

# ÇALIŞANLARIN İŞLERİNE İLİŞKİN DUYGULARININ STRES TEPKİLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Prof. Dr. Serpil AYTAÇ\*

## Özet

Bu çalışmanın amacı, Katwyk, Fox, Spector, Kelloway (2000) tarafından geliştirilen ve işte ki iyilik halini (Job Well-Being) etkileyen farklı duyguların ölçülmesine olanak sağlayan ve daha önceki çalışmalarla güvenilirliği saptanmış olan İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin (Job-Related Affective Well-Being Scale-JAWS) stres semptomlarıyla olan ilişkisini incelemektir. Bu çalışmada çalışanların yaptıkları işe ilişkin duyusal iyilik algısının dört boyutunun stres semptomlarıyla tutarlı korelasyonlar sergileyeceği beklentisi öngörülmüştür. Stres semptomlarıyla ilgili verileri elde etmek için, Derogatis (1977) tarafından geliştirilen Kısa Semptom Envanteri'nin (Brief Symptom Inventory) Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilete adını taşıyan beş ana semptom grubuna ilişkin verilerin dört duygu durumu boyutuyla ve toplam memnuniyet düzeyiyle olan bağlantıları korelasyon teknikleriyle incelenerek söz konusu duyusal iyilik algısı ölçeğinin geçerliği değerlendirilmiştir. Sonuçlar, üniversite çalışanlarının yaptıkları işle bağlantılı genel iyilik durumlarını belirleyen değişkenler arasında en etkili olanların yaş ve çalışma süresi olduğunu göstermiştir. Bulgular, ölçeğin endüstri ve örgüt psikolojisi alanındaki kullanılabilirliğiyle bağlantılı olarak tartışılacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** İşe İlişkin İyilik Durumu, Güvenilirlik Analizi, Stres Semptomları

## Abstract

The present study aimed to examine the relationships between different Stress symptoms and the subtypes that of the application Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) that has been designed by Katwyk, Fox, Spector, Kelloway (2000). The firstly will present the findings of the reliability analyses of the Turkish version of the scale. The main objective of the study was based on the expectancy that the four subtypes of Jaws would show consistent and predictable correlation's with different Stress symptoms. Data on Stress symptoms was

\* Uludağ Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

collected by using the Turkish version of Derogatis' (1977) Brief Symptom Inventory (BSI). The relationships between five symptom groups of base (namely, anxiety, depression, negative self-concept, somatization, and hostility) and four subtypes and total of jaws were analyzed by correlation analyses. The results were discussed in relation with the validity of the Turkish version of JAWS. The findings of the present study have shown that the most effective predictors of participants' subjective job-related well-being are age, and years of work. The findings will be discussed in relation to the applicability of the scale in studies on industrial/organizational psychology.

**Keywords:** Reliability Analysis, Job Related Effective well-being Scale (JAWS), Stress Symptoms

## GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz 21. yüzyılın zor, rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşamı ve özel yaşam alanı, iş yerimizde stresi daha yoğun yaşamamıza ve daha belirgin şekilde ortaya çıkmasına yol açmıştır.

Genelde olumsuz bir durum olarak algılanan stres; araştırmacı ve bilim adamlarına göre “*bireyin, tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği bir tepki*” (Steers, 1981) olarak tanımlanmaktadır. Stres, bireyle çevresi arasında zayıf bir uyumun varlığını göstermektedir. Çevrenin bireyden aşırı isteklerinin olması ya da bireyin kapasitesinin üstünde istekleri olması, bu durumun nedeni olabilir (Balcı, 2000).

Stres; sinirsel bir yoğunluk ve gerilim halidir. Bu yoğunluk, bir gerginlik ve huzursuzluk yaratarak kişiyi olumsuz olarak etkiler. Bu durum, kan şekeri, vücut ısısı, metabolizma ve zihinsel verimliliği etkileyerek iş motivasyonunu azaltır, iş verimini düşürür. Nöro-psikolojik ritim bozulması, ülser, şeker hastalığı, tansiyon gibi bir çok psikosomatik hastalığı böylelikle alevlendirebilir (Çelikkol, 2001). Eğer strese yol açan sorunlar ortadan kalkarsa kişi normal haline geri dönebilir. Ancak stres yaratan olaylar birikir ve kendi süreçleri içinde çözümlenemezlerse, bunlar zamanla depresyona dönüşebilirler. Biriktirilmiş veya ağır stresler, ağır ruhsal bozuklukların başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Aşırı stres, bireyin karşısındaki insana kızgınlık ve düşmanlık duymasına, apatiye, sinir bozukluğuna, hastalıklara, performans düşüklüğüne ve çevreden psikolojik ve fiziksel olarak geri çekilmeye neden olabilmektedir (Steers, 1981).

Stres yaratan çok sayıda faktör bulunmaktadır. İnsanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı olarak görülebilir. Bu

doğrultuda, bireyin iş ve iş dışı çevresi birbirini etkileyerek strese neden olduğu gibi, aynı zamanda işine yönelik duygularını da etkiler. Bir diğer ifade ile stres yaratan faktörler, genel çevre unsurlarından ve çalışma hayatının niteliğinden kaynaklanmaktadır (Bingöl, Naktiyok, 2001).

İş hayatında ortaya çıkan stres faktörlerini daha da genelleştirmek mümkündür. Özellikle teknolojinin katkısı nedeniyle çalışma hayatındaki teknoloji stres oluşumunu, gelir yetersizliği, sınırlı gelişme imkânları, kariyer engelleri, ayrımcılık, zorlu yarışma, özel yaşam alanında yaşanan güçlükler vb. durumlar, bireyin işi ile ilgili duygularını olumsuz yönde etkiler ve strese yol açar.

Yaşanan stresin bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. İş ve özel yaşamdaki kronik stres kaynaklarının özellikle uzun süreli strese yol açması, üretime ve çalışanların sağlığına olumsuz etki yapmaktadır. En önemlisi çalışanın yönelebileceği iki davranış; işe devamsızlık gösterme ve işten ayrılma davranışlarıdır. Özde bu davranışlar yüksek düzeyde stresli işten kaçınma davranışının iki yolunu ifade eder. Alternatif işten kaçınma davranışı; alkolizm, ilaç bağımlılığı, saldırganlık şeklinde de görülebilir. Tehlikeli olan da bunlardır. İşe devamsızlık ve işten ayrılma davranışı üretimi engelleyebilir.

Stres yaratabilen tüm faktörleri tamamiyle ortadan kaldırabilmek mümkün değildir. Çünkü bireyin kişiliği, stresten etkilenme düzeyinin farklılığına yol açabilmekte ve herkesin aynı stres faktöründen aynı şekilde etkilenmesi söz konusu olamamaktadır.

İş ortamı, yapılan işin her yönü ve işe yönelik duygular, örneğin işini sevip sevmeme stresle karşılıklı etkileşim içindedir. Fiziksel ve örgütsel çevre şartları, işletmenin yapısı, aşırı sıcak, gürültü, ışık, ya da çok az sorumluluk, çok fazla ya da az iş, aşırı veya az denetim, çalışma arkadaşları veya yönetici ile ilişki biçimi, işin yapılış şekli, ya da bireylerin kendi kişilik özellikleri de strese neden olabilmektedir. Böylece bireyin işine yönelik tutumu ve duyguları olumsuz etkilenir. İşletmenin doğasında olan bazı özelliklerden oluşan stres kaynakları, çalışanlar için sürekli sorun yaratırlar. Kaynaklar fark edilmeyince etkili bir şekilde stresi kontrol altına almak mümkün olmaz. Bunun sonucunda da kronik stres kaynakları haline dönüşürler (Şahin, 1994). Bireyin işine karşı duyduğu ya da hissettiği duyguları, bundan etkilenir, böylece iç içe geçerler.

### 1. Duygular ve İş Üzerindeki Etkisi

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. Ancak sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu yada olumsuz tutumlar ya da duygular, çalışan kişinin işinden alacağı doyumunu da etkilemektedir. Çalışma koşullarının yanı sıra, bireyin yaptığı işin niteliği, örneğin işin yaratıcılık istemesi, monoton olması, aşırı yorucu olması, sorumluluk yüklemesi vb. gibi özellikler işin niteliği hakkında bilgi vermekte, ayrıca işin sevilerek yapılması, işe duyulan ilgi, bireylerin işine olumlu yada olumsuz duygular yüklemesine neden olmaktadır.

Duygular, olağanüstü karmaşık deyimlerdir. Bazı bilim adamları duyguları temelde öznel (subjektif) hisler olarak görmekte ve yalnızca duyguları yaşayan insanların sözel açıklamalarını incelemeye değer bulmaktadır (Deiner, Ed&Suh, Eunkook M., 2000). Duygusal kavramı ile insanın yaşadığı içsel deneyimler tanımlanmaktadır. Bu kavramın yaygın olarak kullanımında hoşlanmak ya da hoşlanmamaktan bahsetmek mümkündür. Duyguların beş temel unsuru bulunduğu söylenebilir. Bunlar (Barutcugil, 2002);

1. Fiziksel (dışsal) ve psikolojik (içsel) uyarı,
2. Genellikle zevk alma yada almama şeklinde kendini gösteren hisler,
3. Deneyimin bilinçli olarak farkında olmak ve değer vermek,
4. Duygusal olarak açıklayıcı davranışlar,
5. Duygusal davranışın çevresel sonuçları.

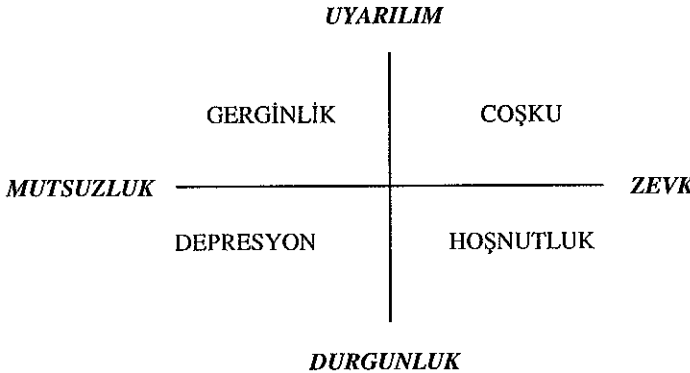
Duyguların bilişsel yönü ile ilgilenen teorisyenler, subjektif deneyimlerin bilinçli farkındalığı üzerinde odaklanma eğilimindedirler. Duyguları, insanların bilerek yaptığı eylemler olmaktan çok tutumlar, hisler, tutkular, değer yargıları şeklinde algılama eğiliminde olan teorisyenler, duyguların bilinçsizce ve öğrenilmeden yaşandığına inanırlar. Yaygın bir inanışa göre tüm insanlar için benzer tepkiler doğuran dört temel duygu vardır. Bunlar, “üzüntü, kızgınlık, neşe ve korku”dur.

Psikoloji alanında bireyin iyilik durumu (well-being) duygularını açıklamaya yönelik çok sayıda terim ve kavram bulunmaktadır. Bunlar, mutluluk, haz, doyum, tatmin, refah, toplumsal iyi olma, öznel iyi olma (subjective well-being) ve yaşam kalitesi olarak belirtilmektedir. Öznel iyi olma

alanı, bireyin bakış açısından yaptığı genel bir yaşam değerlendirmesini içermektedir. Bireyin işe yönelik değerlendirmesindeki bu kaçınılmaz öznellik, algıladığı 'içsel iyilik' durumunun incelenmesini psikolojinin alanına sokmaktadır (Yetim, 2001). Bireyin işine yönelik değerlendirmeleri, olumlu-olumsuz duygular ve bunun sonucu elde ettiği iş doyumuna ilişkindir.

İnsanların yaptıkları bu değerlendirmeler, temel olarak bilişsel öğeleri, örneğin, yaşam doyumunu, iş doyumunu vb. ve deneyimlenen haz, hoşlanma, üzüntü, tiksinti, kızgınlık vb. çelişik duyguların sıklık ve yoğunluğunu belirleme gibi iki alanda toplanmaktadır. Çok boyutlu analiz teknikleri ile gerçekleştirilen araştırmalar (Russel, 1980; Watson & Clark, 1992; Davidson, 1993) bireylerin öznel iyi olma durumuna ilişkin değerlendirmelerinin pozitif ve negatif duygu alanlarını ayırtıracak biçimde belirlediklerini ortaya koymaktadır. Bu iki alanın bireylerin öznel iyilik algılarında ayrı ayrı etkileri bulunduğunu göstermektedir. Russel (1980) tarafından geliştirilen modelde pozitif ve negatif duygu alanlarının görünümü dörtlü ayrışım modeli ile açıklanmaya çalışılmış, bireylerin duyarlılıkları alt yapıya ayırtılarak mutluluk ve mutsuzluk gibi zıtlıklar bir araya getirilmiştir. Bu alanlardan mutluluk alanı alt alanlara ayrılarak memnuniyet ve coşku gibi, mutsuzluk alanı da depresyon ve gerilim gibi alt 2 alt boyuta ayırtılarak insanların iyi olma haline etki eden duyguların varlığı ortaya konulmuştur (Şekil 1).

Şekil 1. Dairesel Düzen İçinde Sekiz Duygu Kavramı (Russel, 1980)



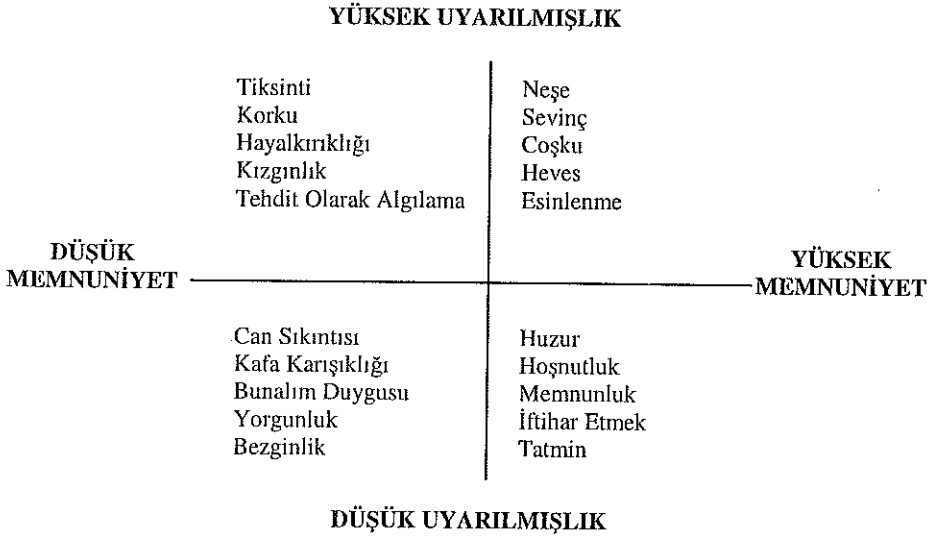
### 1.1. İşe İlişkin İyilik Durumu ve Duygular

İnsanın iyi olmasını (well-being), doyumunu, mutlak durumunu anlama ve keşfetme çabası, ilk çağlardan bu yana süre gelen bir etkinliktir. Yaşamın hızla ve olumlu duygularla renklenmesi ve zenginleşmesi hemen her bireyin istediği bir niteliklerdir. İyi olmanın, sadece ekonomik gelirle, yani paranın tek etken olamayacağı açıklanamayacak kadar karmaşık ve çok yönlü olduğu araştırmalarla ortaya çıkmıştır. İnsanın bilişsel, durumsal ve bireysel özellikleri çeşitli modellerle değerlendirilerek, iyi olmanın yapısı araştırmacılar tarafından anlaşılma çabası yapılmaktadır. Kişinin işini severek yapması iş mutluluğunu oluşturmada, iyi olma halini etkilemekte, mutsuzluk ise strese yol açmaktadır.

Batı toplumları, işle ilişkili iyilik durumunu ölçmek üzere çeşitli model ve ölçekleri geliştirmişlerdir. Warr tarafından 1987’de geliştirilen bir modelde işe ilişkin iyilik durumunu (Job Well-Being) etkileyen farklı duyguların var olduğu ortaya konulmuş, ikili ayrıştırma modelinin duygusal görüntüleri, bağlılık yada ilişkisizlik boyutuyla irdelenmiştir. Katwyk Van P. T.; Fox S, Spector P. E. ve Kelloway K. (2000) işe ilişkin iyilik durumunu ölçen bir ölçek geliştirerek bu ölçeğin ABD normlarını oluşturmuşlar; daha sonra yaptıkları diğer çalışmalarla bu ölçeğin, iş’den ayrılma eğilimi, işe bağlılık, iş stresörleri, fiziksel semptomlar ve iş tatminiyle ilişkisini ölçmüşlerdir. Söz konusu ölçek, bu ölçeği geliştiren yazarların onayı ile Türkçe’ye Aytaç S, Bayram N, Kuşdil E., Bilgel N. (2003) tarafından uyarlanmış ve bu ölçeğin geçerliliği de çeşitli stres ve tatmin ölçekleriyle test edilmiştir.

Katwyk ve ark. (2000) tarafından oluşturulan ve işe ilişkin iyilik durumunu (job related affective well-being scale-jaws) etkileyen farklı duyguların ölçülmesine olanak sağlayan *İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği* (Job Related Affective Well-Being Scale-JAWS) yüksek memnunluk yüksek uyarılmışlık (YMYU), yüksek memnunluk düşük uyarılmışlık (YMDU), düşük memnunluk yüksek uyarılmışlık (DMYU) ve düşük memnunluk düşük uyarılmışlık (DMDU) şeklinde dört alt boyuttan oluşmaktadır (Şekil 2).

Şekil 2. Katwyk, Fox, Specter ve Kelloway (2000) Tarafından Önerilen İşe İlişkin Duygusal Tepkiler Modeli



Bu dört boyut, duygu ifade eden ölçek maddelerinin yüksek/düşük memnuniyet (*pleasure*) ve yüksek/düşük uyarılmışlık (*arousal*) adları verilen iki ana eksen üzerinde dağılımlarından elde edilmiştir. Böylece, memnuniyet eksenini kişinin işiyle bağlantılı genel mutluluk düzeyini belirleme amacını taşırken, uyarılmışlık eksenini bireyin psikolojik sisteminin güdülenme (motivasyon) düzeyini açıklamaktadır. Örneğin, olumlu duygu durumunun yüksek uyarılmışlıkla kesiştiği noktada birey mutlu ve aktif bir tablo çizerken (madde örnekleri: neşe, heves, coşku, esinlenme), yine olumlu duygu durumunun düşük uyarılmışlıkla kesiştiği noktada huzurlu, ancak, düşük güdülenme düzeyine sahip bir birey olarak karşımıza çıkmaktadır (madde örnekleri: huzur, hoşnutluk, tatmin). Öte yandan, düşük memnuluk/yüksek uyarılma bölgesinin birey tipi gergin ve kaygılı nitelikleri taşımaktadır (madde örnekleri: tiksinti, korku, kızgınlık, hayal kırıklığı). Düşük memnuluk/düşük uyarılmışlık, kendi içine kapanan ve güdülenme düzeyi düşük bir birey tablosu çizmektedir (madde örnekleri: bezgin, yorgun).

Ülkemizde işe ilişkin iyilik durumunu ele alan çalışmalar yoktur. Yetim (1985) ve Şahin & Batıgün-Durak'ın (1997) yaptıkları araştırmalar, düşük ücretli iş ve mesleklerle mutluluk arasında farklılıklar olduğu, Ayaç, Bilgel,

Bayram, Kuşdil'in (2004) yaptıkları araştırmalarla da stres ile işe ilişkin duygular arasında ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır. Söz konusu araştırmalarda bireylerin anlık duygu durumundan etkilendiği ifade edilse bile, bu konuda kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğine ilişkin oldukça yüksek bulgular elde edilmiş bulunmaktadır (Bayram, Kuşdil, Aytaç, Bilgel, 2003).

İş doyumunu araştırmalarında işle bütünleşme, iş doyumunun merkeziliğini oluşturmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireyler, olumlu özellik ve teknik yanlarını öne çıkararak kendilerini yaptıkları iş ile özdeşleştirmiş bireylerdir. Oysa yaptıkları işe ilişkin olumsuz duygular besleyen çalışanların strese maruz kaldıkları, böylece işe ilişkin duygularla iş stresi arasında bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır.

Bu çalışmada, yukarıda tanıtılan dört boyutlu ölçeğin yapısal özelliklerinin dilimize uyarlanmış versiyonunda da belirip belirmeyeceği ve stres semptomlarıyla tutarlı bir benzerlik gösterip göstermediğinin olumlu ve olumsuz duygu durumu tahminini ile irdelenmesi hedeflenmiştir.

## 2. Materyal ve Yöntem

İki temel ölçeğin anket çalışması yapılarak kullanıldığı bu araştırmada, ilk olarak Paul T. Van Katwyk, Suzy Fox, Paul Spector, E. Kevin Kelloway (2000) tarafından geliştirilen [JAWS (Job-Related Affective Well-Being Scale)] ölçeğinin standardize edilmiş Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Bu skala Türkiye'de ilk kez kullanılacağı için, skalanın yazarları olan Suzy Fox ve Paul Spector ile irtibata geçilmiş ve gerekli izinler alındıktan sonra skalanın Türkiye için Güvenilirlik Analizi yapılmıştır. Otuz duygu cümlesinden oluşan ölçekte yer alan her bir maddenin herkes tarafından aynı algılanıp algılanmadığı ilk olarak Uludağ Üniversitesi'nde rassal örneklem sonucu seçilen ve üniversitenin değişik birimlerinde görev yapan toplam 361 akademisyene 2003 yılının Nisan ayında uygulanmıştır. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı ölçeğinin-JAWS-(İİDİAÖ) alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarının .82 ile .94 arasında değiştiği ve Tablo 1 de görüldüğü gibi kabul edilir sınırlar içinde olduğu anlaşılmıştır. (Bayram, Kuşdil, Aytaç, Bilgel, 2004, ss. 1-7)

İkinci aşama olarak, katılımcıların deneyimledikleri Stres Semptomlarına ilişkin veriler ise, Derogatis (1992) tarafından geliştirilen ve Hisli-Şahin ve Durak (1994) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Kısa Semptom Envanteri (KSE-Brief Symptom Inventory) kullanılarak toplanmıştır.



2004 yılının Ocak ayında, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarından (hemşire, sağlık memuru, teknisyen, laborant vb) Rassal Örneklem Yöntemi ile seçilen 178 katılımcıya, kapalı zarflar içinde teslim edilen ve yine aynı yöntemle toplanan **İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı (JAWS) Ölçeği (İİDİAÖ)** anketi ile birlikte **Kısa Semptom Envanteri (KSE)** anket formları, klinik sekreterleri aracılığı ile dağıtılmıştır. Bu uygulamada, kişilerin yapmış oldukları işler ile kendilerini ne derecede iyi hissettikleri, bir diğer ifade ile işlerine ait duyguları öğrenilmek amaçlanmış, diğer yandan stres belirtilerinin olup olmadığı sorgulanmıştır. Katılımcılar, cümlelere ilişkin yanıtlarını her bir cümlenin yanında verilen ve 'hiçbir zaman' ile 'çok sık' arasında değişen beşli skalayı kullanarak işaretlemişlerdir. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 paket programı kullanılmıştır. Çalışanlardaki **"işe ilişkin iyi olma"** düzeyleri ile **"stres semptomları"** arasındaki ilişki, çok değişkenli istatistiksel Korelasyon Analizi ve Tek Yönlü ANOVA tekniği ile değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin güvenilirlik analizlerinin sonucunda, KSE.'nin alt boyutlarının katsayılarının ise, .77 ile .88 arasında değişmekte olduğu ve Sosyal Bilimler alanında kabul edilebilir sınırların üzerinde bulunduğu görülmüştür (Bkz. Tablo 2).

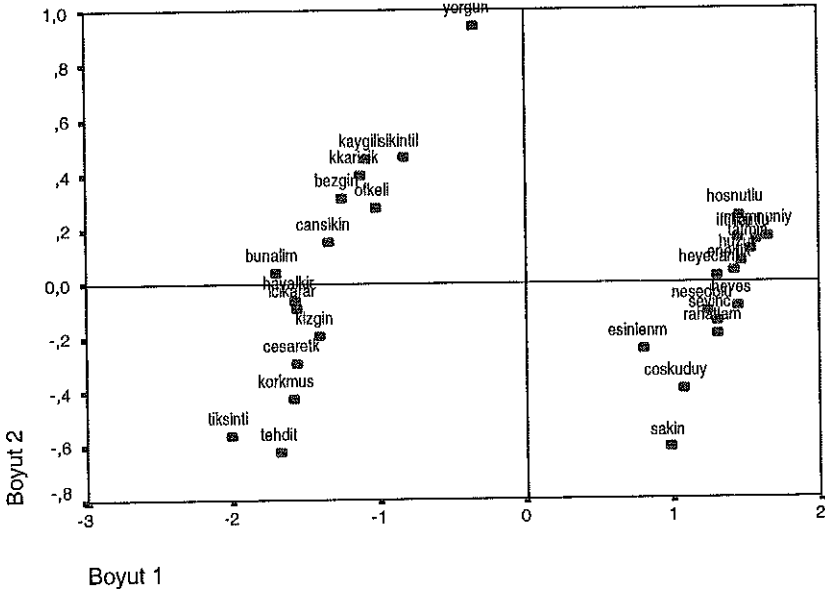
Bu ölçeklere ek olarak, katılımcılara ait demografik değişkenler ile çalışma süresi, çalışma biçimi ve gelir düzeylerine ilişkin sorular da anket formunda yer almıştır.

### 3. Bulgular ve Tartışma

JAWS (İİDİAÖ) ölçeğinde yer alan otuz duygu cümlesi öncelikle Çok Boyutlu Ölçekleme Analizine tabi tutulmuştur (Bkz. Şekil 3). Çok Boyutlu Ölçekleme analizinin sonuçları incelendiğinde iki eksenli yapının Türkçe versiyonunda da kabul edilebilir biçimde belirdiği görülmüştür.

Analiz çözümlerinde arzu edilen durum, ölçek stress değerinin sıfıra yakın olmasıdır (Aytaç M&Aytaç S., Fırat Z., Bayram N., Keser A., 2001). Yapılan çalışmada otuz duygu maddesi için stress değeri 0,07 bulunmuştur. Bu değer bize gerçek şekil ile indirgenen şekil arasındaki uyumun kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Analizden elde edilen iki boyutlu şekil aşağıdaki gibidir (Şekil 3).

Şekil 3. JAWS Değişkenleri İçin Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi



Şekil 3 incelendiğinde dört grup elde edilmiştir. Gruplar, Katwyk, Fox, Spector, Kelloway (2000) tarafından ortaya konulan dörtlü modele uygunlukları açısından değerlendirildiklerinde, 30 maddeden 20'sinin asıl çalışmadaki gruplamalarla tutarlı olarak belirledikleri görülmüştür. İki çalışma arasındaki karşılaştırmalara olanak sağlaması amacıyla, orijinal modelle uyuşmayan maddeler çıkartılmış; elde edilen madde grupları Katwyk, Fox, Spector, Kelloway (2000) tarafından kullanıldığı biçimiyle, yüksek memnunluk yüksek uyarılmışlık (YMYU), yüksek memnunluk düşük uyarılmışlık (YMDU), düşük memnunluk yüksek uyarılmışlık (DMYU) ve düşük memnunluk düşük uyarılmışlık (DMDU) şeklinde tanımlanmıştır. Bu çalışmada dörtlü yapıyla ilgili bulgular yalnızca kuramsal modeli desteklemek amacıyla sunulmuş; sonraki analizler ise, 20 maddenin ortalamasının alınmasıyla elde edilen 'toplam' puanları üzerinden yürütülmüştür.

Bu bilgiler ışığında elde edilen dört grup maddeye en yaygın güvenilirlik ölçme yöntemi olan Cronbach Alpha uygulanmış ve bulgular Katwyk, Fox, Spector, Kelloway (2000) sonuçları ile karşılaştırılmalı olarak aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

**Tablo 1.** Amerika ve Türkiye Örneklemlerinin Karşılaştırmalı Olarak Güvenilirlik Analizi Sonuçları

JAWS Grupları	Amerika Örneklemi				Türkiye Örneklemi			
	n	Ortalama	s.s	C.Alpha	n	Ortalama	s.s	C.Alpha
Toplam	113	105,6	16,7	0,95	349	73,04	13,97	0,93
Negatif Duygular	405	36,6	11,4	0,92	353	19,92	7,40	0,93
Pozitif Duygular	405	39,5	11,3	0,94	357	32,96	8,54	0,94
YMYU	113	14,4	3,9	0,90	361	15,79	4,48	0,89
YMDU	113	16,5	3,4	0,81	359	17,17	4,39	0,88
DMYU	113	9,5	3,2	0,80	358	8,60	3,73	0,82
DMDU	113	11,0	3,5	0,80	359	11,33	4,17	0,82

Tablo 1'de sergilenen bulgular iki çalışmanın sonuçları arasındaki benzerliğe işaret etmektedir. Öncelikle, Türk örneklemiyle yürütülen çalışmamızın tüm boyutlarının .82-.94 arasında değişen yüksek sayılabilecek güvenilirlik katsayıları sergilediği görülmektedir. İki grubun standart sapmaları genel olarak benzerlikler sergilemekle birlikte, Türk örnekleminin memur ve öğretim elemanı gibi çok farklı mesleklerden katılımcıları içermesi nedeniyle doğal olarak daha geniş bir aralıkta belirdiği göze çarpmaktadır.

Hem İİDİAÖ, hem de KSE uygulanan toplam 178 kişilik denek grubunun güvenilirlik analizlerinin sonuçları, ortalamalar ve standart sapmalarla birlikte Tablo 2'de sunulmaktadır. İİDİA ölçeğinin alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları .76 ile .88; KSE'nin alt boyutlarının katsayıları ise, .77 ile .89 arasında değişmekte olup, tüm katsayılar kabul edilebilir sınırlardadır.

**Tablo 2.** İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği ve Kısa Semptom Envanteri Güvenilirlik Analizi Sonuçları

ÖLÇEKLER	Altıtip	N	Ort.	S.s	C.Alpha
İİDİAÖ	YMYU	144	12,96	4,51	0,88
	YMDU	144	14,79	4,19	0,82
	DMYU	148	9,11	3,75	0,76
	DMDU	148	11,82	4,08	0,77
KSE	ANKSİYETE	145	7,16	6,75	0,86
	DEPRESYON	143	9,64	8,07	0,89
	OLUMSUZ BENLİK	134	6,53	6,24	0,85
	SOMATİZASYON	145	4,64	5,20	0,83
	HOSTİLİTE	135	5,59	4,78	0,77

İİDİAÖ ölçeği ile KSE arasındaki ilişkileri görmek amacıyla, ölçeklere ait alt boyutlar ele alınarak (*Anksiyete, Depresyon, Olumsuz Benlik, Somatizasyon ve Hostilite; YMYU, YMDU, DMYU, DMDU ve Toplam*) korelasyonlar hesaplanmıştır. Ek olarak, yine KSE'den yola çıkılarak oluşturulan üç stres endeksi bu korelasyonlar içinde ele alınmıştır. Tüm semptomların birey tarafından hangi yoğunlukta yaşandığını gösteren *Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi (RCE)*, semptom gruplarındaki sıklık toplamlarının madde sayısına olan 53'e bölünmesiyle hesaplanmaktadır. Bir diğer stres göstergesi olan *Belirti Toplamı Endeksi (BTE)*, tüm işaretlenmiş belirtilerin sayısal toplamıdır. Üçüncü ve son stres endeksi olan *Semptom Rahatsızlık Endeksi'si (SRE)*, semptomların toplamının BTE'ye bölümüyle oluşturulmuştur. Tablo 3'de de görülebileceği gibi, tüm korelasyon katsayıları beklenen doğrultularda gerçekleşmiştir. Dört duyuşsal iyilik algısı boyutu ve olumlu algı toplamı değişkenlerinin kendi içlerindeki korelasyonlar Katwyk, ve ark. (2000) tarafından geliştirilen modelle tamamen uyumludur. Beş stres semptom grubu içindeki korelasyonlar da, beklendiği gibi, tümüyle pozitif yönde, yüksek düzeyde (.59 ile .83 arasında) ve istatistiksel açıdan anlamlı olarak belirmiştir.

**Tablo 3.** İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği Altboyutları, Toplam Olumlu Algılar, Kısa Semptom Envanteri Alt Boyutları ve Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi, Belirti Toplamı Endeksi ve Semptom Rahatsızlık Endeksi Arasındaki Korelasyonlar (n= 178)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
(1) YMYU	—	.75***	-.45***	-.53***	.84***	-.17***	-.21**	-.19**	-.13*	-.33***	-.23**	-.17*	-.24**
(1) YMDU		—	-.51***	-.48***	.84***	-.21**	-.26***	-.28***	-.12	-.35***	-.28***	-.21**	-.30***
(3) DMYU			—	.71***	-.79***	.39***	.40***	.42***	.34***	.49***	.46***	.39***	.46***
(4) DMDU				—	-.82***	.50***	.51***	.52***	.43***	.58***	.57***	.52***	.48***
(5)TOPLAM					—	-.38***	-.42***	-.42***	-.30***	-.53***	-.46***	-.39***	-.44***
(6) Anksiyete						—	.83***	.78***	.70***	.74***	.94***	.82***	.70***
(7) Depresyon							—	.74***	.67***	.67***	.92***	.79***	.69***
(8) Olumsuz Benlik								—	.59***	.74***	.88***	.77***	.71***
(9) Somatizasyon									—	.60***	.78***	.69***	.59***
(10) Hostilite										—	.84***	.71***	.69***
(11) RCE											—	.87***	.77***
(12) BTE												—	.43***
(13) SRE													—

$p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ . (Tüm Korelasyonlar Tek Yönlü Hesaplanmıştır).

NOT: YMYU: Yüksek Memnuniyet-Yüksek Uyarılmışlık; YMDU: Yüksek Memnuniyet-Düşük Uyarılmışlık; DMYU:Düşük Memnuniyet-Yüksek Uyarılmışlık DMDU: Düşük Memnuniyet-Düşük Uyarılmışlık TOPLAM:İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin Toplam Olumlu Algılar Puanı; RCE: Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi; BTE: Belirti Toplamı Endeksi; ve SRE: Semptom Rahatsızlık Endeksi

İİDİAÖ toplam puanı ile KSE'nin alt boyutları arasındaki korelasyonlar tümü ile negatif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlıdır (bkz. Tablo 3). Alt boyutlar incelendiğinde, YMYU ve YMDU değişkenlerinin tüm semptom gruplarıyla negatif ilişkiler içinde olduğu görülmektedir. Bu katsayılar içinde anlamlılık düzeyine ulaşmayan tek katsayı da somatizasyon semptom grubuna aittir (YMDU için  $-.12$ ;  $p > .05$ ). Olumsuz duygu durumlarını betimleyen DMYU ve DMDU değişkenleri ise, tüm stres semptom gruplarıyla pozitif ve anlamlı ilişkiler sergilemiştir. Genel stres endekslerinin üçü de (RCE, BTE ve SRE), bekleneneği gibi, YMYU ve YMDU ile negatif; DMYU ve DMDU ile pozitif korelasyonlar sergilemiştir.

Analizlerde temel alınacak dört iyilik algısı grubunu oluşturmak için öncelikle tüm katılımcıların YMYU, YMDU, DMYU ve DMDU puanlarının Z dağılımları oluşturulmuş; ardından, her katılımcı, dört puanı içinden en yüksek olanı temel alınarak dört iyilik algısı grubundan birine yerleştirilmiştir. Her bir grup için katılımcı sayıları ile Anksiyete, Depresyon, Olumsuz Benlik, Somatizasyon, Hostilite ve üç endeksteği puanlarının ortalama ve standart sapmaları Tablo 4'te sunulmaktadır.

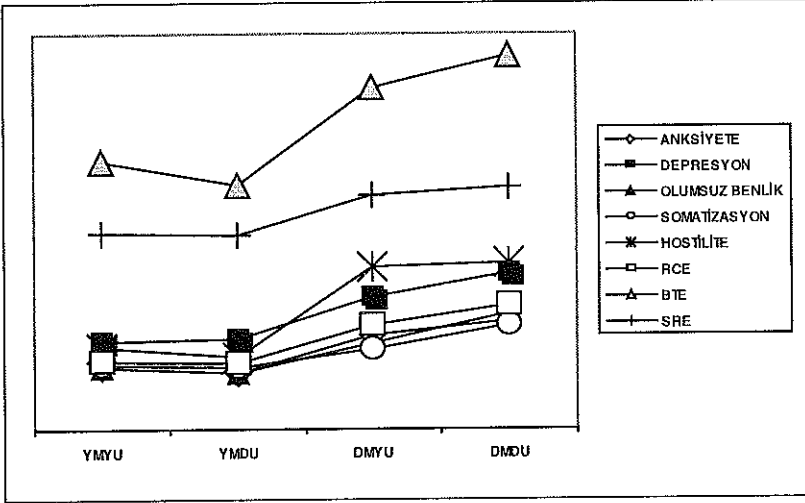
**Tablo 4:** İyilik Algısı Boyutlarından Oluşturulan Dört Grubun Kısa Semptom Envanteri Alt Boyutları ve Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi, Belirti Toplamı Endeksi ve Semptom Rahatsızlık Endeksi Değişkenlerindeki Ortalama ve Standart Sapmaları

	YMYU (n=49)		YMDU (n=41)		DMYU (n=43)		DMDU (n=45)		Toplam (n=178)	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.
Anksiyete	.428	.394	.380	.336	.647	.524	.739	.627	.547	.502
Depresyon	.600	.463	.617	.504	.904	.674	1.062	.821	.793	.655
Olumsuz Benlik	.424	.355	.379	.458	.590	.495	.789	.591	.545	.503
Somatizasyon	.436	.488	.418	.583	.552	.494	.704	.662	.527	.568
Hostilite	.553	.417	.494	.590	1.106	.685	1.132	.805	.816	.697
RCE	.468	.354	.444	.385	.711	.465	.844	.610	.615	.490
BTE	18.286	11.147	16.683	11.306	23.268	9.453	25.556	12.140	20.932	11.565
SRE	1.330	.300	1.321	.356	1.594	.495	1.647	.569	1.470	.462

NOT: YMYU: Yüksek Memnuluk-Yüksek Uyarılmışlık Grubu; YMDU: Yüksek Memnuluk-Düşük Uyarılmışlık Grubu; DMYU: Düşük Memnuluk-Yüksek Uyarılmışlık Grubu; DMDU: Düşük Memnuluk-Düşük Uyarılmışlık Grubu; RCE: Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi; BTE: Belirti Toplamı Endeksi; ve SRE: Semptom Rahatsızlık Endeksi

Şekil 4'te de görülebileceği gibi, dört grubun stres semptom boyutlarındaki ortalamaları, Katwyk, ve ark. (2000) tarafından geliştirilen modelle tutarlı bir yapıda belirmektedir. En düşük ortalamalara YMYU ve YMDU gruplarında; en yüksek stres semptom ve endeks düzeylerine ise, özellikle DMDU grubundaki deneklerde rastlanmıştır. Her semptom grubunda YMDU grubundan DMDU grubuna doğru bir artış eğilimi açıkça görülmektedir. Öte yandan, YMYU ve YMDU grupları arasında, ilk grup lehine, küçük de olsa bir farklılık bulunduğu sezilmektedir. Genel stres endekslerinden RCE ve SRE; YMYU'dan DMDU'ya doğru bir artış eğilimi sergilerken, BTE'de YMYU ve YMDU arasında yine ilk grup lehine bir fark göze çarpmaktadır.

Şekil 4: İyilik Algısı Boyutlarından Oluşturulan Dört Grubun Kısa Semptom Envanteri'nin Beş Alt Boyutu, Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi (RCE) ve Semptom Rahatsızlık Endeksi (SRE) Değişkenlerindeki Ortalamaların Eğilim Grafiği.



Yukarıda sözü edilen genel eğilimler kuramsal yapının veri grubu içindeki betimlemesi için yararlı olmakla birlikte, varolan grup farklılıklarının anlamlılığı konusunda bilgi sağlamamaktadır. Dolayısıyla, ortalama farklarının anlamlılık düzeylerinin incelenmesi gerekmektedir. Bu amaçlar doğrultusunda, tek-yönlü ANOVA (*One-Way ANOVA*) analizi gerçekleştirilmiştir. İlk analizde, dört iyilik algısı grubunun beş stres semptom boyutu ve stres endeksleri (RCE, BTE ve SRE) ortalamalarındaki farklılıklar sınanmıştır. ANOVA analizinde dört iyilik algısı grubu arasındaki ortalama farklılıkları 'planlı karşılaştırma'

(*planned contrast*) tekniğiyle yürütülmüştür. ANOVA sonuçları Tablo 5'in ilk sütununda da görülebileceği gibi, somatizasyon ( $F_{(3,175)} = 2,471, p > 0.05$ ) dışındaki tüm değişkenlerde karşılaştırmalar anlamlıdır. İyilik algısı grupları arasındaki planlı karşılaştırmaların sonuçları ise, beklentilere uygun bir tablo sergilemiştir: olumlu (YMYU ve YMDU) ve olumsuz (DMYU ve DMDU) iyilik algısı grupları kendi aralarında istatistiksel açıdan anlamlı olarak farklılaşmazken, olumsuz benlik (YMYU-DMYU karşılaştırması için:  $t = -1.636, p > 0.05$ ) ve somatizasyon (YMYU-DMYU için:  $t = -.975, p > 0.05$  ve YMDU-DMYU için:  $t = -1.084, p > 0.05$ ) değişkenlerindeki üç istisna dışında, diğer gruplarla anlamlı farklılıklar sergilemişlerdir. Böylece, olumlu ve olumsuz iyilik algısı gruplarındaki katılımcıların yaşadıkları stres düzeyleri arasında hem miktar, hem de yoğunluk açısından olumsuz iyilik algısı grubu lehine anlamlı farklılıklar bulunduğu kesinlik kazanmaktadır.

**Tablo 5:** İyilik Algısı Boyutlarından Oluşturulan Dört Grubun Kısa Semptom Envanteri'nin Beş Alt Boyutu, Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi, Belirti Toplamı Endeksi ve Semptom Rahatsızlık Endeksi Değişkenlerindeki Ortalamalarının Tek-Yönlü ANOVA (*One-Way ANOVA*) ve Planlı Karşılaştırmalar (*Planned Contrasts*) Tekniğiyle Yapılan Karşılaştırma Sonuçları

KSE Alt Boyutları ve Endeksler	YMYU YMDU	YMYU- DMYU	YMYU- DMDU	YMDU- DMYU	YMDU- DMDU	DMYU- DMDU
Anksiyete $F_{(3,175)} = 5,571^{**}$	,471	-2,140*	-3,114**	-2,502*	-3,440**	-,880
Depresyon $F_{(3,175)} = 5,747^{**}$	-,122	-2,278*	-3,545**	-2,066*	-3,270**	-1,157
Olumsuz Benlik $F_{(3,175)} = 6,668^{***}$	,449	-1,636	-3,679***	-1,998*	-3,958***	-1,914
Somatizasyon $F_{(3,175)} = 2,471$	,156	-,975	-2,314*	-1,084	-2,366*	-1,257
Hostilite $F_{(3,175)} = 12,834^{***}$	,432	-4,111***	-4,410***	-4,354***	-4,641***	-,187
RCE $F_{(3,175)} = 7,723^{***}$	,246	-2,470*	-3,922***	-2,602*	-3,992***	-1,330
BTE $F_{(3,175)} = 6,155^{**}$	,683	-2,124*	-3,176**	-2,690**	-3,707***	-,956
SRE $F_{(3,175)} = 6,724^{***}$	,102	-2,829**	-3,485**	-2,809**	-3,433**	-,559

\*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ .

NOT: Hücrelerdeki rakamlar planlı karşılaştırmaların  $t$  değerleridir. YMYU: Yüksek Memnuluk-Yüksek Uyarılmışlık Grubu; YMDU: Yüksek Memnuluk-Düşük Uyarılmışlık Grubu; DMYU: Düşük Memnuluk-Yüksek Uyarılmışlık Grubu; DMDU: Düşük Memnuluk-Düşük Uyarılmışlık Grubu; RCE: Rahatsızlık Ciddiyeti Endeksi; BTE: Belirti Toplamı Endeksi; ve SRE: Semptom Rahatsızlık Endeksi.

## SONUÇ

Bulgular, İİDİAÖ'nin ürettiği verilerden yola çıkılarak gruplara ayrılan sağlık çalışanlarının stres deneyimlerinin birbirlerinden ciddi düzeyde farklılaştığını açıkça ortaya koymaktadır. Stres düzeyi ve yoğunluğuyla ilgili bulguların da ölçeğin dayandığı kuramsal modelle tutarlılık sergilemesi, Katwyk ve arkadaşlarının (2000) motivasyonel yaklaşımlarının doğruluğu açısından güçlü bir kanıttır. Örneğin, DMYU ve DMDU gruplarının stres semptom gruplarındaki ortalamaları, bu iyilik algısı tiplerinin motivasyonel eğilimlerini de yansıtır niteliktedir: Gerginliğin dışavurumunu temel alan DMYU grubunda hostilite ve depresyon ortalamaları arasında gözle görülür bir fark varken (bkz. Şekil 4), geri çekilme ve içe kapanma temasını vurgulayan DMDU grubunda depresyon kümesi bu farkı kapatmaktadır. İİDİA yalnızca işe yönelik algıları ele alan bir ölçüm aracı olmasına karşın, stresi fiziksel ve ruhsal semptomlar düzeyinde ölçen KSE'nin verileriyle bu denli örtüşüyor olması, İİDİAÖ'nin geçerliğini belirlemek açısından sevindirici bir bulgudur. Katz, Spector ve arkadaşlarının geliştirdiği ve Türkiye'de ilk kez kullanılan İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin (JAWS), ilerideki çalışmalarda doğrudan işyerindeki stresi ölçen diğer araçlarla ve özellikle de, işe yönelik tatmin, işe bağlılık veya örgütsel yurttaşlık ölçekleriyle birlikte kullanılmasının dörtlü grup yapısı içindeki ayrımların daha da netleşmesini sağlayacağı beklenmektedir. Bu tür çalışmaların, örgüt içindeki bireyi anlamak için düzenlenmiş olan işe ilişkin iyilik durumu algısı ölçeğinin (JAWS) (İİDİAÖ'nin) geçerlilik çalışmalarını daha da güçlendireceği ve endüstri/örgüt psikolojisi alanına getireceği katkıyı arttıracığı kuşkusuzdur.

## KAYNAKLAR

- Akpınar Haldun, "Veri Tabanlarında Bilgi Keşfi ve Veri Madenciliği", İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi: [www.isletme.istanbul.edu.tr/akpinar](http://www.isletme.istanbul.edu.tr/akpinar) (Erişim, 5 Temmuz 2003)
- Aytaç Serpil, Bayram Nuran, (2000) "Marmara Depremi Sonrası Bireylerdeki Stres Tepkilerinin Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2, Sayı 4, Ekim, Aralık



- Aytaç. M.&Aytaç S., Fırat Z., Bayram N., Keser A., (2001), **Akademisyenlerin Çalışma Yaşamı ve Kariyer Sorunları**, Uludağ Üniversitesi Araştırma Fonu Müdürlüğü: Proje No: 99/29, Haziran
- Aytaç, S, Kuşdil, M.E., Bayram, N., Bilgel, N., (2004), “İşe İlişkin Duyguların İş Stresi Üzerine Etkisi” **12. Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, 27-29 Mayıs, Uludağ Üniversitesi, Bursa
- Balcı, Ali (2000), **Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Barutçugil, İsmet, (2002), **Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul
- Bayram, N., Kuşdil, M.E., Aytaç, S., Bilgel, N., (2003), “Üniversite Çalışanlarında İşe İlişkin İyilik Durumu Duygularının (Job Well-Being) Çok Değişkenli İstatistiksel Analizler İle Araştırılması”, **VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu**, 28–30 Mayıs, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Bayram, N., Kuşdil, M.E., Aytaç, S., Bilgel,N., (2004), “İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin (Job Related Affective well-Being-JAWS) Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik Çalışması”, **Öneri**, Marmara Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, Sayı.22, Yıl,11,Cilt.6, Haziran
- Bingöl, Dursun & Naktiyok Atılhan (2001), “Yönetici Akademisyenlerin Temel Stres Kaynakları Ve Stresle Mücadele Teknikleri”, **9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri**, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, 24–26 Mayıs
- Carol S. Aneshensel,(1992), Social Stress: Theory and Research, **Annual Review of Sociology**, Vol. 18., Pp. 15-38.
- Carr Deborah, (1999).Unfulfilled Career Aspirations and Psychological Well-Being, Population Studies Center, University of Michigan, **Research Report** , No: 99-432, March
- Cücceloğlu, Doğan,(1992), **İnsan ve Davranışı**, Remzi Kitabevi, 3. Basım, İstanbul
- Çakır Özlem, (2001), **İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler**, Seçkin Yayınevi, Ankara
- Çelikkol Ahmet (2001), **Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı**, Alfa Yayınları, 901, Mart, İstanbul
- Davidson, R.J. (1993) “The Neuropsychology of Emotion and Affective Style”, M.Lewis ve J.M. Haviland (Ed) **Handbook of Emotions** in, 143-154. New York.Guilford
- Deiner E.& Emmons R.A.; (1984), “The Independence of Positive and Negative Affect”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:47
- Deiner, Ed&Suh, Eunkook M.; (2000), **Culture and Subjective Well-Being**, A. Bradford Book, The MIT Press,
- Derogatis, L.R. ve Cleary, P.A. (1977), Confirmation of Dimensional Structure of the SCL-90: A Study in Construct Validation, **Journal of Clinical Psychology**, 33
- Dubrin, Andrew (1980); **Effective Business Psychology**, Virginia, Reston Pub. Com.Inc.,
- Ertekin, Yücel (1993); **Stres ve Yönetim**, TODAİE Yayınları No: 253, Ankara
- Everitt, B.; Dunn, G (1992).; **Applied Multivariate Data Analysis**, Oxford University Press, New York,

- Fenichel, Otto, (1974), **Nevrozların Psikoanalitik Teorisi**, (Çev.S.Tuncer), Ege Üniv. Tıp Kitapları Serisi No.98, İzmir
- Fox Suzy, (2001), "Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions", **Journal of Vocational Behavior**, 59, pp.291-309,
- Furnham, Adrian (1997), **The Psychology of Behavior at Work**, Psychology Press
- Jeanne S. Hurlbert; Rachel A. Rosenfeld, (1992) "Getting A Good Job: Rank and Institutional Prestige In Academic Psychologists' Careers", **Sociology of Education**, Vol. 65, No. 3. Jul., pp. 188-207
- Johnson, R.; Wichern, D. (1992), **Applied Multivariate Statistical Analysis**, 3.th ed., Prentice Hall, USA,
- Katwyk Van P. T., Fox S., Spector P. E. ve Kelloway K. (2000), "Using the Job-related Affective Well-Being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors". **Journal of Occupational Health Psychology**, 5, pp.219-230.
- Mauri Chiara (2003), "Card Loyalty: A New Emerging Issue In Grocery Retailing", **Journal of Retailing and Consumer Services**, 10, 13-25,
- McCrae, R. R., Costa, P. T., Jr., Ostendorf, F., Angleitner, A., Hrebickova, M., Avia, M. D., Sans, J. S., Sánchez-Bernardos, M. L., Kuşdil, M. E., Woodfield, R., Saunders, P., R., & Smith, P. B. (2000). Temperament, Personality, and Lifespan Development. **Journal of Personality and Social Psychology**, 78, pp.173-186.
- Moen P., Erickson W., Fields V., Todd L.,(2000).**The Cornell Retirement and Well-Being Study**, Final Report
- Muchinsky, Paul M. (1997), **Psychology Applied to Work**, ITP, Company
- Nordenfelt, Lennart (1993); **Quality of Life, Health and Happiness**, Avebury
- Özdamar, Kazım; (1999). **Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi 2**, Kaan Kitabevi, Eskişehir
- Özkalp, Enver & Kirel Çiğdem (1998), **Örgütsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir
- Russell, J. A. (1980), A Circumplex Model Of Affect. **Journal of Personality and Social Psychology**, 39, pp. 1161-1178.
- Sabuncuoğlu, Z.Tüz, M, (2001), **Örgütsel Psikoloji**, 4. Basım, Ezgi Yayıncılık, Bursa
- Solmuş, Tarık, (2004), **İş Yaşamında duygular ve Kişilerarası ilişkiler**, Beta AŞ, İstanbul
- Steers, Richard (1981), **Introduction to Organizational Behaviour**, Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company
- Şahin, N.H. ve Durak-Batıgün, A. (1997), "Bir Özel Hastahane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres". **Türk Psikoloji Dergisi**, 12 (39), ss.57-71.
- Şahin, Nesrin (1994), **Stresle Başa Çıkma**, (Ed. Suna Tevruz), Türk Psikologlar Derneği Yayını No.2, Ankara
- Tacq, Jacques; (1997). **Multivariate Analysis Techniques**, Sage Pub., London,

- Tatlıdil, Hüseyin; (1996). **Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz**, Cem Web Ofset, Ankara,
- Topaloğlu, M.,Tuna, M.,(1998),“Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi. Ampirik Bir Çalışma”. **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, 9, 39.
- Topsever Yurdal, Göregenli, Melek (1996), (Ed) VIII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 21-23 Eylül 1994 İzmir. **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, Ankara
- Warr, P. (1987), **Work, Unemployment, and Mental Health**. Oxford: Oxford University Press.
- Watson,D ve Clark, L.A. (1992), “On Trait and Temperament: General and Specific Factors of Emotional Experience and Their Relation to The Five-Factor Model”. **Journal of Personality**, 60,pp. 441-476
- Yetim, Ünsal,(2001), **Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri**. Bağlam Yayınları, İstanbul.