

MESLEKİ STRES, TÜKENMİŞLİK, İŞ TATMİNİ VE YAŞAM TATMİNİ İLİŞKİSİ¹

THE RELATIONSHIP AMONG OCCUPATIONAL STRESS, BURNOUT, JOB SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION

Dr. Öğr. Üyesi Durdu Mehmet BİÇKES

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, dmbickes@nevsehir.edu.tr, Nevşehir/Türkiye

Doç. Dr. Özgür DEMİRTAŞ

İnönü Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, demirtasozgur@yahoo.com, Malatya/Türkiye

Celal YILMAZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Yabancı Diller Yüksek Okulu, cyilmaz@nevsehir.edu.tr, Nevşehir/Türkiye



Reference: Biçkes, D.M.; Demirtaş, Ö. & Yılmaz, C. (2018). "Mesleki Stres, Tükenmişlik, İş Tatmini Ve Yaşam Tatmini İlişkisi", International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies, Vol:4, Issue: 9; pp:414-422.

Doi Number: <http://dx.doi.org/10.26728/ideas.131>

ÖZ

İnsan sahip olduğu özellikler nedeniyle hayatını bütünsel olarak yaşayan bir varlıktır. Üstlendiği roller ve statüler arasında karşılıklı bir bağımlılık ve etkileşim söz konusudur. Dolayısıyla klasik yönetim anlayışında kabul gören iş yaşamı ile özel yaşamın birbirinden ayrı tutulması mantığı günümüzde geçerliliğini yitirmiş ve artık iş yaşamı ve özel yaşam bir arada değerlendirilen bir konu haline gelmiştir. İş ve yaşam arasındaki böylesi bir iç içe geçmişlik, "mesleki stresin tükenmişlik, iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde ne gibi etkileri bulunmaktadır", "tükenmişlik düzeyi iş ve yaşam tatminini nasıl etkilemektedir" ve "iş tatmini ve yaşam tatmini arasında bir ilişki var mıdır" gibi bir takım soruları akla getirmektedir. Konu özelinde yapılan çok sayıda uygulamalı çalışma, aşırı mesleki stresin çalışmada tükenmişlik duygusunun oluşumuna neden olduğunu, tükenmişliğinde iş ve yaşam tatminini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla yöneticilerin, örgüt başarısında belirleyici rol oynayan çalışanların performanslarını maksimum noktaya çekebilmek için iş ortamındaki stres kaynaklarını kabul edilebilir sınırlar içerisinde tutmak gerektiğini, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında bir etkileşim olduğunu ve bu anlamda yönetim işinin örgütsel ortamla sınırlı olmaması gerektiğini göz ardı etmemeleri gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki stres, tükenmişlik, iş tatmini, yaşam tatmini.

ABSTRACT

Human beings are living beings, experiencing life as a whole due to their characteristics. There is a mutual commitment and interaction between the role and the statute they undertake. Thus, the separation of business life and private life, which is entirely accepted in classical management period, has lost its validity and now both of them become a compact phenomenon that is evaluated together. Such a nested relationship between work and life generates some questions such as "what are the effects of occupational stress on burnout, job satisfaction and life satisfaction?", "how does the level of burnout affect job satisfaction and life satisfaction?" and "is there a relationship between job satisfaction and life satisfaction?" A large number of empirical studies on the subject reveal that excessive occupational stress leads to burnout and burnout negatively affects job satisfaction and life satisfaction. Consequently, managers should keep down the stress sources in the business environment at least within acceptable limits in order to maximize the performances of employees which play a determinant role in organizational success. They should put into account that there is an interaction between job satisfaction and life satisfaction and that management is not restricted with the organizational environment.

Key words: Occupational stress, burnout, job satisfaction, life satisfaction.

¹ Bu çalışma kısa özet olarak 1 st EMI Congress kapsamında sözlü olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Yoğun rekabet ortamında varlıklarını devam ettirmek isteyen örgütler rakiplerinin sahip olmadığı bir takım temel yeteneklere sahip olmak durumundadırlar. Bu yeteneklerin geliştirilmesi ve korunması hiç kuşkusuz örgütün sahip olduğu insan kaynakları ile gerçekleştirilebilecek bir durumdur. İnsan sahip olduğu özellikler nedeniyle hayatı bütünsel olarak yaşayan bir varlıktır. Bireyin çocukluk evresini yaşayış şekli ilerleyen yaşlarda kişiliğinin şekillenmesine etki edebilirken, üstlenilen rollerden herhangi birine yönelik olarak yaşanan günlük bir sorun diğer rollere dönük görevlerin yerine getirilişini de etkileyebilmektedir. Dolayısıyla örgütsel hedefleri gerçekleştirmek isteyen bir yöneticinin, çalışanlarına uygun bir çalışma ortamı hazırlamak, onları gerektiği gibi motive etmek ve örgütsel yaşam yanında özel yaşamda da onların tatminlerini sağlamak durumunda olduğunu söyleyebiliriz (Baştemur, 2006).

Klasik yönetim anlayışında kabul gören iş yaşamı ile özel yaşamının birbirinden ayrı tutulması mantığı günümüzde geçerliliğini yitirmiş ve artık iş yaşamı ve özel yaşam bir arada değerlendirilen bir konu haline gelmiştir. İş ve yaşam arasındaki böylesi bir iç içe geçmişlik (Dumelow vd., 2000), “mesleki stresin tükenmişlik, iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde ne gibi etkileri bulunmaktadır”, “tükenmişlik düzeyi iş ve yaşam tatminini nasıl etkilemektedir” ve “iş tatmini ve yaşam tatmini arasında bir ilişki var mıdır” gibi soruları akla getirmektedir. Bireysel performansın arzulanan düzeye çıkarılmasına yapacağı olası katkılar nedeniyle, özel hayat ve çalışma hayatı arasındaki ilişkilere dönük çalışmalar yönetim yazını açısından büyük önem taşımaktadır. İş ve yaşam bir durumu gösterirken, iş tatmini ve yaşam tatmini bir sonucu göstermektedir (Dikmen, 1995).

Bu çerçevede, bu çalışma mesleki stres, tükenmişlik, iş tatmini ve yaşam tatmini değişkenleri arasında nasıl bir etkileşim olduğu konusuna odaklanmıştır. Bu unsurlardan bazılarının öncül bazılarının sonuç olacağı unutulmamalıdır. Öncül olarak ifade edilebilecek unsurların yokluğu ya da varlığı, diğer bir takım unsurların yokluğu ve/veya varlığı ile birleşerek zincirleme bir reaksiyon sonucu bireyin özel ve iş yaşamını olumlu ya da olumsuz şekilde etkileyebilecek sonuçlara neden olabilmektedir. Örneğin, yüksek düzeydeki bir mesleki stres bireyde öncelikle tükenmişlik duygusunun gelişmesine, sonrasında ise iş ve özel yaşamdan duyulan tatminsizliğe neden olabilecektir.

Çalışma; örgüt yöneticilerine, örgüt başarısında belirleyici rol oynayan çalışanların performanslarını maksimum noktaya çekmenin iş ortamındaki stres kaynaklarını kabul edilebilir sınırlar içerisinde yönetebilmekten geçtiğini, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında bir etkileşim olduğunu ve bu anlamda yönetim işinin örgütsel ortamla sınırlı olmaması gerektiğini aktarması nedeniyle önem arz etmektedir.

2. KAVRAMSAL İNCELEME

2.1. Stres ve Mesleki Stres

İç ve dış ortamdan kaynaklanan çeşitli etkenlerle sürekli etkileşim durumunda olan birey, bu etkileşimi sağlıklı bir şekilde sürdürebildiği takdirde yaşamını sorunsuz bir şekilde devam ettirebilecektir. Belirli bir ölçü ve sınırdan sonra bu etkenler, organizmayı taşıyabileceğinden fazla yükü yüklediği için organizmanın uyumu bozulacaktır. Bozulan uyumun tekrar denge durumuna gelme çabasına, tıp dilinde "stres" adı verilmektedir (Zoraloğlu, 1998). Stres, insan sağlığını bozan ve insanın özgürce yaşamasını engelleyen önemli faktörlerden biridir. Stres kavramını ilk kez Selye kullanmış ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki” biçiminde tanımlamıştır. Stres, olağanüstü talepler, baskılar veya fırsatlardan dolayı bireyde oluşan gerilim durumudur. Stres, kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepkidir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

İş stresi veya örgütsel stres olarak da adlandırılan mesleki stres farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bir tanıma göre mesleki stres; örgütle ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanımda ise mesleki stres; bireyi

normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik durum şeklinde tanımlanmaktadır (Sökmen, 2005). Örgütsel stres kaynakları örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçler şeklinde dört başlık altında toplanmaktadır (Sökmen, 2005).

Örgütsel yaşamda stresin sonuçlarını, bireysel ve örgütsel düzeydeki sonuçlar olmak üzere iki kısımda ele almak mümkündür. Stresin bireysel sonuçları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar şeklinde üç başlık altında sınıflandırılmaktadır (Hovardaoğlu, 1997; Tutar 2000). Strese karşı verilen fizyolojik tepkileri zaman boyutunda iki ayrı grupta ele almak yerinde olacaktır. Birincisi kısa süreli (birkaç gün ya da birkaç saat) stres kaynaklarına karşı gösterilen fiziksel tepkilerdir. Bu tepkiler genel olarak standart bir niteliktedir ve organizmanın olumsuz etkiler karşısında zorlandığını ve baskı altında olduğunu gösterir. İkinci grup fizyolojik belirtiler ise, uzun süreli (haftalarca ya da yıllarca) stres karşısında organizmanın kısa dönemdeki fiziksel değişikliklerinin süreklilik arz etmesi sonucunda ortaya çıkan hastalıkları içermektedir. Genel olarak bu türden strese bağlı hastalıklara psikosomatik (psychosomatic) hastalıklar adı verilmektedir (Eroğlu, 2000). Stres yaşayan bireylerde sürekli yorgunluk, uykusuzluk, sık baş ağrıları, nedeni bilinmeyen kilo kayıpları, mide problemleri ve zaman zaman deride meydana gelen döküntüler görülebilmektedir. Bunun yanında, yüksek kan basıncı, kardiovasküler zorluklar, ülser, nefes darlığı, mide zedelenmeleri gibi daha ciddi yakınmalar da söz konusu olabilmekte ve bunlar acil ve uzun süreli medikal tedavi gerektirmektedir (Watson ve Pennebaker, 1989; Cohen ve Lichtenstein, 1990; Cox ve Gonder-Frederick, 1992; Eskridge ve Coker, 1999). Örgütsel yaşamda stresin işgörenlerin performansına yönelik olumsuz etkilerinin psikolojik sonuçlarından başlıcaları depresyon, uyku bozuklukları, ani duygusal dalgalanmalar, hayal kırıklıklarına karşı tolerans kaybı, yüksek düzeyde öfke, çaresizlik duyguları ve/veya kontrol yetersizliği, şüphecilik şeklinde sıralanabilir (Eskridge ve Coker, 1999; LeBlanc ve Bandiera, 2007). Örgütsel stresin davranışsal yansımalarından en belirgin olanlarını sigara kullanımı, alkol ve uyuşturucu alışkanlığı, düzensiz beslenme, insan ilişkilerinde kayıp ve yüksek düzeyde mesleki risk alma olarak sıralamak mümkündür (Eskridge ve Coker, 1999).

Stresin örgütlerin etkinliklerini ve verimliliklerini azaltan ve önemli maddi kayıplara neden olan etkilerinin çok boyutu olduğu görülmektedir. Stresin işletmeler üzerindeki olumsuz etkilerine ilişkin kapsamlı bir çerçeve Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Etkileri

<ul style="list-style-type: none"> - Bağlılığın azalması, - İşten tatminsizlik, - Mal ve hizmet kalitesinde düşüş, - Verimliliğin azalması, - Kararların etkinliğinin zayıflaması, - İşgücü devrinin yükselmesi, - Örgütsel iklimde soğukluk, - Sağlık maliyetlerinde aşırı yükselme, - Personel şikayet ve taleplerinin artması, - Hile ve sabotaj, - Müşteri şikayetlerinde artış, - Bölümlerarası işbirliğinin zayıflaması, 	<ul style="list-style-type: none"> - İş kazaları, - Uyarı ve cezalarda artış, - Sigorta ödemelerinin miktarında artış, - Aleyhte açılan davaların sayısında artış, - Kariyer durgunluğu, - İşe devamsızlıklarda artış, - İş ilişkilerinde gerginlik, - Örgütsel iletişimin zayıflaması, - Uzayan yemek ve çay molaları, - Hesapta olmayan zaman kayıpları, - Personele ödenen tazminatların artması, - Örgüt imajının zayıflaması.
--	--

Kaynak: Yılmaz ve Ekici, 2003.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik; müşterilerle yüz yüze etkileşim halinde olan çalışanlarda yoğunlukla görülen duygusal tükenme ve sinizm sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981). Kavram; işe yönelik klinik bir yaklaşım ve çalışanların azalan kişisel başarı hisleri veya azalan iş etkinlikleri sebebiyle gelişen tükenme duygusu olarak da değerlendirilmektedir (Korunka vd., 2010). Maslach ve Leiter (2008), tükenmişliğin bireyin erdem, ruh, istek, özsaygı ve nefsinde çeşitli yıpranmalara yol açtığını ve tükenmişliği süreç içerisinde elmayı kemiren bir kurt gibi bireyin etkinliğini yok ettiğini dile

getirmişlerdir. Kötü çalışma koşulları ve aşırı iş yükü altındaki bireyin enerjisi ve etkinliği azalmakta ve nihayetinde duygusal bir tükenme gelişmektedir. Bu süreç zarfında bireyin duygusal tükenmesi giderek artmaktadır. Dolayısıyla birey işinden, iş ortamından ve çalışma arkadaşlarından giderek soğumaktadır. Bunu izleyen aşamada birey, işe ve müşterilere karşı duyarsızlaştığı bir sürece girmektedir. Nihayetinde kişisel başarısı azalmakta ve iş tatminin düşmektedir (Maslach ve Leiter, 2008).

Tükenmişlik çeşitli evreler sonucunda ortaya çıkan bir sendromdur. Evreler, tükenmişliği besleyen çekirdek alanlardır ve bu alanlar tükenmişliğin boyutları olarak adlandırılmaktadır. Maslach ve Jackson (1981) bu boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde sıralamaktadır. Duygusal tükenme; çalışanların aşırı iş yüküne maruz kalmaları durumunda kendilerini rahatlatmak amacıyla bir savunma mekanizması geliştirmeleri ve işlerinden bilişsel ve duygusal olarak uzak durma çabası sergilemeleri olarak ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001). Duyarsızlaşma; çalışanın işine gösterdiği ilk tepki ile birlikte ya da sonrasında müşterilerle arasına mesafe koyma çabası içerisine girmesidir. Bu süreçte çalışan giderek müşterilere karşı bilişsel olarak kayıtsız kalmaya başlamakta ve alaycı bir tutum içerisine girmektedir. Bu tutum, çalışanın müşterilerle yürüttüğü olumlu etkileşimi baltalayacaktır (Maslach vd., 2001). Sergilenen bu tutumun altında, yine iş stresi ve ağır iş yüküne karşı geliştirilen bir savunma gayreti yatmaktadır ve birey böylece kendini hayal kırıklığından veya tükenmeden korumaya çalışmaktadır. Ancak, bu savunma mekanizması zamanla bireyin psikolojik olarak iyi olma durumunu ve verimliliğini önemli ölçüde azaltacaktır (Maslach ve Leiter, 2008). Kişisel başarı hissinde azalma, çalışanın bilişsel olarak işine ve müşterilere karşı uzak durma arayışı neticesinde gelişmektedir. Tükenmişlik hisseden bir çalışanın yüksek performans sergilemesi ve kendisini başarılı olarak algılaması zorlaşacaktır. Çünkü tükenmişlik yaşayan bir çalışan iş taleplerine cevap veremez hale gelmekte ve etkinlik algısı giderek erimektedir (Maslach vd., 2001).

2.3. İş Tatmini

Çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin, beklentileri doğrultusunda karşılanma düzeyini ifade eden iş tatmini; kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin temel koşullarından biridir. İş tatmini; bir bireyin, beklediği veya arzuladığı çıktılarla, gerçekleşen çıktılar arasında yaptığı karşılaştırma sonucunda işine karşı beslediği duygusal tepki şeklinde tanımlanmaktadır (Özdevecioğlu, 2003). Bir başka kaynakta ise kavram; çalışanın fiziksel ve sosyal şartların yanında görevine olan duygusal bir tepkisi ve psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesi olarak ele alınmıştır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

İş tatmini, çalışmalarda çoklu değişkenler tarafından anlaşılabilen karmaşık bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Bu değişkenler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında toplanabilir. İş tatminini etkileyen bireysel değişkenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bilgi düzeyi, kişilik, zekâ, değer yargıları, inanç ve beklentiler, tecrübe ve aynı işte kalma süresi olarak sıralanabilir. Örgütsel değişkenler ise; işin toplum içindeki genel algısı, işin yapısı ve zorluk derecesi, fiziki çalışma koşulları, ücret, terfi imkânları (kariyer olanakları), örgütsel ortam, kararlara katılma derecesi, ödüllendirme sistemi, iletişim, sosyal imkânlar, mesleki düzey ve geri besleme olarak sayılabilir (Sevimli ve İşcan, 2005; Zeffane ve Zarooni, 2008).

Konuyla ilgili literatür tarandığında iş tatmininin gerek bireysel, gerekse örgütsel açıdan birçok olumlu sonuçlar doğuracağı görülmektedir. Uygulamalı çalışmaların birçoğu sağlıklı bir yaşam ve yaşam tatmini için işle ilgili stres faktörlerinin önemini vurgulamaktadır (Pugliesi, 1999). Örneğin, Thommasen ve diğerleri (2001) yaptıkları araştırmada düşük iş memnuniyeti ile depresyon arasında anlamlı bir ilişki olduğunu sonucuna ulaşmışlardır. Bu veriden hareketle işe dönük sağlanan tatminin bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığı ve yaşam tatmini açısından önemli olduğunu söylenebilir. Örgütsel açıdan iş tatmini; çalışanların moral seviyesinin yükselmesi, işe ve örgüte olan bağlılığın artması, işyerinde bütünleşmenin sağlanması ve tüm bunlar sonucunda dolaylı olarak ulaşılabilecek olan çok sayıda olumlu sonuç doğuracaktır (Sevimli ve İşcan, 2005).

2.4. Yaşam Tatmini

Genel olarak yaşam tatmini, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanabilir. Diğer bir yaklaşıma göre, yaşam tatmini, bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olma ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder (Dağdelen, 2008). Kısaca yaşam tatmini, bireyin hayata karşı genel tutumudur (Özdevecioğlu, 2003; Avşaroğlu vd., 2005). Tanımlardan da görüleceği üzere yaşam tatmini, kişinin yaşamının bütününe değerlendirdiğinde elde edeceği olumlu veya olumsuz bir yargısı, hayata karşı genel bir tutumudur (Rode vd., 2007).

Genel olarak yaşam tatmini üç kategoride gruplanmıştır (Baştemur, 2006): Birinci grupta; yaşam tatmini iyi oluş, erdem, kutsallık gibi dış bir ölçüte dayanarak tanımlanmıştır. İkinci grupta ise; insanların yaşamlarını olumlu anlamda değerlendirmelerine neyin yol açtığı sorusu üzerinde temellenerek, bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin yargılarını etkileyen faktörler incelenmiştir. Üçüncü grupta da yaşam tatmini, günlük yaşamın akışı üzerinde temellenmiştir. Bu da günlük ilişkiler içinde olumlu duygunun olumsuz duyguya egemen olması anlamına gelmektedir. Bu açıklamalar ışığında, yaşam tatminini etkileyen unsurları şu şekilde sıralanmak mümkündür (Cuttillo-Schmitter vd., 1999):

- ✓ Günlük yaşamdan mutluluk duymak,
- ✓ Yaşamı anlamlı bulmak,
- ✓ Amaçlara ulaşma konusunda uyum,
- ✓ Pozitif bireysel kimlik,
- ✓ Fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi,
- ✓ Ekonomik güvenlik,
- ✓ Sosyal ilişkiler.

3. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Stres, etkisi itibarı ile kişisel bir duygudur. Bir kişi için büyük ölçüde stres yaratan bir olay, bir başkası için sıradan bir olay gibi algılanabilir. Eğer birey "tükenmişlik evresi"ne ulaşmışsa, strese uyum için gerekli olan enerjiyi veya beceriyi bulmakta zorlanacaktır. Bu durumda, bireyler, hastalığa, duygusal travmaya ve tükenmişliğe karşı ileri derecede hassas hale geleceklerdir (Eskridge ve Coker, 1999). Aşağıda bu gerçeği doğrulayan ve mesleki stres, tükenmişlik, iş tatmini ve yaşam tatmini değişkenleri arasındaki ilişkileri irdelemeyi amaçlayan araştırma sonuçlarından bir kesit sunulmaktadır.

Sutherland ve Cooper (1992), tıp doktorları üzerinde gerçekleştirdikleri ve stres faktörleri ve stresin sonuçlarını ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında, gece çağrılma, ameliyat sırasındaki gergin durumlar ve telefonla aile yaşantısının kesintiye uğramasını en önemli stres kaynakları olarak tespit etmişler ve iş ortamındaki stresin endişe, depresyon, tükenmişlik ve fiziksel hastalıklar gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Bunun yanında çalışma saatlerindeki, ücretlerdeki ve bireysel yetenekleri göstermek için sunulan fırsatlardaki iyileştirmelerin doktorların iş tatmin düzeylerini arttırdığını tespit etmişlerdir.

Bacharach ve diğerleri (1991), hemşire ve inşaat mühendislerinden oluşan örneklem üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, mesleki stresin nedenlerinden olan aşırı iş yükü ve rol çatışmasının tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü, iş tatmini üzerinde ise negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yine aynı çalışmada, tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Grunfeld ve diğerleri (2000) sağlık sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, mesleki stresin tükenmişlik düzeyini artırdığı, iş tatmin düzeyinde düşümlere yol açtığı ve aile yaşantısını olumsuz yönde etkilediği bulgusuna ulaşmışlardır.

Cooper ve diğerleri (1989), pratisyen doktorlar üzerinde gerçekleştirdikleri ve negatif ruhsal sağlıkla, yüksek düzeydeki iş tatminsizliğine neden olan stres kaynaklarını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, iş ve hasta beklentileri, işin aile yaşantısıyla iç içe girmesi, iş ve evde meydana gelen sürekli aksaklıklar ve yönetim uygulamalarını en güçlü stres kaynakları olarak bulmuşlardır. Ayrıca kadınların erkeklere nazaran daha yüksek düzeyde ruhsal sağlığa ve iş tatminine sahip oldukları ve ruhsal sağlığı bozuk olan erkeklerde alkol kullanımının yaygınlaştığını tespit etmişlerdir.

Kemery (2006), Hristiyan din adamları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında, rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Faragher ve diğerleri (2013), iş tatmini ile sağlık arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında, iş tatmini ile sağlık arasında kuvvetli bir ilişki olduğu, iş tatminsizliğinin fiziksel sağlık problemlerinden daha ziyade ruhsal sağlık problemleriyle ilgili olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Ayrıca iş tatminsizliğinin neden olduğu fiziksel hastalıklar içerisinde en düşük korelasyonu, kalp ve damar hastalıkları ile kas dokusu ve iskelet sistemiyle ilgili olan hastalıklarda tespit etmişlerdir.

Hayes ve Weathington (2007), örneklemini zincir restoran yöneticilerinin oluşturduğu araştırmalarında, stres ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu, ayrıca stresin kişisel başarı ve yaşam tatmini algıları üzerinde belirleyici bir öncül olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

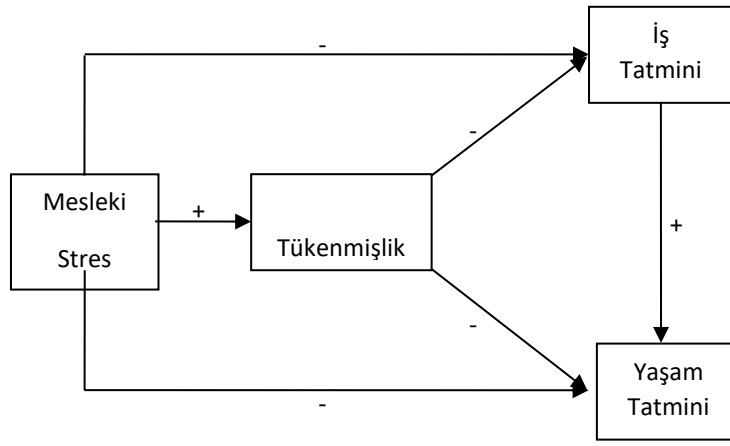
Brymer ve diğerleri, konaklama sektöründe çalışan yöneticilerin mesleki streslerini inceledikleri çalışmalarında, yöneticilerin yüksek oranda stres yaşadıkları, yaşanan mesleki stres ile çalışanların yaşadıkları sıkıntılar arasında pozitif bir ilişki olduğu, yaşanan stresin iş performansına doğrudan etki ettiği ve stres kaynaklarının kararsızlık, ilişki kuramama, daha çok hata yapma, organize olamama, baş ağrısı, unutkanlık gibi rahatsızlıklara sebep olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çalışma bulgularına göre, mesleki stres kaynakları ile uyuma zorlukları, mide rahatsızlıkları, kilo alma veya kilo verme, daha çok hastalanma, depresyon, dikkat eksikliği ve sıkılma/ilgisizlik gibi ruhsal ve fiziksel sağlık arasında pozitif yönde bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca mesleki stresin, yönetici ve iş gören devir hızını artırdığı, çalışanların işe gelmeme ve hastalanma oranlarını yükselttiği ve işgören verimi ile iş tatmini üzerinde olumsuz etkiler yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır (Çakır, 2006).

Atçı ve diğerleri (2015), fast-food işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yaptıkları araştırmada, mesleki strese sebep olabilecek öncüllerden olan yönetsel sorunlar, çalışanlar arası sorunlar ve çalışma koşulları ile ilgili sorunlar ile iş tatmini ve yaşam tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca ilgili çalışmada, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında orta kuvvette pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu bulgusu tespit edilmiştir.

Senter ve diğerleri (2010), doktora eğitimine sahip psikologlar örnekleminde yürüttükleri araştırmada, tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi ile iş tatmini ve yaşam tatmini arasında negatif yönlü, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında ise pozitif yönlü ilişkilerin var olduğu bulgusunu ortaya koymuşlardır.

Serlachius ve diğerleri (2007), üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirdikleri ve stresle kilo arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında stres puanı yüksek olan bireylerin kilo alma ya da kilo kaybetme gibi problemlerle karşılaştıkları sonucuna ulaşmışlardır. Rode ve diğerleri (2007), ABD Hava Kuvvetlerinde görev yapmakta olan personel üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Değişkenlerle ilgili olarak yapılan teorik açıklamalardan ve aktarılan araştırma bulgularından hareketle yüksek düzeydeki mesleki stresin tükenmişliğe neden olduğu, mesleki stres ve tükenmişliğin iş ve yaşam tatminini negatif yönde etkilediği anlaşılmaktadır. Aynı zamanda iş tatmini ile yaşam tatmini arasında da pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki bu ilişki görsel bir özelliğe büründürülerek Şekil 1’de özetlenmiştir.



Şekil 1. Kavramlar Arasındaki İlişki Modeli

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütler çeşitli amaçları gerçekleştirmek için kurulmuş yapılanmalardır. Amaçların gerçekleştirilmesi noktasında, sahip olunan kaynak ve imkanların etkin ve verimli kullanımı belirleyici olmaktadır. Örgütsel kaynaklar içerisinde beşeri kaynaklar sahip olduğu özellikler ve yerine getirdiği işlevler nedeniyle özellikli bir öneme sahiptir. Bireylerin hayatı bütünsel olarak yaşayan varlıklar olmalarından dolayı, iş-birey uyumunun ve birey-örgüt uyumunun sağlanması örgütsel performans açısından kaçınılmaz bir gerekliliktir.

Çalışma hayatı ve örgütsel işleyiş çeşitli stres kaynaklarının oluşumunu beraberinde getirmektedir. Bireysel ve örgütsel yaşamın devam etmesi ve performansın arzulanan düzeye yükseltilmesi noktasında optimum stresin varlığı bir gerekliliktir. Ancak stresin optimum düzeyin üzerine çıkması çalışanlarda bir takım olumsuz etkilere yol açmaktadır. Bu etkilerden birisi tükenmişliktir. Çalışanın erdem, ruh, istek ve öz saygısında bir takım yıpranmalara neden olan ve zaman içerisinde elmayı kemiren bir kurt gibi bireyin etkinliğini çürüten bir illete benzetilen tükenmişlik, bir süreç sonucunda oluşmaktadır. Öncelikle stres yaratan çeşitli faktörlerin varlığı, bireyi duygusal bir tükenme sürecine itmektir. Bu süreçte birey işinden, iş ortamından ve iş arkadaşlarından giderek soğumaktadır. Bu soğumayı takiben birey, işe ve hizmet alıcılara karşı duyarsızlaştığı bir sürece girmektedir. Nihayetinde kişisel başarısı azalmakta, iş tatmini ve yaşam tatmini düzeyinde düşüşler söz konusu olmaktadır.

Açıklamalardan, iş ve özel yaşam ayrımı yapmaksızın hayatın her an ve alanının bir zincirin halkaları gibi birbiri ile iç içe olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla yöneticilerin karar ve eylemlerinde, örgüt başarısında belirleyici rol oynayan çalışan performansını maksimum noktaya çekebilmek için iş ortamındaki stres kaynaklarını kabul edilebilir sınırlar içerisinde tutmak gerektiğini, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında bir etkileşim olduğunu ve bu anlamda yönetim işinin örgütsel ortamla sınırlı olmadığını dikkate almaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Atçı, D., Çakıcı, A. C., & Ertaş, Ç. (2015). Fast-Food Çalışanlarının İş Sorunlarının İş ve Yaşam Tatminlerine Etkisi: Mersin Şehir Merkezinde Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 161-173.

Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., & Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 115-129.

Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53.

- Baştemur, Y. (2006). İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, Kayseri.
- Bozkurt, Ö., & Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(1): 1-18.
- Cohen, S., & Lichtenstein, E. (1990). Perceived stress, quitting smoking, and smoking relapse. *Health Psychology*, 9(4), 466-478.
- Cooper, C. L., Rout, U., & Faragher, B. (1989). Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners. *BMJ*, 298(6670), 366-370.
- Cox, D. J., & Gonder-Frederick, L. (1992). Major developments in behavioral diabetes research. *Journal of consulting and clinical psychology*, 60(4), 628-638.
- Cuttillo-Schmitter, T. A., Zisselman, M., & Woldow, A. (1999). Life satisfaction in centenarians residing in long-term care. *Nursing Home Medicine*, 7(12), 437-442.
- Çakır, İ. (2006). Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi SBE Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- Dağdelen, M. (2008). Üretim ve Hizmet Sektöründe Çalışan İşçilerde Ruhsal Sağlık Düzeyi, Ruhsal Belirti Dağılımı, Algılanan Sağlık, İş doyumunu, Yaşam Doyumunu ve Sosyo-Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi, Malatya.
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(3-4), 115-140.
- Dumelow, C., Littlejohns, P., & Griffiths, S. (2000). Relation between a career and family life for English hospital consultants: qualitative, semistructured interview study. *BMJ*, 320(7247), 1437-1440.
- Eroğlu, F. (2000). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Eskridge, D. H. ve Coker, D. R. (1999). Öğretmenlerde Stres: Belirtileri, Nedenleri ve Başa Çıkma Teknikleri. Çev.: Mustafa Buluş, PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, (5): 66-71.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2013). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. In *From Stress to Wellbeing Volume 1* (pp. 254-271). Palgrave Macmillan, London.
- Grunfeld, E., Whelan, T. J., Zitzelsberger, L., Willan, A. R., Montesanto, B., & Evans, W. K. (2000). Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *Canadian Medical Association Journal*, 163(2), 166-169.
- Gümüştekin, E. G., & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 271-288.
- Hayes, C. T., & Weathington, B. L. (2007). Optimism, stress, life satisfaction, and job burnout in restaurant managers. *The Journal of psychology*, 141(6), 565-579.
- Hovardaoğlu, S. (1997). Stres Belirtileri ile Durumsal ve Sürekli Kaygının Yordanması. *Kriz Dergisi*, 5(2): 127-134.
- Kemery, E. R. (2006). Clergy role stress and satisfaction: Role ambiguity isn't always bad. *Pastoral Psychology*, 54(6), 561-570.

- Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., Borza, A., & Blankert, J. P. (2010). Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. Vienna: Boit.
- LeBlanc, V. R., & Bandiera, G. W. (2007). The effects of examination stress on the performance of emergency medicine residents. *Medical education*, 41(6), 556-564.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., and Leiter; M. P. (2008). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Özdevecioğlu, M. (2003). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. 11. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.
- Rode, J. C., Rehg, M. T., Near, J. P., & Underhill, J. R. (2007). The effect of work/family conflict on intention to quit: The mediating roles of job and life satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 2(2), 65-82.
- Senter, A., Morgan, R. D., Serna-McDonald, C., & Bewley, M. (2010). Correctional psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction. *Psychological Services*, 7(3), 190-201.
- Serlachius, A., Hamer, M., & Wardle, J. (2007). Stress and weight change in university students in the United Kingdom. *Physiology & Behavior*, 92(4), 548-553.
- Sevimli, F., & Iscan, O.F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış*, 5(1-2), 55-64.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (1), 1-27.
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (1992). Job stress, satisfaction, and mental health among general practitioners before and after introduction of new contract. *BMJ*, 304(6841), 1545-1548.
- Thommasen, H. V., Lavanchy, M., Connelly, I., Berkowitz, J., & Grzybowski, S. (2001). Mental health, job satisfaction, and intention to relocate. Opinions of physicians in rural British Columbia. *Canadian Family Physician*, 47(4), 737-744.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Watson, D., & Pennebaker, J. W. (1989). Health complaints, stress, and distress: exploring the central role of negative affectivity. *Psychological review*, 96(2), 234-254.
- Yılmaz, A. & Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2), 1-19.
- Zeffane, R., & Al Zarooni, H. A. M. (2008). The influence of empowerment, commitment, job satisfaction and trust on perceived managers' performance. *International journal of Business excellence*, 1(1-2), 193-209.
- Zoraloğlu, Y. R. (1998). Öğretmen Stresinin Okul Örgütü Üzerindeki Etkisi: Okuldan Ayrılma. *Eğitim ve Yaşam*, (Kış), 16-19.