ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 8, Sayı: 106, Temmuz 2020, s. 136-156

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.43736>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
21.05.2020

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
29.07.2020

Dr. Öğr. Üyesi Kezban TALAK

Yeditepe Üniversitesi, İşletme, Yönetim Organizasyon
ktalak@gmail.com

İŞ STRESİ, İŞ TATMİNİ VE SOSYAL DESTEĞİN BİÇİMLEYİCİ ROLÜ

Öz

Bireylerin; psikolojik olarak mesleki tatmini ve temel ihtiyaçlarını karşılamak için yaptıkları iş ve çalışma alanlarının özellikleri oldukça önemlidir. Bu bağlamda bireylerin kişilik özelliklerini ve yeteneklerini tam olarak yansıtamadıkları çalışma sahaları iş tatmininde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Bireylerin kişilik özelliklerini daha iyi tanınması ve değişken durumlara bu özellikleri sağlıklı bir şekilde aktarabilmesi son derece önemlidir. Bu çalışmanın amacı, kişilik özelliklerinin iş yaşantısına olan etkisi, stres ve iş tatmininde sosyal desteğin rolü ve bu desteğin hangi durumlarda ne düzeyde yaşanacağı, iş yerinde ne gibi farklılıklar meydana getirebileceği konular hakkında bilgiler vermektir. Araştırmanın birinci bölümünde iş stresi, iş tatmini hakkında literatür araştırması verilmiştir. İkinci bölümde, iş stresi, sosyal destek ilişkisi ve iş tatmin modellerinden bahsedilmiştir. Yine bu bölümde kişilik, kişisel özelliklerin iş tatmini ile ilişkisi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde iş stresi, iş tatmini ve sosyal desteğin biçimleyici rolü hakkında bilgi verilmiştir. Son bölümde elde edilen bilgiler doğrultusunda, iş stresi ve sosyal destek arasında negatif bir bağ bulunduğu, iş tatmini ve sosyal destek arasındaki pozitif yönde bir ilişkinin bulunduğu, iş tatmininde cinsiyet farklılıklarının gözlenmediği, iş tatmininin artan bir eğitim düzeyi ile azaldığı ve eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında daha karmaşık, doğrusal olmayan bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Anahtar kelimeler: İş stresi, İş tatmini, Meta-analiz, Kişilik, Öz-yeterlilik.

JOB STRESS, JOB SATISFACTION AND FORMING ROLE OF SOCIAL SUPPORT

Abstract

The role of social support in business life has become undeniably evident, people cannot manage the negative situations they experience in the workplace on their own. Accordingly, job satisfaction is also visibly reduced. It is extremely important for individuals to know their personality traits better and to transfer these characteristics in a healthy way. The purpose of this study is to provide relevant information on the effects of personality traits on business life, the role of social support in stress and job satisfaction, and in what situations this support will be experienced, and what differences it may cause in the workplace. In the first part of the research, a literature research about job stress and job satisfaction is given. In the second part, job stress, social support relationship and job satisfaction models are mentioned. Also in this section, the relationship between personality and personal characteristics and job satisfaction is emphasized. In the third part, information is given about job stress, job satisfaction and the shaping role of social support. In line with the information obtained in the last section, there is a negative connection between job stress and social support, there is a positive relationship between job satisfaction and social support, gender differences in job satisfaction are not observed, job satisfaction decreases with an increasing education level, and education level and job satisfaction A more complex, nonlinear relationship was observed.

Keywords: Jobstress, Job satisfaction, Meta-analysis, Personality, Self-efficacy.

Giriş

İş stresi ve buna bağlı çalışma performansı ve tutumları ve geri çekilme davranışları, belki de son altmış yıldır yönetim teorisinde ve ampirik araştırmalarda en önemli değişkenlerdir (Chao vd., 2015; Ganster & Rosen, 2013; Harrison vd., 2006; Jex, 1998). Bu önemli yapıların alışkanlıklarını ve sonuçlarını düzenli olarak belirlemek için birlikte çaba gösterilmiştir (Dewa vd., 2011; Yoon & Kim, 2013). Bu çalışmada, iş stresi önlemleri ile iş performansı ve ciro motivasyonu arasındaki ilişkinin yanı sıra kişilik özelliklerinin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisi ve sosyal desteğin biçimleyici rolü incelemiştir. Son zamanlarda yaşanan stres ve bunun doğurduğu sonuçların analizleri, birçok ülkede ampirik çalışmanın önemini vurgulamıştır (Clark, 2012; Gilboa vd., 2008; Lee vd., 2015; Muse vd., 2003). Yakın zamanda yapılan bir araştırmada Zahra (2011), Orta Doğu'daki Batı geleneğine benzer titiz ampirik araştırmalar yapmanın önemine değinmiştir. Ayrıca bu çalışma sosyal desteğin iş stresi ve iş tatmini ilişkisindeki rolünü de incelemiştir.

İş tatmini, işyeri psikolojisi alanında en çok araştırılan değişkenlerden biridir (Lu, 20102) ve liderlikten iş tasarımı (Spector, 1997) kadar çok sayıda psikososyal konu ile ilişkilendirilmiştir. Bu çalışmada, iş tatmini ile ilgili temel tanımları, iş tatmini açıklamaya

ilişkin temel teorileri ve iş tatmini ölçümünün türlerini ve sorunları hakkında da bilgi verilecektir.

Çalışan memnuniyeti son yıllarda önemli bir kurumsal hedef haline gelmiştir. Motive olmuş ve kendini adanmış personel bir organizasyonun başarısında belirleyici bir faktör olabilir. Çalışanlar tatmin olmazlarsa, organizasyonlar rekabetçi kalite seviyelerine ulaşamazlar. İş tatmini en sık çalışılan iş tutumlarından biri olmuştur. Bu geniş araştırma kitlesinin amacı iş doyumunun korelasyonlarını ve olası sonuçlarını daha iyi anlamaktır. İş doyumunu, kişinin iş ve iş bağlamı hakkındaki değerlendirmesini temsil eder (Weiss, 1996). İş tatminini etkileyebilecek çeşitli faktörler vardır; bu faktörlerden bazıları ücret ve faydaları, bir şirket içinde terfi sisteminin algılanan adaletini, çalışma koşullarını, bireyin amirleri ile ilişkilerinin kalitesini, sosyal ilişkileri ve işin kendisini içerir. Literatür sıklıkla iş tatmininin durumsal ve eğilimsel faktörleri arasında ayırım yapar. Durumsal faktör iş özelliklerini temsil ederken, eğilim faktörleri bireyin kişisel özellikleridir.

Yakın zamana kadar, iş stresi öncelikle bireylerin çalışma tutum ve davranışlarını etkileyen tek boyutlu bir yapı olarak görülmüştür (Jamal & Ahmed, 2012). Daha yakın bir zamanda, iş stresi ölçümleri ile çalışanların tutum ve davranışları arasındaki bazı tutarsız bulguların, iş stresinin tek boyutlu olarak ele alınmasına bağlı olabileceği ileri sürülmüştür. Akademisyenler iş stresinin iki farklı boyutunu önermişlerdir; meydan okuma stresi ve engelleme stresi (Cavanaugh vd., 2000; Tuckey vd., 2015). Zorlayıcı stres faktörlerinin yüksek iş yükü, zaman baskısı ve yüksek sorumluluk seviyeleri gibi uyaranlar olduğu düşünülmektedir. Bunlar, bireyin kontrolü altında etkili bir şekilde algılanan potansiyel olarak stresli talepleri içerdikleri ve üstesinden gelmeleri halinde kişisel gelişim fırsatına izin verebilecekleri için etiketlenmiştir (Wallace vd., 2009). Engellilik stres faktörleri, örgütsel politikalar, bürokrasi, iş rolü belirsizliği ve kaynak yetersizliği gibi uyaranlardır. Kişisel olarak büyüme fırsatını kısıtlayabilmeleri için genellikle çalışanların kontrolünün ötesinde algılanan potansiyel olarak stresli talepler yarattıkları için etiketlenmişlerdir (Wallace vd., 2009).

Bugüne kadar, literatürde iş stresinin iki boyutlu çerçevesini kullanan sadece birkaç ampirik çalışma vardır (Jamal ve Ahmed, 2012; Rodell ve Judge, 2009; Tuckey ve ark. 2015; Wallace vd., 2009). İş stresi, tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı (OCB) ve sosyal destek gibi yapılar geliştirilir ve öncelikle gelişmiş ülkelerde test edilebilir (Baba vd., 1998; Maslach, 2003; Yao & Jamal, 2015). Gelişmekte olan ve Batılı olmayan ülkelerdeki taşınabilirlik ve kullanılabilirlikleri, tekrarlanan önerilere rağmen nadiren test edilmiştir (Jamal, 2010; Jamal & Ahmed, 2016; Pudalka vd., 2006; Kazmi vd., 2008; Zahra, 2011). Bu bağlamda, birçok çalışma, stresin yeni önerilen iki boyutunu (zorluk ve engel) ve bağımsız bir genel iş stresi ölçeğini (Parker & Decotis, 1983) iş performansı ve ciro motivasyonu ile inceleyerek uluslararası stres yönetimi literatürüne katkıda bulunmaktadır.

İş tatmini çeşitli faktörlere bağlıdır ve bu memnuniyeti tahmin etmek için farklı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların bazılarında çalışanların değişime yönelik tutumları, personel ilişkileri ve örgütsel iletişim gibi bazı faktörler incelenmiştir (Hunt & Ebeling, 1983). Diğer bazı çalışmalar, kurumların personeli entegre iletişim yoluyla planlama ve hedefleri tanımlamaya katılmaya teşvik edebileceğini göstermektedir (Rings vd., 1979; Rolland vd., 1998). Kuruluşlar beklenen performansı ancak etkili ve doğru iletişim yoluyla elde edebilirler (Hargie vd., 1999; Clampitt & Downs, 1993; Brief vd., 1995, Pincus, 1986). Birçok araştırmacı, çalışanlar arası

ilişkinin ve örgütsel ilişkinin performans ve üretim iyileştirmelerinde önemli bir rol oynadığına inanmaktadır.

Ayrıca, ana yönetim hedefini göz önünde bulunduran verimlilik, personel ve süpervizör arasındaki ilişkiyi ve personelin bu ilişkiyi nasıl algılayabildiğini ve iletişim kanallarının iş tatmini ile korele olduğunu da etkilemektedir (Clampitt & Downs, 1993; Bergeman vd., 1993). İş tatmini alanındaki araştırmalar, bireysel farklılıkların iş tatmini üzerindeki etkisine dikkat çekmiştir. İlk kez 1980'de Louis Gold tarafından beş farklı kişilik özelliği ortaya atılmıştır. 1990'ların başında, Costa ve McCrae'nin (1992) NEO beş faktörlü testini yayınlamakla "Big Five" kişilik özellikleri olarak doğrulanmıştır ve geliştirilmiştir. Kişilik testleri arasında, bu test hala en kapsamlı testtir ve yüksek göreceli kabul edilebilirliğe sahiptir. 1980'lerin ortalarından sonra kişilik özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişki önem kazanmıştır. Goldberg Kişilik faktörleri ve iş tatmini arasındaki ilişki üzerine yapılan ilk araştırma, iş tatmini ile ilgili özelliklerin tam bir sınıflandırmasının sağlanabileceğini göstermektedir.

1. Kavramsal Modeller

1.1. İş Stresi ve Sosyal Destek İlişkinin Kavramsal Modeli

İş stresi, bireyin, kendisini duygusal ve fiziksel olarak tehdit ettiği düşünülen çalışma ortamının özelliklerine tepkisi olarak görülebilir (Jamal, 1984). Bireyin yetenekleri ve bireyin aşırı taleplerinin bulunduğu ya da bireyin durumu idare etmek için tam olarak hazır olmadığı çalışma ortamı arasında zayıf bir uyuma işaret etmektedir (Jamal, 1984). Genel olarak, talepler ve bireylerin yetenekleri arasındaki dengesizlik ne kadar yüksek olursa, iş stresi o kadar yüksek olmaktadır (Jamal, 2007). İş performansı, bireyin mevcut kaynakların makul kullanımının normal kısıtlamalarına tabi olarak kendisine verilen görevi başarıyla yerine getirebildiği bir faaliyet olarak görülebilir (Jamal, 1984). Kavramsal düzeyde, iş stresi ve iş performansı ölçümleri arasında potansiyel olarak mevcut olması için daha önce dört tür ilişkinin önerildiği; negatif doğrusal ilişki, pozitif doğrusal ilişki, eğrisel / u-form ilişki ve negatif ve pozitif ikilisi arasında ilişkinin yokluğuna dayanan ilişki literatürde yer almaktadır (Jamal, 2007).

İş stresi ve iş performansı arasındaki ilişkinin doğası, iki boyutlu bir iş stresi modeli altında ampirik olarak incelenmediğinden, dört ilişkinin kısa bir gözden geçirilmesi gerekmektedir. İş stresi ile performans arasında negatif bir ilişki, iş stresi için organizasyon ve çalışanları için temelde işlevsiz olarak görülen kişiler tarafından anlaşılmıştır (Gupta & Beehr, 1979; Kahn vd., 1964; Tourigny vd., 2016). Kronik iş stresinin (az çok kalıcı olarak) doğası gereği, çoğu çalışan için son derece sakıncalı olduğunu ve çalışma ortamında zararlı bir durum yarattığı gözlenmektedir. Bu gibi durumlarda, bireyler zamanlarının ve enerjilerinin büyük bir kısmını stresle başa çıkma, dolayısıyla performanslarını olumsuz yönde etkileme olasılıkları yüksektir (Jamal, 2007). İş stresi ve performans arasındaki pozitif ilişkinin savunucuları genellikle stresi zorlukla eşitlemektedirler (Meglino, 1977). Bu perspektif başlangıçta sorunları, endişeleri, zorlukları ve yapıcı faaliyetler ve gelişmiş performans için fırsat olarak görmektedir.

Model, düşük kalıcı stres seviyelerinde, bireyin ciddi bir zorlukla karşılaşmadığını ve bu nedenle, herhangi bir gelişmiş performans göstermesinin muhtemel olmadığını ileri sürmüştür. Orta düzeyde streste, birey orta derecede uyarılır ve böylece vasat bir performans sergiler. Yüksek bir stres seviyesinde, birey optimal zorluk yaşar ve performansı buna göre iyileşir (Jamal, 2007). İş stresi ve performans arasındaki eğrisel / u-formlu ilişki, yönetim / örgütsel davranış ders kitapları açısından muhtemelen en popüler ilişkidir (Kazmi vd., 2008). Bu

modelin ardındaki akıl yürütme; bireyin işte düşük stres yaşadığında, büyük olasılıkla aktive edilmemiş olması ve dolayısıyla gelişmiş performans gösterememesidir. Buna karşılık, eğer birey yüksek düzeyde kronik iş stresi yaşıyorsa, stresle başa çıkmak için zaman harcayabilir ve iş üzerindeki çabaları azalabilir, bu da marjinal performansa neden olabilir. Model, iş performansları için ılımlı miktarda stresin en uygun olduğunu ileri sürmektedir, çünkü bu seviyelerde birey sadece aktive değildir, aynı zamanda enerjilerini daha iyi performansa yönlendirebilir (Jamal, 2007). İş stresi ile performans arasında hiçbir ilişkinin bulunmadığı görüşü, öncelikle performansla ilgilenen bireyler arasında görülmüştür, çünkü işlerini yaptıkları için telafi edildiklerini öngörmektedirler. Birey ve işveren arasındaki psikolojik sözleşme kavramları ve insan doğasının rasyonel varlık perspektifi bu formülasyonda daha baskın görünmektedir. Bireylerin, çalışma ortamında ne olursa olsun, daha iyi iş performansına engel oluşturan sıkıntıları görmezden gelmeleri beklenir. Performansları, yüksek kronik iş stresi altında ve yokluğunda, aynı seviyede az ya da çok aynı kalacaktır (Jamal, 2007; Dubin vd., 1976).

Bazı çalışmalarda, çalışanların algıladıkları sosyal desteğin, iş stresi ile performans arasındaki ilişkiyi ılımlı hale getireceği ileri sürülmektedir. Sosyal destek, batı ülkelerinde stres araştırmalarında en önemli ve kullanılan moderatörlerden biri olarak kabul edilmiştir (Demirtaş vd., 2015). Sosyal desteğin çalışan performansını ve genel refahını nasıl etkileyebileceği iki sosyal destek modelinden türetilmiştir; bu modeller doğrudan model ve tampon model olarak adlandırılmaktadır. Doğrudan model, sosyal desteğin temel insani sevgi ihtiyaçlarını karşıladığını ve dolayısıyla bağışıklık sistemi ve bireyin genel refahı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabileceğini varsaymaktadır (Fiske, 1998). İş stresi literatüründe baskın olan tampon modeli, sosyal desteği stres faktörleri ve sonuç değişkenleri arasındaki ilişkiyi etkileyen bir koşullanma değişkeni olarak ele almaktadır (Bradley & Cartwright, 2002). Birçok çalışmada, sosyal desteğin tampon modeli araştırma çerçevesinin geliştirilmesine ilişkin öngörüler sağlamıştır. Literatürde, meydan okuma-engelleme stresi ile algılanan sosyal desteğin kalitesine göre ayarlanmış iş performansı arasındaki ilişkinin doğasını inceleyen ampirik bir çalışma bildirilmemiştir. Bazı araştırmalarda, sosyal desteğin engelli stres yaşayan çalışanlar için meydan okuma stresi yaşayan çalışanlardan daha önemli ve yararlı olabileceği savunulmaktadır, çünkü engelleme stresi tedirginlik ve hayal kırıklığı hissi yaratmaktadır. Sosyal destek kapsamında dinlenen birey olgusu yararlı ve etkili algılanabilmektedir. Bununla birlikte, yüksek zorluk stresi yaşayan çalışanlar için bile, sosyal destek bir teşvik hareketi ve olumlu bir takviye görevi görebilmekte ve çalışanlar sosyal destek mevcut olduğunda daha iyi performans için kendilerini aktif hissedebilmektedirler.

Şekil 1 : İş Stresi ve Sonuç İlişkisinin Kavramsal Bir Modeli

İş Stresi ve Sonuç İlişkisi Kavramsal Modeli aynı zamanda iş stresi, meydan okuma-zorluk-engel stresi ve iş performansı hakkındaki önceki ampirik literatür kapsamında birtakım hipotezler önerilebilir. Hem genel iş stresi hem de zorluk-engel stresi bağımsız değişkenler olarak kullanılmıştır. İş performansı ve motivasyon bağımlı değişkenler olarak kullanılmıştır. Sosyal destek moderatör değişkeni olarak kullanılmıştır. Bu modele göre önerilen hipotezler aşağıda listelenmiştir:

H1: Genel iş stresi, iş performansı ile negatif ve motivasyon ile pozitif olarak ilişkili olacaktır.

H2: Meydan okuma stresi, iş performansı ile pozitif ve motivasyon ile negatif ilişkili olacaktır.

H3: Engellilik stresi, iş performansı ile negatif ve motivasyon ile pozitif olarak ilişkili olacaktır.

H4: Sosyal destek, iş stresi ve iş performansı ölçümleri ile motivasyon arasındaki ilişkiyi hafifletecektir. Sosyal desteği yüksek çalışanların, sosyal desteği düşük çalışanlardan daha iyi olacağı varsayılmaktadır.

1.2 İş Tatmin Modelleri ve Kişilik, Kişisel Özelliklerin İş Tatmini ile İlişkisi

İş tatmini literatürünün büyük bir kısmı; işyerinde memnuniyetin temel olarak durumsal faktörlerin işlevi olduğunu varsaymaktadır (Fried, 1987; Staw, 1985; Weiss, 1996). Bununla birlikte, iş tatmini için temel faktörlerin araştırılması uzun bir geçmişe sahiptir. Otuz yıl önce Locke (1976) iş tatmininin de yatkınlık özelliklerine sahip olduğunu savunmuştur. Günümüzde, kanıtların artması, küresel iş memnuniyetinin düzenleyici bir bileşeni göstermektedir (Bowling, 2006). İş tatmini literatürü üç iş tatmini modeli oluşturmuştur. Bunlar durumsal, eğilimsel ve etkileşimli modellerdir. En azından, üç ana model hattı kurumlarda çalışan bireylerin iş doyumlarını tahmin etmek için yaygın olarak kullanılmıştır.

Durumsal iş tatmini modeli: Bu model iş tatmininin iş özelliklerinden kaynaklandığını düşündürmektedir. Bu yaklaşım, tüm kişilerin benzer sınırlara sahip oldukları ve bu nedenle

aynı iş özelliklerinden memnun oldukları varsayımına dayanmaktadır (Hackman & Oldham, 1980).

Eğilimsel İş bulma tatmin modeli: Bir kişinin göreceli olarak kararlı bazı özelliklerinin iş tatminini iş özelliklerinden ve durumundan bağımsız olarak etkilediğini belirtmektedir (Judge, 2002). Modeli destekleyen çalışmalar, eğilimsel yaklaşımı temsil eden bir çerçeve olarak çok sık beş kişilik faktörü kullanmıştır.

Çekirdek öz-değerlendirme modeli: Yerleşim kuramının kapsamını daraltan önemli model, Judge vd. (1998) tarafından önerilen bir modeldir (Judge, 1998). Bu modelde karar vericiler, kişinin iş tatminine olan eğilimini belirleyen dört temel öz değerlendirme olduğunu öne sürmüşlerdir; bunlar sırası ile benlik saygısı, genel öz-yeterlik, kontrol odağı ve nevroitiklik şeklindedir. Bu model, yüksek benlik saygısı ve genel öz-yeterlik seviyelerinin daha yüksek iş memnuniyetine yol açtığını ifade etmektedir. Dâhili bir kontrol odağına sahip olmak iş memnuniyetinin artmasına neden olmaktadır. Düşük nevroitiklik seviyeleri daha yüksek iş tatmini sağlamaktadır.

Etkileşimli iş tatmini modeli: Son olarak bu model, kişi ve çevre arasındaki uyumun iş tatmini etkilediğini savunmaktadır (Chatman, 1989). Bu yaklaşım Kişi-Çevre Uyumunu olarak bilinir. Spokane (1985), Kişi-Çevre Uyum model literatürünü gözden geçirmiş ve Kişi-Çevre Uyumunun iş memnuniyeti ile olumlu ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Yukarıda da belirtildiği gibi, çoğu kez durumsal iş memnuniyeti modellerine karşı getirilen hedeflerden biri, bireyler arasındaki farklılıklara ilgi göstermemesidir. Bir grup birey tarafından arananlar genellikle başka bir grup tarafından arananlardan farklıdır. İş tatminine ilişkin kişisel ilişkiler, en azından bazı araştırmacıların ilgisini çeken yeni bir odak noktası haline gelmiştir (Hickson, 1999). Araştırmacılar iş tatmininin fiziksel, zihinsel ve eğilimsel farklılıklar gibi bireysel ilişkilerini incelemişlerdir.

Birçok araştırmacı iş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ancak, birçok çalışmanın sonuçları çelişkilidir. Bazı çalışmalar kadınların erkeklerden daha memnun olduğunu göstermiştir (Hickson, 1999; Bartol, 1975; Clark, 1997; Murray, 1981; Wharton, 2000). Bazı çalışmalarda ise erkeklerin kadınlardan daha memnun olduğunu belirtmişlerdir (Forgionne, 1982; Hulin, 1964; Weaver, 1974). Bununla birlikte; çalışmaların çoğunun cinsiyetler arasında iş tatmini açısından anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmektedir (Brief, 1977; Eskildsen, 2003; Golembiewski, 1977; Smith, 1982).

Birçok çalışmada, eğitim seviyesinin artmasıyla iş tatmininin azaldığı sonucuna varılmıştır (Clark, 1996; Eskildsen, 2003; Wharton, 2000). Dışsal ödüllere (para, prestij, otorite ve özerklik) yol açmayan eğitimin, yerine getirilmeyen beklentiler ve istekler üreterek işte memnuniyetsizliğe yol açacağı varsayılmaktadır.

Bugüne kadar yapılan çalışmalarda, çalışan yaşı ve iş tatmini arasında geniş bir ilişki kanıtı olduğu görülmektedir. Birçok araştırmacı bu fenomeni incelemiş ve sıklıkla yaş farklılıklarının cinsiyet veya eğitim ile ilişkili olanlardan daha fazla olduğunu gözlemlemiştir. Birçok araştırmacı, iş tatmininin yaşla pozitif ve doğrusal olarak ilişkili olduğunu bildirmiştir (Rhodes, 1983). Bu yaş-tatmin ilişkisi genellikle değişen ihtiyaçlar ve yaşla ilişkili bilişsel yapının değişmesi ile açıklanmaktadır. Bununla birlikte, Luthans ve Thomas, (1989) çalışmalarında yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkinin doğasının eğrisel olduğunu bulmuşlardır. 40 yaşın üzerindeki çalışanlar işlerinden daha az memnun olmaktadır. Bunun bir açıklaması, çalışma yılı geçmişi ve

emeklilik sürecinden kaynaklanıyor olabilir. Yaşlı çalışanlar beklentilerinin gittikçe daha sınırlı hale geldiğini fark ederek zamanla hayal kırıklığına uğramaktadırlar. Ayrıca, yaşlı çalışanlar değişen teknolojiler gibi faktörlerden daha fazla baskı hissederler. Clark (1996) tarafından İngiltere'de yapılan son çalışmalardan biri, yaş ve memnuniyet arasındaki ilişkinin u-form olduğunu ortaya koymuştur. Daha genç ve daha yaşlı çalışanlar orta yaşlılardan daha memnundur. Ancak bu ilişki ABD işgücü piyasası için geçerli değildir. Burada tipik olarak genç çalışanlar arasında düşük iş tatmini düzeyleri gözlemlenmiştir (Clark, 1996; Lee, 1985). Son olarak, en son Eskildsen, Kristensen ve Westlund (2003), İskandinav ülkelerinde iş tatmininin yaşla birlikte doğrusal olarak arttığını bildirmiştir. Yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkinin kültürel olarak bağımlı olduğu görülmektedir (Glenn, 1977).

Daha yüksek sıralamada iş tatmini artışlarını araştırmak için tasarlanmış araştırmalar nispeten azdır. Bu literatürden edilen bilgiler ışığında, iş düzeyinin ve iş memnuniyetinin güvenilir bir gösterge olduğunu, yüksek düzeydeki çalışanların genellikle alt düzey çalışanlarla karşılaştırıldığında işlerinden daha memnun olduğunu göstermektedir. Ronen (1978) iş memnuniyetinin meslek düzeyinde arttığını belirtmiştir. Near, Rice ve Hunt (1978) yaş, mesleki düzey ve genel memnuniyet arasındaki ilişkiyi incelemiş ve diğer birçok değişken arasında iş doyumunun en güçlü göstergesinin meslek düzeyleri olduğunu bildirmişlerdir. Miles, Patrick ve King (1996) iş düzeyini, işçilerin iş tatmini düzeyinde anlamlı bir göstergesi olarak bulmuşlardır. Benzer şekilde Clark (1996), Kalleberg ve Mastekaasa (2001) ve Eskildsen, Kristensen ve Westlund (2003), yöneticiler ve düzenli çalışanlar arasındaki iş doyumundaki farklılıkları incelemiş ve yöneticilerin normal çalışanlardan daha yüksek iş tatmini bildirdiklerini bulmuşlardır.

İş tatmini araştırma literatüründe; hangi değişkenlerin iş tatmininin olası belirleyicileri olarak tartışıldığı konusunda bazı karışıklıklar vardır. Örgütsel psikoloji araştırmalarında, nevroitiklik ve dışa dönüklükten iş tatminine kadar izole kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemek için çeşitli araştırmalar yapılabilir. Etkililiğin (pozitif veya negatif etkililik) etkisine odaklanan bir başka araştırma, daha ileri çalışmalar kişisel özelliklerin öz-yeterlik veya proaktif kişilik üzerindeki etkisini araştırmıştır. Son olarak, beş faktörlü kişilik modelinin kişilik özellikleri ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çok sayıda çalışma bulunmaktadır.

Algılanan öz-yeterlik, insanların yaşamlarını etkileyen olaylar üzerinde etki yaratan belirlenmiş performans düzeyleri üretme yetenekleri hakkındaki insanların inançları olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1994). Öz-yeterlik, inançları, insanların kendilerini nasıl hissettiklerini, düşündüklerini, motive ettiklerini ve davrandıklarını belirler. Bu inançlar dört ana süreç aracılığıyla bu çeşitli etkileri ortaya çıkarmaktadır. Bilişsel, motivasyonel, duygusal ve seçim süreçlerini içerir. Güçlü bir etkinlik duygusu, insan başarısını ve kişisel refahını birçok yönden artırır. Aksine, yeteneklerinden şüphe duyan insanlar kişisel tehdit olarak gördükleri zor görevlerden kaçınırlar. Düşük özlemleri ve takip etmeyi seçtikleri hedeflere bağlılıkları zayıftır. İlgili literatürlerin meta-analizinde Judge ve ark. (Judge, 2007) öz-yeterliliğin iş tatmini üzerindeki küçük etkisini bildirmişlerdir.

Proaktif kişilik kavramı aynı zamanda iş tatmini araştırmalarında da yaygın olarak kullanılmıştır (Seibert, 1999; Crant, 2000). Bateman ve Crant (1993) tarafından tanımlanan proaktif kişilik, durum tarafından kısıtlanmayan ve çevresel değişime neden olan bir bireydir. Proaktif bireylerin “fırsatları taradığı, inisiyatif gösterdiği, harekete geçtiği” gibi kişilik özelliklerinin olduğu gözlenmiştir.

Kişilerde duygusal eğilim iki yönden oluşur ve bunlar pozitif duygusallık ve negatif duygusallık şeklindedir (Watson, 1974). Pozitif duygulanım açısından yüksek puan alan bireyler, pozitif duygusallığı yaşamaya eğilimliken, yüksek negatif duygu durum bireyleri negatif duyguları yaşamaya yatkındır. Örgütsel bir psikoloji araştırmasında pozitif etkililik ile negatif etkililiği iş tatmini ile ilişkilendirme girişimleri olmuştur. Konsolik ve Viswesvaran (2000), etkililiğin iş tatmini ile ilişkisinin bir meta-analizinde, pozitif etkililik ve negatif etkililiğin iş tatmini ile doğru puan korelasyonlarını bildirmişlerdir. (Watson, 1974; Luthans, 1989). Bu tipolojinin yararlı olduğunu kanıtlamasına rağmen, bazı sınırlamalar vardır. Bu temel sınırlamalar; pozitif / negatif etkililik sınıflandırmasının sadece iki özellik içermesidir.

Son 20 yıl içinde yapılan araştırmalarda ortaya çıkan sonuçlar, kişiliğin en dikkat çekici yönlerini tanımlamak için beş faktörlü bir kişilik modelinin (Goldberg, 1990) kullanılabileceğini ortaya koymuştur. Bu model son zamanlarda kişilik alanını domine etmiştir ve aynı zamanda iş ve örgütsel psikolojide de yaygın olarak kullanılmaktadır (Robertson, 1998). Son zamanlarda, Judge, Heller ve Mount (2002), beş faktörlü kişilik modelinin özellikleri ile genel iş tatmini arasındaki ilişkinin meta-analizini gerçekleştirmiştir. Analiz nevroizmin iş tatmini ile negatif korelasyon gösterdiğini (iş tatmini ile tahmini gerçek korelasyon (Lee, 1985)), vicdanlılık, dışadönüklük ve uyumluluk ile iş tatmini arasında pozitif korelasyon olduğunu göstermiştir (Judge, 2002; Golembiewski, 1977).

2. İş Stresi, İş Tatmini ve Sosyal Desteğin Biçimleyici Rolü

2.1. Stres ve Sosyal Destek İlişkisi

Sosyal destek, iş stresi ve tatminini önemli derecede etki eden bir faktör olarak göz önüne alınmaktadır. Yaşamın her kesimin de önemli bir unsur olan sosyal ilişkiler, bireylerin sosyal, psikolojik ve davranışsal fonksiyonlarını yerine getirilmede bağlayıcı bir rol oynamaktadır. Destekleyici sosyal ilişkilerin olmadığı durumlarda ise bireylerin, fiziksel ve ruhsal sağlığı negatif anlamda etkilemektedir (Uchino vd., 1996). Sosyal destek ihtiyacının yerine getirilmesi, iş yaşamında da bireylerin iyi davranış sergileme durumuna katkı vermesi beklenmektedir.

İş stresi ile sosyal destek arasında bulunan kuvvetli etkileşimi izah etmeyi güden kavramların başında Karasek ve Theorell'in (1990) Talep-Kontrol-Destek Modeli (Demands-Control-Support Model) gelmektedir. Bu model, iş taleplerinin negatif neticelerine karşı iş kontrolü ve sosyal desteğin koruyucu bir tarafının var olduğu hipotezini savunur. Başka bir deyişle, iş stresi, iş isteklerinin yüksek, iş kontrolü ve sosyal desteğin alçak olduğu çalışma durumlarında meydana çıkmaktadır. Bu yüzden, bu modele göre, iş stresi ile sosyal destek arasında ters orantılı bir bağıntı gözlenmektedir. Sosyal destek durumlarının, iş stresi üzerindeki etkisine açıklık getirecek bir diğer argüman ise Tampon Etkisi Modelidir (Buffering Model). Bu model ile sosyal desteğin, stres faktörlerine yönelik tampon görevi olduğu belirtilmektedir. Yani stres kaynağının, yüksek sosyal destek sahibi kişilerde, alçak sosyal desteğe sahip kişilere oranla, daha az strese sebep oluşturduğu iddia edilmektedir (Cohen & Wills, 1985). Sosyal desteğin bir başka öneme sahip işlevi ise stresli olaylar karşısında bir nevi baş edebilme metodu kapsamında kullanılmasıdır (Gregov vd., 2011). Zira Kippling (1998), 447 sağlık personeli üzerinde yapmış olduğu çalışmada, sosyal desteğin iş stresi ile baş edebilmek üzere en çok müracaat edilen strateji olduğunu çalışmaları ile belirtmiştir.

Çalışmalardan elde edile çok sayıda veri, bu modellerle ile aynı yönde sonuçlar ortaya koymaktadır. Adriaenssens vd., (2011) acil servis sağlık personeli üzerinde yaptıkları

çalışmaları, Mayo, Sanchez, Pastor ve Rodriguez'in (2012) farklı kurum çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmaları ve Abu Al Rub'ın (2004) hastane personelleri üzerinde yaptığı araştırması hem yöneticilerden hem de iş çalışma arkadaşlarından alınan sosyal desteğin, iş stresini negatif yönde etkilediğini ortaya çıkarmaktadır. Literatürdeki çalışmaların çoğu, Talep-Kontrol-Destek Modeli ve Tampon Etkisi Modeli temel alınarak, elde edilen veriler neticesinde şu hipotezi ortaya koymuşlardır.

“Sosyal destek ile iş stresi ve arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, Sosyal Destek Ölçeğinden yüksek skor alan katılımcıların, İş Stresi Ölçeğinden düşük skor almaları beklenmektedir.”

Sosyal destek unsurunun, iş stresi ile etkileşim halinde bulunduğu durumlarda, iş stresi ile iş tatmini arasındaki bağıntıda şekillendirici parametre vazifesi göstereceği öngörülerek, ayrıca şu hipotez ortaya konmuştur.

“Sosyal destek, iş stresi ile iş tatmini arasında düzenleyici rol oynamaktadır.”

İş tatmini ile sosyal destek kavramları arasındaki bağıntı araştırıldığında, Maslow'un (1943) İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ve Mc Clelland'ın (1971) Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi özellikle daha fazla dikkat çekmiştir. Bu iki teori de sosyal destek kavramını birer ihtiyaç olarak görmekte ve iyi davranış hali olması için gerekli bulmaktadır. Maslow (1943)'un sosyal gereksinimler ve ait olma/sevgi gereksinimi, Mc Clelland (1971)'in ise bağıntı gereksinimi olarak belirttiği gereksinimler, sosyal destek kapsamı düzleminde ele alınabilmektedir. Bu teorilerden başlamak üzere, iş tatmininin, kişilerin gereksinimlerinin giderilmesiyle kazanılabileceği savunulmaktadır. Bu yüzden, sosyal destek gereksinimlerinin yerine getirilmesinde iş tatminini olumlu anlamda etkilemektedir (Spector, 1997).

Şekil 2 : Araştırma Modeli

İş tatmini ve sosyal destek kavramı arasındaki olumlu bağıntıyı, farklı çalışma neticelerini de desteklemektedir. Acker (2004) New York'da 259 sosyal hizmet uzmanı üzerinde ortaya

koyduğu çalışmasında, idarecilerden ve iş çalışma personellerinden elde edilen sosyal desteğin iş tatmini ile olumlu ve pozitif, işten ayrılma niyeti ile olumsuz ya da negatif bağıntı ortaya koyduğunu göstermiştir. Bununla aynı yönde bir çalışma olarak, Bradley ve Cartwright (2002) da İngiltere’de 1162 sağlık çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada, örgütsel destek arttıkça, iş tatmininin de buna paralel arttığı neticesine varmışlardır. Başka bir çalışmada ise idarecilerden ve iş çalışma personelinden alınan sosyal destek ile beraber aileden alınan sosyal destek de değerlendirilmiş ve her üç sosyal destek çeşidinin de iş tatminini etkilediği sonucuna varılmıştır (Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana ve Schwartz, 2002). Singh ve Singi (2015)’ de 210 idari personel üzerinde uyguladığı çalışmalarında, iş tatminini artırmak için en etkili yolun iş stresini azaltmak ve sosyal desteği artırmak olduğunu belirtmiştir. Tüm bu verilere paralel olarak, yapılan araştırmalarla elde edilen hipotez şu şekildedir:

“İş tatmini ve sosyal destek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Yani, Minnesota İş Tatmini Ölçeğinden yüksek skor alan katılımcıların, Sosyal Destek Ölçeğinden de yüksek skor almaları beklenmektedir”

2.2. İş tatmini ve Sosyal Destek İlişkisi

İş tatmini branşında ortaya konmuş olan çalışmalarda araştırmacılar genellikle yapılan işin kapsamı ve iş çevresine dönük argümanlar üzerinde konsantre oldukları gözlenmektedir (Newstrom & Davis,1997). İş tatminini belirlemeye mahsus ölçütler için farklı metotların da bu kapsamda ortaya konarak geliştirildiği anlaşılmaktadır. Bu çalışmaların en önde geleni Minnesota İş Tatmini Ölçeği çalışmasıdır. Minnesota Tatmin Ölçeği, çalışanların mevcut durumdaki çalışmalarının hangi taraflarıyla (sorumluluk derecesi, ilerleme fırsatları, ödeme imkânları vb. gibi) tatmin olduklarını ortaya koymaktadır. Bu ölçekte bireyler ne kadar yüksek oranlar ortaya koyarsa, o kadar fazla çalışmalarında tatmin olduklarını belirtmişlerdir (Baron, 1986).

Robins (1996)’da yapmış olduğu çalışmalarında iş tatmininin belirlenmesinde en yaygın kullanılan iki metottan birisinin “single global rating” diğerinin ise “summation score” olduğunu vurgulamaktadır. “Single global rating” yönteminde “her unsuru göz önüne aldığınız ayaptığınız işten ne kadar memnunsunuz?” sorusuna bu metotla bir cevap aranmaktadır. Araştırmaya katılanların 5’li ölçeğe göre bir ucunda “tamamen memnunum” diğer ucunda “kesinlikle memnun değilim” seçeneklerini tercih ederek 1 ve 5 arasındaki ölçekleme ile tatmin oranı belirlenmeye çalışılmıştır. Daha geniş ve özgün bir metot olan “summation score” da ise, işteki kilit unsurlar (iş yapısı, ücret, terfi, üstler, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler) ve bunlara bağlı olarak çalışanların fikirleri alınmaktadır. Daha sonra standartlaştırılmış, bir ölçek kullanılarak her bir unsur göz önüne alınarak verilen cevaplar bir araya getirilerek genel toplam tatmin oranı belirlenmektedir. Diğer bir yaygın metot ise, “Job Descriptive Index” tir. Smith, Kendall ve Hulin (1964) tarafından ortaya konan ve geliştirilen indeks sayesinde, işin özellikleri, ücret, terfi imkânları, idareciler ve iş çalışma arkadaşları gibi beş boyutla ilgili tanımlamaları kapsamaktadır (Luthans, 1989).

İş tatmininin neticeleri, görev yapan çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını, organizasyon içi barışçıl çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun gelişme ve huzurunu etkilemesi bakımından göz ardı edilemeyecek kadar önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu noktada belirtilebilir ki, iş tatmini neticeleri itibarıyla yalnızca kişisel değil aynı zamanda örgütsel ve toplumsaldır. Bu sebeple iş tatmini, olması çok istenen ancak elde edilmesi o kadar kolay olmayan bir olgudur. İş tatmin oranının yüksek olması olumlu çalışma koşullarına sağladığı için idareciler tarafından

arzu edilen bir durumdur. Diğer yandan alçak tatmin durumu bir organizasyonda işlerin iyi gitmediğinin kanıtı olarak görülmekte, alçak verimlilik, işi yavaşlatma, disiplin sorunları gibi gizli şekillerde kendini gösterebilmektedir (Davis, 1988)

Yaşadığımız dönemde iş tatmininin önemi doğrudan iş ile ilgili olmayıp hayatın diğer noktalarına da etki etmesinden kaynaklanmaktadır. Luthans (1989) çalışmalarında bu hususu dört grupta toplamaktadır:

- 1- Hayattan kazanılan tatmin
- 2- Fiziksel sağlık
- 3- Ruh sağlığı
- 4- Verimlilik etkisidir.

Bilhassa son yıllarda iş tatmini ile hayat tatmini arasındaki bağı inceleyen bilim adamlarının (Judge & Locke, 1993; Schmitt & Mellon, 1980) üzerinde çalıştığı önemli bir alan, iş tatmininin hayat tatminini, hayat tatmininin iş tatminini artıracak konusundaki incelemelerdir. Bu fikre göre, iş yerinde tatmin olmuş kişiler, iş dışındaki hayattanda tatmin olma yoluna yönelecektir. Ya da bunun tam tersi olacak şekilde yaptığı işinden tatmin olmayan kişiler, kişisel hayattan da tatmin olamayacaklardır. Ancak Iverson (2000), iş tatmininin hayat tatmini üzerine olan etkisinin, hayat tatmininin iş tatminini üzerine olan etkisinden daha fazla olacağına dikkatleri çekmişlerdir (Iverson, 2000). Bunun yanında birçok araştırmacı taraftan yapılan araştırmalarda, çalışanların işlerinden tatmin duyma eğilimlerinin, yalnızca iş ve iş çevreleriyle alakalı olmadığı, kişilerin kendi özel hayatlarındaki kalite ve/veya kalitesizlikle de ilişkili olduğu üzerinde de durulmaktadır (Newstrom & Davis, 1997).

Modern yönetme ve idare etme yöntemlerinin en önemli etkenlerinden biri olarak kabul edilen iş tatmininin birtakım yönetsel ve davranışsal neticeleri bulunmaktadır. Bir organizasyonda işlerin iyi gitmediğinin en iyi göstergesi iş tatmin duygusunun azalmasıdır. İş tatminsizliği, organizasyonun ümmün (karşı koyma) sistemini zayıflatarak iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiyi azaltabilir ve daha da ileri olarak yok edebilir. Benzer durumda çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıkları ve iş tatmini arasında yakın bir bağ olduğu bilinmektedir. Çalışanlarda görülen iş doyumsuzluğu ve tatminsizliği bir takım zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları meydana getirmektedir. Bunun yanı sıra iş tatminsizliği sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açmakta, iştahsızlık, uykusuzluk, hayal kırıklığı ve duygusal çöküş gibi rahatsızlıklara sebep olmaktadır. Netice olarak iş tatminsizliğinin çalışanların hayatında bir takım kısır döngüler yaratmakta ve birçok sağlık sorunları belirtilere neden olduğu gözlemlenmektedir (Miner, 1992).

Bu bağlamda iştatminsizliği meydana getirdiği boşluk ve kişinin yaptığı işten soğuma duyguları sadece düşük moral ve düşük verimliliğe değil aynı zamanda sağlıksız bir topluma evrilmeyi de hızlandırmaktadır. Fakat çalışmalar bu etkileri gözardı ederek genellikle örgütsel etkileri üzerinde durmakta ve aşağıdaki sonuçlara dikkat çekmektedir.

- İsteksizlik
- İş bırakma
- Uzaklaşma
- İş birliği kuramama

- Yetersizlik
- Yanlış karar verme
- İş miktarı ve kalitesi azalması

Bu neticeler rekabet şartlarında çalışanların rekabette üstünlük gücünü meydana getirdiği şeklindeki bilgiyle birlikte değerlendirildiğinde, organizasyonlar iş tatminsizliğinin gelecek adına ciddi bir sorun olduğunu daha iyi algılayacaklardır. Bir anlamda iş tatmininin sağladığı tatmin, örgütsel başarıda süreklilik olarak değerlendirilecektir (Vecchio, 1988).

3. Sonuç ve Değerlendirmeler

İş stresi ve sosyal destek arasındaki korelasyon incelendiğinde, “iş stresi ve sosyal destek arasında negatif bir bağ bulunmaktadır” hipotezinin doğruluğu yapılan birçok araştırma ile tespit edilmiştir (Abu Al Rub, 2004; Adriaenssens vd., 2011; Kippling, 1998; Mansour & Tremblay, 2016). Yani, sosyal destek, iş stresini negatif yönde etkilemektedir. Bununla birlikte yapılan analiz sonuçları, söz konusu negatif bağın zayıf olduğunu da ortaya koymuştur. Farklı örneklemeler üzerinde yapılan çalışmalar da sosyal destek arttıkça, iş stresinin düştüğünü ortaya koymuşlardır.

Diğer yandan, iş stresi ve sosyal destek arasında zayıf bir bağ tespit edilmesinin sebepleri üzerinde de durulması gerekir. Bu yöndeki bulguya, Karasek ve Theorell’in (1990) Talep-Kontrol-Destek Modeli açıklık getirebilir. Bu modele göre, iş stresinin meydana çıkmasının nedeni, iş taleplerinin yüksek, iş kontrolü ve sosyal desteğin daha düşük olduğu çalışma ortamlarıdır. Diğer bir anlatımla, bu modelde, her ne kadar sosyal desteğin iş stresine karşı koruyucu yönü vurgulansa da iş talepleri ve iş kontrolü değişkenlerinin de iş stresi üzerindeki belirleyici etkisine işaret edilmektedir. Buna göre, iş stresi ile sosyal destek arasındaki negatif ilişkinin zayıf bulunması, iş talepleri ve iş kontrolü değişkenlerinin, iş stresi ve sosyal destek arasındaki ilişkiye müdahil olması ile açıklanabilir.

Literatürde araştırmalar neticesinde elde edilen birçok analiz sonuçları, “İş tatmini ve sosyal destek arasında pozitif bir bağ bulunmaktadır” hipotezinin de doğrulandığını ortaya koymaktadır. Yani, çalışanların aldıkları sosyal destek arttıkça, iş tatmini düzeyleri de artış göstermektedir. Aynı zamanda, sosyal destek ile iş tatmininin alt boyutları olan içsel ve dışsal tatmin arasında pozitif bir bağın olduğu çalışmalarda vurgulanmıştır. Sosyal desteğin alt boyutlarından bilgisel ve maddi desteğin dışsal tatmini, duygusal desteğin ise içsel tatmini pozitif yönde evirildiği çoğu çalışmada belirtilmiştir (Abu Al Rub, 2004; Adriaenssens vd., 2011; Kippling, 1998; Mansour & Tremblay, 2016).

İş tatmini ve sosyal destek arasındaki pozitif bağıntıya ait bulgular araştırmalarla desteklenmektedir (Acker, 2004; Baruch-Feldman vd., 2002; Bradley & Cartwright, 2002; Singh & Singi, 2015). Özellikle, sağlık çalışanlarının çalışma ortamlarının kaotik atmosfere sebep olması ve oldukça yoğun bir çalışma mesaisi, bireysel ve bağımsız çalışmayı mümkün kılmamaktadır. Bu durum, iş tatmini açısından, bireyler arası ilişkilerin önemini artırmaktadır (Stein-Parbury & Liaschenko, 2007). Lin, Dean ve Ensel’in (1981) kriz anında sosyal bağlar sayesinde erişilebilen kaynaklar olarak ifade ettiği sosyal destek, sağlık sektörü gibi kriz durumlarının sık yaşandığı bir ortamda karşılaşılan problemlere karşı çalışanları güçlendirebilir.

Yapılan literatür araştırması neticesinde, iş tatmininde cinsiyet farklılıklarının gözlenmediği belirlenmiştir. Yapılan çoğu çalışmada uygulanan anketlerde yaş farklılıklarına yer verilmiş

olmasına rağmen bir farklılık gözlenmemiştir. Bununla birlikte, birçok çalışmanın sonuçları çelişkilidir. Bazı çalışmalar iş doyumunun yaşla olumlu ilişkili olduğunu bildirirken, bazı araştırmacılar 40 yaşın üzerindeki işçilerin işlerinden daha az memnun olduğunu bulmuşlardır. Literatür araştırması çalışmamızda, artan yaşla birlikte iş tatmininde azalma bulunmuştur. Bu bulgu, yaşlı çalışanların değişen teknolojiler gibi faktörlerden artan baskı yaşayabileceği varsayımını desteklemektedir. Ayrıca, yaşlı çalışanlar genç, güzel, başarılı ve dinamik insanların modern bir “kültünü” olumsuz olarak deneyimleyebilirler. Bu baskıların, geçici ekonomilerde, geleneksel piyasa sistemine sahip ekonomilerden daha belirgin olduğunu belirtilmektedir. Bu kültürel temelli olguyu tam olarak anlamak için daha fazla araştırma yapmaya ihtiyaç olduğu açıktır.

Literatürden elde edilen birçok çalışmada, iş tatminini artan bir eğitim düzeyi ile azaldığı saptanırken, bazı araştırmalarda eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında daha karmaşık, doğrusal olmayan bir ilişki olduğu gözlenmiştir. İş tatmini, ilköğretim düzeyinden yüksek teknik okullardan mezun olan çalışanlara, uzaktan eğitim kurslarında çalışanlara kadar kademeli olarak artmıştır. Bununla birlikte, üniversite eğitimi tamamlamış çalışanlar, uzaktan eğitim kurslarında okuyanlardan biraz daha düşük iş tatmini seviyesine sahip olduğu gözlenmiştir. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiye dair daha kesin bir kavrayışın sadece bir yaş grubunda yapılması gerektiği görülmektedir.

Bazı araştırmalar, bir organizasyon büyüklüğü, türü ve iş tatmini arasındaki ilişkinin kültürel olarak da bağımlı olduğunu göstermiştir. Eskildsen, Kristensen ve Westlund (2003) 'un iş memnuniyetinin şirket büyüklüğü ile azalıp azalmayacağını incelediklerine dikkat edilmelidir. İskandinav ülkelerinde, 50'den az çalışanı olan şirketler ile 50 ila 500 arası çalışanı olan çalışanlar arasında önemli bir fark olmadığını bildirmişlerdir. Bununla birlikte, 500 veya daha fazla çalışanı olan şirketler için şirket büyüklüğü ile iş memnuniyetinde azalma olmuştur.

Çoğu çalışmada, iş tatmini ile bazı kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi bilinen beş faktörlü kişilik modeli kullanılmıştır. Araştırmalardan elde edilen veriler, uyumluluk, istikrar ve açıklığın toplam iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Uyumluluk, iş tatmini ile en güçlü korelasyon şeklindedir. Dışa dönüklük ve vicdanlılık iş doyumunun sadece bazı yönleriyle ilişkilidir. Yaptığımız literatür çalışmasında birçok araştırma, kişiliklerin iş tatmini ilişkilerinin çeşitli kültürler üzerinde evrensel olduğunu göstermektedir. Aynı şey öz-yeterlik için de geçerlidir.

KAYNAKLAR

- Abu Al Rub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholar ship*, 36(1), pp 73- 78.
- Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community mental health journal*, 40(1), pp 65-73.
- Adriaenssens, J., De Gucht, V., Van Der Doef, M. & Maes, S. (2011). Exploring the burden of emergency care: predictors of stress-health outcomes in emergency nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 67(6), pp 1317-1328.
- Baba, V. V., Jamal, M. & Tourigny L, (1998). Work and mental health: A decade in Canadian research. *Canadian Psychology*, 39(1-2), pp 94-107.

- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Rama- Chaudran (Ed.), Encyclopedia of human beha- vior. Vol. 4, pp 71-81. New York: Academic Press. ISBN 0122269209.
- Baron, R. A. (1986). Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work. Second Edition, Allyn And Bacon, Inc.Boston.pp. 151.
- Bartol, K., & Wortmann, M. (1975). Male ver-sus female leaders: effects on perceived leader behaviour and satisfaction in a hospital. Person-nel Psychology, 1975, Vol. 28, pp. 533-47.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. Journal of occupational health psychology, 7(1), 84-93.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proac- tive component of organizational behavior. Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, pp. 103-118. ISSN 0894-3796.
- Bergeman, C. S., Chlpuer, H. M., Plomin, R., Pedersen, N. L., Mcclearn, G. E., Nesselroade, J. R., & Mc Crae, R. R. (1993). Genetic and environmental effects on openness to experience, agreeableness, and conscientiousness: An adoption/twin study. Journal of Personality, 61(2), 159- 179.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Lepisto, L. R. (2006). Beyond job satisfaction: A five-year prospective analysis of the dispositional approach to work attitudes. Journal of Vocational Behavior, Vol. 69, Iss. 2, pp. 315-330. ISSN 0001- 8791.
- Bradley, J. R., & Cartwright, S. (2002). Social support, job stress, health and job satisfaction among nurses in the United Kingdom. International Journal of Stress Management, 9(3), 163-182.
- Brief, A. P., Rose, G. L., & Aldag, R. J. (1977). Sex differences in preferences for job attributes Revisited. Journal Of Applied Psychology, Vol. 62, Iss. 5, Pp. 645-646. ISSN 0021-9010.
- Brief, A. P., Butcher, A. H., & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 62(1), 55-62.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. Journal of Applied Psychology, 85(1), 65-74.
- Chao, M. C., Jou, R. R. C., Liao, C. C., & Kuo, C. W. (2015). Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. Asia Pacific Journal of Public Health, 27(2), 1827-1836.
- Chatman, J. A. (1989). Improving interactional orga- nizational research: A model of person-organiza- tion fit. Academy of Management Review, Vol. 14, pp. 333-349. ISSN 0363-7425.
- Clampitt, P. G., & Downs, C. W. (1993.) Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. Journal of Business Communication,

30(1), 5-28.

Clark, A. E. (1996). Job satisfaction in Britain. *Journal of Industrial Relations*. Vol. 32, Iss. 4, pp. 189-217. ISSN 0022-1856.^[1]^[2]^[SEP]

Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, Vol. 4, pp. 341-372. ISSN 0927-5371.

Clark, S. (2012). The effects of challenge and hindrance stressors on safety behavior and safety outcomes: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 387-397.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310-357.

Connolly, J. J., & Viswesvaran C, (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, Vol. 29, pp. 265-281. ISSN 0191-8869.

Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PIR) and NEO Five-Factor Inventory (FFI) Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, Vol. 26, Iss. 3, pp. 435-462. ISSN 0149-2063.^[1]^[2]^[SEP]

Davis, K. (1988). *İşletmede insan davranışı-örgütsel davranış*. (Çev.Kemal Tosun), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.İstanbul.s. 95

Demirtas, O., Ozdevecioglu, M., & Capar, N. (2015). The relationship between cognitive emotion regulation and job stress: Moderating role of social support. *Asian Social Science*, 11(12), 1199-2015

Dewa, C. S., Thompson, A H, & Jacobs P. (2011). Relationship between job stress and worker perceived responsibilities and job characteristics. *International journal of occupational and environmental medicine*, 2(1), 37-45.

Dubin, R., Hedley, R. A., & Taveggia, C. A. (1975). Attachment to work. In R. Dubin (Ed.) *Handbook Of Work, Organization And Society*.Chicago: Rand McNally Co.,

Eskildsen, J. K., Kristensen, K., & Westlund, A. H. (2003). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee Relations*, Vol. 26, Iss. 2, pp. 122-136. ISSN 0142-5455.^[1]^[2]^[SEP]

Fiske., A. P. (1998). Human sociality. *The international Society for the Study of Personal Relationships Bulletin*, 4, 4-9.

Forgionne, G. A., & Peeters, V. E. (1982). Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, Vol. 35, Iss. 2, pp. 101-118. ISSN 0018-7267.^[1]^[2]^[SEP]

Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the Job Characteristics Model: A review and meta- analysis. *Personnel Psychology*, Vol. 40, pp. 287-322. ISSN 0031-5826. ^[1]^[2]^[SEP]

Ganster, D. C., & Rosen, C. E. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary rereview. *Journal of Management*, 39, 1085-1122.

- Glenn, N. D., Taylor, R. D., & Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: a multivariate multi-study study. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, pp. 189-93. ISSN 0021-9010.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., Cooper, C. A. (2008). Meta-analysis of work demand stressor and job performance: Examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227-271,
- Golembiewski, R. (1977). Testing some stereotypes about the sexes in organisations: differential satisfaction with work? *Human Resource Management*, Vol. 16, pp. 30-32. ISSN 0149-2063.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 59, pp. 1216-1229. ISSN 0022-3514.
- Gregov, L., Kovačević Slišković, A. (2011). Stress among Croatian physicians: comparison between physicians working in emergency medical service and health centers: pilot study. *Croatian medical journal*, 52(1), 8-15.
- Gupta, N., & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading (MA, USA): Addison-Wesley, ISBN 0201027798.
- Hargie, O., Dickson, D., & Tourish, D. (1999). *Communication in management*. Gower, Aldershot.
- Harrison, D. A., Newman, D. A., & Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? A meta-analytic comparison of integrative behavioral outcomes and time sequences., *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325.
- Hickson, C., & Oshagbemi, T. (1999). The effect of age on the satisfaction of academics with teaching and research. *International Journal of Social Economics*, Vol. 26, Iss. 4, pp. 537-544. Issn 0306-8293.
- Hulin, C. L., Smith, P. C. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 48, Pp. 88-92. ISSN 0021-9010.
- Hunt, G. T., & Ebeling, R. E. (1983). The impact of a communication intervention on work-unit productivity and employee satisfaction. *Journal of Applied Communication Research*, 11, 57-68.
- Iverson, R. D., & Maguire, C. (2000). The Relationship Between Job and Life Satisfaction. *Human Relations*, 53(6). pp. 807-811.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1), 1-21.
- Jamal, M. (2007). Job stress and job performance controversy revisited: An empirical examination in two countries. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 175-187.
- Jamal, M. (2010). Burnout among Canadian, Chinese, Malaysian and Pakistani employees: An

- empirical examination. *International Management Review*, 6(1), 31-41.
- Jamal, M., & Ahmed, S. W. (2012). Challenge-hindrance stress, burnout, job satisfaction and health: Type A behavior as a moderator. *International Journal of Business and Management Tomorrow*, 2 (May), 1-8.
- Jamal, M., & Ahmed, S. W. (2016). Human cost of job stress and burnout in four countries: Implication for global management. Presented at the International Academy of Business Disciplines Conference, Las Vegas, March 30 to April 2, 2016.
- Jex, S. (1998). *Stress and job performance: Theory research and implications for managerial practice*. London: Sage Publishers.
- Judge, T. A., & Locke, E.A. (1993). Effect of dysfunctional thought processes of subjective well-being and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, pp 78.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998.) Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83, Iss. 1, pp. 17-34. ISSN 0021-9010.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and job satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, pp. 530-541. ISSN 0021-9010.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 2007, Vol. 92, pp. 107-127. ISSN 0021-9010.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organization stress studies in role conflict and ambiguity*. Toronto: Wiley.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kazmi, R., Amjad, S., & Khan, D. (2008). Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad. *Journal of Ayub Medical College Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Kalleberg, A. L., & Mastekaasa, A. (2001). Satisfied movers, committed stayers. *Work and Occupations*, Vol. 28, Iss. 2, pp. 183-209. ISSN 0730-8884.
- Kippling, C. (1998). Mental health nurses strategies for coping with stress. *Mental Health Nursing*, 17, 18-22.
- Lee, H., Huh, E., Kim, S., Kim, K., & Seo, M. (2015). Comparison of job performance, job satisfaction and job stress of child health nurse practitioners by roles in the work place. *Child Health Nursing Research*, 21(3), 253-260.
- Lee, R., & Wilbur, E. R. (1985). Age education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*, Vol. 38, Iss. 8, pp. 781-791. ISSN 0018-7267.
- Lin, N, Dean, A., & Ensel, W. M. (1981). Social support scales: A methodological note. *Schizophrenia Bulletin*, 7(1), 73-89.

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed) Hand-book of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand Mc Nally College Publishing Company, pp. 1297-1349.
- Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 49, pp. 10-17.
- Luthans F, Thomas L T, (1989) The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study a research note. *Personnel Review*, Vol. 18, Iss. 1, Pp.
- Luthans, F. (1989). *Organizational behavior*, Fifth Edition, Mcgraw-Hill Book Co. New York. pp. 177.
- McClelland, D. C. (1971). *Assessing human motivation*. New York: General Learning Press.
- Mansour, S., & Tremblay, D. (2016). Workload, generic and work-family specific social supports and job stress: Mediating role of work-family and family-work conflict. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1778-1804.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions In Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Mayo, M., Sanchez, J. I., Pastor, J.C., & Rodriguez, A. (2012). Supervisor and coworker support: a source congruence approach to buffering role conflict and physical stressors. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(18), 3872-3889.
- Meglino, B. M. (1977). Stress and performance: Are they always incompatible. *Supervisory Management*, 22, 2-12.
- Miles, E. W., Patrick, S. L., & King, W. C. (1996). Job level as a systemic variable in predicting the relationship between supervisory communication and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, Vol. 69, Iss. 3, pp. 277-92. ISSN 0963-1798. [L]
[SEP]
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational psychology*. Mcgraw-Hill Inc., Singapore. pp. :119.
- Murray, M. A., & Atkinson, T. (1981). Gender differences in correlates of job satisfaction. *Canadian Journal Of Behavioural Sciences*, Vol. 13, Pp. 44-52. Issn 0008-400x. [L]
[SEP]
- Muse L A, Harris S. G, Field H S, (2003) Has The Inverted-U Theory Of Stress And Job Performance Had A Fair Test? *Human Performance*, 16(4), 349-364.
- Near, J. P., Rice, R. W., & Hunt, R. G. (1978). Work and extra work correlates of life and job Satisfaction. *Academy Of Management Journal*, Vol. 21, Pp. 248-64. ISSN 00014273. [L]
[SEP]
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior*. Tenth Edition Mcgraw-Hill. pp.256-257.
- Parker, D. F., De Cotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-167.
- Pincus, J. D. (1986). Communication satisfaction, job satisfaction and job performance. *Human*

Communication Research, 12, 395-419.

Pudelko, M., Carr, C., Fink, G., & Wenthae, P. (2006). The convergence concept in cross cultural management research. *International Journal of Cross Cultural Management*, 6, 15-18.

Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behaviour: a review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, Vol. 93, pp. 328-67. ISSN 0033-2909.

Rings, R. L., Stinson, J. E., & Johnson, T. W. (1979). Communication behaviors associated with role stress and satisfaction variables. *The Journal of Applied Communication Research*, 7, 15-22.

Robertson, I. T., & Callinan, M. (1998). Personality and work behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 7, pp. 317-336. ISSN 1359-432X.

Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stress with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1438-1451.

Rolland, J. P., Parker, W. D., & Stumpf, H. (1998). A psychometric examination of the French translations of the NEO-PI-R and NEO-FFI. *Journal of Personality Assessment*, 71, 269-291.

Ronen, S. (1978). Job satisfaction and the neglected variable of job seniority. *Human Relations*, Vol. 31, Iss. 4, pp. 297-308. ISSN 0018- 7267.

Schmitt, N., & Mellon, P. M. (1980). Life and job satisfaction: is job central. *Journal of Vocational Behavior*, 16.

Seibert, S. E, Crant, J. M., & Kramer, M. L. (1999). Proactive personality and career success. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, pp. 416-27. ISSN 0021-9010.

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

Smith, D. B., & Plant, W. T. (1982) Sex differences in the job satisfaction of university professors. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, Iss. 2, pp. 249-251. ISSN 0021-9010.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, And Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage. London.

Spokane, A. R. (1985). A review of research on person-environment congruence in Holland's theory of careers. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 26, pp. 306-343. ISSN 0001-8791.

Staw, B. M., Ross, J. (1985). Stability in the midst of a change: A dispositional approach to Job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 70, pp. 469-480. ISSN 0021-9010.

Stein-Parbury, J., & Liaschenko, J. (2007). Understanding collaboration between nurses and Physicians As Knowledge At Work. *American Journal Of Critical Care*, 16(5), 470-477.

Tourigny, L., Baba, V. V., & Lituchy, T. (2016). On the retention of younger nurses. *Journal of*

Nursing And Care, 5 (3), 1-6

- Tuckey, M. R., Searle, B. J., Boyd, C. M., Winefield, A. H., & Winefield, H. R. (2015). Hindrances are not threats: Advancing the multidimensionality of work stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 131-147.
- Uchino, B. N., Cacioppo, J. T., Kiecolt-Glaser, J. K. (1996). The relationship between social support and physiological processes: a review with emphasis on underlying mechanisms and implications for health. *Psychological bulletin*, 119(3), 488-531.
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, J., Frazier, M. L., & Finch, D. M. (2009). Work stressors, role based performance and the moderating influence of organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 254-262.
- Wharton, A. S., Rotolo, T., & Bird, S. R. (2000). Social context at work: a multilevel analysis of job Satisfaction. *Sociological Forum*, Vol. 15, Iss. 1, Pp. 65-90. Issn 0884-8971.
- Watson, D. (2000). *Mood and temperament*. New York: Guilford Press, ISBN 1572305266.
- Weaver, C. N. (1974). Correlates of job satisfaction: some evidence from the national surveys. *Academy of Management Journal*, 1974, Vol. 17, pp. 373-375. ISSN 0001-4273.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, In Cummings, L. L. And Staw, B. M. *Research In Organisational Behaviour*, , Vol. 18, Pp. 1-74.
- Weaver, C. N. (1974). Correlates of job satisfaction: some evidence from the national Surveys. *Academy Of Management Journal*, Vol. 17, Pp. 373-375. ISSN 0001-4273.
- Vecchio, R. P. (1988). *Organizational Behavior*. The Dreyden Pres, Orlando. pp.117.
- Yao, Y. H., & Jamal, M. (2015). Relationship of challenge and hindrance stressors with burnout and its three dimensions. *Journal of Personnel Psychology*. 14(4), 203-212.
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 1-8.
- Zahra, S. A. (2011). Doing research in the (New) Middle East: Sailing with the wind. *Academy of Management Perspective*, 25(4), 6-21.