

# İş Kontrolü ve Kontrol İsteği İle Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler

Evrım Güleriyüz

Orhan Aydın\*  
Hacettepe Üniversitesi

## Özet

İş kontrolü ile tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasında bir ilişki olup olmadığı; varsa bu ilişkinin çalışanların kontrol ihtiyaçlarının derecesine bağlı olarak değişip değişmediği incelenmiştir. Bu amaçla 435 hemşire katılımcıya iş kontrolü, kontrol isteği, tükenmişlik ve bedensel rahatsızlık tarama ölçekleri uygulanmıştır. Katılımcılar iş kontrolü ve kontrol isteği ölçeklerinden aldıkları puanlara göre düşük iş kontrolü-düşük kontrol isteği, düşük iş kontrolü-yüksek kontrol isteği, yüksek iş kontrolü-düşük kontrol isteği ve yüksek iş kontrolü-yüksek kontrol isteği koşullarından birine atanmışlardır. Verilere, tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması) ve fiziksel sağlık yakınmaları için ayrı ayrı 2 (iş kontrolü:düşük-yüksek) x 2 (kontrol isteği:düşük-yüksek) faktörlü varyans analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular hem iş kontrolü hem de kontrol isteği ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin bulunduğunu, ancak iş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin çalışanların kontrol isteğine bağlı olarak değişmediğini göstermiştir. Buna göre, iş kontrolü düşük olan katılımcılar iş kontrolü yüksek olanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu azalması yaşamaktadırlar. Kontrol isteği söz konusu olduğunda ise, kontrol isteği yüksek olanlar daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, düşük olanlar daha fazla kişisel başarı duygusu azalması yaşamaktadırlar. İş kontrolü ve kontrol isteği ile fiziksel sağlık arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

**Anahtar kelimeler:** İş kontrolü, kontrol isteği, tükenmişlik, fiziksel sağlık, duygusal tükenmişlik

## Abstract

The study investigated whether the relationship between job control and physical and psychological well-being is moderated by the strength of employees' need for control. Four hundred and thirty five nurses were administered Job Control scale, Desirability of Control Scale, Maslach Burnout Inventory and Symptom Checklist. Using median values of Job Control Scale and Desirability of Control Scale as cutting points participants were assigned to one of the four conditions: low desirability of control/ low job control, low desirability of control/ high job control, high desirability of control/ high job control and high desirability of control/ low job control. Separate 2 (job control: high-low) x 2 (desirability of control: high-low) ANOVAs were applied to three components of burnout and physical health complaint scores. The results indicated that burnout was related to both job control and desirability of control. However, the absence of job control x desirability for control interaction indicated that the relationship between job control and burnout is not moderated by the desire for control. The analysis applied to physical complaints score yielded no significant main or interaction effect.

**Key words:** Job control, desirability of control, burnout, physical health, emotional exhaustion

\*Yazışma Adresi: Prof. Dr. Orhan Aydın, Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü 06800 Beytepe, Ankara.

E-posta: : orhana@hacettepe.edu.tr

Yazar Notu: Bu araştırma, ilk yazarın yüksek lisans tezinin bir özeti'dir.

Meslekle ilgili olarak yaşanan stres, yoğun ve sürekli hale geldiğinde bir dizi olumsuz sonuç ortaya çıkabilmektedir. Bu olumsuz sonuçlar davranışsal, fiziksel veya psikolojik olabilmektedir. Davranışsal sonuçlar; işten kaçınma, yorgunluk, alkol ve uyuşturucu kullanımı ve saldırganlık gibi olumsuz davranışları, fiziksel sonuçlar; kardiyovasküler hastalıklar, ülser, solunum rahatsızlıkları gibi sağlık sorunlarını, psikolojik sonuçlar ise iş doyumsuzluğu, depresyon, kaygı ve engellenme, tükenmişlik duygularını içermektedir (Ross ve Altmaier, 1994).

Mesleki stres ile fiziksel ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkileri açıklamak üzere değişik modeller önerilmiştir (Bond, 2004; Frese, 1989; Katz ve Kahn, 1978; McGrath, 1976; Warr, 1990). Bunlardan Karasek'in (1979) iş talebi - iş kontrolü modeli mesleki stres literatüründe en fazla sözü edilen modeldir (Ganster ve Fusilier, 1989; Terry ve Jimmieson, 1999). Mesleki stres ile fiziksel ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla son yıllarda yürütülen araştırmaların büyük bölümünü doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak iş talebi - iş kontrolü modeli ile ilişkilendirmek mümkündür (Terry ve Jimmieson, 1999).

Talep kontrol modeli olarak da adlandırılan iş talebi – iş kontrolü modelinde, iş talebi kavramı iş ortamındaki stres yaratıcı etkenlere işaret etmek üzere kullanılmaktadır. İş kontrolü ise çalışanın yaptığı işin kendisinin ve yapılaş biçiminin kontrol edilebilme kabiliyeti ile işin gerektirdiği becerilerin çeşitliliği olmak üzere iki boyuttan oluşmakta ve bu iki boyut birden iş karar verme serbestisi (job decision latitude) olarak adlandırılmaktadır. Modele göre mesleki stres ya da gerilim değişen düzeydeki iş talepleri ile değişen düzeydeki iş karar verme serbestisinin birleşik etkisinin bir sonucudur. Modelin iki temel yordaması vardır. Bunlardan ilki işle ilgili sıkıntı tepkilerinin iş taleplerinin yüksek, çalışanın iş kontrolünün düşük olduğu durumlarda ortaya çıkacağı şeklindedir. Diğer bir deyişle, talep – kontrol modeline göre, yüksek iş talebinin doğurabileceği olumsuz sonuçlar en belirgin bir biçimde

çalışanın iş karar serbestisinin düşük olduğu durumlarda gözlenecektir. Buna stres (sıkıntı – strain) hipotezi de denilmektedir (Karasek, 1979).

Modelin ikinci yordaması ise, hem iş talebinin hem de iş karar verme serbestisinin yüksek olduğu durumlarda çalışanın işe güdülenme düzeyinin, öğrenme isteğinin ve kişisel gelişiminin olumlu yönde etkileneceği şeklindedir. Diğer bir ifadeyle, talep - kontrol modeline göre, yüksek düzeyde iş talebi yüksek düzeyde iş kontrolü ile birleştiğinde çalışan açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Talebin sonuçlar üzerine etkisi açısından kontrolün tampon görevine sahip olduğu düşünülerek buna tampon hipotezi de (buffer hypothesis) denilmektedir (Karasek, 1979).

Talep-kontrol modelinin doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak test edildiği araştırmalarda iş talebi ve iş kontrolünün değişik fiziksel rahatsızlıklar, depresyon, kaygı bozuklukları, psikolojik sağlık, iş doyumu ve işe devamsızlık gibi birçok değişkenle ilişkileri araştırılmıştır. Ancak, bu araştırmaların sonuçları arasında bir tutarlılığın bulunduğunu söylemek güçtür (Karasek ve Theorell, 1990; Liu, Spector ve Jex, 2005).

Liu, Spector ve Jex (2005) iş kontrolü ile fiziksel sağlık sorunları nedeniyle doktora gitme sıklığı arasında bir ilişki olduğunu gösteren bulgular rapor etmişlerdir. Buna karşılık, Steenland, Johnson ve Nowlin (1997) tarafından yapılan boylamsal bir araştırmada, düşük iş kontrolü ve yüksek iş talebi koşulunda bulunan deneklerin kalp rahatsızlığı geçirme riskinde bir artış olmadığı belirlenmiştir. Diğer bir deyişle, modelin düşük iş kontrolü ve yüksek iş talebinin sağlık açısından olumsuz sonuçlar doğuracağı şeklindeki yordaması desteklenmemiştir. Ancak, tek başına ele alındığında, yüksek iş kontrolünün kalp sağlığını koruyucu bir rolünün olduğu görülmüştür. Benzer şekilde, Wall, Jackson, Mullarkey ve Parker (1996) tarafından yapılan bir araştırmada, iş talebi ve iş kontrolünün iş doyumu, kaygı ve depresyon gibi psikolojik değişkenler üzerinde anlamlı bir ortak etkisinin bulunduğunu

gösteren bulgular elde edilirken; Eriksen ve Ursin (1999) tarafından yürütülen bir başka araştırmada söz konusu değişkenlerin iş doyumu, kaygı ve depresyon üzerinde ne tek tek ne de ortak bir etkilerinin bulunmadığını gösteren sonuçlar elde edilmiştir.

Tetrick ve LaRocco (1987) kontrolü tek boyutlu bir yapı olarak ele aldıkları çalışmalarında, kontrolün iş doyumu ile ilişkili olduğunu bulurken, kaygı ve depresyonla arasında bir ilişki bulamamışlardır. Karasek' in (1979) düşük iş kontrolü ve yüksek iş talebinin olduğu koşulda iş doyumunun en düşük düzeyde olacağına ilişkin yordamasının aksine, Dwyer ve Ganster (1991), yüksek kontrol ve düşük iş talebinin olduğu koşulda iş doyumunun en düşük düzeyde olduğunu saptamışlardır. Barnett ve Brennan (1997), Karasek'in (1979) kontrol tanımını kullanarak yaptıkları boylamsal çalışmada, kontrol boyutlarından sadece işte kullanılan becerilerin çeşitliliğinin iş talebinden bağımsız olarak psikolojik stresle ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Düşük İş kontrolünün doğurduğu olumsuz sonuçlarla ilgili olarak üzerinde sıkça durulan bir diğer değişken tükenmişliktir (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001; Landbergis, 1988; Melamed, Kushnir ve Meir, 1991; Salanova, Piero ve Schaufeli, 2002; Söderfeldt, Söderfeldt, Ohlson, Theorell ve Jones, 2000 ). Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970li yıllarda Freudenberger (1974) tarafından alternatif bakım amaçlı bir klinikte gönüllü olarak çalışanlar arasında gözlediği duygusal tükenmişlik, bağlılık ve güdülenme düzeyinde azalma gibi belirtileri açıklamak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Bununla birlikte, Cox, Kuk ve Leiter'e (1993) göre, tükenmişliğin bilimsel bir kavram olarak önem kazanmaya başlaması Maslach ve arkadaşlarının çalışmalarına dayanmaktadır.

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde çalışan bireylerde gözlenen ve belirtileri duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion), hizmet verilen bireylere karşı duyarsızlık (depersonalization) ve ki-

şisel başarı duygusunun azalması (reduced personal accomplishment) olan psikolojik bir olgu olarak tanımlamaktadırlar. Maslach ve Jackson'un (1981) tükenmişliğin psikolojik bir olgu olduğu görüşü genel bir kabul görmekle birlikte, bu kavramın nasıl tanımlanması gerektiği ve tükenmişliğin doğasının ne olduğu konusunda görüş birliğine varılmamıştır (Cox, Kuk, Leiter, 1993).

İlgili literatürde tartışılan bir diğer konu, tükenmişliğin ne tür mesleklerin doğurduğu bir sonuç olduğudur. Tükenmişlik konusunda çalışan ilk araştırmacılar tükenmişliğin sadece insanlarla yüz yüze ilişki içinde hizmet vermeyi gerektiren mesleklerde gözlenen bir belirti olduğunu öne sürmüşlerdir (Freudenberger, 1974; Maslach 1982; Maslach, Jackson, 1981). Ancak, daha sonraları tükenmişlik insanlara yüz yüze bir ilişki içinde hizmet vermeyi gerektirmeyen iş kollarında, hatta politik gruplar ve aile gibi iş ile ilgili olmayan ortamlarda da incelenmeye başlanmıştır (Maslach ve Schaufeli, 1993).

Düşük iş kontrolünün doğurabileceği diğer olumsuz sonuçlarla ilgili araştırmalarda olduğu gibi, tükenmişlik üzerinde durulan araştırmalardan elde edilen sonuçlar arasında da bir tutarlılık bulunmamaktadır. Örneğin; Salanova, Peiro ve Schaufeli (2002) bilgi teknolojisi alanında görev yapan çalışanlarla yürüttükleri araştırmada, iş kontrolü ile tükenmişlik arasında bir bağlantı olduğunu bulmuşlardır. Buna karşılık, De Rijk ve arkadaşları (1998), iş kontrolü ile duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu, iş kontrolü ile duyarsızlaşma arasında ise herhangi bir bağlantının bulunmadığı yolunda bulgular rapor etmişlerdir. Landsbergis'in (1988) hastane ve bakımevi personeliyle yürüttüğü araştırmada, iş kontrolü ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında bir ilişki olduğu, ancak iş kontrolü ile kişisel başarı duygusu arasında bir ilişkinin bulunmadığı görülmüştür. Melamed, Kushnir ve Meir'in (1991) hemşirelerle yürüttükleri araştırmalarda iş kontrolü ile duygusal tükenme arasında bir bağlantı olduğunu bulmuşlardır. Nijhuis ve Smulders (1996) ise fabrika işçileriyle yürüttükleri araştırmada iş kontrolü

ile duygusal tükenme arasında bağlantı olmadığını bulmuşlardır (Akt., Van Der Doef ve Maes, 1999).

Bazı araştırmacılara göre, talep-kontrol modelinin beklendiği ölçüde görgül destek bulamamasının temelinde yatan nedenlerden bir tanesi modelde talep ve kontrol kavramlarının bireylerin özelliklerinden bağımsız örgütsel faktörler olarak tanımlanmasıdır. Bu araştırmacılara göre çalışanların bireysel özellikleri zaman zaman işin ya da örgütün niteliklerine ilişkin nesnel koşullardan bağımsız olarak iş kontrolü algısına katkıda bulunabilmektedir (Ganster ve Fusilier, 1989; Greenberger, Strasser, Cummings ve Dunham, 1989; Spector, 2006). Dolayısıyla, iş kontrolü kısmen çalışanın öznel algılarını, kısmen de işin nesnel özelliklerini yansıtabilmektedir. Bu olgu dikkate alındığında, çalışanların bireysel özelliklerinin bir yandan yaptıkları iş üzerinde ne ölçüde kontrol sahibi olduklarına ilişkin algılarını, diğer yandan da düşük iş kontrolünün kendileri açısından doğurabileceği olumsuz sonuçları belirlemede önemli bir rol oynadığını düşünmek mümkündür. Nitekim, yapılan bazı araştırmalar A tipi kişilik, denetim odağı, öz yeterlik inancı gibi bireysel etkenlerin gerek yapılan iş üzerinde ne ölçüde kontrol sahibi olunduğuna ilişkin algıları, gerekse düşük ya da yüksek iş kontrolüne verilen tepkileri belirleyen şartlı değişkenler (moderator) olabileceklerini göstermiştir (Abraham, 2000; Daniels ve Guppy 1994; Parkes 1991; Salanova, Piero ve Schaufeli, 2002; Schaubroeck ve Merritt 1997).

Çalışanların yaptıkları iş üzerinde ne ölçüde kontrol sahibi olduklarına ilişkin algılarını ve iş kontrolüne verecekleri tepkileri belirlemede, kontrol isteği, rol oynama olasılığı oldukça yüksek olan bir bireysel değişkendir. Kontrol, temel bir insan ihtiyacı olmakla birlikte, bu ihtiyacın kuvveti bir bireyden diğerine değişebilmektedir (de Charms, 1968; Heider, 1958). Burger ve Cooper (1979) kontrol ihtiyacı açısından gözlenen bireysel farklılıklara işaret etmek için “kontrol isteği” kavramını ortaya atmışlardır. Talep-kontrol modeli iş stresinin çalışan açısından doğurabileceği olumsuz so-

nuçların, daha çok iş talebinin yüksek, iş kontrolünün düşük olduğu durumlarda gözleneceğini öne sürmektedir. Bir ihtiyacın karşılanamamasının yaratacağı olumsuz sonuçların derecesi, bu ihtiyacın kuvvetine bağlı olarak değişir. Dolayısıyla, yüksek talep düşük kontrolün doğuracağı olumsuz sonuçların derecesinin de çalışanın kontrol isteğinin derecesine bağlı olarak değişebilmesi oldukça yüksek bir olasılık gibi görünmektedir.

Bir ihtiyacın karşılanamamasının yaratacağı olumsuz sonuçların derecesinin bu ihtiyacın kuvvetine bağlı olarak değişme olasılığının oldukça yüksek olmasına karşın, “kontrol isteği” şeklinde kavramsallaştırılan kontrol ihtiyacının, iş kontrolüne verilen tepkileri düzenleyen bir şartlı değişken olup olmadığını incelemeye yönelik araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Mevcut araştırmaların bulguları arasında ise tutarlılık bulunmamaktadır. Örneğin, Gaziel (1989) “özerklik ihtiyacı” (need for autonomy) olarak adlandırdığı kontrol isteğine benzer bir yapının iş kontrolü ile işe güdülenme ve iş doyumunu arasındaki (Akt., De Rijk, Le Blanc, Schaufeli ve Jonge, 1998). De Jonge, Landeweerd ve Van Breukelen (1994) ise, iş kontrolü ile duygusal tükenme ve sağlıkla ilgili yakınmalar arasındaki ilişkileri düzenleyen bir şartlı değişken olduğuna ilişkin bulgular rapor etmişlerdir. (Akt., De Rijk ve ark., 1998). Onursal ve Aydın (2006) devlet sektöründe çalışan memurlarla yürüttükleri araştırmalarda kontrol isteğinin tükenmişlik üzerinde temel bir etkisinin bulunduğunu, ancak söz konusu isteğin iş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri düzenleyici herhangi bir rolünün olmadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir. Buna karşılık, De Rijk ve arkadaşları (1998), hemşirelerle yürüttükleri bir araştırmanın sonuçlarına dayanarak, kontrol isteğinin tükenmişlik ile ne şartlı ne de temel değişken olarak bir ilişkisinin bulunmadığını öne sürmüşlerdir. Bu nedenle, kontrol ihtiyacının düşük iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçları düzenleyici bir rolünün bulunup bulunmadığı sorusuna kesin bir yanıt verilebilmesi için daha fazla bilgi birikimine gerek vardır.

Yukarıda yürütülen tartışmaların ışığında planlanan bu araştırma düşük iş kontrolünün yol açabileceği olumsuz sonuçlarının derecesinin çalışanın kontrol isteğinin kuvvetine bağlı olarak değişip değişmediğini inceleme amacıyla yürütülmüştür. Bir başka anlatımla, çalışanın kontrol isteğinin düşük ya da yüksek olmasının düşük iş kontrolünün doğurabileceği olumsuz sonuçların derecesini belirleyen bir şartlı değişken olup olmadığı sorusuna yanıt aranmıştır. İlgili literatürde sık sık üzerinde durulan tükenmişlik ve fiziksel sağlıkla ilgili sorunlar düşük iş kontrolünün yaratabileceği olumsuz sonuçlar olarak ele alınmış ve iş kontrolünün düşük kontrol isteği yüksek olduğu durumlarda işgörendenlerin daha fazla tükenmişlik ve sağlık sorunu yaşayacağı bir hipotez olarak öne sürülmüştür.

### Yöntem

#### Örneklem

Araştırma Ankara, İzmir, Adana, Afyon, Diyarbakır, Kastamonu illerinde devlet, SSK ve üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerle yürütülmüştür. İlk aşamada araştırmaya katılan 435 denek arasından işlem bölümünde açıklandığı biçimde belirlenen 109 denek düşük kontrol isteği-düşük iş kontrolü, 94 denek düşük kontrol isteği-yüksek iş kontrolü, 69 denek yüksek kontrol isteği-düşük iş kontrolü ve 127 denek yüksek kontrol isteği-yüksek iş kontrolü koşuluna atanmıştır. Böylelikle araştırma toplam 420 denekle yürütülmüştür. Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamasının 28, hizmet süresi ortalamasının 9 yıl, evli olanların yüzdesinin 58, bekar olanların yüzdesinin ise 42 olduğu bulunmuştur.

#### Veri Toplama Araçları

**İş Kontrol Ölçeği:** Jackson ve arkadaşları (Jackson, Wall, Martin ve Davids, 1993; Wall, Jackson ve Mullarkey, 1995) tarafından geliştirilen İş Kontrolü Ölçeği (Job Control Scale), iş kontrolünün zaman kontrolü, yöntem kontrolü, izleme talebi, problem çözme talebi ve üretim sorumluluğu olarak adlandırılan beş boyutu ile ilgili toplam 24 maddeden oluşmaktadır. Tümü 5 basamaklı Likert

tipi ölçekler üzerinde değerlendirilen maddelerden dört tanesi zaman kontrolü, altı tanesi yöntem kontrolü, dört tanesi izleme talebi, beş tanesi problem çözme talebi, beş tanesi üretim sorumluluğu boyutu ile ilgilidir. Ölçekten iş kontrolünün her boyutu için ayrı bir toplam puan, bu puanların toplanması ile de genel bir iş kontrolü puanı elde edilmektedir. Yüksek puan, iş kontrolünün yüksek olduğuna işaret etmektedir.

İş Kontrolü Ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması Eğrigözlü (2002) tarafından yapılmıştır. Çalışma 190 hemşire ile yürütülmüştür. Ölçeği iç tutarlık açısından değerlendirmek amacıyla önce madde-toplam korelasyonları hesaplanmış ve 7 maddenin .20 kesme noktasının altında kaldığı görülmüştür. Ayrıca, verilere aşamalı çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmış ve toplam puanı en iyi yordayan maddelerin belirlenmesinde kullanılan R-kare farkı değeri (R square change) dikkate alınarak, toplam varyansa katkısı %10'un altında olan maddeler tespit edilmiştir. Bu işlem sonucunda madde test korelasyonları .20 kesme noktasının altında kalan 7 maddenin aynı zamanda toplam varyansa katkılarının da %10'un altında olduğu görülmüştür. Sonuç olarak, bu maddelerin ölçekten çıkarılmasına ve nihai ölçeğin 17 maddeden oluşmasına karar verilmiştir. On yedi maddelik ölçeğin bir ay arayla yapılan iki uygulama sonucunda test-tekrar test güvenirliliği .69, Cronbach Alfa katsayısı .77 olarak bulunmuştur. Güvenirlilik çalışması sonucu ölçekte kalan 17 maddeye faktör analizi türlerinden temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Özdeğer eğim grafiğinde (scree plot) ölçeğin üç faktörü olduğu ve bu faktörlerin toplam varyansın %47.17'sini açıkladığı belirlenmiştir. Bu sonuç orijinal ölçeğin faktör yapısından farklılık göstermektedir. Ölçeğin orijinalinde bulunan üretim sorumluluğu ve problem çözme talebi boyutu Türkçe formunda da yer alırken, izleme talebi boyutu ortadan kalkmış, zaman ve yöntem kontrolü boyutları ise tek bir boyut olarak karşımıza çıkmıştır. Dolayısıyla, ölçeğin Türkçe formunda ilk faktör zaman ve yöntem kontrolü, ikinci faktör üretim (hizmet) sorumluluğu ve üçün-

cü faktör de problem çözme talebi olarak belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyuta ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık ve test- tekrar test güvenilirlik katsayıları sırasıyla zaman-yöntem kontrolü boyutunda .84 ve .75, üretim (hizmet) sorumluluğu boyutunda .69 ve .49, problem çözme talebi boyutunda ise .51 ve .38 olarak saptanmıştır.

**Kontrol İsteği Ölçeği:** Burger ve Cooper (1979) tarafından geliştirilen Kontrol İsteği Ölçeği (Desirability of Control Scale) her biri 5 basamaklı bir ölçek üzerinde değerlendirilen 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 20, en yüksek puan 100 olup, yüksek puan kontrol isteğinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Ölçeğin genel kontrol isteği, hazırlık-önlem kontrolü, liderlik, bağımlılıktan kaçma ve kararlılık olarak adlandırılan beş faktörlü bir yapısı olduğu belirtilmektedir.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Eğriçözlü (2002) tarafından gerçekleştirilmiştir. Uyarlama çalışmasına 190 hemşire katılmıştır. Ölçeği iç tutarlık açısından değerlendirmek amacıyla önce madde-toplam korelasyonları hesaplanmış ve 4 maddenin .20 kesme noktasının altında kaldığı görülmüştür. Ayrıca, verilere aşamalı çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmış ve toplam puanı en iyi yordayan maddelerin belirlenmesinde kullanılan R-kare farkı değeri (R square change) dikkate alınarak, toplam varyansa katkısı %10'un altında olan maddeler tespit edilmiştir. Bu işlem sonucunda madde test korelasyonları .20 kesme noktasının altında kalan 4 maddenin aynı zamanda toplam varyansa katkılarının da %10'un altında olduğu görülmüş ve bu maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğin faktör yapısını test etme amacı ile yapılan faktör analizinde de dört faktörde hemen hemen aynı faktör yüküne sahip bir sorunlu madde tespit edilmiştir. Bu madde de ölçekten çıkarılmış ve nihai ölçeğin 15 maddeden oluşmasına karar verilmiştir. On beş maddelik ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı .75, bir ay arayla yapılan iki uygulama sonucunda test-tekrar test güvenilirliği .40 olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçek

faktör yapısının orijinaliyle tutarlı olduğu (genel kontrol isteği, hazırlık-önlem kontrolü, liderlik, bağımlılıktan kaçınma, kararlılık boyutları) belirlenmiştir. Bu faktörlerin toplam varyansın %58.72'sini açıkladığı bulunmuştur. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan 5 boyuta ilişkin Cronbach Alfa iç tutarlık ve test- tekrar test güvenilirlik katsayıları sırasıyla genel kontrol boyutunda .72 ve .55, hazırlık-önlem kontrolü boyutunda .56 ve .31, liderlik boyutunda .48 ve .19, bağımlılıktan kaçma boyutunda .58 ve .17, kararlılık boyutunda ise .49 ve .36 olarak saptanmıştır.

**Maslach Tükenmişlik Ölçeği:** Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory), dokuz tanesi duygusal tükenme, beş tanesi duyarsızlaşma, sekiz tanesi kişisel başarı boyutunu ölçen toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Değişik araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlanan (Çam, 1993; Ergin, 1993) Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin bu çalışmada kullanılan formunun uyarlanması, Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Türkçe formunda orijinalinden farklı olarak maddeler 7 yerine 5 basamaklı ölçekler üzerinde değerlendirilmektedir. Ölçeğin Türkçe formunun faktör yapısının İngilizce orijinaline uygun olduğu saptanmış ve iç tutarlık katsayıları duygusal tükenme boyutu için .83, duyarsızlaşma boyutu için .65, kişisel başarı boyutu için .72 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan test-tekrar test güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72, .67'dir. Ölçekten her biri bir boyut için olmak üzere üç ayrı toplam puan elde edilmekte, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında yüksek, kişisel başarı boyutunda düşük puan daha fazla tükenmişlik yaşandığına işaret etmektedir.

**Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği:** Scheier ve Carver (1985) tarafından geliştirilen Bedensel Rahatsızlık Tarama Ölçeği (Symptom Checklist), Aydın ve Tezer (1991) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçek genel olarak herkesin yaşayabileceği baş ağrısı, sırt ağrısı, kabızlık, mide şikayetleri ve benzeri çeşitli bedensel rahatsızlıkların sıralandığı

38 maddeden oluşmaktadır. Deneklerden geçen dört hafta içinde, her bir maddede belirtilen rahatsızlıkları ne sıklıkla yaşadıklarını beş basamaklı bir ölçek üzerinde işaretlemeleri istenmekte ve işaretlenen seçeneklerin sayısal değerleri toplanarak her denek için tek bir puan elde edilmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 38, en yüksek puan 190 olup, yüksek puan sağlık sorunlarının sıklıkla yaşandığına işaret etmektedir.

### İşlem

Ölçekler katılımcılara çalıştıkları hastanelerde araştırmacı tarafından verilmiş sıraları değiştirilerek bireysel olarak uygulanmıştır. Uygulama tamamlandıktan sonra katılımcıların iş kontrolü ve kontrol isteği ölçeklerinden aldıkları toplam puanlar hesaplanmıştır. Söz konusu ölçeklerin değişik alt ölçeklerinde yer alan madde sayılarının eşit olmaması nedeniyle toplam puanlar hesaplanırken her bir alt ölçeğin toplamı o ölçeğe ait madde sayısına bölünmüştür. Katılımcıların iş kontrolü ve kontrol isteği ölçeklerinden aldıkları toplam puanların medyanları hesaplanmış ve bu medyanlar kesme noktası olarak belirlenmiştir. Daha sonra katılımcılar söz konusu ölçeklerden aldıkları puanlar dikkate alınarak düşük kontrol isteği-düşük iş kontrolü, düşük kont-

rol isteği-yüksek iş kontrolü, yüksek kontrol isteği-düşük iş kontrolü ve yüksek kontrol isteği-yüksek iş kontrolü koşullarından birine atanmışlardır.

### Bulgular

İş kontrolünün tükenmişlik ve fiziksel sağlık açısından doğurabileceği sonuçların çalışanların kontrol isteklerinin gücüne bağlı olarak değişip değişmediğini belirlemek amacıyla, katılımcıların iş kontrolü ve kontrol isteği ölçeklerinden aldıkları toplam puanlara tükenmişliğin üç boyutu ve fiziksel sağlık için ayrı ayrı olmak üzere verilere 2 (İş Kontrolü: düşük-yüksek) x 2 (Kontrol İsteği: düşük-yüksek) faktörlü araştırma desenine uygun varyans analizi uygulanmıştır. İlgili ortalamalar ve standart sapmalar Tablo1'de, varyans analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2'de görüldüğü gibi, iş kontrolü x kontrol isteği ortak etkisi, ne tükenmişliğin üç boyutuna ne de fiziksel sağlığa ilişkin analizlerin hiç birinde anlamlı çıkmamıştır. Ancak iş kontrolü ve kontrol isteği temel etkilerinin tükenmişliğin üç boyutuna ilişkin tüm analizlerde anlamlı olduğu görülmüştür. İş kontrolü değişkeninin tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ( $F_{1,416} = 3.60, p < .05$ ), duyarsızlaşma ( $F_{1,416} = 9.53, p < .01$ ) ve başarı duygusu ( $F_{1,416} =$

**Tablo 1**

İş Kontrolü ve Kontrol İsteği Düşük ve Yüksek Olan Deneklerin Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusu ve Bedensel Rahatsızlık Puanlarının Ortalamaları ve Standart Sapmaları\*

		İş Kontrolü		Kontrol İsteği	
		Düşük (n = 203)	Yüksek (n = 217)	Düşük (n = 199)	Yüksek (n = 221)
Duygusal Tükenmişlik	Ort.	2.914	2.789	2.769	2.921
	S	0.774	0.772	0.737	0.802
Duyarsızlaşma	Ort.	2.108	1.937	1.909	2.119
	S	0.705	0.630	0.655	0.673
Kişisel Başarı Duygusu	Ort.	3.471	3.738	3.491	3.716
	S	0.512	0.504	0.545	0.482
Bedensel Rahatsızlık	Ort.	2.118	2.059	2.088	2.088
	S	0.552	0.594	0.541	0.603

\*Tabloda gösterilen ortalamalar, grup ortalamalarının ilgili boyutun madde sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir.

**Tablo 2**

İş Kontrolü ve Kontrol İsteğine Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusu ve Bedensel Rahatsızlıklar Puanlarına Uygulanan Varyans Analizi Sonuçları

		sd	sd (hata)	Ortalama Kareler	F
Duygusal Tükenmişlik	İş Kontrolü (A)	1	416	2.134	3.60*
	Kontrol İsteği (B)	1	416	3.011	5.07*
	A X B	1	416	0.182	0.30
Duyarsızlaşma	İş Kontrolü (A)	1	416	4.141	9.53**
	Kontrol İsteği (B)	1	416	5.646	13***
	A X B	1	416	0.025	0.80
Kişisel Başarı Duygusu	İş Kontrolü (A)	1	416	6.044	24.18***
	Kontrol İsteği (B)	1	416	3.910	15.64***
	A X B	1	416	0.033	0.13
Bedensel Rahatsızlıklar	İş Kontrolü (A)	1	416	0.385	1.16
	Kontrol İsteği (B)	1	416	0.004	0.01
	A X B	1	416	0.137	0.41

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

24.18,  $p < .001$ ) boyutları üzerindeki temel etkileri iş kontrolü düşük olan katılımcıların iş kontrolü yüksek olanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik (ortalamalar sırasıyla 2.91 ve 2.79), duyarsızlaşma (ortalamalar sırasıyla 2.11 ve 1.94) ve kişisel başarı duygusu kaybı (ortalamalar sırasıyla 3.47 ve 3.74) yaşadıklarını göstermektedir.

Kontrol isteği değişkeninin tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ( $F_{1,416} = 5.07$ ,  $p < .05$ ) duyarsızlaşma ( $F_{1,416} = 13$ ,  $p < .001$ ) ve başarı duygusu ( $F_{1,416} = 15.64$ ,  $p < .001$ ) boyutları üzerindeki temel etkileri ise, kontrol isteği düşük olan katılımcıların kontrol isteği yüksek olanlara göre daha az duygusal tükenmişlik (ortalamalar sırasıyla 2.77 ve 2.92) ve duyarsızlaşma (ortalamalar sırasıyla 1.91 ve 2.12), daha fazla kişisel başarı duygusu kaybı (ortalamalar sırasıyla 3.49 ve 3.72) yaşadıklarını göstermektedir.

Varyans analizi sonuçlarının iş kontrolünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin kontrol isteğine bağlı olarak değişmediğini, ancak iş kontrolü ve kontrol isteğinin tükenmişlik üzerinde ayrı ayrı anlamlı etkilerinin bulunduğunu göstermesi nedeniyle veri-

lere moderated regresyon uygulanarak bu iki değişkenden hangisinin tükenmişliği açıklama gücünün daha yüksek olduğu incelenmiştir. Elde edilen bulgular tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun açıklamasına sadece kontrol isteği değişkeninin katkısının anlamlı olduğunu göstermiştir ( $\beta = .10$ ,  $p < .05$ ). Duyarsızlaşma boyutunun açıklanmasına her iki değişkenin katkısının da anlamlı olduğu, ancak kontrol isteğinin ( $\beta = .14$ ,  $p < .01$ ) yaptığı katkının iş kontrolüne ( $\beta = .13$ ,  $p < .01$ ) göre daha fazla olduğu görülmüştür. Kişisel başarı duygusu boyutunun açıklamasına da her iki değişkenin anlamlı düzeyde katkı yaptığı, ancak duyarsızlaşma boyutunun aksine, iş kontrolünün ( $\beta = .29$ ,  $p < .001$ ) katkısının kontrol isteğine ( $\beta = .20$ ,  $p < .001$ ) göre daha fazla olduğu bulunmuştur. Ayrıca, varyans analizinin sonuçları ile tutarlı olarak regresyon analizi sonuçları da tükenmişlik üzerinde kontrol isteğinin şartlı bir etkisinin bulunmadığını göstermiştir.

### Tartışma

Bu araştırma bir stres faktörü olarak kabul edilen düşük iş kontrolünün yol açabileceği olumsuz sonuçlarının derecesinin çalışanın kontrol isteğinin



kuvvetine bağlı olarak değişip değişmediğini inceleme amacıyla yürütülmüştür. Bu amaçla ilgili literatürde sık sık üzerinde durulan tükenmişlik ve fiziksel sağlıkla ilgili sorunlar düşük iş kontrolünün yaratabileceği olumsuz sonuçlar olarak ele alınmış ve iş kontrolünün düşük kontrol isteğinin yüksek olduğu durumlarda katılımcıların daha fazla tükenmişlik ve sağlık sorunu yaşayıp yaşamadıkları incelenmiştir.

Elde edilen bulgular iş kontrolü ve kontrol isteği değişkenlerinin tükenmişliğin üç boyutu üzerinde de ayrı ayrı anlamlı temel etkilerinin bulunduğunu, ancak kontrol isteğinin iş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri düzenleyici bir rolünün olmadığını göstermiştir. Ayrıca, iş kontrolü ve kontrol isteği değişkenleri ile fiziksel sağlık sorunları arasında ne temel ne de ortak etki düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla, iş kontrolünün düşük kontrol isteğinin yüksek olduğu durumlarda çalışanların daha fazla tükenmişlik ve sağlık sorunu yaşayacağı şeklindeki hipotezimiz doğrulanmamıştır.

İş kontrolü ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri düzenleyen bir şartlı değişken olarak belirlememesine karşın, kontrol isteğinin tükenmişliğin üç boyutu üzerinde de anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Buna göre, yüksek kontrol isteğine sahip olan katılımcılar, düşük kontrol isteğine sahip olan katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, daha az kişisel başarı duygusu azalması yaşamaktadırlar. Bu sonuçlar kontrol isteğinin bir mesleki stres faktörü olan düşük iş kontrolüne verilen tepkileri düzenleyen bir şartlı değişken olmaktan çok mesleki bağlamda kendi başına olumlu ya da olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilen temel bir değişken olma olasılığını gündeme getirmektedir. Nitekim, kontrol isteği ve iş kontrolü değişkenlerinden hangisinin tükenmişliği açıklama gücünün daha yüksek olduğunu belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları, kontrol isteğinin tükenmişliğin üç boyutundan ikisini iş kontrolünden daha iyi yordadığını göstermiştir.

Tükenmişliğin mesleki stresin yol açtığı bir sonuç olduğu (Maslach 1982; Maslach ve Jackson, 1981) kabul edilirse, yüksek kontrol isteğine sahip olan katılımcıların daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıklarını gösteren bulgularımızın, söz konusu ihtiyacın yüksek olmasının bazı durumlarda bir stres faktörü olma olasılığını gündeme getirdiğini söylemek mümkün gibi görünmektedir. Kontrol isteği çok yüksek olan bireylerin objektif ölçütlere göre yaptıkları iş üzerinde kontrol sahibi oldukları durumlarda bile yeterli ölçüde kontrollerinin olmadığını düşünmeleri ya da sürekli olarak yaptıkları iş üzerindeki kontrollerini kaybedecekleri kaygısını yaşamaları, bunun bir sonucu olarak da bir süre sonra tükenme ve duyarsızlaşma gibi belirtileri göstermeleri akla yakın bir olasılık gibi görünmektedir. Kontrol isteğinin tükenmişliğin söz konusu iki boyutunu iş kontrolünden daha iyi yordadığını gösteren regresyon analizi sonuçlarının da bu tartışmayı desteklediği düşünülebilir.

Kontrol isteği yüksek olan katılımcıların daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sergilemelerine karşın, söz konusu isteği düşük olan kişilerin daha fazla kişisel başarı duygusu azalması yaşamalarına iki farklı açıklama getirmek mümkün gibi görünmektedir. Burger ve Cooper'a (1979) göre, düşük kontrol isteğine sahip olan bireyler daha pasif, daha az atılgan, olumsuz durumlardan kaçınmak için daha az çaba gösteren, çevreyi kontrol etme ihtiyacı düşük olan ve depresyona daha yatkın olan bireylerdir. Diğer insanlar üzerinde etki sahibi olma ve liderlik rolü üstlenme istekleri fazla yüksek değildir; günlük yaşama ilişkin kararları kendilerinin yerine başkalarının almasını tercih ederler. Bu tür özelliklere sahip olan bireylerin yüksek iş talebinin yol açtığı stresle başa çıkma güçlerinin daha az olması ve bir teslimiyet içine girip daha fazla kişisel başarı duygusunda azalma yaşamaları mümkün gibi görünmektedir.

Diğer yandan, bazı araştırmacılar kişisel başarı duygusunun azalmasının tükenmişliğin diğer boyutlarından bağımsız olarak geliştiğini ve bir tükenmişlik tepkisi olmaktan çok düşük öz yeterliğe

benzer bir kişilik özelliğini yansıttığını öne sürmektedirler (Lee ve Ashforth, 1996). Düşük kontrol isteğine sahip bireylerin Burger ve Cooper (1979) tarafından tanımlanan özellikleri dikkate alındığında, bu bireylerin öz yeterlik inançlarının düşük olma olasılığı oldukça yüksek gibi görünmektedir. Düşük öz yeterlik inancı olan kişiler kendi yeterliliklerine olan inançlarının zayıf olması nedeniyle kendileri için daha düşük hedefler koymakta ve daha az başarılı olma isteği sergilemektedirler. Dolayısıyla bu bireylerde gözlenen kişisel başarı duygusunun azalması tepkisini bu çerçevede açıklamak mümkündür. Ancak, kişisel başarı duygusunun azalmasının tükenmişliğin bir boyutu olup olmadığı konusundaki tartışmaların henüz bir sonuca bağlanmadığı dikkate alınır, düşük kontrol isteğine sahip olan bireylerin daha fazla kişisel başarı duygusu azalması yaşamalarını öz yeterlik inançlarının düşük olmasına bağlanmasının da tartışmaya açık olduğunun belirtmekte yarar vardır.

İş kontrolünün tükenmişliğin üç boyutu üzerindeki temel etkileri de anlamlı çıkmıştır. Buna göre, iş kontrolü düşük olan denekler, iş kontrolü yüksek olanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu azalması yaşamaktadırlar. Bu sonuçlar, düşük iş kontrolünün olumsuz sonuçlara yol açabilecek bir mesleki stres faktörü olduğu yolundaki görüşleri (Bond, 2004; Frese, 1989; Ganster ve Fusilier, 1989; Karasek, 1979) doğrular yöndedir. Ancak, daha önce de belirtildiği gibi, iş kontrolünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin konu edildiği görgül araştırmalardan elde edilen bulgular arasında, en azından iş kontrolünün ilişkili olduğu tükenmişlik boyutları açısından bir tutarlılık bulunmamaktadır. Örneğin; Landsbergis'in (1988) hastane ve bakımevi personeliyle yürüttüğü araştırmada, iş kontrolü ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında bir ilişki olduğu, ancak iş kontrolü ile kişisel başarı duygusu arasında bir ilişkinin bulunmadığı görülmüştür. Mela-med, Kushnir ve Meir'in (1991) hemşirelerle yürüttükleri araştırmalarda iş kontrolü ile duygusal tükenme arasında bir bağlantı olduğunu bulmuştur.

Bunun aksine, Nijhuis ve Smulders (1996) ise, fabrika işçileriyle yürüttükleri araştırmada iş kontrolü ile duygusal tükenme arasında bağlantı olmadığını bulmuşlardır (Akt., Van Der Doef ve Maes, 1999). De Rijk ve arkadaşları (1998) ise, iş kontrolü ile duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu, iş kontrolü ile duyarsızlaşma arasında ise herhangi bir bağlantının bulunmadığı yolunda bulgular rapor etmişlerdir. Araştırmamızdan elde edilen bulgular, Nijhuis ve Smulders'in (1996) bulguları ile çelişirken; diğer araştırmaların bulgularıyla kısmen tutarlılık göstermektedir.

Bir stres faktörü olarak iş kontrolü üzerinde duran araştırmacılar düşük kontrol koşullarının çalışanların psikolojik sağlıklarının yanı sıra fiziksel sağlıkları açısından da olumsuz sonuçlar doğuracağını öngörmektedir. Bununla birlikte fiziksel sıkıntılarla mesleki stres kaynakları arasındaki ilişki konusunda yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular arasında bir tutarlılığın olduğunu söylemek güçtür. Eriksen ve Ursin (1999), talep-kontrol modeli çerçevesinde yapılan araştırmaların, iş kontrolü ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki olma olasılığına işaret ettiğini belirtmektedir. Buna karşılık, Beehr (1995) ise, bazı mesleki stres kaynakları, özellikle de düşük iş kontrolü ile fiziksel sağlık arasında bir ilişki bulunduğunu gösteren araştırma sayısının oldukça az olduğunu öne sürmektedir.

Diğer yandan, iş kontrolü ile fiziksel sağlık sorunları arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalarda ne tür bağımlı değişkenlerin kullanılmasının daha uygun olacağı bir başka tartışma konusudur. Eriksen ve Ursin (1999), öznel sağlık yakınmalarının daha uygun olduğunu belirtirken; bazı araştırmacılar doktor tanısı, kan basıncı gibi nesnel ölçümlerin iş bağlantılı stres ile fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler konusunda daha gerçekçi bilgiler vereceğini savunmaktadırlar (Johnson, Johansson, 1991; Schaubreck, Merritt, 1997; Steenland, Johnson, Nowlin, 1997). Her iki yaklaşımla yürütülen araştırmalarda da mesleki stres kaynaklarıyla fiziksel sağlık arasında bir ilişki bulunduğunu gösteren sonuçlar olduğu kadar, bulunmadığını gösteren so-

nuçlar da elde edilmiştir. Araştırmamızda katılımcıların öznel sağlık yakınmaları üzerinde durulmuş ve bu tür yakınmalar ile iş kontrolü arasında bir ilişkinin bulunmadığını gösteren bulgular elde edilmiştir.

Araştırmamızın bir diğer değişkeni olan kontrol isteği ile öznel sağlık yakınmaları arasında da bir ilişki bulunmamıştır. İş stresi bağlamında kontrol isteğinin değişken olarak ele alındığı araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Bu araştırmalarda da kontrol isteği bir şartlı değişken olarak düşünülmüştür. Ayrıca, bu araştırmaların tümünde iş bağlantılı stresin psikolojik sonuçları üzerinde durulmaktadır. İş stresi bağlamında kontrol isteği ile öznel sağlık yakınmaları ya da nesnel sağlık sorunları arasındaki ilişkiyi inceleyen tek bir araştırmaya rastlanmıştır. Gebhardt and Brosschot (2002), bu araştırmadan elde edilen bulgulara benzer şekilde, kontrol isteği ile öznel sağlık yakınmaları arasında bir ilişkinin bulunmadığını gösteren bulgular elde etmişlerdir. Bu araştırmanın bulguları ile Gebhardt and Brosschot'un (2002) bulguları birlikte değerlendirildiğinde, kontrol isteğinin yüksek ya da düşük olmasının fiziksel sağlık açısından herhangi bir doğurgusunun bulunmadığını söylemek mümkün gibi görünmektedir.

### Sonuç

Bu araştırmadan elde edilen bulgular mesleki stres ile psikolojik sağlık arasındaki ilişkileri açıklamak üzere önerilen model ve görüşlerin birçoğunda vurgulandığı gibi, iş kontrolünün çalışanlar açısından önemli sonuçlar doğurabilecek bir değişken olabileceğini göstermiştir. Diğer yandan, elde edilen bulgular aynı zamanda bazı araştırmacılar tarafından zaman zaman değinilmekle birlikte, üzerinde fazla durulmayan kontrol isteğinin de mesleki stres bağlamında önemle üzerinde durulması gereken bir değişken olabileceğine işaret ettiğini söylemek mümkündür. Ancak, iş kontrolü ve kontrol isteğini ölçmek amacıyla kullanılan ölçeklerin bazı alt ölçeklerinin güvenilirlik katsayılarının görece olarak düşük olması nedeniyle, daha kesin yargılara

varabilmek için elde edilen bulguların daha sonra yapılacak olan araştırmalarla sağdanmasının gerektiğini belirtmekte yarar vardır.

### Kaynaklar

- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 134,169 -185.
- Aydın, G., & Tezer, E. (1991). İyimsellik, sağlık sorunları ve akademik başarı ilişkisi. *Psikoloji Dergisi*, 7, 2 -9.
- Barnett, R. C., & Brennan, R. T. (1997). Change in job conditions, change in psychological distress and gender: a longitudinal study of dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 253-274.
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological Stress in The Workplace*. New York: T. J. Press.
- Bond, F. W. (2004). Acceptance and commitment therapy for stress. In S. C. Hayes, & K. D. Strosahl, (Eds.), *A Clinician's guide to acceptance and commitment therapy*. New York: A/PP.
- Burger, J. M., & Cooper, H. M. (1979). The desirability of control. *Motivation and Emotion*, 3, 381-393.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. P. (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek, (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Çam, O. (1993). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. In R. Bayraktar, & İ. Dağ, (Eds.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, (155-160). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Daniels, K., & Guppy, A. (1994). Occupational stress, social support, job control and psychological well-being. *Human Relations*, 47, 1523-1544.
- De Charms, R. (1968). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press.
- Demerouti, E., Bakker, A.B. Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001) The job demands- resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- De Rijk, A. E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & De Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1- 18.

- Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 12*, 595-608.
- Eğrigözlü, E. (2002). Hemşirelerde iş kontrolü, kontrol isteği ile tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Psikoloji Bölümü.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uygulanması. R. Bayraktar, & İ. Dağ, (Eds.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, (143-154). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Eriksen, H. R., & Ursin, H. (1999). Subjective health complaints: Is coping more important than control? *Work and Stress, 13* (3), 238-252.
- Frese, M. (1989). Theoretical models of control and health. In S. L. Sauter, J. J. Hurrell, & C. L. Cooper, (Eds.), *Job control and worker health*. New York: Wiley.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues, 30*, 159-165.
- Ganster, D. C., & Fusilier, M. R. (1989). Control in the workplace. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson, (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. New York: John Wiley & Sons.
- Gebhardt, W.A., & Brosschot, J. F. (2002). Desirability of control: Psychometric properties and relationship with locus of control, personality, coping, and mental and somatic complaints in three Dutch samples. *European Journal of Personality, 16*, 423-438.
- Greenberger, D. B., Strasser, S., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). The impact of personal control on performance and satisfaction. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 43*, 29-51.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of interpersonal relations*. New York: Academic Press.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R., & Davids, K. (1993). New measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Applied Psychology, 78* (5), 753-762.
- Johnson, J., & Johansson, G. (1991). *The psychosocial work environment: Work organization, democratization and health*. Amityville, N.Y.: Baywood.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285-306.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Landsbergis, P. A. (1988). Occupational stress among health care workers: A test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior, 9*, 217-239.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Liu, C., Spector, P. E., & Jex, S. M. (2005) The relation of job control with job strains: A comparison of multiple data source. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 78*, 325-336.
- Maslach, C. (1982). Burnout: A social psychological analysis. In J. Jones, (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. London: London House Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Maslach, G., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette, (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Melamed, S., Kushnir, T., & Meir, E. I. (1991). Attenuating the impact of job demands: additive and interactive effects of perceived control and social support. *Journal of Vocational Behavior, 39*, 40-53.
- Onursal, B., & Aydın, O. (2006). Psikolojik kabul, iş kontrolü kontrol isteği ile tükenmişlik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişkiler, *XIV. Ulusal Psikoloji Kongresi*, 6-8 Eylül, Hacettepe Üniversitesi - Ankara.
- Parkes, K. R. (1991). Locus of control as a moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand discretion model of work stress. *British Journal of Psychology, 82*, 291-312.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress*. New Delhi: Sage Publication.
- Salanova, M., Peiro, J.M., & Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy, specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 1-25.

- Schaubroeck, J., & Merritt, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self efficacy. *Academy of Management Journal*, 40, 738-754.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4, 219-247.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., Ohlson, C-G., Theorell, T., & Jones, I. (2000) The impact of sense of coherence and high-demand/low-control job environment on self-reported health, burnout and psychophysiological stress indicators. *Work and Stress*, 14, 1-15.
- Spector, P. E. (2006) *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Steenland, K., Johnson, J., & Nowlin, S. (1997). A follow-up study of job strain and heart disease among males in the NhanesI population. *American Journal of Industrial Medicine*, 31, 256-260.
- Terry, D. J., & Jimmieson, N. L. (1999). Work control and employee well – being: A decade review. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson, (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. London: John Wiley And Sons.
- Tetrick, L. E., & Larocco, J. M. (1987). Understanding, prediction and control as moderators of the relationship between perceived stress, satisfaction and psychological well-being. *Journal of Applied Psychology*, 72, 538-543.
- Van Der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, 13, 87-114.
- Wall, T. D., Jackson, P.R., & Mullarkey, S. (1995). Further evidence on some new measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 431-455.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (1996). The demands-control model of job strain: A more specific test. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 153-166.
- Warr, P. B. (1990). Decision latitude, job demands and employee well-being. *Work and Stress*, 4, 285-294.



## *Summary*

# The Effects of Job Control, Desirability of Control on Burnout and Physical Health

Evrin Güleriyüz

Orhan Aydın\*

Hacettepe Üniversitesi

As a source of work related stress job control has been a topic of interest in industrial and organizational psychology. Research in this domain has been strongly influenced by Karasek's (1979) job demands and job control model (Terry, and Jimmieson, 1999). Job demands are stressors which refer to the work load and have been operationalized in terms of time pressure and role conflict. Job control, which is sometimes called job decision latitude, refers to the person's ability to control their work activities. According to the Job Demand/Control Model (Karasek, 1979) occupational stress is a result of interactions of various degrees of job demands and control. The model has two basic hypotheses; namely strain and buffer hypotheses. The strain hypothesis states that high demands in combination with low control lead to job related strain. The buffer hypothesis states that high demands in combination with high control lead to increased learning, motivation and skill development. According to this hypothesis control can buffer the potentially negative effects of high demands on health and well-being.

Research support for the demand/control model has been inconsistent. Most studies have not found the expected interaction effects (Barnett, and Brennan, 1997; Dwyer, and Ganster, 1991; Eriksen, and Ursin, 1999; Tetrick, and LaRocco,

1987). To account for inconsistent support for the model, some investigators raised the possibility that there may be some additional organizational and individual variables that moderate the relationship between job strain and physical and psychological well being. It has been argued, for example, that employees' personal characteristics may contribute to their job control perceptions independent from the objective conditions of the job and organization (Ganster and, Fusilier, 1989; Greenberger, Strasser, Cummings, and Dunham, 1989). Therefore, job control can reflect both subjective perceptions of the employee and objective characteristics of the job. In line with this argument some investigators reported that the relationship between job control and physical and psychological well-being can be moderated by individual variables such as locus of control, type A personality and self-efficacy belief. (Abraham, 2000; Daniels, and Guppy 1994; Parkes 1991; Schaubroeck, and Merritt 1997).

One personal variable that have a high potential to determine the degree of the employees' perceptions of control over their work and their reactions to the job control is the need for control. Although control is a basic human need (de Charms, 1968; Heider, 1958), the strength of this need varies from one individual to another (Burger,

---

\*Address for Correspondence: Orhan Aydın, Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü 06800 Beytepe, Ankara, Turkey.

E-mail: orhana@hacettepe.edu.tr

and Cooper 1979). Consequently, degree of the negative results of high demand and low control may change depending on the strength of the need for control. The present study was carried out to test this possibility. Taking burnout and frequency of physical complaints as negative consequences of job related stress, we investigated whether hypothesized negative effect of low job control on physical and psychological well-being is moderated by employees' desire for control.

### Method

#### *Participants*

Participants were 435 nurses who worked in government, SSK and university hospitals in Ankara, İzmir, Adana, Afyon, Diyarbakır, Kastamonu. The mean age and tenure of the participants were 28 and 9 years respectively. Fifty-eight percent of the sample was married and 42 percent was single.

#### *Measures*

**Job Control Scale:** The job control scale is a 24 item self-report measurement developed by Jackson, Wall, Martin and Davids (1993). It consists of five subscales aiming to measure different aspects of job control, namely timing control, method control, monitoring demand, problem solving demand, production responsibility. The items are assessed on 5-point scales ranging from "strongly disagree" (1) to "strongly agree" (5). Turkish version of the scale was developed and tested for its psychometric properties by Eğrigözlü (2002). The analyses resulted in a 17 item scale with three factors, namely timing and method control, problem solving demand and production responsibility. Alfa coefficient and one month interval test -retest reliability of the scale were .77 and .69 respectively.

**Desirability of Control Scale:** This scale was developed by Burger and Cooper (1979) and adapted and tested for its psychometric properties

in Turkey by Eğrigözlü (2002). The original scale has 20 items with a 5-point response scale ranging from "strongly disagree" (1) to "strongly agree" (5). Turkish version of the scale consists of 15 items with an Alfa coefficient of .75 and a one month interval test-retest reliability of .40.

**Maslach Burnout Inventory:** This scale is a 22 item self-report measurement developed by Maslach and Jackson (1981). It consists of three subscales each aiming to measure one dimensions of burnout, namely emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. The items are responded on 7 point scales and higher scores on emotional exhaustion and depersonalization dimensions and lower scores on depersonalization dimension indicate higher level of burnout.

Turkish version of the scale has a similar factor structure. The items are responded on 5 point scales. The internal consistency and test-retest reliability coefficients of its subscales range from .65 to .83 and .67 to .83 respectively (Ergin, 1993).

**Symptom Checklist:** The Symptom Checklist asks participants to indicate on five point scales the frequency with which the experienced health problems such as headache and stomachache during last four weeks. It was developed by Scheier and Carver (1985) and translated to Turkish by Aydın and Tezer (1991). It has 38 items. Higher scores indicate more problems of physical health.

#### *Procedure*

The scales were administered to the participants individually. Mean scale values of Job Control and Desirability of Control Scales were computed and using median of these values as the cutting points participants ( $n = 420$ ) were assigned to one of the four condition: low desirability of control/ low job control ( $n = 109$ ), low desirability of control/ high job control ( $n = 94$ ), high desirability of control/ low job control ( $n = 69$ ) and high desirability of control/ high job control ( $n = 127$ ) condition.



### Results

We submitted participants' emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment and physical complaints scores to separate 2 (job control: high-low) x 2 (desirability of control: high-low) ANOVAs. The results of ANOVAs applied to emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment scores showed that main effects of job control and desirability of control were significant in all three cases. However, none of these analysis yielded a significant job control x desirability of control interaction effect. In the case of physical complaints no significant main or interaction effect was observed.

The main effect of desirability of control on emotional exhaustion ( $F_{1,416} = 5.07, p < .05$ ), depersonalization ( $F_{1,416} = 13, p < .001$ ) and personal accomplishment ( $F_{1,416} = 15.64, p < .001$ ) indicated that participant with low desirability of control experience less emotional exhaustion ( $X = 2.77$ ) and depersonalization ( $X = 1.91$ ) and more reduced personal accomplishment ( $X = 3.49$ ) than participants with high desirability of control ( $X_s = 2.92, 2.12, 3.72$ ).

On the other hand, main effects of job control on emotional exhaustion  $F_{1,416} = 3.60, p < .05$ , depersonalization  $F_{1,416} = 9.53, p < .01$  and personal accomplishment  $F_{1,416} = 24.18, p < .001$  showed that employees with low job control display more emotional exhaustion ( $X = 2.91$ ), depersonalization ( $X = 2.11$ ) and reduced personal accomplishment ( $X = 3.47$ ) than employees with high job control ( $X_s = 2.79, 1.94, 3.74$ ).

### Discussion

The present study was carried out to investigate whether the relationship between job control and physical and psychological well-being is moderated by the strength of need for control. The results of ANOVAs applied to burnout and

physical complaints score yielded no significant interaction effect of job control and desire for control. Thus the present study failed to demonstrate that physical and psychological consequences of job control are moderated by desire for control.

The number of studies examining moderating effect of desire for control is limited and the results of existing ones are inconsistent. Gaziol (1989; cited by De Rijk, Le Blanc, Schaufeli, and Jonge, 1998) and De Jonge, Landeweerd and Van Breukelen (1994) reported that a similar construct to desire for control (i.e. need for autonomy) moderates the effect of job autonomy, while De Rijk, Le Blanc, Schaufeli and Jonge (1998), like the present study found no such moderating effect. Taken together, these inconsistent results indicate the need for further studies to clarify this issue.

Although no evidence of interactive effects of job control and desire for control was found, the main effects of these variables on all three dimensions of burnout were significant. The results of previous research examining the relationship between job control and burnout are not consistent. However, the weight of evidence suggests that higher level of burnout may be related to lower level of job control. This is especially true for emotional exhaustion dimension (Landbergis, 1988; Melamed, Kushnir, and Meir, 1991). Thus our results indicating that participants with lower level of job control demonstrate higher level of emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment are in line with previous research.

The main effects of desirability of control indicated that participant with low desirability of control experience less emotional exhaustion and depersonalization and more reduced personal accomplishment. It may be argued that people with high and low on general need for control may differ in their concern with the level of control they have on their jobs and desirability for control main

effects result from these differences. People low on general desire for control are less concerned with the level of control they have on their job and consequently absence or existence of job control does not affect them negatively or positively. Since people high on general desire for control are more concerned with the amount of control they have, low level of job control negatively high level of control positively affect them. As a result on average people low on desirability of control score lower on emotional exhaustion and depersonalization dimensions.

On the other hand research indicate that people high on desire for control are more likely than those low on desirability for control to be assertive and dominant to take leadership role and to have internal locus of control and high achievement motivation (Burger and Cooper, 1979). It may be

argued that people with these personal characteristic actively try to cope with the stress created by the work environment and consequently do not experience a reduced sense of personal accomplishment.

Results of the analysis applied to physical complaints score yielded no significant main or interaction effect of job control and desire for control. Researches dealing with the relationship between job control and both subjective and objective measures of physical health yielded inconsistent results. On the other hand, research on the relationship between desirability of control and subjective health complaints is limited. To our knowledge there is only one study dealing with this issue. Gebhardt and Brosschot (2002), like us, found no relationship between these two variables.