



**T.C.**  
**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI**

**HİZMET SEKTÖRÜNDE POZİTİF PSİKOLOJİK  
SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Nicat İBRAHİMLİ**

**BURSA - 2020**





**T.C.  
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÖNTİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI**

# **HİZMET SEKTÖRÜNDE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

**(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Nicat İBRAHİMLİ**

**Danışman:  
Prof. Dr. Yücel YAZILITAŞ SAYILAR**

**BURSA - 2020**

**T.C.**  
**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

..... Anabilim /Ana sanat Dalı,  
..... Bilim Dalı'nda .....  
numaralı ..... 'nın  
hazırladığı "Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişki" konulu  
..... (Yüksek Lisans / Doktora / Sanatta Yeterlik Tezi /  
Çalışması) ile ilgili tez savunma sınavı, ...../...../ 20.... günü ..... - .....saatleri  
arasında yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin/çalışmasının  
..... (başarılı / başarısız) olduğuna  
..... (oybirliği / oy çokluğu) ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu  
Başkanı)

Akademik Unvanı, Adı Soyadı  
Üniversitesi

Üye  
Akademik Unvanı, Adı Soyadı  
Üniversitesi

Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı  
Üniversitesi

Üye  
Akademik Unvanı, Adı Soyadı  
Üniversitesi

Üye

Akademik Unvanı, Adı Soyadı  
Üniversitesi

...../...../ 20.....



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU

BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 26/12/2019

Tez Başlığı / Konusu: Pozitif Psikolojik Sermaye ile İşletme Arasındaki İlişki.

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 71 sayfalık kısmına ilişkin, 24/12/2018 tarihinde şahsım tarafından Turnitin\* adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 1.9'dır.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç/dahil
- 3- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Adı Soyadı: Nicat İBRAHİMLİ

Öğrenci No: 701520026

Anabilim Dalı: İşletme

Programı: İşletme

Statüsü:  Y.Lisans  Doktora

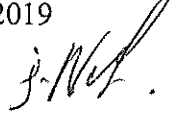
Danışman: Prof. Dr. Yücel SAYILAR (Adı, Soyad, Tarih)

26.12.2019

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Hizmet Sektöründe Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişki” başlıklı çalışmanın bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığına ve tezde yapılan bütün alıntılarının kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraflar bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.

.../.../2019



Adı Soyadı: \_\_\_\_\_

Öğrenci No: \_\_\_\_\_

Anabilim Dalı: \_\_\_\_\_

Programı: \_\_\_\_\_

Statüsü: Yüksek Lisans Doktora

## ÖZET

Yazar Adı ve Soyadı: Nicat İbrahimli  
Üniversite : Bursa Uludağ Üniversitesi  
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Anabilim Dalı : Yönetim ve Organizasyon  
Bilim Dalı :  
Tezin Niteliği : Yüksek Lisans Tezi  
Sayfa Sayısı :  
Mezuniyet Tarihi : .... / .... / 2019  
Tez Danışman(lar)ı :

### **HİZMET SEKTÖRÜNDE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Bu tezde hizmet sektöründe bulunan işletme çalışanlarında pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda nicel araştırma tekniklerinden anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini, Bursa ilinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde görev yapan çalışanlardan kolayda örnekleme yoluyla seçilen 295 mavi ve beyaz yakalı işgören oluşturmuştur. Çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu”, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır. Verilerin analizinde Pearson korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Araştırma bulgularına göre; hizmet sektöründe görev yapan mavi ve beyaz yakalı çalışanların umut ve özyeterlik düzeylerinin iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığa göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların umut ve özyeterlik düzeylerinin artması ile iş tatmininin de arttığı tespit edilmiştir. İşletmelerde mavi ve beyaz yakalıların umut ve özyeterlilik düzeylerinin yüksek olması sayesinde verilen hizmet sunumunun daha kaliteli olması, müşteri memnuniyetinin artması, terfi, prim ve meslektaşlar-yönetim tarafından kabul görme ve nihayetinde yapılan işten tatmin olma söz konusudur. Dolayısıyla işletme yöneticilerinin, çalışanların pozitif psikolojik sermayeyi artırma uygulamalarının çalışan tatmini yanı sıra iç müşteri konumundaki tatmin olan çalışanları işletmeye bağlama, personel devir hızını azaltma, örgütsel başarı ve rekabet düzeyini artırma gibi olumlu sonuçlar yaratacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Psikolojik sermaye, pozitif psikolojik sermaye, iş tatmini.

## ABSTRACT

Name and Surname: Nicat Ibrahimli

University : Bursa Uludag University

Institution : Social Science Institution

Field :

Branch :

Degree Awarded : Master

Page Number:

Degree Date : .... / .... / 2019

Supervisor (s) :

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND JOB SATISFACTION IN SERVICE INDUSTRY**

The purpose of this thesis is to determine the relationship between positive psychological capital and job satisfaction among employees. For this purpose, a quantitative survey technique was performed. The sample of this study consisted of 295 participants selected by convenience sampling method from the blue and white collar employees of organizations in service industry in Bursa. Data collection tools were Demographics Form developed by the researcher, “Positive Psychological Capital Scale” developed by Luthans et al. (2007) and “Minnesota Job Satisfaction Scale” developed by Weiss et al. (1967). Pearson correlation analysis and linear regression analysis were used for data analysis.

Findings of the study have shown that the level of hope and self-efficacy of blue and white collar employees in the service sector were higher than optimism and psychological resilience levels. In addition, it was found that if the level of hope and self-efficacy of the employees increases, then job satisfaction of the employees also increases. Higher levels of hope and self-efficacy results in higher quality of service delivery, increased customer satisfaction, promotion, premiums and acceptance by colleagues and management, and ultimately satisfaction with the work done. Therefore, it is suggested that, in addition to the employee satisfaction of the employees, the applications for increasing the employees' positive psychological capital will create positive results such as higher commitment levels of employees who are satisfied as the internal customers, decreased the turnover rate, increased organizational success and competition level.

**Keywords: Psychological capital, positive psychological capital, job satisfaction.**



## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans ders dönemi ve tez sürecinin her aşamasında değerli bilgi ve deneyimlerini esirgemeyen, maddi ve manevi olarak her zaman yanımda olan Danışman hocam Prof.Dr. Yücel Yazılıtaş SAYILAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsündeki değerli hocalarıma ve tüm idari personeline özellikle, Aynur YÖRÜMÜŞ' e üzerimde olan zahmetlerinden ötrü teşekkür ederim.

Bu çalışmanın en başından sonuna kadar her zaman yanımda olan, değerli aileme; Ramile JABRAYILOVA'ya, Nezaket JABRAYILOVA'ya, Natiq JABRAYILOV'a, Shamkhal JABRAYILOV'a, Süreyya JABRAYILOVA'ya, Nihad İBRAHİMLİ'ye, Parvin BAYRAMLI'ya, Hacı RZAYEV'e sonsuz minnetdarlığımı sunarım.

Yüksek lisans ders dönemi ve tez sürecinin her aşamasında bilgi ve deneyimleri ile bana yardımcı olan, gerekli moral ve motivasyonu sağlayarak eğitimimi tamamlamamı sağlayan değerli büyüklerim Mustafa AYBEK'e, Murat KUNDUZCU'ya, şükranlarımı sunuyorum.

Yüksek Lisans Eğitimi süresince bana hep destek olan değerli arkadaşlarım Ulvi İBRAHİMLİ, Samiç GOYUSHOV, Rovshan GURBANLI, Jamil JAMIYEV, Resad SARIYEV'e, yüksek lisans eğitim sürecinde edindiğim arkadaşlarım Ceyhan DAMKA, Erkan GORA, Ahmet Arif ÖZGÖÇ, Emir ALİ, Mustafa AKYÜZ, Halil İbrahim MENDEŞ, Enis BUTUCİ, İbrahim GEZEN, Khalid EL GHARBİ, Cansun IGİCİ, Hayri Barış ÖZTÜRK, Fesih ATAYILMAZ, Halit SOYDAŞ, Abdullatif ŞENAY, Mustafa GÜRBÜZ, Ayberk GAZİ, Ferhan KARDİC, Tunahan ÜSTÜN, Mustafa TEKKOL,a derin teşekkür ve minnetdarlığımı sunarım.

Son olarak tüm eğitim hayatım boyunca bana güvenen, maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, değerli büyüklerim İzzet BUÇUKOĞLU, Can BUÇUKOĞLU, Okan DOĞAN, Erdal KARAMAN, Metin YILDIRIM'a sonsuz minnetimi ve teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Nicat İBRAHİMLİ

## İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEZ ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar .....	ix
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### KAVRAMSAL ÇERÇEVDE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE

1. POZİTİF PSİKOLOJİ ve POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMLARI .....	3
1.1. Pozitif Psikoloji ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Literatürdeki Yeri ve Önemi.	3
1.2. Pozitif Psikolojik Sermayeye İlişkin Yapılan Çalışmalar .....	6
1.3. Pozitif Psikolojik Sermayenin Öncülleri .....	8
1.4. Pozitif Psikolojik Sermayenin Sonuçları.....	15
2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI .....	16
2.1. İş Tatmininin Literatürdeki Yeri ve Önemi.....	16
2.2. İş Tatminine İlişkin Yapılan Çalışmalar .....	20
2.3. İş Tatmininin Öncülleri .....	24
2.4. İş Tatmininin Sonuçları .....	25

### İKİNCİ BÖLÜM

#### POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNİN ÖNEMİ .....	28
2. PSİKOLOJİK SERMAYE/POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK ÇALIŞMALAR .....	29

3. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK ÇALIŞMA BULGULARININ KARŞILAŞTIRILMASI.....	33
---	----

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HİZMET SEKTÖRÜNDE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI .....	39
2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....	39
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	40
3.1. Araştırmanın Hipotezleri .....	40
3.2. Evren ve Örneklem.....	41
3.3. Verilerin Toplanması.....	41
3.4. Veri Toplama Araçları .....	42
3.5. Verilerin Analizi.....	43
4. BULGULAR .....	45
5. TARTIŞMA .....	49
<b>SONUÇ.....</b>	<b>56</b>
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>60</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>69</b>

## TABLULAR

Tablo 1. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi .....	26
Tablo 2. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Tanımlayıcı İstatistikleri .....	45
Tablo 3. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Pearson Korelasyon Analiz Bulguları.....	46
Tablo 4. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Regresyon Katsayısı Bulguları.....	47
Tablo 5. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki Regresyon Analizinde Alt Boyutlara İlişkin Bulgular.....	47

## GİRİŞ

Küreselleşen iş ortamında teknolojik gelişmelere uyum sağlamanın bir gereklilik niteliği kazanması, sosyal ve siyasi ilerlemelerin iş yaşamına yansımaları, kuruluşlarda kademe düşürme ve küçülme gibi uygulamaların gün geçtikçe yoğunlaşması, insanların iş ve özel yaşamları üzerindeki mevcut baskıyı arttırmakta ve psikolojik bakımdan etkilenmelerine neden olmaktadır. Bu psikolojik baskı ile mutsuzluk, işlerini kaybetme korkusuna, performans düşüklüğü, sadakatsizlik, özel yaşam ve iş yaşamının çatışması gibi olumsuzluklara ve etkinliğin azalmasına neden olabilmektedir. Bu bağlamda personelin daha etkin bir şekilde çalışmalarını, kuruluşların rekabet üstünlüğü kazanmalarını ve insan kaynaklarının daha verimli yönetimini sağlayacak strateji planlamaları sonucunda, personelin sahip oldukları sermaye türleri üzerine çalışmalar yapılmıştır. Odak noktası insan sermayesi olan bu çalışmalarda, personelin pozitif bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerekliliği öne sürülmüş ve bu bağlamda, Pozitif Psikolojik sermaye ile İş Tatmini arasındaki ilişki ele alınmıştır.

İnsan kaynağının sürdürülebilir bir rekabet avantajı olması, işletmelerin insan odaklı bir yönetim yaklaşımını benimsemelerine yol açmaktadır. Çalışanların pozitif psikolojik sermaye bileşenlerini oluşturan öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık halleri, iş tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Buradan hareketle işletmelerin gelişmeleri, başarı elde etmeleri ve yüksek performans sergilemelerini sağlayacak temel faktörlerden biri olan insan kaynağının, pozitif psikolojik sermayenin önem kazanmasında ve işletmelerin bu yaklaşımla hareket etmeleri konusunda önemli bir rol oynamaktadır.

Bu amaçla çalışmada Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenmiş, bu amaç doğrultusunda nicel araştırma tekniklerinden anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Çalışma 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde; Pozitif Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini kavramlarına yer verilmektedir. Bu bölümde Pozitif Psikolojik Sermayenin ve İş Tatmininin literatürdeki yeri ve önemi, bu kavramlara ilişkin yapılan çalışmalar ve bu çalışmalardan çıkan sonuçlar, Pozitif Psikolojik Sermayenin ve İş Tatmininin öncülleri ile ilgili yaklaşımlar incelenerek açıklanmıştır. Pozitif Psikolojik Sermayenin temel boyutlarını oluşturan Öz Yeterlilik, Umud, Dayanıklılık, İyimserlik boyutları yapılan çalışmaların incelenmesi doğrultusunda açıklanmıştır. Bu yönde geniş çaplı literatür taraması yapılmıştır.

İkinci bölümde; Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini arasındaki ilişkinin önemi, bu iki kavram arasındaki ilişkiye yönelik yapılan çalışmaların sonuçlarının incelenmesi doğrultusunda açıklanmıştır. Pozitif Psikolojik Sermayenin temel boyutlarını oluşturan,

Öz yeterlilik,Umut, İyimserlik, Dayanıklılık boyutları,her birinin ayrı ayrılıkta İş Tatmini ile arasındaki ilişki yapılan çalışmaların incelenmesi doğrultusunda açıklanmış,Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini ilişkisine yönelik yapılan çalışma bulguları karşılaştırılmıştır.

Üçüncü bölümde; Nicel araştırma tekniklerinden anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın örneklemini, Bursa ilinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde görev yapan çalışanlardan kolayda örnekleme yoluyla seçilen 295 mavi ve beyaz yakalı işgören oluşturmuştur. Çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu”, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır. Verilerin analizinde Pearson korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre; Pozitif Psikolojik Sermayenin İyimserlik alt boyutuna ilişkin puan ortalaması  $3.66\pm 0.79$ , Psikolojik Dayanıklılık alt boyutuna ilişkin puan ortalaması  $3.68\pm 0.79$ , Umut alt boyutuna ilişkin puan ortalaması  $3.85\pm 0.94$ , Özyeterlik alt boyutuna ilişkin puan ortalaması  $3.85\pm 0.99$ , İş Tatmini Ölçeğine ilişkin puan ortalaması  $3.18\pm 0.67$  olarak belirlenmiştir. Korelasyon analizi bulgularına göre Pozitif Psikolojik Sermaye ölçeğinin tüm alt boyutlarının iş tatmini ile pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğu görülmüştür ( $p<0.01$ ). Ayrıca umut ve özyeterlilik alt boyutlarının psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik alt boyutlarına göre iş tatmini ile daha kuvvetli ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi bulgularına göre umut ve özyeterliliğin iş tatminini anlamlı ve düşük düzeyde etkilediği tespit edilmiştir (sırasıyla  $p=0,001$  ve  $p=0,000$ ).

Elde edilen bu sonuçlar ile daha sonraki çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **KAVRAMSAL ÇERÇEVEDE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE**

#### **1. POZİTİF PSİKOLOJİ ve POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMLARI**

##### **1.1. Pozitif Psikoloji ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Literatürdeki Yeri ve Önemi**

Bireylerin, gözlemlenebilir davranışları altındaki zihinsel süreçleri inceleyen bilim dalı olarak tanımlanabilen psikoloji öncelikle zihinsel rahatsızlıkları iyileştirmek amacıyla uzun bir süre boyunca sadece laboratuvar ortamında inceleme altına alınmıştır. Ancak kişilerin nasıl daha anlamlı bir hayat süreceği ya da yeteneklerini, güçlü yönlerini ve potansiyellerini ortaya çıkarmak ve bunu fark etmelerini sağlamak için pek bir çaba gösterilmemiştir. 1999'da Amerikan Psikoloji Derneği (APA: American Psychological Association) başkanı Seligman bu eksikliğin farkına vararak arkadaşları ile birlikte bu konuda teori ortaya koyabilmek için deneysel çalışmalar yürütmüştür. Daha sonrasında pozitif psikoloji kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Akçay, 2011: 77).

Psikoloji, II. Dünya Savaşı sonrasında büyük ölçüde iyileşmeye adanmış bir bilim alanı niteliği kazanmıştır. İnsan fonksiyonları doğrultusunda oluşturulan hastalık modeli kullanılarak, hasarların onarılmasına yoğunlaşmıştır. Patolojiye karşı oluşan bu özel dikkat, gerçekleştirilmiş bir birey ve gelişen bir topluluk fikrini ve terapinin güçlenme en iyi şekilde karşılayacak yöntem olmasını ihmal etmiştir. Bu doğrultuda pozitif psikolojinin amacı, psikolojideki bir değişikliği, yalnızca bireylerin kaygılarını ve yaşamlarındaki en kötü şeyleri onararak değil aynı zamanda yaşamlarındaki iyi nitelikleri de geliştirerek kolaylaştırmaktadır. Burada önemli nokta, bireylerin içindeki gücü ortaya çıkarmaktır (Seligman, 2002: 3).

Pozitif Psikoloji disiplini, her biri ölçülebilir ve en önemlisi, her biri beceri temelli ve öğretilebilecek üç farklı alana ayrılmaktadır. Bunlar (Seligman, Ernst, Gillham, Reivich ve Linkins, 2009: 296);

- Pozitif duygu (neşe, sevgi, memnuniyet, zevk vb.). Bu kadar güzel duygulara olabildiğince sahip olunan bir yaşam, “Keyifli Yaşam” dır.
- İkincisi, bireyin yaşamının akış biçimi, yoğun ve meşgul olması durumu olan “Meşgul Yaşam”dır.
- Üçüncüsü ise bireyin yaşamında en iyi entelektüel kaynak olan, “Anlamlı Yaşam”dır.

Bununla birlikte sistematik olarak, pozitif psikolojide bireylerin yaşamını değerli kılması adına güçlü yönlerinin irdelenmesinde ise öznel, bireysel ve grup olmak üzere üç farklı analiz düzeyi ortaya konulmuştur. İlk olarak bireyin genel iyilik (well-being) haline katkı sağlayan tecrübeler, gelecek, bugün ve geçmiş bakış açılarından öznel şekilde irdelenmektedir; geçmişteki iyilik hali, tatmin ve memnuniyet; bugünkü mutluluk hali ve geleceğe dair iyimserlik ve umut hali. Sonrasında, umut, bilgelik, özgünlük, bağışlayıcılıklı estetik duyarlılık, ileri görüşlülük, yaratıcılık, bireylerarası ilişki ve sevme yetisi kişisel düzeyde değerlendirilen olumlu niteliklerdendir. Söz konusu kişisel nitelikler, bireyin güçlü yanları olarak da değerlendirilebilmektedir. Üçüncü olarak ise grup düzeyinde daha iyi yurttaşlığa katkı sağlayan, şefkat, sorumluluk, nezaket, yardımseverlilik, hoşgörü, iş ahlakı ve ölçülülük gibi kişisel nitelikler yer almaktadır (Kararımak ve Siviş, 2016: 106).

Pozitif psikoloji, bireylerin yaşam kalitesini arttırmayı ve yaşamın anlamsızlaşmaya ve verimsizleşmeye başladığı durumlarda yaşanan olumsuzlukları ve hastalıkları engellemek için çalışmaktadır. Bu doğrultuda pozitif psikolojinin amacı yaşamdaki olumsuz durumları iyileştirme odağını ve pozitif nitelikleri geliştirmek için değişimin başlamasını sağlamaktadır. Pozitif psikolojinin bireysel anlamda etkileri doyum ve memnuniyet, iyi oluş, iyimserlik ve umut, mutluluk gibi deneyimlerden oluşmaktadır. Kişisel seviyedeki çalışma alanları ise sevgi, mesleki yeterlilik, cesaret, ortama uyum sağlama yetisi, azim, estetik hassasiyet, kendine özgü olma, affedicilik, maneviyat, ileri görüşlülük, bilgelik ve üstün yetenek gibi olumlu özelliklerden meydana gelmektedir. Grup bağlamındaki çalışma alanlarını ise eğitim, sorumluluk, fedakarlık, öz denetim, nezaket, meslek etiği ve hoşgörü gibi kişilerin daha iyi birer vatandaş olmasını sağlayan kavramlarla ilgilidir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5 ‘den aktaran Dönmez, 2004: 51).



Seligman ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmaların temel noktası, psikolojinin bireylerin güçlü yanı yerine olumsuz yönlerine odaklanması olmuştur. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'nın getirmiş olduğu soğuk savaş sürecinde Amerika toplumunun negatif bir tutum içine girdiği görülmektedir. Bu dönemde büyük çoğunlukla şiddet, kaza, soygun ve vahşet haberlerine ilgi artmış, iyilik, erdem ve cesaret gibi insan özellikleri sıkıcı görülmeye başlamıştır. Bu nedenle söz konusu dönem içerisinde çevresel etkenlerin insan üzerindeki psikolojik etkisinin araştırılması ile ilgili yapılan çalışmalarda artış görülmüştür(Erdoğan, 2018: 8).

Bu doğrultuda ortaya çıkan pozitif psikoloji, geliştirilebilen, ölçülebilen ve işgörenlerin performanslarını arttırmaya yönelik insan kaynakları odaklı, insan psikolojisi kapsamındaki çalışma ve uygulamalardan oluşmaktadır (Luthans, 2002b). Pozitif psikoloji kavramının, örgütsel alanda değerlendirilmeye alınması ile beraber pozitif örgütsel tutum ile psikolojik sermaye kavramı meydana gelmiştir. Psikolojik sermaye ise bireylerin olumlu yönlerini vurgulayarak bu konuda güçlü oldukları alanların ortaya çıkarılmasını sağlamaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2016: 58). Bu bakımdan pozitif psikoloji, kişilerin olumlu olmasını sağlayan özelliklerin açıklanması bakımından örgütlere fayda sağlamaktadır.

Pozitif psikolojik sermaye kavramı, örgütler içerisindeki pozitif davranışların araştırılması bağlamında ortaya çıkmıştır. Luthans, pozitif psikolojik sermaye kavramını, bireyin olumlu yönde gelişme hali şeklinde tanımlamaktadır. Pozitif psikolojik sermaye bu bakımdan, kişilerin zor görevlerle başa çıkabilmeleri için gerekli inanca sahip olmaları, şimdi ya da gelecekteki başarılarına dair pozitif beklenti içinde olmaları, başarının sürdürülebilir olması için sorunlarla başa çıkabilme doğrultusunda kişinin psikolojik durumuyla ilgilidir (Aydoğan ve Kara, 2015: 71). Pozitif psikolojik sermaye kişilerin oturmuş ve değişmesi imkansız gibi görünen bireysel özelliklerinin dışında değiştirilebilen ve geliştirilebilen alanlarına yönelmektedir. Kişilerin kazanacağı bilgi ve deneyim artışı doğrultusunda kendisi ile ilgili oluşturduğu değerlerin de artacağı belirtilmiştir (Luthans, vd. 2007).

Sermaye terimi, bilinen ekonomik anlamının dışında insani kaynakların değerini nitelemek için kullanılmaktadır. Bu insani kaynaklar kültürel, sosyal ve entelektüel sermaye olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çerçevede pozitif psikolojik sermaye kavramı, iyimserlik, öz-yeterlilik , psikolojik dayanıklılık ve umut gibi pozitif psikoloji

değişkenler kapsamında, kişilerin motivasyonlarının artırılmasını temsil etmektedir (Luthans ve diğ., 2007: 542).

Örgütler belli stratejiler doğrultusunda sürdürülebilir bir rekabet üstünlüğü elde etme çabasıdadır. Bu üstünlüğün sağlanabilmesi ise işletmenin kimin nerede daha verimli çalışabileceği ile ilgilidir. Bununla birlikte işletme içerisinde sadakatin, verimliliğin ve performansın artabilmesi için kişisel gelişimin ne kadar önemli olduğu anlaşılmıştır. İnsan kaynaklarının önemli bir sermaye yatırımı olarak öngörülmesi doğrultusunda maddi olmayan sermaye türlerine yani insana verilen önem artmıştır (Dikbıyık, 2017: 10).

## **1.2. Pozitif Psikolojik Sermayeye İlişkin Yapılan Çalışmalar**

Günümüzde pozitif Psikolojik Sermaye kapsamında yapılan birtakım çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bir kısmı şu şekildedir;

Akdoğan ve Polatçı (2013), “Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi” isimli çalışmalarında Tokat ilinde görev yapan hemşire, doktor, bankacı, akademisyen ve polisler üzerinde yapısal eşitlik modelinin kullanarak bir çalışma gerçekleştirmiştir. 361 kişi ile yapılan çalışmanın sonucunda kişilerin psikolojik sermaye performansı üzerinde oldukça etkili oldukları tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanların psikolojik sermayelerinin artması durumunda performanslarının da artacağı anlaşılmıştır.

Oruç ve Kutanis (2015), “Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgüt İçi Politik Davranışlara Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında İstanbul ilinde yer alan 8 kamu ve 39 vakıf üniversitesinde görev alan öğretim görevlileri ile birlikte uygulama gerçekleştirmiştir. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Politik Davranışlar Ölçeği aracılığı ile toplamda 375 akademisyenden elde edilen verilerin analizi sonucunda düşük psikolojik sermaye oranına sahip olan öğretim görevlilerinin yüksek psikolojik sermaye oranına sahip olan kişilere nazaran fazla taviz verme, ikiyüzlü tutum sergileme ve karşılıklı çıkar beklentisi gibi tutumlar sergiledikleri ortaya çıkarılmıştır.

Aydoğan ve Kara (2015), tarafından yapılmış olan “Pozitif Psikolojik Sermaye İle Bireysel Performans İlişkisi: Türkiye Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği Örneği” araştırmalarında, Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği çalışanlarında 150 kişi üzerinde anket uygulamışlardır. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Bireysel

Performans Ölçeği kullanılan çalışmada yapılan SPSS analizleri sonucunda pozitif psikolojik sermaye ile kişisel potansiyel arasında kuvvetli bir bağlantı olmadığı görülmüştür. Aynı zamanda demografik özelliklerin pozitif psikolojik sermayesi kapsamında yer alan alt boyutlarını ve kişisel potansiyeli farklılaştırmadığı tespit edilmiştir.

Yasin (2016), “Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri” hakkındaki incelemesinde üç farklı firmadaki 500 beyaz yakalı çalışan üzerinde gerçekleştirdiği anket çalışması sonucu elde ettiği veriler doğrultusunda psikolojik sermaye alt boyutlarının ve bireysel niteliklerinin işgörenlerdeki iş tatmini, iyi oluş ve iş performansına olan etkilerini ortaya çıkarmaya çalışmıştır. Değerlendirme neticesinde psikolojik sermaye boyutlarını oluşturan umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik gibi kavramları ile iş tatmini arasında aynı yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

Beğenirbaş ve Turgut (2016), “Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma” adlı çalışmalarında Ankara ilinde özel ve kamu savunma sektöründe çalışanlar üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. 189 kişiden elde edilen verilerin korelasyon ve regresyon analizleri değerlendirmesinde psikolojik sermaye altında yer alan boyutlarının yenilikçi tutum ile iş potansiyeli üzerinde oldukça önemli olumlu etkiler sergilediği tespit edilmiştir. Ancak, çalışanların yenilikçi tutumlarının psikolojik sermaye boyutlarının iş performansları ile arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Çakmak ve Arabacı (2017), “Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi” hakkındaki çalışmalarında Diyarbakır ilinde, özel ve resmi ilköğretim kurumlarında çalışan 900 öğretmen üzerinde inceleme yapmıştır. Çalışmada, “Psikolojik Sermaye Ölçeği”, “Minnesota İş Doyum Ölçeği” ve “Öğretmenler için Örgütsel Bağlılık Ölçeği” kullanılmış, elde edilen veriler üzerinde SPSS analizi ile parametrik ve non-parametrik testler uygulanmıştır. Yapılan çalışma sonucunda katılımcıların psikolojik sermaye üzerine sahip oldukları algılarının, örgütsel bağlılık ve iş doyumunu düzeyleri üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Akdoğan ve Aydemir (2018), “Pozitif Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi” hakkında yaptıkları çalışmalarında 339 akademisyen üzerinde inceleme gerçekleştirmişlerdir. Elde ettikleri veriler sonucunda pozitif psikolojik sermaye boyutlarının iş konusunda yabancılaşma olgusu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Bunun yanı sıra söz konusu iki kavram arasında da negatif bir ilişkinin olduğu belirtmişlerdir.

Erkuş ve Fındıklı (2013), “Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmalarında farklı sektörlerden 572 çalışan üzerinde “Psikolojik Sermaye Ölçeği” uygulamışlardır. Verilerin analiz edilmesi sonucunda psikolojik sermaye ile iş performansı ve iş tatmini arasında pozitif; işten ayrılma niyeti arasında ise anlamlı ve negatif ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir.

Kızanıklı ve Çöp (2017) tarafından yapılan “Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki” isimli çalışmada 5 yıldızlı işletmelerde çalışanlar üzerinde üç bölümden oluşan bir anket uygulaması yapmışlardır. Personelin bireysel niteliklerini belirlemek amacıyla kapalı ve açık uçlu önermeler, pozitif psikolojik sermaye ölçeği ile iş performansı ölçeği kapsamında 280 anketin değerlendirildiği çalışmada veriler üzerinde t testi, yüzde ve frekans analizi, korelasyon analizi, tek değişkenli regresyon analizi ile ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda genel pozitif psikolojik sermaye olgularının iş performansındaki etkisinin, alt boyutlarına nazaran fazla olduğu anlaşılmıştır.

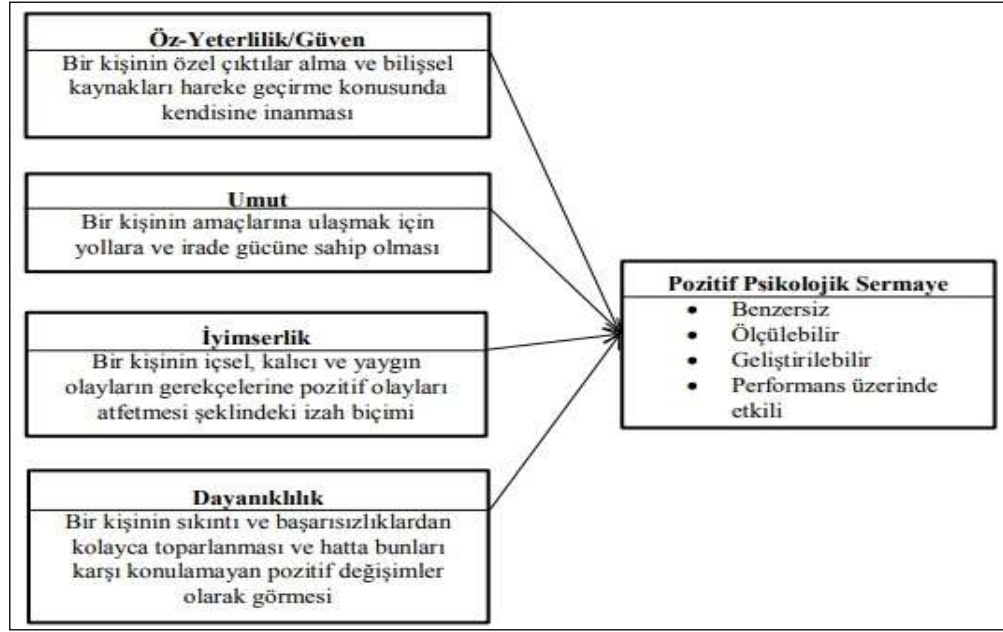
### **1.3. Pozitif Psikolojik Sermayenin Öncülleri**

Ekonomi, yatırım ve sosyoloji üzerine çeşitli çalışmalarda “psikolojik sermaye” terimi kısaca belirtilmiş olsa da, tanımımız için ortaya çıkan olumlu psikoloji hareketini kullanılmaktadır. Pozitif psikoloji, araştırma psikoloğu Martin Seligman'ın insanların kendileri ile ilgili nelerin yanlış, nelerin doğru ve neyin iyi olduğu ile ilgili olduğu bir endişe olgularını kapsayan psikolojik alanda bunu ön plana atmasıyla ortaya çıkmıştır. Pozitif psikoloji, özellikle, hastalıklardan ve patolojiden ziyade zayıflıklardan, sağlıktan ve dayanma gücüne odaklanmaktadır. Bu doğrultuda Seligman, Gerçek Mutluluk (2002) kitabında ilk olarak bir psikolojik sermayenin bulunup bulunmadığı, bulunduğu

takdirde ne olduğu ve onun ne şekilde elde edildiği konusunu ele almıştır (Seligman, (2002); Luthans vd., 2004).

Psikolojik bir sermaye kaynağını neyin oluşturduğunu tanımlarken, Luthans (2002) teoriye ve araştırmaya dayandığını, geğerli ölçüme değer verildiğini, böyle olduğunu ve bu nedenle gelişime ve değişime açık olduğunu ve performans etkisinin olduğunu öne sürmüştür. Bu kriterler dikkate alındığında pozitif psikoloji kapsamında bu kriterleri en iyi şekilde karşılayan kaynaklar, etkinlik, umut, iyimserlik ve esneklik olarak belirlenmiştir. Sonrasında Stajkovič (2006), bu dört bileşenin Luthans ve meslektaşları tarafından dahil edildiğini teyit eden “temel güven” olarak adlandırdığı önerilen motivasyon modelinde aynı dört yapıyı geliştirmiştir. Bu bağlamda, bireyin gelişiminin olumlu psikolojik gelişim hali şeklinde nitelendirilen psikolojik sermaye, (1) yerine getirilmesi güç olan görev süreçlerinde başarılı olmak adına gerekli olan eforu sarf etmek ve uygulamak için kendinden emin olma (öz yeterlilik); (2) şimdi ve gelecekte başarılı olacağına ilişkin olumlu (iyimserlik) düşünmek; (3) hedeflere doğru ilerlemek ve gerektiğinde başarılı olmak için yolları hedeflere (umut) yönlendirmek; ve (4) sorunlar ve sıkıntılarla karşılaşıldığında, başarıya erişmek adına çabalama ve kötümser olmama (dayanıklılık), olarak tanımlanmaktadır (Luthans, Avey, Avolio ve Peterson, 2010: 42).

Luthans ve çalışma arkadaşlarının kabul ettiği, pozitif psikolojik sermayenin boyutları dört esas kavramdan oluşmaktadır. Bu dört boyut öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olarak adlandırılmıştır. Ancak bu kavramlar açıklanmaları sırasında gelişime, tartışılmaya açık oldukları ve araştırılabileceklerine değinilmiştir. Pozitif psikolojik sermaye kapsamında sadece bu dört kavramın yer almasının sebebi olarak, bahsi gečen kavramların ölçülebilir olması ve geliştirilebilir özellikler barındırmaları olduğu belirtilmiştir (Luthans vd., 2006: 388).



Şekil 1. Pozitif Psikolojik Sermayenin Bileşenleri (Luthans ve Youssef, 2004: 152).

Pozitif psikolojik sermayenin dört boyutu aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

**Öz yeterlilik:** Pozitif psikoloji kapsamındaki ilk boyut olan öz yeterliliği Stajkovic ve Luthans (1998), “Bireyin belirli bir bağlamda belirli bir görevi başarıyla yürütmek için gerekli motivasyonu, bilişsel kaynakları ve gerekli hareket kurslarını harekete geçirme kabiliyetleri hakkındaki inancı” olarak tanımlamışlardır. Kişilerin güçlü yönleri arasından en önemlisi olarak kabul edilen ve belirli sonuçlara ulaşabilmek adına bilişsel kaynakları devreye sokarak kişinin kendi yetenek ve yetkinliğine inanması şeklinde açıklananan öz yeterliliği az olan bireyler çeşitli zorluklar ve engellerle karşılaştıkları takdirde mücadele etmekten kaçarak kendilerini güçsüzleştirecek bir kaygı durumu yaşamaktadırlar. Özyeterlilik seviyesi yüksek olan kişilerin kendileri için daha mücadelecı hedefler belirledikleri ve karmaşık görevlerle başa çıkmada daha üstün yollar geliştirebildikleri belirtilmektedir. Bununla birlikte çoğu kişi tarafından tanınan psikolog Albert Bandura'nın önemli teorisi ve araştırması ile başlayarak, pozitif bir psikolojik sermaye potansiyeli olarak güven olgusunun işle alakalı performansla kuvvetli bir pozitif ilişkinin bulunduğu gösterilmiştir. Bir başka söylemle, Bandura (1997) ve diğerleri açıkça işyerinde araştırma ve müteakip uygulama güveninin nasıl geliştirilebileceğini göstermiştir (Stajkovic ve Luthans (2003) ve Bandura (1997)'den akt. Luthans, vd. (2004); Keleş, 2011: 347).

Kişilerin öz yeterlilik inançları hedeflerini, hedeflerine ulaşabilmek için ne kadar çalışacaklarını, bu süreçte karşılaştıkları zorluklara ne kadar dayanabileceklerini ve başarısız oldukları durumdaki tepkilerini etkileyen bir kavramdır. Bireyin yaşadığı deneyimin başarı ile sonuçlanması kendisi ile ilgili güçlü inançlar geliştirmesini sağlamaktadır. Kişinin önceden oluşturduğu yeterlilik duyduğu başarısızlığı karşısında sarsılsa da mücadele duygusu yok olmaz. Kişi yeniden başarılı olma çabasını gösterecek gücü kendisinde bulabilmektedir (Yeşil, Yetiş ve Telli, 2016: 29).

**Umut:** Kişilerin hedeflerin ulaşabilmesi için iradeli davranarak, başarıya giden farklı yollar keşfetmek ve kullanabilmek için kendisini motive etmesi olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle umut, somut hedefler koyarak, bu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için alternatif yollar üretme ve bu yolda irade gücünü kullanabilmeyi içeren bilişsel bir etkinlik olarak da açıklanmaktadır (Kutunis ve Oruç, 2014: 152).

Umut, gündelik dilde çoğunlukla yaygın olarak kullanılır, ancak burada incelendiğinde pozitif psikoloji ile ilgilenen C. Rick Snyder'ın kuramı ve çalışması ile çok yakından ilgilidir. Snyder ve çalışma arkadaşlarının umut teorisi, klinik ve pozitif psikolojide geniş çapta tanınmaktadır ve önemli derecede araştırma desteğine sahiptir. Snyder ve meslektaşları umudu özellikle "etkileşimli olarak türetilmiş başarılı (1) kurum (hedef odaklı enerji) ve (2) yol (hedeflere ulaşmayı planlayan) duygusuna dayanan olumlu bir motivasyon hali" olarak tanımlamışlardır. Böylece, umut üç ayrı fakat tamamlayıcı unsurdan oluşuyor olarak görülebilir: ajans (irade gücü), yollar (yol gücü) ve hedeflerdir. Umudun ajans bileşeni, belirli bir görevi veya hedefi yerine getirme isteği olarak görülebilir. Bu nedenle, ajans, belirli bir bağlamda verilen görevi başarmak için motivasyonu veya hedefe yönelik enerjiyi içerir. Yol bileşeni, bir görevi veya hedefi gerçekleştirmenin aracı olarak görülür. Dolayısıyla, bir yol veya görevi başarmanın bir yolu olduğu düşünülmektedir. Birlikte, verilen bir görevi veya hedefi gerçekleştirme isteğini ve yolunu oluştururlar. Snyder ve çalışma arkadaşlarının çalışması ve kuramı, yalnızca tek bileşenin kendi başına olmasının yetersiz olduğunu göstermektedir. Tanımlanmış ve işlevsel hale getirilmiş bir umuda sahip olmak için, belirli bir görevde başarılı olmak için hem iradenin hem de uygulanabilir bir araç veya bu görevi yerine getirmenin bir yolu olmalıdır (Luthans, Norman, Avolio ve Avey, 2008: 221).

Pozitif psikolojik sermaye bakımından umut kavramının önemli bir boyutunu itici güç oluşturmaktadır. İtici güç, bireyin hedefine ulaşması için gerekli olan bir bileşendir. Umut kavramının diğer bir bileşenini oluşturan irade gücü ise hedeflerin başarılı bir şekilde gerçekleşmesini sağlamada önem taşımakta ve bu yolda karşılaşılabilecek engellerle başa çıkabilmede ve üstesinden gelmede kişilerin motive olabilmesi için son derece önemlidir. Bu tür durumlarda kişilerin çeşitli metotlar ve alternatif yollar düşünmesi gerekmektedir. Bu düşüncelerin oluşmasını sağlayan merkez, ortaya çıkan engellere yönelik alternatif seçeneklerin incelenmesiyle ilişkilidir (Çetin ve Basım, 2012: 124).

Youssef ve Luthans (2007), pozitif psikolojik sermayenin dayanıklılık, umut ve iyimserlik boyutlarının çalışanların iş tatmini ile ilişkisini ortaya koymayı amaçladığı çalışmada umut boyutunun iş tatmini ile aralarında pozitif yönde bir ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir.

**İyimserlik:** Pozitif durumları sabit, içsel ve genel gerekçelere bağlayarak anlamlandırabilme olarak tanımlanan iyimserlik bir tutum ve kişilik özelliğidir. İyimserlik, başarının sürdürülebilmesi için bir fırsat olarak algılanmaktadır ve yüksek performans sağlanması yolundaki önemli etkenlerden birisi olarak görülmektedir. Bununla birlikte iyimser özelliklere sahip işgörenlerin performanslarındaki artışın iyimserlikle ilişkili olduğu belirtilmiştir. Bu konuda Seligman (1998), psikolojik sermaye kavramı üzerinde pozitif etkiye neden olan iyimserliğin daha gerçekçi nitelikte olması gerekliliğini vurgulamıştır. İçinde gerçekçilik payı bulunmayan hayali iyimserliğin olumsuz sonuçları olabileceğini belirtmiştir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 305).

İyimserler, yaşamlarında gerçekleşen olumlu olaylardan kendilerine pay çıkarırlar ve daha büyük yaratıcılıklara yol açabilecek olan özgüvenlerini ve morallerini güçlendirirler. İyimser bireyler kendilerini negatif hayat koşullarından uzaklaştırır, böylece suçluluk, depresyon, çaresizlik ve kendini suçlama yaşama olasılığını azaltır. Bu nedenle, iyimserlerin vazgeçmeleri ve stresli durumlarla ilgili daha olumlu bir bakış açısına sahip olmaları, olumlu duyguları deneyimlemeleri, zorluklarla karşı karşıya kaldıklarında sebat etmeleri ve sorunları çözenin ve fırsatlardan yararlanmanın yaratıcı yollarını aramaları daha muhtemeldir (Rego, Sousa, Marques ve Cunha, 2012: 431).



İyimser yapıdaki kişiler olumsuz durumlarla karşılaştıklarında dışsal, değişken ve özel değerlendirmeler yapmaktadır. Kötümser yapıdaki bireyler ise bu durumda içsel ve sabit değerlendirmelerle genel yargılara varmaktadır. Pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu kapsamında, birey karşı karşıya kaldığı olumlu ve olumsuz olayları gerçekçi bir şekilde değerlendirmektedir. Bu nedenle yapılan olumlu değerlendirmeler de gerçekçi olmalıdır. Bu doğrultuda iyimser yapıda olan bireyler gerçekçi hedeflere yönelerek bu yolda amaçlarına erişebilmek adına devamlı bir efor sarf ederler. Başarısızlık yaşadıkları hallerde ise bu durumu zayıf yönleri ile değil çevresel faktörlerle açıklarlar (Dikbıyık, 2017: 23).

Youssef ve Luthans (2007), pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik, dayanıklılık ve umut alt boyutlarının çalışanların iş tatmini ile ilişkisini ortaya koymayı amaçladığı çalışmasında iş tatmini ile iyimserlik alt boyutu arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Jung ve Yoon (2015) lüks otellerde görev yapanların pozitif psikolojik sermayesi (iyimserlik, umut, dayanıklılık, özyeterlilik), örgütsel bağlılık tutumları ve iş tatmini arasındaki ilişkiye açıklama yapmayı amaçladıkları çalışmalarında ayrıca iş tatmininin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları elde ettikleri bulgular sonucunda çalışanların pozitif psikolojik sermaye arasındaki umut ve iyimserliğin iş tatminini önemli ölçüde etkilediğini belirtmişlerdir.

**Dayanıklılık:** Pozitif psikolojik sermayenin son bileşeni olan dayanıklılık; zorluklar, başarısızlıklar ve sıkıntı yaratan önemli değişimler karşısında kendini toparlayabilme kapasitesi şeklinde açıklanan dayanıklılık, stresli ortamlardan daha az etkilenen kişilerin diğerlerine göre içinde buldukları durumu ortaya koymak amacıyla kullanılmaktadır. İlk başlarda sadece bazı bireylerde bulunan özel bir durum olarak görülse de bu anlayış günümüzde ortadan kalkarak sıradan bir kavram haline gelmiştir. Bir başa çıkma yeteneği olarak adlandırılan dayanıklılık zaman içerisinde değişip gelişebilen bir yapıya sahiptir (Erdoğan, 2018: 41).

Dayanıklılık çoğu zaman ciddi sıkıntı veya riskli durumlar karşısında güçlü durma, durumla olumlu bir şekilde başa çıkma olarak tanımlanmaktadır. Pozitif psikolojik sermaye kapsamında ise dayanıklılık, “iyileşmek (kendini toparlamak), sıkıntı, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta olumlu değişim, ilerleme ve artan sorumluluk” gibi “iyileşme” için “olumlu psikolojik kapasite” olarak tanımlanmıştır. Bu nedenle, dayanıklılık yalnızca olumsuz olaylara değil, aynı zamanda aşırı olumlu

olaylara da verilen cevaplarla başa çıkma ile tanımlanabilir. Umut ile olduğu gibi, direnç araştırması bugüne kadar temel olarak klinik ve pozitif psikoloji ile sınırlı kalmıştır. Bununla birlikte, umut üzerine odaklanmaya benzer şekilde, ön araştırmalar dayanıklılığın iş yerindeki etkisini incelemeye başlamıştır. Örneğin, yapılan bir çalışmada önemli değişiklik ve dönüşüm geçiren Çinli fabrika işçilerinin dayanıklılığı ile denetleyici puan performansı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Dayanıklılığın ayrıca, çalışma memnuniyeti, mutluluk ve bağlılık tutumlarıyla ilgili olduğu bulunmuştur (Luthans, Norman, Avolio ve Avey, 2008: 22; Youssef ve Luthans, 2007).

Dirençli insanlar, yeni bilgi ve deneyimleri takip etmek, başkalarıyla daha derin ilişkiler kurmak ve yaşamda anlam bulmak için üstesinden gelebilir, yönlendirilebilir, geri dönebilir ve onlara ulaşabilir. Cohler (1987) ve Helson (1999) gibi araştırmalar, dayanıklılığın yaratıcılığa bağlı olduğunu göstermiştir. Dirençli çalışanlar hayata en lezzetli ve enerjik yaklaşıma sahip, meraklı ve yeni deneyimlere açık ve ağırlıklı olarak değişim ve belirsizlikle nitelendirilen durumlarda doğaçlama yapabilen bireylerdir. Bu dayanıklı ve esnek saatlerde çalışabilen çalışanların zorluklarla, başarısızlıklarla ve fırsatlarla karşı karşıya kaldıklarında yeni şeyler yapmanın yollarını geliştirme olasılıkları yüksektir. Olumsuz duygusal deneyimlerden daha fazla iyileşebilirler ve stresli olayların ortasında olumlu duyguları deneyimlemeye daha yatkındırlar (Tugade, Fredrickson ve Barret (2004); Cohler (1987); Helson (1999); Rego vd. (2012)).

Dayanıklılık genellikle olumsuz olaylar karşısında etkisini göstermektedir. Bu çerçevede çalışma yaşamının olumsuz koşulları ile işgörenin maruz kaldığı stresle başa çıkmasını kolaylaştırdığı düşünülebilir. Pozitif psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutu içerisinde altı faktörlü bir yapı bulunduğu belirtilmektedir. Bu faktörler kendilik ve gelecek algısı, aile uyumu, yapısal stil, sosyal kaynaklar ve sosyal yeterlilik şeklinde sıralanmaktadır. Bu faktörlerle birlikte dayanıklılık, stresli durumlara karşılaşıldığında halinde kendini toparlayabilme gücünün en önemli ögesi meydana getirmektedir. Dayanıklılık düzeyinin yüksek olarak belirlendiği bireyler, stresli ortamlarda dahi iyi olma niteliklerini sürdürebilmektedir. Bununla birlikte bu kişiler değişmek zorunda kaldıkları ortamlarda dahi bilişsel, davranışsal ve duygusal olarak kendilerini gerçekleştirmeye çabalarlar (Yeşil, Yetiş ve Telli, 2016: 28).

Bu bağlamda öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserliğin tümü gelecekle ilgili olumlu beklentileri paylaşmaktadır. Bununla birlikte, iyimserlik, doğada daha genel olabilir ve küresel bir olumlu başarı beklentisi oluşturabilirken, umut ve öz yeterlilik belirli bir amaç veya etki alanında daha spesifik olma eğilimindedir. Bu nedenle, gelecekle ilgili iyimserlik, öz yeterlilik veya umudun daha önce inşa edilmediği alanlarda aktifleştirilebilmesi söz konusudur. Ayrıca, pozitif beklentilerin içselleştirildiği ve birinin çabasına ve motivasyonuna atfedildiği öz yeterlilik ve umuttan farklı olarak, iyimser bir açıklayıcı stil, özellikle olumsuz olayları dışsallaştırırken diğer insanları veya durumsal faktörleri referans olarak kullanabilmektedir. Buna benzer şekilde, dayanıklılık içselleştirilmiş, aracı bir bakış açısı ile sınırlı değildir, ancak sosyal desteği ve diğer örgütsel düzeydeki kaynakları içerecek şekilde etki çemberini genişletmektedir. Bu bakış açısı, iç kaynaklar eksik olduğunda, tükendiğinde ya da başka bir şekilde yetersiz olduğunda ya da risk faktörlerinin etkisini bastırırken, çevresel bağlamdaki diğer kaynakları dahil etmede etkinlik oluşturmada başkalarının modellemesinin ve açık öğrenim katkısının ötesine geçmektedir (Avey, Luthans ve Youssef, 2010: 437).

#### **1.4. Pozitif Psikolojik Sermayenin Sonuçları**

Pozitif Psikolojik Sermayenin öncüllerine bakıldığında bireylerin iş hayatlarında ne derecede önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir, böylece psikolojik sermayenin işgörenlerin performansları üzerinde de oldukça etkili olacağı düşünülmektedir. Diğer bir deyişle, kendisine ve yeteneklerine güveni olmayan, hedeflerini gerçekleştirme doğrultusunda ihtiyaç duyulan motivasyon ve dayanıklılık gösteremeyen, bunların sonucunda gelecekte beklenmesi olmayan bir çalışanın örgüte neler katabileceği, zorlu çalışma koşullarıyla nasıl başa çıkabileceği, sorunlar karşısında ne tür çözümler üreteceği ve verimlilik bakımından performansının nasıl olacağı tam olarak bilinmemektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2016: 59).

Pozitif psikolojik sermaye konusunda yapılmış olan çalışmalarla birlikte işgörenlerin bireysel ve çalışma hayatlarındaki sağlıkları ve psikolojik bakımdan iyi olma durumlarının arttığı görülmüştür. Bu doğrultuda pozitif psikolojik sermayenin öneminin farkında olan yöneticiler, işgörenlerin pozitif davranışlarını destekleyerek

örgüt içinde daha olumlu ve huzurlu bir ortam oluşturmak için çabalamaktadır. Pozitif psikolojik sermayenin geliştirilmesi ile birlikte çalışanların performanslarının artması, örgütün geliştirilmesi ve çalışan başarısının artırılması gibi pozitif sonuçlara ulaşmak mümkün olabilmektedir. Pozitif psikolojik sermayenin geliştirilmesi ile birlikte işgörenlerin performansında görülen artış aynı zamanda örgütün hedeflerini gerçekleştirmesini de kolaylaştırmaktadır (Yıldız, 2015: 22).

Tüm bunlarla birlikte pozitif psikolojik sermaye, tükenmişlik hissi ve iş stresini azaltmada bu doğrultuda motivasyonu sağlamada oldukça etkilidir. Pozitif psikolojik sermaye seviyesi yüksek olan çalışanlar, örgüte uyum sağlamada daha başarılı olmakta, iş çevrelerini etkileme ve kontrol edebilmeleri de daha kolay olmaktadır. Aynı zamanda çalışanın örgütsel bağlılığının arttıracağından pozitif psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi oldukça faydalı görülmektedir (Yorulmaz ve Yavan, 2018: 1012).

## **2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI**

### **2.1. İş Tatmininin Literatürdeki Yeri ve Önemi**

İş tatmini kavramı, işgörenlerin çalışmaları nihayetinde elde ettikleri kazanımları ve bu kazanımların önem durumunun ne derecede algılandığı şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle çalışanlar tarafından yapılan işin ücret, çalışma koşulları, denetim, sosyal ilişkiler, kendini geliştirme imkânları ve iş çevresi gibi birtakım etkenlerle ilgili pozitif bakış açıları sonucunda meydana gelen bir memnuniyet durumudur. Örgütsel alanda değerlendirilen iş tatmini kavramı 1924-1933 yılları arasında Elton Mayo tarafından gerçekleştirilmiş olan Hawthorne çalışmalarına dayandığı belirtilmektedir. Yapılan bu çalışmada kontrol edilen fiziki ve teknik koşulların değişmemesi durumunda bile çalışanların verimliliklerinde artı olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun sebepleri arasında örgüt içerisinde grup oluşturma, arkadaşlık, yönetici davranışlarının olumlu olması ve en önemlisi çalışanların birey olarak fark edilmeleri gösterilmiştir (Yasin, 2016: 11).

Hoppock (1935), iş tatmini kavramını, bir bireyin mevcut işi konusunda memnuniyetinin bulunduğunu söylemesine neden olan fiziksel, çevresel ve psikolojik durumların bir bütünlük içerisinde olduğu şeklinde betimlemiştir. Söz konusu yaklaşım doğrultusunda, iş tatmini birçok dış faktörün etkisi altında olmasına rağmen, çalışanın nasıl hissettiği ile ilgili olması gereken bir şey olarak kalmaktadır. Bu, iş tatmini, tatmin

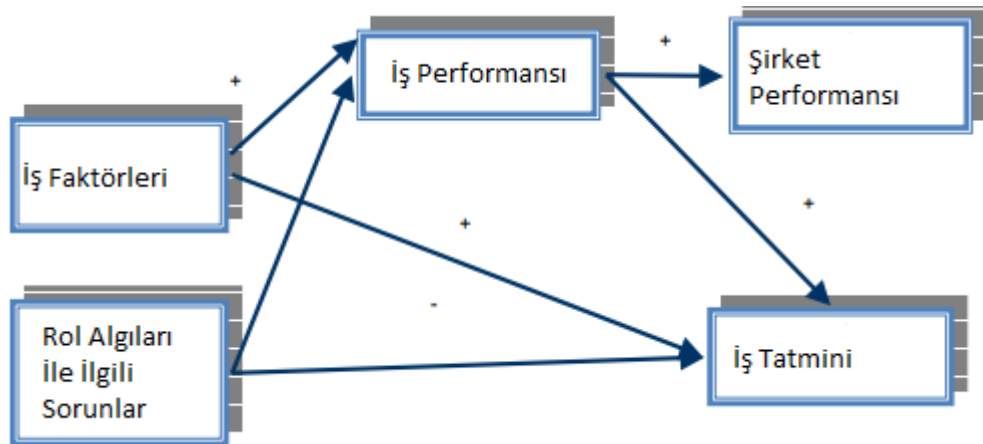
hissine neden olan bir dizi faktör sunar. Vroom (1964) iş tatmini konusundaki tanımında, çalışanın işyerindeki rolüne odaklanmaktadır. Böylece, iş tatminini, bireylerin şu anda icra ettikleri iş rollerine karşı bireyin duygusal yönelimleri olarak tanımlamaktadır. İş tatmini kavramını geliştiren ve bu konudaki en sık alıntılanan tanımlardan birini yapan Spector (1997), iş tatminini, insanların işleriyle ilgili hislerini ve çeşitli yönlerini nasıl hissetmeleri gerektiği ile ilgili durum olarak tanımlamıştır. İnsanların işlerini beğenme veya beğenmeme dereceleri ile ilgisi vardır. Bu nedenle iş tatmini ve iş konusundaki hoşnutsuzluk herhangi bir iş durumunda ortaya çıkabilir (Aziri, 2011: 77).

Çağımızın örgüt yöneticilerinin önemini kavramasıyla vazgeçilmez bir unsur haline gelen iş tatmini işgörenlerin zihinsel ve bedensel sağlık durumlarının bir göstergesi olarak algılanmaktadır. Çalışanların işten duydukları memnuniyetin yanı sıra işten beklentilerini ve işe karşı olan tutumlarını da ifade etmesi bakımından önemli bir kavramdır. Yapılan işin çalışan üstündeki etkisi olarak değerlendirilen iş tatmini genel olarak işgörenin pozitif ruh hali ile ilişkilendirilmektedir. Bu sebeple, örgütlerin yeri doldurulamaz olan kaynaklarını oluşturan çalışanların iş tatminsizliği yaşamaları durumunda kişinin örgüte olan katkısı da azalacaktır. Bu bakımdan iş tatmini, çalışanların tutumları bağlamında örgütsel performansı etkilediğinden dolayı organizasyonel davranış araştırmalarında çokça yer verilen bir örgütsel tutum olarak karşımıza çıkmaktadır (Topçu ve Ocak, 2012: 2).

Saari ve Judge (2004) İK uygulaması ile genel olarak çalışanların tutumları arasındaki bilimsel araştırmalar ve özellikle en odaklanan çalışanların tutumu arasındaki üç temel boşluğun tanımlanması amaçlanan çalışmada; iş tatmini, çalışanların tutumlarının nedenleri, olumlu ya da olumsuz işlerin sonuçları memnuniyeti ve çalışanların tutumlarının nasıl ölçüleceği ve etkileneceği şeklinde üç madde halinde tanımlamışlardır. Uygulayıcılara bilgi alanındaki boşlukların nasıl kapatılacağı ve uygulanan uygulamaların değerlendirilmesi konusunda önerilerde bulunarak, bu konuda gelecekteki araştırmaların muhtemelen kişisel özelliklerin daha iyi anlaşılması, duyguların başarılması, iş tatmini tanımlanmasında ve çalışanların tutumlarının organizasyonel performansı nasıl etkilediğine odaklanılması gerekliliğini belirtmişlerdir (Saari ve Judge, 2004: 395).

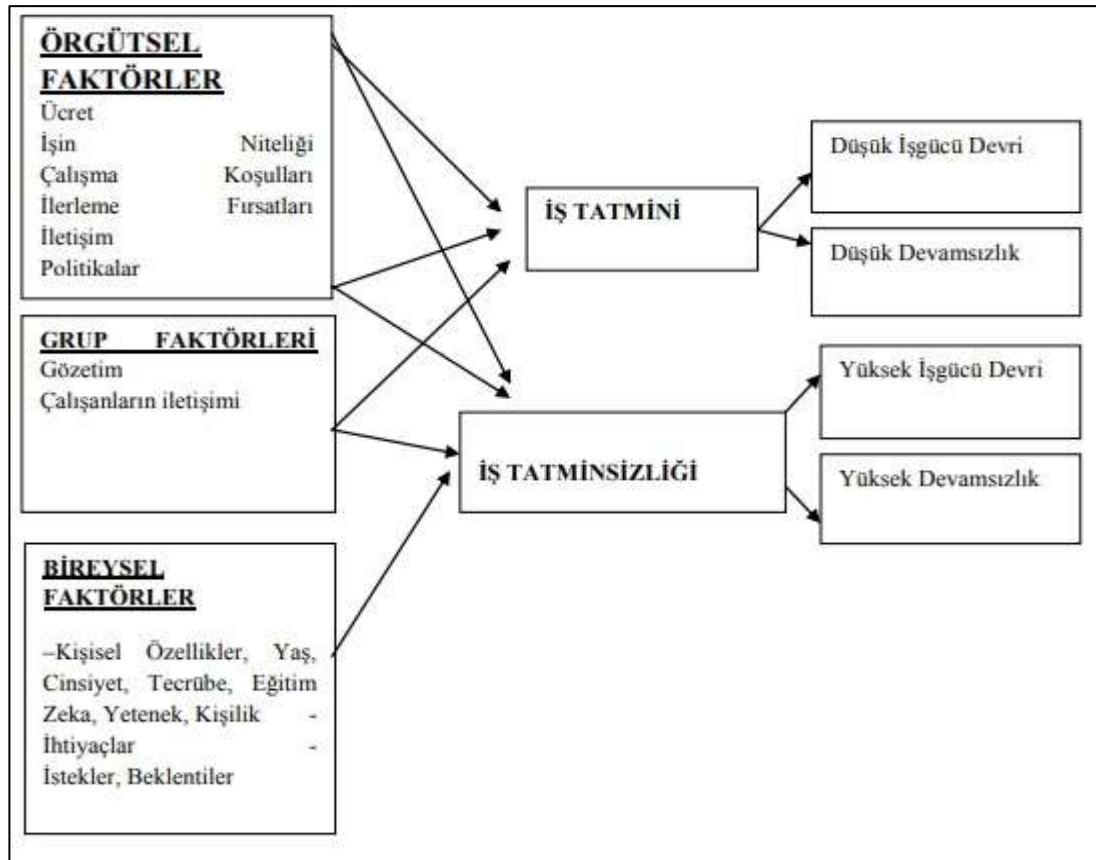
Bireyler çalıştıkları örgütler bağlamında yaptıkları iş ve iş ortamı hakkında çeşitli tecrübeler edinmektedir. Çalışanların yaptıkları işe ve çalıştıkları örgüte karşı tutumlarını ise kazanmış oldukları bu olumlu ve olumsuz tecrübeler, izlenimler, kazanımlar, sevinçler, hüznler, yaşamış oldukları başarılar ve başarısızlıklar oluşturmaktadır. Meydana gelen bu tutumlar ise bireyin iş tatminini ifade etmektedir. Diğer bir deyişle iş tatmini işgörenin zihinsel ve fizyolojik açıdan iyi olma hali biçiminde açıklanabilmektedir (Ağar, 2017: 27).

İş tatmini, bir bireyin işiyle ilgili ne kadar bilgiye sahip olduğunu açıklar. Geçmiş yıllardan günümüze nispeten yeni bir kavram olan iş tatmininin, bireyin iş tatmin düzeyini etkileyebilen bir çok etkeni vardır. Bu faktörlerden bazıları; ücret ve faydaların seviyesini, bir şirketteki tanıtım sisteminin algılanan adaletini, çalışma koşullarının kalitesini, liderliği ve sosyal ilişkileri, işin kendisini (ilgili görevlerin çeşitliliği, işin yarattığı ilgi ve zorluk ile iş tanımının / gerekliliklerinin açıklığı) içerir. İşlerinde mutlu olan insanlar, işlerinden memnun olduklarını ifade etmektedirler. İş tatmini, açıkça bağlantılı olmasına rağmen motivasyonla tamamen aynı kavram değildir. İş tasarımı, iş tatmini ve performans yöntemleri arasında iş rotasyonu, iş büyütme ve iş zenginleştirme sayılabilir. Kişi ve örgüt ihtiyaçlarının en iyi biçimde karşılanması için iş niteliklerini belirleme süreci, iş rotasyonunu içeren iş tatmini ve performansını, iş büyütme ve iş zenginleştirme durumlarını arttırmayı hedeflemektedir. Tatmin üzerindeki diğer etkenler, yönetim kültürü ve stili, personelin katılımı, yetkilendirme ve bağımsız çalışma gruplarıdır (Parvin ve Kabir, 2011: 113). İş tatmini ile ilgili bir model oluşturan Christen, Lyer ve Soberman'ın (2006) iş tatmini modeli şekil 2'de verilmiştir.



Şekil 2. İş Tatmini Christen, Lyer Ve Soberman Modeli (Aziri, 2011: 79).

İş tatmini yüksek seviyede olan işgörenlerin işlerine karşı olumlu bir tutuma sahip olduğu görülürken iş tatminsizliği yaşayan çalışanların olumsuz bir tutum içinde oldukları anlaşılmaktadır. Aynı zamana çevre-birey uyumu şeklinde de değerlendirilen iş tatmini bireyin hayatının önemli bir kısmını oluşturan iş hayatı kapsamında değerlendirildiğinde çalışanın işinde sahip olduğu mutluluk durumunun (yüksek iş tatmini) kişisel hayatını büyük oranda etkilediği belirtilmektedir. Bunun doğrultuda kişinin bedensel ve ruhsal sağlığını olumlu etkilediği, bu durumun kişinin bireysel ve özel hayatına da olumlu şekilde yansıdığı görülmektedir (Şen, Mert ve Aydın, 2015, 819). Örgütlerin öncelikli görevlerinden birisi olan çalışanların iş tatminlerinin sağlanması ile işgörenler motive olarak işletmeye daha fazla katkıda bulunabilmektedirler. Üst düzeyde iş tatmini sağlanan çalışanların ise örgütsel bağlılıklarının arttığı, örgütün ihtiyaç duyduğu hallerde daha fazla çaba göstermelerini sağladığı anlaşılmaktadır (Turunç ve Çelik, 2011: 62).



Şekil 2. İş Tatmini ve İş Tatminsizliği (Topçuoğlu, 2016: 48).

İş tatmini konusundaki en önemli noktalardan birisi dinamik olmasıdır. İş tatmini bir kez sağlandıktan sonra etkisi geçmeyen bir olgu değildir. Hızlı bir şekilde kazanılabilen iş tatmini aynı hızla tatminsizliğe dönüşebilmektedir. Yaptığı işten ve çalıştığı ortamdan beklentileri doğrultusunda bir karşılık alamayan kişilerde iş tatminsizliği meydana gelmektedir. Bir işletmede iş tatmininin düşük olması, çalışma koşullarının bozulduğunu gösteren en güçlü kanıttır. İş tatmin seviyesinin düşük olduğu durumlarda işin yavaşlaması, verimin düşmesi ve disiplin problemleri gibi örgütsel sorunlar yaşanması kaçınılmazdır. Çalışanların iş tatmini sağlanamadığı sürece örgütün bağlılık sistemi zayıflar, iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiler yok olma derecesinde azalır (Erdoğan, 2013: 58).

Geçmişten günümüze iş görenlerin iş tatmini sağlanabilmesi için motivasyonu ile ilgili birçok teori geliştirilmiştir. Genel olarak bakıldığında geliştirilmiş olan bu teorilerin bireyleri motive etmeye yönelik olduğu görülmektedir. Kişilerin temel ihtiyaçlarını gidererek diğer ihtiyaçlarına güdülenmesini temel alan motivasyon kuramlarında güdülenme ile motivasyonun iç içe geçmiş haldedir. Bu doğrultuda motivasyon, moral ve çalışanların ihtiyaçlarının tatmin olması birbiri ile sıkı bir ilişki içerisindedir. Belli bir amaca yönelik yapılan faaliyetler bireyin teşvik edilmesi sonucu oluşmaktadır. Bu durumda hedefe ulaşmak için gösterilen çaba sonucunda tatminin ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Sönmez, 2014: 8-9).

## **2.2. İş Tatminine İlişkin Yapılan Çalışmalar**

İş tatmini, endüstriyel ilişkiler çalışmasında kullanılan en kalıcı ve en zorlu yapılardan biridir. Araştırmacılar yıllardır iş tatmini kavramını tanımlamaya ve ölçmeye çalışmışlardır; ancak, bugüne kadar geliştirilen ölçekler geliştirilebilir. Özellikle, işyerinde kısa ve kolayca yönetilen geçerli ve güvenilir bir şkalaya ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca, ölçek çok çeşitli mesleklerle ilgili olmalıdır. Neredeyse tüm meslekler için geçerli olan bir ölçeğin temel avantajı, bireylerin başkalarıyla ilişkilerinin ne kadar tatmin olduklarını değerlendirmelerini sağlayacak normların ve işverenlerin çalışanlarının göreceli memnuniyetini belirlemelerini sağlayacak şekilde geliştirilebilmesidir (Macdonald ve MacIntyre, 1997: 7).

Literatürde iş tatmini ile ilgili yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların bir kısmı şu şekildedir:



Akdemir ve Aan (2017), psikolojik sermaye ve iş tatmini ilişkisini belirlemeyi incelemeyi amaçladığı çalışmalarında İstanbul, İzmir ve Ankara’da bulunan havalimanlarında hava trafik kontrolü olarak çalışan bireyler üzerinde yaptıkları incelemeler sonucunda psikolojik sermaye kapsamındaki alt boyutlardan olan umut, dayanıklılık, öz yeterlilik ve iyimserlik ile iş tatmini (içsel iş tatmini- dışsal iş tatmini) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Aziri (2011) iş tatminin bugün işverenlerin en çok karşılaştığı karmaşık alanlardan biri olduğunu belirtmiştir. Alanla ilgili yapılan çalışmaların iş tatmini üzerinde çalışanların motivasyonunda alışılmadık düzeyde büyük bir etkiye sahip olduğunu gösterdiğini öne sürerek, motivasyon düzeyinin verimlilik üzerinde ve dolaylı olarak iş performansı üzerinde etkili rol oynadığını ifade etmiştir.

Abbas, Raja, Darr ve Bouckennooghe (2014) Pakistan’daki çeşitli kuruluşların çalışanlarını kapsayan ve algılanan politika ve psikolojik sermaye olgusunun iş tatmini, ciro niyeti ve performans üzerine birleşik etkilerini inceledikleri çalışmada örgütsel politika ve psikolojik sermayenin ciro niyetleri, iş tatmini ve süpervizör dereceli iş performansı üzerindeki ana etkilerini test ederek siyasi unsurların psikolojik sermaye üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Algılanan örgütsel politika tüm sonuçlarla ilişkilendirilirken, psikolojik sermayenin yalnızca iş tatmini ve denetleyici tarafından verilen performansla önemli bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Tahmin edildiğı gibi, algılanan örgütsel siyasetin iş tatmini ve denetlenen performansla negatif ilişkisinin, psikolojik sermayenin yüksek olduğu zaman daha zayıf olduğu saptanmış ve bununla birlikte, ciro niyetlerinin sonucu, psikolojik sermaye yüksek olduğunda siyaset-ciro niyeti ilişkisinin daha güçlü olduğu beklentilerine karşı olduğu sonucuna varılmıştır.

Kökalan ve şevik (2017), ortaya koydukları “İş Tatmini ile Tükenmişlik Düzeyi Arasında Pozitif Psikolojik Sermayeni Aracı Etkisi” ile ilgili çalışmalarında İstanbul ve Afyonkarahisar’da çalışmakta olan 582 işgörene anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Elde edilen veriler betimleyici ve regresyon analizden yararlanılarak analizi yapılmış bunun sonucunda personelin iş tatmin seviyelerinin tükenmişlik seviyelerini negatif şekilde etkilediğı ancak pozitif psikolojik sermaye seviyelerini ise pozitif biçimde etkilediğı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik ve iş tatmini üzerinde kısmi aracılık etkisi bulunduğunu tespit etmişlerdir.

Wright ve Kim (2004) katılımın iş tatmini üzerindeki etkisini incelemeyi amaçladığı çalışmalarında bu etkiyi analiz etmek için yapısal bir denklem modeli önermişlerdir. Çalışmada katılımcı (ortak) karar vermenin, performans geribildirim, görev önemi ve kariyer gelişimi desteği üzerinde önemli bir olumlu etkiye sahip olduğunu öne sürerek performans geribildiriminin iş özgüllüğü ve kariyer gelişimi ile olumlu yönde ilişkili olduğunu ve görev önemi ile kariyer gelişimi desteğinin iş tatmini ile pozitif yönde ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Çalışmada elde edilen bulgular, katılımın, iş özelliklerine etkisiyle çalışanların iş tatmini üzerinde dolaylı da olsa önemli bir rol oynadığını göstermiştir.

Akbudak (2013) yaptığı çalışmada personelin motivasyonları, iş tatmini ve demografik faktörleri arasındaki ilişkinin belirlenmesini amaçlamıştır. Otel çalışanları arasından 190 kişi üzerinde anket uygulaması gerçekleştirerek cinsiyet, eğitim durumu, iş tatmini ile çalışma süresi arasında anlamlı yönde ilişkinin olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda motivasyon ve iş tatmin arasında da anlamlı ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Topkaya ve Korucu (2018), kadın personellerin iş tatmin algıları ve pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi incelemeyi hedefleyen çalışmalarında hizmet sektörünü temel alarak 422 kadın çalışan üzerinde inceleme gerçekleştirerek, çalışma sonucunda iş doyumunu yüksek olan çalışanların pozitif psikolojik sermaye birikimlerinin yüksek olduğu sonucuna erişmişlerdir.

Köroğlu (2011), işgören doyumunu ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme yaptığı çalışmasında yerli ve yabancı literatürdeki iş doyumunu etkileyen faktörlerin tespit edilebilmesi ile ilgili yapılan çalışmaları inceleyerek örgütlerin amaçlarına ulaşabilmeleri doğrultusunda iş tatmin seviyesi yüksek olan çalışanlara ihtiyaç duyulduğu sonucuna varmıştır. Bununla birlikte işletmelerin çalışanlarına belirli periyotlarla testler uygulayarak iş tatmini seviyelerini ölçmeleri ve iş doyumlarını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması gerektiğini ortaya koymuştur.

Sy, Tram ve O'Hara'nın (2005) çalışan ve yönetici duygusal zekasının iş tatmini ve performansla ilişkisini incelemeyi amaçladıkları çalışmalarında işverenlerin duygusal zekasının iş doyumunu ve performansla pozitif olarak ilişkili olduğunu belirterek, yöneticinin duygusal zekası, duygusal zekası düşük çalışanlar için duygusal zekası yüksek olanlara göre iş doyumunu ile daha pozitif bir korelasyon gösterdiği sonucuna

varmışlardır. Bu doğrultuda elde edilen bulguların kişilik faktörlerini kontrol ettikten sonra önemli olduğunu belirtmişler ve iş performansı için benzer bir model bulunduğunu fakat etkinin ise geleneksel anlamlılık standartlarını karşılamadığı sonucuna erişmişlerdir.

Ocak, Güler ve Basım (2016), ortaya koydukları çalışmalarında psikolojik sermayenin iş tatmini davranışları ve örgütsel bağlılık konusundaki etkisini araştırmayı hedeflemişlerdir. Çalışma kapsamında 215 Bosnalı öğretmen üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilerek yapısal eşitlik modeli aracılığı ile analizi gerçekleştirilen veriler neticesinde örgütsel psikolojik sermayenin yalnızca iyimserlik alt boyutunun örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde olumlu etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Pekerşen (2015), otellerde görev alan aşçıların iş tatmini ile iş stresi, toksik tutumları ve örgütsel bağlılıkları arasında bulunan ilişkiyi incelemeyi amaçladığı çalışmada toplamda 449 aşçı çalışan üzerinde altı bölümlük bir anket uygulaması gerçekleştirmiş ve verilerin analiz edilmesi sonucunda iş stresi ile iş tatmini ve iş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna varmıştır. Fakat iş stresi ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin istatiki olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Naktiyok ve Kaygın (2012), tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında Kafkas Üniversitesinde görev alan 218 akademik personele anket çalışması uygulayarak verilerin analiz edilmesi sonucunda akademik personel olarak çalışan kişilerin iş tatmini açısından işin kalitesi ve iş güvenliği seviyelerin, beşeri ilişkiler, ücret, terfi ve çalışma şartlarının ise kısmen tatminkar düzeyde bulunduğu sonucuna erişmişlerdir. Tükenmişlik durumları açısından ise duyarsızlaşma ve duygusal anlamda tükenme düzeylerinin düşük, bireysel başarı düzeyinin ise yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

Eroğlu (2011), iş tatmini ile örgütsel iletişim öğeleri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçladığı çalışmada Bursa, Malatya ve Eskişehir'de bulunan altı örgüt kapsamında bir alan araştırması gerçekleştirmiş ve 445 adet soru formundan elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda iş tatmini boyutları kapsamındaki meslektaşlar, yönetim politikası, yönetici, işin niteliği ücret ile iletişim arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu ifade etmiştir.

### 2.3. İş Tatmininin Öncülleri

İş tatmini öncüllerinin literatürde iş ile ilgili, örgütsel, bireysel ve dış çevre ile ilgili olduğu belirtilmiştir. (Szlávicz, 2010:4; Ali, Anis ve Yadav, 2015; Srimindarti vd, 2017; Rizwan vd, Siahaan, 2017; Pekerşen, 2015). Örgütsel açıdan iş tatmininin öncülleri örgütsel bakımdan yükselme olanakları, çalışma şartları, ücret, politikalar ve işin niteliği iş bakımından yöneticilerin ve meslektaşların davranışları, kişisel gereksinimler, talepler, kişisel menfaatler, karakter, tecrübe, eğitim, cinsiyet ve yaş, kültürel çeşitlilikler ile dış çevre bakımından toplum, ekonomi, devlet yönetimi ve sosyal yaşam şeklinde açıklanmaktadır. Bunların yanı sıra işten ayrılma, hayat tatmini, devamsızlık, verimlilik, performans ve devamsızlık gibi değişkenler ile de ilişkili olduğu belirtilmektedir (Akyüz, 2013: 77).

Örgütsel bakımdan iş tatmini öncülleri kapsamında bakıldığında çalışan açısından yapılacak olan işin niteliği oldukça önemlidir. Kişinin insiyatif kullanıp kendi başına karar verebilmesi işinden duyduğu tatmini de arttıracaktır. Örgütün çalışma şartları da iş tatminini önemli derecede etkileyen diğer bir öncüdür. Havalandırma, aydınlatma ve ısınma gibi ihtiyaçların karşılanamaması durumunda çalışanların iş tatminleri de sağlanamamaktadır. Yapılan işin monoton olmaması, ilgi çekici olması ve çalışana bir statü sağlaması da örgütsel iş tatmini öncülleri arasında yer alan etmenlerdir (Sönmez, 2014: 44).

İş ile ilgili iş tatmini öncüllerine bakıldığında bu konuda birçok faktör bulunduğu görülmektedir. Beklentiler, iş arkadaşlıkları, ilişkiler, yönetici desteği ve maaş gibi etmenler iş ile ilgili öncüller arasında yer almaktadır. Bunların yanı sıra kişilerin iş yapabilme ve farklı yeteneklere sahip olma, görev tanımları, görev manası, geribildirim ve özerklik boyutları da bu öncüller arasında değerlendirilmektedir. Çalışanların iş arkadaşları ile olan ilişkileri kapsamında birbirlerine yardımcı olma, önerilerde bulunma, destekleme ve rahatlatma kaynağı olmaları iş ile ilgili iş tatmini öncülleri içerisinde önemli bir yer tutmaktadır (Kaplan, 2011: 118). Bunların yanı sıra yönetim şekli, sorumluluk çerçevesinde verilen yetkiler, iş kapsamında alınacak kararlara işgörenlerin de katılımının sağlanması, personellerin tavsiye ve görüşlerinin önemsenmesi, çalışanın yeteneği ve performansı bağlamında terfi olanağı sunulması gibi değişkenler iş tatmini öncüllerinin arasında değerlendirilmektedir (Eroğluer, 2011: 125).

İş tatmini öncüllerine bireysel etmenler açısından bakıldığında bireylerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, zeka seviyesi, iş tecrübesi, kişilik özellikleri, becerileri ve yetenekleri değerlendirilmektedir. Bu etmenler kişiden kişiye değiştiği için iş tatminini farklı şekillerde ve karmaşık biçimde etkilediği belirtilmiştir (Ardıç 2014: 79).

Dış çevre bakımından ise iş tatminini en çok etkileyen öge ekonomidir. Örgütün içerisinde yer aldığı pazar ekonomisi kapsamında olumlu ve başarılı olduğu sürece yöneticiler de cesaretli davranarak daha büyük işler yapmaya heveslenmektedir. Fakat ekonomide yaşanacak olan gerileme ve düşüş dönemlerinde yöneticiler bütçelerini kısarak daha tutumlu davranışlar içine girmektedir. Ekonomik gerileme olduğu dönemlerde yeni girişimlerde bulunulamayacağından yaratıcı fikirler de önemsenmeyecektir (Erdoğan, 2013: 18).

#### **2.4. İş Tatmininin Sonuçları**

İş tatmininin sonuçları, çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlık durumlarının yanı sıra işletmenin çalışma ortamı bakımından verimliliği, huzuru, ekonomik gelişme durumu, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi bakımından oldukça önemlidir. Modern yönetim anlayışı çerçevesinde işletmelerin başarı durumu ve performansı yalnızca karlılık, pazar payı ve vergiler gibi maddi verileri içeren değişkenlerden oluşmamaktadır. İnsan faktörü de bu değişkenler içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu bakımdan iş tatmini örgütlerin öncelikle sosyal sorumluluk ve etik çerçevede önemsemesi gereken bir gereklilik olmalıdır. İş tatminini örgütsel bakımdan olanak sunduğu yararlar personellerin görevlerine bağlanması, işyerinde bütünleşme ve yüksek moral sağlanması şeklinde belirtilmektedir (Kaplan, 2011: 132).

Bireyin çalıştığı işi, iş çevresini ve çalıştığı ortamdaki koşullarını değerlendirerek verdiği duygusal tepki şeklinde açıklanan iş tatmini olumlu ya da olumsuz sonuçlarına göre işgörenin örgüt içerisindeki davranışlarını, performansını ve verimliliğini etkilemektedir. Bireyin hem fiziksel hem de ruhsal sağlığını, işletmenin verimliliğini ve toplumun gelişmesini etkileyecek nitelikte olan iş tatmininin olumlu ve olumsuz olması sonucunda ortaya çıkan etkiler tablo 1'de görülmektedir (Pekerşen, 2015: 60).

Tablo 1. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi (Pekerşen, 2015: 61).

İş Tatmini	İş Tatminsizliği
İşe ve işletmeye bağlılık	İşe ve işletmeye karşı bağlılık duyamama
Zorunlu şartlarda oluşan devamsızlık	Sık devamsızlık
Çalışan devir hızının düşmesi	Çalışan devir hızının artması
İşgücü veriminde artış	Düşük işgücü verimi
Mutlu ve sağlıklı birey	Mutsuz ve sağlıksız birey
Yetenek ve yaratıcılığın kullanılması	İş şikayetlerinde artış
İşletmenin hedeflerini kolay benimseme	Güdülenme eksikliği

Kişinin birçok davranışını etkileyen iş tatminin sağlanabildiği durumlarda işgörenler psikolojik ve fiziksel bakımdan daha sağlıklı olmaktadır. Görevlerine daha çabuk adapte olabilirler ve en az derecede iş kazasına maruz kalırlar. Bunlarla birlikte çalışma arkadaşları ile yardımlaşma ve iş birliğinde bulunma gibi örgütsel vatandaşlık davranışları ortaya koyarlar. İş tatmini yaşayan kişilerin tatminsizlik yaşayan kişilere göre daha verimli olduğu görülmektedir. Fakat bu durum oldukça karmaşık bir şekilde gerçekleşmektedir. Çalışan gösterdiği performans sonucu istediği içsel (bireyin zor bir işi başarması durumunda aldığı haz) ve dışsal (ücret, terfi ve statü sembolleri) ödüllere ulaşabildiği durumlarda yüksek seviyede iş tatmini yaşamaktadır (Başar, 2011: 97).

İş tatminine ulaşamayan bireyler ise olumsuz duygular ortaya çıkararak fiziksel, ruhsal ve sosyal problemlere sebep olmaktadır. Bu durumda çalışanlar sürekli olarak iş değiştirme, işten soğuma, işten ayrılma gibi tükenmişlik ve iş doyumsuzluğu belirtileri gösterebilmektedir. İş tatmini algısı ile örgütsel bağlılık, performans, verimlilik, arasında pozitif; işe yabancılaşma, devamsızlık istifa gibi değişkenlerle negatif anlamda ilişkilerin bulunduğu saptanmıştır (Ocak vd, 2016: 117).

Luthans ve Youssef (2004) bugünün küresel ekonomisinde insan kaynağının sürdürülebilir bir rekabet avantajı olma konusunda kritik bir öneme sahip olduğunun göz ardı edildiğini öne sürerek, günümüz organizasyonlarının yaklaşık sekizde birinin insan kaynaklarına sadece sözde önem verdiğini ve geliştirilip yönetilebilecek bir sermaye yatırımı olarak gördüğünü ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda insan kaynağının ve insan odaklı girişimlerin uzun vadeli performans ve rekabet avantajı üzerindeki doğrudan etkisini değerlendirdikleri bu çalışma ile algılanan zorluklara yardımcı olabileceklerini öne sürmüşlerdir.

Avey, Patera ve West (2006) pozitif psikolojik sermayenin çalışan devamsızlık üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında pozitif örgütsel tutum ve pozitif

psikoloji kavramları ışığında hareket edilerek, pozitif psikolojik sermayenin gerek istemsiz gerekse istemli devamsızlık oranlarında nasıl bir artışa neden olduğunu sergilemek adına yüksek teknoloji üretim işletmesinde bir alan çalışmasından faydalanmışlardır. Birkaç istisna dışında, önceki araştırmacıların istemli ve istemsiz devamsızlık ağlarındaki farklı farklılıkları ayrı ölçütler olarak dikkate alma çağrısına rağmen, devamsızlığın kavramsallaştırılması tek boyutlu olduğunu belirterek, bu ikili boyutu farklılaştırmışlar ve önceki devamsızlık öncüllerinin bir boyuta diğerlerinden daha fazla katkıda bulunduğunu göstermişlerdir. Devamsızlığı istemli ve istemsiz bileşenlere ayırarak, tipik olarak devamsızlık davranışının yönetilemez bir yönü olarak göz ardı edilen bir davranış olan psikolojik sermaye ve istemsiz devamsızlık arasında benzersiz bir ilişki ortaya koymuşlardır. Gelişimsel doğası gereği, kuruluşlar tarafından hem seçilip hem de eğitilebildiğinden, psikolojik sermayeyi bir kurum içindeki devamsızlıkla ilişkili maliyetlerin bir kısmını yönetmek ve kontrol etmek için bir araç olarak sunarak, dinamik kombinasyon ve üst düzey yapı, psikolojik sermaye, devamsızlıkla olan negatif ilişkiler yoluyla örgütsel bağlamda bir başka olumlu sonuç daha ortaya koymuşlardır.

Jung ve Yoon (2015) lüks otellerde görev alan personellerin pozitif psikolojik sermayesi (özyeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık), örgütsel bağlılık tutumu ve iş tatmini arasındaki ilişkilere açıklama getirmeyi amaçladıkları çalışmalarında ayrıca iş tatmininin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini de incelemeyi amaçlamışlardır. Değişim hızı arttıkça küresel rekabet çağında, şirketlerin rekabet gücü ne kadar iyi adapte olduklarına bağlı olduğunu ve değişime esnek cevap verebilmek için, maddi olmayan kaynakların nasıl kullanılacağını bilmenin çok önemli olduğunu vurgulayarak, elde ettikleri bulgular sonucunda çalışanların pozitif psikolojik sermaye arasındaki umut ve iyimserliğin iş tatminini önemli ölçüde etkilediğini; umutları ve dayanıklılıkları örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediği ve çalışanların memnuniyetinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla olumlu yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ**

### **ARASINDAKİ İLİŞKİ**

#### **1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNİN ÖNEMİ**

Günümüzde pozitif örgütsel davranış araştırmaları insan sermayesi kavramının dışına çıkararak psikolojik sermaye kavramını göz önünde bulundurmaktadır. Öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik öğeleri çerçevesinde şekillenen bu sermaye unsuru, yeri doldurulamaz insan kaynağının özellikle eğitilebilir, geliştirilebilir ve yönlendirilebilir yanları üzerine eğilmektedir. Tüm bu faktörler ile birlikte psikolojik sermaye bireylerin psikolojik süreçlerini yansıtmaları bakımından önem taşımaktadır (Çetin ve Varoğlu, 2015: 106).

İş tatmini barındırdığı potansiyel sonuçlar bakımından işletmeler için oldukça önemlidir. İşgörenlerin iş tatminlerinin sağlanıp sağlanmamasına bağlı olarak işten ayrılma, işe kayıtsız kalma, gecikme, işe gelmeme ve sadakat gibi sorunlar ortaya çıkabilmektedir. İş tatmini bağlamında geleneksel yaklaşım bağlamında mutlu olan personelin personelinin iyi olması ve bu doğrultuda iş tatmini ile performansı arasında pozitif ilişki bulunması oldukça önemlidir (Akçay, 2011: 127).

Örgütlerin artık daha fazla önem verdikleri pozitif psikolojik sermaye ve iş tatmini kapsamında işgörenlerin tecrübe ettikleri olumlu ya da olumsuz olayların iş tatmini üzerindeki etkilerinin son derece önemli olduğu belirtilmektedir. Pozitif psikolojik sermaye kavramı ile kişilerin geçmişte yaşamış oldukları ve etkisi altında kaldıkları deneyimlerin bugünkü örgütsel davranışlarını etkilemekte ve iş tatmini seviyelerini belirlemede etkili olduğu anlaşılmaktadır (Tutcu ve Çelik, 2018: 873).Diğer sermaye türlerinin bir tamamlayıcısı konumunda olan ve çalışanların pozitif psikolojik gelişimlerini nitelendiren pozitif psikolojik sermaye, pozitif duygular ile ilişkilendirilmektedir. Entelektüel, fiziksel, sosyal ilişkiler ve ağlar gibi kaynaklar bireylerin pozitif psikolojik sermayelerini arttırmada etkilidir. Böylece pozitif psikolojik sermayeleri yüksek olan kişiler işletme içerisinde bilişsel ve duygusal seviyeleri ne kadar yüksekse iş tatminleri de o derece fazla olmaktadır (Beğenirbaş, 2015: 252-253).



## 2. PSİKOLOJİK SERMAYE/POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Avey, Luthans ve Jensen (2009) psikolojik sermaye kapsamında ele aldıkları çalışan iş yükü ile stresinin önüne geçmek için pozitif kaynak belirlemeyi hedefledikleri çalışmada işyeri stresinin insan kaynakları yöneticileri için gittikçe artan bir endişe kaynağı olması durumundan yola çıkarak, spesifik olarak, çeşitli endüstrilerdeki çalışan yetişkin örneklerinden elde edilen veriler, psikolojik sermayenin (umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserliğin olumlu kaynakları), algılanan stres semptomlarındaki değişimin yanı sıra istifa etme ve iş arama davranışlarındaki niyetleri daha iyi anlamak için anahtar olabileceğini öne sürmüştür. Ayrıca çalışanların işyerindeki stresle daha iyi başa çıkabilmelerine yardımcı olmak için çalışanların psikolojik sermayesini güçlendirmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan pratik stratejilere yer verilmiştir.

Youssef ve Luthans (2007), pozitif psikolojinin temelinden ve yeni ortaya çıkan olumlu örgütsel davranıştan yola çıkarak, pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik, umut, ve dayanıklılık gibi boyutlarının çalışanların iş tatmini ile ilişkisini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında performans, iş mutluluğu, örgütsel bağlılığı ve iş tatminini içeren çıktılarının genellikle çalışanların olumlu psikolojik kaynak kapasitelerinin sonuçlarla ilgili olduğunu ve sonuçlarla benzersiz bir varyansa katkıda bulunduğunu desteklediğini belirtmişler. Bununla birlikte, umut ve bir dereceye kadar iyimserlik ve dayanıklılığı, farklı sonuçlara farklı şekilde katkıda bulunduğunu ortaya koymuşlardır.

Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) pozitif psikolojik sermayenin performans ve iş tatmini ile etkisini belirlemeyi amaçladıkları çalışmada umut, dayanıklılık (esneklik), iyimserlik ve öz yeterliliğin bireysel ve bileşik bir üst düzey faktör olarak iş performansını ve tatmini ne şekilde öngördüğünü analiz etmek için iki çalışma yapılarak birinci çalışmadan elde edilen sonuçlar, bu dört unsurun yanı sıra bileşik bir faktörü değerlendirmek için tasarlanmış yeni bir anket ölçüsü için psikometrik destek sağlamıştır. İkinci çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda bu dört unsurun bir araya gelmesiyle performans ve tatmin arasında anlamlı bir pozitif ilişkininin olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bileşik faktörün, performans ve tatmin düzeyinin bu dört bireysel yönden daha iyi bir yordayıcısı olabileceği belirtilmiştir.

Avey, Luthans ve Youssef (2010) çalışma tutum ve davranışlarını tahminlemede pozitif psikolojik sermayenin katkı değerini inceledikleri çalışmalarında psikolojik sermayenin, yüksek düzeydeki örgütsel vatandaşlık tutumları ile olumsuz yönde örgütsel sinizm, bırakma niyetleri ve verimsiz işyeri davranışlarıyla ilgili olduğunu göstererek, psikolojik sermayenin aynı zamanda bu sonuçlarda demografik özellikler, öz değerlendirme, kişilik ve kişi organizasyonu ve kişiye uygunluğun ötesinde benzersiz farklılıklar gösterdiğini belirlemişlerdir.

Akçay (2012) işgörenlerin pozitif psikolojik sermaye durumları ile iş tatmini arasındaki mevcut ilişkiyi açıklamayı hedeflediği çalışmada, pozitif psikolojik sermayenin umut, iyimserlik, dayanıklılık ve öz yeterlilik bileşenleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirlemenin yanı sıra psikolojik sermaye ölçeğinin iş tatminini saptamada, dört bileşene göre, açıklayıcılık düzeyinin daha yüksek bir faktör olduğunu, psikolojik pozitif sermayenin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda genel olarak yöneticilerin bu konuda çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin gelişimini dikkate alarak iktisadi bakımdan tatmin edici çalışma şartlarının sağlanmasında özen gösterilmesi gerekliliğine değinmiştir.

Erkuş ve Fındıklı (2013), çalışmalarında psikolojik sermayenin istifa etme niyeti, iş tatmini ve iş performansı arasındaki bulunan ilişkileri incelemeyi amaçladıkları çalışmalarında psikolojik sermaye ile iş performansı ve iş tatmini arasında pozitif, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı ilişkilerin olduğunu tespit ederek, dayanıklılık unsurunun da iş performansı ve iş tatmini üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuşlar ve öz yeterlilik düzeyinin yüksek olduğu çalışanların iş performanslarının daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Biçkes vd, (2014), öğretmenlerin iş tatmini ile duygusal emek ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolünün incelenmesi amacı gerçekleştirilen çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkisinde psikolojik sermayenin umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık alt boyutlarının kısmi yönde aracılık ettiğini ortaya koymuşlardır. İş tatmininin etkili bir unsur olmasından dolayı örgütsel yaşamda dikkate alınması gerekliliği ve çalışanların bireysel niteliklerin saptanması ve geliştirilmesinin örgütsel başarı için önem arz ettiğini vurgulamıştır.

Çetin (2011) örgütsel psikolojik sermaye terimini pozitif örgütsel davranış teorisine dayandırarak, psikolojik sermayenin umut, dayanıklılık, iyimserlik ve öz yeterlik alt boyutlarının çalışanların iş tatmini tutumları ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla gerçekleştirdiği çalışmada örgütsel bağlılığın iyimserlik ve umut alt boyutları arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğunu ve iş tatmini, örgütsel psikolojik sermaye kapsamındaki iyimserlik, dayanıklılık ve umut alt boyutları arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğunu göstermiş ve örgütsel psikolojik sermaye, personellerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini konusundaki tutumlarının önemli bir belirleyicisi olduğunu vurgulamıştır. Sonuçlar, daha umutlu çalışanların işlerinden daha memnun ve kuruluşlarına daha bağlı olduklarını ve daha iyimser çalışanların işlerinden daha memnun olabileceğini ve kuruluşlarına derinden hakim olabileceğini göstermiştir.

Dönmez (2014), pozitif psikolojik sermaye kapsamında bulunan alt boyutlarla işle ilgili duygusal iyilik hali, iş tatmini, bireysel beyan temeline dayanan işgören performansı ve yaşam doyumu ilişkilerinin araştırılmasını hedeflediği çalışmada, pozitif sermaye ve alt boyutlarının işe ilişkin duygusal iyilik algısı ve bileşenleri ile arasındaki ilişkileri ortaya koyarak, pozitif sermaye alt boyutları ile işle ilgili duygusal iyilik hali bileşenleri arasındaki ilişkinin bulunduğunu saptamıştır.

Zeynel (2017), akademisyenlerin psikolojik sermaye ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi alt boyutları çerçevesinde incelemeyi amaçladığı çalışmada psikolojik sermaye düzeyinin ve dayanıklılık, umut, öz yeterlilik ve iyimserlik alt boyutlarının iş tatmini üzerinde etkisinin olduğunu belirlemiş ve bu doğrultuda çalışanların daha olumlu bir tutum içerisinde olmaları ve daha verimli bir şekilde çalışmalarının sağlanmasının, çalıştığı kurumun başarısı üzerinde olumlu yönde etkili bir rol alacağını vurgulamıştır.

Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre (2011) pozitif psikolojik sermaye algısının personel performansı, tutumları ve davranışları etkisinin meta-analizini yapmayı amaçladıkları çalışmada, öz yeterlilik, dayanıklılık, umut, ve iyimserliğin psikolojik kaynaklarının oluşturduğu psikolojik sermayenin olumlu temel yapısının yakın zamanda insan kaynakları gelişimi ve performans yönetimine açık olmasının kanıtlanmasının ardından, psikolojik sermayedeki araştırma akışının artık personelin davranışları,

tutumları, davranışları ve performansları üzerinde rol alan etkinin nicel bir özet analizinin gerekli olduğu noktasından yola çıkılarak, bir meta-analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları, psikolojik sermaye ile arzulanan çalışan tutumu (iş tatmini, örgütsel bağlılık, psikolojik iyi oluş), arzulanan çalışan davranışları (vatandaşlık) ve çoklu performans ölçütleri (öz, denetçi değerlendirmeleri ve objektif) arasındaki beklenen önemli pozitif ilişkileri göstermiştir. Ayrıca psikolojik sermaye ile istenmeyen çalışan tutumu (sinizm, ciro niyetleri, iş stresi ve kaygı) ile istenmeyen çalışan davranışları (sapma) arasında da anlamlı bir negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bir alt analizde ise, kullanılan performans ölçütleri arasında (yani, benlik, öznel ve amaç arasında) önemli bir fark bulunmamıştır. Araştırmacılar, bu sonuçlarla, psikoterapinin insan kaynakları gelişimi ve performans programlarında kullanımı için kanıta dayalı güçlü bir öneri sunmuşlardır.

Kaplan ve Biçkes (2013), işgörenlerin psikolojik sermaye seviyeleri ile iş tatmin seviyeleri arasında yer alan ilişkinin analiz edilmesi amacıyla yaptıkları çalışmalarında psikolojik sermayenin alt boyutlarının (özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) iş doyumunu üzerindeki etkisini belirleyen regresyon analizi sonucunda iş doyumunu, dayanıklılık ve iyimserliğin olumlu yönde etkilendiği ve iyimserlik ve iş tatmini arasındaki pozitif ilişkinin, iyimserlerin çalışma ortamındaki zorluklara karşı belirlemeleri, hedeflere ulaşmak için ısrarcı olmaları, kariyer fırsatlarını değerlendirmeleri ve işlerine ve çalışma koşullarına karşı olumlu tutumlarından kaynaklandığını ortaya koymuşlardır. Çalışanların yüksek psikolojik sermaye ve iş tatmini düzeylerinin, motivasyonlarını artırmalarını sağladığını vurgulamışlardır.

Judge ve Bono (2001) meta analiz aracılığı ile iş tatmini ve iş performansı ile 4 kişilik özelliği (özsaygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal stabilite) arasındaki ilişki ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında benlik saygısının, kontrol odağının, nevrotilikliğinin ve genelleştirilmiş öz yeterliliklerin hem iş doyumunun hem de iş performansının önemli belirleyicileri olduğunu gösterdiğini belirtmişlerdir.

Yeşil, Yetiş ve Telli (2016) tarafından gerçekleştirilen çalışma psikolojik sermayenin işgörenler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada psikolojik sermayenin çalışanlar bakımından bilgi paylaşımı, iş tatmini, istifa etme niyeti, yenilikçi tutum ve performans üzerinde farklı düzeylerde etkilerinin olduğunu

belilemişler ve bu doğrultuda psikolojik sermaye ve alt boyutlarının çalışanlar ve kuruluşlar bakımından oldukça önemli bir konumun bulunduğunu vurgulamışlardır. Psikolojik sermayenin kuruluşlar tarafından dikkate alınması, etkin bir biçimde yönetilmesi ve iyi anlaşılması gerekliliğini öne sürmüşlerdir.

### **3. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK ÇALIŞMA BULGULARININ KARŞILAŞTIRILMASI**

Literatürde pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini ilişkisine dair birçok araştırma bulunmaktadır. Söz konusu bu çalışmalar, pozitif psikolojik sermayenin öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik altboyutları kapsamında ele alınmıştır.

Yapılmış olan çalışmalar arasından iş tatmini ile pozitif psikolojik sermayenin umut alt boyutu arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalara bakıldığında, umut ve iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Avey vd., 2011; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Youssef ve Luthans, 2007; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Çetin, 2011; Dönmez, 2014; Zeynel, 2017). Araştırmacıların ulaştığı sonuçlar kapsamında çalışanların yaptıkları işleri hakkında geleceğe yönelik umutlarını yüksek tutarak hedeflerine ulaşabilmek ve başarılı olabilmek adına çözümler ürettikleri, bu doğrultuda motivasyon seviyelerinin yüksek olması, umut faktörü ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Örgütsel ardıllar ile psikolojik sermaye kapsamında bulunan alt boyutlar arasındaki mevcut ilişkiler irdelendiğinde umut boyutunun ön plana çıktığı gözlemlenmektedir (Erkuş ve Fındıklı, 2013).

Pozitif psikolojik sermayenin bir başka alt boyutu olan öz yeterlilik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin değerlendirildiği çalışmalar göz önüne alındığında pozitif psikolojik sermayenin diğer üç boyutu kadar fazla ele alınmadığı anlaşılmaktadır. Ancak özyeterlilik ile iş tatmini arasında bulunan ilişkiye ilişkin yapılan çalışmalar incelendiğinde özyeterlilik ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkarıldığı belirlenmiştir (Avey ve diğerleri, 2011; Judge ve Bono, 2001; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Dönmez, 2014); Zeynel, 2017)Ulaşılan bu sonuçlar doğrultusunda en güçlü kişilik özelliklerinden birisini oluşturan özyeterlilik faktörünün çalışanların özgüvenleri doğrultusunda, karşılaştıkları zorlukları aşabilecek yeteneklerini ve kaynaklarını kullanmasının kişiyi başarıya götüreceği bu durumda da bireyin iş

tatmininin sağlanmış olacağı söylenebilir. Söz konusu etmenler özyeterlilik ile iş tatmini arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkiyi desteklemektedir.

İyimserlik alt boyutunun iş tatminine etkisinin ele alındığı çalışmalara bakıldığında, bu konuda oldukça fazla çalışma yapıldığını görülmektedir. Bu çalışmalar çerçevesinde pozitif psikolojik sermayenin umut ve öz yeterlilik alt boyutları ile iş tatmini arasında olduğu gibi iyimserlik alt boyutu ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı olduğu görülmüştür (Kaplan ve Biçkes, 2013; Avey ve diğerleri, 2011; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Youssef ve Luthans, 2007; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Çetin, 2011; Dönmez, 2014; Zeynel, 2017). İyimser bir bakış açısına sahip çalışanların çevreden olumlu geri dönüşler almaları, karamsarlığa kapılmadan sorunlarla başa çıkabilmeleri ve geleceğe yönelik başarılı olacakları inancı daha yüksek olması çalışanların iş tatminlerini olumlu etkilediği söylenebilir. Bahsi geçen çalışan özellikleri iyimserlik ile iş tatmini arasındaki anlamlı ve pozitif ilişkiyi desteklemektedir.

Pozitif psikolojik sermayenin son alt boyutu olan dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler değerlendirildiğinde, diğer alt boyutlarla ilgili yapılan çalışmaların bulgularınabenzar sonuçlar elde edildiği görülmüştür (Avey ve diğerleri, 2011; Kaplan ve Biçkes,2013; Youssef ve Luthans, 2007; Yeşil, Yetiş ve Telli, 2016; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Çetin, 2011; Zeynel, 2017). Çalışanların iş hayatları süresince birçok zorlukla mücadele etmeleri gerektiği düşünülecek olduğunda, işgörenlerin hedeflerine ulaşabilmeleri doğrultusunda bu tür durumlarda gerekli mücadeleleri verebilmeleri için duyuşsal ve bilişsel anlamda gerekli dayanıklılığı göstermesi gerekmektedir. Söz konusu dayanıklılığı gösterebilen kişiler amaçlarına dolayısıyla başarıya ulaşabildiklerinden iş tatmin seviyeleri de yüksek olmaktadır. Bu durumda dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif ve anlamlı olduğunu doğrulamaktadır.

Yapılan diğer güncel literatür çalışmalarından Duggleby, Cooper ve Penz (2009) sağlık sektörü çalışanlarının umut düzeylerinin manevi iyi olma durumu, iş tatmini ve özyeterlilik ile ilişkisini ele almışlardır. Çalışmada sağlık personeli umudun iş tatmini ve performansı olumlu etkilediğini belirtmişlerdir. Doğrusal regresyon analizi sonucunda ise umudun iş tatminine pozitif etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamış, ancak umut manevi iyi olma durumu ve özyeterliliği %29,9 oranında açıklamıştır.

Borgogni, Russo, Miraglia ve Vecchione (2013) özel bir kuruluş olan İtalyan dağıtım şirketinden 1160 beyaz yakalı örnekleminde, özyeterlilik ve iş tatmin düzeylerinin işe devamsızlık ile ilişkisini araştırmışlardır. Yapısal eşitlik modeli, iş tatmini aracılığıyla özyeterliliğin işe devamsızlık üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Bulgular, özyeterlilik üzerine yapılacak eğitimlerin yüksek iş tatmini ve daha az işe devamsızlık ile sonuçlanacağını belirtmiştir.

Rahmawati (2013) vergi danışmanlarında algılanan iş tatmin düzeyinin dayanıklılık ile ilişkisini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma, bir vergi danışmanlığı firmasında çalışan 52 çalışan üzerinde yürütülmüştür. Çalışma sonucunda dayanıklılığın iş tatmini düzeyi ile pozitif ve orta kuvvette ilişkili olduğu belirlenmiştir. Çalışanların iş tatmini düzeyi yüksek bulunurken, psikolojik dayanıklılık düzeyleri orta düzeyde bulunmuştur.

Gountas, Gountas ve Mavondo (2014) tarafından yapılan araştırmada gayrümenkul sektöründeki emlakçılara ilişkin organizasyonel ve bireysel faktörlerin müşteri odaklılık üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmada örgütsel faktörler hizmet sunumu (kültür), süpervizör desteği ve iş arkadaşı desteği; bireysel faktörler ise özyeterlilik ve iş tatmini olarak belirtilmiştir. Çalışma sonucunda özyeterliliğin iş tatmini ve hizmet sunumu arasındaki ilişkiye düşük düzeyde aracılık ettiği belirlenmiştir. Ayrıca özyeterliliği yüksek olan çalışanlarda hizmet sunum standartları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin en güçlü olduğu görülmüştür ( $r = .684, p < .001$ ).

Hirschi (2014) umudun kariyer kararlılığı, kariyer planlaması ve kariyer özyeterlilik inancıyla nasıl ilişkili olduğunu ve kariyer tutumlarının umudun proaktif kariyer davranışları, yaşam doyumu ve iş tatmini üzerindeki etkilerine aracılık edip etmediğini araştırmıştır. 1334 öğrenci ve 233 işgören olmak üzere iki bağımsız örnekleme yürütülen çalışmada, umudun kısmen daha fazla kariyer planlamasının aracılık ettiği proaktif kariyer davranışları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Öğrenciler arasında umudun, kariyer gelişim tutumunun aracılık ettiği yaşam doyumuna doğrudan ve dolaylı etkileri olmuştur. Umut, çalışanlar arasında iş tatmini ile anlamlı şekilde ilişkilendirilse de, aracılık modelinde doğrudan etki yerine dolaylı etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Badran ve Youssef-Morgan (2015) Mısır'da ilaç, petrol, gıda, otomotiv, telekomünikasyon ve eğitim sektörlerinde faaliyet gösteren 11 farklı kurumda tam

zamanlı görev yapan 451 işgörene anket uygulamışlardır. Yapısal eşitlik modeli bulgularına göre umut, iyimserlik, özyeterlilik ve psikolojik dayanıklılığın iş tatminini yordadığı belirlenmiştir. Değişkenlerin iş tatminini açıklayıcılık düzeyleri %16-29 arasında değişimlik göstermiştir. Ayrıca çalışanların umut ve özyeterlilik düzeyleri en yüksek bulunurken, en güçlü ilişki özyeterlilik ile iş tatmini arasında orta düzeyde bulunmuştur.

Chaudhary ve Chaudhari (2015) Hindistan'da kamu sektöründe hizmet veren banka çalışanlarının psikolojik sermaye, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 100 işgören ile yürütülen çalışma sonucunda psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulunmamış, ancak psikolojik sermaye ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından yalnızca iyimserliğin iş tatmini ile düşük düzeyde, anlamlı ve pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

Karatepe ve Karadas (2015) yaptıkları çalışmada psikolojik sermayenin işe tutkunluk aracılığıyla iş tatmini, kariyer tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerini araştıran bir model geliştirmiş ve test etmişlerdir. Romanya'da uluslararası faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı oteller zincirinde ön büro çalışanlarından toplanan verilere dayanarak anket uygulamışlardır. Çalışma sonucunda iyimserliğin psikolojik sermayenin en iyi göstergesi olduğu, bunu dayanıklılık, özyeterlilik ve umudun izlediği gösterilmiştir. Psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların işe daha fazla tutkuyla katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlar işlerinden, kariyerlerinden ve yaşamlarından daha fazla tatmin duydukları görülmüştür. Bulgular ayrıca psikolojik sermayenin iş, kariyer ve yaşam tatminine yol açan iş tutkunluğunu da arttırdığını göstermiştir.

Hsieh, Hsieh ve Huang (2016) kamu hizmet sektöründe duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 315 çalışandan elde edilen verilere regresyon analizi uygulanmış, özyeterliliğin duygusal emeğe olumlu etkisine aracılık ettiği ve iş tatmini ile olan olumsuz ilişkisini azalttığı belirlenmiştir.

Kudo, Sakuda ve Tsuru (2016) umut, örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bir eğitim kurumunun tüm zamanlı 95 çalışanı ile yapılan çalışmada hiyerarşik regresyon sonuçları, örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu ( $p < 0.001$ ), ayrıca umut ve iş tatmini arasında pozitif ve ortda



düzyeyde bir ilişki olduğunu göstermiştir ( $p < 0.05$ ). Bunların yanı sıra umut, örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki olumsuz ilişkiye kısmen aracılık etmiştir ( $p < 0.01$ ).

Law ve Guo (2016) yaptıkları araştırmada Tayvan cezaevi sistemindeki memurların umut ve öz yeterlilikleri ile iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağıllık arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamışlardır. 133 personel ile yapılan çalışma sonucunda regresyon analizi; umudun iş tatmini ile anlamlı ve orta düzeyde pozitif ilişki ve iş stresi ile anlamlı ve negatif ilişkili olduğunu göstermiştir. Öz yeterliliğin iş tatmini ile orta düzyeye anlamlı ve pozitif ilişkisi bulunmuş, ayrıca iş tatmininin örgütsel bağıllıkla anlamlı ve pozitif ilişkisi olduğu belirlenmiştir.

Mishra, Patnaik ve Mishra (2016) çalışanların iş tatmini ve stres üzerinde umudun rolünü incelemişlerdir. Özel sektörde faaliyet gösteren dört hayat sigortası işletmesinde yapılan çalışmada 255 çalışana anket uygulanmış ve çalışma sonucunda umudun iş tatmini ile pozitif ilişkili, stres semptomlarıyla negatif ilişkili olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışanların umut düzeyleri yüksek, iş tatmin düzeyleri orta düzeyde bulunurken, umut ve iş tatmini ilişkisinin orta düzeyde kuvvetli olduğu tespit edilmiştir.

Şen, Mert ve Aydın (2017) yaptıkları çalışmada örgütsel psikolojik sermayenin iş tatmini, örgütsel bağıllık ve stresle başa çıkma gibi temel örgütsel sonuç değişkenleri üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Bir kamu kuruluşunun 298 çalışanından toplanan veriler sonucunda stres seviyesinin ( $r = 0,288$ ;  $p < 0,01$ ) psikolojik sermaye ile negatif ve düşük kuvvetli ilişkiye sahip olduğu; iş tatmininin ( $r = 0,339$ ;  $p < 0,01$ ) psikolojik sermaye ile pozitif ve orta düzeyde kuvvetli bir ilişkiye sahip olduğu; örgütsel bağıllığın ( $r = 0,292$ ;  $p < 0,01$ ) psikolojik sermaye ile pozitif ve düşük kuvvetli bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, çalışanların psikolojik sermayesini artırmak, iş tatmini ve çalışanların örgütsel bağıllık tutumunu artırırken, çalışanların yaşadığı stres düzeyini de düşürmektedir.

Kong ve diğerleri (2018) yaptıkları meta analiz sonucunda iş tatmininin, örnek ağırlıklı ortalama korelasyonu temelinde, psikolojik sermaye ile anlamlı, orta düzeyde ve pozitif bir ilişkisinin olduğunu bulmuşlardır.

Krings (2018) yaptığı araştırmada iş tatmini ve psikolojik iyi olma hali arasındaki ilişkiyi ve psikolojik sermayenin ve iş odaklılığın aracılık etkilerini incelemiştir. Çalışma sonuçları, hem içsel hem de dışsal iş tatmininin psikolojik

sermaye üzerinde pozitif ve doğrudan bir etkiye sahip olduğunu, içsel tatminin daha yüksek etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Tüm psikolojik sermaye boyutlarının ayrı ayrı ve birlikte psikolojik sermaye ve içsel iş tatmini ile pozitif korelasyon gösterdiği görülmüştür. Çoklu regresyon analizi ise umut, özyeterlilik ve genel pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin aracılık rolü bulunduğunu göstermiştir.

Rahayu, Rasid ve Tannady (2018) yaptıkları araştırmada özyeterlilik, iş tatmini ve iş kültürü değişkenlerinin bankacılık sektöründe telefonla pazarlama personelinin performansına etkilerini incelemeyi ve analiz etmeyi amaçlamışlardır. Regresyon analizi sonucunda özyeterlilik, iş tatmini ve iş kültürünün ayrı ayrı çalışan performansını olumlu ve anlamlı olarak etkilediği, bu etkide iş tatmini ve özyeterliliğin daha fazla etkisinin olduğu görülmüştür.

Arıcı, Büyüksivashoğlu ve Akberov (2019) yaptıkları araştırmada bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan sağlık personelinin umut ve iş tatmininin çalışan performansına etkisini araştırmayı amaçlamışlardır. Bu kapsamda 550 çalışanla yürütülen araştırma sonuçlarına göre, umudun iş doyumuna düşük düzeyde ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tatmininin ve umudun çalışan performansını etkilediği belirlenmiştir.

Uysal (2019) 134 özel sektör çalışanı ile yaptığı çalışmada; iş tatmini, örgütsel bağlılık ve motivasyondan oluşan pozitif iş psikolojisi ile psikolojik sermaye arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda psikolojik sermayedeki değişimin pozitif iş psikolojisindeki değişimin %59,8'ini açıkladığı tespit edilmiştir. Oluşturulan modele göre; iş psikolojisi üzerinde özyeterlilik boyutunda 1 birim artışın 1.159 birim olumlu etki gösterdiği, psikolojik dayanıklılık boyutunda 1 birim artışın 1.339 birim olumlu etki gösterdiği, umut boyutunda 1 birim artışın ise 0.616 birim olumlu etki gösterdiği tespit edilmiştir.

# ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

## POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLE İŞ TATMİNİ İLİŞKİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

### 1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Bu çalışmanın kapsamını Bursa ilinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 295 mavi ve beyaz yakalı işgören oluşturmaktadır.

Bu araştırmada işletme çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye algıları ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modellerinde amaçlar genellikle soru cümleleri ile ifade edilmektedir. Bu çalışma kapsamında tarama modelleri arasındaki genel tarama tekniği kullanılmıştır. Tarama modelleri, genel ve tekil tarama modelleri olarak iki gruba ayrılmaktadır. Bu araştırmada tercih edilen genel tarama modeli, “çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleri” olarak belirtilmektedir (Karasar, 2018: 111).

### 2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Küreselleşen iş ortamında teknolojik gelişmelere uyum sağlamanın bir gereklilik niteliği kazanması, sosyal ve siyasi ilerlemelerin iş yaşamına yansımaları, kuruluşlarda kademe düşürme ve küçülme gibi uygulamaların gün geçtikçe yoğunlaşması, insanların iş ve özel yaşamları üzerindeki mevcut baskıyı arttırmakta ve psikolojik bakımdan etkilenmelerine neden olmaktadır. Bu psikolojik baskı ile mutsuzluk, işlerini kaybetme korkusuna, performans düşüklüğü, sadakatsizlik, tatminsizlik, özel yaşam ve iş yaşamının çatışması gibi olumsuzluklara ve etkinliğin azalmasına neden olabilmektedir. Bu bağlamda personelin daha etkin bir şekilde çalışmalarını, kuruluşların rekabet üstünlüğü kazanmalarını ve insan kaynaklarının daha verimli yönetimini sağlayacak strateji planlamaları sonucunda, personelin sahip oldukları sermaye türleri üzerine çalışmalar yapılmıştır. Odak noktası insan sermayesi olan bu çalışmalarda, personelin pozitif bir yaklaşımla değerlendirilmesi gerekliliği öne sürülmüş ve bu bağlamda “pozitif psikolojik sermaye” kavramı ele alınmıştır (Akçay, 2012).

İnsan kaynağının sürdürülebilir bir rekabet avantajı olması, işletmelerin insan odaklı bir yönetim yaklaşımını benimsemelerine yol açmaktadır. Çalışanların pozitif psikolojik sermaye bileşenlerini oluşturan öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık halleri, iş tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Buradan hareketle işletmelerin gelişmeleri, başarı elde etmeleri ve yüksek performans sergilemelerini sağlayacak temel faktörlerden biri olan insan kaynağının, pozitif psikolojik sermayenin önem kazanmasında ve işletmelerin bu yaklaşımla hareket etmeleri konusunda önemli bir rol oynamaktadır.

Bu bağlamda bakıldığında gerek ülke çapında gerekse dünya çapında özellikle son yirmi yılda, pozitif psikolojik sermayenin değerlendirilmesinde bazı çalışmaların mevcut olmasıyla birlikte bu çalışmalar sınırlı kalmaktadır. Bu nedenle çalışmanın belirlenmesinde bu durum göz önünde bulundurulmuş ve bu doğrultuda bir çalışma ortaya konulmuştur. Bu çalışma alan yazına gelecekte yapılacak çalışmalar için katkıda bulunacağı için önem taşımaktadır.

### **3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırmada nicel analiz yöntemleri arasında bulunan anket tekniği kullanılmıştır. Anketler katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır. Bu bölümde araştırmanın hipotezleri, evren ve örneklem, veri toplama tekniği ve araçları, verilerin analizi başlıkları ele alınmıştır.

#### **3.1. Araştırmanın Hipotezleri**

H<sub>0</sub>: Pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki yoktur.

H<sub>1</sub>: Pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

H<sub>1a</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H<sub>1b</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H<sub>1c</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin umut alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H<sub>1d</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin özyeterlilik alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Çalışmada Bursa ilinde hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan beyaz ve mavi yakalı işgörenlerden kolayda örnekleme yoluyla 295 katılımcı seçilmiştir.

Kolayda örnekleme tekniği, araştırmacının örneklem seçimini kendisine yakın ve kolaylıkla ulaşabileceği kişilerden seçtiği tesadüfi olmayan örnekleme türüdür. Bu örneklemede katılımcılar, seçilme olasılıkları bilinmeden örnekleme alınmaktadır. Kimi zaman örneklemedeki kişilerin araştırmacı ile ilişkili/yakın çevresinden oldukları görülmektedir (Baştürk ve Taştepe, 2013: 145). Bu çalışmanın daha çok hizmet sektöründeki mavi ve beyaz yakalıları ilgilendirmesi nedeniyle araştırmacının izin almak, maliyet ve zaman değişkenleri bakımından daha kolay ulaşabildiği hizmet sektörü çalışanlarından oluşturması kolayda örneklemedir.

### **3.3. Verilerin Toplanması**

Bu çalışmada veri toplamak amacıyla nicel yöntemlere ilişkin anket tekniği tercih edilmiştir. Nicel araştırmalar, belirli bir problemin/problemlerin teoriler aracılığıyla sınanması, sayısal olarak ölçülmesi ve istatistiksel yöntemler aracılığıyla analiz edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Farklı yöntemlerle veri toplama ve istatistiksel analizler kullanılarak ölçme ve değerlendirmeler söz konusudur. Nicel araştırmalarda tündengelim anlayışına göre hareket edilmektedir. Yöntemsel açıdan anketler, deneyler, tarama ve yapılandırılmış görüşmeler nicel araştırma teknikleri arasında bulunmaktadır. Araştırmalarda hipotezlerin bulunduğu veya istatistiksel olarak bir sonuca varmak amaçlandığında, anket tekniğinin tercih edilmesi uygun görülmektedir (Padem, Göksu ve Konaklı, 2012: 58).

Anketler, insanların hayat şartlarını inançlarını, tutumlarını ve davranışlarını betimlemek amacıyla oluşturulan bir dizi sorudan meydana gelen araştırma materyali olarak tanımlanmaktadır. Gözlem ve görüşme gibi diğer veri toplama yöntemlerine göre

çok daha büyük gruplara hızlı şekilde uygulanma olanağının bulunması ve daha düşük maliyete sahip olması açısından avantajlıdır. Ancak daha yüzeysel bilgi toplamaya uygun olması, katılımcıları sorulara cevap vermeye yönelik güdülemekte sorunlar yaşanması, esnekliğe sahip olmaması ise anketlerin kısıtları arasında yer almaktadır (Büyüköztürk, 2018: 129).

### 3.4. Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları olarak “Kişisel Bilgi Formu”, “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve “İş Tatmini Ölçeği” olmak üzere üç form kullanılmıştır.

*Kişisel Bilgi Formu:* Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla bilgi formu kullanılmıştır. Bu formun oluşturulması, psikolojik sermaye ve iş tatmini ile ilişkili literatür araştırmalarının incelenmesi ardından oluşturulmuştur. Kişisel Bilgi Formunda yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, işletmede ve meslekte çalışma süreleri gibi değişkenler yer almaktadır.

*Psikolojik Sermaye Ölçeği:* Çalışmada Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen Psikolojik Sermaye Ölçeği (PsyCap Questionnaire-PCQ) kullanılmıştır. Literatürde psikolojik sermayeye ilişkin çalışmalarda; Luthans, Youssef ve Avolio'nun (2007) geliştirdiği Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin “umut” boyutu Synder ve arkadaşlarının (1996) geliştirdiği “Hope Scale”den “iyimserlik” alt boyutu Scheier, Carver ve Bridges (1994) tarafından geliştirilen Life Orientation Test'ten, “psikolojik dayanıklılık” alt boyutu için Wagnild ve Young (1993) tarafından geliştirilen Resilience Measure ölçeğinden ve “özyeterlilik” alt boyutunun belirlenmesi için Chen, Gully ve Eden (2001) tarafından geliştirilen “General Self-Efficacy” ölçeğinden esinlenmiştir. 4 alt boyuttan oluşan ölçek 6'lı Likert (1: Kesinlikle katılmıyorum, 6: Kesinlikle Katılıyorum) sisteminden oluşmaktadır.

Orijinal psikolojik sermaye ölçeği 4 boyut ve 24 soruyu kapsamaktadır. Ölçekte bulunan 6 ifade umut, 6 ifade iyimserlik, 6 ifade öz-yeterlilik ve 6 ifade psikolojik dayanıklılıkla ilişkilidir. Ölçeğin Türkçeye uyarlandığı çalışma ise Çetin ve Basım (2012) tarafından gerçekleştirilmiştir. Burada ölçeğin alt boyutlarına ilişkin Cronbach's Alpha katsayıları sırasıyla iyimserlik 0.67, umut 0.81, psikolojik dayanıklılık 0.68, öz-yeterlilik 0.91 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin genel Cronbach's Alpha katsayısı ise 0.91 olarak bulunmuştur. Ölçekten elde edilen yüksek puanlar, her bir boyut için yüksek

düzyeyde iyimserlik, dayanıklılık, umut ve özyeterlilik göstermektedir. İyimserlik alt boyutunun 1. ve 3. soruları ile Psikolojik Dayanıklılık alt boyutunun 3. sorularında ters puanlandırma yapılacaktır.

*İş Tatmini Ölçeği:* Bu araştırmada 1967 yılında Weiss ve arkadaşlarının geliştirdiği ve 20 soru içeren Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için sıklıkla kullanılan bu ölçek, işe ilişkin birçok boyutu göz önünde bulundurması açısından tercih edilmiştir. Söz konusu boyutlar, terfi, meslektaşlarla olan ilişkiler, ücret, örgüt politikaları, başarıma, yönetim ilişkileri, yeteneklerden faydalanma, sorumluluk, otorite, tanınma, güvenlik, statü, gerçekleştirilen faaliyetler, yaratıcılık, ahlaki değerler, bağımsızlık, çalışma koşulları, sosyal hizmetler, teknik yardım ve değişiklik olarak sıralanmaktadır (Kaplan, 2011: 144). Ölçeğin orijinal güvenilirlik katsayısı 0,83, Baycan (1985) ve Yıldırım (1996) tarafından Türkçeye uyarlanma çalışmalarında ise sırasıyla 0,77 ve 0,76 olarak bulunmuştur.

*Minnesota İş Tatmini Ölçeği,* 5’li Likert tipi bir ölçek olup, ifadelere verilen yanıtlar “Hiç Memnun Değilim: 1 puan”, “Memnun Değilim: 2 puan”, “Kararsızım: 3 puan”, “Memnunum: 4 puan” ve “Çok Memnunum: 5 puan” şeklinde değerlendirilmektedir. Ölçekten alınacak en az puan 20, en fazla puan 100’dür. Puanların yükselmesi, iş tatmininin artması şeklinde yorumlanmaktadır. Ölçekte olumsuz bir ifade yer almamaktadır. 25 puan ve altı düşük düzeyde iş tatmini, 75 ve üzeri yüksek düzeyde iş tatminini ifade etmektedir. İş tatmini ölçeğinin içsel kaynaklı iş tatmini alt boyutu, anket formundaki 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaralı sorulardan, dışsal kaynaklı iş tatmini anket formundaki 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 numaralı sorulardan meydana gelmektedir. İçsel iş tatmini, işin kendisi ve çalışanın iş yaparken ne hissettiği ile ilişkilidir (kişinin becerilerini sergileme olanakları, amaca ulaşma hissi, otorite kurma, bağımsız çalışabilme, sorumluluk ve yetki, sosyal statü, yaratıcılık). Dışsal iş tatmini ise, işle dolaylı olarak ilişkili boyutları kapsamaktadır (terfi, ücret, onaylanma, işletme politikaları).

## **2.5. Verilerin Analizi**

Veri analizinde katılımcıların, pozitif psikolojik sermaye ölçeği ile iş tatmini ölçeği maddelerine verdiği değerlerden yararlanarak analizler yapılmıştır. Demografik

değişkenlerle ilgili ve ölçeğin frekans, yüzde, birikimli yüzde ve tanımlayıcı istatistik değerleri ortalama ve standart sapma değerleri bulunmuştur. Bağımsız gruplar arasındaki ortalama farklılıklarını belirlemek amacıyla Bağımsız t Testi ve ANOVA, iş tatmini ile pozitif psikolojik sermaye arasında ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi ve doğrusal regresyon kullanılmıştır.



#### 4. BULGULAR

Çalışmada katılımcıların pozitif psikolojik sermaye ve iş tatmini ölçeklerine verdikleri yanıtların genel ortalamaları ve standart sapmalarına yönelik bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Tanımlayıcı İstatistikleri

Tanımlayıcı İstatistik Değerleri		Ortalama	Std. Sapma
Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği	İyimserlik	3,6605	0,79149
	Psikolojik Dayanıklılık	3,6807	0,79090
	Umut	3,8550	0,93982
	Özyeterlilik	3,8475	0,98901
İş Tatmini Ölçeği		3,1841	0,67579

Tablo 1’de görüldüğü gibi, Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutu iyimserliğe yönelik puanlar  $3,66\pm 0,79$  ortalamaya sahipken, psikolojik dayanıklılık alt boyutuna ilişkin puanlar  $3,68\pm 0,79$  ortalamaya, umut alt boyutuna ilişkin puanlar  $3,85\pm 0,94$  ortalamaya özyeterlilik alt boyutuna ilişkin puanlar ise  $3,85\pm 0,99$  ortalamaya sahiptir. İş Tatmini Ölçeğinden elde edilen ortalama puan  $3,18\pm 0,67$ ’dir.

Bulgulara göre mavi ve beyaz yakalıların umut ve özyeterlilik düzeylerinin iyimserlik ve psikolojik dayanıklılıklarına göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. İş tatmini puanlarının 100 üzerinden yaklaşık 64 puan ortalamasına sahip olması nedeniyle mavi ve beyaz yakalı çalışanların işlerinden orta düzeyde tatmin duydukları söylenebilir.

Çalışmanın temel problemi olan pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişki ve ilişkinin düzeyine yönelik gerçekleştirilen Pearson korelasyon analizi bulguları Tablo 2’te gösterilmiştir.

Tablo 2. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Pearson Korelasyon Analiz Bulguları

Pearson korelasyon	İş Tatmini Ölçeği	
	Pearson r değerleri	p
İyimserlik	+0,294**	0,000
Psikoloji	+0,304**	0,000
Umut	+0,435**	0,000
Özyeterlilik	+0,467**	0,000

Tablo2’te görüldüğü gibi, Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutu iyimserlik ile İş Tatmini Ölçeği arasında +0,294 oranında ilişki bulunmaktadır. Anlamlılık değeri p 0,05 değerinden küçük olduğundan iyimserlik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda “H<sub>1a</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.” hipotezinin kabul edilebildiği söylenebilir.

Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutu Psikolojik Dayanıklılık ile İş Tatmini Ölçeği arasında +0,304 oranında ilişki bulunmaktadır. Anlamlılık değeri p 0,05 değerinden küçük olduğundan Psikoloji ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda “H<sub>1b</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.” hipotezinin kabul edilebildiği söylenebilir.

Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutu Umut ile İş Tatmini Ölçeği arasında +0,435 oranında ilişki bulunmaktadır. Anlamlılık değeri p 0,05 değerinden küçük olduğundan Umut ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda “H<sub>1c</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin umut alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.” hipotezinin kabul edilebildiği söylenebilir.

Pozitif Psikolojik Sermaye alt boyutu Özyeterlilik ile İş Tatmini Ölçeği arasında +0,467 oranında ilişki bulunmaktadır. Anlamlılık değeri p 0,05 değerinden küçük olduğundan Özyeterlilik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu doğrultusunda “H<sub>1d</sub>: Pozitif psikolojik sermayenin özyeterlilik

alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.” hipotezinin kabul edilebildiği söylenebilir.

Tablo 3. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Regresyon Katsayısı Bulguları

Modelin Özeti						
Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Std. Hata Tahmini	F	p
1	0,525 <sup>a</sup>	0,276	0,266	0,57897	27,637	0,000
a. Yordayıcı: (Sabit), Öz Yeterlilik, İyimserlik, Psikoloji, Umut						

Tablo 3’te görüldüğü gibi R<sup>2</sup>=0.276, Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=0,276 olarak hesaplanmıştır. Yordayıcıların iş tatmini ölçeğinin %27,6’sını açıkladığı tespit edilmiş ve bu durum yordayıcıların artırılması gerektiğinin bir işaretidir. İş tatmini ve pozitif psikolojik sermaye modelinin p=0,000<p=0,05 anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda kurulan modelin regresyon analizine uygun olduğu ve katsayıların yorumlanabilir olabileceği görülmüştür.

Tablo 4. Pozitif Psikolojik Sermaye İle İş Tatmini Arasındaki Regresyon Analizinde Alt Boyutlara İlişkin Bulgular

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p	
	B	Std. Hata	Beta			
1	(Sabit)	5,034	0,203		24,850	0,000
	İyimserlik	-0,076	0,048	-0,089	-1,589	0,113
	Psikoloji	-0,058	0,049	-0,068	-1,178	0,240
	Umut	-0,151	0,046	-0,210	-3,301	0,001
	Özyeterlilik	-0,202	0,042	-0,295	-4,803	0,000
a. Bağımlı Değişken: İş Tatmini Ölçeği						

Tablo 4’te görüldüğü gibi, İş tatmini bağımlı değişkeni üzerinde pozitif psikolojik sermaye alt boyutu iyimserliğin anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (p =0,113 > p =0,05). İş tatmini bağımlı değişkeni üzerinde pozitif psikolojik sermaye alt boyutu psikolojinin üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (p =0,240 > p

=0,05). İş tatmini bağımlı değişkeni üzerinde pozitif psikolojik sermaye alt boyutu umut üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $p = 0,001 < p = 0,05$ ). Umut alt boyutundaki değişim iş tatminini -0,151 birim etkilemekte ve umut azaldıkça iş tatmini azalmaktadır. İş tatmini bağımlı değişkeni üzerinde pozitif psikolojik sermaye alt boyutu Öz Yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.  $p = 0,000 < p = 0,05$  Öz Yeterlilik alt boyutundaki değişim iş tatminini -0,202 birim etkilemekte ve Özyeterlilik azaldıkça iş tatmini azalmaktadır.

## 5. TARTIŞMA

Çalışmada öncelikle pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarına ve iş tatminine ilişkin ortalamalar belirlenmiştir. Bulgulara göre iş tatmini ve pozitif psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarının orta düzeyde olduğu görülmüştür. Ancak mavi ve beyaz yakalıların umut ve özyeterlilik düzeylerinin iyimserlik ve psikolojik dayanıklılıklarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer literatür araştırmaları incelendiğinde; çalışmaların birçoğunun iş tatmini ve psikolojik sermayenin orta düzeyde olduğunu göstermiştir (Badran ve Youssef-Morgan, 2015; Law ve Guo, 2016; Arıcı, Büyüksivashoğlu ve Akberov, 2019). Bunların yanı sıra Erkuş ve Fındıklı (2013) polis, doktor, hemşire, öğretmen, laborant ve akademisyenlerle yaptıkları çalışmada psikolojik sermaye ve iş tatminin nispeten yüksek düzeyde olduğunu belirlemişlerdir. Bu farklılığa rağmen çalışanlarda özyeterlilik ve umut düzeyinin iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığa göre daha yüksek olduğu desteklenmiştir. Borgogni vd. (2013) özel sektörde faaliyet gösteren bir dağıtım şirketindeki beyaz yakalıların özyeterliliklerinin yüksek olduğunu belirlemiştir. Benzer şekilde hizmet sektöründeki işletmelerde çalışanların umut ve özyeterlilik düzeylerinin dayanıklılık ve iyimserliğe göre daha yüksek olduğunu tespit eden farklı çalışmalar da mevcuttur (Kaplan ve Biçkes, 2013; Badran ve Youssef-Morgan, 2015; Krings, 2018). Hindistan'da bir sigorta şirketinde yapılan farklı bir çalışmanın bulguları ise, çalışanların umut düzeyinin yüksek ancak iş tatmininin düşük olduğunu göstermiştir (Mishra, Patnaik ve Mishra, 2016). Avustralya'da gayrimenkul sektöründe faaliyet gösteren bir şirket çalışanlarının özyeterlilik ve iş tatmini düzeylerinin ise oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Tüm bu bulgular doğrultusunda psikolojik sermaye ve iş tatmininin farklı sektörlere ve hatta coğrafi, sosyal ve ekonomik koşulları farklı ülkelere göre değişiklik gösterdiği söylenebilir. Ayrıca psikolojik sermayenin alt boyutları arasındaki ortalama puanların farklılık göstermesinin bile psikolojik sermaye ve iş tatminini etkileyebileceği düşünülmektedir. Örneğin; umut düzeyi yüksek çalışanların özyeterlilik düzeylerinin düşük olması sonucunda yapılan işi gerçekleştirme konusunda yetersiz kalmaları, o çalışanların iş tatmininin düşük olmasına neden olabilir. Buradan hareketle hem umut hem de özyeterliliğin birlikte dikkate alınarak iş tatminine etkisinin incelenmesi önem kazanmaktadır.

Yapılan bu çalışmada pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda gerçekleştirilen analiz sonuçlarından elde edilen bulgularda umut ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada umut ile iş tatmini arasında pozitif ve orta düzeyde kuvvetli bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Çalışmamıza benzer şekilde alanyazın taramasında ulaşılan diğer çalışmaların (Avey vd., 2011; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Youssef ve Luthans, 2007; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Çetin, 2011; Dönmez, 2014; Zeynel, 2017; . Jung ve Yoon, 2015; Larson ve Luthans, 2006; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007; Şen, Mert ve Aydın, 2017) sonucunda da anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Avey (2011) umut ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, umut ile iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin bulunduğu sonucuna varmıştır. Erkuş ve Fındıklı (2013) çalışmasında psikolojik sermayenin umut ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif olduğu sonucuna varmıştır. Youssef ve Luthans (2007) yapmış oldukları çalışmada umut ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif olduğunu saptamışlardır. Akçay (2012) umut ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu ortaya koymuştur. Biçkes vd, (2014) umut ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varmışlardır. Çetin (2011) yapmış olduğu çalışmada umut ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğunu belirlemiştir. Dönmez (2014) gerçekleştirmiş olduğu çalışmada umut ile iş tatmini arasındaki ilişki düzeyinin anlamlı ve pozitif olduğu sonucuna varmıştır. Zeynel (2017) umut ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu saptamıştır. Jung ve Yoon (2015) ortaya koymuş oldukları çalışma sonucunda çalışanların pozitif psikolojik sermaye arasındaki umut alt boyutu ile iş tatminini arasındaki ilişki düzeyinin pozitif ve anlamlı olduğunu belirlemiştir. Larson ve Luthans (2006) gerçekleştirdikleri çalışmada umut alt boyutunun iş tatmini ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu saptamışlardır. Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından yapılan çalışmada umut alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Şen, Mert ve Aydın (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada umut ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak Kaplan ve Biçkes (2013) tarafından yapılan çalışmada, 5 yıldızlı otelde çalışan

181 işgörenin umut düzeylerinin en yüksek olmasına rağmen umut ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkili olmadığı belirlenmiştir. Burada otel çalışanlarının uzun süreli mesai, misafirleri ağırlamak ve yüksek kaliteli hizmet sunmak adına fiziksel ve psikolojik olarak daha fazla yıpranmaları nedeniyle psikolojik dayanıklılıklarının düşük olduğu ve bu değişkenin iş tatmininde umuda göre daha ön planda bulunduğu söylenebilir. Jung ve Yoon (2015) aynı şekilde umudun otel çalışanları için stres ve yorgunluktan etkilenmelerini tamponlayarak iş değiştirme arzusunu azalttığını belirtmişlerdir. Bu nedenle çalışanların stresini, tükenmişliğini ve dolayısıyla işten ayrılma niyetini azaltma aracı olarak işletme yönetimlerinin çalışanların umut düzeyini geliştirmeleri önerilmiştir.

Bu bağlamda gerçekleştirilen bu çalışma ile alanyazındaki diğer çalışmalar benzerlik gösterdiği ve umut ile iş tatmini arasındaki ilişkinin genellikle pozitif ve orta düzeyde olduğu söylenebilir. Bu bulgu, Türkiye'deki hizmet işletmelerinde insan kaynakları yönetimi için umut vericidir. Çünkü umut, örgütsel ortamlarda geliştirilebilecek içsel ve motivasyonel bir güçtür (Luthans vd., 2008). Umudun, hedefe yönelik enerjiyi ve bu hedeflere ulaşmak için çeşitli çabaların sergilenmesini ifade ettiği için hizmet işletmelerindeki yöneticiler çalışanları için hedef belirleme, yeni yöntemler izleme ve önemli hedeflere ulaşma yollarını belirlemede çalışanları aktif katılım konusunda teşvik etmelidir (Badran ve Youssef-Morgan, 2015: 363). Umudun düzeyi yüksek olan bireylerin hedeflerinden emin olma eğiliminde oldukları, bu hedeflere ulaşmak için zorluklarla daha iyi başa çıkabildikleri ve hedeflere ilerleme sürecinde kendilerine değer verdikleri, başkalarıyla etkileşime girmekten ve yeni işbirlikçi ilişkilere kolayca adapte olmaktan zevk aldıkları belirtilmiştir. Özellikle umudun düzeyi yüksek çalışanların stresli durumlarda daha az endişeli oldukları ve iş bağlamında çevresel değişime daha rahat uyum sağladıkları vurgulanmıştır (Akhras, 2015: 268).

İnsan kaynakları yönetiminde umut, özellikle belirli iş türlerinin seçiminde önemli bir rol oynayabilir ve sürekli bir özellik olmaktan ziyade durumsal ve sonradan edinilebilen olduğu için çalışanlarda değişkenlik gösterebilir. İşletmelerde iş performansını geliştirmek ve değerli çalışanları işletmede tutmak amacıyla eğitimler aracılığıyla umudun düzeyi geliştirilebilir (Malik, 2013: 3). Bazı çalışmaların, psikolojik sermayenin dışadönüklük ve vicdanlılık gibi kişilik özelliklerine kıyasla daha iyi bir tatmin göstergesi olduğu öne sürülmüştür (Luthans vd., 2007). Psikolojik sermayenin,

çalışanların genel olarak işletmelerine ve işlerine olan bağlılıklarını arttırdığı ve dolayısıyla iş tatminini arttırmada kritik bir rol oynadığı iddia edilmiştir. Sonuç olarak, gelişime açıklığı nedeniyle psikolojik sermaye, çalışanların işlerini algılama ve işlerini gerçekleştirme şeklini değiştirmek amacıyla yöneticiler tarafından kullanılabilir (Fu, 2013: 946).

Çalışmada iyimserlik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Çalışmamıza benzer şekilde, alanyazın taramasında diğer çalışmaların birçoğunun (Kaplan ve Biçkes, 2013; Avey vd., 2011; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Youssef ve Luthans, 2007; Akçay, 2012; Biçkes vd, 2014; Çetin, 2011; Dönmez, 2014; Zeynel, 2017; Jung ve Yoon, 2015; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007; Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011; Şen, Mert ve Aydın, 2017) da bu değişkenler arasında pozitif ve anlamlı düzeyde bir ilişkinin bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Kaplan ve Biçkes (2013) ortaya koymuş oldukları çalışmada iyimserlik ve iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif, anlamlı ve düşük düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde Erkuş ve Fındıklı (2013) iyimserlik ile iş tatmini arasında pozitif ve düşük düzeyde kuvvetli bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Youssef ve Luthans (2007) örneklemde değiştiği iki farklı çalışma yürütmüş ve her iki çalışmada da iyimserlik ile iş tatmini ve işyerinde mutluluk arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğunu belirlemişlerdir. Ancak birinci örnekleme toplam 1032 çalışan bulunurken çalışanların %9'u üretim, %62'si hizmet, %29'u ise kamu sektörü ve sivil toplum kuruluşlarından oluşmuştur. İkinci örnekleme ise 232 çalışanın %23'ü üretim, %47'si hizmet ve %30'u kamu sektörü ve sivil toplum kuruluşlarından oluşmuştur. Çalışmanın en dikkat çeken bulgusu, ikinci örnekleme hizmet sektöründe çalışan kişi sayısının azalmasıyla iyimserlik ile iş tatmini arasındaki ilişki kuvvetinin de azalmasıdır. Dolayısıyla iyimserliğin hizmet sektöründeki etkisinin diğer sektörlerle göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Biçkes vd. (2014) eğitim sektöründe öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutunun düşük düzeyde ve anlamlı aracılık rolü olduğunu göstermiştir. Akçay (2012) makine sektöründe faaliyet gösteren bir kamu işletmesinde 450 çalışan ile yürüttüğü çalışmada, iyimserlik ile iş tatmini arasında 0.01 düzeyinde anlamlı ilişki belirlerken, genel pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlara göre daha yüksek açıklayıcılığa sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, çalışanların iş tatmininde umut düzeylerinin



iyimserliğe göre daha kuvvetli olması ve her iki değişkenin iş tatmininde sinerjik bir etkisinin olması ile açıklanabilir. Jung ve Yoon (2015) ortaya koymuş oldukları çalışmada hizmet sektöründe faaliyet gösteren delüks otel çalışanlarının iyimserlik düzeyleri arttıkça iş tatminlerinin de arttığını belirlemişlerdir. Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından yapılan çalışmada iyimserlik alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada iyimserlik ile iş tatmini arasında anlamlı, pozitif ve orta düzeyde kuvvetli ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Bu bağlamda gerçekleştirilen karşılaştırma sonucunda diğer çalışmaların çoğunda iyimserlik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde sonuçlanmış olduğu görülmektedir. Yapılan bu çalışma ile alanyazındaki diğer çalışmalar benzerlik gösterdiği için iyimserlik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğu söylenebilir.

Çalışmada özyeterlilik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde kuvvetli bir ilişkinin olduğu sonucunda varılmıştır. Çalışmamıza benzer şekilde alanyazındaki diğer çalışmalarda (Judge ve Bono, 2001; Avey vd, 2011; Zeynel, 2017; Dönmez, 2014; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007; Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011) da özyeterlilik ve iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Avey vd., (2011) birçok farklı örnekleme karşılaştırdıkları çalışmada özyeterlilik ile iş tatmini arasında orta düzeyde kuvvetli bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Zeynel (2017) çalışmasında özyeterlilik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varmıştır. Dönmez (2014) çalışmasında özyeterlilik ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu saptamıştır. Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından ileri teknoloji kullanılarak üretim yapılan bir işletmede çalışan 115 mühendis ve teknisyen ile hizmet sektöründe çalışan 144 işgören olmak üzere iki örnekleme yürütülen çalışmada, her iki örneklemin özyeterlilikleri ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmuştur. Ancak hizmet sektöründe çalışanların özyeterlilikleri ile iş tatmini ilişkisinin ( $r=0.58$ ) üretim sektöründeki çalışanlara göre ( $r=0.30$ ) daha güçlü olduğu belirlenmiştir. Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada özyeterlilik ile iş tatmini arasındaki pozitif ilişkinin en güçlü ABD örnekleminde ve hizmet

sektöründeki çalışanlarda olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar, psikolojik sermayenin bir unsuru olan özyeterliliğin insna kaynakları gelişimi ve performans programlarında kullanımı bakımından önemli kanıtlar sunmaktadır. Pahi, Shah, Ahmed ve Umrani (2016) sağlık sektöründe çalışan hemşirelerde özyeterliliğin iş tatmini ile pozitif ve düşük düzeyde kuvvetli ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Yine özyeterlilik ve iş tatmininin pozitif ilişkili olduğu çalışmalardan Luthans vd. (2006) özyeterliliği yüksek olan çalışanların, zor görevleri yerine getirmede daha proaktif olduğu ve kurumsal hedeflere ulaşılmasında etkili olduğu belirtilmiştir. Özyeterlilikle ilgili en önemli çalışmalara sahip Albert Bandura'ya (1974) göre özyeterlilik; kişinin kendi motivasyonu, davranışı ve sosyal çevresi üzerinde kontrol sağlama becerisine olan güveni yansıtmaktadır. Dolayısıyla çalışanların özyeterliliği yüksek olduğunda, örgütsel beklentilerin ötesinde bir performans sergileyebilecekleri ve böylece işle ilgili tatmin ve performansın da artacağı söylenebilir.

Yapılan karşılaştırma doğrultusunda bu çalışma ile alanyazındaki diğer çalışmalar benzerlik gösterdiği için iyimserlik ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif yönde, anlamlı ve genellikle orta düzeyde olduğu söylenebilir.

Çalışmada dayanıklılık ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Alanyazın taramasında ulaşılan diğer çalışmaların pek çoğunun (Kaplan ve Biçkes, 2013; Youssef ve Luthans, 2007; Yeşil, Yetiş ve Telli, 2016; Akçay, 2012; Larson ve Luthans, 2006; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007; Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011; Şen, Mert ve Aydın, 2017) da çalışmamıza benzer şekilde dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Kaplan ve Biçkes (2013) gerçekleştirmiş oldukları çalışmada dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varmışlardır. Youssef ve Luthans (2007), çalışmalarında dayanıklılık ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğunu saptamışlardır. Yeşil, Yetiş ve Telli (2016) dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Akçay (2012) gerçekleştirmiş olduğu çalışmada dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğunu belirlemiştir. Larson ve Luthans (2006) gerçekleştirdikleri çalışmada dayanıklılık alt boyutunun iş tatmini ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu saptamışlardır. Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından

yapılan çalışmada dayanıklılık alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada pozitif psikolojik sermaye alt boyutu olan dayanıklılık ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif ilişkinin olduğu saptanmıştır. Şen, Mert ve Aydın (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada dayanıklılık ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışmaların karşılaştırılması sonucunda yapılan bu çalışma ile alanyazındaki diğer çalışmalar benzerlik gösterdiği için dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğu söylenebilir.

Gerçekleştirilen alan yazın araştırması bağlamında pozitif psikolojik sermaye arasındaki umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık alt boyutlarının, işletmeler için önemli olan insan kaynağı üzerinde oldukça önemli bir rol aldığı görülmektedir. Bununla birlikte gerçekleştirilen ve bu çalışmada da yer verilen çalışmalar doğrultusunda pozitif psikolojik sermayenin çalışanların iş tatminlerini etkilediği gözlemlenmektedir. Bu doğrultuda işletmelerin gelişmeleri ve daha verimli bir performans elde etmeleri açısından bu etkiyi dikkate alarak bir yönetim biçimi sergilemesinin gerekli olduğu sonucuna varılabilmektedir.

Bu çalışmada alanla ilgili kapsamlı bir araştırma gerçekleştirilmiş ve yapılan uygulama sonucunda alan yazındaki diğer çalışmalara paralel sonuçlar elde edilmiştir. Bu bağlamda yapılan bu çalışmanın diğer bilimsel çalışmaları destekleyici bir nitelikte olduğu görülmektedir. Çalışma aynı zamanda gelecekte yapılacak olan bilimsel çalışmalara da örnek olacağı ve katkı sağlayacağı için önemli bir çalışma niteliğindedir.

## SONUÇ

Bireylerin yaşam kalitesini yükseltmeye ve hayatın anlamsızlaşmaya ve verimsizleşmeye başladığı dönemlerde gerçekleşen olumsuzlukları ve hastalıkları engellemek için çalışan bir olgu olarak değerlendirilen pozitif psikolojinin hedefi hayattaki olumsuz koşulları iyileştirmeyi ve pozitif nitelikleri geliştirmek için dönüşümün gerçekleşmesini esas almaktadır.

Bu doğrultuda pozitif psikolojinin örgüt hayatındaki karşılığı olarak değerlendirilmektedir ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımı ile psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkarmıştır. Psikolojik sermaye ise kişilerin olumlu yönleri üzerinde durarak bu hususta güçlü oldukları alanların fark edilmesini sağlamaktadır. Böylece pozitif psikoloji, kişilerin olumlu olmasını sağlayan özelliklerin açıklanması bakımından örgütlere fayda sağlaması açısından oldukça önem taşımaktadır.

Bu çerçevede pozitifpsikolojik sermaye, psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, umut ve öz-yeterlilik gibi pozitif psikoloji değişkenler kapsamında, kişilerin motivasyonlarının artırılmasını temsil etmektedir. İş tatmini kavramı, işgörenlerin çalışmaları nihayetinde elde ettikleri kazanımları ve bu kazanımların önem durumunun ne derecede algılandığı şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle çalışanlar tarafından yapılan işin ücret, çalışma koşulları, denetim, sosyal ilişkiler, kendini geliştirme imkânları ve iş çevresi gibi birtakım etkenlerle ilgili pozitif bakış açıları sonucunda meydana gelen bir memnuniyet durumudur. İş tatmini yüksek seviyede olan işgörenlerin işlerine karşı olumlu bir tutuma sahip olduğu görülürken iş tatminsizliği yaşayan çalışanların olumsuz bir tutum içinde oldukları anlaşılmaktadır.

Günümüzde pozitif örgütsel davranış araştırmaları insan sermayesi kavramının dışına çıkarak psikolojik sermaye kavramını göz önünde bulundurmaktadır. Umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık öğeleri çerçevesinde şekillenen bu sermaye unsuru, yeri doldurulamaz insan kaynağının özellikle eğitilebilir, geliştirilebilir ve yönlendirilebilir yanları üzerine eğilmektedir. Tüm bu faktörler ile birlikte psikolojik sermaye bireylerin psikolojik süreçlerini yansıtması bakımından önem taşımaktadır.

Çalışma doğrultusunda gerçekleştirilen pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkinin analiz edilmesi sonucunda elde edilen bulgular,

- Umut ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin,

- İyimserlik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişkinin,
- Özyeterlilik ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin ve
- Dayanıklılık (psikolojik) ile İş Tatmini Ölçeği arasında pozitif ve zayıf bir ilişkinin olduğunu göstermiştir.

Literatüre genel olarak bakıldığında pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi açıklayan çeşitli çalışmaların yapıldığı bilinmektedir. Bu çalışma da literatürdeki diğer çalışmaları destekleyici bir niteliğe sahiptir. Ancak bu çalışmanın kapsamının hizmet sektöründeki mavi ve beyaz yakalılar ile sınırlandırılması, çalışma bulgularının daha spesifik bir gruba yönelik olduğunu göstermektedir. Ayrıca regresyon ve korelasyon analizlerinde demografik değişkenler yerine yalnızca psikolojik sermaye ve iş tatmin değişkenlerinin bulunması, doğrudan doğruya hizmet sektöründeki mavi ve beyaz yakalıların psikolojik sermayelerinin iş tatminini nasıl etkilediğini belirlemeye yöneliktir. Dolayısıyla elde edilen sonuçlardan yola çıkarak hizmet işletmelerinde pozitif psikolojik sermayeyi arttırmaya ilişkin ortaya konacak uygulamaların; çalışan tatminini arttırarak daha kaliteli hizmet sunmak, müşteri memnuniyetini arttırmak, personel devir hızını azaltmak ve çalışanların işletmeye bağlılığını arttırmak gibi olumlu sonuçlar oluşturması beklenmektedir.

Özel sektörde hizmet veren işletmelerin rakip işletmelerle rekabet edebilmeleri amacıyla psikolojik sermaye unsurlarından umut ve özyeterliliğin hizmet sektörü çalışanlarında daha fazla iş tatmini oluşturduğu belirlenmiştir. Umut kavramının, kişilerin başarılı olmak amacıyla yöntemler belirlemek ve alternatif çözümler üretmek gibi bilişsel davranışlar sergilemek olduğu dikkate alındığında; beyaz yakalıların yönetsel anlamda iş süreçlerini ve mavi yakalıları organize etme yükümlülükleri, terfi alma, prim ve sosyal statülerini arttırma gibi hedeflerine ilişkin umutlarının yüksek olması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Beyaz yakalıların genellikle mavi yakalılara göre daha fazla yönetsel görevlerinin olması ve dışsal yerine içsel motivasyon kaynaklarına daha fazla gereksinim duymaları sonucunda umut düzeylerini arttırarak yaptıkları işten tatmin olma duygusu elde etmek istemektedirler. Mavi yakalılarda ise kendilerine verilen görevlerin öncelikle hatasız yerine getirilmesi amacı bulunmakta ve beyaz yakalılara göre müşterilerle daha az temas halinde olmaktadır. Bu nedenle beyaz

yakalı çalışanlara yönelik üst yönetim stratejilerini belirlerken, bu çalışanlara verilen işi yaptıkları taktirde hem içsel hem de dışsal olarak işten tatmin olacaklarını hissettirmek önemlidir.

Özyeterlilik açısından ise mavi yakalıların işi gerçekleştirme becerisine olan inançları, beyaz yakalıların ise yönetsel anlamda yeterli beceriye sahip olmaları ile iş tatmininin artırılması hedeflenebilir. Çünkü bir işin gerçekleştirilmesine ilişkin inancın düşük olması durumunda çalışanların o işi gerçekleştirme esnasında hata yapma kaygısı ve yeterli performansı sergileyememesi gibi durumlar ortaya çıkabilir. Burada işletme yöneticilerinin gerek hizmet içi eğitimleri gerekse işin gerçekleştirilmesi konusunda çalışanlara destek olması önemlidir. Ayrıca belirli periyotlarla işletmelerde üst yönetim ve çalışanların biraraya gelerek hizmete yönelik değerlendirmeler ve iyileştirmeler yapmaları gereklidir. Mavi ve beyaz yakalı temsilcilerin belirli periyotlarla yapılacak bu toplantılara aktif katılım göstermeleri ve işe ilişkin önerilerinin dikkate alınması, hem hataların en aza indirilmesini hem de çalışanlar arasındaki koordinasyonun güçlenmesini sağlar. Çünkü hizmet sunumu sırasında müşterilerle yüz yüze olan kişiler, iş sürecinin işleyişi daha iyi deneyimledikleri için değerlendirmelerde kendi görüşlerinin de dikkate alınması gereklidir. Böylece yapılan işin daha başarılı gerçekleştirilmesi inancıyla kendilerini yapılacak iş için daha yeterli görmeleri hem psikolojik hem de fiziksel olarak sağlanabilir. Dolayısıyla başarıyla tamamlanan her iş, çalışanlar için olumlu bir motivasyon ve tatmin kaynağı olmaktadır. Sonuç olarak mavi ve beyaz yakalıların pozitif psikolojik sermaye unsurlarının ölçülmesinin iş tatminini arttırmak için önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Ancak bu ölçüm sonucunda karar verilecek uygulamalarda işin niteliğine ve çalışanların özelliklerine de önem verilmesi gereklidir. Örneğin; bir üretim işletmesinde bantta çalışan mavi yakalının müşterilerle yüz yüze görüşme zorunluluğu olmaması nedeniyle bu çalışan için özyeterliliğin daha önemli olduğu düşünülebilir. Ancak hizmet işletmesinde müşterilere yüz yüze hizmet sunan bir mavi yakalı için olumsuz durumlar karşısında hızlı şekilde çözümler üretebilme becerisinin de olması zorunludur. Hizmetin geri dönüştürülemeyen ve müşteri memnuniyeti ile ölçülebilme özellikleri nedeniyle hem umut hem özyeterliliğin aynı anda yüksek tutulması gereklidir.

Literatürdeki diğer çalışmaların genelinde pozitif psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarının iş tatmini ile pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Ancak bu

ilişkide umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve özyeterlilik değişkenlerinden hangisinin iş tatminini daha fazla açıklama gücü olduğunu bilmek önemlidir. Yapılan bu çalışmada işgörenlerin umut ve özyeterlilik düzeylerinin iş tatminini arttırmada daha etkili olduğu belirlenmiştir. Bu bulgunun ortaya çıkmasında örneklem büyüklüğü ve örneklemin hizmet sektöründen seçilmiş olması etkilidir. Diğer literatür araştırmalarında hizmet sektörü dışında imalat, eğitim, sağlık gibi birçok alanda farklı bulgular elde edilse de bu çalışmada hizmet sektöründe umut ve özyeterliliğin dayanıklılık ve iyimserliğe göre daha etkili olduğu görülmüştür. Sonuç olarak hizmet işletmelerinde çalışanların umut ve özyeterlilik düzeylerine yönelik müdahaleler ile çalışanların iş tatminlerinin artırılabilceği düşünülmektedir. Pozitif psikolojik sermaye bir bütün olarak ele alındığında ise, hizmet sektörü çalışanlarında nispeten daha düşük olduğu gözlemlenen dayanıklılık ve iyimserliği geliştirme çabalarının da iş tatmini oluşturma olasılığı dikkate alınmalıdır.

## KAYNAKLAR

Abbas, M., Raja, U., Darr, W., and Bouckennooghe, D. (2014). Combined Effects of Perceived Politics and Psychological Capital On Job Satisfaction, Turnover Intentions, And Performance. *Journal of Management*, 40(7), 1813-1830.

Ağar, M. (2017). Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Gaziantep İlinde İkinci Organize Sanayisinde Halı Firmalarında Çalışanlara Uygulanan Bir Alan Çalışması, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, SBE, *Yüksek Lisans Tezi*, Gaziantep.

Akbudak, N. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmini, Motivasyonları ve Demografik Faktörleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi; Bir Oteller Grubu Bünyesindeki 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Antalya.

Akçay, V. H. (2012). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1: 123-140.

Akçay, V.H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı Ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13 (1): 73-98.

Akçay, V.H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini İle İlişkisi, İstanbul Üniversitesi SBE İşletme (İktisat), *Doktora Tezi*, İstanbul.

Akdemir, B. ve Açı, A. M. (2017). Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini İlişisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 8 (2): 57-79.

Akdoğan, A. ve Aydemir, C. (2018). Pozitif Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. UIK Özel Sayısı): 307-318.

Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1): 273-293.

Akhras, C. (2015). And What about Hope and Job Satisfaction When Paired with Business Leaders? Global Learn, April 16-17, Berlin, Germany.

Ali, N. ve Ali, A. (2014). The Mediating Effect of Job Satisfaction between Psychological Capital and Job Burnout of Pakistani Nurses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 399-412.

Anthony, E. J. (1987). Risk, vulnerability, and resilience: An overview: In EJ Anthony & BJ Cohler (Eds.), *The invulnerable child* (pp. 3–48). *New York: Guilford*.

Ardıç, İ. (2014). Örgüt Kültürünün İş Tatminine Etkisi Üzerine Gaziantep İlinde Bir Araştırma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi SBE, *Yüksek Lisans Tezi*, Gaziantep.



Arıcı, T., Büyüksivashoğlu, N.M., and Akberov, İ. (2019). Yapısal Eşitlik Modeli İle Hastanelerde Umud ve İş Doyumunun Çalışan Performansına Etkisinin İncelenmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 46-54.

Avey, J. B., Luthans, F., and Youssef, C. M. (2010). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes And Behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.

Avey, J. B., Patera, J. L., And West, B. J. (2006). The İmplications Of Positive Psychological Capital On Employee Absenteeism. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 42-60.

Avey, J., Wernsing, T.S. ve Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors, *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.

Avey, J.B., Avolio, B.J., Crossley, C.D. ve Luthans, F. (2009). Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement, and Relation to Work Outcomes, *Journal of Organizational Behavior* 30, 173-191.

Avey, J.B., Luthans, F. ve Jensen, S.M. (2009). Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover, *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.

Avey, J.B., Luthans, F., Smith, R.M. ve Palmer, N.F. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time, *Management Department Faculty Publications*. 55.

Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F. ve Mhatre, K.R. (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance, *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.

Aydoğan, E. ve Kara, A. U. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Bireysel Performans İlişkisi: Türkiye Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği Örneği, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 50(1) : 68-91.

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4).

Badran, M.A. ve Youssef-Morgan, C.M. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 354-370.

Baştürk, S., ve Taştepe, M. (2013). Evren ve örneklem. S. Baştürk (Ed.), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (129-159). Ankara: Vize Yayıncılık.

Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri Ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3): 249-263.

Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1): 57-93.

Bergheim, K., Nielsen, M.B., Mearns, K. ve Eid, J. (2015). The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. *Safety Science*, 74, 27-36.

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). “Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2): 97-121.

Borgogni, L., Russo, S.D., Miraglia, M. ve Vecchione, M. (2013). The role of self-efficacy and job satisfaction on absences from work. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 63, 129-136.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş., Demirel, F. (2018). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (25. Baskı). Pegem Akademi, Ankara.

Chaudhary, S. ve Chaudhari, S. (2015). Relationship between psychological capital, job satisfaction and turnover intention of bank employees. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6(8), 816-819.

Çakmak, M. S. ve Arabacı, İ. B. (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları Ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62): 890-909.

Çetin, F. (2011), The Effects of The Organizational Psychological Capital on the Attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey, *European Journal of Social Sciences*, 21(3): 373- 380.

Çetin, F. ve Basım, H.N. (2012) Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Amme İdaresi Dergisi*, (45)1, 121-137.

Çetin, F. ve Varoğlu, A.K. (2015). Psikolojik Sermaye, Performans, Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini Etkileşimi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.

Çetin, F., Hazır, K. ve Basım, H.N. (2013). Destekleyici Örgüt Kültürü ile Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü, *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 31(1), 31-52.

Dirzyte, A., Patapas, A., Smalskys, V., Udaviciute, V. (2013). Relationship between Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Positive Psychological Capital in Lithuanian Organizations. *International Journal of Business and Social Science*, 4(12), 115-122.

Dönmez, B. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye ile İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentesi Çalışanları Örneklemine İncelenmesi, Mersin Üniversitesi, SBE, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Mersin.

- Duggleby, W., Cooper, D. ve Penz, K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual well-being and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 65(11), 2376-2385.
- Durrah, O., Alhamoud, A. ve Khan, K. (2016). Positive Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction.
- Erdoğan, P. (2018). Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, SBE, Konya.
- Erdoğan, Ş. (2013). Örgüt İklimi İle Çalışanların Motivasyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler Özel Bir Hastanede Uygulama. Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü, *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, *Öneri Dergisi*, 10(39), 23-30.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M.A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Erogluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme, *Ege Akademik Bakış*, 11 (1): 121 -136.
- Fu, J.S. (2013). Improving job satisfaction of Chinese doctors: The positive effects of perceived organizational support and psychological capital. *Public Health*, 127, 946-951.
- Gountas, S., Gountas, J. ve Mavondo, F.T. (2014). Exploring the associations between standards for service delivery (organisational culture), co-worker support, self-efficacy, job satisfaction and customer orientation in the real estate industry. *Australian Journal of Management*, 39(1), 107-126.
- Helson, R. (1999). A Longitudinal Study of Creative Personality in Women. *Creativity Research Journal*, 12(2), 89-101.
- Hirschi, A. (2014). Hope as a Resource for Self-Directed Career Management: Investigating Mediating Effects on Proactive Career Behaviors and Life and Job Satisfaction. *Journal of Happiness Studies*, 15(6), 1495-1512.
- Hsieh, C-W., Hsieh, J-Y. ve Huang, I.Y-F. (2016). Self-efficacy as a Mediator and Moderator Between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Case Study of Public Service Employees in Taiwan. *Public Performance & Management Review*, 40(1), 71-96.
- Idris, A.M. ve Manganaro, M. (2017). Relationships between psychological capital, job satisfaction, and organizational commitment in the Saudi oil and petrochemical industries, *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 27(4), 251-269.

- Judge, T. A. and Bono, J. E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits- Self - Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability - With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 86(1): 80-92.
- Jung, H. S., and Yoon, H. H. (2015). The Impact Of Employees' Positive Psychological Capital On Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behaviors in The Hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156.
- Kaplan, İ. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi; Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, SBE, *Doktora Tezi*, Konya.
- Kaplan, M. ve Biçkes, D.M. (2013). The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevşehir. *Yönetim ve Ekonomi*, 20(2), 233-242.
- Kararırmak, Ö., & Siviş, R. (2016). Modernizmden postmodernizme geçiş ve pozitif psikoloji. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30): 102-115.
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. (33. Basım). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Karatepe, O.M. ve Karadas, G. (2015). Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? A study in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1254-1278.
- Karpagavalli, V. ve Subhashini, R. (2017). The Relationship between Psychological Capital and Job Satisfaction among Working Women Employees in IT/ITES Sector in Chennai. *The International Journal of Indian Psychology*, 5(1), 110-115.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2): 343-350.
- Kızanıklı, M. ve Çöp, S. (2017). Otel İşletmesi Çalışanlarında Pozitif Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Algısı Arasındaki İlişki, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3): 268-287.
- Kong, F., Tsai, C-H., Tsai, F-S., Huang, W., de la Cruz, S.M. (2018). Psychological Capital Research: A Meta-Analysis and Implications for Management Sustainability. *Sustainability*, 10, 1-9.
- Kökalan, Ö. ve Şevik, Ü. (2017). İş Tatmini ile Tükenmişlik Düzeyi Arasında Pozitif Psikolojik Sermayeni Aracı Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (4), 713-733.
- Köroğlu, Ö. (2011). İşgören Doyumu ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 245-266.

- Krings, J. (2018). *The relationship between Job Satisfaction and Psychological Wellbeing of graduates: The moderating effects of Psychological Capital and Work Centrality*. Master Thesis Human Resource Studies, Tilburg University.
- Kudo, F.T., Sakuda, K.H. ve Tsuru, G.K. (2016). Mediating Organizational Cynicism: Exploring the Role of Hope Theory on Job Satisfaction. *Universal Journal of Management*, 4(12), 678-684.
- Larson, M. ve Luthans F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 44-61.
- Law, F.M. ve Guo, G.J. (2016). Correlation of Hope and Self-Efficacy With Job Satisfaction, Job Stress, and Organizational Commitment for Correctional Officers in the Taiwan Prison System. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 60(11), 1257-1277.
- Luthans, F. (2002) The Need For and Meaning of Positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Luthans, F. ve Avolio, B. (2009). The “Point” of Positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 30, 291–307.
- Luthans, F. ve Jensen, S.M. (2002). Hope: A New Positive Strengthfor Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 1(3), 304-322.
- Luthans, F. ve Youssef, C.M. (2004). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage, *Organizational Dynamics*, 33(2), 143–160.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., ve Peterson, S. J. (2010). The Development And Resulting Performance Impact Of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. ve Combs, G. M. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro Intervention, *Journal of Organizational Behavior*, 27(3): 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. ve Norman, S.M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction, *Personnel Psychology*, 60, 541–572.
- Luthans, F., Luthans, K.W. ve Luthans, B.C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital, *Business Horizons*, 47(1), 45–50.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(2), 219-238.

Macdonald, S. ve MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development And Its Correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13(2), 1-16.

Malik, A. (2013). Efficacy, Hope, Optimism and Resilience at Workplace-Positive Organizational Behavior. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(10), 1-4.

Mello, J.A. (2013). In Support of Others: An Examination of Psychological Capital and Job Satisfaction in Academic Staff. *Journal of Academic Administration in Higher Education*, 9(2), 1-9.

Mishra, U.S., Patnaik, S. ve Mishra, B.B. (2016). Role of Hope in Job Satisfaction and Stress. *International Business Management*, 10(9), 1729-1736.

Naktiyok, A. ve Kaygın, E. (2012). Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 23-32.

Ocak, M., Güler, M. ve Basım, H. N. (2016). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Tutumları Üzerine Etkisi: Bosnalı Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1): 113-130.

Oruç, E. ve Kutanis, R.Ö. (2015). Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgüt İçi Politik Davranışlara Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3): 36-58.

Padem, H., Göksu, A., Konaklı, Z. (2012). *Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. International Burch University Publication, No: 13.

Pahi, M.H., Shah, S.M.M., Ahmed, U. ve Umrani, W.A. (2016). Investigating the Issue of Nurse Job Satisfaction: Role of Esprit De Corps, Task Significance, Self-Efficacy and Resilience: A Case Study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(4), 339-355.

Parvin, M. M., and Kabir, M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction Of Pharmaceutical Sector. *Australian Journal Of Business And Management Research*, 1(9), 113.

Pekerşen, Y. (2015). Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların İş Stresi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki. Mersin Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Mersin.

Rahayu, M., Rasid, F. ve Tannady, H. (2018). Effects of Self Efficacy, Job Satisfaction, and Work Culture Toward Performance of Telemarketing Staff in Banking Sector. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 16(5), 47-52.

Rahmawati, S.W. (2013). Employee Resiliencies and Job Satisfaction. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 2(1), 30-37.

Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & E Cunha, M. P. (2012). Authentic Leadership Promoting Employees' Psychological Capital And Creativity. *Journal of Business Research*, 65(3), 429-437.

Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes And Job Satisfaction. *Human Resource Management: Published In Cooperation With The School of Business Administration, The University of Michigan And In Alliance With The Society of Human Resources Management*, 43(4), 395-407.

Seligman, M. E. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention, And Positive Therapy. *Handbook of Positive Psychology*, 2: 3-12.

Seligman, M. E., Ernst, R. M., Gillham, J., Reivich, K., and Linkins, M. (2009). Positive Education: Positive Psychology and Classroom Interventions. *Oxford Review Of Education*, 35(3), 293-311.

Sönmez, H. (2014). Değişim Yaşanan Örgütlerde İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Ege Üniversitesi SBE, *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir.

Sy, T., Tram, S., and O'Hara, L. A. (2006). Relation of Employee And Manager Emotional Intelligence To Job Satisfaction and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473.

Şen, C., Mert, İ.S. ve Aydın, B.O. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanın Stresle Başa Çıkmasına, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Muğla.

Topaloğlu, T. ve Özer, P.S. (2014). Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimler Dergisi*, 6(1), 156-171.

Topçu, M. K. ve Ocak, M. (2012). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği, 20. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, İzmir.

Topçuoğlu, D. (2016). Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: İstanbul: Konuya İlişkin Bir Uygulama. Marmara Üniversitesi, SBE, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.

Topkaya, Ö. ve Korucu, G. (2018). Hizmetler Sektöründe Kadın Çalışanların İş Tatmin Düzeylerine Pozitif Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Alan Araştırması.

Tösten, R. ve Özgan, H. (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62), 867-889.

Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman Barrett, L. (2004). Psychological Resilience And Positive Emotional Granularity: Examining The Benefits Of Positive Emotions On Coping And Health. *Journal Of Personality*, 72(6), 1161-1190.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2012). Tatmini-Kişi-Örgüt Uyumu ve Amire Güven-Kişi-Örgüt Uyumu İlişkisinde Dağıtım Adaletinin Düzenleyici Rolü, "*İŞ, GÜÇ*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(2): 57-78.

Uysal, H.T. (2019). A Research towards the Reality of Psychological Capital in Modern Workforce. *İnsan & İnsan*, 6(19), 99-118.

Wright, B. E., and Kim, S. (2004). Participation's Influence On Job Satisfaction: The Importance of Job Characteristics. *Review of Public Personnel Administration*, 24(1), 18-40.

Yaşın, T. (2016). Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri, Başkent Üniversitesi, SBE, *Doktora Tezi*, Ankara.

Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir alan araştırması, Balıkesir Üniversitesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir.

Youssef, C. M. ve Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.



**EKLER**  
**ANKET FORMU**

**EK-1. Kişisel Bilgi Formu**

1. Yaşınız : .....

2. Cinsiyetiniz

Kadın  Erkek

3. Eğitim Durumunuz

İlköğretim  Lise  Ön Lisans/Lisans  Lisansüstü

4. Medeni Durumunuz

Evli  Bekâr

5. Meslekte Çalışma Süreniz

1 yıl altı  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 yıl ve üzeri

6. İşletmedeki Görev Süreniz

1 yıl altı  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 yıl ve üzeri

## EK-2. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Aşağıdaki ölçekte yer alan ifadelere ilişkin katılma veya katılmama derecenizi belirtiniz. Size en uygun ifadeyi ( X ) şeklinde işaretleyiniz.

		1	2	3	4	5	6
<b>İyimserlik</b>	1. Çalıştığım yerde işler asla istediğim gibi yürümez						
	2. İşler benim için belirsiz olduğunda, genellikle en iyisini beklerim.						
	3. İşimde benim için bir şeyler yanlış gidebilecekse, bu gerçekleşecektir.						
	4. İşimle ilgili her şeyin parlak (olumlu) tarafına bakarım.						
	5. Geleceğim konusunda her zaman iyimserim.						
	6. İşime “her yokuşun bir inişi vardır” şeklinde yaklaşıyorum.						
<b>Psikolojik Dayanıklılık</b>	7. İş yerinde zor zamanları atlatabilirim çünkü daha önce zorluk yaşadım.						
	8. Genellikle işimdeki stresli durumları sakin şekilde hallederim.						
	9. İşimde bir aksilik olduğunda, bundan kurtulmak ve devam etmekte zorluk çekiyorum.						
	10. Eğer mecbur kalırsam, işime kendi başıma yeterim.						
	11. İşimde bir seferde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.						
	12. Genellikle iş yerindeki zorlukları bir şekilde yönetirim.						
<b>Umut</b>	13. Şu anda, kendim için belirlediğim hedefleri gerçekleştiriyorum.						
	14. Herhangi bir soruna yönelik birçok çözüm yolu vardır.						

	15. Kendimi bir karmaşada bulsam, bundan kurtulmanın yollarını bulabilirim.						
	16. Şu an işimde kendimi oldukça başarılı görüyorum.						
	17. Şu anda, iş hedeflerimi enerjik bir şekilde takip ediyorum.						
	18. Mevcut iş hedeflerime ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.						
<b>Öz- Yeterlilik</b>	19. Meslektaşlarıma bilgi sunarken kendime güvenirim						
	20. Çalışma alanımdaki hedefleri belirlerken kendimden emin olduğumu hissediyorum.						
	21. Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.						
	22. Uzun vadeli bir problemi analiz ederken, çözüm bulma konusunda kendime güveniyorum.						
	23. Çalıştığım işletmenin stratejisiyle ilgili tartışmalara katılırken kendimden emin olduğumu hissediyorum.						
	24. Çalıştığım şirket dışındaki kişilerle (örneğin, tedarikçiler, müşteriler) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güveniyorum.						

### EK-3. İş Tatmini Ölçeği

Aşağıdaki ölçekte yer alan ifadelere ilişkin katılma veya katılmama derecenizi belirtiniz. Size en uygun ifadeyi ( X ) şeklinde işaretleyiniz.

Şimdiki mesleğimden;	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2. Tek basıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme sansımın olması bakımından					
4. Toplumda "saygın" bir kişi olma sansını bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme sansımın olması açısından					
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme sansına sahip olmam bakımından					
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme sansımın olması bakımından					
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İş içinde terfi olanağımın olması bakımından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme sansını					

bana sağlaması bakımından					
17. Çalışma şartları bakımından					
18. Çalışma arkadaşlarımla birbiri ile anlaşması açısından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					