

Journal of Economy Culture and Society

ISSN: 2602-2656 / E-ISSN: 2645-8772

Araştırma Makalesi / Research Article

Tükenmişlik ve İşe İlişkin Duygular Arasında İş Stresinin Aracı Rolü: Kamu Çalışanları Örneği*

Mediator Role of Work Stress Between Burnout and Job Related Affective Wellbeing: A Case of Public Employees

Selver YILDIZ BAĞDOĞAN¹ , Ülviye TÜFEKÇİ YAMAN¹ , Kadriye Burcu ÖNGEN BİLİR¹ , Serpil AYTAÇ¹ 

*Bu çalışma, 6-9 Mayıs 2018'de 9. Uluslararası İş Sağlığı ve Güvenliği Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

¹Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Bursa Türkiye

ORCID: S.Y.B. 0000-0003-0616-8691;
Ü.T.Y. 0000-0003-3299-9448;
K.B.Ö.B. 0000-0003-2581-0125;
S.A. 0000-0001-6659-4639

Corresponding author:

Selver YILDIZ BAĞDOĞAN,
Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Bursa Türkiye
E-mail: syildiz@uludag.edu.tr

Submitted: 07.10.2019

Revision Requested: 11.10.2019

Last Revision Received: 14.02.2020

Accepted: 02.03.2020

Published Online: 04.05.2020

Citation: Yıldız Bağdoğan, S., Tüfekçi Yaman, U., Öngen Bilir, K. B. & Aytaç, S. (2020). Mediator role of work stress between burnout and job related affective wellbeing: a case of public employees. *Journal of Economy Culture and Society*, 61, 189-205. <https://doi.org/10.26650/JECS2019-0077>

ÖZ

Çalışanlar arasında stres ve tükenmişlik kavramları önemli işyeri sorunları arasında yer alır. Yaşanan iş stresi ve tükenmişlik, çalışanların işe karşı duygularını dolayısıyla iyilik hallerini de etkiler. Çalışanların işe karşı olumlu duygular beslemesi, genel yaşama karşı tutumunu da belirler. Bu sebeple işe karşı geliştirilen duygular, çalışanın yaşadığı stresin ve tükenmişliğin azalmasına da yol açabilir. Bu çalışmada tükenmişlik, işe ilişkin duygular ve iş stresi kavramları ele alınmıştır. Çalışmada kamu sektöründeki çalışanlar arasındaki tükenmişlik ve işe ilişkin duygular arasındaki ilişkiler incelenmiş, iş stresinin bu iki değişken arasında aracı etkisinin bulunup bulunmadığına bakılmıştır. Anket yönteminin kullanıldığı çalışmada 172 kişi katılımcı olarak yer almıştır. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki için Pearson Korelasyon Analizi ve değişkenler arasındaki aracı etkiyi tespit edebilmeye yönelik Yapısal Eşitlik Modellemesi içinde analizler gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre işe ilişkin duygular ve tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü; iş stresi ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Ayrıca stres değişkeninin işe ilişkin duygular ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklamada kısmi aracılık rolünü üstlendiği görülmüştür. Diğer bir deyişle çalışanların işe ilişkin iyilik halleri ve algıları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklamak için iş stresini de anlamak gerekir.

Anahtar Kelimeler: Çalışan, stres, tükenmişlik, işe ilişkin duygular, yapısal eşitlik modellemesi

ABSTRACT

Both stress and burnout among employees are serious workplace problems. Work stress and burnout also affect employees' feelings towards work and their well-being. Employees' positive feelings towards work determine their attitude towards general life. For this reason,



developing positive feelings towards work can also lead to a decrease in the stress and burnout experienced by the employee. In this study, the relationship between burnout and job-related affective well-being among public sector employees was examined. In addition, this study considers whether job stress has a mediator effect between these two variables. 172 people participated in the study using the questionnaire method. Pearson Correlation Analysis was performed for the relationship between variables. In order to determine the mediator effect analyzes were performed in Structural Equation Modeling. According to the results of the analysis, there is a significant and negative relationship between job related affective well-being and burnout; significant and clear relationship between work stress and burnout. In addition, the stress variable was found to play a partial mediator role in explaining the relationship between job-related affective well-being and burnout. In other words, it is necessary to understand stress in order to explain the relationship between job well-being and perceptions of employees and burnout.

Keywords: Employee, stress, burnout, job related affective well-being, structural equation modeling

EXTENDED ABSTRACT

Conditions in the workplace have an effect on employees' emotions while at work. Employees' positive emotions affect their commitment and feelings both to life and to work life. Positive or negative emotions determine attitudes and perceptions in the workplace such as satisfaction, motivation, burnout and stress. The main concepts of this study are work stress, burnout and positive and negative emotions related to work, in other words, well-being.

While the pressure experienced during the day and at the workplace remains at a certain level, it provides healthy stimuli but when it goes below or above a certain level it causes stress (Makin, & Lindley, 1995, s. 13; Keser, 2014, s. 20). According to Selye, the father of stress research, stress is the "body's non-specific response to any request coming to it" (Selye, 1973, s. 692; Selye, 1976).

Since the 1970s, one of the most mentioned concepts along with work stress is burnout. The person experiencing burnout feels that his energy is decreased and exhausted. Therefore, stress cannot be reduced or, at least, it might only be removed with great difficulty. However, the sources of stress here are different from the others. Because the stress that causes burnout results from the employee's interaction with the workplace and the employees there (Maslach, 2003; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994, s. 558; Özdemir, Kılıç, Özdemir, Öztürk ve Sümer, 2003, s. 14).

Another variable in our study, job related affective well-being, is a concept that expresses positive feelings towards work (Morrissy, Boman, & Mergler, 2013). Job related affective well-being increases employee satisfaction with positive emotions (Diener, Sandvik, & Pavot, 1991). Danna and Griffin (Danna, & Griffin, 1999) state that this must be looked at in order to explain job satisfaction. Determining satisfaction in the workplace is crucial for employees' well-being.

This study aims to investigate whether stress has a mediating effect on burnout and job related affective well-being of public sector employees. Research data were collected from 172 public employees. Three scales were used in this study: (1) "Job Stress Scale" developed by House and Rizzo (1972) and adapted to Turkish by Efeoğlu (2006); (2) "Maslach Burnout Inventory" developed by Maslach ve Jackson (1981) and adapted to Turkish by Ergin (1992); (3) "Job-Related Affective Well-Being Scale-JAWS" developed by Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway (2000) and adapted to Turkish by Bayram, Kuşdil, Aytaç & Bilgel (2004).

The mean age of the participants was 37.79 years (sd = 8.956 years), and the age range was between 23 and 60 years. 40.1% of the participants were female and 59.9% were male. According to the reliability analysis results, the reliability levels of all scales were significant within the acceptable values range (C. Alpha Values; Work stress: 0.83; Burnout: 0.87; JAWS: 0.92).

According to the results of the Pearson correlation analysis between job stress, burnout and job related affective well-being (JAWS), there was a negative and significant relationship between JAWS

and burnout ($r = -0.80, p < 0.00$); a negative and significant relationship between JAWS and work stress ($r = -0.48, p < 0.01$); and a positive and significant relationship between burnout and work stress ($r = 0.60, p < 0.01$).

In this study, stress assumes the mediation role of explaining the relationship between JAWS and burnout. The benefit of fit indices obtained from the structural equation model established to examine the mediating role of the stress variable in the relationship between jaws and burnout indicate that the model fits to an acceptable level: $\chi^2 / sd = 4.00$, RMSEA= 0.058, GFI=0.90, CFI=0.93, SRMR=0.055. According to the measurement model, JAWS negatively affects burnout ($\beta = -0.93, t = -8.08, p < 0.05$). When JAWS and stress were included in the structural equation model, a significant relationship was found between JAWS and burnout. As desired, β coefficient was low ($\beta = -0.79, t = -5.02, p < 0.05$). According to Baron and Kenny (1986), this result shows a partial mediating effect. Thus, stress variable partially mediates job related affective well-being and burnout.

However, the significance of the decrease in β values was analyzed by the Sobel Test ($Z = 7.64387946, p = 0.00002972$) to speak of the strictly mediator effect. The significance of Sobel Test confirms the existence of the partial mediating effect of the stress variable between these variables.

Work stress and burnout are common concepts both in working life and in the literature. However, it is less common in the literature to investigate these concepts together with job related affective well-being. In our study, there was a significant and negative relationship between burnout and job related affective well-being, work stress and job related affective well-being. There was a significant and positive relationship between work stress and burnout. In the study, while explaining the relationship between job related affective well-being and burnout, it was clear that job stress played a partial mediating role. When we look at the previous studies on the subject, it is also possible to see that the obtained findings coincide with the results of our study.

1. Giriş

Çalışma hayatındaki duygular, çalışma koşulları tarafınca da belirlenir. Çalışanların pozitif duyguları, hem özel hem de çalışma hayatına olan bağlarını ve duygularını etkiler. Duyguların olumlu veya olumsuz olması tatmin, motivasyon, tükenmişlik, stres gibi işyerindeki tutum ve algıları belirler. İş tatmini, örgütsel bağlılık, motivasyon gibi kavramlar daha çok pozitif duygular ile ilgili iken; tükenmişlik, stres, çatışma ise negatif duygularla ilgilidir.

İş stresi ile fiziksel ve mental sağlık arasında güçlü bir ilişki vardır. Bu ilişki, hem fiziksel hem psikolojik ve hem de ekonomik sonuçlar doğurabilmektedir (Donald ve ark., 2005, s. 410). Avrupalı çalışanların %25'i iş stresinden etkilendiklerini ve strese bağlı sağlık sorunları yaşadıklarını dile getirmektedirler (Eurofound; EU-OSHA, 2014, s. 6). Avrupa'daki kayıp işgünlerinin yarısından fazlasının iş stresi ile ilgili olduğu da bilinmektedir (European Agency for Safety and Health at Work, 2005). Dolayısıyla çalışma koşullarını belirleyen önemli bir faktör olarak stres, işyerlerinin birincil sorunları arasında yer alır. Bu önemli işyeri sorunu literatürde de yoğun bir şekilde tartışılan ve araştırılan bir kavramdır. Aşağıdaki tabloda stresin bazı kavramlarla olan ilişkisine bakılan çalışmalar yer almaktadır.

Tablo 1: Stresin Bazı Kavramlarla İlişkisine Yönelik Çalışmalar

Tükenmişlik ve Depresyon	Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis, & Kaprinis, 2003
	Uncu, Bayram ve Bilgel, 2006
	Armutçuk, Sevinç, Bozkurt, Bostancı ve Zencir, 2011
	Onay ve Kılıcı, 2011
	Bussing, & Glasser, 2000
Verimlilik	Abarghouei, Abarghouei, Bidaki, & Yazdanpoor, 2016
	Collin, Toon, O'Selmo, Reynolds, & Whitehea, 2019
Duygusal İyi Hali	Donald, ve ark., 2005
	Halkos, & Bousinakis, 2010
	Uncu, Bayram ve Bilgel, 2006
	Makikangas, Feldt, & Kinnunen, 2007
	Kuşdil, Bayram, Aytaç ve Bilgel, 2004
Kişilik	Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000
	Jain, Giga, & Cooper, 2013
	Selamu, Fekadu, & Hanlon, 2017
	Makikangas, Feldt, & Kinnunen, 2007
	Vollrath, 2001
Örgütsel Bağlılık	Dumitru, & Cozman, 2012
	Shields, Toussaint, & Slavich, 2016
İş Tatmini	Khatibi, & Hamidi, 2009
İş- Aile Çatışması	Hayes, Douglas, & Bonnier, 2015;
Duygusal Emek	Khamisa, Oldenburg, Peltzer, & Ilic, 2015
İşten Ayrılma Niyeti	Bulgurcu Gürel, 2016
Örgütsel Sessizlik	Çelik ve Yıldız, 2016
	Çakır Yıldız ve Güneş, 2017

Bu çalışmanın ana kavramları iş stresi, tükenmişlik ve işe ilişkin olumlu ve olumsuz duygular bir başka deyişle işe ilişkin iyilik halidir.

2. İş Stresi

Stres kavramı, fizikten psikolojiye kadar pek çok alan içinde dile getirilen bir kavramdır. Stres sözlük anlamıyla "gerilim" ifadesine karşılık gelir. Fizik bağlamında ele alınan stres, maddenin kendi içinde gösterdiği dirençtir. Gelen güce karşı gösterdiği tepki ve direnç, stres

olarak adlandırılır. Psikolojik olarak stres ise kişinin yaşadığı ve karşılaştığı olay ve davranışlara verdiği tepkidir. Bu tanımlara bakarak iki tanım arasındaki benzerliğin gösterilen karşı tepki olduğu ancak birincisinde ölçüm yapmak kolay, ikinci alanda ölçüm yapmanın ise zor olduğu gerçeğidir.

Gün içinde ve işyerinde yaşanan baskı, belli bir düzeyde iken sağlıklı uyarımlar sağlarken; belli bir düzeyin altına veya üstüne çıktığında strese ve olumsuz sonuçlara yol açar (Makin, & Lindley, 1995, s. 13; Keser, 2014, s. 20).

Stres araştırmalarının isim babası olan Selye'ye göre stres, "vücudun kendisine gelen herhangi bir talebe spesifik olmayan şekilde verdiği tepkidir" (Selye, 1973, s. 692; Selye, 1976). Stresin ortaya çıkıp genel bir tepki yaratabilmesi için strese yol açan faktörlerin oluşmuş olması gerekir. Bu faktörler (içsel veya dışsal), kişinin bir gerilim yaşamasına ve dengesinin bozulmasına da neden olur.

Selye'nin (1976), üç fazdan oluşan ve Genel Uyum Sendromu adını verdiği stres süreci, bireyin stresörlere verdiği tepkinin kronolojik gelişimini gösterir. Birinci faz olan alarm aşaması, stresörlerin fark edildiği anla başlar. Vücutta ortaya çıkan birtakım fiziksel tepkilerle de (terleme gibi) dışarıdan fark edilebilir. İkinci faz olan direnç (uyum) aşamasında, birey stres yaratan unsurlarla mücadele etmeye çalışır, üstesinden gelirse metabolizma normale döner. Üçüncü faz ise tükenmedir. Burada birey, stresin yarattığı etkilerden dolayı zarar görmeye başlar hatta sağlık koşullarında ciddi sorunlar ortaya çıkabilir (strese bağlı hastalıklar gibi).

Hayatımızdaki pek çok değişiklik ve gelişme strese yol açabilir. Birey için neyin stres yaratacağı ve etkisi farklılık gösterebilir. Holmes ve Rahe (1967) günlük hayattaki olayların hastalıklarla olan bağlantısını ortaya çıkarmak için "Sosyal Uyumu Ölçme Listesi" geliştirmişlerdir. Bu listeye göre eşin ölümü, boşanma, hapisaneye girme, hastalık veya yaralanma, evlilik, emeklilik gibi olaylar listenin ilk sıralarında yer alan olaylardır (Smith, 2002, s. 19).

İş stresi ise örgüt içinde yerine getirilen rollerin yarattığı olumsuz sonuçlarla da ilgilidir (Devi, & Sharma, 2013). İşyerindeki kronik stres kaynakları rollerdeki belirsizlik, kişiler arası çatışmalar, sorumluluk, yoğun iş yükü, katılım, mekan ve yer sorunları olarak sıralanabilir (Şahin, 1994, s. 25-27). Ayrıca işyerinin kendisinden kaynaklanan iş yapısı, işyerindeki fiziksel koşullar (Aytaç, 2002); kişiler arası iletişim de stresi etkileyen ve strese neden olan faktörler arasındadır.

İş stresi çalışanların performanslarına (Erdoğan, 1991; Mulki, Jaramillo, Goad, & Pesquera, 2011); iş tatminsizliğine (Luthans, 2011; Trivellas, Reklitis, & Platis, 2013); çalışma yaşam kalitesi algısına (Dülgeroğlu ve Başol, 2017), iyilik hallerine (Skakon, Nielsen, Borg, & Guzman, 2010), işe ilişkin olumsuz duygulara ve tükenmişliğe (Miksaj-Todorovic, & Novak, 2008) etki edebilmektedir. Ayrıca role dayalı stres kaynaklarının işe ilişkin duyguları olumsuz etkilediği de (Duygulu, Çıraklar, Güripek ve Bağırhan, 2013) bilinmektedir.

İş stresi ve tükenmişlik arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Bu iki kavram bazı durumlarda neden bazı durumlarda ise sonuç olarak karşımıza çıkabilmektedir. Ayrıca hem stresin hem de tükenmişliğin sonuçları birbirine benzeyebilmektedir: Depresyon, yorgunluk, uyku problemleri, yeme bozuklukları, özgüven kaybı, öfke, sinirlilik hali, ümitsizlik, güçsüzlük, huzursuzluk gibi (Filizöz ve Ay, 2011, s. 229-241).

İş stresi hem kamu hem de özel sektör çalışanları için yüksek sağlık masrafları, işe devamsızlık ve işgücü devir hızında artış, yeni personel bulma ve yerleştirme maliyetleri anlamına gelen bir kavramdır. Bu sebeple stres çalışanlar kadar örgüt üzerinde de maliyetlere yol açan bir kavramdır (Şenyiğit, 2004).

3. Tükenmişlik

1970'li yıllardan itibaren iş stresi ile birlikte en çok anılan kavramlardan bir tanesi tükenmişliktir ancak iş stresi ile aynı anlama gelen kavramlar değildirler (Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis, & Kaprinis, 2003, s. 209; Laes, & Laes, 2001; Pines, & Nunes, 2003).

İş stresi tek başına tükenmişliğe yol açmaz. Olumlu geribildirim alan çalışanlar uzun yıllar üretken ve tatminkâr bir şekilde çalışmaya devam edebilirler. Bununla birlikte hemşirelik, hekimlik, öğretmenlik ve avukatlık gibi daha stresli işlerde çalışanların tükenmişlikle karşılaşma olasılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis, & Kaprinis, 2003, s. 210; Maslach, & Leiter, 1997). Tükenmişlikle ilgili çalışmaların yaygınlaşmasıyla birlikte tükenmişliğin sadece belli meslek gruplarını değil, tüm çalışanları etkileyebilecek potansiyel bir işyeri sorunu olduğu ve tanımının yapılması gerektiği tartışılmaya başlanmıştır (Maslach, 1998; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Cordes, & Dougherty, 1993; Baron, & West, 2007; Hayes, Douglas, & Bonnier, 2015).

Tükenmişlik sendromunun hem farklı çalışma grupları üzerinde hem de farklı çalışma psikolojisi kavramlarıyla birlikte araştırılması, konunun netleşmesini ve bütüncül olarak ele alınmasını sağlamıştır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008, s. 144). Ayrıca tükenmişlik, çalışanın işyerinde yaşadığı stresin bir sonucu olarak süreklilik kazanan negatif bir durum olarak da karşımızdadır (Ahola ve ark., 2006).

Tükenmişlik sendromunu yaşayan birey, enerjisinin de azaldığını ve tükendiğini hissetmektedir. Dolayısıyla içinde bulunduğu stresi de azaltmamakta veya ortadan kaldırmakta güçlük çekmektedir. Ancak buradaki stres kaynakları diğerlerinden farklıdır. Çünkü tükenmişliğe neden olan stres, çalışanın işyeri ve oradaki çalışanlarla olan etkileşiminden kaynaklanmaktadır (Maslach, 2003; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994, s. 558; Özdemir, Kılıç, Özdemir, Öztürk ve Sümer, 2003, s. 14). Ayrıca stres ve tükenmişlik, üretkenliği ve performansı etkileyebilmektedir (Halkos, & Bousinakis, 2010; Hanafi, Zunaidah, & Ulfa, 2018).

Tükenmişlik, “başkaları tarafından da kolayca görülebilen fiziksel ve duygusal enerjinin azalmasıyla ortaya çıkan yorgunluk ve bitkinlik hali” dir (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, s. 402). Maslach ve Jackson tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olarak üç boyutta ele alır. Duygusal tükenme, kişideki duygusal ve fiziksel kaynakların azalmaya başladığı, yorgunluk, bıkkınlık ve enerji kaybı ile kendini gösterdiği aşamadır. Stres de en çok bu aşamada kendini göstermektedir. İkinci aşamada, kişiler arası iletişimin iyice azaldığı görülür. Son aşamada ise, birey kendini tamamen yetersiz hissetmeye, başarısının ve motivasyonunun sürekli düşmesine, ilerleyememesine ve suçluluk hissine yol açmaktadır (Maslach, & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Tükenmiş kişi, yaşamdan umduğu beklentilerini elde edemeyince yorgunluk ve hayal kırıklığı içine düşer. Beklentiler, gerçekten olabileceklerin çok üzerinde ise amaca ulaşmak öz kaynakların, yaşam enerjisinin ve işlev görme yeteneğinin tükenmesi anlamına gelir (Hisli Şahin, 1994, s.61).

Tükenmişlik, hem çalışanı hem de örgütü etkileyen ve hatta çalışanın işten ayrılmasına veya başka işlerin aramasına yol açan bir sorun olduğu gibi (Constable, & Russell, 1986; Anand, & Arora, 2009), performansın düşmesine de (Anvari, Kalali, & Gholipour, 2011) yol açabilmektedir. İşten ayrılma, iş değişikliği, iş tatminin düşmesi diğer sorunların başında gelir (Bussing, & Glasser, 2000).

Garson ve aşçılar arasında yapılan çalışmada bireysel özelliklerden ve işyerinin fiziksel özelliklerinden kaynaklı stresin tükenmişlik duygusunu arttırdığı görülmüştür (Onay ve Kılıcı, 2011).

Akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmaya göre, kişisel başarı alt boyutunda yüksek derecede tükenmişlik yaşadıkları, cinsiyete göre değişmediği, evlilerde daha düşük ve araştırma görevlilerinde daha fazla, iş yükünün arttırıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Hekim dışı sağlık personeli üzerinde yapılan bir çalışmaya göre, yaş ve iş stresi ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmuştur. Yaş ve tükenmişlik arasında ters orantılı, iş stresi ile tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmuştur (Armutçuk, Sevinç, Bozkurt, Bostancı ve Zencir, 2011).

4. İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı /İşe İlişkin İyilik Hali

Son yıllarda çalışma psikolojisi alanında pozitif psikoloji konuları daha fazla tartışılmaya başlanmıştır. Bu konulardan biri de mutluluk ve işe karşı olumlu duygulardır. Bireyin işe ilişkin duyguları, çalışma eylemine karşı tutumuna bağlıdır. Olumlu bir tutumu varsa işe ilişkin duyguları da olumlu olabilir. Bir iş sahibi olmak, işe yaramak, ihtiyaçlarını giderebiliyor olmak gelir elde etmek, arkadaşlık ilişkileri kurabilmek, zamanı organize edebilmek, yaratıcılığını kullanabilmek olumlu duygulara yol açabilir. Diğer taraftan kişiliğine, yeteneklerine ve eğitimine uygun olmayan, monoton, tehlikeli, iş yükü fazla bir çalışan, işine karşı olumsuz duygular besleyebilir. Bu sebeplerle çalışanın iyilik hali, işinde ve işyerinde huzurlu olması, kendini yeterli hissetmesi, mutluluk duyması, tatmin olması ve o iş yerinde çalışmaya devam etmek istemesiyle ilgilidir. Bunlara ek olarak iyilik hali, duygular ve algı ile ilgili olduğundan bireyin genel olarak yaşama karşı tutumu ve anlayışıyla da doğrudan ilişkilidir. Bu çalışmada ele alınan iyilik hali çalışma yaşamına ilişkindir. Önemli bir yaşam alanı olan iş ve işyeri, bireyin kendini nasıl (olumlu-olumsuz) hissettiğini önemli ölçüde belirler.

İşe ilişkin duygular veya iyilik hali /well-being, yazarlarca farklı şekillerde (Diener, 1984; Ryff, 1995; Ryan, & Deci, 2001) psikolojik ve sübjektif well-being olarak kavramsallaştırılmaktadır. Holistik bir yaklaşımla işe ilişkin duygular –işe ilişkin olumlu ve olumsuz duygular- psiko-sosyal iş çevresi ile açıklanmaya çalışılır (Makikangas, Feldt, & Kinnunen, 2007). İşe ilişkin duygular hem olumlu ve olumsuz duygularla açıklanmaya çalışılsa da daha çok Diener ve arkadaşlarının yaptığı çalışmalara göre ne kadar sıklıkla olumlu etki olursa olumsuz etkiler de o kadar az yaşanabilmektedir (Mielniczuk, & Laguna, 2018).

İşe karşı iyilik hali/well-being, işe karşı olumlu duyguları ifade eden bir kavramdır (Morrissey, Boman, & Mergler, 2013). İşe karşı iyilik hali algısı olumlu duygularla birlikte geldiğinde çalışanların işten duydukları tatmin de artmaktadır (Diener, Sandvik, & Pavot, 1991). Danna ve Griffin (Danna, & Griffin, 1999), iş tatminini açıklamak için işyerindeki iyilik haline bakmak gerektiğini ifade etmektedirler. İşyerindeki tatmini belirleyen, çalışanların iyilik halleridir.

Çalışanın iyilik hali ve özellikle işe ilişkin olumlu duyguları, pek çok faktör tarafından belirlenebilir: Kişilik özellikleri, çevresel koşullar, genel özyeterlilik ve bireyin başarıya odaklanmış olması (Devos, Bouckennooghe, Engels, Hotton, & Aelterman, 2006) gibi.

Yapılan çalışmalara göre stres kaynakları ile duygusal iyilik algısı arasında güçlü bağlar vardır (Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000; Kuşdil, Bayram, Aytaç ve Bilgel, 2004). İşyerindeki stres, çalışanların iyilik hallerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Skanon ve arkadaşlarına göre, çalışanların iyilik hallerinde liderler önemli bir role sahiptir. Liderlerin yaşadığı stres de bulaşıcı etkiye sahiptir (Skakon, Nielsen, Borg, & Guzman, 2010, s. 108). Çalışanların iş stresleri ile iyilik halleri arasındaki ilişki, lider ve işverenlere gerekli koşulları sağlamaları konusunda ahlaki yükümlülükler getirmektedir (Donald, ve ark., 2005, s. 410).

5. Yöntem ve Materyal

Bu çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmeye çalışılmıştır:

H1: JAWS ve Tükenmişlik değişkenleri arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: JAWS ve İş Stresi arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Tükenmişlik ve İş Stresi arasında aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: JAWS ve Tükenmişlik arasındaki ilişkinin açıklanmasında İş Stresinin aracılık etkisi vardır.

Bu çalışmada anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma verileri, iki farklı şehirde verilen “stres ve tükenmişlik” eğitimine katılan kamu çalışanlarından toplanmıştır. Katılımcıların sayısı 190’dır. Tamsayım yöntemiyle anket formları katılımcılara dağıtılmış ancak 18 adet anketin hatalı ve eksik doldurulduğu tespit edildiğinden analizlere dahil edilmemiş, 172 anket formu üzerinden çalışma gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmada kamu çalışanlarının sağlığını stres ve tükenmişlik kavramları üzerinden ölçebilmek amacıyla üç ölçek kullanılmıştır:

1- House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılan 7 soruluk ve tek boyutlu “**İş Stresi Ölçeği**” (Job Stress Scale) kullanılmıştır. Bu ölçekte çalışanın işyerinde yaşadığı stresle ilişkili olan psikolojik ve psikosomatik semptomlar ölçülmüştür. Böylece stresin çalışanın zihnini ne kadar meşgul ettiği anlaşılmaya çalışılmıştır. Ölçekte “Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.”, “İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.” gibi maddeler yer almaktadır. “Kesinlikle katılıyorum” dan “Kesinlikle katılmıyorum”a doğru beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların stres puanları ortalama değerler üzerinden dikkate alınmaktadır.

2- Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 22 sorudan ve 3 boyuttan oluşan (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Düşme boyutları) “**Maslach Tükenmişlik Envanteri**” (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır. Ölçek cevapları “Hiçbir zaman”dan “Her zaman”a doğru beşli şekilde tasarlanmıştır. Ölçekte “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” “Gün sonunda ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.” gibi sorular yer almaktadır.

3- Katwyk, Fox, Spector ve Kelloway (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Bayram, Kuşdil, Aytaç ve Bilgel (2004) tarafından yapılan 30 soru ve iki boyuttan oluşan uzun versiyonu olan “**İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği**” (Job-Related Affective Well-Being Scale-JAWS) (İşe Karşı Geliştirilen Negatif Duygular-15 madde, İşe Karşı Geliştirilen Pozitif Duygular- 15 madde) adlı üç ölçek kullanılmıştır. Bu iki alt ölçeğin içinde duygular, iki eksen etrafında dört farklı grupta toplanmıştır: Olumlu ve yoğun; olumlu ve zayıf; olumsuz ve yoğun; olumsuz ve zayıf. Ölçekten örnek vermek gerektiğinde, olumlu ve yoğun duyguların söz konusu olduğu noktada bireyin aktif ve mutlu olduğu (esinlenme, heves, neşe, coşku gibi madde örnekleri), olumlu ama zayıf duyguların hâkim olduğu durumlarda bireyin huzurlu ama düşük güdülenme düzeyine sahip olduğu (madde örnekleri: tatmin, hoşnutluk, huzur). Diğer taraftan, olumsuz ama yoğun duygulara sahip olduğunda ise kaygılı ve gergin duygular içinde olduğu (hayal kırıklığı, tiksinti, kızgınlık, korku gibi madde örnekleri) görülmektedir. Son olarak olumsuz ve zayıf duygular içinde iken kendi içine kapanan ve güdülenme düzeyi düşük bir bireyi karşımıza çıkmaktadır (madde örnekleri: bezgin, yorgun) (Bayram, Kuşdil, Aytaç ve Bilgel, 2004; Kuşdil, Bayram, Aytaç ve Bilgel, 2004). Ölçeğin olumlu/olumsuz eksenini kişinin işe ilişkin mutluluk düzeyini; yoğun/zayıf eksenini ise motivasyon düzeyini göstermektedir. Çalışmada, Spector tarafından açıklanan değerlendirme yöntemlerinden biri olarak, ölçek, negatif duygulara ilişkin 15 soru ters çevrilerek toplam puan hesaplanmış ve işe ilişkin iyilik hali olarak tek boyutta ele alınmıştır (Spector, 2007).

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki için Pearson Korelasyon analizi ve değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit edebilmeye yönelik Yapısal Eşitlik Modellemesi içinde analizler gerçekleştirilmiştir.

6. Bulgular

Katılımcıların yaş ortalaması 37,79 yıl (ss = 8,956 yıl), yaş aralıkları 23 ve 60 yılları arasındadır. Katılımcıların %40,1'i kadın, %59,9'u erkektir. Örneklemin %40,7'sini memurlar diğer yarısını ise mühendisler, mali müşavirler, şefler, astsubay, daire başkanı, avukatlar, uzman yardımcısı oluşturmaktadır. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında ortalama 10,40 yıldır (ss=8,89 yıl). Tablo 2'de betimsel istatistikler içindeki ortalamalar, standart sapma ve Cronbach alfa değerleri görülmektedir.

Tablo 2: Betimsel İstatistik Sonuçları

Ölçekler	Ortalama	Ss	C. Alfa
İş Stresi Ölçeği	2,73	0,84	0,83
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	2,54	0,54	0,87
Duygusal Tükenme	2,62	0,83	0,90
Duyarsızlaşma	2,12	0,81	0,81
Düşük Kişisel Başarı	2,80	0,81	0,75
İşe İlişkin İyilik Algısı-JAWS	3,42	0,74	0,92
Negatif Duygular	3,83	0,81	0,94
Pozitif Duygular	3,00	0,90	0,86

ss: Standart Sapma, C. Alfa: Cronbach Alfa

Yukarıda yer alan Tablo 2'ye göre tüm ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri kabul edilebilir değerler aralığında anlamlıdır. Bir ölçeğin Cronbach Alfa değeri $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Kayış, 2009). Ölçeklerin ortalama değerlerine bakıldığında, stres ölçeği ortalamasının çok yüksek olmamakla birlikte yine de çok düşük olmadığı görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği için de benzer bir durum söz konusudur. JAWS'ın ortalaması ise 3,42 değeriyle katılımcıların iyilik algılarının yüksek olduğu görülmüştür.

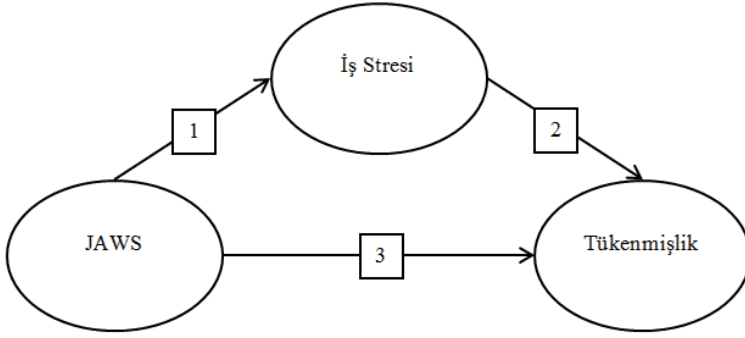
İş stresi, tükenmişlik ve işe ilişkin duygusal iyilik algısı (JAWS) arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır. Tablo 3'e göre, JAWS ve tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı ($r = -0,80$, $p < 0,00$); JAWS ve iş stresi arasında negatif ve anlamlı ($r = -0,48$, $p < 0,01$) ve tükenmişlik ile iş stresi arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır ($r = 0,60$, $p < 0,01$). Sonuç olarak H1, H2 ve H3 hipotezlerinin doğrulandığı bilgisine ulaşılmıştır.

Tablo 3: Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

	JAWS	Tükenmişlik	İş Stresi
JAWS	1	-0,80**	-0,48**
Tükenmişlik	1	1	0,60**

** $p < 0,01$

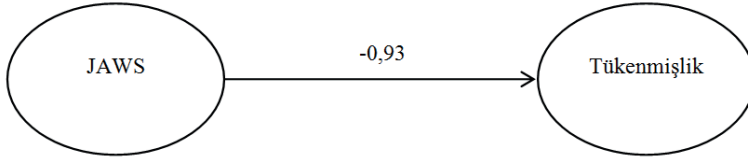
Bu çalışmada iş stresi değişkeninin aracı olduğu model, aşağıda verilmiştir. Bu modele göre iş stresi, JAWS ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin açıklanmasında aracılık rolünü üstlenmektedir.



Şekil 1: Stres Değişkeninin Aracılık Modeli.

Yapısal eşitlik modellerinin ve ölçme modelinin değerlendirilmesinde Goodness of Fit Index (GFI) ve Comparative Fit Index (CFI) adlı uyum iyiliği indeksleri kullanılmıştır. CFI ve GFI değerlerinin 0,90 ile 0,95 arasında olması kabul edilebilir, 0,95'in üzerinde olması ise iyi bir uyumu göstermektedir. RMSEA değeri 0,08'den düşüktür. (Hu, & Bentler, 1999).

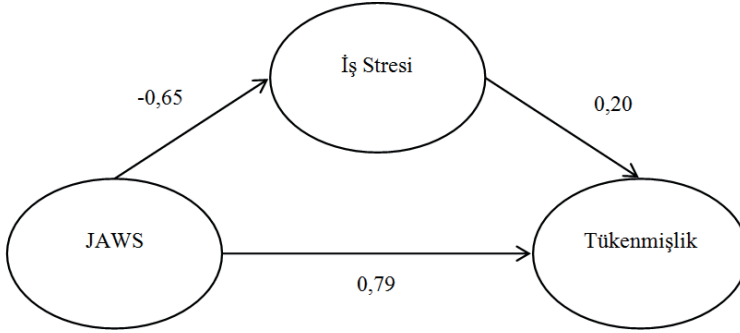
Ölçüm modeli, gözlenen değişkenlerin, kendi aralarındaki yapıları ile ilişkilerini belirtir. Yapısal eşitlik modeli testinde iki gizil değişken kullanılmıştır: JAWS ve tükenme. Ölçüm modelinin ilk testi sonucunda, veriler iyi uyum sağlamıştır. $\chi^2 / sd = 8,19$, RMSEA= 0.07, GFI=0.92, CFI=0.91, SRMR=0.055.



Şekil 2: JAWS ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki Modeli.

Baron ve Kenny (1986)'nin önerileri doğrultusunda ilk olarak JAWS değişkeninin hem iş stresi hem de tükenmişlik değişkeni ile ilişkili olduğuna ilişkin kanıt elde edilmesi gerekmektedir. Ayrıca JAWS ile tükenmişlik değişkeninin ilişkili olduğunun gösterilmesi gerekmektedir. Ölçme modeli söz konusu kanıtları sağladığı için JAWS ile tükenmişlik arasındaki ($\beta = -0,93$, $t = -8,08$, $p < 0,05$) ilişkide iş stresi değişkeninin oynadığı aracı rolün incelenmesine geçilebilir. Dolayısıyla yapılması gereken şey, JAWS ve iş stresi değişkenlerinin yordayıcı; tükenmişlik değişkeninin yordanan değişken olduğu modeli test ederek, JAWS değişkeninden tükenmişlik değişkenine giden yolun anlamlı çıkmamasını ya da söz konusu yol değerinin ilk halinden ($\beta = -0,93$, $t = -8,08$, $p < 0,05$) daha düşük çıkmasını beklemektir. Şekil 3'deki aracı model sonuçlarına göre JAWS ile iş stresi arasında negatif yönlü doğrudan bir ilişki bulunmaktadır ($\beta = -0,65$, $t = -3,96$, $p < 0,05$).

İş stresi değişkeninin JAWS ve tükenmişlik arasındaki ilişkide oynadığı aracı rolü incelemek için kurulan yapısal eşitlik modelinden elde edilen uyum iyiliği indeksleri, modelin kabul edilebilir düzeyde uyum verdiğini göstermektedir: $\chi^2 / sd = 4,00$, RMSEA= 0.058, GFI=0.90, CFI=0.93, SRMR=0.055. Söz konusu modele ilişkin standardize edilmiş katsayıları Şekil 3'te gösterilmiştir.



Şekil 3: Standardize Edilmiş Faktör Yükleri.

Ayrıca iş stresi tükenmişlik zerinde pozitif yönlü doğrudan bir etki yapmaktadır ($\beta = 0,20$, $t=1,63$, $p<0,05$).

Ölçüm modeli sonucuna göre JAWS tükenmişliği negatif olarak etkilemektedir. ($\beta = -0,93$, $t = -8,08$, $p<0,05$). JAWS ve iş stresi ile birlikte yapısal eşitlik modelinde yer aldığına, JAWS ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İstenildiği üzere β katsayısı düşük çıkmıştır. ($\beta = -0,79$, $t = -5,02$ $p<0,05$) Baron ve Kenny'ye (1986) göre bu sonuç kısmi aracı etkiyi göstermektedir. Böylece iş stresi değişkeni kısmi olarak işe ilişkin duygusal iyilik algısına ve tükenmişliğe aracılık etmektedir.

Aracı etkiden söz edebilmek için karşılanması gereken şartların yanı sıra, bağımsız değişkenin (aracı değişken vasıtasıyla) bağımlı değişken üzerindeki dolaylı etkisinin (a.b yolunun) anlamlı olup olmadığını saptamak gerekir. Bunu gerçekleştirmek için çeşitli testler geliştirilmiştir. Bunlardan bir tanesi de Sobel testidir (Sobel, 1982). Bu test, ilgili değişkenlere ait düzeltilmemiş regresyon katsayıları (β) ve bunlara ait standart hata değerleri kullanılarak hesaplanır.

Ancak kesin olarak aracı etkiden söz etmek için, B değerlerindeki azalmanın anlamlılığı Sobel Testi ile analiz edilmiştir. Sobel Testi sonuçları $Z = 7.64387946$, $p = 0.00002972$ şeklinde gerçekleşmiştir. Sobel Testinin anlamlı çıkması, stres değişkeninin söz konusu değişkenler arasındaki kısmi aracılık etkisinin varlığını doğrulamaktadır.

Tablo 4: Aracı Model İçin Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

	Doğrudan Etki	Dolaylı Etki	Toplam Etki
İş Stresi <--- JAWS	-0,65*	0,000	-0,65*
Tükenmişlik <--- İş Stresi	0,20	0,000	0,20*
Tükenmişlik <--- JAWS	-0,79	-0,14*	-0,93*

* $p<0,05$

Aracı modele ilişkin yapısal eşitlik modelinin sonuçları Tablo 4'te görülmektedir. Aracı model sonuçlarına göre daha önce temel modelde görülen JAWS ile tükenmişlik arasındaki istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ilişki ortadan kalkmıştır (Standartlaştırılmış regresyon katsayısı=-0,79). Sonuçlar JAWS'ın tükenmişlik üzerindeki etkisinin doğrudan değil dolaylı olduğunu göstermektedir. JAWS'ın tükenmişlik üzerindeki toplam etkisi "Standartlaştırılmış regresyon katsayısı=-0,93, $p<0,05$ " iken bu etkinin bir kısmı dolaylı etkidir. "Standartlaştırılmış regresyon katsayısı=-0,14, $p<0,05$ " Bu sonuç iş stresinin JAWS ve tükenmişlik ilişkisinde aracı bir değişken olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu sonuç ile H4 hipotezi de doğrulanmıştır.

7. Tartışma ve Sonuç

İş stresi ve tükenmişlik konuları hem çalışma yaşamında hem de literatürde sıkça yer alan kavramlardır. Ancak literatürde bu kavramların işe ilişkin duygular ile birlikte araştırılması daha az görülen bir durumdur. Yaptığımız çalışmada hem tükenmişlik ile işe ilişkin duygular hem de işe ilişkin duygular ve iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. İş stresi ve tükenmişlik arasında da anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada işe ilişkin duygular ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklarken iş stresinin kısmi aracılık rolünü oynadığı da görülmüştür. Ayrıca kurulan model çerçevesinde işe ilişkin duyguların tükenme üzerindeki etkisinin doğrudan değil dolaylı olduğu da tespit edilmiştir.

Çalışma yaşamında iyi olmak ve iyi hissetmek, pozitif psikoloji alanında konu başlığı olarak yer almaya başlamıştır. Duygusal iyilik hali, kişi tarafından algılanan bir durum olduğundan bireysel ve çevresel faktörlere göre değişiklik gösterebilir. Duygusal iyilik hali, olumsuz duygularla karşımıza çıktığında iş stresi ile olan ilişkisi ortaya çıkar. Konuyla ilgili yapılan önceki çalışmalara baktığımızda elde edilen bulguların çalışmamızın sonuçlarıyla örtüştüğünü görmek mümkündür.

Çağrı merkezi çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, örgütsel stresörlerin çalışanların sağlık ve iyilik halleri üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğuna ve bağlılığın da stresörlerin olumsuz sonuçları üzerindeki etkisine önemli ölçüde aracılık ettiğine ilişkin bulgular elde edilmiştir (Jain, Giga, & Cooper, 2013). İlaç firmasında çalışan satış temsilcileri üzerinde yapılan bir çalışmada, rol stresörlerinin çalışanların mesleki iyi oluşlarında olumsuz etkisi bulunduğu, bu olumsuz etkinin de, karşılanması gereken satış kotaları, kariyer planları, geleceğe yönelik endişe ve iş güvencesi eksikliği konusundaki farkındalık eksikliğinden kaynaklandığı ifade edilmektedir (Duygulu, Çıraklar, Güripek ve Bağır, 2013).

Yardımcı sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada da, stres ve psikolojik iyi oluşla ilgili meslek grupları arasında hastane ve kamuya açık ortamlarda çalışanlar arasında bazı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (Harris, Cumming, & Campbell, 2006). Yapılan bir diğer çalışmada da psikolojik iyi oluş ve stres arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Zarbova, & Karabeliova, 2018). Stresin azaltılmasının iyilik hali üzerinde olumlu etkileri olacaktır (Özarallı, 2015, s. 18).

Hemşireler üzerinde yapılmış başka bir çalışmada da hemşirelerin iş stresi ve iyilik halleri arasındaki ilişkide yaş değişkeninin önemli bir moderatör etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir (Achour ve ark., 2019, s. 1231). İtfaiye çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada ise iş stresi ve işe ilişkin iyilik hali ile psikolojik sözleşme ihlalinin önemli düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür (Duran, Bishopp, & Woodhams, 2019, s. 120).

İşe ilişkin duygular ile stres arasında ilişki yanında negatif duyguların çalışanların anksiyete ve depresyon düzeylerini de yükselttiği (Uncu, Bayram ve Bilgel, 2006) görülürken, yaptığımız çalışmada da stresin beraberinde tükenmişliği getirdiği görülmüştür. Tükenmişlik duygusu, yüz yüze yapılan işlerde daha fazla görülmektedir (Maslach, & Leiter, 1997). Bu nedenle hizmet sektöründe insan ilişkilerinin ağır bastığı işlerde tükenmişlik riski daha fazladır. Hem stresin hem de tükenmişliğin etkilerinin uzun dönemde ve sinsice ortaya çıktığı (Ardıç ve Polatçı, 2008; Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008) ve sosyal problem olarak kabul edilmesi gerektiği ortadadır.

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmaya göre, tükenmişlik ve iş stresi puanlarının ilişkili olduğu, iş stresi artışının tükenmişlik yönünden olumsuz bir etken olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Armutçuk, Sevinç, Bozkurt, Bostancı ve Zencir, 2011). Hemşireler üzerinde yapılan bir diğer çalışmaya göre de, işle ilgili stresin tükenmişlik, iş tatmini ve genel sağlık ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada özellikle, çalışanlarla ilgili stresin duygusal tükenme oranında-

ki %16, duygusal tükenmedeki %13 ve kişisel başarıda azalmanın %10'luk varyansı açıklayan üç tükenme boyutuyla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Khamisa, Oldenburg, Peltzer, & Ilic, 2015). Hastane personeli üzerinde yapılan diğer bir araştırmaya göre de, iş stresi ve tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışanlardaki yüksek iş stresi oranı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma oranının yükselmesine neden olurken, kişisel başarılarının da düşmesine yol açmaktadır (Abarghouei, Mohammad, Abarghouei, Bidaki, & Yazdanpoor, 2016).

Otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılan pilot bir çalışmada da, tükenmişlik ve iş yerinin fiziksel özelliklerinden kaynaklanan stres faktörlerinin işten ayrılma niyetini artırması yönünde sonuçlara ulaşılmıştır (Onay ve Kılıcı, 2011). Mali müşavirlere ilişkin yapılan bir çalışmada da, duygusal tükenme ve iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Gürel, 2016). Özel güvenlik görevlileri üzerinde yapılan bir çalışmada ise, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin yaşamlarında algıladıkları iş stresi düzeyi yüksek olsa dahi tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Ersezgin ve Tok, 2019, s.20).

Tükenmişlik ve işe ilişkin iyilik hali değişkenlerinin incelendiği önceki çalışmalar incelendiğinde bulgular genel olarak çalışmamızın sonuçlarını destekler niteliktedir. Lizano (2015)'nin, tükenmişlik ve iyi oluş ilişkisini ele alan 19 ampirik çalışmanın bulgularını incelediği sistematik çalışmasında, çalışma bulgularının tümünün, tükenmişliğin çalışanların iyi oluşları üzerindeki zararlı etkilerine işaret ettiğini tespit etmiştir. Özellikle duygusal tükenmenin tutarlı bir şekilde tüm refah biçimleri üzerinde olumsuz ve önemli bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir (Lizano, & Barak, 2015). Milfont ve arkadaşlarının (2007) yaptığı çalışmaya göre, tükenmişliğin iyi oluş ile negatif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Milfont, Denny, Ameratunga, Robinson, & Merry, 2007).

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan diğer bir araştırmada da, işe ilişkin iyilik halinin tükenmişlikle negatif ilişkili olduğu, iki değişken arasındaki ilişkide sosyo-demografik ve işle ilgili faktörlerin de anlamlı etkileşimler gösterdiği ifade edilmiştir. Ayrıca tükenmişlik çeşitli düzeylerde (fiziksel, psikolojik, aile ve sosyal) olumsuz sonuçları anlamlı bir şekilde yordarken, işe ilişkin iyilik hali ve daha özelde duygusal sağlamlık bu olumsuz sonuçları azaltmaktadır (Kareaga, Exeberria, & Smith, 2009). Normal ve özel eğitim gerektiren öğrencilere eğitim veren öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada da, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik ve işe ilişkin iyilik hallerinde önemli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Özel eğitim öğretmenlerinin diğer öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik ve daha düşük iyilik hali düzeylerine sahip oldukları tespit edilmiştir (Shamstalab, Akbari, & Mosavi, 2014).

Literatürde çalışmamıza konu olan üç değişkenin kendi aralarındaki ilişkiye yönelik çok sayıda çalışma bulunsa da üçünün birlikte ele alındığı çok az çalışmaya rastlanmaktadır. Diş hekimleri üzerinde yapılan bir araştırmada ise, stres ve tükenmişliğin çalışanların iyilik halleri üzerinde olumsuz etkide bulunduğu görülmüştür. Söz konusu çalışmada diş hekimleri tarafından bildirilen endişe verici düzeyde yüksek tükenmişlik ve stres oranlarının temel olarak bireysel düzeyde değil, çalışma ortamında kronik sistematik bir problem şeklinde görüldüğü de tespit edilmiştir (Collin, Toon, O'Selmo, Reynolds, & Whitehea, 2019).

Ayrıca aracılık etkisinin incelendiği araştırma sayısı da oldukça az sayıdadır. Çelik ve Yıldız (2016) duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi açıklarken stresin aracılık rolü oynadığını (Çelik ve Yıldız, 2016); Büte (2011)'de nepotizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi stresin aracılık etkisi üzerinden araştırmışlardır (Büte, 2011). Diğer bir çalışmada stres, tükenmişlik ve iyilik hali arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin ve özgüvenin aracılık etkisine bakılmıştır (Wang, ve ark., 2017). Rothman (2008) da yaptığı çalışmada, işe ilişkin iyilik halinin en iyi birbirinden farklı ancak birbiriyle ilişkili dört faktörle temsil edildiğini ifade etmektedir: mesleki

stres, tükenme, iş tatmini ve işe bağlılık. (Rothmann, 2008). Doktorlar üzerinde yapılan çalışmada da, tükenmişlik ve iyilik hali arasında negatif yönlü bir ilişki bulunurken; rol çatışmasının arabuluculuk etkisi gösterdiği görülmüştür (Schaufelia, Bakkerb, Heijden, & Prins, 2009).

Çalışmamızın sonuçlarına göre, kurulan model çerçevesinde işe ilişkin duyguların tükenme üzerindeki etkisinin doğrudan değil dolaylı olduğu tespit edilmiş, işe ilişkin duygular ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklarken iş stresinin kısmi aracılık rolünü oynadığı da görülmüştür. Bu nedenle çalışma ortamında iş stresini azaltmaya yönelik uygulamalara önem verilmesinin çalışanların tükenmişlik düzeyinin düşmesinin ve işe ilişkin pozitif duygularının artmasının sağlanmasında etkili olacağı söylenebilecektir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.

Grant Support: The authors declared that this study has received no financial support.

Kaynakça/References

- Abarghouei, M. R., M. H., Abarghouei, M., Bidaki, R., & Yazdanpoor, S. (2016). A study of job stress and burnout and related factors in the hospital personnel of Iran. *Electronic Physician*, 8(7), 2625–2632.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population. Results from the finnish health 2000 study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41(11).
- Anand, M., & Arora, D. (2009). Burnout, life satisfaction and quality of life among executives of multi national companies. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(1), 159–164.
- Anvari, M., Kalali, N., & Gholipour, A. (2011). How does personality affect on job burnout? *International Journal of Trade Economics and Finance*, 2(2), 115–119.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerine bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69–96.
- Armutçuk, A. K., Sevinç, Ö., Bozkurt, A. İ., Bostancı, M. ve Zencir, M. (2011). Denizli Devlet Hastanesi'nde çalışan hekim dışı sağlık personelinde tükenmişlik düzeyi ve ilişkili faktörler. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 4(1), 15–20.
- Aytaç, S. (2002). İş yerindeki kronik stres kaynakları. *İş Güç*. HYPERLINK “<https://www.isguc.org/?p=makale&id=276&cilt=4&sayi=1&yil=2002>” <https://www.isguc.org/?p=makale&id=276&cilt=4&sayi=1&yil=2002>
- Baron, D. N., & West, E. (2007). The emotional costs of caring incurred by men and women in the british labour market. *Social Sciences&Medicine* (65), 2160–2171.
- Bayram, N., Kuşdil, M. E., Aytaç, S. ve Bilgel, N. (2004). İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ölçeğinin türkçe versiyonunun güvenilirlik çalışması, job-related affective well-being-JAWS. *Öneri*, 6(22), 1–7.
- Bulgurcu Gürel, E. (2016). Duyusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi: ampirik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 349–364.
- Bussing, A., & Glasser, J. (2000). Four stage process model of core factors of burnout: the role of work stressors and work related resources. *Work and Stress*, 14(4), 329–346.
- Büte, M. (2011). Nepotizm ve iş tatmini arasındaki ilişkinde iş stresinin aracı rolü var mıdır? *Dumlupınar Üniversitesi SBE Dergisi*, 29, 175–184.
- Collin, V., Toon, M., O'Selmo, E., Reynolds, L., & Whitehea, P. (2019). A Survey of stress, burnout and well-being in UK dentists. *British Dental Journal*, 226(1), 40–49.

- Constable, C., & Russell, D. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Human Stress*, 12, 20–26.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621–656.
- Çakır Yıldız, N. ve Güneş, M. Ş. (2017). Örgütsel stresin, örgütsel sessizlik ve tükenmişlik üzerine etkisi: eczane çalışanları üzerine bir araştırma. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 45–66.
- Çelik, M. ve Yıldız, B. (2016). Duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45), 734–745.
- Danna, K., & Griffin, R. (1999). Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25, 357–384.
- Devi, A., & Sharma, J. (2013). Investigating role stress in frontline bank employees: a cluster based approach. *IIMB Management Review*, 25(3), 171–178.
- Devos, G., Bouckenoghe, D., Engels, N., Hotton, G., & Aelterman, A. (2006). *The Well-being of Flemish primary school principals*. Vlerick Leuven Gent University Working PaperSeries/27.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542–575.
- Diener, E., Sandvik, E., & W.Pavot. (1991). Happiness is the frequency, not the intensity of positive versus negative affect. In M. A. F. Strack (Edt) , *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspevtive*. New York: Pergamon.
- Donald, I., Taylor, P., Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., & Robertson, S. (2005). Work environments, stress, and productivity: an examination using ASSET. *International Journal of Stress Management*, 12(4), 409–423.
- Dumitru, V. M., & Cozman, D. (2012). The relationship between stress and personality factors. *Human & Veterinary Medicine International Journal of the Bioflux Society*, 4(1), 34–42.
- Duygulu, E., Çıraklar, N. H., Güripek, E., & Bağırın, D. (2013). The effect of role stress on the employee's well-being: A study in the pharmaceutical companies in the city of İzmir. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 84 (2013), 1361–1368.
- Dülgeroğlu, İ. ve Başol, O. (2017). İş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algısının yansımaları: satış temsilcileri üzerine bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 8(2), 293–304.
- Efeoğlu, İ.E. (2006). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde personel seçimi ve başarı değerlendirme teknikleri*. İstanbul: İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi'nde sunulan bildiri, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, ss. 143–154.
- Eurofound- EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in europe prevalence and strategies for prevention*. Luxembourg: Eurofound and EU-OSHA.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2005). *Expert forecast on emerging physical risks related to occupational health and safety*. Bilbao, Spain: EA-OSHA.
- Filizöz, B. ve Ay, F. A. (2011). Örgütlerde mobbing ve tükenmişlik olgusu arasındaki ilişkilere yönelik bir araştırma. *Journal of New World Sciences Academy*, 6(2).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- Gürel, E. B. (2016, Nisan). Duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi: ampirik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 349–364.
- Halkos, G., & Bousinakis, d. (2010). The effect of stress and satisfaction on productivity. *International Journal of Productivity and Performnace Management*, 59(5), 415–431.
- Hanafi, A., Zunaidah, & Ulfa, M. (2018). The effect of job stress toward employee performance through job satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera employees. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(8), 1–5.
- Harris, L. M., Cumming, S. R., & Campbell, A. J. (2006). Stress and psychological well-being among allied health professionals. *Journal of Allied Health*, 198–207.

- Hayes, B., Douglas, C., & Bonnier, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management* (23), 588–598.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K., Kaprinis, S., & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of Affective Disorders* (75), 209–221.
- Jain, A. K., Giga, S. I., & Cooper, C. L. (2013). Stress, health and well-being: The mediating role of employee and organizational commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10, 4907–4924.
- Kareaga, A. A., Etxebarria, S. A., & Smith, J. C. (2009). Assessment of Burnout and psychological well-being among health professionals in the Basque Country. *Psychology in Spain*, 62–71.
- Katwyk, V. P., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway K. K. (2000). Using the job-related affective well-being scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219–230.
- Kayış, A. (2006). Güvenirlık analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* kitabı içinde Ankara: Asil Yayın.
- Keser, A. (2014). *İş stresi kaynakları*. Ankara: Türk Metal.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., & Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research Public Health*, 12, 652–666.
- Khatibi, H. A., & Hamidi, M. (2009). The relationship between job stress and organizational commitment in national olympic and paralympic academy. *World Journal of Sport Sciences*, 2(4), 272–278.
- Kuşdil, E., Bayram, N., Aytaç, S. ve Bilgel, N. (2004). Çalışma yaşamında bireylerin yaptıkları işe ilişkin duygularının iş stres tepkileri üzerine etkisi. *İş, Güç*, 6(1), HYPERLINK “http://www.isguc.org/?p=makale&id=184&cilt=6&sayi=1&yil=2004” http://www.isguc.org/?p=makale&id=184&cilt=6&sayi=1&yil=2004
- Laes, T., & Laes, T. (2001). *Career burnout and its relationship to couple burnout in finland: a pilot study*. Paper presented in a symposium entitled the relationship between career and couple burnout: a cross-cultural perspective held at the annual conve. *Annual Convention of The American Psychological Association*. San Francisco.
- Lizano, E. L., & Barak, M. M. (2015). Job burnout and affective well-being: a longitudinal study of burnout and job satisfaction among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 18–28.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behaviour an evidence-based approach*. The McGraw-Hill.
- Makikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. (2007). Warr’s scale of job-related affective well-being. *Work and Stress*, 21(3), 197–219.
- Makin, P. E., & Lindley, P. A. (1995). *Pozitif stres yönetimi*. İstanbul: Rota Yayın.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. C. L. Cooper (Ed.), *Theory of organizational stress* içinde (s. 68-86). New York: Oxford University Press.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*(2), 99–113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397–422.
- Mielniczuk, E., & Laguna, M. (2018). The factorial structure of job related affective well-being: Polish adaptation of the Warr’s measure. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 31(4), 429–443.
- Miksaj-Todorovic, L., & Novak, T. (2008). Research of emotional well-being and job burnout of prison staff. *Kriminologija i Socijalna Integracija* (16), 61–77.
- Milfont, T. L., Denny, S., Ameratunga, S., Robinson, E., & Merry, S. (2007, Ekim). Burnout and well-being: testing the copenhagen burnout inventory in New Zealand teachers. *Social Indicators Research*, 169–177.
- Morrissy, L., Boman, P., & Mergler, A. (2013). Nursing a case of the blues: an examination of the role of depression in predicting job-related affective well-being in nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 34, 158–168.

- Mulki, J., Jaramillo, F., Goad, E., & Pesquera, M. (2011). Regulation of emotions, interpersonal conflict, and job performance for salespeople. *Journal of Health Management*, 3(2), 363–372.
- Onay, M. ve Kılıç, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363–372.
- Özarallı, N. (2015). Örgüt kültürü ve işe ilişkin duygusal iyilik algısının çalışanların çatışma çözümü tarzları üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 7–37.
- Özdemir, R., Kılıç, A. K., Özdemir, E., Öztürk, D. ve Sümer, M. H. (2003). Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi akademik personelinde tükenmişlik ölçeğinin üç yıllık arayla değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Fakültesi Dergisi*, 6, 14–18.
- Pines, A. M., & Nunes, R. (2003). The relationship between career and couple burnout: implications for career and couple counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50–64.
- Rothmann, S. (2008, December). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related well-being. *Journal of Industrial Psychology*, 11–16.
- Ryan, R. M., & Deci, E. (2001). To be happy or to be self fulfilled: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166.
- Ryff, C. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current Directions in Psychological Science*, 4, 99–104.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131–148.
- Schaufelia, W. B., Bakkerb, A. B., Heijden, F. M., & Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work & Stress*, 23(2), 155–172.
- Selamu, M., Thornicroft, G., Fekadu, A., & Charlotte Hanlon. (2017). Conceptualisation of job-related well-being, stress and burnout among healthcare workers in rural Ethiopia: A Qualitative Study. *BMC Health Services Research*, 17, 1–11.
- Selye, H. (1973). Evolution of the stress concept. *American Scientist*, 61(6), 692–699.
- Selye, H. (1976). Forty years of stress research: principal remaining problems. *CMA Journal* (115), 53–56.
- Shamstalab, R., Akbari, B., & Mosavi, S. (2014, February). The comparison of burnout, psychological well-being and meta-cognitive belief in teachers of normal and exceptional schools. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 91–100.
- Shields, G. S., Toussaint, L. L., & Slavich, G. M. (2016). Stress-related changes in personality: a longitudinal study of perceived stress and trait pessimism. *Journal of Research in Personality*, 64, 61–68.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. R. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*(31), 558–569.
- Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzman, J. (2010). Are leaders' well-being behaviours and style associated with the affective well-being of employees? a systematic review of three decades of research. *Work and Stress*, 24(2), 107–139.
- Smith, J. C. (2002). *Stress management*. Springer Publishing Company.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*, 13, 290–312.
- Şahin, N. H. (1994). *Stresle başa çıkma: olumlu bir yaklaşım*. Ankara: TPD Yayınları No:2.
- Şenyiğit, G. (2004). Çalışma hayatında stres. *Verimlilik Dergisi* (3).
- Trivellas, P., Reklitis, P., & Platis, C. (2013). The effect of job related stress on employees' satisfaction: a survey in health care. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 718–726.
- Uncu, Y., Bayram, N., & Bilgel, N. (2006). Job related affective well-being among primary health care physicians. *European Journal of Public Health*, 17(5), 514–519.
- Vollrath, M. (2001). Personality and stress. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 335–347.
- Wang, Z., Liu, H., Yu, H., Wu, Y., Chang, S., & Wang, L. (2017). Associations between occupational stress, burnout and well-being among manufacturing workers: mediating roles of psychological capital and self-esteem. *BMC Psychiatry*, 17(364), 1–10.
- Zarbova, B., & Karabeliova, S. (2018). Stress and well-being. *12th International Conference Days of Applied Psychology 2016 Contemporary Psychology and Practice*, 1–11. Serbia: At: University of Nish, Serbia.

