



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

İŞ TALEPLERİ VE İŞ KAYNAKLARI MODELİNİN

İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞLARI

ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLHAN ALCAN

Tez Danışmanı

PROF.DR. SELAHATTİN KANTEN

ÇANAKKALE – 2022





T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ ANABİLİM DALI

**İŞ TALEPLERİ VE İŞ KAYNAKLARI MODELİNİN  
İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞLARI  
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLHAN ALCAN

Tez Danışmanı

PROF.DR. SELAHATTİN KANTEN

ÇANAKKALE – 2022

## ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Gülhan ALCAN

.././2022

## TEŞEKKÜR

Bu tezin gerçekleştirilmesinde, çalıŐmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen saygı değer danışman hocam Prof. Dr. Selahattin KANTEN'e, çalışma sÜresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen, hayatımın her evresinde bana destek olan değerli aileme sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.”

Gülhan ALCAN  
anakkale, Ocak 2022

## ÖZET

# İŞ TALEPLERİ VE İŞ KAYNAKLARI MODELİNİN İŞGÖRENLERİN PSİKOLOJİK İYİ OLUŞLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Gülhan ALCAN  
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü  
İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Selahattin KANTEN  
24/01/2022, 116

Tez çalışmasında, iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerine olan etkisi ele alınmaktadır. Bu amaçla birinci bölümde, iş talepleri ve iş kaynakları modeli ile ilgili konular ele alınmıştır. İkinci bölümde iş talepleri-kontrol modeli, çaba-ödül dengesizliği modeli, iş özellikleri modeli ve iş talepleri ve kaynakları modeli incelenmiştir. Buna bağlı olarak İş talepleri ve iş kaynakları modelinin alt boyutlarını oluşturan rol çatışması, nicel iş talepleri, duygusal iş talepleri, zihinsel iş talepleri, sosyal destek, iş özerkliği, kişisel gelişim fırsatları ve organizasyonel adalet algısı kavramları hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra psikolojik iyi oluş kavramı ve psikolojik iyi oluş ile ilgili modeller incelenmiştir. Üçüncü bölüm, iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerine olan etkisinin istatistiksel olarak açıklanmasına yönelik gerçekleştirilen bir araştırmayı kapsamaktadır. İstanbul'da faaliyet gösteren kamu-özel sektör işletmelerinde çalışan işgörenlerin oluşturduğu örneklemden anket yöntemiyle elde edilen veriler faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi aracılığıyla değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre, iş talepleri ve kaynakları modelini oluşturan aşırı iş yükü, rol belirsizliği, iş güvencesizliği, yönetici desteği, iş arkadaşları desteği ile işgörenlerin psikolojik iyi oluşları üzerinde anlamlı bir ilişkinin bulunduğu istatistiksel olarak kabul edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Talepleri, İş Kaynakları, Psikolojik İyi Oluş, Aşırı İş Yükü, Rol belirsizliği, İş Güvencesizliği

## **ABSTRACT**

### **THE IMPACT OF THE JOB DEMANDS AND JOB RESOURCES MODEL ON THE PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF EMPLOYEES**

Gülhan ALCAN  
Çanakkale Onsekiz Mart University  
School of Graduate Studies  
Master of Science Thesis in Occupational Health and Safety

Advisor: Prof. Dr. Selahattin KANTEN  
24/01/2022, 116

This study approaches the impact of job demands and job resources model on psychological well-being levels of workers. For this purpose, the first chapter addresses the matters in relation to the job demands and job resources model. The second chapter analyzes the job demands-control model, effort-reward imbalance model, job characteristics model, and job demands and resources model. Accordingly, information is given about the role conflict, quantitative job demands, emotional job demands, mental job demands, social support, job autonomy, opportunities of self-improvement and notions of organizational justice perception, which constitute the subdimensions of job demands and job resources model. Then, the notion of psychological well-being and models in relation to psychological well-being were examined. The third chapter covers research conducted for the statistical explanation of the impact of job demands and job resources model on psychological well-being levels of workers. Data obtained via survey method from the samples comprising of workers employed in public-private sector corporations operating in İstanbul was evaluated through factor analysis, correlation analysis and regression analysis. According to the findings obtained following the performed analysis, it was statistically accepted that there is a significant impact on the psychological well-being of workers, through excessive workload, role ambiguity, job insecurity, manager support, colleague support making up the job demands and resources model.

**Keywords:** Job Demands, Job Resources, Psychological Well-being, Excessive Workload, Role Ambiguity, Job Insecurity.





## İÇİNDEKİLER

|  | <b>Sayfa No</b> |
|--|-----------------|
| ETİK BEYAN .....   | I               |
| TEŞEKKÜR .....   | II              |
| ÖZET .....   | III             |
| ABSTRACT .....   | IV              |
| İÇİNDEKİLER.....   | VI              |
| SİMGELER VE KISALTMALAR .....                              | IX              |
| TABLolar DİZİNİ.....                                       | X               |
| ŞEKİLLER DİZİNİ .....                                      | XIII            |
| <br>   |                 |
| <b>BİRİNCİ BÖLÜM</b>                                       |                 |
| <b>GİRİŞ.....</b>  |                 |
| <b>1</b>   |                 |
| <br>   |                 |
| <b>İKİNCİ BÖLÜM</b>  |                 |
| <b>KURAMSAL ÇERÇEVE .....</b>                              |                 |
| <b>3</b>   |                 |
| <br>   |                 |
| 2.1. İş Talepleri, İş Kaynakları Kavramı ve Modelleri..... | 3               |
| 2.1.1. İş Talepleri-Kontrol Modeli .....                   | 5               |
| 2.1.2. Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli.....                  | 6               |
| 2.1.3. İş Özellikleri Modeli .....                         | 8               |
| 2.1.4. İş Talepleri-Kaynakları Modeli .....                | 9               |
| 2.2. İş Talepleri.....                                     | 11              |
| 2.2.1. Nicel İş Talepleri, İş Yüğü ve Zaman Baskısı.....   | 11              |
| 2.2.2. Duygusal İş Talepleri .....                         | 14              |
| 2.2.3. Zihinsel İş Talepleri.....                          | 16              |
| 2.2.4. Rol Çatışması ve Belirsizliği.....                  | 17              |
| 2.3. İş Kaynakları .....                                   | 22              |
| 2.3.1. Sosyal Destek .....                                 | 23              |
| 2.3.2. İş Özerkliği .....                                  | 24              |
| 2.3.3. Kişisel Gelişim Fırsatları.....                     | 25              |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.4. Organizasyonel Adalet Algısı .....                   | 26 |
| 2.4. Psikolojik İyi Oluş Kavramı ve Tarihsel Gelişimi ..... | 26 |
| 2.5. Psikolojik İyi Oluşla İlgili Temel Kavramlar .....     | 30 |
| 2.5.1. Öznel İyi Oluş .....                                 | 30 |
| 2.5.2. Mutluluk .....                                       | 32 |
| 2.5.3. Yaşam Memnuniyeti .....                              | 33 |
| 2.6. Psikolojik İyi Oluşla İlgili Yaklaşım ve Modeller..... | 34 |
| 2.6.1. Hedonik Yaklaşım .....                               | 34 |
| 2.6.2. Eudomanik Yaklaşım .....                             | 35 |
| 2.6.3. Ryff'ın Modeli.....                                  | 37 |
| 2.6.4. Diğer Modeller .....                                 | 40 |
| 2.7. Psikolojik İyi Oluşu Etkileyen Faktörler.....          | 42 |

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA YÖNTEMİ .....

44

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Araştırma .....                          | 44 |
| 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....         | 44 |
| 3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....   | 44 |
| 3.4. Araştırmanın Yöntemi .....               | 45 |
| 3.4.1. Araştırmanın Örneklemi.....            | 45 |
| 3.4.2. Araştırma Modeli .....                 | 45 |
| 3.4.3. Araştırmanın Hipotezleri.....          | 47 |
| 3.4.4. Veri Toplama Aracı ve Değişkenler..... | 48 |
| 3.4.5. Uygulanan İstatistiksel Yöntemler..... | 49 |

### DÖRDÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA BULGULARI.....

50

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Araştırmaya Katılanlara Ait Demografik ve Çalışma Verilerinin Frekans Analizleri .   | 50 |
| 4.2. Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeklerine Ait İfade İle Alt Boyut Ortalama Puanlarının Analizleri..... | 51 |
| 4.3. Demografik Verilere Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Anlamlılık Testleri İle Analizleri.....   | 55 |

|  |    |
|--|----|
| 4.4. Demografik Verilere Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Anlamlılık Testleri İle Analizleri .....   | 61 |
| 4.5. İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Arasındaki İlişki ve Etki Düzeylerinin Korelasyon ve Regresyon Analizleri ..... | 67 |
| 4.6. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri .....  | 75 |
| 4.6.1. İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi.....   | 75 |
| 4.6.2. Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi .....  | 78 |

## BEŞİNCİ BÖLÜM

|                         |    |
|-------------------------|----|
| SONUÇ VE ÖNERİLER ..... | 81 |
|-------------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| KAYNAKÇA ..... | 86 |
| EKLER .....    | I  |
| ÖZGEÇMİŞ.....  | IV |

## SİMGELER VE KISALTMALAR

|         |   |
|---------|---|
| ILO     | Uluslararası Çalışma Örgütü   |
| WHO     | Dünya Sağlık Örgütü   |
| APA     | American Psychological Association (Amerika Psikoloji Derneği)                |
| 5S      | Ayıklama-Düzenleme-Temizleme-Standartlaştırma-Disiplin                        |
| 6 Sigma | Tanımlama-Ölçme-Analiz Etme İyileştirme-Kontrol Etme                          |
| n       | Sıklık oranı  |
| %       | Yüzde oranı   |
| KMO     | Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (Örneklem Yeterliliği Ölçüsü) |

## TABLULAR DİZİNİ

| <b>Tablo No</b> | <b>Tablo Adı</b>   | <b>Sayfa No</b> |
|-----------------|--|-----------------|
| <b>Tablo 1</b>  | Araştırmaya Katılanların Demografik Verilerin Değerlendirilmesi                                    | 50              |
| <b>Tablo 2</b>  | Araştırmaya Katılanların Çalışma Sürelerinin Değerlendirilmesi                                     | 51              |
| <b>Tablo 3</b>  | Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları     | 51              |
| <b>Tablo 4</b>  | Araştırmada Kullanılan Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları               | 53              |
| <b>Tablo 5</b>  | Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait Alt Boyutların Ortalama Puanları | 54              |
| <b>Tablo 6</b>  | Araştırmada Kullanılan Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Alt Boyutların Ortalama Puanları           | 54              |
| <b>Tablo 7</b>  | Cinsiyete Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi                           | 55              |
| <b>Tablo 8</b>  | Eğitim Düzeyine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi                     | 56              |
| <b>Tablo 9</b>  | Yaşa Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi                                | 57              |
| <b>Tablo 10</b> | Birime Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi                              | 58              |
| <b>Tablo 11</b> | Kurumda Çalışma Süresine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi            | 59              |
| <b>Tablo 12</b> | Çalışma Süresine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi                    | 60              |

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tablo 13</b> | Cinsiyete Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi   | 61 |
| <b>Tablo 14</b> | Eğitim Düzeyine Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi   | 62 |
| <b>Tablo 15</b> | Yaş a Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi   | 63 |
| <b>Tablo 16</b> | Birime Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi  | 64 |
| <b>Tablo 17</b> | Kurumda alışma Süresine Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi  | 65 |
| <b>Tablo 18</b> | alışma Süresine Göre Psikolojik İyi Oluş leğinin Değerlendirilmesi  | 66 |
| <b>Tablo 19</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leği İle Psikolojik İyi Oluş leği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi                               | 67 |
| <b>Tablo 20</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leğinin, Psikolojik İyi Oluş leği “Otonomi” Alt Boyutu zerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi          | 69 |
| <b>Tablo 21</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leğinin, Psikolojik İyi Oluş leği “Kişisel Gelişim” Alt Boyutu zerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi  | 69 |
| <b>Tablo 22</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leğinin, Psikolojik İyi Oluş leği “Olumlu İlişkiler” Alt Boyutu zerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi | 70 |
| <b>Tablo 23</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leğinin, Psikolojik İyi Oluş “zkabul” Alt Boyutu zerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi                 | 71 |
| <b>Tablo 24</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları leğinin, Psikolojik İyi Oluş leği zerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi                               | 71 |

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tablo 25</b> | Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Alt Boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi | 72 |
| <b>Tablo 26</b> | Hipotezlerin Araştırma Bulgularına Göre Sonuçları   | 73 |
| <b>Tablo 27</b> | Araştırma Sonuç Modeli  | 74 |
| <b>Tablo 28</b> | Faktör Analizi İçin KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları   | 75 |
| <b>Tablo 29</b> | İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait Maddelerin Faktör Analizi ile Dağılımı                       | 77 |
| <b>Tablo 30</b> | Faktör Analizi İçin KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları   | 78 |
| <b>Tablo 31</b> | Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Maddelerin Faktör Analizi ile Dağılımı                                 | 80 |

## ŞEKİLLER DİZİNİ

| Şekil No | Şekil Adı           | Sayfa No |
|----------|---------------------|----------|
| Şekil 1  | Ryff Modeli (1989)  | 38       |
| Şekil 2  | Araştırmanın Modeli | 46       |
| Şekil 3  | Yamaç Grafiği       | 76       |
| Şekil 4  | Yamaç Grafiği       | 79       |





# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

Günümüzde işveren ve işgörenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde işletmenin bünyesindeki insan kaynakları yapısının doğru kullanılıp kullanılmaması işletmenin büyüme ve gelişmesindeki en önemli faktördür. İnsan kaynakları yönetiminin etkili ve sağlıklı yürütüldüğü işletmelerde çalışanların sağlığı ve mutluluğu ön plandadır. İşgörenlerin sağlıklı, mutlu ve verimli olabilmesi işletmenin iş taleplerini karşılayacak oranda iş kaynaklarına sahip olmasıyla mümkündür.

İş talepleri, daima fiziksel ve psikolojik emek gerektirmektedir. Buna göre belirli bilişsel ve duygusal değerlerle ilişkilendirilmekte olup işin fiziksel, psikolojik, sosyal veya organizasyonel taraflarını açıklamaktadır (Demerouti vd., 2001: 501).

İş kaynakları, iş talepleri ile bağlantılı fizyolojik ve psikolojik maliyetleri azaltan, işgörenin gelişmesini destekleyen ve olumlu neticeler kazanmasını sağlayan imkanlardır (Bakker vd., 2004: 86).

Psikolojik iyi oluş da ise kişinin yaşam hedeflerini ön plana çıkmaktadır. Böylelikle bu kavram kişisel potansiyelin farkındalığını ve diğer bireylerle kurulan ilişkisini kalitesini içermektedir (Ryff ve Keyes, 1995: 720).

Bir işletmede iş talepleri fazla (aşırı iş yükü, zaman baskısı, fazla mesai vb.) iş kaynakları (geri bildirim, ödüllendirme, kişisel gelişim, iş güvenliği, yönetici desteği vb.) yetersiz ise işgörenler üzerinde tükenmişlik, depresyon, stres gibi olumsuz duyguları artırarak psikolojik iyi oluş düzeyinin düşmesine neden olmaktadır. Çalışma yaşamında iş kazalarının artması, düşük performans, işe devamsızlığın süreklilik kazanması olumsuz psikolojinin belirtileridir.

İş talepleri aşırı iş yükü, rol belirsizliği, iş güvencesizliği, duygusal ve zihinsel talepler olarak ele alınırken, iş kaynakları sosyal destek, örgütsel destek, kişisel gelişim fırsatları ve iş özerkliği olarak değerlendirilmektedir. İş taleplerinin psikoloji üzerindeki etkisine yönelik yapılmış çalışmalara bakıldığında, iş yükü arttıkça tükenmişliğin yükseldiğine (Budak, vd., 2005), ve iş doyumunun düştüğüne (Keser, 2006) dair ilişki tespit edilmiştir. Karasek (1979)'e göre iş yükünün yoğunlaşması, işle ilgili talepler kişinin kabiliyetlerini aştığında oluşmaktadır. Fazla iş yükü, çevreyle ilgili bir stres nedenidir ve kurumlarda fazla iş yükünün karşılığında iş stresinin tesirlerini azaltan çevreyle ilgili bir öğeye gereksinim duyulmaktadır. Yapılacak işin çok olması, zamanın kısıtlılığı gibi iş taleplerini yönetmeye çalışıp, işini yetiştirme gayreti içinde olan çalışanlar aşırı iş yükü sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Diğer taraftan, yetkinlik ve yeteneğinin altında, sürekli aynı işleri yapan çalışanlar ise monotonlaşma sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Bu durumda, çalışanlar açısından yetersiz iş yükü bir stres kaynağı olarak görülmektedir (Korkut, 2014). Tükenmişlik, stres ve bunun gibi negatif durumlarla karşılaşan ve psikolojik iyi oluş halinin kaybolduğu durumlarda çalışanların performansları ve iş sadakati de ortadan kalkacaktır. Zarbova ve Karabeliova (2018) araştırmasında, stres düzeyi ile iyi oluş arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bireydeki stres düzeyinin bireyin iyi oluşu, mutluluk ve yaşam doyum düzeyini olumsuz etkilediğini değerlendirmiştir. Bu durumda iş kaynaklarının devreye girmesi bireylerin psikolojik iyi oluşları açısından kritik önem arz etmektedir. Bu da gerek iş talepleri ve gerekse iş kaynaklarının psikoloji üzerindeki etkisinin incelenmesi gerekliliği ortaya çıkarmaktadır.

Tez çalışmamızda iş talepleri ve iş kaynakları kavramı ve modelleri bu kavramın alt boyutları, psikolojik iyi oluş kavramı ve modelleri ayrıntılı olarak ele alınmaktadır. Ayrıca bu araştırma, iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerine etkisini belirlemeye yöneliktir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgularla akademik çalışmalar ve literatüre katkı sağlanacağına inanılmaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. İş Talepleri, İş Kaynakları Kavramı ve Modelleri

Günümüzün küreselleşen dünyasına bağlı olarak iş ve organizasyon kavramlarının yapısı farklılaşmıştır. Bu farklılaşmada özellikle rekabetçi baskılar ve teknolojik atılımlar ön plandadır. İş kavramı; eskiye oranla daha fazla zaman baskısı içeren, ekip tabanlı ve işbirlikçi, sosyal becerilere ve teknolojik yeterliliğe daha çok fakat coğrafyaya daha az bağımlı karmaşık yapıda bir kavramdır. Organizasyonlar ise daha atik, dinamik rekabet koşulları ve stratejilerine daha çok uyarlanmış, karar yetkisinde daha hiyerarşik ve müşteri perspektifine odaklanan bir yapıya kavuşmuştur (Heerwagen vd., 2007: 1). Bunlara bağlı olarak kişisel çaba gerektiren uyaranlardan oluşan çalışma ortamında, amaçların bireyin gerçekleştirdiği eforun üzerinde olması durumunda birey olumsuz sonuçlarla karşılaşabilmektedir (Peeters vd., 2005: 44).

İş ve iş çevresinin çalışanlar üzerindeki etkileri yönetim alanındaki ana çalışma konularından biridir ve genel olarak 1960 sonrası çoğu çalışmanın temelini oluşturmaktadır (Metin, 2010: 3). Bakker vd., (2004: 86) işletmelerin kendine has iş talepleri ve iş kaynaklarına sahip olmasının organizasyonel değerler üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu dile getirmektedir. Böylece iş talepleri işten kaynaklanan ruhsal, toplumsal ve bedensel yada fizyolojik etkileşimler şeklinde ifade edilirken; bunların çalışan üzerinde oluşturduğu olumsuzlukları gideren kazanımlar ise iş kaynakları olarak tanımlanmaktadır (Demerouti vd., 2001: 501).

Çalışma, insanların hayatında merkezi bir önemdedir. Bireylerin yaşadığı çevredeki sosyal konumları mesleklerine göre belirlenmektedir. Bu nedenle iş, düzenli bir gelir sağlamanın yanında toplumsal statülerinin belirlenmesini ve kimliği de etkilemektedir. Bireyin icra ettiği meslek ile kimliğinin oluşumu, kendine olan güveni ve yeterliliği arasındaki bağlantı bireysel düzeyde kurulurken, mesleki statünün gelişimi bireylerin gelişimine katkı sağlayarak meslek ve kimlik arasında toplumsal bir bağlantı kurmaktadır.

Çalışma bireylerin yaşamında hem bireysel hem de toplumsal olarak önem arz etmekte ve çaba gerektirmektedir. Çalışanlar çabalarının karşılığında statülerinin de olumlu yönde değişmesini beklemektedirler. Bu değişikliğin gerçekleşmemesi durumunda ise iş stresi meydana gelmektedir (Demiral, 2015: 24).

İş taleplerinin zaman zaman özerklik veya iş kontrolünün olmaması durumunda zararlı etkilere sahip olabildiği görülmektedir. Bu durumunun nedenleri arasında ise olumsuz zaman yönetimi, fazla iş miktarı, iş nedenli yaşanan duygu durum bozuklukları yer almaktadır. Bu faktörler çalışanda tükenmişliğin yanında verimlilik ve işe bağlılıkta düşüşe neden olabilmektedir. Ancak işyerinde yeterli oranda destekleyici kaynaklara sahip olan çalışanların bunlarla mücadelesi mümkündür. İş kaynaklarının tatmin edici seviyede yada üstünde olması çalışanların performansını artırarak beklenen çalışma hedeflerine ulaşmalarında etkili olmaktadır (Bakker vd, 2003: 20).

Çalışma ortamında beklenen talepler ile destekleyici kaynaklarda denge yoksa; iş stresi, sağlıkta kötüleşme, verimlilikte azalış gibi olumsuzlukların gerçekleşeceğine inanılmaktadır. Bu bağlamda çalışanların işteki yoğunluğa karşın gösterdikleri tutum ve davranışlar örgütler için önemli olmaktadır (Güner vd., 2014: 60).

2016 yılında yayınlanan ILO-Çalışma Stresi raporuna göre iş yeri, psiko-sosyal risk olarak kabul edilen iş taleplerinin psiko-sosyal tehlikelerin önemli bir kaynağı olması sebebiyle toplu önlemlerle çalışanların sağlığını korumak ve refahını sağlamak amacıyla ideal bir mekân olmayı amaçlamalıdır (Workplace Stress Report, ILO, 2016: 3)

### 2.1.1. İş Talepleri-Kontrol Modeli

Robert Karasek (1979: 287)'in geliştirdiği iş talepleri-kontrol modeli çalışanların sağlıkları ve esenlikleri üzerinde olumsuz iş özelliklerinin etkilerini açıklayan modeldir (Doef ve Maes, 1999: 87). 1980'li yıllarda stresin çalışanların sağlığı üzerinde oluşturduğu değişimlerde sosyal destek değişkeninin etkisi incelenmiştir. Karasek ve Theorell 1990 yılına gelindiğinde sosyal destek değişkenini ele alacak biçimde modeli güncellemişlerdir (Yürür ve Keser, 2014: 169). Model talep, kontrol ve destek modeli olarak adlandırılmıştır ve mesleki stres ile ilgili yapılan araştırmalarda yol gösterici olmaktadır (Tsutsumi ve Kawakami, 2004: 2336).

İş talepleri ve iş kontrolü modeli çalışanların sağlıklı ve zinde hissetmesinin yanında hedeflerine ulaşmak için harekete geçmelerinde teşvik edici bir güç anlamına gelmektedir (Mauno vd., 2016: 915). İş talepleri modelde, iş yükü olarak belirtilip zaman baskısı ve rol çatışması yönünden fonksiyonelleştirilmiştir. İşgörenlerin işyerindeki etkinlikleri ile sahip oldukları bilgi ve kabiliyetleri denetim altında tutabilmesi ise iş kontrolü şeklinde tanımlanmıştır (Doef ve Maes, 1999: 88).

Model iki temel hipotezden oluşmaktadır: Stres birinci hipotez olarak kabul edilmiş ve iş taleplerinin yüksek, iş kontrol düzeylerinin düşük olması durumunda psikolojik ve fiziksel gerginliğin arttığını desteklemektedir. Kontrolün etkinliği ise ikinci hipotez olarak değerlendirilmiştir. Buna göre talepleri destekleyen kontrol ne kadar fazla ise personellerin gelişmesinin, iyilik hallerinin ve öğreninglerinin yüksek olacağını ifade etmektedir (Rijk vd., 1998: 1).

Sosyal destek bileşeni ise modele sonradan eklenmiştir. İş ile ilgili yüksek talep-düşük kontrol olması durumunda oluşacak yüksek gerilimi hafifletecek etkiye sahiptir. Böylece model bu üç bileşen ile üç yönlü bir iş etkileşimi içerisine girmektedir. Yine

çalışanların refahı için en zararlı tablonun ağır iş talepleri karşısında, denetim ve toplumsal dayanakların azalması ile gerçekleşeceğine inanılmaktadır (Hausser vd., 2010: 3).

İş talebi ve iş kontrolü talep-kontrol modelinin iki temel değişkenidir. Bu değişkenlerin fiziksel ve psikolojik bozukluklar yanında iş bırakma, devamsızlık gibi birçok etmenle ilgisi incelenmiştir. Araştırmacılara göre talep-kontrol modelinin yeterince destek göremeyişinin nedenlerinden biri modelin kavramlarının bireyin özellikleri yerine örgütsel faktörleri kapsamaması olarak değerlendirilmesidir (Güleryüz ve Aydın, 2006: 62).

### **2.1.2. Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli**

İşin çaba ve ödül yapısını vurgulayan model tıp sosyolojisinden doğmuştur. Modele göre işle ilgili menfaatler, işteki çabalar ile ödüller arasındaki karşılıklı ilişkiye bağlıdır. İşveren tarafından sağlanan saygı, iş güvenliği ve kariyer gibi manevi unsurlar ve maddi unsurlar mesleki kazançları oluşturur (Vegchel vd., 2005: 1117). Aynı zamanda mesleki stresi ölçen araştırmalarda kullanılabilir modeller arasında yer almaktadır. Mesleğe bağlı stres değerlendirilirken elde edilen veriler üç ana bileşen olarak ele alınmaktadır. Bunlardan çalışma ortamında bulunan personellerin sağlığını olumsuz etkileme ihtimali olanlar iş stresörleri olarak değerlendirilmektedir. Kötü koşullara karşı gösterilen fizyolojik ve psikolojik tepkiler stres ve gerilim olarak kabul edilirken bunlara maruziyetin sağlık üzerindeki etkileri sağlık çıktıları olarak ifade edilmektedir (Chung ve Wu, 2013: 98).

Çalışma ortamında harcanan çabanın karşılığının alınamadığı durumlarda model güçlü olumsuz duyguların ortaya çıkacağını ve sağlık açısından uzun süreli olumsuzluklara yol açacağını vurgulamaktadır (Siegrist, 2008: 164).

Modelde çalışanların sağlık ve iyilik hallerinin sürekliliği için harcadıkları çaba ile elde ettikleri ödül arasında bir dengenin olmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Çaba-ödül dengesi bozulduğunda çalışanların stres düzeyinde artış ve buna bağlı sağlıkta bozulma olabileceği, olumlu yönde sağlanan sosyal ödüllerin çalışanın iyilik halini artırabileceğini

iddia etmektedir. Modele göre, maliyetler yükselirken kazançta beklenen artışların gerçekleşmemesi olumsuz duyguları güçlendirirken stres reaksiyonlarında artıracaktır. Bu durumda karşılılık eksikliğini ortaya çıkaracaktır. Çalışanların karşılılık eksikliğine tahammülü işe olan bağlılıkları, yaptıkları stratejik seçimler ve işleri ile bütünleşmeleri sayesinde sağlanmaktadır. Aynı zamanda hem işgücü piyasası hemde kendi gelecekleri ile ilgili beklentileri, yaptıkları tercihleri karşısında vazgeçtikleri diğer seçimler çalışanları zorlamakta ve iş stresini artırabilmektedir (Siegrist, 2006: 474).

Çaba- ödül modeli iş güvencesizliği gibi makroekonomik çevrede çalışanlarda stres oluşturan geniş iş deneyimi alanının yanında kişisel özellikleride dikkate alırken, iş talepleri kontrol modeli ise işin özellikleri ile ilgilenmektedir. Bu da çaba ödül modelini iş talep-kontrol modeline oranla daha cazip kılmasının yanında tercih edilebilirliğinde nedenlerindedir (Chung ve Wu, 2013: 98).

Peeters vd. (2005), işin doğasının değişmekte olduğu gerçeğiyle, iş taleplerinin birey için stres yaratan durumlar olduğunu ve tükenmişlikle ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. İş taleplerini daha detaylı incelemek için işin nicel talepleri, işin duygusal talepleri ve işin zihinsel talepleri olarak, iş taleplerini üçe ayırmışlardır. İş taleplerinden nicel iş talepleri, aşırı iş yükü ya da iş baskısı veya kısa sürede gerçekleştirilmesi gereken gereğinden fazla işi ifade etmektedir. İşin iletişim yapısından kaynaklanan duygusal bileşenin stresli durumlarda çalışma davranışını nasıl etkilediği duygusal iş talepleri olarak ifade edilmektedir. Kişinin görevlerini yerine getirirken algılarını, davranışlarını ve becerilerini hangi ölçüde kullandığı ise zihinsel iş talepleri olarak değerlendirilmektedir (Peeters vd., 2005: 45).

Psikolojik taciz, çalışmaya tutkunluk, işe tutkunluk iş-aile çatışması aile ve sosyal yaşam etkisi ve tükenmişlik ile iş talepleri arasında ilişki olduğu görülmektedir (Kaya, 2016; Çetinkaya, 2014; Gözükara ve Yıldız, 2014).

### 2.1.3. İş Özellikleri Modeli

1950 ile 1960 yılları arasındaki iş zenginleştirme ve iş genişletme girişimlerinin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koyabilmek amacıyla 1975 yılında Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen iş özellikleri kuramı, endüstri ve örgüt psikolojisi kuramları arasında önemli ölçüde benimsenmiştir. Bu kuram; iş doyumu ve iş motivasyonu üzerindeki içsel etmenleri aynı çerçevede ele almıştır. (Bilgiç, 2008: 67).

Çalışanlar iş özellikleri modelini temel aldıklarında yaptıkları işin anlamlılığını farkederek. İş hakkında geri bildirim aldıklarında sorumluluklarını algılayıp sonuçları kabul ederlerse hem kişisel gelişimleri hem de iş ile ilgili olumlu neticeler elde etmiş olurlar (Boonzaier vd., 2001: 12). Beş ana iş özelliği bulunmaktadır. İşgörenin işini yaparken sahip olduğu yetenekleri kullanabilmesi beceri çeşitliliği, işe ait plan ve prosedürlerin oluşturulmasında serbestçe görüş bildirebilmesi özerklik olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın işin başlama ve bitirme sürecinde bulunması görev kimliği, işe ait sonuçların örgüt ve çevre üzerinde oluşturduğu etkinin derecesi görev anlamlılığı, kişinin yaptığı iş ile ilgili değerlendirmeleri alması geribildirim olarak ifade edilmektedir. Özelliklerden beceri çeşitliliği, görev kimliği ve görev anlamlılığı işin bütünlüğü üzerinde etkili olurken, çalışanların işin sonuçlarına bağlı olarak sorumluluk hissetmesi özerklik ile değerlendirilirken, çalışanın yaptığı iş hakkında bilgi sahibi olabilmesi geribildirim ile açıklanmaktadır (Hackman ve Oldham, 1976: 257).

İş özellikleri modeline göre olumlu iş çıktıları elde edebilmek ancak kişi ile iş uyumunun sağlanmasıyla mümkün olabilmektedir. Sonuç olarak model işlerin yeniden düzenlenmesini ve geliştirilmesini metot olarak tavsiye etmektedir. Kuram bununla, kişilerin gelişme isteğinin artacağını ve gelişime yönelik motivasyon sağlama ile de işten aldıkları doyumun artacağını ileri sürmektedir. Çalışanların performansının artmasına bağlı olarak örgütler iş doyumu ve verimlilik artışı ile personellerin işten ayrılma düşüncesinde azalmaların gerçekleşeceğini öngörmektedir. Ayrıca personel devir hızının düşmeside olumlu getiriler arasında değerlendirilmektedir (Bilgiç, 2008: 69).



#### 2.1.4. İş Talepleri-Kaynakları Modeli

Model, iş ve iş çevresinin çalışan üzerindeki etkilerini araştıran talep-kontrol, iş özellikleri ve çaba-ödül dengesizliği modelleri ile ilişkilidir. Çalışanların zihinsel sağlığını etkilemekte olan iki ana yapının olduğunu savunan iş talepleri- kontrol modeli Karasek tarafından geliştirilmiştir. Bundan yola çıkarak iş talepleri ve kaynakları modeli Demerouti vd. göre ise işgörenlerin huzurunun, talep ve kaynak şeklinde gruplandırılan büyük bir alandaki işe ait farklılıklar ile bağlantılı olduğunu öngörmektedir (Chen ve Chen, 2014: 46).

Örgütsel çıktılarının iki farklı psikolojik süreç geçirmesi modelde çalışma ortamlarının özgün talep ve kaynaklara sahip olmasına bağlanmaktadır. Sağlıkta bozulma birinci süreç olarak değerlendirilmektedir. Buna göre ağır iş talepleri ve kötü planlanmış koşullar kişileri zihnen ve bedenen yıpratırken başarısızlık hissi, enerji düşüklüğü gibi problemlerin ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Motivasyon ise ikinci süreç olarak kabul edilmektedir. İş bırakma, devamsızlık ve memnuniyetsizlik gibi durumları engellemeye yönelik organizasyonlardaki destekleyici kaynaklarla ilişkilendirilmektedir. Buna göre iş kaynakları, çalışanların kendi kendilerine ve çevre bağlantılı güdülenmelerinde destekleyici etmenler olarak değerlendirilerek öğrenme üzerinde teşvik edici kabul edilmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004: 297).

İş talepleri, işe ait maliyetlerin yanında fiziksel, duygusal, toplumsal ve örgütsel ayrımlara bağlı olarak gerçekleşen bilişsel ve fiziki farkındalıklar şeklinde izah edilmektedir. Yine iş talepleri nedir denilince iş baskısına bağlı artan duygusal talepler olumsuz çevresel şartlar örnek gösterilebilir (Demerouti vd., 2001: 501). İş taleplerine ait etkileri daima olumsuz kabul etmekte doğru olmayacaktır. Fakat yüksek talepler çalışan üzerinde fazla çalışmaya neden olarak çeşitli duygu durum bozukluklarına yol açabilecektir (Bakker ve Schaufeli, 2004: 296). En belirgin hali çalışanın üzerinde stres hissetmesidir (Meijman ve Muller, 1998: 10).

İşgörenleri iş amaçlarına ulaşmada destekleyen, olumlu neticeler kazanmasının yanında bireysel gelişimi teşvik eden edinimler iş kaynakları olarak tanımlanmaktadır (Bakker vd., 2004: 86).

İş talepleri-kaynakları modeli iş çevresinin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymak için farklı kavramların incelenmesine yönelik tasarlanan modeldir. Modelin ana varsayımı, çalışma koşullarında mevcut olan talep ve kaynakların rol performansı üzerinde farklı etkilere sebep olabileceğidir. Ele alınan birinci nicelik, iş kaynaklarında pozitif anlamda gerçekleşecek durumların çalışanın iş bırakma düşüncesini azaltacağı ve görev performansını artıracacağı yönündedir. İkinci nicelik tükenmişlik değişkeni ile iş talepleri arasında pozitif bir ilişkinin var olmasıdır. Buna göre artan talepler tükenmişlik seviyesini artıracaktır bu ise bireylerin rol performansını olumsuz etkileyecektir. İşletmenin sahip olduğu insan kaynakları yapısı ile amaçlarına ulaşmada elde ettiği başarı yada başarısızlığı, iş talepleri ve iş kaynakları açısından performans verileri olarak özetlenmektedir (Bakker vd., 2004: 87).

İş talep kaynak modeli diğer modeller ile karşılaştırıldığında anlaşılması güç bir yapıya sahiptir. Bazı araştırmacılara göre talep- kontrol ve çaba- karşılılık eksikliği modelleri sade yapılarından ötürü üstünlüklere sahiptir (Bakker ve Demerouti, 2006: 312). İfade edilen üstünlük duruma göre zayıflık şeklinde de değerlendirilebilir. Modellerde örgütlerin sahip olduğu karmaşık yapılar etki alanı düşük basit düzeydeki faktörlere indirgenmiştir. Bu modellerle ilgili ana öngörüler talep- kontrol modeline ait beklentilerin karşılanmasındaki eksiklik olarak özerklik, çaba- ödül dengesizliğinin yerine getirilmemesindeki noksanlık ise güvenlik, düşük ücret ve tanınmayan kişisel olanaklar gibi kaynakların olmayışıdır.

## 2.2. İş Talepleri

### 2.2.1. Nicel İş Talepleri, İş Yükü ve Zaman Baskısı

Nicel iş talepleri, çalışanların yapmakla sorumlu olduğu görevleri yerine getirmek amacıyla zaman ve iş miktarı açısından uyum sorununu değerlendirmek için kullanılmaktadır. Çalışma süreçlerinin özelliğinden meydana gelen ve bireylerde stres oluşturan iş yükü ve zaman baskısı gibi durumlar işin nicel talepleri olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca, işin getirmiş olduğu yükün artmasıyla bireylerin özel hayatında kalan boş zamanını sınırlayıp, işin eve olan etkilerinin artmasına neden olan isteklerdir (Şahan, 2016: 26).

İş süreçlerinde belirli bir süre temel alındığında, verilen emek düzeyi, işin getirdiği yükü ve çalışma hızı belirleyici olmaktadır. İş miktarı ve çalışma hızı terimleri yerine çoğunlukla iş yükü olarak tabir edilen terim kullanılmaktadır. İleri düzeyde iş yükü, yüksek hızla çalışmayı ve iş miktarının fazlalığını ifade etmektedir. Bahse konu iş yükünü karşılamak için, çalışma ortamında fiziksel ve psikolojik çabaları kapsayan unsurlar, işin nicel taleplerini meydana getirmektedir. Çalışana verilen iş miktarının artmasıyla iş yükünün, çalışma hızının artmasıyla ise zaman baskısının artması doğru orantılıdır. Bu nedenle iş yükü ve zaman baskısı, işin nicel taleplerinin gözlemlenebilir boyutlarını ifade etmektedir (Veldhoven, 2014: 121).

Nicel iş talepleri seviyesini, işletmenin çevreyle nasıl başa çıkacağı konusunda yapılan seçimleri etkiler. Bir organizasyonda işin nicel talepleri iç ve dış örgütsel faktörlerden etkilenir. İç örgütsel faktörler, örgüte özgü özellikler iken dış örgütsel faktörler ise örgütün dış çevresiyle ilgilidir. Öncelikli olarak küresel, ulusal veya bölgesel olmak üzere firmalar arasındaki rekabet ve üretkenlik normları çalışanların karşılaştıkları iş taleplerine etki etmektedir. İkinci olarak, dünyanın her yerinde, işin önemi, bireylerin çalışmaya ilişkin değerleri ve çalışmaya ayrılan zaman açısından büyük kültürel farklılıklar vardır. Bu tür kültürel farklılıklar çalışanların işin nicel taleplerine maruz kalma

düzeylerini etkilemektedir. Üçüncü olarak, örgütsel işleyiş ve örgütün avantajı için hayati önem taşıyan bilgi, beceri ve yetenekler ile ilgili teknolojik aksaklıklar işçiler açısından işin nicel taleplerini arttırmaktadır (Veldhoven, 2014: 122).

İş yükü artışı, çalışma hızı, çalışma saatleri gibi faktörler bireylerin hissettiği stresi arttırarak olumsuz etkilere neden olur. Hissedilen bu etkiler, çalışanlarda işyerine olan bağlılık duygusunun azalması, işe devamsızlığın artışı gibi örgütler açısından istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir (Soysal, 2009: 28). Bu düşüncenin aksine, bireylerin iş yükünün artması durumunu işten çıkartılma riskinin düşmesi olarak algıladıkları da görülmektedir (Çakıcı vd., 2013: 1). Bu durumda psiko-sosyal tehlike ve risklerin etkileri bireyin durumu nasıl algıladığına göre değişim göstermektedir (Vatansever, 2015: 127). Psiko-sosyal tehlike, riskler ve bunların çalışanlar üzerindeki stres etkileri, iş hayatına etkileri ve sonuçları nedeniyle, odaklanılması gereken konulardır.

İşin yoğunluğu ve buna bağlı çalışma hızınıda içine alan iş yükü kavramı; kişinin yeterli olmayan bir sürede gerçekleştirmesi gereken işleri sebebiyle daha fazla çalışmasına atıf da bulunmaktadır ( Bolat, 2011: 88). İş talepleri açısından değerlendirildiğinde iş yükü, işletme sahiplerinin fazla çalışan maliyetine girmemek için varolan çalışanlarına olağanüstü boyutta emek harcatarak daha fazla ürün üretimi için aşırı çalışmaya maruz bırakmasıdır. İş yükü, niteliksel (kalitatif) ve niceliksel (kantitatif) olarak ikiye ayrılır. Niceliksel iş yükü, işin tamamlanması için ihtiyaç duyulan süre ile çalışana verilen süre arasındaki uyumsuzluktur. Nitel iş yükü ise işi yapacak olan bireyin yetenekleriyle mevcut işin gerekleri arasında uygunluk olmaması durumudur (Koca, 2010: 29).

Yapılacak iş, çalışanın beceri düzeyinin çok altında ya da üstünde bir beceri düzeyini gerektiriyorsa çalışan açısından her iki durumun da problem olabileceği öngörülmelidir. İş taleplerinin çalışanın entelektüel ve teknik yeterliliğini aşması durumu çalışan açısından bir iş yükü oluşturur. Çalışan açısından işin karmaşık bilgiler içermesi ya da tecrübe gerektiren bir işe tecrübesiz bir çalışan verilmesi durumunda çalışan kendini stres altında hissedebilmektedir. Kendini stres altında hisseden çalışanın iş kazası yapma riski artabilecektir (Çoban, 2006: 114).

Aşırı iş yükü, beklenen iş çalışanların yeteneklerini aştığında meydana gelmekte olup çevreye yönelik stres faktörlerindedir. Örgütsel yapılarda aşırı iş yükünün etkisini azaltan olanaklara gerek duyulmaktadır (Karasek, 1979: 287). Yapılacak işin çok olması, zamanın kısıtlılığı gibi iş taleplerini yönetmeye çalışıp, işini yetiştirme gayreti içinde olan çalışanlar aşırı iş yükü sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Aşırı iş yükü altında bireyler daha dikkatsiz hale geleceklerinden iş kazaları artış göstermektedir. Diğer taraftan, yetkinlik ve yeteneğinin altında, sürekli aynı işleri yapan çalışanlar ise monotonlaşma sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Bu durumda, çalışanlar açısından yetersiz iş yükü bir stres kaynağı olarak görülmektedir (Korkut, 2014: 7).

Mevcut yazında iş yükü ile ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında, iş yükü arttıkça tükenmişliğin yükseldiğine dair pozitif yönlü bir ilişki (Budak, vd., 2005), iş yükü arttıkça bireylerin iş doyumunun düştüğüne dair negatif yönlü bir ilişki (Keser, 2006), iş yükü ile çalışanların iş performanslarıyla negatif yönlü, işten ayrılma niyetleriyle ise pozitif yönlü bir ilişki (Çelik ve Çıra, 2013), iş yükü fazlalığının algılanan istihdam edilebilirlik ile pozitif yönlü bir ilişki (Erdem, vd., 2016) içerisinde olduğu görülmektedir. Karau ve Kelly (1992), belirli bir zamanda çözülmesi gereken görevleri iş yükü olarak, bu görevlerin çözülmesi gereken kısıtlı zamanı ise zaman baskısı olarak ifade etmiştir (Chandy vd., 2006: 495).

Maslach ve Jackson (1984)'a göre çalışanlar, işlerini tamamlayabilmek için gereken yetkinliklerden yoksunluk hissetmeleri durumunda nitel yük, verilen süreyle işin tamamlanması arasında zaman açısından yetersizlik yaşanılacağı algılanması durumunda ise nicel yük altında kalırlar. Çalışanın yaşadığı işini tamamlayabilme süresi açısından kısıt ya da yetkinlikle ilgili yetersizlik durumunda ise çalışan işini yerine getirebilmek adına iş dışı yaşam taleplerine daha az süre ayırır. İş taleplerine ayırdığı zamanın artarken iş dışı yaşam taleplerine ayırdığı zamanın azalması durumunda ise bireyler dinlenme, sosyalleşme gibi ihtiyaçlarına daha az zaman ayırmaları sebebiyle bireylerin beden ve ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenmektedir (Torun, 1995: 14).

Ekonomik açıdan yaşanan gelişmelerle beraber bireylerin yaşam standartlarında da değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişikliklere bağlı olarak bireyler daha çok gelire ihtiyaç duymuştur. Daha çok gelir elde etme amacıyla zamanlarının büyük bir kısmını iş için harcayarak geçirmektedirler. Fakat bu durum bireyin iş dışı yaşam için harcadığı zamanı daha kısıtlı bir hale getirmektedir (İplik, 2005: 40).

Bir işletmenin düşüncelerini ürüne dönüştürme aşamasında karşılaşılan zaman baskısı; işgören mevcudunun azlığına karşın iş yükünün aşırı olmasından kaynaklanan ve çalışanların tahammül etmek zorunda olduğu bir kavramdır. Bir başka deyişle az vakitte daha fazla işin gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir. İşletmelerin üretim ve hizmet departmanlarında sıklıkla karşılaştığı bu durum, olabildiğinden fazla çalışmaya neden olduğu için kişilerin kendileri hakkında çaresiz hissetmesine ve yaşamlarında makine gibi davranmalarına sebebiyet vermektedir. İş yaşamında kısıtlı zamanda birçok işi yerine getirmeye çalışmak sebebiyle bireyleri yaşadığı zaman baskısı, bireylerin özel yaşam ya da aile alanındaki talepleri yerine getirmek adına harcayacakları enerjiyi olumsuz yönde etkileyecektir. Bu durumda iş yaşamının aile yaşamına müdahale etmesi söz konusu olmaktadır (Turgut, 2011: 160).

Günümüz rekabet koşulları altında, hizmet işletmeleri, verilen hizmetin ihtiyaç duyulan anda ve anında sunumu için, üretim işletmeleri ise üretimi yetiştirebilmek ve kesintiye uğramamasını sağlamak adına vardiyalı çalışmaktadırlar. Vardiyalı çalışma ile kesintisiz üretim sağlama amacıyla olan işletmeler, örgütsel düzen açısından rekabet koşullarına uyum sağlarken, çalışanlar açısından ise vardiyalı çalışma şekli, biyolojik ritmi bozacak şekilde, bireylerin dinlenme, beslenme, uyuma saatleri gibi bireysel alanda düzensizlik yaşanmasına sebep olmaktadır (Eroğlu, 2009: 489).

## 2.2.2. Duygusal İş Talepleri

İşin doğasının değişmekte olduğu gerçeğiyle postmodernist dönemde, çalışma yaşamında kurumlar gerçek yerine daha çok imaja önem veren bir bakışa sahiptir. Bu perspektifte iş yaşamı, çalışanın çalışma davranışını sergilerken yalnızca fiziksel çabadan ziyade duygusal ve zihinsel çabasına da ihtiyaç duymaktadır (Peeters vd., 2005: 45).

Duygusal talepler, bireyin çalışma yaşamında kendi duygularıyla ya da iş arkadaşları, astı, üstü gibi kişilerle çatışma yaşadığında duygularını saklayarak karşısındaki insana mutsuzsa ya da kızgınsa dahi davranışını mutlu ya da huzurlu olarak göstermesini gerektiren taleplerdir (Şahan, 2016: 26). Günümüzde rekabetçi çalışma ortamında kurumlar; müşterileriyle kurdukları olumlu ilişkilerle fark oluşturmayı amaçladıkları için çalışanların olumsuz duygularını müşterilere aktarmasının kurumun pozitif imajına olumsuz etki edeceğini düşünür. Buna bağlı olarak bireyin gerçek duygu durumunu olumsuz olması halinde işine yansıtmasını bekler. “Duygusal emek” olarak yazında yer bulan bu durumu daha iyi anlatmak için çağrı merkezinde çalışan bir müşteri temsilcisinin işittiği bir hakaret sonucunda müşteriye aynı tarzda cevap verememesi ya da görüşmeyi sonlandıramaması sebebiyle “*Görüşmelerimiz kalite standartları gereği kaydedilmektedir. Sizi anlıyorum. Şimdi hızlı bir şekilde size yardımcı olmaya çalışacağım*” şeklinde ifadesi örnek verilebilir. Duygusal emek kavramı ilk olarak, Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında yayımlanan *Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi* adlı kitapta ele alınmıştır. Yazar, duygusal emeği hizmet sektörü çalışanlarının jest ve mimiklerinin iletişimde uzlaşmacı, memnuniyeti amaçlayan bir şekilde kontrollü kullanılmasını, havayolları hosteslerinin davranışları örneğiyle açıklamıştır. Yazar aynı zamanda, duygusal emeğin gözlemlenebilir yüz ve bedensel görüntülerle gerçekleştiğine dikkat çekmiştir (Hochschild, 1983: 7). Daha sonra bu ifade ses tonu, söylenen sözcüklerin seçimi ve davranışlar dâhil edilerek zenginleştirilmiştir (Steinberg ve Figart, 1999: 10).

Duygusal emek kavramı Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından, iş odaklı ve çalışan odaklı olmak üzere iki farklı boyutta ele alınmıştır. İş odaklı duygusal emek bir işin gerçekleştirilmesinde karşılaşılan işten kaynaklı taleplerdir. Çalışan odaklı duygusal emek ise; bireylerin görevlerini yerine getirirken duygularını ve mimiklerinin yansımalarını kontrol etmesi olarak ifade edilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17).

Ashforth ve Humprey (1993), yaptıkları araştırmada çalışanların duygu yönetiminde “yüzeysel davranış”, “derinlemesine davranış” ve “samimi davranış” şekillerinin olduğunu belirtmişlerdir. İlk olarak duygusal talepleri karşılayabilmek adına gerçekte hissedilmeyen duygunun ses tonu, jest, mimik gibi sözel ve sözel olmayan ifadelerle kontrollü bir şekilde karşı tarafa aktarılması “yüzeysel davranış” şeklindedir. İkinci olarak, gösterilmek istenen duygunun gerçekte hissedilmeye çalışılması ise “derinlemesine davranış” şeklindedir. Üçüncü olarak, yaralı bir çocuğun bakışına sempati duyan bir hemşirenin duygu yönetimi eylemine gerek kalmadan yaşadığı gerçek duygusal deneyim ise “samimi davranış” şeklindedir (Ashforth ve Humprey, 1993: 89-93).

Brotheridge ve Grendey (2002), insanlar ve işin doğasındaki farklılıklar nedeniyle, duygusal emek yoğun işlerde çalışan bir çalışanın zamanla duyarsızlaşarak duygusal tükenme yaşayabileceğini belirtmişlerdir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 34). Duygusal emek yoğun mesleklerde çalışanların işin duygusal taleplerine cevap verebilmek adına duygularını iyi bir şekilde yönetmek zorunda olması, işin getirdiği duygusal yükler sebebiyle çalışanlarda zamanla baskı oluşturup işe olan bağlılıklarını azaltabilir.

### **2.2.3. Zihinsel İş Talepleri**

İş talepleri, ürün ya da hizmet üretiminin bir girdisi olarak sisteme katılır. Çalışanlar işin taleplerini yerine getirerek ürün ya da hizmet üretimini gerçekleştirir. İş talepleri, örgütün sosyal yapısı ve çevresinden de etkilendiği gibi, fiziksel ve zihinsel koşullar gibi çalışma içeriğinden de etkilenmektedir (Özel ve Çeltik, 2010: 42).



20'nci yy'ın son çeyreğinde ortaya çıkan yeni teknolojilerle üretim ile yönetim tekniklerinde beceri temelli teknolojik değişikliklere gidilmiştir. Yeni teknolojiler, çalışanların hem fiziki hem de fikri katılımını zorunlu kılmıştır (Kocabaş, 2004: 18). Teknolojik gelişmelerle birlikte vasıflı işgücü ihtiyacı da artmıştır. Bireylerin mesleklerini icra ederken mesleki ve teknik bilgide uzmanlığı ve her türlü çevre koşullarına farkındalıklarının yüksek olması beklenilmektedir (Then vd., 2014: 2). Bireyden çalışma eylemini yerine getirirken, işin niteliğinden kaynaklanan bazı zihinsel gayretleri göstermesi beklenir (Peeters vd., 2005: 45).

Zihinsel iş talepleri, işin uzmanlık gerektirmesi (Then vd., 2014: 2) olabileceği gibi bireyin iş dışı yaşamından kaynaklı yorgunluğunu işine yansıtmaması gerekliliği de olabilir (Topgül, 2016: 218). Zihinsel iş taleplerinin özünde, yapılan işe odaklanmak bulunmaktadır. Bireyin çalışma davranışını yerine getirirken, zihninin berrak olması, işe odaklanabilmesi ve işin zihinsel gereklerini yerine getirmesi beklenmektedir. Çalışanlar işlerinde, anlama ve kavrama yeteneği ile birlikte motor becerilerini geliştirebilmektedir. Analitik düşünme, hızlı karar verme ve problem çözme gibi işe uygun zihinsel taleplerle karşı karşıya kalmaktadır.

#### **2.2.4. Rol Çatışması ve Belirsizliği**

Psikologlar çalışma ortamı için de kişilerin belirli kurallara göre hareket ettiklerini ifade etmektedirler. Bu kuralları içine alan başlıkları da rol belirsizliği, rol çatışması ve rol stresi olarak sınıflandırmışlardır. Kişinin iş stresinin temelini, belirsiz ve çatışan rol tanımları oluşturmaktadır. Rol belirsizliği, çalışanın tanımlanan görevde istenen beklentiyi oluşturabilmesinde ihtiyaç duyduğu bilginin eksikliği sonucunda ortaya çıkarken; rol çatışması ise çalışanın işyerinde birbiriyle ters düşen beklenti ve taleplerle karşılaşmasına bağlı olarak meydana gelmektedir. Çalışan bir beklentiyi gerçekleştirdiğinde, diğer taleplerden bazılarını veya birkaçını karşılayamamakta ya da karşılaşması zorlaşmaktadır (Kara, 2010: 25).

Kişilerin iletişim içerisinde bulunduğu bir ortamda, çatışma kaçınılmaz bir durumdur. İki veya daha fazla kişi, grup ve örgüt amaçlarını, isteklerini veya hedeflerini gerçekleştirmek için sürekli iletişim veya etkileşim halindedirler. Bu iletişim veya etkileşim sırasında aynı veya farklı amaçlara sahip kişilerde farklı roller ortaya çıkabilmektedir. Farklı amaçlara sahip kişiler arasında çıkan uyuşmazlıklar ve tutarsızlıklar taraflar arasında çatışmaya neden olabilmektedir (Ertekin, 1993: 66).

Bireysel rol çatışması, birbiriyle çelişen güdülerin aynı anda bireyi etkilediği durumlarda görülür. Bu çatışma bireyin bulunduğu ortama ve güdülerin türüne veya şiddetine göre değişiklik gösterir. Örgütsel rol çatışması ise, bireyin bulunduğu görev yerine göre, o görevin gerçekleşmesi için bireyden beklenen davranışlardır. Birey bu görevini yerine getirirken üstlendiği rolü dışında başka bir görevi daha üstlenmesi ve bu durumda hangi görevi yerine getireceği ve hangi rolü üstleneceği konusunda çatışma yaşamaya başlar (Yörükoğlu, 2008: 54). Bu duruma örnek vermek gerekirse, bir mühendisin kendi görevini yerine getirirken, idari birimlere de eğitim vermek için eğitici görevini de üstlenmesi örgütsel rol çatışmasına sebep olabilir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 14).

Rol çatışmalarının ortak özellikleri incelendiğinde, rol çatışmalarının kaynağının bireye gönderilen rolün, bireyde davranış değişikliğine gitmesi gerektiği yönünde baskı oluşturmasıdır. Burada sorun gönderilen rolün, kişinin gerçekleştireceği davranışı destekleyen roller ile çatışmasıdır (Bumin ve Şengül, 2000: 21).

Rol çatışması, insanlar ve örgütler için her zaman zararlı sonuçlar doğuracak diye bir yargıda bulunmak doğru olmayacaktır. Kimi zamanda olumlu sonuçlar da doğurabilmektedir. Örgütler ve insanlar için yeni fikirler üretilmesinde destek sağlayabilmektedir. Çatışmayı bir çözüm süreci olarak görüp, ele alındığında ve çatışma çözüldüğünde yeni düşünceler ortaya çıkabilmektedir (Başaran, 2000: 85).

Rol çatışmalarının önlenmesi çeşitli yollarla olabilmektedir. Birinci rol, toplumun bu rollerden birisine daha fazla önem vermesi biçimindedir. İkinci rol, kişinin tercihleridir. Kendisi çözebilir ya da çözemeyip rahatsızlığa uğrayabilir (Tezcan, 1995: 97).

Her türlü örgütlerde sıklıkla karşılaşılan rol çatışmaları, çalışanlar ve işletme açısından birçok olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. Bu sonuçlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

**Bireyin Engellemeye Uğraması:** Kişinin işletmeden, işletmeninde kişilerden beklentileri vardır ve bu beklentiler karşılıklıdır. Bu beklentiler uyuşmuyorsa ve kişinin beklentilerini karşılamıyorsa, yani kişiden beklenen davranışlar kendisinin beklentileriyle uyuşmuyorsa, kişi beklentilerinin engellendiğini düşünecektir ve yeni iş imkânları aramaya yönelecektir. Yöneticisi de yetiştirdiği, üzerine yatırım yaptığı çalışanını kaybetmek istemeyecek ve kişinin beklentilerini karşılayabildiği ölçüde örgüt içinde kalmasını sağlayabilecektir (Kılınç, 1991).

**Stresin Artması:** Kişinin rol çatışması yaşaması, stresi de beraberinde getirecektir. Stres ise, kişi de psikolojik veya fizyolojik tepkiler şeklinde ortaya çıkmaktadır. Kişi de stres fizyolojik tepki olarak meydana gelirse, kişi de kalp ve mide şikâyetleri gibi bozukluklar görülebilmektedir. Psikolojik tepki olarak ortaya çıkması durumunda ise; kişi huzursuzluk, dikkatsizlik, öfke, unutkanlık gibi kaygılar yaşayabilmektedir. Sık sık bu tür sorunlar yaşayan çalışanlar huzursuzluklarını çalışma ortamına taşıyacak ve motivasyonları düşüp, işlerinde başarısızlık yaşayacaklardır(Kılınç, 1991: 19).

**İş Tatmini ve Güvenin Azalmasına bağlı düşük moral:** Kişi rol çatışması ile karşılaştığında kendisinden beklenen davranışı gösteremeyecek ve performans düşüklüğü yaşayacağı için bu durum kişinin başarısız olarak algılanmasına neden olacaktır. Bu süreç içerisinde kişinin kendine olan öz güveni azalacaktır ve işinde kendini mutsuz hissedecektir. Bu olumsuzluklar karşısında kişinin morali bozulacaktır ve bu sebeple işten doyum düzeyinde düşüş yaşanacaktır (Kılınç, 1991: 19).

İletişim Güçlükleri: Kişiler ve gruplar arasındaki iletişim eksiklikleri rol çatışmasına sebep olabilir. Kişi bulunduğu ortamda iletişim sorunları yaşıyorsa, üstlerinden kendini soyutlayarak içine kapanabilir ve kendini ifade etmek konusunda sıkıntılar yaşayabilir. Bu olumsuzluklar sonucunda da kişi iş tatminsizliğine sebep olan sıkıntılarını karşı tarafa iletemeyecek ve kısır bir döngü gibi olumsuzlukları katlanarak yaşamaya devam edecektir (Kılınç, 1991: 20).

“Rol Belirsizliği”, bir çalışanın işini nasıl yapacağı hakkında bilgisinin yetersiz olmasından, işini nasıl yapacağı konusunda kendisine bilgi verilmemesinden veya yanlış yönlendirilmesinden kaynaklı olarak ortaya çıkabilmektedir. İşin detaylarının belirli olmaması ya da kişinin yapacağı işle ilgili sorumluluklarının net olarak belirlenmemesi de rol belirsizliği olarak kabul edilebilmektedir (Sığırı, 2007: 24).

Genellikle rol belirsizliği, bir işin gerçekleşmesine bağlı olarak bilgi veya iletişim eksikliğinde ortaya çıkabilmektedir. Ancak bu belirsizlik, iletişimdeki zayıflık, gerekli eğitimlerdeki eksik, bilginin yöneticiler ve iş arkadaşları tarafından manipüle edilmesi veya kasıtlı olarak paylaşılmaması sebebi ile de oluşabilmektedir (Pehlivan, 1995: 124).

Yapılan çeşitli araştırmaların sonuçları, rol belirsizliği yaşayan kişilerde kendisine olan güveninin, kişisel yaşam ve iş yaşamı kalitesinin azaldığını; depresyonu arttırdığını ortaya koymaktadır (Sığırı, 2007: 11).

Rol belirsizliği kişinin tutum ve davranışlarında örnek alabileceği kişiler ile iletişimini engeller. Bu belirsizlik ise kişinin işini yavaş hareket ederek yapmasına ve işini geç bitirmesine sebep olabilmektedir. Aynı zamanda rol belirsizliği, kişinin işine olan güvenini kaybetmesine de sebep olabilmektedir (Akat ve Budak, 1994: 36). Rol belirsizliği ve rol çatışmasının örgütsel strese sebep olan etkilerini azaltmak için aşağıdaki önlemler alınabilir (Menteşe, 2007: 58):

- a) Rol belirsizliği ve rol çatışması yaşıyan çalışanların sorumluluk, görev ve yetkilerinin yeniden değerlendirilmesi veya çatışma yaşıyan çalışanların çalışma yerlerinin değiştirilmesi, birbirlerini görme ve iletişim kurma olanaklarının ortadan kaldırılması,
- b) Üst pozisyonlara terfi ettirildiğinde veya yeni bir çalışan işe başladığında o kişiye sorumluluklarını ve yetkilerini tam anlamıyla aktarılmasına yönelik yönlendirme programlarının, yeni işe başlayan kişiye özel eğitim programlarının uygulanması ve deneme süreleri verilmesi gibi uygulamaların olması,
- c) Rol çatışmalarını en aza indirmek amacıyla, rol göndericilerden uyumlu olmayan talepler geldiğinde, taleplerin değiştirilmesi konusunda rol göndericileri etkileyerek, sorunların çözülmesine yönelik adımların atılması,
- d) Çalışanların işleriyle ilgili olan karar alma süreçlerine katılımlarının sağlanması,
- e) Çalışanların yerleri değiştirilerek, diğer çalışanlarında çalışma koşulları hakkında bilgi edinmelerinin sağlanması,
- f) Her iş gerçekleştirilirken ne beklendiği, işi gerçekleştirecek kişiden neler beklendiği ve bu işi gerçekleştirirken kişinin hangi bilgiye ve desteğe ihtiyacı olduğunun belirlenebilmesi için işi veya rolü gerçekleştiren kişi için kendisinden ne beklenildiğini gösteren liste oluşturulması,
- g) Kişinin birden çok rolü üstlenme pozisyonunun oluşmasının engellenmesi,
- h) İletişim etkililiği artıracak yöntemlerinin çoğaltılması ve geliştirilmesi.
- i) Çalışanların işlerinin veya rollerinin açık ve net bir şekilde tanımlanması işlerini daha istekli bir şekilde yapmalarına, rollerini daha iyi algılamalarına, diğer çalışanların veya üstlerinin kendilerinden neler beklediğini ve nasıl hareket etmeleri gerektiğini bilmelerine yardımcı olabilmektedir (Taşdelen, 2000: 44).

Çalışma yerinin geniş ve karmaşık bir yapıda olması, ani kurumsal değişimlere bağlı olarak yeniden yapılanma ihtiyacının ortaya çıkması, çalışanı etkileyen kurumsal yenilenmeler, beraber çalışması gereken çalışanların yerlerinin değiştirilmesi ve etkin bir kurumsal bilgi akışının sağlanamaması rol belirsizliğinin sebeplerinden bazılarıdır. Bunların yanı sıra çalışanın karar verme yetkisine sahip olmaması, çalışanın kendisinden beklenenleri ve istenenleri bilmemesi, kendisinin nasıl değerlendirildiğini bilmemesi gibi durumlarda da rol belirsizliği yaşanabilmektedir. İşletmedeki çalışanın gerçekleştirdiği işlerle ilgili kendisinden gerçekleştirmesi beklenenlerin bilgisinin verilmemesi ve bunları davranışına aktarabilmesi için yönlendirilmemesi, kendisine net bir biçimde aktarılmaması rol belirsizliğinin başlıca nedenidir (Topuz, 2006: 37). Ceylan ve Ulutürk (2006: 4) ise, rol belirsizliğinin nedenlerini şu şekilde ifade etmişlerdir:

- a) Çalışanın işiyle ilgili yetkilerini ve sorumluluklarını bilmemesi,
- b) Çalışanın sorumluluk, görev ve yetkilerinin açık, net ve anlaşılır olmaması,
- c) İşle ilgili planlarının açık ve net olmaması,
- d) İşindeki zamanını etkin olarak kullanmayı bilmemesi,
- e) İşinde kendisinden beklenenleri net bir şekilde bilmemesi.

### **2.3. İş Kaynakları**

İş kaynakları, iş taleplerinin tesirlerini hafifleten çalışma alanına özgü yetkinlikler şeklinde ifade edilebilir. Bunlar bireysel gelişimin desteklenmesi, görevlerin tamamlanması yönünde işlevler içermektedir (Hakanen vd., 2008: 22).

İşe bağlı taleplerin fazlalığı; çalışanlar üzerinde duygusal ve örgütsel sorunların artışına neden olduğu görülmektedir. İşletmelerde kaynakların yeterli olması durumunda

çalışanın bu taleplerle mücadelesinin kolaylaştığı ifade edilebilir (Bakker, vd., 2003). Bunun yanısıra iş kaynaklarının fazlalığının ise iş tutulması, iş tatmini, iş-aile yaşamı dengesi gibi olumlu sonuçları desteklediği görülmüştür (Schaufeli & Bakker, 2004). Bu bağlamda iş talepleri ve iş kaynakları arasında dengenin kurulduğu bir çalışma ortamının bireylerin performansı ve iyiliği açısından önemi ortaya çıkmıştır. (Bakker, vd., 2003; Schaufeli, vd., 2004; Roelen, vd., 2007; Xanthopolou, vd., 2007).

### **2.3.1. Sosyal Destek**

Sosyal destek, kişinin ailesi, arkadaşı veya özel biri tarafından sağlanan fiziksel, duygusal, bilgilendirici, destekleyici, maddi ve manevi yardım olarak bireyin çevresindeki kişiler tarafından sevilmesi, kendine değer verilmesi, önemsenmesi, yaşamında karşılaştığı olumsuzlukların etkilerini azaltabilmesi ve bireyin ruhsal sağlığının korunmasının desteklenmesidir (Meral ve Cavkaytar, 2012).

Sosyal destek kaynaklarının bireye sağladığı olumlu yaşantıların birçok olumlu getirisi olduğu belirtilmektedir. Bireye sunulan bu tür bir destek, onun yaşam şartlarını, kendini kabul etme düzeyini ve olumlu benlik değeri gelişimini pozitif yönde etkileyerek psikolojik uyumunu desteklemektedir. Aynı zamanda onun sosyal çevresi ile bütünleşmesi, ruhsal ve bedensel sağlığına zarar veren olumsuz davranışlardan uzak durmasını sağlar. Sosyal destek, kişinin yaşadığı stres durumunu, strese yüklediği kişisel anlamı ve stres karşısında sergilediği duygusal tepkilerini değerlendirerek olumlu yönde değiştirmesine katkıda bulunur ve bu sayede bireyi zorlayıcı olayların olumsuz etkilerinden koruyarak direnç geliştirmesini destekler (Çakır ve Palabıyıkoglu, 1997).

Bireylerin yaşamlarında strese, krize ve gerginliğe neden olan olaylar karşısında çevresinde kolay ve daima ulaşabildikleri kaynakların başında aile üyeleri ve arkadaşları gelmektedir. Bu kaynakların sağladığı destek, bireyin uyumunu kolaylaştırıcı nitelikte olup, ruh sağlığı üzerinde de göz ardı edilemez bir öneme sahip olduğu bilinmektedir. Aile

üyelerinden ve arkadaşlarından sosyal destek aldığını hisseden birey, negatif yaşam koşulları karşısında etkili baş etme stratejilerini kullanabilir (Lakey, 2008).

### 2.3.2. İş Özerkliği

İşletmeler çalışanların performans, iş tatmini ve bağlılık gibi örgüte katkı sağlayacak özelliklerini geliştirmek için çeşitli araçlar kullanırlar. Çalışanlara karar serbestliği sağlamak da bu araçlardan birisidir (Appu ve Sia, 2015). Özerklik kavramı, işe bağlı bireysel ve örgütsel çıktılar meydana getirmektedir. Talep- kaynak modeli referans gösterildiğinde iş kaynakları içerisinde değerlendirilmektedir (Turgut, 2011).

İş özerkliğini mesleki özerklik olarak ele alan Doğan ve Can (2009)*a göre birey veya bir grubun belirli bir inceleme alanı içerisinde yer alan bilgi, beceri ve deneyime bağlı iş ya da eylemle ilgili karşılaştırma, karar verme ve neticelendirme kabiliyetini bağımsız ve özgür olarak kullanma becerisi özerklik*” olarak tanımlanmıştır.

İş özerkliği kavramının kişiler ve organizasyonlar üzerinde bazı olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. Örneğin çalışana verilen özerklik ile örgüte yayılan olumlu sonuçların varolduğu görülmektedir (Park ve Jang, 2015). İşleri yaparken özgür olma durumu özerklik olarak ifade edilirken esneklik kavramında içinde taşımaktadır. Bu durumda özerklik ile karşılıklı bağımlılık görüşlerinin eşitliği gündeme gelmektedir. İş özerkliği bu dengenin sağlanmasına binaen işletme için sağlıklı destekleyici olumlu neticeleri meydana getirmektedir (Shirom, 2007). Buradan hareketle elde edilen özgürlük çalışanın iş yükünü dengelemesinin yanında örgütlerinde sınırlarının çizilmesinde etkili olmaktadır (Ahuja, 2007).



### 2.3.3. Kişisel Gelişim Fırsatları

Günümüzde birçok alanda kullanılmakta olan “kişisel gelişim” kavramına, yetişkin bireyler açısından, toplumsal hayatta en çok ihtiyaç duyulan ortamlardan biri de iş ortamlarıdır. İş ortamlarında birey kendini ifade etme, başarılı olma ve sağlıklı ilişkiler kurabilme beklentisi içerisinde. İş hayatının kişiye yüklediği sorumluluklar, çalışma koşulları, çevresel faktörler, çalışan ve yöneticilerle olan ilişkiler, stres, maddi kaygılar, zaman gibi nedenler de kişisel gelişim ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır (Aydın, 2013).

Sayısı çoğalan danışmanlık şirketleri ile birlikte kurumsal şirketlerin eğitim yatırımları artış göstermektedir. Bu şirketler iş hayatında ihtiyaç duyulan kişisel gelişim eğitim desteğini; bünyelerinde bulundurdukları psikologlar, bağımsız çalışan danışmanlar, öğretim görevlileri ve koçlar gibi personellerden oluşan iç eğitim kadroları ile karşılamaktadır. İşletmelerin faaliyet gösterdiği sektöre ya da çalışanların pozisyonlarına göre verilecek kişisel gelişim eğitimleri de değişkenlik göstermektedir. Özellikle üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, üretimde fiziksel olarak iş gücü sağlayan personelleri için, Kaizen (sürekli iyileştirme), 5S (ayıklama, düzenleme, temizleme, standartlaştırma, disiplin), 6 Sigma olarak ifade edilen (tanımlama, ölçme, analiz etme, iyileştirme ve kontrol), vb. isimlerde iş geliştirmeye yönelik mesleki gelişim eğitimleri talep etmektedirler. Bilgi ve birikimleri doğrultusunda, yetenek ve tecrübelerine göre zihinsel olarak iş gücü sağlayan personeller için verilen kişisel gelişim eğitimleri ise daha çok personelin bulunduğu pozisyona göre belirlenmektedir. Çoğu zaman işletmeler, çalışanlarının katılacağı grup kişisel gelişim eğitimlerini ya da bu alanda verilecek genel seminerleri tercih etmektedir. Bununla birlikte, bazı kurumsal işletmelerde bu eğitimler personelin ihtiyaçları doğrultusunda kararlaştırılarak kişiye ya da küçük gruplara göre düzenlenmektedir. Diğer yandan, personelin mevcut bulunduğu pozisyonun gereklerine göre yine iş geliştirme ve süreç yönetmeye yönelik eğitimler de işletme sahiplerince talep edilebilmektedir (Gürüz ve Eğinli, 2014).

### 2.3.4. Organizasyonel Adalet Algısı

Örgütsel adalet, kaynak dağıtımı, karar alma ve uygulamaların yürütülmesi süreçlerinde işgörenlere ne ölçüde adil davranıldığına bağlı olarak gelişen bir kavramdır. Çalışan düşüncesini şekillendirmesinin yanında organizasyonlarında etkileyen bir normdur. Örgütsel adaletle ortaya çıkan çalışan algılarının olumluluk düzeyi arttıkça örgüte ve yöneticilerine bağlılıklarının da olumlu yönde seyretmeye başladığı görülmektedir. Bunlara ek olarak örgüte olan tutumlarının performanslarını ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını arttırdığı da gözlemlenmektedir (Işkın, 2018).

Çalışanların işletmedeki görevleri, çalışma saatleri, maaş beklentileri gibi konularda öncelikli yükümlü kişiler idareciler olarak değerlendirilmektedir. Yükümlülükler çalışanlara karşı adil yönetim açısından yöneticilerin daha ilgili ve sistemli davranmalarını mecburi kılmaktadır (Abbasoğlu, 2015).

### 2.4. Psikolojik İyi Oluş Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

İlk olarak psikolojik iyi oluş kavramını Bradburn (1969) tarafından kullanılmış olup bu kavram günümüzde daha çok öznel iyi oluş kavramına denk gelmektedir. Bradburn (1969)'e göre duygulanımda olumluluklar olumsuzluklardan fazla ortaya çıktığında bireylerin psikolojik iyi oluşu yükselecektir. Olumsuzluklar attığında ise bireylerin iyi oluş düzeyleri azalacaktır (Timur, 2008).

Psikolojik iyi oluş kavramının sistematik temelini Ryff (1989)'in “Çok Boyutlu Psikolojik İyi Olma Modeli” oluşturmaktadır. Ryff (1989)'e göre, psikolojik iyi oluş olumsuz duygulanım, olumlu duygulanım ve yaşam doyumunun basit bir birleşiminden çok daha farklıdır ve yaşamdaki tutumlarımızdan oluşan çok boyutlu bir yapıdır. Psikolojinin modern bir bilim olarak sosyal bilimler sahasına çıktığı günden bugüne kadar odak noktası genellikle hastalık, depresyon, kaygı, işlevsel bozukluklar, mutsuzluk, acı, patoloji ve ruhsal bozukluklar gibi sorunlar olmuştur. Psikoloji insanın sağlıklı davranış,

duygu ve düşüncelerinden ziyade sağlıklı duygu, düşünce ve davranışlarını incelemiştir (Akın, 2015: 15; Doğan, 2014: 142).

Linley'e göre II. Dünya Savaşı'ndan önceki süreçte genel psikolojinin ruhsal hastalıkları tedavi etmek, insanların yaşam kalitelerini iyileştirmek ve zekayı araştırmak olmak üzere üç ana amacı vardı. Fakat ikinci dünya savaşı diğer tüm bilimlerde olduğu gibi psikoloji üzerinde de ciddi değişikliklere sebep olmuştur. Bu değişiklik psikologların acı, depresyon ve hastalıklara yoğunlaşmasından kaynaklanarak diğer iki amacı ihmal edip ilk amaca odaklanmasıdır (Hefferon ve Boniwell, 2018: 5). Böylece 'mağdur bilimi' haline gelen psikolojinin ana konusu olan insan, pasif bir varlığa dönüştürülmüş, onun hayattan gördüğü zararlara ve bu zararların tedavilerine yoğunlaşmıştır. Tüm bu ihmallere rağmen psikolojinin hastalık model odaklı bu çalışmaları sayesinde şimdi birçok hastalığın tanısı konulmuş ve birçoğunun tedavisi sağlanabilmiştir. Hastalık odaklı psikoloji çalışmalarına bu açıdan minnettar olunması gerektiğini belirten Seligman ve Csikszentmihayli (2000: 6) eleştirilerinin merkezine tüm bunlar kadar önemi olan bireyin pozitif yönlerinin ihmal edilmesi konusunu almaktadır. Konunun önemini gündelik hayattan bakış açısıyla göstererek akıllara bazı sorular getirirler. Tüm o kaosun, savaşın içinde, her şeylerini kaybetmiş perişan haldeki bir savaş zede nasıl olur da umudunu, yaşam anlamını kaybetmez? Nedir insanların güçlerinin nedeni olan kaynak? İnsanı hasta, sağlıklı veya umutsuz değil de onu en zor zamanlarda bile güçlü kılan şey nedir? (Seligman ve Csikszentmihayli, 2000: 6).

Psikolojik sağlık, hastalık yokluğu olarak algılanınca pozitif işlevler bile negatif işlevlerin yokluğu ölçülerek ortaya konmaya çalışılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü 1946 yılında Uluslararası Sağlık Konferansında, sağlığın hastalık ve zayıflık eksikliği değil, her daim bedensel, zihinsel ve toplumsal bütünden oluşan bir iyi oluş hali olduğunu kabul etmiştir. Bu tanım 1948 yılında yürürlüğe girerek kesinlik kazanmıştır (World Health Organization, 1946). Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık tanımıyla literatüre kazandırılan iyi oluş kavramı daha sonra birçok çalışmada odak noktası haline gelmiştir (Göcen, 2012: 25). Bu tanımla birlikte kökü eskilere dayanan ama psikolojinin hastalık temelli dönemlerinde sönük kalan pozitif ve sağlık merkezli yaklaşımlar öne çıkmaya başlamıştır. İyi olma kavramı sağlık modelini merkeze alan yaklaşımlarda en çok ele alınan kavramlardan birine

dönüştürmüştür. Kavramın İngilizce karşılığı literatürde ‘well-being’ olarak geçmektedir. Kavram sözlükte ‘genel sağlık ve mutluluk, duygusal, fiziksel ve psikolojik iyi oluş’ şeklinde tanımlanır (Hornby, 2015: 1710). İyi olma kavramını karşılayan bir diğer kavram da ‘wellness’ kavramıdır. Bu kavramda sözlükte ‘iyi oluş durumu’ olarak geçmektedir (Hornby, 2015: 1710). İki kavramında anlamları ve literatürdeki kullanımlarına bakıldığında ‘well-being’ kavramının bireyi psikolojik ve sosyolojik yönden olumlu bir şekilde kuşatan bir kavram olduğu ve ölçülebilir bir kavram olarak literatürde yer bulduğu görülebilir (Göcen, 2014: 90). İyi olma kavramı kullanıldığı dönemlere göre farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunun sebebi dönemin zeitgeistinin kavramı algılayış üzerine etkisi olarak düşünülebilir. İlk iyi oluş hali tanımlamalarının hastalık, sorun ve acı odaklı yaşamın etkisiyle varoluşsal zorluklar üzerine kurulduğu görülebilir. Daha sonraki dönemlere bakıldığında ise tanımların psikolojide pozitif bakış açısının gelişmesiyle, bireysel gelişim, bireyin potansiyeli ve bireyin güçlü yönlerine odaklanan tanımlara dönüştükleri görülebilir (Deci ve Ryan, 2000; Göcen, 2014: 91). İyi olma kavramının açıklanmasında etkili olan diğer bir nokta da kavramın hedonik ve eudomanik olmak üzere iki ayrı modelle açıklanmasıdır. Bu iki model zemininde iyi oluş tanımlaması da değişiklik göstermiştir. İki farklı model iki farklı kavramın doğmasına sebep olmuş ve iyi oluş literatürünün iki önemli kavramı olan öznel iyi oluş ve psikolojik iyi oluş kavramlarını doğurmuştur. İyi oluş çalışmaları farklı köklerden ve felsefelerden türeyen hedonik (öznel/duygusal) ve eudomanik (psikolojik ve sosyal) modeller olarak literatürde alternatif olarak sunulsa da, yeni çalışmalar bu bileşenlerin birbirini tamamladığı ve gelişmekte olan zihinsel sağlık modellerine nasıl bütünleştirileceğine odaklanmıştır (Gallagher, 2009: 1030).

İyi oluş kavramının tarihsel gelişimi ele alınırken değinilmesi gereken önemli bir nokta da pozitif psikoloji akımıdır. Psikolojinin odak noktasını pozitif işlevlere yönlendirme girişimi pozitif psikoloji akımının ortaya çıkışı ile kendini sistematik bir biçimde ortaya koymuştur. Psikolojide bu yeni akımla birlikte ciddi değişiklikler meydana gelmiştir. Odak kavramlar depresyon, ruhsal bozukluklar, stres, kaygı gibi olumsuz kavramlar ile iyilik hali, psikolojik iyi oluş, öznel iyi oluş, yaşam kalitesi, yaşam doyumu gibi olumlu kavramlarla yer değiştirmeye başlamıştır. Pozitif psikoloji bireyin olumlu özelliklerine, güçlü yanlarına ve erdemlerine odaklanmıştır. ‘Sağlık modelini’ temel alan

bu tavrıyla ‘hastalık modelini’ temel alan geleneksel psikolojinin karşısında durmuştur. Bireyin olumlu özelliklerini merkeze alma girişimleri bu yeni akımla birlikte bilimin konusu haline gelmiştir. Pozitif psikolojinin eski dönemlerden itibaren insanların olumlu özelliklerinin vurgulandığı çalışmalardan temel farkı kullandığı bilimsel yöntemler olmuştur. Pozitif psikolojinin sistematik bir yaklaşım olarak psikoloji sahasına çıkışı 1998 yılında Martin Seligman’ın APA (American Psychology Association) başkanlığı yaptığı döneme dayanmaktadır (Hefferon ve Boniwell, 2018: 8). Son 20 yılın popüler akımlarından olan pozitif psikoloji, Martin Seligman’ın psikolojinin sürekli psikopatolojiye odaklanmasının eleştirisi üzerine kuruludur. Bireyin negatif fonksiyonlarının gölgesinde kalan pozitif fonksiyonlar, bu akımla vurgulanarak merkeze çekilmeye başlamıştır. Bu yeni pozitif yaklaşım hastalıkların varlığı veya yokluğu ile değil bireyin olumlu özellikleriyle ilgilenmiştir (Akın, 2015: 15-16). Pozitif psikolojiyi bu vurgusundan dolayı salt olumlu duygular üzerine odaklanan bir alan olarak görmek de doğru olmaz. Pozitif psikolojinin hedefi hiçbir zaman narsistik yaklaşımı destekleyici bireysel mutluluk olmamıştır. O bu mutluluğun grup düzeyinde olması gerektiğini ve bireyi bu mutluluk düzeyine nelerin ulaştırabileceğini ele alır (Hefferon ve Boniwell, 2018: 2).

Psikolojik iyi oluşun bu tarz tek boyutlu ve net bir kavram olmadığına ispatı bazı psikolojik rahatsızlığı olan bireylerin, hastalıklarını, kişisel gelişimlerinde nasıl bir gelişim basamağına çevirdikleri konusudur. Bunun bir başka örneği de aynı sorunu yaşadığı halde bireylerin birinin depresif tutum sergilerken diğerinin yaşam doyumuna sahip olabilmesidir. Daha önce söz edilen Seligman ve Csikszentmihayli’nin çalışmasında da bu önemli nokta üzerinde durulmuştur (2000: 6). Seligman’a göre psikologlar bireylerin hayatla nasıl mücadele ettiğini ve yaşamı nasıl anlamlandırdıklarını ve ne için yaşadıklarını göz ardı etmişlerdir. Bu akımın felsefi temelleri incelendiğinde eski dönemlerden itibaren birçok düşünür tarafından ele alınan iyi yaşam nedir sorusu ile karşılaşılır. Aristoteles’ten beri birçok düşünür bu soruyu ele almıştır. Bu soruya geçmişten günümüze kadar verilen cevaplar temel iki yaklaşım perspektifinde kategorize edilebilir. Mutluluğu haz olarak ele alan düşünürler hedonik yaklaşımı oluşturmuş ve iyi yaşam nedir sorusunu bu şekilde açıklamışlardır. Mutluluğu bireyin kendi potansiyellerini ve değerini keşfetmesi ve bunlara uygun eylemlerde bulunması olarak değerlendiren düşünürler de eudomanik yaklaşımı

oluşturmuşlardır. Bu iki yaklaşım zemininde düşünüldüğünde hedonik yaklaşımın güncel karşılığı olarak öznel iyi oluş, eudomanik yaklaşımın güncel karşılığı olarak ise psikolojik iyi oluş düşünülebilir (Carr, 2016: 57-59). Hümanistik psikoloji ile yakın noktaları bulunmakla beraber pozitif psikoloji, öznel vaka öyküleri kullanmak yerine titiz deneysel araştırmalara dayanmasıyla ondan ayrılmaktadır (Schultz, 2007: 686).

## **2.5. Psikolojik İyi Oluşla İlgili Temel Kavramlar**

### **2.5.1. Öznel İyi Oluş**

Psikoloji literatüründe bireyin mutluluğu deneysel anlamda öncelikle öznel iyi olma kavramı ile ele alınmıştır (Doğan, 2014: 151). Eski dönemlerden beri bilinen öznel iyi oluş kavramı birçok farklı adla ifade edilerek bugüne gelmiştir. Genel anlamda olumlu duyguların olumsuz duygulardan fazla yaşanması olarak tanımlanan ve bireye ait yaşamı ile ilişkili bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri içermektedir (Akın, 2015: 1).

Öznel iyi oluş psikolojik iyi oluşa göre daha eski bir kavramdır. Öznel iyi oluş veya mutluluk kavramını ele alan ilk isimlerden biri Diener'dir. Diener (2000) öznel iyi oluşun konuşma dilinde mutluluk olarak kullanıldığını söyler. Öznel iyi oluşu bireyin yaşamı hakkındaki bilişsel ve duygusal değerlendirmeler olarak tanımlamıştır. Öznel iyi oluş alanı insanların kendi yaşamları hakkındaki kendi değerlendirmelerine odaklanmaktadır. Hedonik yaklaşımı temel alan bu kavram bireyin olumlu duygularının olumsuzlardan fazla olması noktasında duygusal, bireyin yaşantısını değerlendirerek yaşam doyumunu hissetmesi noktasında ise bilişsel olmak üzere iki bileşene sahiptir (Akın, 2008). Öznel iyi oluşun iki bileşene sahip olmasından bahsedilmesi psikolojik iyi oluşla farklılaştıkları bir başka noktadır. Psikolojik iyi oluş Ryff'e göre, öznel iyilik gibi belli bileşenlerden oluşmaktan ziyade çok boyutlu bir olgu olduğundan öznel iyi oluştaki gibi bir ayrım psikolojik iyi oluş için düşünülemez (Cenkseven ve Akbaş, 2007: 45).

Öznel iyi olma alanında iki genel tartışmadan bahsedilebilir. Bunlardan birincisi iyi olmanın bir özellik olarak mı yoksa bir durum olarak mı ifade edileceğidir. Eğer öznel iyi

olma bir özellik olarak düşünülürse mutluluk hissinden ziyade bir olumlu tepki eğilimini ifade edecektir. Şayet bir durum olarak kabul edilirse mutlu anların birikimi ile ortaya çıkan bir hal olarak ifade edilecektir. İkinci tartışma ise iyi olmayı oluşturmada memnuniyet verici olayların rolü ile ilgilidir. Memnuniyet ve mutluluk veren durumların bireyin yaşamındaki eksikliği depresyona sebep olmaktadır. Fakat depresyondaki bir birey memnun edici aktivitelerle uğraşsa ve mutluluk verici durumlar yaşasa bile çoğu zaman memnuniyet ve mutluluk yakalayamamaktadır. Bu açıdan bireyin olumlu duygularının fazla olumsuz duygularının az olması tam anlamıyla mutluluğu ifade etmeyebilir. Çünkü bazen haz veren eylemler bireyin iyi oluşuna etki edememektedir (Doğan, 2014: 153).

Bireyin yaşamına ait duygusal ve zihinsel değerlendirmeler olarak ele alınan öznel iyi oluş, olumlu düşüncelerin olumsuz duygulardan fazla olmasını içermektedir. Psikolojik iyi oluş ise, bireyin yaşam hakkında sahip olduğu anlam ve amacı, bireysel potansiyeline ilişkin farkındalığını, bu potansiyellere ulaşmak için gerekli gelişimi ve diğer bireyler ile ilişkilerinin kalitesini içermektedir (Özmete, 2016: 364). Birbirlerine yakın bu iki kavram öznel iyi oluşun durum ya da özellik, psikolojik iyi oluşun ise süreç üzerine odaklanması noktasında ayrılabilirler. Bu kavramlar arasındaki ilişki bazı çalışmalara da konu olmuştur. Örneğin Keyes ve arkadaşları yaşları 25- 74 arasında olan, 3000'den fazla Amerikalıyı içeren çalışmalarında psikolojik iyi oluş ve öznel iyi oluşun bağlantılı olduğunu ancak sosyo-demografik değişkenler ve kişilikle korelasyon gösteren farklı kurgular olduklarını saptamışlardır (Carr, 2016: 56-57). Hem psikolojik hem de öznel iyi oluş, eğitim, yaş, duygusal denge, dışadönüklük ve bilinç gibi olguların artmasıyla artmaktadır. Ancak psikolojik iyi oluşları öznel iyi oluşlarından yüksek olan grup, öznel iyi oluşları psikolojik iyi oluşlarından yüksek olan gruba göre daha genç, deneyime daha açık ve eğitim düzeyleri daha yüksek olarak bulunmuştur (Carr, 2016: 56-57).

Pozitif işlevsellikle ilişkili olan psikolojik iyi oluş, bireyin mutluluğunu kişisel ve çevresel gelişim ya da işlevleriyle ölçerken öznel iyi oluş bireyin kendi yargılarıyla ölçmektedir. İyi oluş üzerine çalışan bazı araştırmacılar mutluluğun dışsal yargılarla değil bireyin öznel değerlendirmeleriyle belirlenebileceğini belirtmektedirler. Bu nedenle iyi oluş, psikolojik iyi oluştaki gibi objektif kriterlerden öte bireyin kendi yaşamı hakkında

sahip olduğu değer, amaç ve gelişimler çerçevesindeki değerlendirmeler ile tanımlanmalıdır (Yavuz, 2006: 14).

### **2.5.2. Mutluluk**

Mutluluk nedir sorusunun cevabı çok eski dönemlerden beri insanların kafasını karıştıran bir konu olmuştur. Düşünce tarihi incelendiği zaman pek çok filozofun tanımını konusunda ihtilafları olmakla birlikte insan için en önemli değerlerden birinin mutluluk olduğunu ifade ettikleri görölmektedir. Bireyin mutluluğu konusu düşünce tarihinde eski dönemlerden beri yer edinmekteyken psikoloji içinde kendisine çok fazla yer edinememiştir. Bunun önemli bir sebebi olarak psikolojinin yakın döneme kadar olumlu işlevlerden ziyade olumsuz işlevler üzerinde yoğunlaşması gösterilebilir. Mutluluk sürekli olarak pozitif duygularla ifade edilen bir ruh halidir (Cohen, 2017: 311).

Mutluluk kelimesi genel olarak üç anlamda ele kullanılmaktadır. İlk anlamı haz, zevk gibi geçici duygular, ikinci anlamı yaşam memnuniyeti, hoşnut olma gibi durumlar ve son anlamı da bireysel gelişim ve yaşam kalitesi gibi olgular olarak ifade edilmektedir (Nettle, 2005; Karlı, 2018: 22). Bahsedilen ilk anlamın hedonik, son anlamının ise eudomanik yaklaşım ile ilişkili olduğu düşünölebilir. İkinci anlam ise daha yaygın olarak bilinen mutluluk tanımı olarak düşünölebilir.

Fromm mutluluğu insanın en büyük başarısı olarak nitelendirir. Fromm'a göre mutluluk insanın kendine ve dış dünyaya karşı takındığı yaratıcı yönelişe tüm kişiliğinin verdiği bir cevaptır (Fromm, 1994: 221). Seligman ise mutluluk kavramının bilimsel olmadığını ve belirsiz bir kavram olduğunu düşünerek onun yerine 'iyi yaşam' kavramını kullanır (Cohen, 2017: 311).

Mutluluk bazı çalışmalarda öznel iyi oluş olarak kavramsallaştırılmış ve bazen aynı anlamda kullanılmıştır. Mutlulukla ilişkili olan ihtiyaç ve amaç teorileri bireyin ihtiyaçları giderildiğinde mutluluğa ulaşabileceğini söyler. Bu bakış açısında mutluluk bir nihai hedef



olarak düşünülebilir (Akın, 2015: 4). Kavram bu yönüyle öznel iyi oluş kavramına benzemektedir. Mutluluk Eudomanik yaklaşımda ele alındığı şekilde kullanıldığı zamanlarda ise psikolojik iyi oluş kavramına yakındır. Bu anlamda mutluluk bir sonuç değil süreç olarak karşımıza çıkar (Hefferon ve Boniwell, 2018: 85).

Goleman (1995) göre mutluluk beyinde rahatsız eden düşünceleri azaltarak, negatif duygu oluşumunu önleyen bir özelliğe sahiptir. Ayrıca bu özelliğin kişilerde yenilenme yanında amaçlarını gerçekleştirme konusunda da destek verdiğini iddia etmektedir (Coşkun, 2018: 11).

### **2.5.3. Yaşam Memnuniyeti**

Yaşam memnuniyeti veya doyumunu literatürde iyi oluş kavramı ile kullanılan temel kavramlardan biridir. Doyum kelimesi sözlükte beklentilerin, ihtiyaçların, istek ve arzuların tatmin edilmesi olarak tanımlanmakta ve bireyin fiziksel ihtiyaçlarının veya merak, şefkat, yakınlık gibi psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması ile elde edilen denge olarak ifade edilmektedir (Budak, 2017: 218).

Yaşam memnuniyeti veya doyumunu kavramı iyi oluş literatüründe anlam genişlemesi yaşamıştır. Kavram özellikle öznel iyi oluş kavramı ile birlikte kullanılmaktadır. Öznel iyi oluş bilişsel ve duygusal iki bileşene sahiptir. Duygusal bileşene bakıldığında olumlu ve olumsuz duygu durumları, bilişsel bileşene bakıldığında ise yaşam doyumunu olgusu ortaya çıkmaktadır. Yaşam doyumunu bireyin yaşantısını bilişsel olarak değerlendirmesini ifade eder. Birey kendine özgü kriterlerine göre değerlendirme yaparak kendi yaşam kalitesini yargılama süreci sonucunda, yaşamını, bu kriterlere uygun buluyorsa yaşam doyumunun yüksek olduğu düşünülebilir (Akın, 2015: 3).

Yaşam doyumunu, öznel iyi oluşun olumlu ve olumsuz duygu bileşenlerinden farklıdır. Anlık bir durum değerlendirmesi olmayan kavram, geçmişin genel bir değerlendirmesini ifade etmektedir. Yaşam memnuniyeti kavramının öznel iyi oluşun

duygu boyutundan ziyade bilişsel boyutunu oluşturmasının sebebi budur. Bununla ilgili olarak Ryan ve Deci yaşam doyumunun duygusal bileşenlerden farklı olarak hedonik bir kavram olmadığını belirtmiş, öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu oluşturan yaşam memnuniyeti kavramına dikkat çekmişlerdir (Ryan ve Deci, 2008; Doğan, 2014: 156).

Öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu ifade eden yaşam memnuniyeti psikolojik iyi oluşla bu açıdan yakın ilişkilidir. İki kavram arasındaki ayrışma, yaşam memnuniyeti kavramını da kapsamaktadır. Fakat yaşam memnuniyeti içerdiği bilişsel unsurlarla hedonik yaklaşımdan ayrı düşünülmektedir. Bu açıdan psikolojik iyi oluş kavramına yakın durmaktadır. Yaşam memnuniyeti ya da doyum, mutluluk kavramıyla da yakın ilişkili bir kavramdır. Aralarındaki temel fark mutluluğun daha çok duygusal memnuniyetin ise daha bilişsel bir anlam içeriyor olmasıdır. Yaşam memnuniyeti mutluluğa göre daha somut daha spesifik konuları ifade etmektedir. Örneğin birey mutlu olduğunu ama bazı durumlardan memnun olmadığını ifade edebilir. Memnuniyet daha çok bireyim yaşam şartlarındaki özel durumlarla ilgili bilişsel bir kavramdır (Gundelach ve Kreiner, 2014; Karşlı, 2018: 24).

## **2.6. Psikolojik İyi Oluşla İlgili Yaklaşım ve Modeller**

### **2.6.1. Hedonik Yaklaşım**

Hedonik yaklaşım, hazzı temel alan bir yaklaşımdır. Hedonizm Türkçe'ye zevkçilik olarak çevrilmektedir. Bu yaklaşıma göre hayatın amacı zevktir (Bolay, 2013: 408). Hazcılık hayatın nihai amacının mutluluk olduğunu, bu mutluluğa ise ancak haz yoluyla ulaşılabileceğini savunan anlayıştır (Cevizci, 2017: 206). Hedonik yaklaşıma göre mutluluğa haza ulaşarak ve acıdan kaçarak ulaşılabilir. Bu yaklaşım felsefede de psikolojide de birçok kişi tarafından savunulmuş ve birçok düşüncenin merkezi olmuştur.

Hedonik yaklaşımın kökleri MÖ 4. yyda yaşamış olan Yunan filozofu Aristippus'a dayandırılmaktadır (Carr, 2016: 57-59). Daha sonra Epikuros zevk ve acının iyi ve kötünün kökleri olduğunu söylemiştir. Epikuros'a göre erdem ve adalet gibi niteliklerde bu köklerden türemiştir. Epikuros'un sadece basitçe hazcı olarak nitelendirilmesi de yanlıştır

(Buckingham vd., 2017: 64). Epikuros'a göre hazlar tensel ve tinsel olmak üzere iki çeşittir. İnsanın mümkün olduğu kadar tensel hazlara da ulaşması gerektiğini belirten düşünürün asıl öngördüğü husus tinsel hazlardır (Elmalı ve Özden, 2012: 187).

İlkçağda daha çok Kireneliler ve Epikuroşçular tarafından ön plana çıkarılmış bu yaklaşımın modern versiyonuyla egoizm ve yararcılıkta karşılaşmaktadır. Bu tarz bir hazcılık insanın haz ve acının kölesi olduğu psikolojik bir hazcılığa dayanır. Öte yandan hazcılığın niceliksel ve niteliksel hazcılık olarak ayrımı da görülmektedir. Niceliksel hazcılık anı yaşama felsefesi ile ilişkili olarak hazzın türü arasında ayrım yapmayı çokluğuna bakan bir anlayışken, niteliksel hazcılık öncelikli amacın acıdan bağışık olmak olduğunu ileri sürerek manevi hazlara maddi hazlardan daha fazla değer veren bir anlayıştır (Cevizci, 2017: 206-207). Bazı Epikuroşçular hazzın doğası gereği arzu edilen ve acının da yine doğası gereği arzu edilmeyen olduğunu ifade etmektedirler. Bunlar kanıtlamaya ihtiyaç duyulmayacak şekilde zihnimize bulunan bazı doğal fikirlere dayanmaktadırlar (Arslan, 2017: 132).

Psikolojide bu yaklaşım hazza yönelmenin ve acıdan kaçınmanın bireyin temel güdülerinden birisi olduğu üzerine kurulu bir teoriyi temsil eder (Budak, 2017: 349). Bu teori bazı değişikliklerle birlikte iyi oluş literatürünün en yaygın kullanılan kavramı olan öznel iyi oluş kavramı ile güncel psikolojide temsil edilmektedir (Göcen, 2014: 96).

### **2.6.2. Eudomanik Yaklaşım**

Eudomania, Sokrates'ten sonra gelişen, insanın ruhundaki bir gücü belirten, mutluluk felsefesinde ahlak terimi olarak kullanılan temel bir kavramdır (Budak, 2013: 122). Eudomanik gelenek bir kişinin nasıl iyi olacağını anlaması üzerine kurulu bir yaklaşımdır. Bu gelenek mutluluğu ve iyi yaşamı, bireyin tüm potansiyelinin farkına varmasını ve onlara ulaşma sürecini ifade etmektedir. Bu yaklaşım pek çok dini ve tinsel harekette taraftar bulmuş, birçok düşünür tarafından benimsenmiştir (Carr, 2016: 57-59).

Eudomanizm Sokrates’le başlayıp, Platon, Aristoteles, Stoacılar ve Epikuroşular tarafından devam ettirilen ahlaki hayatın amacının veya insan için en iyinin eudomania olduğunu söyleyen etik anlayış olarak tanımlanmaktadır. En yüksek iyinin eudomania olduğu konusunda bu dönemde ittifak oluşmasına rağmen eudomania halinin tam olarak ne olduğu ve ona nasıl ulaşılabileceği konusunda farklılıklar ortaya çıkmıştır. Kimi düşünür onu mutluluk olarak, kimisi kendini gerçekleştirme olarak kimisi ise insanın kendisinden hoşnut olması olarak tanımlamıştır. Tanımdaki farklılıklar kadar eudomaniaya nasıl ulaşılabileceği konusunda da farklı düşünceler ortaya çıkmıştır. Kimi düşünürler ona haz elde ederek ulaşılabileceğini söylerken kimileri onun koşununun erdemler olduğunu ileri sürmüştür (Cevizci, 2017: 167-168).

Eudomania kavramına ise ilk olarak ilk olarak Demokritos’da rastlanır. Demokritos mutluluğu ruhun bir yetisi olarak tanımlamıştır. Hedonik yaklaşımın beden üzerine kurduğu mutluluk tanımı onun yaklaşımında ruh üzerine kuruludur. Mutluluğun yeri beden değil ruhtur. Daha sonra ise Aristoteles, mutluluğu, Demokritos’un ruh odaklı görüşü üzerinden devam ettirerek ahlak ile ilişkilendirir (Çötök, 2017: 114). Nikomakhos’a Etik kitabında mutluluğu ruhun erdeme uygun eylemi olarak tanımlar (Aristoteles, 2017: 33). Aristoteles’in Eudomania kavramına verdiği anlam kendisinden sonra gelen birçok düşünür tarafından ele alınmıştır. Buna örnek olarak felsefedeki erdem etiği ve psikolojideki pozitif psikoloji akımı verilebilir (Çötök, 2017: 114). Aristo’ya göre gerçek mutluluk sadece arzumuzu tatmin etmez ayrıca ahlaki açıdan da değerlidir. Bu durumda sadece arzu tatminine yönelik bir mutluluk arayışı her zaman iyi oluş sağlamaz. Bilakis bazen hedonik mutluluk arayışı iyi oluşu kısa vadede sağlıyor gibi görünse de uzun vadede sonuç kötü olabilir. Örneğin bir insan alkol ya da uyuşturucu kullanırken kendisini mutlu hissedebilir. Fakat yıllar sonra bu davranışı hastalıklara sebep olabilir ve daha geniş bir açıdan bakıldığında bireyin iyi oluş halinden uzaklaşmış olduğu görülebilir. Her erdemli davranışta haz sağlamayabilir. Örneğin zor bir durum karşısında insanın erdemli eylemlerde bulunması kendisine bir anlamda acı verebilir (Carr, 2016: 57-59).

Aristoteles’in Eudomania kavramının mutluluk olarak çevrilmesini eleştiren Ross ve Kraut, kelimenin ‘well-being’ olarak çevrilmesinin daha uygun olacağını düşünmektedirler (Doğan, 2014: 150). Psikolojik iyi oluş kavramının bireyin gelişimine ve

potansiyellerine yaptığı vurgu düşünülünce bu eudomanik yaklaşımı günümüzde psikolojik iyi oluşun temsil ettiği söylenebilir.

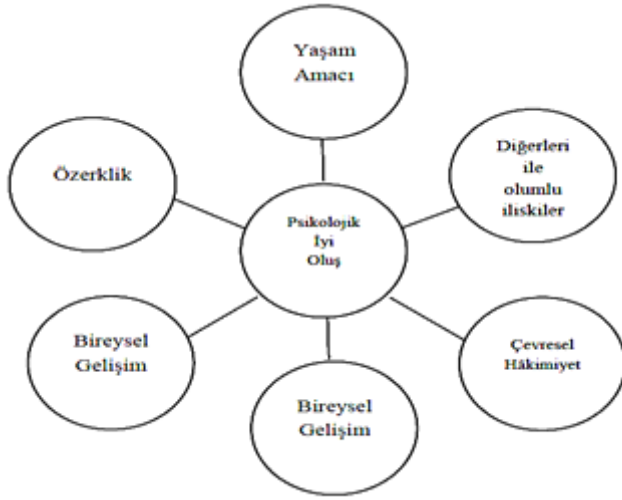
### **2.6.3. Ryff'ın Modeli**

Psikolojik iyi oluş konusunda literatürde en kapsamlı modellerden birini geliştiren isim Ryff'dır. Ryff psikolojik iyi oluşun temeline haz almayı koyan hedonik yaklaşımı eleştirmiş ve iyi oluşu sadece yaşam doyumu veya mutluluk olarak görmeyi de doğru bulmamıştır. Ayrıca olumlu olumsuz duygular arası denge üzerine kurulu olan öznel iyi oluş yaklaşımlarını eksik bularak kendi çok boyutlu psikolojik iyi oluş modelini geliştirmiştir (Akın, 2008: 726).

Çok Boyutlu Psikolojik İyi Olma modeli Ryff tarafından gelişim ve kişilik kuramcılarının psikolojik sağlığa ilişkin olumlu teorik söylemleri dikkate alınarak oluşturulmuştur.

Ryff model hakkında çalışma yaparken birçok kuram ve kuramcıdan yararlanmıştır. Maslow (1970)'un kendini gerçekleştirme, Erikson (1968)'un psikososyal gelişim aşamaları ve Rogers (1961)'in tam işlev yapan insan kuramları buna örnek verilebilir.

Ryff'ın modeli 6 boyuttan oluşmaktadır ve bu model şekil-1 de gösterilmektedir. Kendini kabul, bireysel gelişim, yaşam amacı, diğerleriyle olumlu ilişkiler, çevresel hâkimiyet ve özerklik olarak boyutlar sıralanmaktadır (Keyes, vd., 2002).



Şekil 1

Ryff Modeli (1989) (Keyes, vd., 2002)

**Kendini Kabul (Özkabul):** Kişilerin olumlu davranışlara sahip olması psikolojik işlev için çok önemlidir (Ryff, 1989). Bireylerin kendi güçlü ve zayıf yönlerini değerlendirebilmesi ve kabullenmesi farkındalık geliştirmeleri ile mümkündür (Ryff ve Singer, 2008). Kişilerin, hayatları boyunca kendini tanıırken ve potansiyellerini keşfederken eksik yönlerine rağmen kendilerine karşı olumlu bir bakış açısı oluşturmaları yani, kendilerini kabul etmeleri gerekir. Ryff (1989) bu boyutun, sağlıklı, kendini gerçekleştirmiş, işlevselliği en yüksek düzeyde ve olgun bireyler olmayı sağladığını belirtmiştir.

**Diğerleriyle Olumlu İlişkiler:** Diğerleriyle olumlu ilişkiler boyutu; kişilerin başka kişilerle olan ilişkilerinde pozitif, şefkatli, empatik, içten ve güven duyulacak davranışlarda bulunması, sevmeye yeteneğine sahip olması ve başkalarına yönelik sorumluluklarının farkında olması olarak açıklanabilir (Keyes, vd., 2002).

Birçok kuram uyumlu ve güvenilir kişiler arası ilişkilerin önemine değinmiştir ve Ryff (1989) da bu boyutu oluştururken bu görüşlerden yararlanmıştır. Maslow (1970)'un kendini gerçekleştirme kavramının özellikleri içinde başka insanlara karşı güçlü bir sevgi ve derin dostluklar geliştirebilmek, samimi ve çikarsız ilişkiler ile empati becerisine sahip

olmak yer almaktadır. Allport (1961)'un teorisinde yer alan olgunlaşma kavramında ele aldığı olgun kişi; çevreye yoğun ilgisi olan ve çevresiyle ilişki halinde olan bireydir. Johada (1958) ise teorisinde kişilerin sevme kapasitesi ve başkalarıyla yeterli ilişkiler geliştirebilme durumuna değinmiştir (Ryff, 1989; Halisdemir, 2013). Erikson (1968) ise yetişkinlik döneminde yaşanan ikilemlerin yakın ilişkiler kurma konusuna odaklandığını belirtmiştir (Ryff ve Essex, 1992).

**Özerklik (Otonomi):** Farklı araştırmacılara göre; örgütsel korku, toplumsal inanç ve kanunlardan etkilenmeyen kişiler özerkliğe sahip bireylerdir. Kişiler kendi değer yargıları ile karar verebilmelidirler. Maslow'un kendini gerçekleştirme kavramındaki gibi bağımsız bireylerin kimseye bağlı olamadan tepkiler vermesi ve toplumun baskısına karşı direnmesi çok önemlidir (Ryff ve Essex, 1992). Rogers (1961)'a göre de özerk bireyler onay almadan, kendi bireysel görüşleri doğrultusunda değerlendirme yapabilen kişilerdir. Jung (1946) ise özerkliği kişilerin kişilik gelişimi boyunca önüne çıkan korkularından kurtulma isteği olarak görmektedir.

**Çevresel Hâkimiyet:** Çevresel hâkimiyet kavramı ile kastedilen; bireyin kendi psikolojik durumlarına uygun olan bir çevre yaratma veya seçme becerisidir (Ryff, 1989). Kişilerin kendi çevrelerine hâkim olabilmeleri için çevrelerini fiziksel veya zihinsel etkinliklerle değiştirmeleri gerekir. Böylece bireyler kendi etkileşim ortamlarını kontrol edebilirler (Cooper, vd., 1995). Çevresine hâkim olan kişiler; ortamları değiştirdiği zaman bu durumla baş edebilen ve yeni çevresiyle uyum sağlayabilen kişilerdir. Bireylerin, yaşamları boyunca psikolojik ihtiyaçlarına uygun bir çevreye sahip olmaları ve bu çevreyi kontrol altında tutabilmeleri ruh sağlığı için çok önemlidir (Ryff, 1989).

**Yaşam Amaçları:** Bireylerin yaşamında kendilerini yönlendirecek bir amaçta ve duygulara sahip olmasıdır (Ryff ve Essex, 1992). Yine yaşam amacı fazla olan bireylerin hayatlarında hedefledikleri belli bir amaçları vardır ve hayatlarını bu hedeflere göre yaşarlar, yaşadıkları zamanın ve geçmişin bir anlamı olduğunu düşünürler (Ryff ve Singer, 2008). Frankl (2009)'a göre de hayatı anlamlı yapan şey, ruhsal özgürlüğümüzdür ve bireylerin farklı yaşam hedefleri olabileceğini belirtmiştir. Hayatı anlamlı olan kişiler için

acı duygusu bile anlamlı olabilmektedir. Bu düşünce kişilerin üzüntülü hissettiklerinde eğer belli bir hayat hedefleri var ise bu hedefler ruh halindeki olumsuzluklara karşı koruyucu olacaktır.

**Bireysel Gelişim:** Kişilerin gelişmesi ve olgunlaşması için kendi yeteneklerini geliştirmesi ve sürdürmesi olarak ifade edilmektedir (Ryff, 1989). Rogers (1961)'a göre ise; bireysel gelişim bireylerin maksimum seviyede psikolojik işlevsellikleri için önemli olan içsel bir güdüdür. Böylelikle kendini geliştiren, değiştiren kişilerin psikolojisi daha işlevsel olabilecektir. (Ryff, vd., 1999).

#### 2.6.4. Diğer Modeller

Psikolojik iyi oluş kavramını ilk ele alan araştırmacılardan olan Bradburn psikolojik iyi oluşu olumlu duyguların olumsuzlardan fazla olması olarak ele almıştır. Psikolojik iyi oluş kavramı üzerine çalışan bir diğer isimde Lawton'dur. Lawton'a göre psikolojik iyi oluş dört boyuttan oluşur. Bunlar bireyin kötü duygularla baş edebilme yeteneği, bireyin uzun süreli duyguları üzerine bilişsel değerlendirmesi olarak tanımladığı mutluluk, bireyi aktif ve olumlu duygular sahibi olmasını sağlayan duygulanım ve bireyin hayat amaçlarına ulaşma düzeyinin yüksekliği. Lawton'a göre psikolojik iyi oluşun merkezinde yaşam kalitesi vardır. Psikolojik iyi oluş bireyin kendisini ve yaşam kalitesini nasıl değerlendirdiği ile ilişkili bireyin yaşamının tamamını kapsayan bir durumdur (Akın, 2015: 22).

Konu hakkında çalışmaları olan bir diğer isim Maloney'dir. Maloney negatif, normal ve pozitif olmak üzere psikolojik iyi oluşu açıklamak üzere modeller tavsiye etmiştir. Psikopatolojinin yokluğu durumu negatif psikoloji olarak kabul edilmektedir. Psikotik olmayan her birey psikolojik anlamda sağlıklı olarak değerlendirilebilir. Normal modele göre normal birey ortalama düzeyde iyi yaşama sahip kendisini mutlu olarak tanımlayan bireydir. Psikolojik iyi oluşu tanımlamada Maloney'in öne sürdüğü üçüncü model olan pozitif modelde ise psikolojik anlamda sağlıklı pozitif birey; normal bireyin



yaşama yönelik ortalama uyumunun daha ötesinde bir psikolojik duruma sahip bireydir. Bu durumdaki birey kendini normal bireyin iyi olarak tanımlamasından öte daha iyi olarak tanımlar ( Akın, 2015: 22).

Bir diğer araştırmacı olan Cowen psikopatolojinin yokluğu üzerine durmaktansa iyilik halinin varlığının vurgulandığı bir model geliştirmiştir. Cowen modelinde psikolojik iyi oluşa ulaşmak için beş yoldan bahsetmiştir. İlki bireyin yaşamının ilk yıllarda elde ettiği yararlı kazanımlardır. İkincisi bireyin gelişim süresince gerekli olgunluk ve yeteneklere ulaşmasıdır. Üçüncüsü bireyin iyi oluşunu arttıracak ortamlarda bulunması veya böyle ortamlar oluşturmasıdır. Dördüncüsü bireyin yaşamı yönetebilme yetisini hissedebilmesidir. Sonuncusu ise bireyin stresle etkili bir biçimde başa çıkabilme yeteneğine sahip olmasıdır (Akın, 2015: 22).

Psikolojik iyi oluşu benimseyen araştırmacılardan Waterman, Schwartz ve Conti iyi olmanın öncelikle felsefi yapısını tartışmışlardır. Daha sonra içsel motivasyon kavramını merkeze alarak iyi olmayı hem hedonik hem eudomanik yönleriyle ele almışlardır. Tek ölçekle çok boyutlu bir kavram olan iyi oluşu ölçmeye çalıştıkları ve sınırlı araştırmaları dolayısıyla eleştirilere maruz kalmışlardır (Deci ve Ryan; Doğan, 2014: 160).

Konu üzerine çalışan diğer araştırmacılar Ryan ve Deci'dir. Psikolojik iyi oluşu anlamak için temele zevk ve mutluluğu koyan bir yaklaşım ile temele bireyin kendini gerçekleştirip tam işlevsel birey haline gelmesini koyan bir diğer yaklaşım olmak üzere iki temel yaklaşım belirlemişlerdir. İlk yaklaşımın iyi oluş deneyiminde gerekli olduğunu belirten araştırmacıların eleştirdiği nokta hazcılığın mutlulukta tek veya en önemli gösterge olarak kabul edilmesidir (Akın, 2015: 22). Bu iki yaklaşımın sentezinin doğru bir yaklaşım oluşturacağını düşünmektedirler. Ayrıca Ryan, Huta ve Deci tarafından teklif edilen dört kavrama da değinmek doğru olacaktır. Bu kavramlar psikolojik iyi olma modelinde ele alınan dört motivasyonel kavram olarak geçmektedir. Birincisi bireylerin dışsal hedeflerden ziyade içsel hedefler peşinde olmaları, ikincisi kontrol edilen davranışlardan ziyade iradeli özerk davranışlara sahip olma, üçüncüsü farkındalık duygusuna sahip olma ve ona göre davranma ve sonuncusu ise özerk, ilişkili ve yetkin olabilmek için gereken

temel psikolojik ihtiyaçlara uygun davranmadır. Araştırmacılar bu kavramların evrensel olarak temel memnuniyeti sağladığını söyleyerek psikolojik iyi oluş üzerindeki pozitif etkilerinden bahsederler (Doğan, 2014: 160-161).

## 2.7. Psikolojik İyi Oluşu Etkileyen Faktörler

**Yaş:** Psikolojik iyi oluş kavramı için önemli nitelikler içerisinde olan “yaş” ve bireyin edindiği ilişkilerin olumlu olması kapsamında psikolojik iyi oluş düzeyi yaşın artış göstermesi ile değişmektedir. Yaş değişkeninin psikolojik iyi oluşun alt boyutları arasında yer alan kişisel gelişim boyutu ile diğer boyutlarla kıyaslandığında daha yüksek düzeyde korelasyona sahip olduğu yapılan araştırmalarda görülmüştür (Ryff, 1989). Yine yaş değişkeni ve psikolojik iyi oluşu içeren başka bir araştırmada genç bireylerin psikolojik iyi oluş ortalama puanlarının yaşlı bireylere göre daha yüksek düzeyde olduğu gözlenmiştir (Tuzgöl ve Dost, 2005: 107).

**Cinsiyet:** Psikolojik iyi oluş düzeyinin cinsiyet değişkeni ile farklılaşabildiğini açıklayan Ryff (1989), kadınların psikolojik iyi oluş düzeylerini erkeklere göre anlamlı biçimde daha yüksek düzeyde bulmuştur. Kadınlar ve erkekler arasındaki bu fark çok boyutlu psikolojik iyi oluş kuramının özellikle kişisel gelişim alt boyutunda gözlenmiştir. Bu sonuçlara aksi olarak ise bazı araştırmalarda cinsiyet değişkeninin psikolojik iyi oluş düzeylerinde anlamlı farklılıklara yol açmadığı gözlenmiştir (Telef, 2013: 375).

Lucas & Gohm (2000) tarafından gerçekteştirilen araştırmada ise kadınların psikolojik iyi oluş düzeylerinin daha düşük seviyede çıkmasının sebebinin bazı rahatsızlık veren uyarıcıların ve duyguların kadınlar tarafından erkeklere göre daha üst düzeylerde fark edilmesi olarak ifade edilmiştir. Erkeklerin ise psikolojik iyi olma eğilimlerinin kadınlar kadar yüksek seviyelerde olmadığı tespit edilmiştir (Özen, 2010: 56).

**Evlilik:** Psikolojik iyi oluşa etki eden unsurlardan biri olan evliliğin, yapılan araştırmalarda sağlık ve iyi olma açısından olumlu etkilere sahip olduğu belirtilmiştir. Evli

bireyler; aciliyeti olan durumlarda duygusal açıdan destek olma, sevgisini gösterme, sosyal ve ekonomik olarak destekleme gibi unsurlara sahip olduğundan dolayı sağlıklı olma ve düşük ölüm oranı gibi etkenlerde evli olmayanlara göre daha iyi durumdadır. Evlilik yasal bir süreçle oluşturulduğu için bireyin sosyal çevresiyle olan ilişkileri efektifdir. Bununla beraber bireyin daha sosyal ilişki kurmasını arttırarak psikolojik iyi olma düzeyine ulaşmasında önemli bir etkidir. Evlilikte yer alan sevgi görme ve özen duyma gibi duygusal katkılar, bireyin kendisini değerli bir varlık olarak nitelendirmesini ve güvende hissetmesini sağlamaktadır (Tütüncü, 2012: 7).

**Kalıtım:** Tek ve çift yumurta ikizleri olarak dünyaya gelen deneklerde yaşam doyum düzeyi araştırılmıştır. Bu araştırmalardaki kalıtsal yapı psikolojik iyi oluş düzeyinin belirlenmesi için kapsamlı bir şekilde incelemiştir (Lykken, 1996). Lykken; deneklerine ilişkin bulgularında, kalıtımın psikolojik iyi oluş düzeylerini %50 gibi önemli bir ölçüde etkilediği yargısına ulaşmıştır. Bununla beraber din, eğitim ve medeni durumlarının %8 oranında, yaşadıkları olaylar ve iletişim halinde olduğu kişilerle ilişkilerinin %42 oranında etkilediğini belirtmiştir (Akın, 2008: 748).

**Kültürel Yapı:** Bazı toplumlarda kişisel gereksinimler ve yaşamdan alınan doyumla alakalı izlenimler oluşturan duygular büyük bir paya sahiptir. Buna karşın kültürler psikolojik iyi oluşu, bireyin sosyal etkileşimlerinin sonucu olarak tanımlamaktadır. Bireyci kültürlerde duyguları net bir şekilde açıklamak ve sosyal çevreyle iyi ilişkiler kurmak çoğulcu kültürlerle kıyasla daha baskın yapıdadır (Gediksiz, 2013: 44). Psikolojik iyi oluşun kültürel faktörlerle ilişkisini inceleyen Christopher (1999), kültür faktörünün psikolojik iyi oluşu nihai olarak belirleyebilecek nitelikte olduğunu ifade etmektedir (Tütüncü, 2012: 7). Farklı kültürler, psikolojik iyi oluşu yapısal değerleri içerisinde yorumlayabilirler. Bu durum içerisinde bulunan kültürün taşıdığı değer ve yargılarla ilişkilidir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

#### 3.1. Araştırma

Araştırmanın bu bölümünde tez çalışmasının amacı ve önemi, kapsamı ve kısıtları, yöntemi, örnekleme, araştırma modeli, hipotezleri ve kullanılan istatistiksel yöntemler ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisini belirlemektir. İş talepleri ve iş kaynakları denildiğinde birçok tanımla karşılaşılmasına rağmen en basit haliyle çalışanların iş ve işyeri ile ilgili düşüncelerini şekillendirdiği varsayılan kavramlar akla gelmektedir. Psikolojik iyi oluş kavramı ise çalışanların fiziksel açıdan iyi olmasının yanında ruhsal açıdan da iyi olmasını ifade etmektedir. Literatürü incelediğimizde iş talepleri ve iş kaynakları modeli ve psikolojik iyi oluş kavramı ile ilgili ayrı ayrı yapılmış araştırmalar olmasına karşılık iki kavramın birlikte değerlendirildiği çalışmalar bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışmanın literatürdeki bu eksikliği gidereceği ve daha sonra yapılacak akademik araştırmalara yol göstereceği düşünülmektedir.

#### 3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırma konu ve uygulama açısından sınırlandırılmıştır. Araştırmaya zaman, maliyet ve imkan gibi faktörler nedeniyle belirli kısıtlar getirilmiştir. Araştırmanın konu açısından kapsamını; iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisinin incelenmesi oluşturmaktadır. Uygulama açısından araştırma; İstanbul ilinde kamu ve özel sektörde görev yapan işgörenleri kapsamaktadır. Bu araştırma kolayda örnekleme metoduyla seçilmiş olan katılımcıları içermektedir. Araştırma sonuçları

tamamen kapsamındaki sektörlere özgü olmakla birlikte ve genele göre düşünülmesi gibi bir amaç taşımamaktadır.

### **3.4. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada gerekli olan verilerin elde edilmesi için anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın amacı kapsamında elde edilen veriler literatürden gelen ölçeklerle birlikte incelenmiş; uygulama öncesinde gerekli görülen bazı yerlerde değişiklikler yapılmıştır. Araştırmanın modeli, hipotezleri, veri toplama aracı- değişkenleri, örneklem ve uygulanan istatistiksel yöntemlerle ilgili bilgilere ilerleyen bölümlerde yer verilecektir

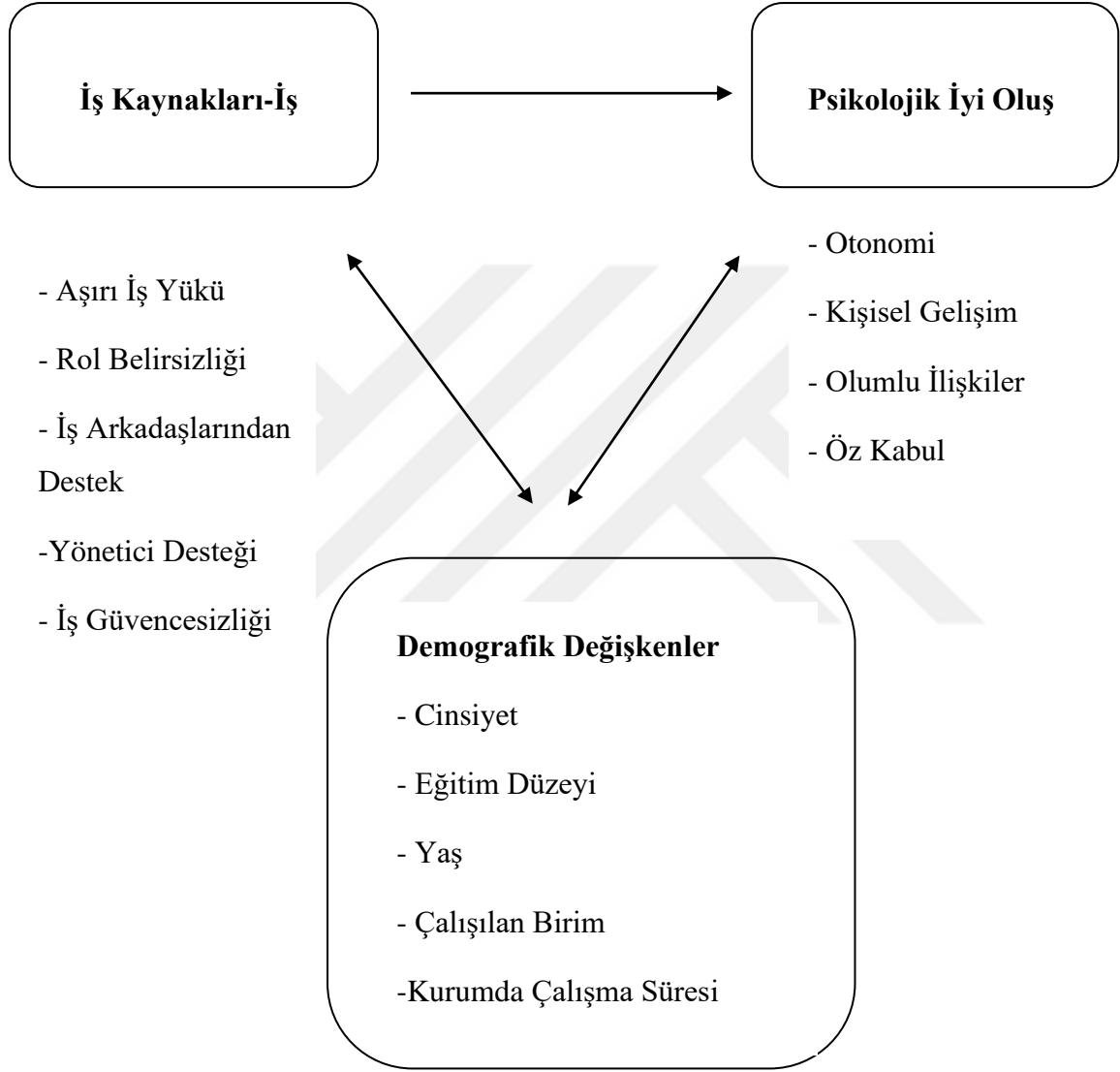
#### **3.4.1. Araştırmanın Örneklemi**

Araştırma zaman, maliyet ve imkan gibi kısıtlardan dolayı İstanbul ili ile sınırlandırılmıştır. Araştırma kamu açısından belediye, kaymakamlık, gıda-tarım, hastane banka, özel sektörde ise tekstil ve lojistik alanlarında hizmet veren işgörenleri kapsamaktadır. Bu doğrultuda kamu ve özel sektör kapsamındaki işletmelerin işgörenlerine toplam 200 adet anket formu dağıtılmıştır. 200 adet anket formundan 180 adet anket formu geriye dönmüştür. 180 adet anket formundan kullanılabilir 174 anket formu değerlendirme kapsamına alınmıştır.

#### **3.4.2. Araştırma Modeli**

Araştırmada iş talepleri ve iş kaynakları modelinin alt boyutlarını oluşturan aşırı iş yükü, rol belirsizliği, iş arkadaşları desteği, yönetici desteği ve iş güvencesizliği bağımsız değişkenler olarak değerlendirilmiştir. Psikolojik iyi oluş ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan otonomi, kişisel gelişim, olumlu ilişkiler ve özkabul ise bağımlı değişkenler olarak değerlendirilmiştir. Araştırmada demografik değişkenler cinsiyet, eğitim düzeyi,

yaş, çalışılan birim, kurumda çalışma süresi ve genel çalışma süresidir. Araştırma modelinde bağımsız değişkenler, demografik değişkenler ve bağımlı değişkenler arasında ilişki olduğu, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği varsayılmıştır.



Şekil 2

Araştırmanın Modeli

### 3.4.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmaya katılan işgörenlerin anket formunda yer alan ifadeleri doğru cevapladıkları varsayılmaktadır. Araştırmanın amacı ve modeli kapsamında; aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Cinsiyete göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H2: Eğitime göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H3: Yaşa göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H4: Çalışılan birime göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H5: Kurumda çalışma süresine göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H6: Genel çalışma süresine göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H7: Cinsiyete göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H8: Eğitime göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H9: Yaşa göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H10: Çalışılan birime göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H11: Kurumda çalışma süresine göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H12: Genel çalışma süresine göre Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H13: İş Talepleri ve Kaynakları modeli ve alt boyutları ile Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki söz konusudur.

H14: İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutlarının, Psikolojik İyi oluş ve alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi söz konusudur.

H15: Psikolojik İyi Oluş modeli ve alt boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş Düzeyi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi söz konusudur.

#### **3.4.4. Veri Toplama Aracı ve Değişkenler**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Çalışanların iş talepleri ve iş kaynakları değişkenlerinin ölçülmesi için iş talepleri ve iş kaynakları ölçeğinden yararlanılmıştır. İş talepleri ölçeğinin aşırı iş yükü alt boyutunda 6 ifadeye, rol belirsizliği alt boyutunda 7 ifadeye yer verilmiştir. İş kaynakları ölçeğinin iş arkadaşları desteği alt boyutunda 4 ifadeye, yönetici desteği alt boyutunda 5 ifadeye, iş güvencesizliği alt boyutunda 5 ifadeye yer verilmiştir ve toplamda 27 sorudan oluşan anket oluşturulmuştur. Bu ankette 5,6,7,23 ve 24. İfadeler uzman görüşü doğrultusunda anketten çıkarılmıştır ve sonrasında kalan 22 sorunun geçerliliğini belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerini ölçmek için psikolojik iyi oluş ölçeği kullanılmıştır. Psikolojik iyi oluş ölçeğinin otonomi alt boyutunda 18 ifadeye, kişisel gelişim alt boyutunda 9 ifadeye, olumlu ilişkiler alt boyutunda 9 ifadeye, özkabul alt boyutunda 17 ifadeye yer verilmiştir ve toplam 53 sorudan oluşan anket oluşturulmuştur. Bu ankette 7,10,12,14,17,18,20,21,22,26,28,29,30,35,36,37,38,41,43,46,48 ve 50. sorular uzman görüşü doğrultusunda anketten çıkarılmıştır ve kalan 31 sorunun geçerliliğini kanıtlamak amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.



Ölçeklerde yer alan maddelerin cevapları için Likert tipi metrik “1= Kesinlikle Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum”, “4= Katılıyorum”, “5= Kesinlikle Katılıyorum” ifadeler kullanılmıştır. Ayrıca çalışanların sosyo- demografik özelliklerini belirlemek amacıyla yaşları, cinsiyetleri, öğrenim düzeyleri, mesleki kıdemleri, görev yapılan birim- sektöre yönelik sorular sorulmuştur.

### **3.4.5. Uygulanan İstatiksel Yöntemler**

Araştırmada demografik verilere frekans analizi uygulanmıştır. Bunun sonucunda verilerin dağılımı “n” ve “%” olarak tablolarla gösterilmiştir. Daha sonra, İş Talepleri-İş Kaynakları, ve Psikolojik İyi oluş ölçeklerine ait ifadeler ile alt boyutlarına ait ortalama ve standart sapmaları değerlendirilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliği; Cronbach’s Alpha katsayısı ile incelenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin demografik verilere göre farklılık gösterip göstermediği anlam testleri ile analiz edilmiştir. Analizlere başlamadan önce, verilerin normal dağılıma uyup uymadığı Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk sınamaları ile değerlendirilmiştir. Normal dağılıma uymayan verilerde ikili karşılaştırmalarda Mann Whitney U testi, iki veya daha fazla değişkenin karşılaştırılmasında ise; Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Anlamlı çıkan analizlerde hangi gruplar arasında fark olduğunun belirlenmesi için Mann Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişki Spearman korelasyon testi ile incelenmiştir. İş Talepleri-İş Kaynakları ölçeğinin, Psikolojik iyi oluş üzerinde olan etkisi ise Çoklu Regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın analizinde SPSS v23 istatistik programı kullanılmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARI

#### 4.1. Araştırmaya Katılanlara Ait Demografik ve Çalışma Verilerinin Frekans Analizleri

**Tablo 1**

Araştırmaya Katılanların Demografik Verilerinin Değerlendirilmesi

|                 |             | <b>Sıklık (n)</b> | <b>Yüzde (%)</b> |
|-----------------|-------------|-------------------|------------------|
| <b>Cinsiyet</b> | Kadın       | 65                | 37,4             |
|                 | Erkek       | 109               | 62,6             |
| <b>Eğitim</b>   | İlkokul     | 4                 | 2,3              |
|                 | Lise        | 18                | 10,3             |
|                 | Ön lisans   | 44                | 25,3             |
|                 | Lisans      | 83                | 47,7             |
|                 | Lisansüstü  | 24                | 13,8             |
| <b>Yaş</b>      | 19-25       | 16                | 9,2              |
|                 | 26-35       | 54                | 31,0             |
|                 | 34-41       | 50                | 28,7             |
|                 | 42-49       | 39                | 22,4             |
|                 | 50 ve üzeri | 14                | 8,0              |
| <b>Birim</b>    | Tekstil     | 67                | 38,5             |
|                 | Gıda-Tarım  | 40                | 23,0             |
|                 | Belediye    | 16                | 9,2              |
|                 | Kaymakamlık | 14                | 8,0              |
|                 | Hastane     | 8                 | 4,6              |
|                 | Lojistik    | 11                | 6,3              |
|                 | Banka       | 18                | 10,3             |
| Total           | 174         | 100,0             |                  |

Araştırmaya katılanların demografik verileri değerlendirildiğinde; %62,6'sının erkek, %47,7'sinin lisans mezunu, %31,'inin 26-35 yaş, %38,5'inin tekstil sektöründe çalıştığı belirlenmiştir.

**Tablo 2**

Araştırmaya Katılanların Çalışma Sürelerinin Değerlendirilmesi

|                               |                 | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
|-------------------------------|-----------------|------------|-----------|
| <b>Kurumda Çalışma Süresi</b> | 2 yıl ve altı   | 50         | 28,7      |
|                               | 3-5 yıl         | 47         | 27,0      |
|                               | 6-10 yıl        | 43         | 24,7      |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 31         | 17,8      |
| <b>Çalışma Süresi</b>         | 2 yıl ve altı   | 10         | 5,7       |
|                               | 3-5 yıl         | 21         | 12,1      |
|                               | 6-10 yıl        | 53         | 30,5      |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87         | 50,0      |
|                               | Total           | 174        | 100,0     |

Araştırmaya katılanların çalışma süreleri değerlendirildiğinde; %28,7'sinin 2 yıl ve altı, %27'sinin 3-5 yıl, %24,7'sinin 6-10 yıl arasında kurumda çalıştığı, %50 'sinin ise 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu belirlenmiştir.

#### 4.2. Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeklerine Ait İfade İle Alt Boyut Ortalama Puanlarının Analizleri

**Tablo 3**

Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları

| İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği   | Ort.  | S.S.   |
|--|-------|--------|
| <b>Aşırı İş Yükü</b>   |       |        |
| İşyerimde genellikle yapabileceğimden daha fazla iş üstlenmem beklenmektedir | 3,310 | 1,1906 |
| İşimi yaparken hızlı olmam gerekmektedir.                                    | 3,557 | 1,1752 |
| İşim, çoğunlukla aynı anda birçok şeyi yapmamı gerektirmektedir.             | 3,546 | 1,2144 |
| İşim, sürekli dikkat gerektirmektedir  | 4,213 | 1,0836 |
| <b>Rol Belirsizliği</b>  |       |        |
| Bu işyerinde, amirlerimin benden beklentileri açık değildir.                 | 2,167 | ,9562  |

|  |       |        |
|--|-------|--------|
| (Tablo Devamı) Bu işyerinde, sorumluluklarımın ne olduğu belirgin değildir.                | 2,115 | 1,0416 |
| İşimi yaparken amirlerim bana tam olarak yol göstermemektedir.                             | 2,167 | ,9741  |
| İşimin bu işyerinde diğer işlerle olan ilişkisi tam olarak belirgin değildir.              | 2,092 | 1,0712 |
| İşimde bir zorlukla karşılaştığımda çalışma arkadaşlarımın bana yardım edeceğine inanırım. | 4,080 | ,8631  |
| Gerekli olduğunda, iş arkadaşlarımdan yardım isterim.                                      | 4,149 | ,7607  |
| <b>İş Arkadaşlarından Destek</b>   |       |        |
| İş arkadaşlarımla ilişkilerim iyidir.  | 4,103 | ,8123  |
| İşimde bir zorlukla karşılaştığımda amirimin bana yardım edeceğine inanırım                | 3,994 | ,8768  |
| Amirimle ilişkilerim iyidir  | 3,948 | ,7314  |
| <b>Yönetici Desteği</b>  |       |        |
| Amirim iş performansıma ilişkin beni bilgilendirir.  | 3,741 | ,9039  |
| Amirim, işyerindeki önemli konularla ilgili bizi bilgilendirir                             | 4,075 | ,8932  |
| İşimde karşılaştığım problemlerle ilgili amirimle konuşabilirim                            | 4,103 | ,8051  |
| Önümüzdeki bir yıl boyunca bu işyerinde çalışacağımı düşünüyorum                           | 1,885 | 1,0192 |
| Gelecek yıllarda da bu iş yerinde çalışacağımı düşünüyorum                                 | 2,155 | 1,0881 |
| <b>İş Güvencesizliği</b>   |       |        |
| Yaptığım işin geleceğinden endişe duyuyorum  | 2,414 | 1,1333 |
| Yakın gelecekte işimi kaybedebilirim   | 2,241 | ,9732  |
| Ekonomik daralma sebebiyle işimi kaybetmekten endişe duyuyorum                             | 2,328 | 1,0921 |

Araştırmada kullanılan iş talepleri ve iş kaynakları ölçeğine ait ifadelerin ortalama puanları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana sahip ifadelerin “İşim, sürekli dikkat gerektirmektedir” (ort: 4,21) ve “Gerekli olduğunda, iş arkadaşlarımdan yardım isterim.” (ort: 4,14) ifadeleri olduğu, en düşük ortalama puana sahip ifadelerin ise; “Önümüzdeki bir yıl boyunca bu işyerinde çalışacağımı düşünüyorum” (ort: 1,88) ve “İşimin bu işyerinde diğer işlerle olan ilişkisi tam olarak belirgin değildir.” (ort: 2,09) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4**

Araştırmada Kullanılan Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait İfadelerin Ortalama Puanları

| Psikolojik İyi Oluş Ölçeği   | Ort.  | S.S.   |
|--|-------|--------|
| <b>Otonomi</b>   |       |        |
| Diğer insanlardan farklı olsa da fikirlerimi ifade etmekten çekinmem                     | 4,000 | ,7051  |
| İnsanların beni beğenmesinden ziyade benim ne düşündüğüm önemlidir                       | 4,006 | ,8082  |
| Kendimi başkalarının düşüncelerine göre değil kendi fikirlerime göre değerlendiririm     | 3,971 | ,8495  |
| <b>Kişisel Gelişim</b>   |       |        |
| *Ufkumu genişletecek faaliyetlerle ilgilenmem  | 3,874 | 1,0623 |
| *Hayatımda yeni yollar ve yöntemler denemek istemiyorum                                  | 3,264 | 1,2113 |
| *Eski alışkanlıklarımı değiştirmeme neden olacak yeni koşullarla karşılaşmak istemiyorum | 3,155 | 1,1298 |
| *Eski köye yeni adet getirilmez gerçeğine inanıyorum                                     | 3,529 | 1,1957 |
| *Yaşamımda büyük değişimler yapmaktan artık vazgeçtim                                    | 3,408 | 1,0536 |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>  |       |        |
| Çevremdeki insanlar beni paylaşımcı birisi olarak nitelendirir                           | 3,902 | ,7729  |
| Birçok insan beni sevecen ve şefkatli birisi olarak görür                                | 3,920 | ,8219  |
| Arkadaşlarımla aramda karşılık bir güven vardır  | 4,132 | ,7130  |
| <b>Kendini Kabul</b>   |       |        |
| Geçmişte bazı hatalar yapsam da şimdi birçok konuda başarı elde ettiğimi düşünüyorum     | 4,069 | ,8369  |
| Geçmişime baktığımda ortaya çıkan şeylerden memnun oluyorum                              | 3,638 | ,8873  |
| Sahip olduğum kişilik özelliğimi seviyorum   | 4,069 | ,8969  |

\*Ters madde

Araştırmada kullanılan psikolojik iyi oluş ölçeğine ait ifadelerin ortalama puanları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana sahip ifadelerin “Arkadaşlarımla aramda karşılık bir güven vardır” (ort: 4,13), “Geçmişte bazı hatalar yapsam da şimdi birçok konuda başarı elde ettiğimi düşünüyorum” (ort: 4,06) ve “Sahip olduğum kişilik

özelliğimi seviyorum” (ort: 4,06) ifadeleri olduğu, en düşük ortalama puana sahip ifadelerin ise; “Eski alışkanlıklarımı değiştirmeme neden olacak yeni koşullarla karşılaşmak istemiyorum” (ort: 3,15), “Hayatımda yeni yollar ve yöntemler denemek istemiyorum” (ort: 2,26) ve “Yaşamımda büyük değişimler yapmaktan artık vazgeçtim” (ort: 3,40) ifadeleri olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 5**

Araştırmada Kullanılan İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait Alt Boyutların Ortalama Puanları

|                        | n   | Minimum | Maximum | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------------|-----|---------|---------|----------|----------------|
| Aşırı İş Yükü          | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,66     | ,949           |
| Rol Belirsizliği       | 174 | 1,0     | 5,0     | 2,22     | ,827           |
| İş Arkadaşları Desteği | 174 | 1,0     | 5,0     | 4,11     | ,694           |
| Yönetici Desteği       | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,92     | ,655           |
| İş Güvencesizliği      | 174 | 1,0     | 5,0     | 2,33     | ,876           |

Araştırmada kullanılan iş talepleri ve iş kaynakları ölçeğine ait alt boyutların ortalama puanları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana sahip alt boyut “İş Arkadaşları Desteği alt boyutu (ort: 4,11), en düşük ortalama puana sahip alt boyut ise; “Rol Belirsizliği” (ort: 2,22) alt boyutu tespit edilmiştir.

**Tablo 6**

Araştırmada Kullanılan Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Alt Boyutların Ortalama Puanları

|                  | n   | Minimum | Maximum | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------|-----|---------|---------|----------|----------------|
| Otonomi          | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,99     | ,643           |
| Kişisel Gelişim  | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,45     | ,838           |
| Olumlu İlişkiler | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,98     | ,657           |
| Öz Kabul         | 174 | 1,0     | 5,0     | 3,93     | ,693           |

Araştırmada kullanılan psikolojik iyi oluş ölçeğine ait alt boyutların ortalama puanları değerlendirildiğinde; en yüksek ortalama puana sahip alt boyut “Otonomi” alt boyutu (ort: 3,99), en düşük ortalama puana sahip alt boyut ise; “Kişisel Gelişim” (ort: 3,45) alt boyutu tespit edilmiştir.

### 4.3. Demografik Verilere Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Anlamlılık Testleri İle Analizleri

**Tablo 7**

Cinsiyete Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | Cinsiyet | n   | S.Ort. | z      | p*          |
|-------------------------------|----------|-----|--------|--------|-------------|
| <b>Aşırı İş Yükü</b>          | Kadın    | 65  | 86,72  | -,159  | ,873        |
|                               | Erkek    | 109 | 87,97  |        |             |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | Kadın    | 65  | 90,46  | -,603  | ,547        |
|                               | Erkek    | 109 | 85,73  |        |             |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | Kadın    | 65  | 97,04  | -2,000 | <b>,045</b> |
|                               | Erkek    | 109 | 81,81  |        |             |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | Kadın    | 65  | 89,50  | -,413  | ,680        |
|                               | Erkek    | 109 | 86,31  |        |             |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | Kadın    | 65  | 94,95  | -1,536 | ,125        |
|                               | Erkek    | 109 | 83,06  |        |             |

\*Mann-Whitney U testi

Cinsiyete göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; iş arkadaşları desteği alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,045). Sonuçlara göre; kadınların erkeklere göre iş arkadaşları desteği algılarının daha ileri düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 8**

Eğitim Düzeyine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | <b>Eğitim</b> | <b>n</b> | <b>S.Ort.</b> | <b>X<sup>2</sup></b> | <b>p*</b> |
|-------------------------------|---------------|----------|---------------|----------------------|-----------|
| <b>Aşırı İş Yüğü</b>          | İlkokul       | 4        | 94,25         | 9,271                | ,055      |
|                               | Lise          | 18       | 103,11        |                      |           |
|                               | Ön lisans     | 44       | 68,10         |                      |           |
|                               | Lisans        | 83       | 91,52         |                      |           |
|                               | Lisansüstü    | 24       | 92,73         |                      |           |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | İlkokul       | 4        | 115,13        | 3,895                | ,420      |
|                               | Lise          | 18       | 96,11         |                      |           |
|                               | Ön lisans     | 44       | 82,13         |                      |           |
|                               | Lisans        | 83       | 83,17         |                      |           |
|                               | Lisansüstü    | 24       | 97,65         |                      |           |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | İlkokul       | 4        | 76,38         | 4,129                | ,389      |
|                               | Lise          | 18       | 104,81        |                      |           |
|                               | Ön lisans     | 44       | 81,32         |                      |           |
|                               | Lisans        | 83       | 89,08         |                      |           |
|                               | Lisansüstü    | 24       | 78,63         |                      |           |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | İlkokul       | 4        | 50,63         | 3,431                | ,488      |
|                               | Lise          | 18       | 94,83         |                      |           |
|                               | Ön lisans     | 44       | 86,51         |                      |           |
|                               | Lisans        | 83       | 89,48         |                      |           |
|                               | Lisansüstü    | 24       | 79,52         |                      |           |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | İlkokul       | 4        | 114,25        | 3,141                | ,535      |
|                               | Lise          | 18       | 83,47         |                      |           |
|                               | Ön lisans     | 44       | 93,25         |                      |           |
|                               | Lisans        | 83       | 86,16         |                      |           |
|                               | Lisansüstü    | 24       | 76,56         |                      |           |

\*Kruskal-Wallis H testi

Eğitim düzeyine göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre bireylerin eğitim düzeylerinin bireylerin iş talepleri-iş kaynaklarında ayırıcı bir faktör olmadığı tespit edilmiştir.



**Tablo 9**

Yaşa Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | Yaş         | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*   |
|-------------------------------|-------------|----|--------|----------------|------|
| <b>Aşırı İş Yükü</b>          | 19-25       | 16 | 72,84  |                |      |
|                               | 26-35       | 54 | 87,40  |                |      |
|                               | 34-41       | 50 | 97,38  | 4,312          | ,365 |
|                               | 42-49       | 39 | 79,72  |                |      |
|                               | 50 ve üzeri | 14 | 84,86  |                |      |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | 19-25       | 16 | 87,03  |                |      |
|                               | 26-35       | 54 | 98,28  |                |      |
|                               | 34-41       | 50 | 79,21  | 5,219          | ,266 |
|                               | 42-49       | 39 | 79,08  |                |      |
|                               | 50 ve üzeri | 14 | 93,36  |                |      |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | 19-25       | 16 | 105,06 |                |      |
|                               | 26-35       | 54 | 82,30  |                |      |
|                               | 34-41       | 50 | 89,70  | 3,184          | ,527 |
|                               | 42-49       | 39 | 84,60  |                |      |
|                               | 50 ve üzeri | 14 | 81,54  |                |      |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | 19-25       | 16 | 98,34  |                |      |
|                               | 26-35       | 54 | 84,75  |                |      |
|                               | 34-41       | 50 | 92,83  | 5,741          | ,219 |
|                               | 42-49       | 39 | 87,47  |                |      |
|                               | 50 ve üzeri | 14 | 60,57  |                |      |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | 19-25       | 16 | 93,34  |                |      |
|                               | 26-35       | 54 | 97,40  |                |      |
|                               | 34-41       | 50 | 96,12  | 14,332         | ,006 |
|                               | 42-49       | 39 | 64,35  |                |      |
|                               | 50 ve üzeri | 14 | 70,18  |                |      |

\*Kruskal-Wallis H testi

Yaşa göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; iş güvencesizliği alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,006). Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili

karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; 42-49 yaş aralığı ile 50 ve üzeri yaş aralığında olan bireylerin iş güvencesizliği, daha genç yaş gruplarına göre daha düşük düzeyde bulunmuştur. ( $p<0,05$ ).

**Tablo 10**

Birime Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | <b>Birim</b> | <b>n</b> | <b>S.Ort.</b> | <b>X<sup>2</sup></b> | <b>p*</b>   |
|-------------------------------|--------------|----------|---------------|----------------------|-------------|
| <b>Aşırı İş Yüğü</b>          | Tekstil      | 67       | 83,56         | 18,583               | <b>,005</b> |
|                               | Gıda-Tarım   | 40       | 71,50         |                      |             |
|                               | Belediye     | 16       | 110,66        |                      |             |
|                               | Kaymakamlık  | 14       | 90,50         |                      |             |
|                               | Hastane      | 8        | 72,44         |                      |             |
|                               | Lojistik     | 11       | 82,50         |                      |             |
|                               | Banka        | 18       | 124,56        |                      |             |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | Tekstil      | 67       | 60,19         | 38,432               | <b>,000</b> |
|                               | Gıda-Tarım   | 40       | 90,20         |                      |             |
|                               | Belediye     | 16       | 118,09        |                      |             |
|                               | Kaymakamlık  | 14       | 106,18        |                      |             |
|                               | Hastane      | 8        | 105,75        |                      |             |
|                               | Lojistik     | 11       | 115,09        |                      |             |
|                               | Banka        | 18       | 116,44        |                      |             |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | Tekstil      | 67       | 92,25         | 6,021                | <b>,421</b> |
|                               | Gıda-Tarım   | 40       | 76,95         |                      |             |
|                               | Belediye     | 16       | 99,66         |                      |             |
|                               | Kaymakamlık  | 14       | 89,32         |                      |             |
|                               | Hastane      | 8        | 80,44         |                      |             |
|                               | Lojistik     | 11       | 68,14         |                      |             |
|                               | Banka        | 18       | 96,03         |                      |             |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | Tekstil      | 67       | 107,58        | 22,570               | <b>,001</b> |
|                               | Gıda-Tarım   | 40       | 63,94         |                      |             |
|                               | Belediye     | 16       | 87,22         |                      |             |
|                               | Kaymakamlık  | 14       | 82,39         |                      |             |
|                               | Hastane      | 8        | 71,50         |                      |             |
|                               | Lojistik     | 11       | 91,23         |                      |             |
|                               | Banka        | 18       | 74,17         |                      |             |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | Tekstil      | 67       | 86,57         | 7,958                | <b>,241</b> |
|                               | Gıda-Tarım   | 40       | 79,56         |                      |             |
|                               | Belediye     | 16       | 86,25         |                      |             |
|                               | Kaymakamlık  | 14       | 76,61         |                      |             |
|                               | Hastane      | 8        | 78,88         |                      |             |
|                               | Lojistik     | 11       | 100,36        |                      |             |
|                               | Banka        | 18       | 114,14        |                      |             |

\*Kruskal-Wallis H testi

Çalışılan birime göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; aşırı iş yükü (p=0,005), rol belirsizliği (p=0,000), yönetici desteği (p=0,001) alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; banka ve belediye çalışanlarının, diğer mesleklere göre aşırı iş yüküne sahip olduğu belirlenmiştir. Belediye, kaymakamlık, hastane, lojistik ve banka çalışanlarının rol belirsizliği tekstil ve gıda-tarım çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Tekstil çalışanlarının diğer sektörler göre yönetici desteklerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (p<0,05).

**Tablo 11**

Kurumda Çalışma Süresine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | Kurumda Çalışma Süresi | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*          |
|-------------------------------|------------------------|----|--------|----------------|-------------|
| <b>Aşırı İş Yükü</b>          | 2 yıl ve altı          | 50 | 78,88  | 3,755          | ,289        |
|                               | 3-5 yıl                | 47 | 80,62  |                |             |
|                               | 6-10 yıl               | 43 | 95,71  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 92,18  |                |             |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | 2 yıl ve altı          | 50 | 77,36  | 9,147          | <b>,027</b> |
|                               | 3-5 yıl                | 47 | 78,47  |                |             |
|                               | 6-10 yıl               | 43 | 88,15  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 108,37 |                |             |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | 2 yıl ve altı          | 50 | 87,71  | 1,500          | ,682        |
|                               | 3-5 yıl                | 47 | 79,00  |                |             |
|                               | 6-10 yıl               | 43 | 88,05  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 91,02  |                |             |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | 2 yıl ve altı          | 50 | 98,06  | 16,241         | <b>,001</b> |
|                               | 3-5 yıl                | 47 | 94,37  |                |             |
|                               | 6-10 yıl               | 43 | 84,28  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 56,24  |                |             |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | 2 yıl ve altı          | 50 | 99,62  | 6,990          | ,072        |
|                               | 3-5 yıl                | 47 | 81,87  |                |             |
|                               | 6-10 yıl               | 43 | 85,00  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 71,68  |                |             |

\*Kruskal-Wallis H testi

Kurumda çalışma süresine göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; rol belirsizliği (p=0,027) ve yönetici desteği (p=0,001) alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun

belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; kurumda 11 yıl ve üzeri çalışanların rol belirsizliği, daha az süre çalışan tüm gruplara göre yüksek bulunmuştur. Kurumda 2 yıl ve altı ile 3-5 yıl çalışma süresine sahip olanların diğer gruplara göre yönetici desteklerinin daha ileri düzeyde olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 12**

Çalışma Süresine Göre İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                               | Çalışma Süresi  | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*          |
|-------------------------------|-----------------|----|--------|----------------|-------------|
| <b>Aşırı İş Yüğü</b>          | 2 yıl ve altı   | 10 | 64,90  | 5,455          | ,141        |
|                               | 3-5 yıl         | 21 | 69,93  |                |             |
|                               | 6-10 yıl        | 53 | 93,74  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87 | 87,59  |                |             |
| <b>Rol Belirsizliği</b>       | 2 yıl ve altı   | 10 | 108,05 | 10,243         | <b>,017</b> |
|                               | 3-5 yıl         | 21 | 75,86  |                |             |
|                               | 6-10 yıl        | 53 | 100,37 |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87 | 77,16  |                |             |
| <b>İş Arkadaşları Desteği</b> | 2 yıl ve altı   | 10 | 73,80  | 1,177          | ,759        |
|                               | 3-5 yıl         | 21 | 92,14  |                |             |
|                               | 6-10 yıl        | 53 | 83,80  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87 | 87,26  |                |             |
| <b>Yönetici Desteği</b>       | 2 yıl ve altı   | 10 | 87,65  | ,590           | ,899        |
|                               | 3-5 yıl         | 21 | 92,74  |                |             |
|                               | 6-10 yıl        | 53 | 86,50  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87 | 83,88  |                |             |
| <b>İş Güvencesizliği</b>      | 2 yıl ve altı   | 10 | 98,90  | 10,996         | <b>,012</b> |
|                               | 3-5 yıl         | 21 | 106,21 |                |             |
|                               | 6-10 yıl        | 53 | 94,62  |                |             |
|                               | 11 yıl ve üzeri | 87 | 74,39  |                |             |

\*Kruskal-Wallis H testi

Çalışma süresine göre iş talepleri ve iş kaynakları ölçeği değerlendirildiğinde; rol belirsizliği ( $p=0,017$ ) ve iş güvencesizliği ( $p=0,012$ ) alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; genel çalışma süresi 6-10 yıl arası deneyimi olanların, 3-5 yıl ve 11 yıl ve üzeri deneyime sahip olanlara göre rol belirsizliklerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. 11 yıl ve üzeri genel çalışma

süresine sahip olanların diğer gruplara göre iş güvencesizliklerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. ( $p < 0,05$ ).

#### 4.4. Demografik Verilere Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Anlamlılık Testleri İle Analizleri

**Tablo 13**

Cinsiyete Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                    | Cinsiyet | n   | S.Ort. | z      | p*   |
|------------------------------------|----------|-----|--------|--------|------|
| <b>Otonomi</b>                     | Kadın    | 65  | 86,80  | -,147  | ,883 |
|                                    | Erkek    | 109 | 87,92  |        |      |
| <b>Kişisel Gelişim</b>             | Kadın    | 65  | 85,62  | -,382  | ,702 |
|                                    | Erkek    | 109 | 88,62  |        |      |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>            | Kadın    | 65  | 93,05  | -1,183 | ,237 |
|                                    | Erkek    | 109 | 84,19  |        |      |
| <b>Öz Kabul</b>                    | Kadın    | 65  | 87,35  | -,032  | ,975 |
|                                    | Erkek    | 109 | 87,59  |        |      |
| <b>Psikolojik İyi Oluş (Genel)</b> | Kadın    | 65  | 89,67  | -,439  | ,661 |
|                                    | Erkek    | 109 | 86,21  |        |      |

\*Mann-Whitney U testi

Cinsiyete göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ). Kadın ve erkekler arasında psikolojik iyi oluş açısından bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 14**

Eğitim Düzeyine Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                    | <b>Eğitim</b> | <b>n</b> | <b>S.Ort.</b> | <b>X<sup>2</sup></b> | <b>p*</b> |
|------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------------------|-----------|
| <b>Otonomi</b>                     | İlkokul       | 4        | 72,63         |                      |           |
|                                    | Lise          | 18       | 91,86         |                      |           |
|                                    | Ön lisans     | 44       | 91,02         | 1,746                | ,782      |
|                                    | Lisans        | 83       | 87,19         |                      |           |
|                                    | Lisansüstü    | 24       | 77,71         |                      |           |
| <b>Kişisel Gelişim</b>             | İlkokul       | 4        | 43,25         |                      |           |
|                                    | Lise          | 18       | 84,03         |                      |           |
|                                    | Ön lisans     | 44       | 82,58         | 4,219                | ,377      |
|                                    | Lisans        | 83       | 90,26         |                      |           |
|                                    | Lisansüstü    | 24       | 93,35         |                      |           |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>            | İlkokul       | 4        | 84,00         |                      |           |
|                                    | Lise          | 18       | 77,06         |                      |           |
|                                    | Ön lisans     | 44       | 86,52         | 1,249                | ,870      |
|                                    | Lisans        | 83       | 90,23         |                      |           |
|                                    | Lisansüstü    | 24       | 84,67         |                      |           |
| <b>Öz Kabul</b>                    | İlkokul       | 4        | 51,63         |                      |           |
|                                    | Lise          | 18       | 93,17         |                      |           |
|                                    | Ön lisans     | 44       | 93,13         | 4,401                | ,354      |
|                                    | Lisans        | 83       | 87,52         |                      |           |
|                                    | Lisansüstü    | 24       | 75,23         |                      |           |
| <b>Psikolojik İyi Oluş (Genel)</b> | İlkokul       | 4        | 49,00         |                      |           |
|                                    | Lise          | 18       | 83,36         |                      |           |
|                                    | Ön lisans     | 44       | 87,07         | 2,595                | ,628      |
|                                    | Lisans        | 83       | 89,37         |                      |           |
|                                    | Lisansüstü    | 24       | 87,75         |                      |           |

\*Kruskal-Wallis H testi

Eğitim düzeyine göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ). Eğitim düzeyinin bireylerin psikolojik iyi oluşları açısından ayırıcı bir faktör olmadığı belirlenmiştir.

**Tablo 15**

Yaşa Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                    | Yaş         | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*   |
|------------------------------------|-------------|----|--------|----------------|------|
| <b>Otonomi</b>                     | 19-25       | 16 | 92,31  | 4,311          | ,366 |
|                                    | 26-35       | 54 | 89,44  |                |      |
|                                    | 34-41       | 50 | 80,19  |                |      |
|                                    | 42-49       | 39 | 96,01  |                |      |
|                                    | 50 ve üzeri | 14 | 70,71  |                |      |
| <b>Kişisel Gelişim</b>             | 19-25       | 16 | 84,19  | 3,761          | ,439 |
|                                    | 26-35       | 54 | 97,65  |                |      |
|                                    | 34-41       | 50 | 81,87  |                |      |
|                                    | 42-49       | 39 | 80,18  |                |      |
|                                    | 50 ve üzeri | 14 | 86,46  |                |      |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>            | 19-25       | 16 | 92,09  | 1,601          | ,809 |
|                                    | 26-35       | 54 | 81,57  |                |      |
|                                    | 34-41       | 50 | 85,59  |                |      |
|                                    | 42-49       | 39 | 92,62  |                |      |
|                                    | 50 ve üzeri | 14 | 91,50  |                |      |
| <b>Öz Kabul</b>                    | 19-25       | 16 | 109,53 | 9,156          | ,057 |
|                                    | 26-35       | 54 | 75,87  |                |      |
|                                    | 34-41       | 50 | 85,39  |                |      |
|                                    | 42-49       | 39 | 99,08  |                |      |
|                                    | 50 ve üzeri | 14 | 76,29  |                |      |
| <b>Psikolojik İyi Oluş (Genel)</b> | 19-25       | 16 | 93,91  | 1,386          | ,847 |
|                                    | 26-35       | 54 | 90,69  |                |      |
|                                    | 34-41       | 50 | 81,85  |                |      |
|                                    | 42-49       | 39 | 88,03  |                |      |
|                                    | 50 ve üzeri | 14 | 80,43  |                |      |

\*Kruskal-Wallis H testi

Yaşa göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ). Yaşın bireylerin psikolojik iyi oluşları açısından ayırıcı bir faktör olmadığı belirlenmiştir.

**Tablo 16**

Birime Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                | <b>Birim</b> | <b>n</b> | <b>S.Ort.</b> | <b>X<sup>2</sup></b> | <b>p*</b>   |
|--------------------------------|--------------|----------|---------------|----------------------|-------------|
| <b>Otonomi</b>                 | Tekstil      | 67       | 95,86         | 5,043                | ,538        |
|                                | Gıda-Tarım   | 40       | 79,70         |                      |             |
|                                | Belediye     | 16       | 88,69         |                      |             |
|                                | Kaymakamlık  | 14       | 94,89         |                      |             |
|                                | Hastane      | 8        | 77,00         |                      |             |
|                                | Lojistik     | 11       | 74,23         |                      |             |
|                                | Banka        | 18       | 79,69         |                      |             |
|                                | Tekstil      | 67       | 101,75        |                      |             |
| <b>Kişisel Gelişim</b>         | Gıda-Tarım   | 40       | 72,60         | 14,474               | <b>,025</b> |
|                                | Belediye     | 16       | 63,84         |                      |             |
|                                | Kaymakamlık  | 14       | 90,89         |                      |             |
|                                | Hastane      | 8        | 74,00         |                      |             |
|                                | Lojistik     | 11       | 76,73         |                      |             |
|                                | Banka        | 18       | 98,56         |                      |             |
|                                | Tekstil      | 67       | 96,23         |                      |             |
|                                | Gıda-Tarım   | 40       | 85,20         |                      |             |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>        | Belediye     | 16       | 68,72         | 11,428               | ,076        |
|                                | Kaymakamlık  | 14       | 108,57        |                      |             |
|                                | Hastane      | 8        | 59,56         |                      |             |
|                                | Lojistik     | 11       | 74,73         |                      |             |
|                                | Banka        | 18       | 80,64         |                      |             |
|                                | Tekstil      | 67       | 104,25        |                      |             |
|                                | Gıda-Tarım   | 40       | 79,20         |                      |             |
|                                | Belediye     | 16       | 97,41         |                      |             |
| <b>Öz Kabul</b>                | Kaymakamlık  | 14       | 62,54         | 21,807               | <b>,001</b> |
|                                | Hastane      | 8        | 56,13         |                      |             |
|                                | Lojistik     | 11       | 98,82         |                      |             |
|                                | Banka        | 18       | 61,22         |                      |             |
|                                | Tekstil      | 67       | 104,01        |                      |             |
|                                | Gıda-Tarım   | 40       | 74,51         |                      |             |
|                                | Belediye     | 16       | 73,44         |                      |             |
|                                | Kaymakamlık  | 14       | 89,57         |                      |             |
| <b>Psikolojik Oluş (Genel)</b> | Hastane      | 8        | 55,38         |                      |             |
|                                | Lojistik     | 11       | 82,05         |                      |             |
|                                | Banka        | 18       | 83,42         |                      |             |

\*Kruskal-Wallis H testi



Çalışılan birime göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; kişisel gelişim (p=0,025), öz kabul (p=0,001) alt boyutlarında ve psikolojik iyi oluş ölçeği genelinde (p=0,023) istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; tekstil, banka ve kaymakamlık çalışanlarının kişisel gelişim düzeylerinin daha yüksek olduğu, en düşük ise belediye çalışanlarının olduğu belirlenmiştir. Tekstil, belediye ve lojistik çalışanlarının diğer gruplara göre öz kabul düzeylerinin yüksek olduğu, en düşük öz kabul düzeyine sahip bireylerin ise hastane çalışanlarının olduğu belirlenmiştir. Tekstil çalışanlarının diğer tüm gruplara göre psikolojik iyi oluşlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik iyi oluş düzeyin en düşük grup ise hastane çalışanlarıdır.

**Tablo 17**

Kurumda Çalışma Süresine Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                    | Kurumda Çalışma Süresi | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*          |
|------------------------------------|------------------------|----|--------|----------------|-------------|
| <b>Otonomi</b>                     | 2 yıl ve altı          | 50 | 87,26  | 1,289          | ,732        |
|                                    | 3-5 yıl                | 47 | 84,80  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl               | 43 | 91,10  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 78,71  |                |             |
| <b>Kişisel Gelişim</b>             | 2 yıl ve altı          | 50 | 85,82  | 5,058          | ,168        |
|                                    | 3-5 yıl                | 47 | 98,26  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl               | 43 | 81,34  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 74,18  |                |             |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>            | 2 yıl ve altı          | 50 | 86,13  | 4,698          | ,195        |
|                                    | 3-5 yıl                | 47 | 79,76  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl               | 43 | 81,40  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 101,65 |                |             |
| <b>Öz Kabul</b>                    | 2 yıl ve altı          | 50 | 97,80  | 9,237          | <b>,026</b> |
|                                    | 3-5 yıl                | 47 | 87,22  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl               | 43 | 86,72  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 64,11  |                |             |
| <b>Psikolojik İyi Oluş (Genel)</b> | 2 yıl ve altı          | 50 | 91,09  | 4,246          | ,236        |
|                                    | 3-5 yıl                | 47 | 92,39  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl               | 43 | 83,91  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri        | 31 | 71,00  |                |             |

\*Kruskal-Wallis H testi

Kurumda Çalışma süresine göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; öz kabul ( $p=0,026$ ) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; 2 yıl ve altı süredir kurumda çalışanların öz kabul düzeyleri 11 yıl üzeri olan bireylere göre daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 18**

Çalışma Süresine Göre Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Değerlendirilmesi

|                                    | Çalışma Süresi  | n  | S.Ort. | X <sup>2</sup> | p*          |
|------------------------------------|-----------------|----|--------|----------------|-------------|
| <b>Otonomi</b>                     | 2 yıl ve altı   | 10 | 87,55  | 5,976          | ,113        |
|                                    | 3-5 yıl         | 21 | 62,40  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl        | 53 | 88,08  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri | 87 | 90,25  |                |             |
| <b>Kişisel Gelişim</b>             | 2 yıl ve altı   | 10 | 81,75  | ,306           | ,959        |
|                                    | 3-5 yıl         | 21 | 87,98  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl        | 53 | 88,39  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri | 87 | 84,56  |                |             |
| <b>Olumlu İlişkiler</b>            | 2 yıl ve altı   | 10 | 86,70  | 9,256          | <b>,026</b> |
|                                    | 3-5 yıl         | 21 | 79,76  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl        | 53 | 71,79  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri | 87 | 96,08  |                |             |
| <b>Öz Kabul</b>                    | 2 yıl ve altı   | 10 | 79,05  | 1,224          | ,747        |
|                                    | 3-5 yıl         | 21 | 94,10  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl        | 53 | 81,91  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri | 87 | 87,34  |                |             |
| <b>Psikolojik İyi Oluş (Genel)</b> | 2 yıl ve altı   | 10 | 82,60  | ,263           | ,967        |
|                                    | 3-5 yıl         | 21 | 83,14  |                |             |
|                                    | 6-10 yıl        | 53 | 84,82  |                |             |
|                                    | 11 yıl ve üzeri | 87 | 87,80  |                |             |

\*Kruskal-Wallis H testi

Çalışma süresine göre psikolojik iyi oluş ölçeği değerlendirildiğinde; olumlu ilişkiler ( $p=0,026$ ) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesi amacıyla Mann-Whitney U testi ile ikili karşılaştırmalar yapılmıştır. Sonuçlara göre; genel çalışma süresi 11 yıl üzeri olan bireylerin olumlu ilişki düzeyleri diğer gruplara göre daha yüksek bulunmuştur.

#### 4.5. İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Arasındaki İlişki ve Etki Düzeylerinin Korelasyon ve Regresyon Analizleri

**Tablo 19**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

|                        | Kişisel |         | Olumlu    | Psikolojik İyi Oluş |         |
|------------------------|---------|---------|-----------|---------------------|---------|
|                        | Otonomi | Gelişim | İlişkiler | Öz Kabul            | Genel   |
| Aşırı İş Yüğü          | ,180*   | ,084    | ,057      | ,074                | ,135    |
|                        | ,017    | ,269    | ,453      | ,335                | ,076    |
|                        | 174     | 174     | 174       | 174                 | 174     |
| Rol Belirsizliği       | -,078   | -,161*  | -,220**   | -,415**             | -,296** |
|                        | ,308    | ,034    | ,004      | ,000                | ,000    |
|                        | 174     | 174     | 174       | 174                 | 174     |
| İş Arkadaşları Desteği | ,274**  | ,216**  | ,338**    | ,227**              | ,358**  |
|                        | ,000    | ,004    | ,000      | ,003                | ,000    |
|                        | 174     | 174     | 174       | 174                 | 174     |
| Yönetici Desteği       | ,159*   | ,177*   | ,098      | ,258**              | ,248**  |
|                        | ,036    | ,019    | ,197      | ,001                | ,001    |
|                        | 174     | 174     | 174       | 174                 | 174     |
| İş Güvencesizliği      | -,128   | -,236** | -,201**   | -,281**             | -,309** |
|                        | ,093    | ,002    | ,008      | ,000                | ,000    |
|                        | 174     | 174     | 174       | 174                 | 174     |

\*Spearman Korelasyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği ile Psikolojik İyi Oluş Ölçeği arasındaki ilişki değerlendirildiğinde; “aşırı iş yükü” alt boyutu ile “otonomi” ( $r=0,180$   $p=0,017$ ) alt boyutu arasında pozitif yönde düşük düzeyde istatistiksel olarak anlamlı ilişki belirlenmiştir.

“Rol belirsizliği” ile “kişisel gelişim” ( $r= - 0,161$   $p=0,034$ ), “olumlu ilişkiler” ( $r= - 0,220$   $p=0,004$ ), “öz kabul” ( $r= - 0,415$   $p=0,000$ ) alt boyutları ve psikolojik iyi oluş ölçeği ( $r= - 0,296$   $p=0,000$ ) arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

“İş arkadaşları desteği” alt boyutu ile “otonomi” ( $r=0,274$   $p=0,000$ ), “kişisel gelişim” ( $r=0,216$   $p=0,004$ ), “olumlu ilişkiler” ( $r= 0,338$   $p=0,000$ ), “öz kabul” ( $r= 0,227$   $p=0,003$ ) alt boyutları ve psikolojik iyi oluş ölçeği ( $r= 0,358$   $p=0,000$ ) arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

“Yönetici desteği” alt boyutu ile “otonomi” ( $r=0,159$   $p=0,036$ ), “kişisel gelişim” ( $r=0,177$   $p=0,019$ ), “öz kabul” ( $r= 0,258$   $p=0,001$ ) alt boyutları ve psikolojik iyi oluş ölçeği ( $r= 0,248$   $p=0,001$ ) arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

“İş Güvencesizliği” ile “kişisel gelişim” ( $r= - 0,236$   $p=0,002$ ), “olumlu ilişkiler” ( $r= - 0,201$   $p=0,008$ ), “öz kabul” ( $r= - 0,281$   $p=0,000$ ) alt boyutları ve psikolojik iyi oluş ölçeği ( $r= - 0,309$   $p=0,000$ ) arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Sonuçlara göre; aşırı iş yükü arttığında, otonomi düzeyinin arttığı; rol belirsizliği ve iş güvencesizliği arttığında kişisel gelişim, olumlu ilişkiler, öz kabul düzeyinin ve psikolojik iyi oluşun azaldığı; iş arkadaşları ve yönetici desteği arttığında ise otonomi, kişisel gelişim, olumlu ilişkiler, öz kabul düzeyinin ve psikolojik iyi oluşun arttığı belirlenmiştir.

**Tablo 20**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Otonomi” Alt Boyutu Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişkenler   | $\beta$ | t     | p           | f     | R <sup>2</sup> | P (Model) |
|------------------|------------------------|---------|-------|-------------|-------|----------------|-----------|
| Otonomi          | Aşırı İş Yükü          | ,084    | 1,586 | ,115        | 3,500 | ,094           | ,005      |
|                  | Rol Belirsizliği       | ,011    | ,161  | ,872        |       |                |           |
|                  | İş Arkadaşları Desteği | ,191    | 2,395 | <b>,018</b> |       |                |           |
|                  | Yönetici Desteği       | ,055    | ,628  | ,531        |       |                |           |
|                  | İş Güvencesizliği      | -,044   | -,752 | ,453        |       |                |           |

\*Çoklu Regresyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Otonomi” alt boyutu üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,005). İş talepleri ve kaynakları, otonomi alt boyutunun tek başına %9,4’ünü açıklamaktadır. Sonuçlara göre iş arkadaşları desteğinde sağlanacak bir birimlik artış, otonomi düzeyinde %19,1 oranında artışa neden olacaktır ( $\beta=0,191$  p=0,018).

**Tablo 21**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Kişisel Gelişim” Alt Boyutu Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişkenler   | $\beta$ | t      | p           | f     | R <sup>2</sup> | P (Model) |
|------------------|------------------------|---------|--------|-------------|-------|----------------|-----------|
| Kişisel Gelişim  | Aşırı İş Yükü          | ,048    | ,696   | ,488        | 3,259 | ,088           | ,008      |
|                  | Rol Belirsizliği       | -,044   | -,486  | ,628        |       |                |           |
|                  | İş Arkadaşları Desteği | ,141    | 1,349  | ,179        |       |                |           |
|                  | Yönetici Desteği       | ,077    | ,672   | ,502        |       |                |           |
|                  | İş Güvencesizliği      | -,166   | -2,156 | <b>,033</b> |       |                |           |

\* Çoklu Regresyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Kişisel Gelişim” alt boyutu üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,008). İş talepleri ve iş kaynakları, kişisel gelişim alt boyutunun tek başına %8,8’ini açıklamaktadır. Sonuçlara göre iş güvencesizliğinde sağlanacak bir birimlik artış, kişisel gelişim düzeyinde %16,6 oranında bir azalışa neden olacaktır ( $\beta=-0,166$  p=0,033).

**Tablo 22**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Olumlu İlişkiler” Alt Boyutu Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişkenler   | $\beta$ | t      | p    | f     | R <sup>2</sup> | P (Model) |
|------------------|------------------------|---------|--------|------|-------|----------------|-----------|
| Olumlu İlişkiler | Aşırı İş Yükü          | ,001    | ,011   | ,991 |       |                |           |
|                  | Rol Belirsizliği       | -,130   | -1,887 | ,061 |       |                |           |
|                  | İş Arkadaşları Desteği | ,311    | 3,935  | ,000 | 5,969 | ,151           | ,000      |
|                  | Yönetici Desteği       | -,146   | -1,677 | ,095 |       |                |           |
|                  | İş Güvencesizliği      | -,068   | -1,163 | ,246 |       |                |           |

\* Çoklu Regresyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Olumlu İlişkiler” alt boyutu üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,000). İş talepleri ve iş kaynakları, olumlu ilişkiler alt boyutunun tek başına %15,1’ini açıklamaktadır. Sonuçlara göre iş arkadaşları desteğinde sağlanacak bir birimlik artış, olumlu ilişkiler düzeyinde %31,1 oranında artışa neden olacaktır ( $\beta=0,311$  p=0,000).

**Tablo 23**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Öz Kabul” Alt Boyutu Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişkenler   | $\beta$ | t      | p    | f     | R <sup>2</sup> | P (Model) |
|------------------|------------------------|---------|--------|------|-------|----------------|-----------|
| Öz Kabul         | Aşırı İş Yükü          | ,076    | 1,425  | ,156 | 8,944 | ,210           | ,000      |
|                  | Rol Belirsizliği       | -,297   | -4,238 | ,000 |       |                |           |
|                  | İş Arkadaşları Desteği | ,051    | ,638   | ,524 |       |                |           |
|                  | Yönetici Desteği       | ,029    | ,326   | ,745 |       |                |           |
|                  | İş Güvencesizliği      | -,104   | -1,760 | ,080 |       |                |           |

\* Çoklu Regresyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği “Öz Kabul” alt boyutu üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir (p=0,000). İş talepleri ve iş kaynakları, öz kabul alt boyutunun tek başına %21’ini açıklamaktadır. Sonuçlara göre rol belirsizliğinde sağlanacak bir birimlik artış, öz kabul düzeyinde %29,7 oranında bir azalışa neden olacaktır ( $\beta=-0,297$  p=0,000).

**Tablo 24**

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken            | Bağımsız Değişkenler   | $\beta$ | t      | p    | f     | R <sup>2</sup> | P (Model) |
|-----------------------------|------------------------|---------|--------|------|-------|----------------|-----------|
| Psikolojik İyi Oluş (Genel) | Aşırı İş Yükü          | ,051    | 1,304  | ,194 | 8,661 | ,205           | ,000      |
|                             | Rol Belirsizliği       | -,105   | -2,017 | ,045 |       |                |           |
|                             | İş Arkadaşları Desteği | ,169    | 2,831  | ,005 |       |                |           |
|                             | Yönetici Desteği       | ,014    | ,219   | ,827 |       |                |           |
|                             | İş Güvencesizliği      | -,105   | -2,402 | ,017 |       |                |           |

\* Çoklu Regresyon Analizi

İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmiştir ( $p=0,000$ ). İş talepleri ve iş kaynakları, psikolojik iyi oluş düzeyinin tek başına %20,5'ini açıklamaktadır. Sonuçlara göre; rol belirsizliğinde sağlanacak bir birimlik artış psikolojik iyi oluş düzeyinde %10,5 oranında bir azalışa neden olacaktır ( $\beta=- 0,105$   $p=0,045$ ). İş arkadaşları desteğinde sağlanacak bir birimlik artış psikolojik iyi oluş düzeyinde %16,9 oranında bir artışa neden olacaktır ( $\beta=0,169$   $p=0,005$ ). İş güvencesizliğinde görülecek bir birimlik artış, psikolojik iyi oluş düzeyinde %10,5 oranında bir azalışa neden olacaktır ( $\beta=- 0,105$   $p=0,017$ ).

**Tablo 25**

Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Alt Boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

| Bağımlı Değişken            | Bağımsız Değişkenler | $\beta$ | t      | p    | f       | R <sup>2</sup> |
|-----------------------------|----------------------|---------|--------|------|---------|----------------|
| Psikolojik İyi Oluş (Genel) | Otonomi              | ,484    | 10,026 | ,000 | 100,522 | ,369           |
|                             | Kişisel Gelişim      | ,486    | 17,166 | ,000 | 294,682 | ,631           |
|                             | Olumlu İlişkiler     | ,487    | 10,484 | ,000 | 109,913 | ,390           |
|                             | Öz Kabul             | ,514    | 12,677 | ,000 | 160,697 | ,483           |

\*Lineer Regresyon

Psikolojik iyi oluş ölçeği alt boyutlarının, psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; Otonomi alt boyutu tek başına psikolojik iyi oluşun %36,9'unu, kişisel gelişim %63,1'ini, olumlu ilişkiler %39'unu, öz kabul ise %48,3'ünü açıklamaktadır. Bir birimlik otonomi düzeyinde sağlanacak artış, psikolojik iyi oluş üzerinde %48,4 oranında ( $\beta=0,484$   $p=0,000$ ), kişisel gelişim düzeyinde sağlanacak artış %48,6 oranında ( $\beta=0,486$   $p=0,000$ ), olumlu ilişkiler düzeyinde sağlanacak artış %48,7 oranında ( $\beta=0,486$   $p=0,000$ ) ve öz kabul düzeyinde sağlanacak artış %51,4 oranında psikolojik iyi oluşu artıracaktır ( $\beta=0,514$   $p=0,000$ ).

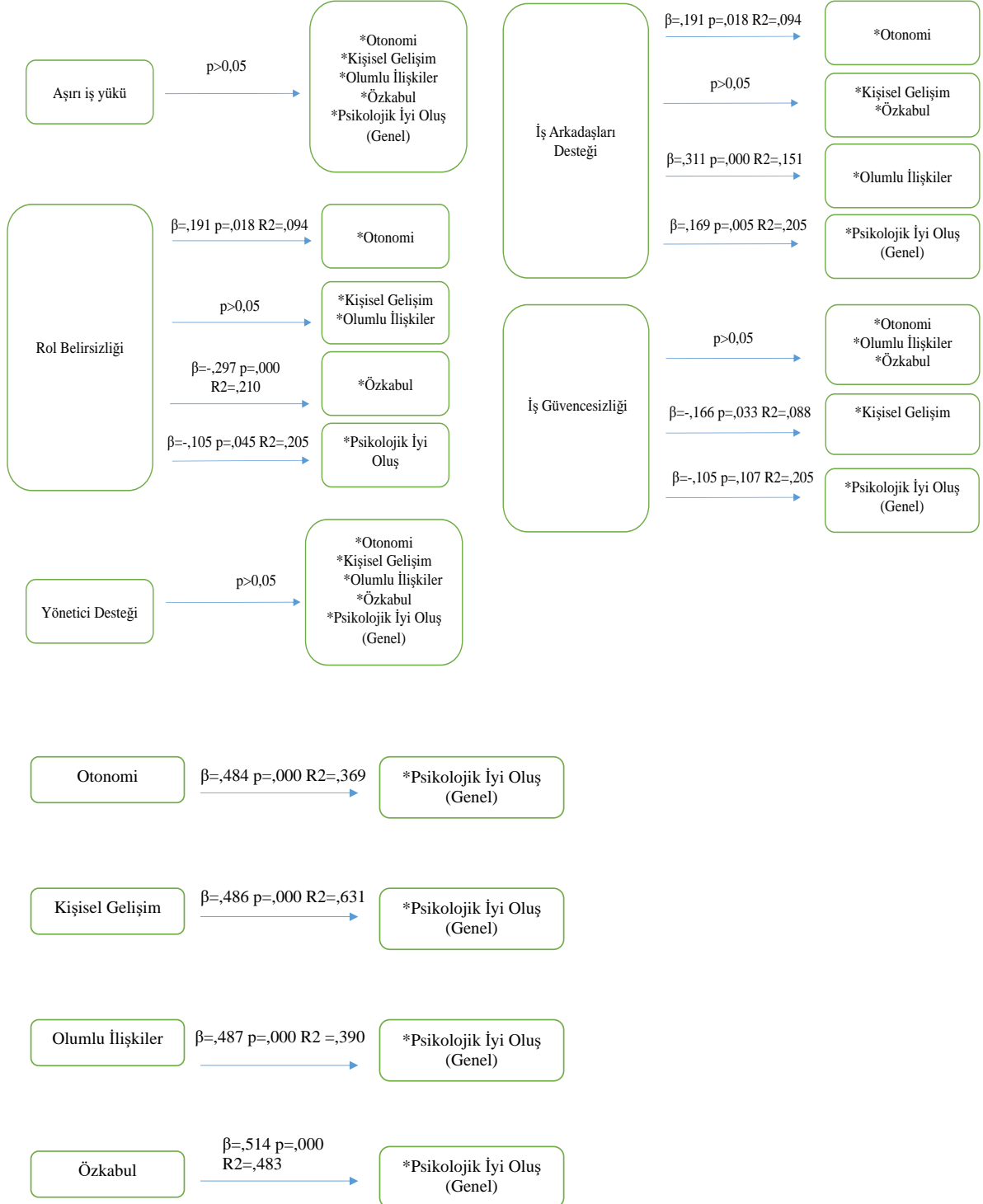


**Tablo 26****Hipotezlerin Araştırma Bulgularına Göre Sonuçları**

| <b>HİPOTEZ</b> | <b>HİPOTEZ ÖZETİ</b>   | <b>ANLAMLILIK DÜZEYİ</b> | <b>SONUÇ</b> |
|----------------|--|--------------------------|--------------|
| H1             | Cinsiyete göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.                                       | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H2             | Eğitime göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.   | $p>0,05$                 | REDDEDİLDİ   |
| H3             | Yaşa göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.  | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H4             | Çalışılan Birime göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.                                | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H5             | Kurumda Çalışma süresine göre İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.                        | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H6             | Genel Çalışma süresine göre İş talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.                          | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H7             | Cinsiyete göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.  | $p>0,05$                 | REDDEDİLDİ   |
| H8             | Eğitime göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.  | $p>0,05$                 | REDDEDİLDİ   |
| H9             | Yaşa göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.   | $p>0,05$                 | REDDEDİLDİ   |
| H10            | Çalışılan Birime göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.   | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H11            | Kurumda Çalışma Süresine göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.   | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H12            | Genel Çalışma süresine göre Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.   | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H13            | İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutları ile Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki söz konusudur. | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H14            | İş Talepleri ve İş Kaynakları modeli ve alt boyutlarının Psikolojik İyi Oluş ve alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi söz konusudur.  | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |
| H15            | Psikolojik İyi Oluş modeli ve alt boyutlarının, Psikolojik İyi Oluş Düzeyi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi söz konusudur.                     | $p<0,05$                 | KABUL EDİLDİ |

**Tablo 27**

**Araştırma Sonuç Modeli**



## 4.6. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri

### 4.6.1. İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Ölçeğin geçerliğinin belirlenmesi amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde örneklem yeterliliğinin saptanması için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri ve örneklem sınama büyüklüğünü belirlemek için Barlett Küresellik Testi yapılmıştır. KMO örneklem yeterliliği değeri 0,829 olarak bulunmuştur. Buna göre faktör analizi için örneklem büyüklüğü “çok iyi” sınıflaması içinde yer almaktadır. Barlett küresellik testi sonucunda ise  $p=0,000$  olarak bulunmuştur (Tablo 28). Sonuçlar; verilerin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir (Vignola ve Tucci, 2013; Keser ve Güldüren, 2015).

**Tablo 28**

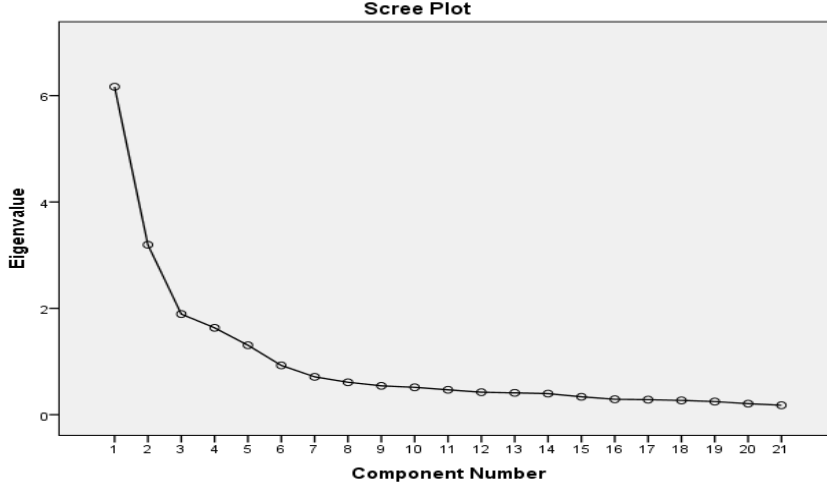
Faktör Analizi İçin KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları

#### **KMO and Bartlett's Test**

|  |                    |          |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | ,829     |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 1795,454 |
|  | df                 | 210      |
|  | Sig.               | ,000     |

Faktör yapısının incelenmesinde istatistiksel tekniklerden Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; aynı anda birden çok faktörde yer alabilecek maddeler tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçekten ilgili maddeler çıkarılarak iki kez faktör analizi uygulanmıştır.

Faktör analizi sonuçlarına göre ise; 17. sorunun birden çok faktörde yüksek faktör yük değeri veren madde olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Son haliyle birlikte 5 faktörden oluşan 21 soruluk ölçek, toplam varyansın %67,58'ini açıklamaktadır.



Şekil 3

Yamaç Grafiği

Ölçeğin 5 faktör altında toplandığı Şekil 3'de verilen özdeğerlere ait yamaç grafiğinden de anlaşılmaktadır (Anastasiadou, 2011; Yiğit, vd., 2008). Faktör analizi ile elde edilen ölçek, literatür göz önünde bulundurularak; Aşırı İş Yükü, Rol Belirsizliği, İş Arkadaşları Desteği, Yönetici Desteği ve İş Güvencesizliği alt boyutlarında değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği; Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ile incelenmiştir. İç tutarlılığı gösteren tüm maddeler için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısının Aşırı iş yükü boyutu (0,880), Rol Belirsizliği alt boyutu (0,832), İş Arkadaşları Desteği alt boyutu (0,814), Yönetici Desteği alt boyutu (0,829) İş güvencesizliği alt boyutu (0,756) olduğu saptanmış ve içsel tutarlılığın olduğu görülmüştür (Field, 2009; Erbil, 2009).

**Tablo 29****İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeğine Ait Maddelerin Faktör Analizi ile Dağılımı**

|   | Yönetici<br>Rol Belirsizliği | Yönetici<br>Desteği | Aşırı İş Yükü | İş Arkadaşları<br>Desteği | İş Güvencesizliği |
|---|------------------------------|---------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| İşimin bu işyerinde diğer işlerle olan ilişkisi tam olarak belirgin değildir.               | ,824                         |                     |               |                           |                   |
| Gerekli olduğunda, iş arkadaşlarımdan yardım isterim.                                       | ,772                         |                     |               |                           |                   |
| Bu işyerinde, sorumluluklarımın ne olduğu belirgin değildir.                                | ,765                         |                     |               |                           |                   |
| İşimi yaparken amirlerim bana tam olarak yol göstermemektedir.                              | ,759                         |                     |               |                           |                   |
| Bu işyerinde, amirlerimin benden beklentileri açık değildir.                                | ,714                         |                     |               |                           |                   |
| İşimde bir zorlukla karşılaştığımda çalışma arkadaşlarımdan bana yardım edeceğine inanırım. | ,708                         |                     |               |                           |                   |
| Amirim, işyerindeki önemli konularla ilgili beni bilgilendirir                              | ,824                         |                     |               |                           |                   |
| İşimde karşılaştığım problemlerle ilgili amirimle konuşabilirim                             | ,821                         |                     |               |                           |                   |
| Önümüzdeki bir yıl boyunca bu işyerinde çalışacağımı düşünüyorum                            | ,737                         |                     |               |                           |                   |
| Gelecek yıllarda da bu iş yerinde çalışacağımı düşünüyorum                                  | ,605                         |                     |               |                           |                   |
| Amirim iş performansıma ilişkin beni bilgilendirir.   | ,551                         |                     |               |                           |                   |
| İşimi yaparken hızlı olmam gerekmektedir.   |                              |                     | ,845          |                           |                   |
| İşim, çoğunlukla aynı anda birçok şeyi yapmamı gerektirmektedir.                            |                              |                     | ,821          |                           |                   |
| İşyerimde genellikle yapabileceğimden daha fazla iş üstlenmem beklenmektedir                |                              |                     | ,795          |                           |                   |
| İşim, sürekli dikkat gerektirmektedir   |                              |                     | ,743          |                           |                   |
| Amirimle ilişkilerim iyidir   |                              |                     |               | ,819                      |                   |
| İşimde bir zorlukla karşılaştığımda amirimin bana yardım edeceğine inanırım                 |                              |                     |               | ,818                      |                   |
| İş arkadaşlarımla ilişkilerim iyidir.   |                              |                     |               | ,777                      |                   |
| Ekonomik daralma sebebiyle işimi kaybetmekten endişe duyuyorum                              |                              |                     |               |                           | ,873              |
| Yakın gelecekte işimi kaybedebilirim  |                              |                     |               |                           | ,869              |
| Yaptığım işin geleceğinden endişe duyuyorum   |                              |                     |               |                           | ,573              |

#### 4.6.2. Psikolojik İyi Oluş Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Ölçeğin geçerliğinin belirlenmesi amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde örneklem yeterliliğinin saptanması için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri ve örneklem sınama büyüklüğünü belirlemek için Barlett Küresellik Testi yapılmıştır. KMO örneklem yeterliliği değeri 0,820 olarak bulunmuştur. Buna göre faktör analizi için örneklem büyüklüğü “çok iyi” sınıflaması içinde yer almaktadır. Barlett küresellik testi sonucunda ise  $p= 0,000$  olarak bulunmuştur (Tablo 30). Sonuçlar; verilerin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir (Vignola ve Tucci, 2013; Keser ve Güldüren, 2015).

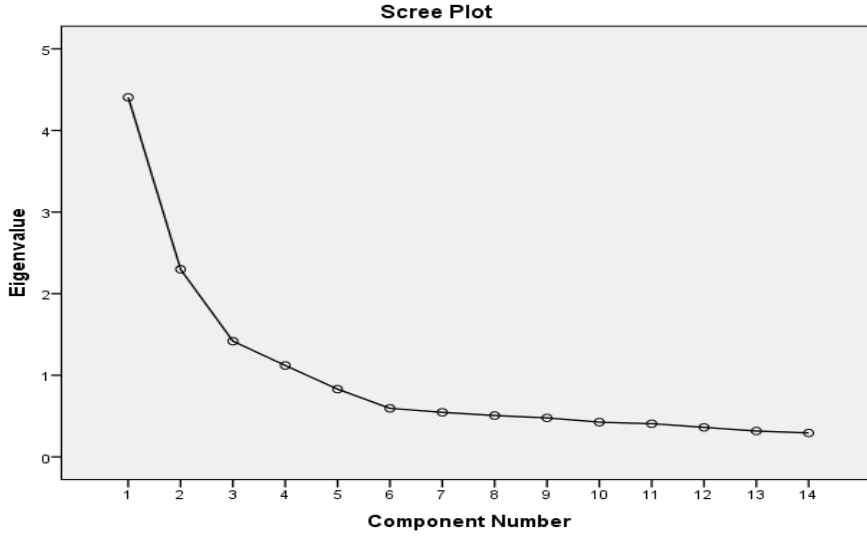
**Tablo 30**

Faktör Analizi İçin KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları

| <b>KMO and Bartlett's Test</b>                   |                    |         |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | ,820    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 854,479 |
|  | df                 | 91      |
|  | Sig.               | ,000    |

Faktör yapısının incelenmesinde en yaygın kullanılan istatistiksel tekniklerden Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; aynı anda birden çok faktörde yer alabilecek maddeler tespit edilmiştir. Bu nedenle ölçekten ilgili maddeler çıkarılarak on yedi (17) kez faktör analizi uygulanmıştır.

Faktör analizi sonuçlarına göre ise; 1,2,3,4,8,11,13,15,16,31,39,40,42,44,45,47,51. soruların yük değerlerinin 0,30'un altında kalması ve bazı soruların birden çok faktörde yüksek faktör yük değeri veren madde olması sebebiyle ölçekten çıkarılmıştır. Son haliyle beraber 4 faktörden oluşan 14 soruluk ölçek, toplam varyansın %66'sını açıklamaktadır.



Şekil 4

#### Yamaç Grafiği

Ölçeğin 4 faktör altında toplandığı Şekil 4’de verilen özdeğerlere ait yamaç grafiğinden de anlaşılmaktadır (Anastasiadou, 2011; Yiğit, vd., 2008). Faktör analizi ile elde edilen ölçek, literatür göz önünde bulundurularak; Kişisel Gelişim, Olumlu İlişkiler, Otonomi ve Öz Kabul alt boyutlarında değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği; Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ile değerlendirilmiştir. İç tutarlılığı gösteren tüm maddeler için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısının Kişisel Gelişim (0,793), Olumlu İlişkiler alt boyutu (0,812), Otonomi alt boyutu (0,746), Öz Kabul alt boyutu (0,705) olduğu saptanmış ve içsel tutarlılığın olduğu görülmüştür (Field, 2009; Erbil, 2009).

**Tablo 31**

Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Maddelerin Faktör Analizi ile Dağılımı

|   | Kişisel<br>Gelişim | Olumlu<br>İlişkiler | Otonomi | Öz Kabul |
|---|--------------------|---------------------|---------|----------|
| Ufkumu genişletecek faaliyetlerle ilgilenmem  | ,819               |                     |         |          |
| Hayatımda yeni yollar ve yöntemler denemek istemiyorum                                  | ,804               |                     |         |          |
| Eski alışkanlıklarımı değiştirmeme neden olacak yeni koşullarla karşılaşmak istemiyorum | ,762               |                     |         |          |
| Eski köye yeni adet getirilmez gerçeğine inanıyorum                                     | ,616               |                     |         |          |
| Yaşamımda büyük değişimler yapmaktan artık vazgeçtim                                    | ,602               |                     |         |          |
| Çevremdeki insanlar beni paylaşımcı birisi olarak nitelendirir                          |                    | ,846                |         |          |
| Birçok insan beni sevecen ve şefkatli birisi olarak görür                               |                    | ,818                |         |          |
| Arkadaşlarımla aramda karşılık bir güven vardır   |                    | ,743                |         |          |
| Diğer insanlardan farklı olsa da fikirlerimi ifade etmekten çekinmem                    |                    |                     | ,791    |          |
| Kendimi başkalarının düşüncelerine göre değil kendi fikirlerime göre değerlendiririm    |                    |                     | -,783   |          |
| İnsanların beni beğenmesinden ziyade benim ne düşündüğüm önemlidir                      |                    |                     | ,768    |          |
| Geçmişte bazı hatalar yapsam da şimdi birçok konuda başarı elde ettiğimi düşünüyorum    |                    |                     |         | ,864     |
| Geçmişime baktığımda ortaya çıkan şeylerden memnun oluyorum                             |                    |                     |         | ,732     |
| Sahip olduğum kişilik özelliğimi seviyorum  |                    |                     |         | ,605     |



## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz dünyasında teknoloji çağı ve bilimsel alanda yaşanan önemli gelişmeler, organizasyonların verimliliklerini artırmalarına bağlı olarak başarılı veriler elde etmelerinde insan kaynağı yönetimi uygulamalarını odak noktası haline getirmiştir. Bu bağlamda işgörenlerin yaptıkları işle ilgili davranışları ve niyetleri örgütlerin başarılı olarak sınıflandırılmasında önemli bir yere sahip olmuştur. İşletmeler çalışanlardan mesleklerindeki gelişimi artırabilmek adına aktif olmaları, inisiyatif alabilmeleri, çalışanlar arasında işbirliği yapma durumlarının geliştirilmesi yanında yüksek performans göstermelerini istemektedirler (Bakker ve Schaufeli, 2008: 147). Çalışanlar ise örgütlerden esnek çalışma, işe uygun ücret, iş tanımı, iş güvenliği, iş-hayat dengesi, kariyer gelişimi, kişisel gelişimi artıracak faaliyetlerin yanında adil bir ödüllendirme sistemi beklemektedirler.

Örgütlerin çalışanlardan beklentileriyle, çalışanların örgütlerden beklentilerinin örtüşmemesi yani mesleki koşullarla insani etkenler arasında olumsuz etkileşimlerin gerçekleşmesi, hissi sorunlara, davranışsal problemlere, biyolojik, kimyevi ve nörohormonal değişimlere, zihni veya fiziki hastalıklara yol açmaktadır. İşle ilgili şartlarda insani etkenler dengede olduğu zaman iş konusunda uzmanlık ve kendine güven hissi oluşmaktadır ve bu da kişinin motivasyonunu, iş kapasitesini ve memnuniyet düzeyini artırarak psikolojik iyi oluşa pozitif katkı vermektedir (Workplace Stress Report, ILO, 2016). Çalışanın, iş ve iş dışı yaşam alanlarında sorumluluklarını yerine getirmeye çalışması, zamanın yetersiz gelmesi, alanlar arası rol geçişlerinin zorluğu gibi nedenler birey üzerinde strese neden olmaktadır. Stres bireylerde, gerek özel yaşama ait rolleri gerekse de ebeveyn rollerini yapamamanın oluşturduğu sıkıntıyla depresyon yaratıp ruhsal rahatsızlıklara sebep olurken, bazı bireylerde de kas-iskelet sistemiyle ilgili fiziksel rahatsızlıklar yaşanmasına neden olmaktadır (Vatansever, 2014).

Günümüzün çalışma koşulları incelendiğinde aşırı iş yükü, zaman baskısı, rol belirsizliği, iş güvencesizliği gibi iş talepleri önemli stresörler olarak değerlendirilirken

sosyal destek, özerklik, kişisel gelişim, yönetici desteği, iş arkadaşları desteği gibi iş kaynakları ise stresörlerin etkisini azaltan kazanımlar olarak kabul edilmektedirler. Bu doğrultuda, tez çalışmasının araştırma konusunun amacı, iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenlerin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisini açıklayarak, modelin işgören davranışlarına olan etkisini belirlemek ve çalışanların gerek bireysel gerekse örgütsel performansını değerlendirmek olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, elde edilen bulgulara ilişkin değerlendirmeler ve yorumlar şu şekilde özetlenebilir.

\*Araştırmaya katılan işgörenlerin büyük çoğunluğunun tekstil sektörü ve gıda-tarım sektöründe çalıştıkları belirlenmiştir. Çalışanların çoğunluğu 26-35 arası yaş grubunun içerisinde. Araştırmaya katılan işgörenlerin %62,6'sını erkekler, %37,4'ünü kadınlar oluşturmaktadır. İşgörenlerin büyük kısmının lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. İşgörenlerin kurumda çalışma süresi incelendiğinde 2 yıl ve altı ile 3-5 yıl arasında çalışanların çoğunluğu oluşturduğu görülmüştür. Yine işgörenlerin genel çalışma süresi incelendiğinde büyük çoğunluğun 11 yıl ve üzeri çalışma geçmişi olduğu saptanmıştır.

\*Araştırma sonucunda elde edilen veriler, ölçeklerin güvenilirlik ve yapısal geçerlilik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla güvenilirlik ve faktör analizi aracılığıyla değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen güvenilirlik ve faktör analizi sonuçlarında, ölçeklerin yeterli güvenilirlik ve geçerlilik düzeylerine sahip oldukları görülmüştür. Faktör analizi neticesinde, iş talepleri ve iş kaynakları modelinin işgörenler üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen ölçekte yer alan değişkenler, literatür göz önünde bulundurularak beş faktör ( Aşırı İş Yükü, Rol Belirsizliği, İş Arkadaşlar Desteği, Yönetici Desteği ve İş Güvencesizliği) altında toplanmıştır. Faktör analizi sonucunda, işgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerini incelemek için gerçekleştirilen ölçekte yer alan değişkenler ise literatüre uygun olarak dört faktör (Kişisel Gelişim, Olumlu İlişkiler, Otonomi ve Özkabul) altında toplanmıştır.

\*Değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen Korelasyon Analizi bulgularında, hipotezlerde ileri sürülen ilişkilerin çoğunlukla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde var olduğu belirlenmiştir. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “aşırı iş

yükü” alt boyutu ile psikolojik iyi oluş modelinin “otonomi” alt boyutu arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “rol belirsizliği” alt boyutu ile psikolojik iyi oluş modelinin “kişisel gelişim”, “olumlu ilişkiler”, “özkabul” ve “psikolojik iyi oluş ölçeği” arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “iş arkadaşları desteği” ile psikolojik iyi oluş modelinin “otonomi”, “kişisel gelişim”, “olumlu ilişkiler”, “özkabul” ve “psikolojik iyi oluş ölçeği” arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “yönetici desteği” alt boyutu ile psikolojik iyi oluş modelinin “otonomi”, “kişisel gelişim”, “özkabul” ve “psikolojik iyi oluş ölçeği” arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “iş güvencesizliği” alt boyutu ile psikolojik iyi oluş modelinin “kişisel gelişim”, “olumlu ilişkiler”, “özkabul” ve “psikolojik iyi oluş ölçeği” arasında negatif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Bu duruma göre; İşgörenlerde aşırı iş yükü arttığında otonomi düzeyinin arttığı, rol belirsizliği ve iş güvencesizliği arttığında kişisel gelişimin, olumlu ilişkilerin, özkabul düzeyinin ve genel psikolojik iyi oluşun azaldığı, iş arkadaşları ve yönetici desteği arttığında ise otonominin, kişisel gelişimin, olumlu ilişkilerin, özkabul düzeyinin ve genel psikolojik iyi oluş düzeyinin arttığı saptanmıştır. Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini açıklamaktadır. Korelasyon analizi sonucunda belirlenen anlamlı ilişkilerin yapısı, uygulanan çoklu regresyon analizleri sonucunda elde edilen bulgular ile açıklanmaya çalışılmıştır.

\*Çoklu Regresyon analizi bulgularında, iş talepleri ve iş kaynakları modeli ile psikolojik iyi oluş modelinin “otonomi”, “kişisel gelişim”, “olumlu ilişkiler”, “özkabul” alt boyutlarında anlamlı fark belirlenmiştir. Buna göre iş talepleri ve iş kaynakları modelinin “iş arkadaşları desteği” alt boyutunda yapılacak artışlar psikolojik iyi oluş modelinin “otonomi” düzeyinde artışlara neden olacaktır. İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “iş güvencesizliği” alt boyutunda yapılacak artışlar psikolojik iyi oluş modelinin “kişisel gelişim” düzeyinde önemli oranda azalışlara neden olacaktır.

\*İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “iş arkadaşları desteği” alt boyutunda yapılacak artışlar psikolojik iyi oluş modelinin “olumlu ilişkiler” düzeyinde önemli oranda artışlara neden olacaktır.

\*İş talepleri ve iş kaynakları modelinin “rol belirsizliği” alt boyutunda yapılacak artışlar psikolojik iyi oluş modelinin “özkabul” düzeyinde önemli oranda azalışlara neden olacaktır.

\*İş talepleri ve iş kaynakları modelinin psikolojik iyi oluş düzeyi üzerindeki genel etkisi değerlendirildiğinde ise; İşgörenlerin rol belirsizliği ve iş güvencesizliği arttıkça psikolojik iyi oluş düzeylerinin azaldığı, işgörenlerin iş arkadaşlarından gördükleri destek arttıkça psikolojik iyi oluş düzeylerinin arttığı saptanmıştır.

\*Psikolojik iyi oluş modelinin psikolojik iyi oluş düzeyi üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde ise; İşyerlerinde işgörelere otonomi, olumlu ilişkiler, özkabul ve kişisel gelişim yönünde sağlanacak faaliyetlerin çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerini artırdığı belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara bağlı olarak, araştırma kapsamındaki işletmelere konu ile ilgili önerilerimiz şu şekilde özetlenebilir:

Araştırma bulgularından da görüleceği üzere, işletmelerde aşırı iş yükü, iş güvencesizliği, rol belirsizliği gibi değişkenlerin artması işgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeyini olumsuz etkilemesinin yanında işgörenlerin işe, işyerine olan bağlılığını azaltmakta ve işten ayrılma düşüncelerini artırmaktadır. İşletmelerde aşırı iş yükü sorunu ile karşılaşmamak için çalışan sayısı artırılmalıdır ve işle ilgili zaman baskısı oluşmaması için zaman planlaması yapılmalıdır. İş yükünün eşit, dengeli ve çalışanın özellikleri dikkate alınarak dağıtılmasına önem verilmelidir. Rol belirsizliği sorunu ile karşılaşmamak için işgörelere yapacakları iş hakkında ayrıntılı bilgi verilmelidir ve iş ile ilgili yetki ve sorumlulukları açık bir şekilde anlatılmalıdır. İş güvencesizliği sorunuyla karşılaşmamak için işten atılma, düşük ücret, terfide gecikme, kariyerde belirsizlik gibi işletme yapısını olumsuz etkileyen sorunların çözülmesine yönelik tutarlı ve güçlü bir insan kaynakları yönetimi ve politikası oluşturulmalıdır.

İşletmelerde işgörenler üzerindeki yönetici desteğinin artırılmasına daha çok yönelinmelidir. Çünkü yönetici desteği arttıkça işgören işyeri ve yaptığı iş ile daha çok bütünleşecektir bu da iş performansı iş verimliliğinin yanında işletmeye bağlılığını artıracaktır. Yine işgörenlerin iş arkadaşlarından destek görmesi sorunları çözme sürecini hızlandıracak ve çevresiyle kurduğu iletişimin daha sağlıklı ve verimli olmasına yol açacaktır. İşletmede yönetici desteği ve iş arkadaşları desteği arttıkça işgörenlerin yaşadığı stres ve strese bağlı gösterdiği olumsuz davranışlar azalacaktır bu da psikolojik iyi oluş düzeyini artıracaktır.

İşletmelerde işgörenlerin işin yapılışı ile ilgili karar ve düşüncelerinin önemsendiği, baskı altında olmadan özgürce kararlarını uygulayabildiği sağlıklı iletişimin kurulacağı bir örgüt yapısı oluşturulmalıdır. İşgörenlerin dinlendiği, kararlarına önem verildiği bir işletme çatısı altında olması bireysel otonominin gelişmesini sağlamasının yanında işletmede olumlu ilişkileride artıracaktır.

İşletmelerde işgörenlere iş-yaşam, iş-aile dengesi, zaman yönetimi, iletişim teknikleri, iş sağlığı ve güvenliği, stres ve stres ile başa çıkma konularında kişisel gelişimi destekleyecek eğitimlere yönelinmelidir. Kişisel gelişimi destekleyen faaliyetlerin artması işgörenlerin motivasyonlarını yükseltecek ve iş performanslarının ve kuruma olan bağlılıklarının artmasını sağlayacaktır

## KAYNAKÇA

- Abbasoğlu, Ő. (2015). İŞ G6renlerde 6rg6tsel Adalet Algısı ve 6rg6tsel Adaletin İŞ Motivasyonu 6zerindeki Etkisi, Bir Devlet Hastanesi 6rneği. Sosyal Bilimler Enstit6s6, İŞletme Anabilim Dalı. Y6ksek Lisans Tezi, Ankara: Atılım 6niversitesi.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., ve George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *Mis Quarterly*, 1-17.
- Akat, İ., Budak, G., Budak, G. (1994). İŞletme Y6netimi, Beta Yayınları, 1.Baskı, İstanbul.
- Akın, A. (2008). The Scales of Psychological Well – Being: A Study of Validity and Reliability, *Educational Sciences: Theory and Practice*, 8: 741 – 750.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Aydın, N. (2013). Kişisel ve Kurumsal İletişim Teknikleri. İstanbul: Kamer Yayınları
- Bakker, A., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 12 (4), 393-417.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10 (1), 16-38.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43 (1), 83-104.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2006). The job demands-resources model: State of the art. *Journal Of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Bakker, A.B. ve Schaufeli, W.B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29 (2), 147-154.

- Başaran, İ. E. (2000). Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü, Feryal Matbaası, 3. Baskı, Ankara.
- Bilgiç, R. (2008). İş özellikleri kuramı: Geniş kapsamlı gözden geçirme. Türk Psikoloji Yazıları, 11 (22), 66-77.
- Bolat, O. İ. (2011). Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi/The Relationships Between Self-Efficacy and Burnout: Mediating Effects of Leader-Member Exchange. Ege Akademik Bakış, 11 (2), 255.
- Boonzaier, B., Ficker, B. and Rust, B. (2001). A review of research on the job characteristics model and the attendant job diagnostic survey. South African Journal of Business Management, 32 (1), 11-34.
- Brotheridge, C. M., ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". Journal of Vocational Behavior, 60 (1), 17-39.
- Bumin, B. ve Şengül, A. (2000). İnsan Kaynaklarının Değerliliği ve Organizasyonlarda Role Dayalı Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Nevşehir.
- Budak, G. ve Sürgevil. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 20 (2), 95-108.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, Doğu Üniversitesi Dergisi, İstanbul.
- Chen, C.F. and Chen, S.C. (2014). Investigating the effects of job demands and job resources on cabin crew safety behaviors. Tourism Management, 41, 45-52.
- Chung, Y.S. and Wu, H.L. (2013). Stress, strain, and health outcomes of occupational drivers: An application of the effort reward imbalance model on Taiwanese public transport drivers. Transportation Research Part F: Traffic Psychology And Behaviour, 19, 97-107.

- Cooper, H., Okamura, L. and McNeil, P. (1995). Situation and personality correlates of psychological well-being: Social activity and personal control. *Journal of Research in Personality*, 29 (4), 395-417.
- Çakır, Y. ve Palabıyıkoglu, R. (1997). Gençlerde sosyal destek-çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlik çalışması. *Kriz Dergisi*, 5 (1), 15-24.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doymu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 21 (4), 1139-1152.
- Çetinkaya, F. (2011). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi Ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Chandy, R., Hopstaken, B., Narasimhan, O. and Prabhu, J. (2006). From Invention to Innovation: Conversion Ability in Product Development. *Journal Of Marketing Research*, 43 (3), 494-508.
- Çoban, H. (2014). İş- Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma (Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi).
- Gözükara-Yıldız, İ. (2014). İş Gereklere ve Kaynaklarının İş-Aile Çatışması Aracılığı İle İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güner, F., Çiçek, H., ve Can, A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doymu ve yaşam doymu düzeyleri ile ilişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (3), 59-76.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86 (3), 499-512.
- Demiral, Y. (2015). Çalışma Yaşamında Psiko-sosyal Etmenler. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 20, 22-26.



- Doef, M. and Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13 (2), 87-114.
- Doğan, H., ve Ali, C. A. N. (2009). Örgütlerde mesleki özerklik sorunu ve Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde ampirik bir çalışma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 133-148.
- Erdem, H., Kılınç, E. ve Demirci, D. (2016). Çalışanlarda İş Yükü Fazlalığının Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (58).
- Eroğlu, F. (2009). *Davranış Bilimleri*, Beta Yayın Dağıtım, 9, Baskı, İstanbul.
- Frankl, V. E. (2009). *İnsanın anlam arayışı*. Okyanus Yayınları.
- Gediksiz, E. (2013). Alçakgönüllülük İle Psikolojik İyi Olma Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Gülyüz, E. ve Aydın, O. (2006). İş kontrolü ve kontrol isteği ile tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(58), 59-71.
- Gürüz, D. ve Eğinli, A.T. (2014). *Kişilerarası İletişim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16 (2), 250-279.
- Halisdemir, D. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik İyi Oluşları, Kendini Affetme Düzeyleri Ve Geçmişe Yönelik Anne Kabul Red Algıları Arasındaki İlişkiler. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Heerwagen, J., Kelly, K. ve Kampschroer, K. (2006). *The Changing Nature of Organizations, Work, And Workplace*. Retrieved September, 19, 2006.
- Hausser, J.A., Mojzisch, A., Niesel, M., Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24 (1), 1-35.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, Ltd.

- International Labour Organization (2016). “Workplace Stress: A Collective Challenge”. World Day For Safety And Health At Work, 26 April 2016, Geneva.
- İplik, E. (2005). Kalabalık ve Zaman Baskısı Altındaki Tüketicilerin Alışverişten Duydukları Tatmin Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Adana.
- Işkın HE. (2018). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık, Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel İntikam Üzerine Etkisi: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi.
- Kara, N. (2010). Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisinin Araştırılması, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kaya, E. (2016). İş Talepleri ve İş Kaynaklarının İş Tutkunluğa Etkisinde Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolünün İncelenmesi. Maltepe Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karasek, Robert A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308.
- Kılınç, T. (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörlere Satış Elemanlarına Yönelik Bir Araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, İstanbul, C. 20, 19-34.
- Koca, H. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi, Kum Saati Yayın Dağıtım. 2. Baskı, İstanbul.
- Korkut, A. E. (2014). Psiko-sosyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ankara.
- Lakey, B. (2008). Social support models and measurement. National Cancer Institute. Web: [https://cancercontrol.cancer.gov/brp/research/constructs/social\\_support.html#3](https://cancercontrol.cancer.gov/brp/research/constructs/social_support.html#3) adresinden alınmıştır.
- Mauno, S., Mäkikangas, A. and Kinnunen, U. (2016). A longitudinal person-centred approach to the job demands-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25 (6), 914-927.

- Menteşe, M. (2007). İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması ile Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Metin, Ü.B. (2010). The antecedents and consequences of burnout, work engagement and workaholism. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- Meijman, T.F. and Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. Handbook of Work and Organizational Psychology, (2), 5-34.
- Meral, F. B. ve Cavkaytar, A. (2012). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin psikometrik özelliklerinin otizmlili çocuk aileleri üzerinde incelenmesi. E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi, 3 (4), 20-32.
- Özel, E., Çetık, O. (2010). Mesleki Görevlerin Ergonomik Analizinde Kullanılan Araçlar ve Bir Uygulama Örneği. Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, (22).
- Özen, Y. (2010). Kişisel Sorumluluk Bağlamında Öznel Ve Psikolojik İyi Oluş (Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme), Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2 (4): 46-58.
- Park, R., ve Jang, S. J. (2015). Mediating role of perceived supervisor support in the relationship between job autonomy and mental health: moderating role of value-means fit. Diseases (LIFE). Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 9 (1), 23.
- Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. International Journal of Stress Management, 12 (1), 43.
- Rijk, A.E., Blanc, P.M.L., Schaufeli, W.B., Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand–control model: Effects on burnout. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71 (1), 1-18.

- Ryff, C. D., and Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well being revisited. *Journal Of Personality And Social Psychology*.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 57 (6).
- Ryff, C. D., and Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well being revisited. *Journal Of Personality And Social Psychology*.
- Ryff, C. D., and Essex, M. J. (1992). The interpretation of life experience and well-being: The sample case of relocation. *Psychology and Aging*, 7 (4), 507.
- Ryff, C. D., Magee, W. J., Kling, K. C., & Wing, E. H. (1999). Forging macro micro linkages in the study of psychological well-being. *The Self And Society İnaging Processes*, 247-278.
- Ryff, C.D. and Singer, B.H. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*. 9, 13-39.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement:A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 293-315.
- Shirom, A. (2007). Explaining vigor: On the antecedents and consequences of vigor as a positive affect at work. *Positive organizational behavior*, 86-100.
- Sığrı, Ü. (2007). Kamu ve Özel Sektördeki Kişisel ve Örgütsel Değerlerin Uyumlaştırılması Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 18, Muğla.
- Sia, S. K., ve Appu, A. V. (2015). Work autonomy and workplace creativity: Moderating role of task complexity. *Global Business Review*, 16 (5), 772-784.
- Siegrist, J. (2008). Effort-reward imbalance and health in a globalized economy. *SJWEH Supplements*, (6), 163-168.
- Siegrist, J. and Rödel, A. (2006). Work stress and health risk behavior. *Scandinavian Journal Of Work, Environment & Health*, 32 (6), 473-481.

- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. Çimento İşveren Dergisi, 23 (3), 17-40.
- Şahan, C. (2016) Kopenhag Psiko-sosyal Risk Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Steinberg, R. J. and Figart, D. M. (1999). Emotional labor since: The Managed Heart. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561 (1), 8-26.
- Taşdelen, N. (2000). İş Tatmininin Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasıyla İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Telef, B. B. (2013). Psikolojik İyi Oluş Ölçeği: Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28 (3): 374–384.
- Tezcan, M. (1995). Sosyolojiye Giriş, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, No:177, Ankara.
- Then, F. S., Luck, T., Luppä, M., Arélin, K., Schroeter, M. L., Engel, C. ve Riedel-Heller, S. G. (2014). Association Between Mental Demands at Work and Cognitive Functioning in The General Population–Results of the Health Study of the Leipzig Research Center For Civilization.
- Topuz, A. (2006). Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 25 (3-4).
- Topgül, S. (2016). İş ve Aile Yaşamı Dengesi (zligi) nin Kadın Çalışanlar

- Üzerindeki Etkileri/The Effects of The Work and Family Life (Im) Balance on Female Workers. *Yonetim ve Ekonomi*, 23 (1), 217.
- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı Ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tsutsumi, A. and Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort–reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59 (11), 2335-2359.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Tuzgöl, M. (2005). Öznel İyi Oluş Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 23 (3): 103–109.
- Tütüncü, M. (2012). Yönetici ve Çalışanların Psikolojik İyi Olma ve Stres Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vatansever, Ç. (2014). Risk Değerlendirmede Yeni Bir Boyut: Psiko-sosyal Tehlike ve Riskler. *Çalışma ve Toplum*, 40 (1).
- Veldhoven, V. M. (2014). Quantitative Job Demands. *An Introduction to Contemporary Work Psychology*, 117-143.
- Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H., Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort–reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science & Medicine*, 60 (5), 1117-1131.
- Voydanoff, P. (2005). Toward a Conceptualization of Perceived Work-Family Fit And Balance: A Demands and Resources Approach. *Journal of Marriage and Family*, 67 (4), 822-836.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2007). The Role Of Personal Resources in The Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14 (2), 121-141.

- Yılmaz, E. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Isparta.
- Yörükoğlu, S. (2008). Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yürür, S. ve Keser, A. (2014). İşe bağlı gerginlik ile iş tatmini ilişkisinde duygusal tükenmenin aracı rolü. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65 (04), 165-193.
- Zarbova, B.& Karabeliova, S. (2018). Stress and well-being. In Paper Conference.

## EKLER

### EK 1

#### ANKET FORMU

| A) Lütfen, aşağıdaki ifadelerin, işyeriniz ile ilgili durumu ne ölçüde yansıttığını “1-Kesinlikle Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum”, “4-Katılıyorum”, “5-Kesinlikle Katılıyorum” şıklarından bir tanesini işaretiyle belirtiniz. | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|-------------------------|--------------|-----------------------------------|-------------|------------------------|
| 1.İşyerimde genellikle yapabileceğimden daha fazla iş üstlenmem beklenmektedir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 2.İşimi yaparken hızlı olmam gerekmektedir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 3.İşim, çoğunlukla aynı anda birçok şeyi yapmamı gerektirmektedir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 4.İşim, sürekli dikkat gerektirmektedir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 5.İşimde karşılaştığım bazı şeyler özel yaşamımı etkilemektedir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 6.İşimi yaparken bazen zor insanlarla muhatap olmam gerekmektedir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 7.İşim, beni duygusal anlamda zorlamaktadır.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 8.İşimi oluşturan görev ve hedeflerin çoğu net değildir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 9.İşimde sahip olduğum yetki düzeyi belirsizdir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 10.Bu işyerinde, amirlerimin benden beklentileri açık değildir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 11.Bu işyerinde, sorumluluklarımın ne olduğu belirgin değildir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 12.İşimi yaparken amirlerim bana tam olarak yol göstermemektedir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 13.İşimin bu işyerinde diğer işlerle olan ilişkisi tam olarak belirgin değildir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 14.İşimde bir zorlukla karşılaştığımda çalışma arkadaşlarımdan bana yardım edeceğine inanırım.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 15.Gerekli olduğunda, iş arkadaşlarımdan yardım isterim.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 16.İş arkadaşlarımla ilişkilerim iyidir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 17.İşimde bir zorlukla karşılaştığımda amirimin bana yardım edeceğine inanırım.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 18.Amirimle ilişkilerim iyidir.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 19.Amirim, işimdeki başarıyı takdir eder.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 20.Amirim iş performansıma ilişkin beni bilgilendirir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 21.Amirim, işyerindeki önemli konularla ilgili bizi bilgilendirir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 22.İşimde karşılaştığım problemlerle ilgili amirimle konuşabilirim.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 23.Önümüzdeki bir yıl boyunca bu işyerinde çalışacağımı düşünüyorum.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 24.Gelecek yıllarda da bu iş yerinde çalışacağımı düşünüyorum.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 25.Yaptığım işin geleceğinden endişe duyuyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 26.Yakın gelecekte işimi kaybedebilirim.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 27.Ekonomik daralma sebebiyle işimi kaybetmekten endişe duyuyorum   |                         |              |                                   |             |                        |



| B) Lütfen, aşağıdaki ifadelerin, işyeriniz ile ilgili durumu ne ölçüde yansıttığını “1-Kesinlikle <u>Katılmıyorum</u> ”, “2- <u>Katılmıyorum</u> ”, “3-Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum”, “4-Katılıyorum”, “5-Kesinlikle Katılıyorum” şıklarından bir tanesini işaretiyle belirtiniz. | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|--|-------------------------|--------------|-----------------------------------|-------------|------------------------|
| 1.Karar verirken insanlardan etkilenmem.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 2.Diğer insanlardan farklı düşünsem bile fikirlerime güvenirim.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 3.İnsanların benimle ilgili ne düşüneceğinden endişelenirim.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 4.Ailemin veya arkadaşlarımla karşı çıktığı kararlarımı değiştiririm.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 5.Diğer insanlardan farklı olsa da fikirlerimi ifade etmekten çekinmem.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 6.İnsanların beni beğenmesinden ziyade benim ne düşündüğüm önemlidir.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 7.Tartışmalı konularda benim için fikirlerimi ifade etmek zordur.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 8.Güçlü fikirleri olan insanlardan etkilenirim.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 9.Kendimi başkalarının düşüncelerine göre değil kendi fikirlerime göre değerlendiririm.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 10.Zamanı iyi bir şekilde yöneterek, yapılması gerekenleri yapmaya çalışırım.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 11.Üstlendiğim sorumluluklardan dolayı genellikle kendimi bunalmış hissediyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 12.Yaşamımdaki tüm sorumlulukları idare etmekte oldukça başarılıyım.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 13.Çevremdeki insanlarla çok iyi anlaşamam.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 14.Hayatımı beni memnun edecek şekilde yoluna koymakta zorlanırım.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 15.Hoşuma giden bir yaşam tarzı istiyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 16.Yaptığım iş finansal ihtiyaçlarımı ve hayatımın genel giderlerini karşılamaktadır.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 17.İçinde bulunduğum koşulların sorumluluğunu taşıyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 18.Günlük yaşamda ortaya çıkan durumlar beni çoğunlukla hayal kırıklığına uğrattır.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 19.Ufkumu genişletecek faaliyetlerle ilgilenmem.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 20.Zamanla kişisel olarak gelişimi sağlayacak duyarlılığa sahibim.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 21.Geçen yıllara baktığımda kendimi gerçekten geliştirdiğimi düşünmüyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 22.Yaşama uyum sağlamak için yeni beceriler kazanmanın önemli olduğunu düşünüyorum.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 23.Hayatımda yeni yollar ve yöntemler denemek istemiyorum.   |                         |              |                                   |             |                        |
| 24.Eski alışkanlıklarımı değiştirmeme neden olacak yeni koşullarla karşılaşmak istemiyorum.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 25.Eski köye yeni adet getirilmez gerçeğine inanıyorum.  |                         |              |                                   |             |                        |
| 26.Benim için yaşam sürekli öğrenmeyi, değişimi ve gelişimi içeren bir süreçtir.   |                         |              |                                   |             |                        |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 27.Yaşamımda büyük değişimler yapmaktan artık vazgeçtim.   |  |  |  |  |  |
| 28.Konuştuğum zaman etrafımda beni dinleyecek çok fazla insan yoktur.                                    |  |  |  |  |  |
| 29.Arkadaşlarımla ve aile bireylerimle karşılıklı ilişki kurmaktan hoşlanırım.                           |  |  |  |  |  |
| 30.Çevremde çok az yakın arkadaşım olduğu için kendimi çoğunlukla yalnız hissedirim.                     |  |  |  |  |  |
| 31.Çevremdeki birçok insanın benden daha fazla arkadaşı var.   |  |  |  |  |  |
| 32.Çevremdeki insanlar beni paylaşımcı birisi olarak nitelendirir.                                       |  |  |  |  |  |
| 33.Birçok insan beni sevecen ve şefkatli birisi olarak görür.  |  |  |  |  |  |
| 34.Arkadaşlarımla aramda karşılık bir güven vardır.  |  |  |  |  |  |
| 35.Benim için insanlarla yakın ilişkiler kurmak zordur.  |  |  |  |  |  |
| 36.Daha önce insanlarla sıcak ve karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kuramadım.                           |  |  |  |  |  |
| 37.Geleceğe dair planlar yapmaktan ve bu planları hayata geçirmekten hoşlanırım.                         |  |  |  |  |  |
| 38.Yaptığım işleri genellikle sıradan ve önemsiz görürüm.  |  |  |  |  |  |
| 39.Planlarımı yerine getirecek kadar aktif bir insanım.  |  |  |  |  |  |
| 40.Ben gelecekteki ziyade içinde bulunduğum zamana odaklanırım.  |  |  |  |  |  |
| 41.Yaşamımda başarmak istediklerime ilişkin bir sağduyuya sahip değilim.                                 |  |  |  |  |  |
| 42.Bazen yaşamda yapılması gereken her şeyi yapmış gibi hissediyorum.                                    |  |  |  |  |  |
| 43.Daha önce ortaya koyduğum hedefleri şu an zaman kaybı olarak görüyorum.                               |  |  |  |  |  |
| 44.Kendimi yaşamı boyunca boş boş dolaşan bir insan olarak görmüyorum.                                   |  |  |  |  |  |
| 45.Geleceği düşünmeden içinde bulunduğum zamanı yaşarım.   |  |  |  |  |  |
| 46.Hayatıma ilişkin kendimden emin ve olumlu tutuma sahibim.   |  |  |  |  |  |
| 47.Kendimi çevremdekilerle karşılaştırdığımda daha çok memnun oluyorum.                                  |  |  |  |  |  |
| 48.Diğer insanlar kadar kendime ilişkin olumlu tutuma sahip değilim.                                     |  |  |  |  |  |
| 49.Geçmişte bazı hatalar yapsam da şimdi birçok konuda başarı elde ettiğimi düşünüyorum.                 |  |  |  |  |  |
| 50.Hayatımda şimdiye kadar iyi ve kötü zamanlar olsa da geri yönelik hiçbir şeyi değiştirmek istemezdim. |  |  |  |  |  |
| 51.Birçok yönden yaşamımda kendimi hayal kırıklığına uğramış hissediyorum.                               |  |  |  |  |  |
| 52.Geçmişime baktığımda ortaya çıkan şeylerden memnun oluyorum.  |  |  |  |  |  |
| 53.Sahip olduğum kişilik özelliğimi seviyorum.   |  |  |  |  |  |

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

İsim SOYİSİM : Gülhan ALCAN

Doğum Yeri :

Doğum Tarihi :

### EĞİTİM DURUMU

Lisans Öğrenimi :

Yüksek Lisans Öğrenimi :

Bildiği Yabancı Diller :

### İLETİŞİM

E-posta Adresi :

ORCID :

