

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2014-DR-010**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE
ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞLARININ İŞ DOYUMU VE ÖZNEL İYİ
OLUŞLARINA ETKİSİ**

**HAZIRLAYAN
Gülseren YURCU**

**TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU**

AYDIN- 2014

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi Gülseren YURCU tarafından hazırlanan “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu Ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi” başlıklı tez, 30.10.2014 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

	Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan:	Prof.Dr.Nilüfer KOÇAK	DÜ İzmir MYO.
Üye:	Yrd.Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU	ADÜ Turizm Fak.
Üye:	Yrd. Doç. Dr. Hakan ATAY	ADÜ Turizm Fak.
Üye:	Yrd. Doç. Dr. Mesut ÇAKIR	ADÜ İİBF
Üye:	Yrd.Doç.Dr.GülnurKarakaş TANDOĞAN	ADÜ Turizm Fak.

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Doktora tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun Sayılı kararıyla tarihinde onaylanmıştır.

Doç. Dr. Fatma Neval GENÇ
Enstitü Müdürü

T.C
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

... / ... / 2014

İmza

Gülseren YURCU

ÖZET

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ İŞ DOYUMU VE ÖZNEL İYİ OLUŞLARINA ETKİSİ

Gülseren YURCU

Doktora Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU

2014, 197 sayfa

Turizm işletmelerinin en önemli kaynağı çalışanlarıdır. İşletme çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemesi iş doyumunu ve öznel iyi oluşlarının temelidir. Çalışanların iş ortamında kendilerini iyi hissetmeleri hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmelerine rekabet avantajı sağlayacaktır. Daha önceki turizm çalışmalarında çalışanların öznel iyi oluşlarına yönelik yeterli çalışmanın olmadığı görülmektedir. Bu araştırmada, turizm çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını ne ölçüde sergiledikleri, dolayısıyla çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının, iş doyumlarının ve öznel iyi oluş düzeylerinin nasıl birbirlerinden etkilendiklerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda veriler, Antalya İli Merkez ve Serik İlçesine bağlı Belek\Kadriye bölgesindeki 5-üzeri yıldızlı 50 otelde çalışan 2.051 personelden elde edilmiştir.

Bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırma hakkında açıklamalar yer almaktadır. İkinci bölümde, araştırmanın temelini oluşturan örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumunu, öznel iyi oluş kavramları ve birbirleriyle ilişkileri irdelenmiştir. Üçüncü bölümde, elde edilen verilerle ilgili bulgular ve analizleri değerlendirilmiştir.

Araştırmanın sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının, iş doyumunu ve öznel iyi oluşun birbirleriyle ilişkili oldukları ve birbirlerini etkiledikleri ortaya çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip çalışanların iş doyum ve öznel iyi oluş düzeyleri yükselecektir. Araştırma sonuçlarının konaklama işletmelerinde çalışanların öznel iyi oluşlarının arttırılmasında otel yöneticilerine ve ilgili literatüre katkıda bulunması öngörülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu, Öznel İyi Oluş.

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN HOSPITALITY IMPACT ON JOB SATISFACTION AND SUBJECTIVE WELL-BEING

Gülseren YURCU

Doctoral Thesis, at Tourism Management
Supervisor: Assistant Prof. Ülker ÇOLAKOĞLU

The most important source of tourism enterprises is employees. Business employees to demonstrate organizational citizenship behavior is the foundation of job satisfaction and subjective well-being. Employees feel good about themselves in the business environment, tourism businesses located within the service sector will provide a competitive advantage. It is seen that intended to subjective well-being of employees in front of tourism studies is enough work. In this study, tourism employees' organizational citizenship behavior to what extent they exhibit, thereby, employees' organizational citizenship behavior, job satisfaction and levels of subjective well-being is intended to reveal how they influence each other. Data towards this purpose was obtained from 2,051 staff working at 5-over star 50 hotel in the zone of Belek\Kadriye connected to Central and Serik district of Antalya Province.

This study consists of three sections. In the first section, description about the research is located. In the second section, research form the basis of organizational citizenship behavior, job satisfaction, subjective well-being concepts and relationships with each of the variables were scrutinized. In the third section, findings and analysis on the data obtained were evaluated.

As a result of study, it has emerged that dimensions of organizational citizenship behavior, subjective well-being and job satisfaction are interrelated and influence each other. Employees having organizational citizenship behavior will rise job satisfaction and subjective well-being levels. It is envisaged that The research results of subjective well-being of employees in the hospitality business to increase contribute to hotel manager and relevant literature.

KEYWORDS: Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Subjective Well-Being.

ÖNSÖZ

Araştırmanın ilk çıkış noktası turizm çalışanlarının mutluluğudur. Mutluluğun tanımının kişiden kişiye değişmesine rağmen herkes için yegane amaçtır. Benim mutluluğumda ise eğitim süreci hep önemli bir yerde olmuştur.

Doktora çalışması yapabilmek hayatımın önemli bir dönüm noktasıydı ve umutsuz bir bekleyişin sonunda bana bu şansı veren Sayın hocam Doç. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLUNA,

Doktora eğitimime rehberlik etmekle birlikte, bana güvenen, başarılı olacağıma inanan, sabır, erdem, hoşgörü, iyilik ve bilgeliğiyle hayatıma yön veren, kendime örnek aldığım danışmanım Sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLUNA,

Turizm eğitimimin bazen zor bazen güzel zamanlarında önce asistan şimdi ise öğretim üyesi kimliğiyle ama bundan ötesi bilge yönlendirmeleri, gülen yüzüyle hep yanımda olduğunu hissettiren Sayın hocam Yrd. Doç. Dr.Hakan ATAY'a,

Tezim sırasında değerli vaktini ayıran, görüş ve önerilerini esirgemeyerek bana yardımcı olan Sayın hocam Yrd. Doç. Dr. Mesut ÇAKIR'a,

Eğitim hayatım boyunca benden desteklerine esirgemeyen bugünlere gelmemi sağlayan bütün hocalarıma,

Kuşadası serüveni onlarla bir başkaydı ismini saymadığım bütün arkadaşlarıma,

Benim yaşama sevincim hayatımın en önemli kadını Anneme, desteklerini esirgemeyen kardeşlerime ve aileme,

Ve hayatımın bundan sonraki kalanında mutlu olacağıma inandığım hayatımın anlamı biricik eşim Barış YURCU ve çocuğumuza,

Mutluluğuma yaptıkları katkılardan dolayı sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	v
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÖNSÖZ.....	xi
İÇİNDEKİLER	xii
SİMGELER DİZİNİ.....	xvii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xix
ÇİZELGELER DİZİNİ	xxi
EKLER DİZİNİ.....	xxiii
GİRİŞ.....	1
1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR	10
1.1. Araştırmanın Konusu	10
1.2. Araştırmanın Amacı.....	10
1.3. Araştırmanın Önemi.....	12
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	13
1.5. Materyal ve Yöntem.....	13
1.5.1. Evren ve Örneklem	13
1.5.2. Araştırmanın Modeli ve Araştırma Hipotezleri	17
1.5.3. Veri Toplama Yöntemi	20
1.5.3.1. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği	20
1.5.3.2. İş doyumu ölçeği	21
1.5.3.3. Öznel iyi oluş ölçeği.....	21
1.5.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	22
1.5.5. Kaynak Özetleri	24
1.5.6. Kapsam ve Sınırlılıklar	27

2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE	28
2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı	28
2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sınıflandırılması	32
2.1.2. Dennis W. Organ Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları	33
2.1.2.1.Özgecilik (Altruism).....	36
2.1.2.2. Nezaket (Courtesy).....	37
2.1.2.3. Centilmenlik \Sportmenlik (Sportmanship).....	37
2.1.2.4. Vicdanlılık (Conscientiousness).....	37
2.1.2.5. Sivil erdem (Civil virtue).....	38
2.1.3. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler.....	39
2.1.3.1. Çalışan özellikleri.....	40
2.1.3.2. Görevin özellikleri.....	42
2.1.3.3. Örgütsel özellikler	42
2.1.3.4. Liderlik davranışları	43
2.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Yaşam Üzerindeki Etkileri ...	44
2.1.4.1. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel performansı etkileme nedenleri	45
2.1.4.2. Örgütsel vatandaşlık davranışının yönetici kararlarını etkileme nedenleri	48
2.2. İş Doyumu Kavramı	51
2.2.1. İş Doyum Teorileri	54
2.2.2. Örgütlerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	56
2.2.2.1. Kişisel ve demografik faktörler	58
2.2.2.2. Örgütsel faktörler.....	60
2.2.2.3. Çevresel faktörler	65
2.3. Mutluluk Kavramı	66
2.3.1. Mutluluk Kavramı Yaklaşımları.....	67
2.3.1.1. Antik yunan felsefesi yaklaşımları	67

2.3.1.2. İslam felsefesi yaklaşımları.....	71
2.3.1.3. Güncel yaklaşımlar.....	73
2.3.2 Mutlulukla İlgili Olan Kavramlar	76
2.3.2.1 Mutluluğun öznesi insan	76
2.3.2.2 Akıl.....	77
2.3.2.3 Arzu.....	79
2.3.2.4 Beden	80
2.3.2.5 İyilik ve kötülük	81
2.3.2.6 Özgürlük.....	82
2.3.2.7 Güç.....	82
2.3.2.8 Erdem	83
2.3.2.9 Amaç	84
2.3.2.10 Ahlak.....	85
2.3.2.11 Bilgi.....	86
2.3.2.12 Haz	87
2.3.2.13 Ekonomi	88
2.3.2.14 Yetkinlik.....	92
2.3.3 Öznel İyi Oluş Kavramı	93
2.3.4 Öznel İyi Oluş Boyutları	94
2.3.5 Öznel İyi Oluş Teorileri	97
2.3.6 Bireylerin Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Faktörler	103
2.3.6.1. Demografik faktörler.....	105
2.3.6.2. Kişisel faktörler.....	107
2.3.7 Çalışanların Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Faktörler	121
2.3.7.1. Demografik faktörler.....	122
2.3.7.2. Sosyal faktörler	125
2.3.7.3. Örgütsel faktörler	129
2.4 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Doyumu İlişkisi.....	137

2.5 İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş İlişkisi	140
3. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	146
3.1 Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları.....	146
3.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Faktör Analizi ve Ölçek Geçerlilikleri	147
3.3 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular ve Yorum.....	150
3.4 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş İlişkisi Bulguları ve Yorum.....	152
3.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi	152
3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi.....	153
3.4.3. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi.....	155
3.4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi	156
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	161
KAYNAKLAR.....	169
EKLER.....	191
ÖZGEÇMİŞ.....	197

SİMGELER DİZİNİ

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

DNA : Deoksiribonükleik Asit

GSMM : Gayri Safi Milli Mutluluk

OECD : Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü

OHI : Oxford Happiness Inventory

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ÖİD : Öznel İyilik Durumu

TDK : Türk Dil Kurumu

TUİK : Türkiye İstatistik Kurumu

WHO : Dünya Sağlık Örgütü

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Sürdürülebilir Mutluluk Seviyesini Etkileyen Başlıca Üç Faktör.....	6
Şekil 1.2. Araştırma Modeli	17
Şekil 1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi	18
Şekil 1.4. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi	19
Şekil 1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi....	20
Şekil 2.1. Mutluluk ve Mutsuzluk Duygulanımı	76
Şekil 2.2. Gelir Ve Öznel İyi Oluş Arasında İlişki.....	90
Şekil 2.3. Pozitif Duygu Durumları ve Beyin Aktiviteleri.....	110
Şekil 2.4. Negatif Duygu Durumları ve Beyin Aktiviteleri	110
Şekil 2.5. Genel Yaşam Kalitesi Modeli	114
Şekil 2.6. Ücret Adaleti ve İş Davranışları İlişkisi.....	130
Şekil 2.7. İş Özellikleri Modeli	130
Şekil 2.8. İş Basitleştirme Süreci ve Sonuçları	132
Şekil 3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi	155
Şekil 3.2. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi	156
Şekil 3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi..	158
Şekil 3.4. Araştırma Modeli	159

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1.1. Antalya \Merkez 5 Yıldızlı Otel Sayısı Personel Sayısı ve Uygulanabilen Anket Sayısı.....	15
Çizelge 1.2. Belek\Kadriye Bölgesi 5 Yıldızlı Otel Sayısı, Personel Sayısı ve Uygulanabilen Anket Sayısı.....	16
Çizelge 2.1. Vatandaşlık Performansının Kavramsal Modeli	34
Çizelge 2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler	40
Çizelge 2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Performansı Etkileme Nedenleri.....	46
Çizelge 2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Yönetici Kararlarını Etkileme Nedenleri.....	48
Çizelge 2.5. Kazanç ve Mutluluk İlişkisi	91
Çizelge 2.6. Öznel İyi Oluşun Bileşenleri.....	95
Çizelge 2.7. Farklı Kültürlerde Kadın ve Erkek Mutluluk Farklılıkları.....	105
Çizelge 2.8. Türkiye Eğitim Mutluluk İlişkisi (2003-2009)	107
Çizelge 2.9. Dünyadaki En Soğuk Aylardaki Sıcaklık İle Ortalama Mutluluk İlişkisi.....	108
Çizelge 2.10. Dünya Yaşam Kalitesi Sıralaması.....	115
Çizelge 2.11. Bireyci ve Toplulukçu Gruplar Arasındaki Farklar	119
Çizelge 2.12. Gün İçindeki Farklı Aktivitelerin Bireylerdeki Mutluluk Düzeyleri	126
Çizelge 2.13. Bireylerin Farklı Kişilerle Geçirdikleri Zamanlardaki Mutluluk Düzeyleri.....	127
Çizelge 2.14. Bireylerin Günün Farklı Saatlerindeki Mutluluk Düzeyleri	127
Çizelge 3.1. Çalışmada Kullanılan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu Ve Öznel İyi Oluş Ölçeği Genel Güvenilirlik Analizi.....	147
Çizelge 3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi	147
Çizelge 3.3. Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....	147
Çizelge 3.4. Öznel İyi Oluş Ölçeği Güvenilirlik Analizi	147

Çizelge 3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Faktör Analizi	148
Çizelge 3.6. Araştırmaya Katılanların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular	150
Çizelge 3.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi ...	152
Çizelge 3.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi.	153
Çizelge 3.9. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi.....	155
Çizelge 3.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi	157

EKLER DİZİNİ

Ek 1.1. Anket Formu.....	191
--------------------------	-----

GİRİŞ

Günümüz çevre koşullarının dinamik yapısı işletmelerin rekabet üstünlüğü elde etmesi ve sürdürmesinde bazı dezavantajlar sunmaktadır. İşletmelerin değişen çevre koşullarına uyum sağlama konusunda değişime açık, takım odaklı, proaktif ve öğrenen organizasyonlar olmaları zorunlu hale gelmektedir. Bu süreçte işletmelerin özellikle de hizmet işletmelerinin başarıyı yakalamada en önemli sermayeleri olan insana önem vermeleri gerekmektedir. Çalışanların bilgi, beceri ve tecrübelerinden ziyade kendilerini örgüte ait hissetmeleri, örgütün önemli bir parçası olduklarını bilerek hareket etmeleri örgütsel başarıya götüren en önemli faktör olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde karşımıza çıkan örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı geçmişten günümüze yayın yazınında önemli bir yer almaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı Organ, (1988:4) tarafından, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen resmi standart, görev ve sorumlulukların ötesinde gönüllü olarak çaba harcaması ve ekstra rol davranışı sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının diğer tanımlamalarında (Schnake&Dumler, 2003, Greenberg& Baron, 2000) genel vurgunun gönüllülük kavramı üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. İşletmelerin bu yoğun rekabet ortamındaki en büyük güçleri olan insan gücünün örgütlerin menfaatleri doğrultusunda davranış sergilemeleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının da temelini oluşturmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmelerinin de en büyük gücü çalışanlarıdır. Turizm çalışanlarının misafirleri ile olan ilişkilerinde normal tanımlanmış iş tanımlarının ötesinde gönüllü\özverili olarak yapacakları davranışlar işletmelerin rekabet güçlerini arttıracaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanlar tarafından benimsenerek sergilenmesinin işletmeler için diğer önem arz eden husulardan biri de, çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirerek, koordinasyonu sağlamasıdır. Bugün pekçok işletmenin problemi arasında yer alan iletişim eksikliği de bu sayede çözüme ulaşmaktadır. Çünkü Örgütsel vatandaşlık davranışını sergileyen çalışanlar çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içerisinde (özgeci, vicdanlı, nezaketli, centilmen, sivil erdem) örgütün yararına hareket edecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesi veya sergilenmemesi çalışan açısından herhangi bir ceza (Smith, et al.1983:654) veya ödül (Moorman&Blakely, 1995:127) sonucuna götürmemektedir. Ancak olumlu davranışların yoğunlukta olduğu bir ortam işverenin olumlu bakış açısını veya kanaatini doğuracak ve işyeri mutluluk seviyesini yükseltecektir (Keleş ve Pelit, 2009: 25, Deluga, 1995:1-2, Borgonovi, 2008). Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım (bireye yönelik) veya örgütsel yapıya zarar verecek davranışlardan kaçınma (Köksal, 2012:74-75, Karaman ve Aylan, 2012:38, Özdevecioğlu, 2003:119, Karaaslan vd., 2009:139), şeklinde ortaya çıkmaktadır. Her iki tür de örgütte olması istenen başarıyı getirecek davranışlardır.

Örgütsel vatandaşlık kavramı son yıllarda üzerinde yoğun bir şekilde durulan kavramlar arasında yer almaktadır (Bolat ve Bolat, 2009, Karaaslan vd., 2009, Köksal, 2012, Gürbüz, 2006) ve genellikle Dennis Organ (1980) tarafından ortaya konulan 5 boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdemdir. Örgütsel vatandaşlık davranışları çalışanın özelliği, görevin özelliği, örgütün özelliği veya liderin özelliği v.b. birçok faktöre bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir (Podsakoff vd., 2000). Keleş ve Pelit'in (2009), İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerdeki çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemek için yaptıkları çalışmalarında, katılımcıların yaşları ve eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı farklılıklar olduğu, ayrıca katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarının karşılaştırılmasında vicdanlılık ve centilmenlik boyutları ile diğer boyutlar arasında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın temelini oluşturan bir diğer değişken iş doyumudur. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu veya yükseleceği düşünülmektedir. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme sürecinde, özellikle de yaşamlarının büyük bir kısmını işlerinde geçirdikleri düşünüldüğünde iş doyum kavramı bu araştırma için önem arz etmektedir. İş bireyin hayatını devam ettirebilmesi için ücret karşılığında yapmış olduğu mal ve hizmet üretme çabası olarak tanımlanmaktadır. Geçmişten günümüze bireyler yaptıkları işle özdeşleştirilip anılmaktadır. Birçok birey için çalışmak kişisel kimlik sağlamaktadır (Myers & Diener, 1995:11).

Çalışan zaman içerisinde yaptığı işle ilgili değişik duygu durumlarına kapılmaktadır. Çalışanın, iş yeri, çalışma arkadaşları ve işle ilgili olumlu duygularının yoğunluğu iş doyumunu, olumsuz duygularının yoğunluğu ise iş doyumsuzluğunu doğurmaktadır (Öztürk ve Özdemir, 2003:191, Eğinli, 2009:35, Oshagbemi, 2000: 88).

Çalışanların bu duygu durumu sürecinde, iş doyumlarını etkileyen iç ve dış faktörler bulunmaktadır. İç faktörler (cinsiyet, yaş, işte kalma süresi, meslek ve eğitim düzeyi, statü, kişilik, sosyo kültürel çevre, zeka ve yetenek), dış faktörler (fiziksel özellikler, ücret düzeyi, özendirme, birlikte görev yapılan diğer çalışanlar, ast-üst ilişkileri ve gözetim, ilerleme imkanları, kararlara katılım ve iletişim) olarak ifade edilmektedir (Özkaya vd., 2008:165). İş doyumunun öznesi konumunda olan insan faktörü, sürekli değişen dinamik yapısından kaynaklı, iş doyumunu veya doyumsuzluğu kavramının yukarıdaki etkenler dolayısıyla da çalışandan çalışana farklılık göstermesine neden olmaktadır. Çalışandan çalışana iş doyumunun farklılık göstermesi elbetteki yöneticileri her çalışan için farklı doyum sağlama stratejileri geliştirmelerini gerekli kılmaktadır. Ancak mevcutta bu durum her çalışan için ne kadar sağlanabilmektedir? Bu araştırmanında çıkış noktalarından bir tanesi iş doyumunun yöneticiler tarafından farkedilmesidir. Literatür incelemesinde çalışanların psikolojik olarak değerlendirilmelerinin eksikliği farkedilmiş ve öznel iyi oluş kavramıyla birlikte ele alınması gerekliliği düşünülmüştür.

İşlerinde iş doyumunu yüksek olan çalışanlar normal hayatlarında da yüksek doyuma sahip olmaktadır. Araştırmanın önemli değişkenlerinden biri de mutluluk\ öznel iyi oluş kavramıdır. Tarihin farklı dönemlerinde farklı istekler ve çağın gereklilikleri ile şekillenen bir kavram olarak karşımıza çıkan mutluluk, yaşanan değişimler sonucunda modern toplumlarda daha fazla ihtiyaç duyulan ve aranan bir kavram haline gelmiştir. Yoğun rekabet ortamının getirdiği zor çalışma koşulları, toplumsal yapıda ve aile yaşamında yaşanan radikal değişimlerle birlikte ortaya çıkan stres ve benzeri olumsuz durumlar giderek bireylerin daha 'mutsuz' olmalarına neden olmaktadır. İnsanoğlunun varoluşuyla birlikte başlayan mutluluk arayışı, tarih boyunca pek çok filozof ve bilim insanının mutluluk kavramını açıklamaya çalışmasıyla sürmüştür (Baysal ve Aka, 2013:86). İnsan, doğumundan ölümüne kadar hep mutlu olmak arzusu içerisinde. Mutluluk insanın hayatının amacı ve anlamıdır. Bu yüzden insan kendine daima mutluluğu yaşatacak şeylerin

peşindedir. Modern dünyada teknolojinin ve bilimin ilerlemesi ile insanın mutluluğunun artacağı düşünülmüştür. Ancak, teknolojinin ilerlemesi insanın mutlu olmasına vesile olmamış, aksine kaygının, sıkıntının, stresin artmasına neden olmuştur. Bu ortam içerisinde insan kendisini mutlu edecek her yöntemi kullanmaya çalışmaktadır (Acaboğa, 2007).

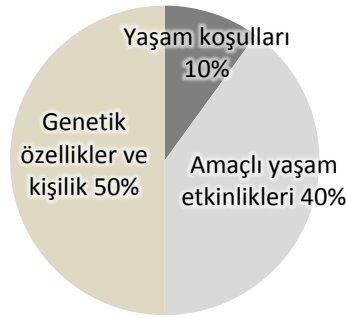
Mutluluk kavramı için yapılan pek çok tanım bulunmaktadır. Bunlardan ilki “Bir bütün olarak hayat kalitesinin pozitif olarak değerlendirme derecesidir”. Yine Veenhoven tarafından yapılan bir diğer tanım “Hayatın toplam bir değerlendirmesi bireyin aklındaki tüm kriterleri içerir: İyi hayatın hissiyatı, hayatın beklentileriyle örtüşme ölçütü ve ne derecede cazip olduğudur”, “kişinin kendi hayatına karşı tavrıdır” (Kop, www.yurtvedunya.net, erişim tarihi:25.10.2013). Bu tanımlamalardan da hareketle araştırmada öznel iyi oluş kavramı çalışanın hayatını genel olarak değerlendirmesinden oluşmaktadır.

“Mutluluk” kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı “Öznel İyi Oluş” kavramıdır. Öznel İyi Oluş (Subjective Well-Being) birey için genellikle birbirleriyle ilişkili, pozitif etkenlerin varlığı, negatif etkenlerin yokluğu ve yaşam doyumu olarak tanımlanmaktadır (Myers&Diener, 1995:11). Hayatı yaşamaya değer kılan faktörler çok eski zamanlardan beri merak konusu olmuş ve yaşamaya değer bir hayatın asıl kaynağının bireyin yaşamından hoşnut olması olduğu belirtilmiştir. İyi bir yaşam, psikoloji literatüründe Aristoteles’in görüşleriyle tutarlı olarak amaç ve anlam bakımından tanımlanmış, bireyin psikolojik ve sosyal iyi oluşunu içeren bu bakış açısı anlamsal (eudaimonic) iyi oluş olarak kavramsallaştırılmıştır. Haz temelli (hedonic) bakış açısına göre ise iyi bir yaşam “öznel iyi oluş” kavramında karşılığını bulmaktadır. Bireylerin yaşamlarıyla ilgili bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri olarak tanımlanan öznel iyi oluş, pozitif psikoloji alanı içinde öznel düzeyde incelenen önemli kavramlardan biridir. Öznel iyi oluş, yüksek düzeydeki yaşam doyumuyla karakterize edilmekte bununla birlikte olumlu duygulanım, hoşça giden faaliyetlerde bulunma ve düşük düzeydeki olumsuz duygulanımı da içermektedir. Bu açıdan ele alındığında öznel iyi oluşun çoğunlukla mutlulukla eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Değerli bir yaşamın başka karakteristikleri de olmakla birlikte, öznel iyi oluşa ilişkin çalışmalar, bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin değerlendirmelerine odaklanmaktadır (Şahin vd., 2012:828). Birey öznel iyi oluş derecesini belirlerken tek bir açıdan bakarak değerlendirme yapması doğru sonuçlar vermemektedir.

Geçmişte sağlıklı olmak iyilik halini tanımlarken, artık fiziksel durumun yanı sıra ruhsal ve sosyal iyilik hali de önem kazanmaktadır. 1946 yılında Dünya Sağlık Örgütü (WHO), sağlığı “yalnızca hastalık veya sakatlığın yokluğu değil; fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak tam bir iyilik hali” olarak tanımlamaktadır. Bu tanım sağlıklı olmanın bütün alanlarını açıklarken yakın zamanda buna “sosyal ve ekonomik olarak üretici bir yaşam sürebilme”de eklenmiştir. Çalışma ve yaşam güvenliğinin sağlanamadığı, iş bulma olasılığının bulunmadığı, gelir dağılımının dengesizliğinin yarattığı huzursuzluğun giderilmediği toplumlarda kişinin tam iyilik halinde olması olanaksız görülmektedir (Kesgin ve Topuzoğlu, 2006:47, Araz vd., 2007:112). Çoğu insan için mutluluk, yaşamdaki en önemli amaçtır. Mutluluk, kişinin yaşamını kendi değerlerine göre dolu, anlamlı ve huzurlu bir şekilde algılama sürecidir. Bu süreci etkileyen birçok değişken vardır ki, bu değişkenler bireyden bireye farklılık gösterebileceği gibi, farklı devletlerde, farklı coğrafi bölgelerde ya da farklı değerlere sahip toplumlarda da değişkenlik arzedelebilecektir (Şeker, 2011:117).

Mutluluk araştırmaları ile tanınan Ruut Veenhoven; araştırmaları sonucu mutluluğu, hayatın bir bütün olarak düşünüldüğünde yaşamaktan alınan haz şeklinde tanımlamıştır. “Hayatınızı düşündüğünüzde ne kadar mutlusunuz?” sorusunun cevabı ise; psikolojik, materyalist ve sosyodemografik faktörleri kapsamakta, böylece sürecin tamamının genel bir değerlendirmesini ifade etmektedir (Bülbül ve Giray, 2011:114). Bugün mutluluk ile ilgili yapılan birçok çalışma göze çarpmaktadır ve bu çalışmalar bireyi ele alan sosyal araştırmalar içerisinde mutluluk kavramının pekçok alanda incelendiği gözlenmektedir. Örneğin; Baysal ve Aka'nın (2013) çalışmasına göre, çağın gerekliliklerine paralel ilerleyen pazarlama stratejilerinin sınırları, değişen tüketici ihtiyaçları çerçevesinde değişimlere uğramıştır. Tüketicinin değer kazanması, markaları tüketici ihtiyaçlarına önem vermek ve pazarlama stratejilerini söz konusu ihtiyaçlar doğrultusunda hazırlamak durumunda bırakmıştır. Pazarlama anlayışının farklı dönemlerinde ihtiyaçlara vurgu yapabilmek adına farklı değerleri ön plana çıkartan markalar, tüketim kültürünün bir parçası olan günümüz tüketicilerini tatmin edebilmek amacıyla mutluluk olgusuna önem vermektedirler. Bu amaçla pazarlama stratejilerinin temelinde mutluluk temasını yerleştiren markalar, tüketicilere ürün ve hizmetlerinin ihtiyaçlarını gidermekle birlikte mutluluk vaat etmektedirler. Demirtaş'ın çalışmasında; cinsiyet, romantik ilişki doyumu ve mesleki araştırma ve bağlılığın öğrencilerin yaşam doyumunu yordadığını

göstermiştir. Ayrıca, sonuçlar romantik ilişki doyumu, mesleki araştırma ve bağlılık ve erken karar verme eğiliminin öğrencilerin olumsuz duygu puanlarını; ilişki durumu ve mesleki araştırma ve bağlılığın ise öğrencilerin olumlu duygu puanlarını yordadığını göstermiştir (Demirtaş, 2010). Farklı bir çalışmada, Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade (2005), yapılan bu araştırmalara ve öznel iyi oluşla ilgili kuramlara dayalı olarak sürdürülebilir mutlulukla ilgili bir model ortaya koymuşlardır. Şekil 1.1’de de görüldüğü üzere oluşturulan modelde, öznel iyi oluşla ilgili değişkenler üç grupta değerlendirilmiştir. Birinci grup olan yaşam koşulları (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, ekonomik durum) öznel iyi oluşu % 10 oranında, ikinci grup, amaçlı yaşam etkinlikleri (yaşam amaçları belirleme ve bu amaçlara ulaşma, dinin gereklerini yerine getirme, iyilik yapma ve yardım etme, affedicilik gibi bilişsel ve davranışsal etkinlikler) % 40 oranında, üçüncü grup, genetik özellikler ve kişilik ise %50 oranında etkilemektedir.



Kaynak: Lyubomirsky, Sheldon & Schkade, 2005:116.

Şekil 1.1. Sürdürülebilir Mutluluk Seviyesini Etkileyen Başlıca Üç Faktör

Lyubomirsky, Sheldon & Schkade'nin (2005) çalışmalarında belirttikleri gibi, demografik değişkenlerin öznel iyi oluşu etkileme derecesi diğer değişkenlere göre daha azdır, ama yok denilemez. Bu doğrultuda araştırma çalışanların öznel iyi oluş derecelerinin belirlenmesinde demografik değişkenlerden ziyade örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumu düzeyleriyle ilişkilendirilmeye çalışılmış, araştırma modeli bu doğrultuda oluşturulmuştur.

Dünya mutluluk raporuna göre; bireylerin öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olmasının faydaları, sağlık ve uzun yaşam, kazanç, verimlilik, organizasyonel davranış, bireysel ve sosyal davranışlar olarak sınıflandırılmaktadır

(World Happiness Report, 2013). Bu sınıflandırma dikkate alındığında turizm işletmeleri çalışanlarının öznel iyi oluş derecelerinin yüksek olmasının işletme başarısına doğrudan katkı sağlayacağı düşünülebilir.

2013 yılı itibariyle, Dünya mutluluk seviyesine bakıldığında en mutlu ilk beş ülke sırasıyla Danimarka, Norveç, İsviçre, Hollanda ve İsveç'tir. Suriye, Burundi, Toga gibi ülkeler ise mutsuz ülkeler arasında yer almaktadır. Türkiye ise 77. sırada yer almaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık %10'u klinik depresyon ve hasar bırakan anksiyete bozukluklarından çekmektedir (World Happiness Report, 2013). Ülkemiz açısından ise; Türkiye İstatistik Kurumunun 2013 Yaşam Memnuniyeti Raporuna göre; bireylerin %62,1'i, 2011 yılında mutlu olduğunu beyan ederken bu oran 2012 yılında %61'e düşmüştür. 2011 yılında bireylerin %9,9'u mutsuz olduğunu beyan ederken, bu oran 2012 yılında %10,2'ye yükselmiştir. Kadınlarda mutluluk oranı, 2011 yılında %64,6 iken 2012 yılında bu oran %62,8'e düşmüştür. Erkeklerde mutluluk oranı 2011 yılında %59,5, 2012 yılında ise %59'dur. Mutluluk düzeyi, yaş gruplarına göre değişmektedir. 18-24 yaş grubundaki bireylerde mutluluk oranı, 2012 yılında %64,6 iken 65 ve daha yukarı yaştaki bireylerde ise bu oran %60,3'tür. Evli bireylerin, evli olmayanlara göre daha mutlu olduğu görülmektedir. 2012 yılında evli bireylerin %63,9'u mutlu iken, evli olmayanlarda bu oran %52,9'dur Bireyleri en çok aileleri ile sağlıklı olmaları mutlu etmektedir Kendilerini en çok ailelerinin mutlu ettiğini ifade edenlerin oranı, 2011 yılında %73,8 iken bu oran 2012 yılında %69,6'ya düşmüştür. Kendilerini en çok sağlıklı olmanın mutlu ettiğini ifade edenlerin oranı, 2011 yılında %72,8 iken bu oran 2012 yılında %70,8'e düşmüştür. Bireylerin %76,6'sı kendi geleceklerinden umutludur. Kendi geleceklerinden umutlu olan bireylerin oranı, 2011 yılında %75,2 iken bu oran 2012 yılında %76,6'ya yükselmiştir. Kendi geleceklerinden umutlu olan kadınların oranı, 2011 yılında %74,9 iken bu oran 2012 yılında %76,9'a yükselmiştir. Kendi geleceklerinden umutlu olan erkeklerin oranı ise, 2011 yılında %75,5 iken bu oran 2012 yılında %76,3'e yükselmiştir. Bu oranlar incelendiğinde Türkiye'nin genel olarak mutlu bireylere sahip olduğu ancak yeterli olmadığı ifade edilebilir.

Bu araştırmanın değişkenlerinden olan iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine yönelik pek çok çalışma yapılmıştır. Çalışanların işe yönelik geliştirmiş oldukları tutumlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı tutarlı ilişkiler göstermektedir (Wagner&Rush, 2000, Turnipseed &Murkison, 2000, Kaskel,

2000, Köksal, 2012, Kök, 2006). Bu çalışmaların bir çoğu iş doyumunun örgütsel vatandaşlığın önemli bir öncüsü olduğu dorultusundadır (Kaplan, 2011:182, Williams& Anderson, 1991, Meyer, et al., 2002, Ünüvar, 2006). Bu açıdan bakıldığında iş doyumunu yüksek olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını benimseme ve sergileme olasılığı da yüksek olacaktır. Ancak, Demirel ve Özçınar çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışlarında iş doyumunu etkileyebileceği dorultusundadır. Bu araştırmada da özellikle iş doyumunu moderatör konumda yer alarak örgütsel vatandaşlığın iş doyumunu ve öznel iyi oluşa olan etkileri incelenmiştir.

Bireylerin öznel iyi oluşlarında etkili olan önemli bir yaşam alanı da iş yaşamıdır. Gününün önemli bir bölümünü iş yerinde geçiren bireylerin işlerinden doyum sağlamaları genel yaşamdan da doyum sağlamaları sonucunu doğuracaktır. Literatür incelemesinde iş doyumunun yaşam doyumunu, yaşam doyumunun iş doyumunu artıracığı konusunda pek çok çalışma bulunmaktadır, bu çalışmalardan da ağırlıklı olarak iş doyumunun yaşam doyumunu\ öznel iyi oluşu etkilediği dorultusundadır (Tok ve Bacak, 2013, Iverson&Maguire, 2000, Okulicz-Kozaryn, 2011, Kök, 2006, Keser, 2005, Öztürk ve Özdemir, 2003, Aşan ve Erenler, 2008, Duyan, 2007, Keleş, 2006, Duyan, 2007). Mutlu çalışan, mutlu birey olarak ifade edilebilir. Bu durumda işyeri koşullarının çalışanın öznel iyi oluşuna zarar vermemesi noktasında yöneticilere büyük sorumlulukların düştüğü söylenebilir.

Yukarıdaki açıklamalar dorultusunda, çalışmanın temelini örgütsel vatandaşlık, iş doyumunu ve öznel iyi oluş kavramları oluşturmaktadır. Bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri ve birbirlerine etki düzeylerinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Çalışmanın sonucunda, turizm işletmelerinde faaliyet gösteren çalışanların genel iş doyumunu ve öznel iyi oluş düzeylerinde örgütsel vatandaşlık davranışının etkililiği ile ilgili bilgiler edinilmesi amaçlanmıştır. Bu sayede çalışan mutluluğunun sağlanması iş yeri performansının yükselmesi ve yönetici kararlarına önemli katkılar sağlanacağı düşünülmektedir. Ayrıca literatür incelemesi sürecinde, özelliklede turizm işletmelerine yönelik, bu üç önemli kavramın aynı model içerisinde incelendiği bir çalışmaya rastlanamaması çalışmanın literatüre önemli bir katkıda bulunacağını göstermektedir.

Araştırma üç bölümden oluşmaktadır, birinci bölüm araştırma hakkında bilgi vermektedir. İkinci bölüm araştırmaya dahil edilen kavramları ve bu kavramların birbirleriyle ilişkilerini literatür işığında açıklamaktadır. nc bölümde elde edilen veriler analiz edilmiştir. Araştırma, analizler sonucu elde edilen bulgular işığında yapılan sonuç ve tartişma, uygulamacılar ve gelecekalışmalar için getirilen öneriler ile son bulmaktadır.

1. ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

Araştırmanın bu bölümünde Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşları üzerine etkisini tespit etmeye yönelik yapılan alan araştırmasına yer verilmektedir. Araştırmanın konusu, önemi, amacı, varsayımları, sınırları, modeli, hipotezleri, metodolojisi bu bölümde yer alan konulardır.

1.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu; konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş doyum ve öznel iyi oluşları üzerine etkisini tespit etmektir. Araştırma konusu bugüne kadar farklı sektörlerde çalışanların öznel iyi oluşlarının incelenmesine rağmen, turizm çalışanlarının öznel iyi oluşlarının incelenmesine yönelik çalışmaların yetersizliğinden dolayı literatüre ve yöneticilere katkı sağlayacağı düşünülmüş ve belirlenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlar tarafından benimsenmesinin iş doyum ve öznel iyi oluş düzeylerini yükselteceği varsayılmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Çalışanların farklı hizmet sektörlerine göre turizmde işe kendilerinden daha çok şey kattıkları söylenebilir. Yöneticiler için özellikleriyle ilgili olarak formal gerekliliklerin ötesinde çalışandan daha fazla duygusal katkı beklemektedir. Turizm sektörü değişen ve gelişen dinamik yapıya sahip olmasından kaynaklı çalışana görevlerinin ötesinde sorumluluk yüklemektedir. Müşterilerin taleplerine kısa sürede etkin cevaplar verme konusunda çalışan işletmede önemli bir konumdadır. Çalışanlardan beklenen bu biçimsel davranışların ötesindeki davranışları göstermelerinin yüksek iş doyumlarının sonucu olduğu söylenebileceği gibi, iş doyumlarını yükselteceği de söylenebilir. Bu durumda örgütsel vatandaşlık ve iş doyumunun karşılıklı bir ilişkiye ve çift yönlü bir etkiye sahip olduğu ileri sürülebilir.

Örgütsel vatandaşlık ve iş doyum kavramları çalışanların işletmeleriyle ilgili olarak ortaya koydukları pozitif algılamaları simgelemektedir. Öznel iyi

oluşta ise; bireylerin pozitif ve negatif duygularına akıl aracılığıyla ve geçmiş deneyimleriyle yükledikleri anlamdır. Bu açıdan bakıldığında, bu araştırmada, örgütsel vatandaşlık ve iş doyumunu çalışanların işletmeye karşı hissettikleri pozitif duyguların sonucudur, bu pozitif duyguların, hem pozitif hemde negatif kutuplara sahip olan mutluluğun turizm işletmelerindeki seviyesi saptanabilecektir.

Günümüzün rekabetçi pazar koşulları gerek işletmelerin gerekse işletmelerin en önemli kaynağı çalışanların birçok baskı altında kalmasına neden olmaktadır. Özellikle turizm işletmelerinde gelecekle ilgili belirsizlikler, işsiz kalmanın çalışan ve ailesinde yarattığı ekonomik ve psikolojik sorunlar, dönemsel işsiz kalma kaygısı çalışanın işyükü ile baş etme gücünü azaltmaktadır. Bu çalışmanın özellikle turizm çalışanlarının kendilerini nasıl hissettikleri konusunda literatüre sağlayacağı bilgi önemli ve yeni bir katkıdır. Yöneticilere işletme devamlılığını sağlamada büyük sorumluluklar düşmektedir. İşletme planlarının başarılı bir şekilde hedefe yönlendirilmesinde biçimsel prosedürler ötesinde çaba sarfetmeleri gerekmektedir. Yöneticiler gibi çalışanlar da kendilerini ait hissettikleri bir işletme yapısında beklenenden fazla davranış sergileyebilirler. Çalışandaki bu ekstra rol davranışlar müşteri memnuniyeti ve performans artışı gibi birçok konuda işletmenin üstünlük kazanmasına yardımcı olmaktadır. Rekabet koşullarının beraberinde getirmiş olduğu belirsizlik ortamı dolayısıyla çalışan davranışlarının işletmede doğurduğu sonuçlar dikkate alındığında örgütsel vatandaşlık, iş doyumunu ve öznel iyi oluş kavramları önem arz etmektedir. Çalışma içerisinde işletmenin insan kaynakları hususunda hem yöneticiler hemde orta kademe çalışanların kendilerini işletmede ne kadar mutlu hissettiklerinin ortaya konulması turizm işletmeleri açısından önemli bilgiler sağlayacaktır.

Çalışmalar iş doyumunu ile öznel iyi oluş arasında pozitif bir etki olduğunu vurgulamaktadır (Dağdalen, 2008, Dikmen, 1995). İş doyumunu ile öznel iyi oluş arasında yakın ilişki göze çarpmaktadır. Çünkü yaşam doyumunda etkili olan faktörlerin başında bireyin genel yaşamında oldukça önemli yer tutan iş yaşamı gelmektedir. Bu bağlamda iş yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumunu arasında bir etkileşim olduğu yerleşmiş bir kanıdır. Sonuçta, kişinin mutluluğu tüm yaşam alanlarını içeren bir olaydır. Buna göre, çalışanlar genel olarak doyuma ulaşmış ya da yaşamın bütünü içinde doyuma ulaşmamış olacaktır. Böylelikle, işten sağlanan doyumunu, yaşam alanlarının tümünü içeren yaşam doyumundan ayırmak mümkün değildir (Dağdalen, 2008:13).

İşteki mutluluk örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumu ile pozitif ilişkilidir. Bu çalışanlarda devamsızlık, iş devir hızı ve psikolojik stresi azaltmaktadır (Yılmaz, 2012:30). Yılmaz (2012) çalışmasında, mutluluk, kültürel uyum ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında ara değişken olarak incelenmiş; kültürel uyum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide genel mutluluğun ara değişken rolü kısmen desteklediği, kültürel uyum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide kurum mutluluğunun ara değişken rolü ise desteklediği, sonucuna ulaşılmıştır.

Bu araştırmada, turizm çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını ne ölçüde sergiledikleri, dolayısıyla çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları, iş doyumları ve öznel iyi oluş düzeylerinin nasıl birbirlerinden etkilendiklerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; turizm yöneticileri, çalışanlarının öznel iyi oluşlarıyla ilgili önemli bilgiler elde edebilecektir. Ayrıca, sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş doyumu ve öznel iyi oluşa olan negatif/pozitif etkileri ışığında işletme etkinliği, verimliliği ve aynı zamanda çalışan performansının artırılmasına yönelik yönetimsel kararların verilmesinde etkili olacaktır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Turizm çalışanlarının, işletmelerin rekabet ve belirsizlik ortamında kendilerini işletme amaçlarına yönelmeleri oldukça zordur. İşletme yöneticilerine çalışanlarını işletme amaçları doğrultusunda yöneltme hususunda önemli sorumluluklar düşmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlar tarafından benimsenmesi bu noktada önem arz etmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarını benimseyen çalışan hem işletme hem yönetici için büyük avantaj sağlayacaktır. Bu çalışma için seçilen değişken olmasının başlıca sebebi çalışan öznel iyi oluş seviyesinin belirlenmesinde etkin rol oynayacağı düşünülmesidir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenmesinin gönüllülük esasına dayanmasına rağmen olumlu davranışlar gösteren çalışan işletme açısından olumlu değerlendirilecek ve belki de ödüllendirilecektir. Bu süreçte araştırmanın diğer bir önemli değişkeni iş doyumu devreye girecektir. Birçok çalışmada iş doyumu örgütsel vatandaşlık davranışının öncülü olarak belirlense de, Demirel ve Özçınar'ın (2009) çalışmalarında da belirtildiği gibi bu araştırmada da örgütsel vatandaşlık davranışı bağımsız değerlendirilmiş ve iş doyumu üzerindeki etkisi

incelenmiştir, çünkü iş doyumu öznel iyi oluşa önemli pozitif katkılar sağlamaktadır, aynı şekilde öznel iyi oluşta iş doyumuna. Bu araştırmada, iş doyumu daha çok moderatör konumundadır. İlgili literatür incelemesinde bu araştırmada öngörülen araştırma modeline yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Öznel iyi oluşa yönelik çalışmalar ise daha çok demografik değişkenlerin incelenmesine yöneliktir. Bu açılardan değerlendirildiğinde, araştırmanın özgünlüğü ortaya çıkmaktadır. Araştırmanın sonuçları belkide bugüne kadar değerlendirilememiş veya çeşitli sebeplerle arka planda kalmış çalışan öznel iyi oluşunun sağlanmasının gerekliliği için bir ön çalışma olacaktır. Elde edilen bilgilerin turizm işletmeleri yöneticileri ve ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmada ilgili literatür; araştırma modeli için öngörülen örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumu ve öznel iyi oluş değişkenlerinin birbirleriyle ilgili pozitif ilişkilerini destekler niteliktedir. Bu doğrultuda örgütsel vatandaşlık davranışını benimseyen çalışanların iş doyum ve öznel iyi oluş düzeylerinin yükseleceği varsayılmaktadır. Ayrıca, anketi cevaplayan katılımcıların samimi cevaplar verdikleri ve veri toplamak için kullanılan ölçeklerin araştırmanın amacını yansıttığı varsayılmaktadır.

1.5. Materyal ve Yöntem

Araştırmanın bu kısmında, araştırma kapsamına alınan evren ve örneklem, araştırmanın modeli ve hipotezleri, veri toplama yöntemi ve toplanan verilerin analizi ile ilgili ayrıntılı bilgiler verilmektedir.

1.5.1. Evren ve Örneklem

Antalya Merkez ve Belek \Kadriye bölgesi Türkiye turizm coğrafyasında her yıl en çok turisti ağırlayan, turizmin her yönüyle en çekici cazibe merkezlerinin başında gelmektedir. Bu kadar çok turist ağırlayan bu bölgedeki turizm çalışanları ise turizm işletmelerinin geleceği gerekse ülke turizmi için önemli bir konumdadır. Bu sebeple araştırmanın uygulama alanı olarak tercih

sebebi olmuştur. Araştırmanın evreni; Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre, Antalya İli Merkez ve Serik İlçesine bağlı Belek\Kadriye bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde çalışanlar olarak belirlenmiştir. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'ne göre Antalya Merkezde 26 ve Belek \Kadriye bölgesinde 40 (toplamda 66) otel bulunmaktadır. Öncelikle 66 otel içerisinde; %95 güvenilirlik düzeyinde, Merkezde 18, Belek\Kadriye bölgesinde 32 otel araştırma için belirlenmiştir. Araştırma için belirlenen 50 otelin kesin personel sayısına ulaşamamasından dolayı anket uygulama sürecinde insan kaynakları departmanları tarafından belirtilen toplamda 21.030 çalışan araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Araştırma evrenini oluşturan ana kitlenin tümüne ulaşmak ve anket uygulamak pratik olarak mümkün olmadığı için örneklem yoluna başvurulmuştur. Araştırmada örneklem seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit rassal örneklem yöntemi belirlenmiştir. Basit tesadüfi örnekleme, örneğe seçilecek ana kütle birimlerinin her birine eşit seçilme şansı veren örnekleme yöntemine denir (Çakır,2000:241). Araştırma evreni belirlendikten sonra örneklem sayısı evren büyüklüğü belli olduğunda sıklıkla kullanılan formül ile hesaplanmıştır.

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

Formülde p ve q değerleri 0.5 olarak alınmıştır. Örneklemin anlamlılık düzeyi (t) 0.05 için 1.96, örnekleme hatası ise (d) 0.05 olarak alınmıştır. Formüle göre örneklem sayısı 378 olarak bulunmuştur. Anket uygulama sürecinde 21.030 otel çalışanından 2.051 çalışana ulaşılmıştır. Ulaşılan 2.051 çalışan sayısı Belek otelleri ve merkez otellere oransal olarak dağıtılmıştır. Yandaki çizelgede araştırmanın evren ve örneklemini oluşturan otel, bu otellere bağlı personel ve araştırma için ulaşılabilen personel sayıları birarada gösterilmektedir.

Çizelge 1.1. Antalya \Merkez 5 Yıldızlı Otel Sayısı Personel Sayısı ve Uygulanabilen Anket Sayısı

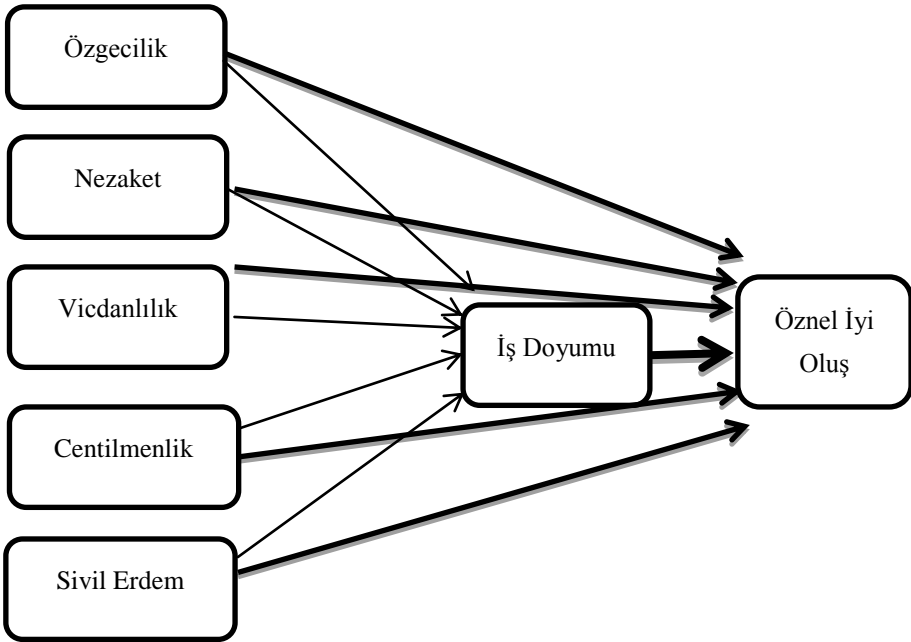
Tesis Adı	Personel Sayısı	Anket Adedi
Divan Antalya Talya Oteli	96	24
Barut Lara Resort	-	-
Ic Green Palace	365	32
Liberty Hotel Lara	320	17
Concorde De Luxe Resort	-	-
Royal Wings Hotel	-	-
Crowne Plaza Otel	90	15
Melas Lara Otel	-	-
Limak Lara De Luxe Hotel & Resort	-	-
Baia Lara Hotel	-	-
Harrington Park Resort	60	18
Swerwood Breezes Resort Otel	372	35
The Marmara Antalya Oteli	110	20
Dedeman Antalya Hotel & Convention Center	418	23
Özkaymak Falez Otel	300	13
Rixos Downtown Antalya	300	46
Sea Life Family Resort	140	16
Hillside Su Otel	88	40
World Of Wonders (Wow) Topkapı Palace	780	21
Rixos Lares Otel	-	-
Papillon Zeugma	360	34
World Of Wonders Kremlin Palace	622	35
Porto Bello Hotel Beach & Resort	120	20
Venezia Palace	-	-
Fame Residence Lara	392	27
Delphin Palace	526	19
Toplam: 26	5 459	455

Çizelge 1.2. Belek\Kadriye Bölgesi 5 Yıldızlı Otel Sayısı, Personel Sayısı ve Uygulanabilen Anket Sayısı

Mevkii	Otel Sayısı		Tesis Adı	Personel Sayısı	Anket Adedi
	Var Olan	Ulaşılan			
Üç Kum Tepesi	10	7	Club Asteria	300	25
			Club Megasaray	450	30
			Adora Golf Resort Hotel	300	28
			Crystal Tatbeach Golf Resort & Spa	300	20
			Ic Hotels Santai	350	150
			Green Max Belek Hotel	300	23
			Sirene Belek Hotel	-	-
			Kempinski The Dome	240	20
			Kaya Palazzo Golf Resort	-	-
Riu Kaya Belek Hotels	-	-			
Taşburun	6	5	Sentido Zeynep Golf Resort	-	-
			Jacaranda Club Belek	430	32
			Papillon Belvil Hotel	350	26
			Iberostar Bellis Hotel	346	34
			Calista Luxury Resort	625	130
			Sueno Golf	300	60
İskele	11	10	Cornelia Diamond	800	30
			Su Sesi	780	35
			Ela Quality Resort Hotel	700	15
			Magic Life Water World	-	-
			Belconti Resort Hotel	411	40
			Limak Arcadia	400	24
			Güral Premier Belek	500	28
			Spice Hotel&Spa	498	27
			Adam&Eve	435	13
			Maxx Royal	1250	84
Voyage Belek	700	36			
İleribaşı	9	7	Cornelia Deluxe Resort	445	17
			Papillon Ayscha	300	16
			Maritim Pine Hotel	450	20
			Limak Atlantis Hotel	350	16
			Gloria Verde Resort&Spa	400	23
			Papillon Zeugma Hotel	361	120
			Rixos Premium Hotel	-	-
			Cesar's Temple	-	-
			Letoonia Golf Resort	430	140
Acısu	4	3	Gloria Serenity	1600	150
			Gloria Golf Resort		
			Xanadu	470	184
			Robinson Club Nobilis	-	-
Top	40	32		15 571	1 596

1.5.2. Araştırmanın Modeli ve Araştırma Hipotezleri

Araştırma, konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş doyumu ve öznel iyi oluşlarına etkisini belirlemeye yöneliktir. Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı Organ'ın (1988) boyutları doğrultusunda ele alınmıştır. Bu boyutlar; özgecilik, nezaket, centilmenlik, vicdanlılık ve sivil erdem boyutlarıdır. İş doyumu ve Öznel İyi Oluş değişkenleri bireylerin işleri ve mutlulukları ile ilgili genel değerlendirmelerinden oluşmaktadır. Bu açıklamalar doğrultusunda araştırmanın modeli bir bütün olarak Şekil 1.2'de gösterilmektedir.



Şekil 1.2. Araştırma Modeli

Bu model çerçevesinde araştırmada test edilecek hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

H₁: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ve iş doyumu arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_2 : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları iş doyumunu pozitif etkilemektedir.

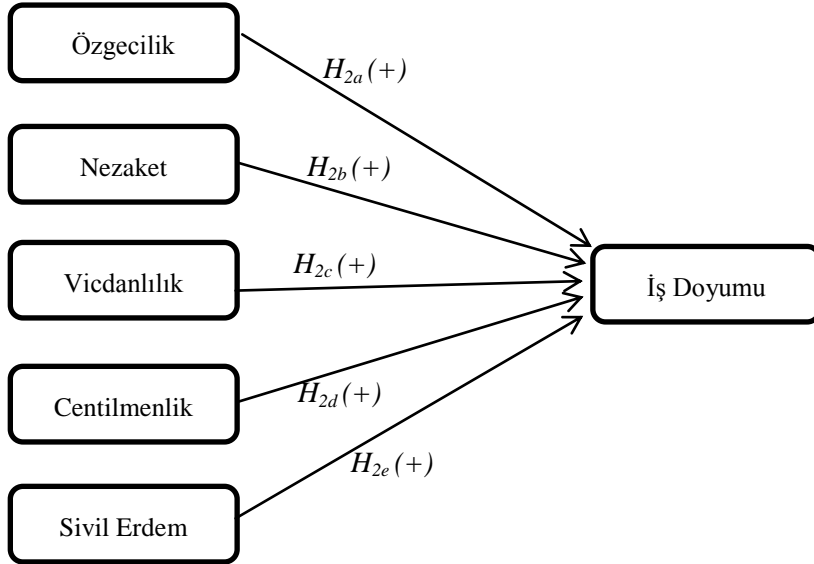
H_{2a} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.

H_{2b} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket iş doyumunu pozitif etkilemektedir.

H_{2c} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık iş doyumunu pozitif etkilemektedir.

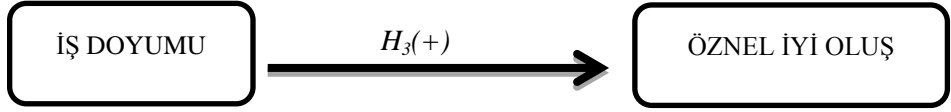
H_{2d} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.

H_{2e} : Örgütsel vatandaşlık boyutlarından sivil erdem iş doyumunu pozitif etkilemektedir.



Şekil 1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi

H₃: İş doyumu öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.



Şekil 1.4. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi

H₄: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.

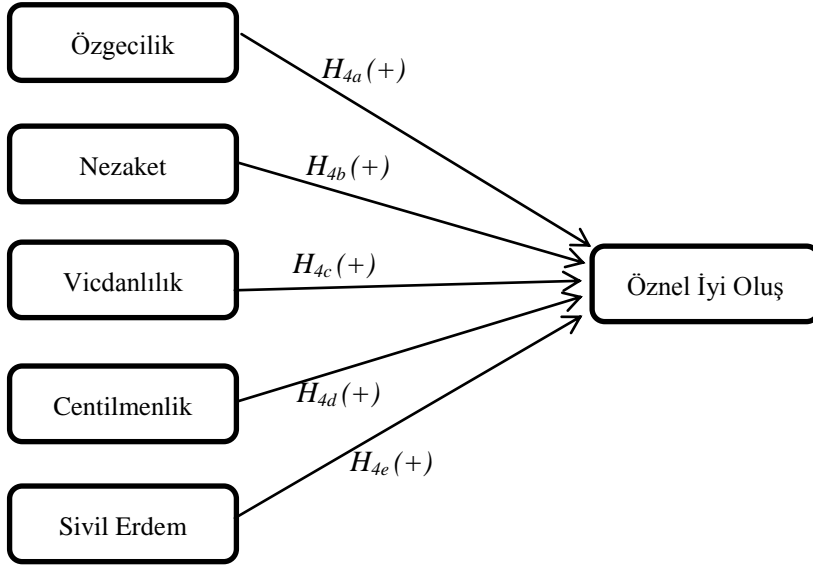
H_{4a}: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.

H_{4b}: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.

H_{4c}: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.

H_{4d}: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.

H_{4e}: Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.



Şekil 1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi

1.5.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada kullanılan temel veri toplama yöntemi ankettir. Araştırma verilerini toplamak amacıyla oluşturulan soru formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenler (Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslek sevgisi, kadro durumu, turizm sektöründe geçirilen süre, aynı işyerinde geçirilen süre, gelir durumu), ikinci bölümde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği, üçüncü bölümde İş Doyumu Ölçeği ve dördüncü bölümde Öznel İyi Oluş Ölçeği yer almaktadır. Örgütsel Vatandaşlık davranışları bağımsız değişken, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş bağımlı değişkenler olarak dikkate alınmıştır. Söz konusu bölümlerde kullanılan ölçeklerle ilgili bilgiler aşağıda verilmektedir.

1.5.3.1. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği

Denis Organ (1980) tarafından geliştirilen, Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002), Reis (2002)'in çalışmalarında kullandıkları, Türkçe

uyarlamasında Bolat ve diğeri'nin (2009) çalışmalarında kullandıkları ölçekten yararlanılmıştır. Bu kapsamda ölçek, örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutuna (özgeçilicilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem) yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını içeren 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte katılımcıların ifadelerine, 5'li likert, (1) Hiçbir zaman (2)Nadiren (3)Arasına (4)Genellikle (5)Her zaman seçenek aralıklarında cevap vermeleri istenilmiştir.

1.5.3.2. İş doyumu ölçeği

Çalışanların iş doyumlarını ölçmeye yönelik olarak ilgili literatürde Minnesota Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ) olarak bilinen ve Weiss et al. (1967) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin işin farklı boyutlarıyla ilgili 20 soruyu içeren kısa formu kullanılmıştır. Böylece çalışanların işleriyle ilgili genel doyum düzeyleri ortaya konulmuştur. Söz konusu ölçek diğeri iş doyum ölçeklerine oranla daha kapsayıcı boyutlar içermektedir (Ezzedeen, 2003:8). “Minnesota Doyum Ölçeği'nin 20 alt boyutu; yeteneğin ifadesi, başarı, aktivite, ilerleme, otorite, işletme politika ve uygulamaları, ücret, çalışma arkadaşları, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, takdir, sorumluluk, güvenlik, sosyal hizmet, sosyal statü (mevki), yönetim (insan ilişkileri), yönetim (teknik konular), çeşitlilik ve çalışma koşullarını kapsamaktadır (Weiss, et al., 1967:3). Yapılan çalışmalarda “Minnesota Doyum Ölçeği” geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak yaygın olarak kullanılmaktadır (Pelit, 2008, Avcı ve Karatepe,2000, Hançer ve George,2003). Veri toplama aracı olarak kullanılan iş doyum ölçeğinde katılımcıların 5'li likert, (1) Hiç tatmin edici değil (2) Tatmin edici değil (3) Ne tatmin edici, ne değil (4) Tatmin edici (5) Çok tatmin edici, seçenek aralıklarında cevap vermeleri istenilmiştir. Likert ölçeğinin amacı; araştırılan konuyla ilgili kişilerin düşüncelerini, tutumlarını, davranışlarını bir yelpaze içerisinde sınıflandırmak ya da derecelendirmektir (Arıkan, 2000:110).

1.5.3.3. Öznel iyi oluş ölçeği

Çalışanların genel öznel iyi oluş düzeylerini ortaya koymak için yaygın olarak kullanılan Oxford Happiness Inventory'nin (OHI, Argyle et al., 1989) Hills & Argyle'nin (2002) çalışmalarında kullandıkları 29 ifadeli orjinal ölçek kullanılmıştır. Ölçek negatif duygulanım, pozitif duygulanım ve yaşam doyumu

boyutlarından oluşmaktadır. Ölçekte katılımcıların ifadelerine: 5'li likert, (1) Kesinlikle katılmıyorum (2)Bazen katılıyorum (3)Kararsızım (4)Genellikle katılıyorum (5)Kesinlikle katılıyorum seçenek aralıklarında cevap vermeleri istenilmiştir.

1.5.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Anketler araştırmacı tarafından otel insan kaynakları müdürleri aracılığıyla uygulanmıştır. Araştırma için gerekli veriler Antalya Merkez ve Belek\Kadriye Bölgesindeki 5 yıldızlı otellerden 2013 yılı yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanmıştır. Soru formu ile toplanan veriler SPSS 18 istatistiksel veri analizi paket programı ile analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Toplamda 3 000 anket dağıtılmış ve 2 051 anket yanıtlanmış olarak geri alınmıştır. Demografik değişkenlere ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş ölçeklerinin güvenilirliklerini ölçmek için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş değişkenlerinin birbirleri üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Örgütsel Vatandaşlık ölçeğinin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Çok değişkenli analizlerde verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmış ve yapılan bu test sonucu verilerin normal dağılıma sahip olmadığı görülmüştür. Elde edilen veriler normal dağılım göstermediği için nonparametrik testler tercih edilmiştir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile Spearman Korelasyon analizi kullanılmıştır. Spearman's Rank Order korelasyonu (ρ) iki sürekli değişken arasındaki ilişkinin derecesinin hesaplanmasında kullanılır. Bu test Pearson's korelasyon katsayısının nonparametrik alternatifidir (Demirgil, 2010:112). Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken değiştiğinde, bağımlı değişkenin ne yönde değişeceğini

görmektir (Sungur, 2005:115). Korelasyon analizinde bir değişken yüksek değerler alırken, diğer bir değişken de yüksek değerler alıyorsa, iki değişken arasında pozitif ilişki olduğu söylenebilir. Aksine bir değişken yüksek değerler alırken, diğeri düşük değerler alıyorsa, iki değişken arasında negatif korelasyon söz konusudur. Korelasyon katsayısı r ile temsil edilir ve $r = +1$ kusursuz pozitif korelasyon, $r = -1$ kusursuz negatif korelasyon anlamına gelmektedir (Kaplan,2011:).

$-1 < r < -0,70$ çok kuvvetli negatif ilişki

$-0,70 \leq r \leq -0,20$ orta kuvvette negatif ilişki

$-0,20 \leq r \leq 0$ zayıf ilişki

$0,70 < r < 1$ çok kuvvetli pozitif ilişki

$0,20 \leq r \leq 0,70$ orta kuvvette pozitif ilişki

$0 \leq r \leq 0,20$ zayıf ilişki korelasyon analizindeki ilişkiyi göstermektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve boyutlarının (özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik, sivil erdem) İş Doyumu ve Özel İyi Oluş değişkenlerinin etkilerini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken veya birden fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir. Basit Doğrusal Regresyon modeli;

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + \epsilon$$

şeklinde ifade edilmektedir (Küçükşille, 2010:199).

1.5.5. Kaynak Özetleri

Araştırma ile ilgili literatür incelemesinde bu çalışmada kullanılan araştırma modeline yönelik doğrudan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak, kavramlarla ilgili çalışmalar aşağıda sıralanmaktadır.

Organ ve Ryan'ın (1995) çalışmalarında iş doyumunu örgütsel vatandaşlık davranışının öncülllerinden biri olarak belirtilmiştir. Ayrıca, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunun ilişkili olduklarını, iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı özgecilik boyutunun iyi bir öncülü olduğu ifade edilmiştir.

Oswald'un (1997) gelir ve mutluluk üzerine yaptığı araştırmasında; ekonomik durumu iyi olan ülkelerdeki mutluluk düzeyinde küçük bir gelişmenin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Easterlin'in 2001 yılında gelirdeki artış ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi kapsamlı olarak anlattığı makalesinde sosyo-ekonomik grup farklılıkları ve maddi durum (material aspect) kavramına değinmiştir.

Akıncı (2002) turizm sektöründeki çalışanlar üzerine yaptığı araştırmasında, çalışanların iş doyumlarının en çok psikososyal faktörlerden etkilendiğini belirtmiştir.

Keser'in (2005) çalışmasında; İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Tuzgöl Dost (2007) tarafından yaşları 17 ile 44 arasında değişen 403 üniversite öğrencisi (255 kız, 148 erkek) ile yapılan araştırma sonucu, yaşam doyumunun cinsiyet, algılanan akademik başarı, algılanan ekonomik durum, gelecekte beklenen, dini inanç ve yalnızlık değişkenine göre farklılaştığını göstermektedir. Ancak bununla birlikte kişilik özelliklerinin ve bireyin içinde bulunduğu kültürün yaşam doyumunu açıklamada daha fazla etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Cımbız ve arkadaşlarının (2007) çalışmasında; bireylerdeki mutluluk düzeyinin ağrı oluşumu üzerinde negatif yönlü önemli bir risk faktörü olduğu

görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan mutluluk düzeyi arttıkça ağrı görülme riskinin mutlu olmayanlara göre giderek daha azaldığı saptanmıştır.

Gürbüz'ün (2008) çalışmasında, Erzurum bölgesindeki 380 çalışanın katılımı ile yapılan çalışmanın sonucuna göre; çalışanların iş doyumlarının, sergileyecekleri örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde etkilediği belirlenmiştir.

Polat ve Ceep'in (2008) çalışmasında; öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını göstermelerinde örgütsel adalet ve örgütsel güven önemli bir etkiye sahiptir, sonucuna ulaşılmıştır.

Bolat ve Bolat'ın (2008) otel çalışanları üzerine yaptıkları çalışmalarında; örgütsel bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri konusunda güçlü destek sağladığı, örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli belirleyicisinin normatif bağlılık, ikinci duygusal bağlılık ve son olarak devam bağlılığının olduğunu belirtmektedirler.

Karaaslan ve diğerlerinin (2009) çalışmasında; örgütsel vatandaşlık davranışının belirlenen boyutları ile bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Verme (2009) çalışmasında; özgürlüğün, sağlık, iş, gelir, evlilik, din vb. diğer bilinen faktörlerden daha çok yaşam memnuniyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Donaghue (2009), beden imajı, cinsiyet şeması ve öznel iyi olmayı incelediği çalışmasında, beden memnuniyeti ile öznel iyi oluş arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir (Oktan, 2012:122).

Demirel ve Özçınar (2009) çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışının iş doyumundan bağımsız değerlendirilebileceğini, genel kabulün aksine örgütsel vatandaşlık davranışına sahip çalışanların iş doyum seviyelerinin yükseleceğini belirtmişlerdir.

Keleş ve Pelit'in (2009) otel işletmelerindeki çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında; örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen Bonferroni testi sonucunda vicdanlılık ve centilmenlik boyutları ile diğer boyutlar arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır

Okulicz-Kozaryn (2011) çalışmasında Amerikalıların çalışırken Avrupalılara göre daha mutlu olabildiklerini, çünkü onların başarının çok çalışma ilgili olduğuna Avrupalılardan daha çok inandıkları, sonucunu vurgulamaktadır.

Bülbül ve Giray'ın (2011) çalışmasında; evli, ev hanımı, genç bayanların; tüm yaşamlarını gözönünde bulundurdıklarında yaşam memnuniyetlerinin orta üst mutluluk seviyesinde olduğu, kentte ikamet eden, çalışan, düşük eğitim seviyeli (ortaokul mezunu) ve nisbeten düşük gelir grubunda yer alan (700-900 TL) gelire sahip olan erkeklerin, orta-üst mutluluk seviyesinde oldukları, kendilerini en çok mutlu eden kişilerin ise tüm aileleri olduğu, ilkökul mezunu, orta yaşlı emeklilerin de mutluluk seviyesinin orta-üst mutluluk seviyesinde olduğu ve kendilerini en mutlu eden kavramın sağlık olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2012) çalışmasında, mutluluk, kültürel uyum ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında ara değişken olarak incelenmiş; kültürel uyum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide genel mutluluğun ara değişken rolü kısmen desteklediği, kültürel uyum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide kurum mutluluğunun ara değişken rolü ise desteklediği, sonucuna ulaşılmıştır.

Köksal (2012) çalışmasında örgütsel güven düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Doğan ve Eryılmaz (2013) çalışmalarında, Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'nin (2005) çalışma modeline paralel olarak, öznel iyi oluşu etkileyen, öznel iyi oluşun belirleyicisi konumundaki faktörlerin yaşam şartları, amaca yönelik etkinlikler ve genetik faktörler olmak üzere üç başlıkta toplandığını ve yaşam şartlarının (yaş cinsiyet, eğitim, gelir düzeyi gibi demografik değişkenler) öznel iyi oluşun % 10' unu, amaca yönelik etkinliklerin (başarılı olma, yaşam amaçları oluşturma ve bunları gerçekleştirme, sosyal ilişkiler kurma, yaşama farklı

anlamlar yükleme, dini inancın gereğini yerine getirme vb.) yani bireyin bilerek ve isteyerek geręekleřtirdięi davranışların öznel iyi oluşun % 40'ını, geriye kalan % 50' lik bölümünü ise genetik özellikler ve kişiliğin açıkladığını belirtmektedirler.

Doğan'ın (2013) alışmasından elde edilen bulgulara göre ; nevroitik kişilik özelliğinin öznel iyi oluşu negatif yönde, dışadönüklük kişilik özelliğinin ise pozitif yönde anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

1.5.6. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları; araştırmanın evrenini oluşturan çalışanların kesin sayısına ulaşılamaması, araştırma evrenindeki otel sayısının fazla olmasından dolayı ulaşım güçlüğü sebebiyle 5 yıldıızlı otellerle sınırlandırılması, araştırma alanı için kapalı olan otellerin araştırma sürecine dahil edilmemesi, araştırma verilerinin Antalya İli Merkez ve Belek\ Kadriye bölgesinde yer alan 50 otelin 2.051 çalışanından elde edilmesi, araştırmada elde edilen verilerin, kullanılan veri toplama araçları ile sınırlı olması, olarak sıralanabilir.

2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Sürekli değişim içerisinde bulunan dünyamız, pazar koşullarındaki artan rekabet, teknolojik gelişmeler işletmeleri bu değişime uyum sağlamaya itmektir. Bu değişim özellikle hizmet işletmelerindeki insan kaynağının önemini arttırmıştır. Örgütsel etkililik, örgütlerin maddi kaynaklarının çokluğundan ziyade, insan kaynaklarının niteliğine bağlıdır (Sezgin, 2005:317). İşletmeler diğer işletmelerle olan rekabetlerinde farklılığı özellikle hizmet sunumlarında insan faktörüyle sağlamanın avantajlarını farketmişlerdir. Gürbüz'e göre (2006:49), çalışanlarını dikkate almayan, onların tutum, duygu ve davranışlarını anlamayan, potansiyellerini ortaya çıkaracak araç-gereçleri geliştiremeyen ve bu konudaki samimiyetlerini ispatlayamayan organizasyonların gelecekte fark yaratmaları mümkün olmayacaktır. Yöneticiler için, çalışanların iş performansının yükseltilmesi ve kalifiye personelin elde tutulması önemli birer husustur (Koys, 2001:104). Günümüzde yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren örgütlerin varlıklarını sürdürebilmelerinde ihtiyaç duydukları temel etken, örgütün hedef ve değerlerini benimseyerek içselleştirebilen ve sadece yaptığı resmî işle yetinmeyerek, resmî işinin dışında da değişime olumlu katkı sağlayan çalışanlara sahip olmaktır (Somech & Drach-Zahavy, 2004: 281).

Günümüzde örgütler bireyselleşmekte, katı hiyerarşik yapıların ve görevlerin kullanılmasından giderek uzaklaşmaktadır. Bunun yerine otonom takıma dayalı görev yapılarının benimsendiği ve bu uygulamalar sonucunda ise bireysel inisiyatif ve koordinasyonun giderek arttığı görülmektedir. Bu eğilimin bir sonucu olarak örgütün sosyal sisteminin sürdürülmesinde dolaylı biçimde örgüt amaçlarına katkıda bulunan davranışlara olan ihtiyaç giderek artmaktadır (Çetin, 2011:4). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı son dönemde en çok araştırılan konular arasında olması ile birlikte ilk kez Dennis Organ tarafından 1980'li yılların başında, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde, gönüllü (discretionary) olarak bir çaba ve fazladan rol davranışı (extrarole behavior) göstermesi olarak tanımlanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların iş ortamında varolan standartların ve iş tanımlarının ötesinde sergiledikleri rol fazlası davranışlar (Organ, 1988:4), örgütün formal yolla belirledikleri gerekliliklerin ötesine geçerek, örgüte katkıda bulunmak

için gönüllü olarak gösterdiği davranışlar (Schnake & Dumler, 2003), istenenden daha fazlasını yapması olarak (Greenberg & Baron, 2000:212) veya örgütte çalışanların işlerini gerçekleştirdikleri sosyal ya da psikolojik çevredeki performansını artıran davranış (Organ, 1997:86) olarak tanımlanmaktadır. ÖVD tanımı dikkate alındığında üç temel özellik dikkati çekmektedir: ilki, davranışın gönüllü olması, iş tanımının veya işin gerektirdiği rollerin dışında olmasıdır. İkincisi, davranışın örgütsel perspektiften bakıldığında, örgüte yarar sağlaması gerekliliğidir. Üçüncüsü ise, ÖVD'nin çok boyutlu bir yapıya sahip olmasıdır (Somech & Drach-Zahavy, 2004: 282).

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütler açısından öneminin temellerinde, Barnard (1938)'in öne sürdüğü “bir örgütün sorunsuz biçimde varlığını devam ettirebilmesi için bilgi paylaşmada örgüt içindeki çalışanlar arasındaki koordinasyonun gerekli olduğu” (willingness to cooperate) düşüncesi yatmaktadır. Bu bakımdan belirlenmiş rollerin ötesine çıkan davranışlara olan gereklilik ilk olarak Barnard (1938) tarafından ortaya konmaktadır. Ayrıca Katz (1964) örgüt işleyişine olumlu yönde katkıda bulunan yardım etme ve koordinasyon davranışlarının önemini vurgulamaktadır (Podsakoff, et al. 2000:513, Çetin, 2011:5). Katz'a göre (1964), sadece yazılı olarak belirlenmiş görevlerin yerine getirilmesine dayanan bir yönetim anlayışı son derece kırılabilir bir sosyal yapı oluşturacağı şeklindeki yaklaşımı (Moideenkutty, 2000:2) “ekstra rol davranışı” kavramını ortaya koymaktaki amacını açıklamak olarak görülebilir. Katz'ın bu yaklaşımları, sonraki yirmi beş yıl boyunca veya bir başka ifadeyle Organ'a kadar, daha çok çalışanların kişisel becerileri, deneyimleri, zihinsel güçleri ve birikimleri ile ilgili araştırmaların hızlandırıcısı olmuştur. Genel olarak bu kavramın fikir babası olarak kabul edilen Organ, 1977 yılında ortaya koyduğu “Tatmin performans sağlar” (Satisfaction-Causes-Performance) şeklinde ifade edilen hipotezi, yönetim ve organizasyon alanı için önemli bir açılım sağlamıştır. Organ'ın çalışmalarından ve ÖVD kavramının literatürde yer almasından sonra çalışanların takdire dayalı (discretionary) davranışlarının ve bu davranışların sonucu olarak örgütlerde ortaya çıkan psikolojik ve sosyal ortamın incelenmesine yönelik yazın alanında önemli bir ilgi doğmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı her işletmede veya her çalışmada görülmemektedir. Bu davranışların gösterilmesinde, çalışanların bireysel özellikleri, örgütsel özellikler, lider davranışları ve işin özellikleri belirleyici olmaktadır (Farh et al., 1990, Podsakoff et al., 1990, Moorman, 1991). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının ödül

(Moorman& Blakely, 1995:127) veya ceza (Smith et al., 1983:654) sistemleriyle doğrudan ilgisi bulunmamaktadır. Ancak, iş hayatındaki ve sosyal yaşamdaki değişikliklerin örgütsel vatandaşlık davranışının anlamını da değişime zorladığını ifade eden Organ, zamanla örgütsel davranışın ödüllendirmeye ilişkin farklı şekilde yorumlamaya başlamıştır. Davranışların gönüllülük sonucu ortaya çıkması, çalışanların örgütsel vatandaşlık sergilememesi durumunda örgütün veya liderin cezalandırılmasına uğramayacağını göstermektedir (Keleş ve Pelit, 2009:25). Örgütsel vatandaşlık davranışını göstermedeki yetersizlik yaptırım gerektirmeyebilir, ancak, zaman içerisinde böyle davranışlar örgüt tarafından ödüllendirilip, kabul ve takdir görebilir. Çünkü, örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlar, örgüt yöneticileri ve diğer çalışanlar üzerinde olumlu bir izlenim oluşturacağı için daha fazla ücret ya da terfi elde edebilirler. Örgütsel vatandaşlık davranışının özünde fedakârlık, sahiplenme ve karşılık bekleme olmadan sergilenen davranışlar bulunmaktadır (Deluga, 1995:1-2). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının bir parçası olan gönüllü davranışların sergilenmesi, çalışanların resmi olarak işyerinde isteyerek bu davranışları yapması iş yeri mutluluğunu da beraberinde getirmektedir (Borgonovi, 2008).

Morrison (1994), rol davranışlarının ekstra rol davranışlardan keskin biçimde ayrılamayacağını, bu bakımdan çalışanların vatandaşlık davranışlarını rol gereklerinin birer parçası olarak görebileceklerini öne sürerek vatandaşlık bakış açısını desteklemektedir. Bu düşünceden hareketle sonraki çalışmalarda vatandaşlık davranışlarını yalnızca isteğe bağlı ödüllendirilmeyen davranışlar olarak kısıtlanmanın da doğru olmayacağı ortaya koymaktadır (Organ, 1997, Çetin, 2011).

Borman ve Motowidlo (1997), örgütsel vatandaşlık davranışlarının, çalışanların görev faaliyetlerini destekleyerek, örgütsel ve sosyal çevreyi şekillendirmeleri açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulduklarını belirtmektedirler. Örgütsel vatandaşlık davranışında, örgüt üyelerinin iş tanımlarının ötesinde davranışları ve böylece “iyi bir örgütsel vatandaş” olmaları beklenmektedir. Örgüt üyesi “iyi vatandaşların” sergileyeceği davranışlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir:

- Çalışma grubu ve örgütle ilgili yapıcı davranışlarda bulunma,
- Gereksiz çatışmalardan kaçınma,
- Örgüt üyesi olan herkese yardımcı olma,

- Ekstra görevler için gönüllü olma,
- Örgüt içi kural ve düzenlemelere saygılı olma.

Bu tarz davranışlar sergileyen çalışanlar, örgüt üyesi iyi birer vatandaş olarak adledilmektedir (Köksal, 2012:71).

Barr ve Pawar'da (1995;303) yönetici ile çalışan arasında gelişen güvenin çalışanların olumlu tutum ve davranış geliştirmesini sağladığını açıklamışlardır. Onlara göre yönetici ile çalışan arasındaki bu sosyal ilişki karşılık verme ihtiyacından kaynaklanmakta ve çalışanlar bu ilişkiye ÖVD göstererek karşılık vermektedirler. Bu doğrultuda Gürbüz (2006), bireylerin ÖVD sergileme nedenlerini:

- Çalışanlar, çalışma ortamında mevcut uygulama ve süreçlerden tatmin sağladıklarında, üstlerinden adalet ve eşitlik algıladıklarında, örgüte ve yöneticilerine karşı olumlu tutum geliştirecek ve bunun sonucunda ÖVD sergileyebileceklerdir.

- Psikolojik sözleşme gereği çalışan örgütle olumlu ilişki kurar ve örgütün yararına davranış sergiler. Bu davranışlar örgütsel sadakat, amirlerine itaat ve işbirliğine yönelik davranışlar olabilecektir. Dolayısıyla, eğer çalışan yüksek katılım seviyesine sahipse ve psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılıyorsa yüksek seviyede bir ÖVD sergilemesi beklenebilir.

- Birey sergileyeceği davranış sonucunda sosyal onay alarak kendini kabul ettireceğine inanırsa yine ÖVD gösterebilecektir.

- Çalışan ortaya koyacağı olumlu ve gönüllü davranışların ileride karşılıksız kalmayacağı, kariyer evreleri boyunca bir şekilde sergilediği ÖVD'nin kendine çeşitli ödül ve terfi getireceğine inanırsa yine ÖVD sergileyebilecektir.

- Birey iş tanımını tam olarak bilmiyorsa veya ÖVD'yi iş tanımlarında yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklardan biri olarak görüyorsa ÖVD'de bulunabilecektir.

- Çalışan sahip olduğu kültür, değer yargıları ve inançlardan dolayı içinden geldiği için, karşılıksız olarak iyilik amacıyla ÖVD sergilemek isteyebilecektir (Gürbüz, 2006:54), şeklinde açıklamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık kavramının literatürde bu kadar çok yer almasının üç sebebi; 1) ÖVD davranışı sonucunda ortaya çıkan performansın çalışanların performans değerlendirmelerinde terfi ve ücret uygulamalarında göz önüne alınması, 2) ÖVD davranışının örgütlerin başarısına ve etkinliğine olan katkısı ve 3) ÖVD'nin iş doyumunu, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, vatandaşlık karşıtı (anti-citizenship) davranışlar ve işten ayrılmalarla olan yakın ilişkisi olarak belirtilmektedir (Gürbüz, 2006:51).

2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sınıflandırılması

Son yıllardaki literatür incelendiğinde, temel olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarının ikiye ayrıldığı görülmektedir. Birincisi; örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım ve katkı, ikincisi ise, örgütsel yapıya zarar verecek her türlü davranıştan uzak kalma, şeklinde sınıflandırılmaktadır (Özdevecioğlu, 2003:119).

- Örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım (bireye yönelik); örgüte katkı şeklinde ortaya çıkan bu türde, bireylerin örgüt için aktif bir şekilde örgüt hayatının içinde yer alması gerekmektedir. Bu tür davranış gösteren çalışanlar aktiftir, üretkendir ve çalışkandır. Bu davranış türünde çalışanlar, hiçbir baskı altında kalmadan, örgütün faydasına olacağını düşündükleri davranışları sergilemektedirler (Köksal, 2012:74-75, Karaman ve Aylan, 2012:38).

-Örgütsel yapıya zarar verecek davranışlardan kaçınma; zararlı davranışlardan kaçınma şeklinde ortaya çıkan davranışlarda ise temel mantık örgüte katkıda bulunmak değil, örgüte zarar vermemektir. Bu tür davranışlar, iş arkadaşlarıyla gereksiz yere tartışma, hata bulma ve yakınma gibi istenmeyen davranışlardan kaçınmayı içermekle birlikte; örgütte ortaya çıkan problemleri büyütme veya görmezlikten gelerek uyumlu bir iş ortamı yaratmak, kendisine teslim edilen her türlü malzemeyi israf etmeyerek verimliliğe katkı sağlamak şeklinde kendini gösterebilmektedir (Köksal, 2012:74-75).

Bireylere yönelik örgütsel vatandaşlık davranışının temelinde diğer çalışanlara yardımcı olmak düşüncesinin, örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışında ise örgütsel işlevlerin gelişmesine ve ilerlemesine yönelik fikirler sunma düşüncesinin olduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla her iki örgütsel vatandaşlık davranışı türü de, örgütte olması istenen ve örgütün faaliyetlerine, başarısına, sürekliliğine, verimliliğine ve imajına katkı sağlamaya yönelik davranışlardan oluşmaktadır (Karaaslan vd., 2009:139).

2.1.2. Dennis W. Organ Tarafından Ortaya Konulan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel vatandaşlık kavramı son yıllarda üzerinde yoğun bir şekilde durulan kavramlar arasında yer almaktadır (Bolat ve Bolat, 2009, Karaaslan vd., 2009, Köksal, 2012, Gürbüz, 2006). Rol ötesi davranışlar olarak ta ifade edilen kavramın kökeni Bernard (1938) ve aynı kavramı rol ötesi ve rol tanımlaması içinde ele alan Katz ve Kahn'a (1978) kadar gitmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel davranış literatüründe popülerlik kazanması Organ (1988) tarafından tekrar ele alınmasıyla olmuştur (Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach, 2000: 513) Organ (1988) ÖVD'yi "isteğe bağlı davranışlar arasında, biçimsel ödüllendirme sistemi içinde doğrudan ve açık bir şekilde yer almayan, örgütsel fonksiyonları artırmaya yönelik olan bireysel davranışlar olarak tanımlamıştır". İsteğe bağlı davranışlar içindeki kavramlar olarak bireyin iş tanımlamaları içerisinde yer almayan örgütle bireyin arasında gerçekleştirilen anlaşmada yer almayan davranışları yer almaktadır (Yeşiltaş vd., 2011:174).

Literatür incelendiğinde, yaklaşık 30 adet farklı ÖVD boyutu tanımlanmaktadır. Podsakoff ve arkadaşları (2000), çalışmalarında bu 30 boyuttan sadece önemli olan yedi boyutu ele almışlardır. Bunlar, yardım etme davranışı (helping behavior), sportmenlik (sportmanship), örgütsel sadakat (organizational loyalty), örgütsel uyum (organizational compliance), bireysel inisiyatif (individual initiative), sivil erdem (civic virtue) ve kendini geliştirmedir (self development). Birçok araştırmacı ÖVD'nin boyutları ile ilgili çalışmalarına, bireysel öncelik boyutunu, görev (in-role) davranışından ya da görev performansından ayrılması zor olduğu için dahil etmemişlerdir (Podsakoff et al., 2000).

Borman ve arkadaşları (2001) örgütsel vatandaşlık davranışının yapısına yönelik yaptıkları çalışmada üç temel faktörün ön plana çıktığını öne sürmektedirler. Çizelge 2.1’de sunulan bu faktörler kişisel destek, örgütsel destek ve vicdani inisiyatif boyutlarını içermektedir.

Çizelge 2.1. Vatandaşlık Performansının Kavramsal Modeli

Kişisel destek	<ul style="list-style-type: none"> -Öneriler sunarak başkalarına yardım etme -Bşkalarına kullanışlı bilgi ve beceri öğretme -Yardım için başkalarının bir kısım görevlerini yerine getirme -Bşkalarının kişisel problemleri için duygusal destek sağlama -Önerileri kabul ederk diğerkleriyle koordine etme -Bilmeleri gereken olaylar hakkında kişileri bilgilendirme -Kişisel çıkarların önüne takım amaçları koyma -Diğerkleriyle ilişkide bulunurken nezaket, incelik ve anlayış gösterme -Kişileri motive etme ve onlara güvenme
Örgütsel destek	<ul style="list-style-type: none"> -Örgütü savunarak ve destekleyerek olumlu gösterme -Geçici zorluklara karşın örgütün yanında kalarak bağlılık ve tatminkarlık gösterme -Örgütün amaç ve misyonunu destekleme -Örgütün kurallarına ve prosedürlerine uyma -Örgüte yenilikler önerme
Vicdani inisiyatif	<ul style="list-style-type: none"> -Zor durumlar karşısında ilave çaba ile ısrar etme -Kendi görevi olmasa bile amaçların başarılması için gerekli olan tüm inisiyatifi ele alma -Sorumlu olunan görevler tamamlanınca ilave yapıcı görevler bulma -Örgüt içi ve dışı fırsat avantajlarını almak için kendi bilgi ve becerilerini geliştirme -Gerektiğinde şahsi zaman ve kaynaklar kullanma

Kaynak: Borman et al., 2001.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının kişisel destek yapısı içinde çalışanların diğer kişilere karşı sergilediği yardım etme davranışlarının olduğu görülmektedir. Örneğin “Başkalarının kişisel problemleri için duygusal destek sağlama” veya “Diğerleriyle ilişkide bulunurken nezaket, incelik ve anlayış gösterme” gibi davranışlar kişilere yönelik yardım davranışlarını göstermektedir. Diğer bir yapısal boyut olan örgütsel destek ise genel olarak “Örgütü savunarak ve destekleyerek olumlu gösterme” veya “Örgüte yenilikler önerme” gibi davranışlarla örgüte olumlu yönde katkı sağlayan davranışlardan oluşmaktadır. Son olarak vicdani inisiyatif yapısı ise bireysel çaba ve kaynakların kullanıldığı “Zor durumlar karşısında ilave çaba ile ısrar etme” veya “Gerektiğinde şahsi zaman ve kaynaklar kullanma” gibi davranışlardan oluşmaktadır. (Çetin, 2011:15-16).

Dyne ve arkadaşları (1994) örgütsel vatandaşlık davranışlarını dört boyutta ele almaktadırlar. Bu boyutlar; diğerkâmlık ve nezaket boyutlarını kapsayan sosyal katılım, centilmenlik ve sivil erdem boyutunun bir kısmını içine alan bağlılık, vicdanlılık ve sivil erdem boyutunun bir kısmını içeren itaat ve son boyut ise fonksiyonel katılım olarak adlandırılmaktadır (Çetin, 2011:21).

Literatürde çok farklı adlandırmalarla aynı yapıyı açıklayan ve farklı boyutlarda birçok çeşit vatandaşlık davranışlarının bulunduğu gözlemlenmektedir. Ancak, Organ’ın (1988) yapmış olduğu boyutlandırma araştırmacılar tarafından daha çok kabul görmektedir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı kavramı, örgütün sosyal ve psikolojik ortamına katkıda bulunarak, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan gönüllülük esasına dayalı bireysel davranışları (Lievens ve Anseel, 2004) üzerine odaklanmaktadır. Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını 5 grupta incelemiştir. Daha sonra farklı araştırmacılar tarafından, örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlandırmaları yapılmış olsa da (Podsakoff ve diğerleri, 2000, Spector ve Fox, 2002:269); Organ’ın (1988) yaptığı beş aşamalı boyutlandırma, özgecilik, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve üyelik erdemi olarak literatürde en yoğun kullanılan boyutlandırma olarak karşımıza çıkmaktadır (Organ & Konovsky, 1989, Farh et al., 1990, Moorman, 1991, Vey & Campbel, 2004, Keleş ve Pelit, 2009, Bolat ve Bolat, 2008, Bolat vd., 2009). Yapılan birçok çalışmada Organ (1988)’in öne sürdüğü beş boyutlu vatandaşlık davranışlarının yaygın olarak kullanılmasının genel olarak üç nedenden kaynaklandığı görülmektedir. Birincisi öne sürülen beş boyutlu yapının

uzun zamandır araştırmacılar tarafından kullanılıyor olması ve bu boyutlandırmalarla birçok araştırmanın yapılmış olmasıdır. İkincisi özellikle bazı araştırmalar tarafından boyutlandırmaların değerlendirilmesi sonucu Organ (1988)'in ortaya çıkardığı beş boyutlu yapının vatandaşlık yapısını geniş bir çerçevede ele alarak açıklaması ve bu boyutlandırmanın psikometrik özelliklerinin güçlü olmasından dolayı daha iyi sonuçlar verdiği öne sürülmektedir. Son olarak çalışanların davranışlarına odaklanılarak oluşturulan bu yapının, uzun dönemde çeşitli örgütler ve birçok durumlar karşısında yapılan çalışmalarda daha geçerli sonuçlar ortaya çıkardığı ifade edilmektedir (etin, 2011:27). Bu araştırma için de benimsenen örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının hangi davranışları içerdiği ve birbirleriyle olan ilişkilerinin daha ayrıntılı irdelenmesi gerekmektedir.

2.1.2.1. Özgecilik (Altruizm)

Özgecilik davranışları genel olarak iki temel boyut içermektedir. Bu boyutlardan birisi çalışanların gönüllü biçimde diğerlerine karşı yardım etme davranışları sergilemesidir. Diğeri ise çalışanların iş ile ilgili ortaya çıkabilecek problemlerin önlenmesi amacıyla çevresindekilere karşı gösterdikleri gönüllü davranışlardır (Podsakoff et al., 2000). Özgecilik, örgütte çalışanların belirgin bir biçimde gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım etme yoluyla onların performanslarını ve etkililiğini artırmaya yönelik davranışta bulunmalarını ifade etmektedir. Özgecilik davranışı sergileyen çalışan işle ilgili görevlerde diğer çalışanlara yardım etme eğilimi ierisindektir (Yeşiltaş vd., 2011:176). Çalışanın iş arkadaşına işle ilgili olarak sıkıntıda olduğunu hissettiğinde arkadaşına gönüllü yardım faaliyetlerinde bulunması özgecilik davranışı sergilemesini beraberinde getirmektedir (Walz & Niehoff, 2000:302). Çalışanların araç-gereç kullanmalarına, görevlerini tamamlamalarına, belirli bilgilere ulaşmalarına, bir projeyi ya da sunuyu zamanında hazırlamalarına yardımcı olmaya yönelik davranışlar, işe gelmeyen çalışma arkadaşının işlerini yürütme, gerekli olmadığı halde bazı görevlere gönüllü olma, işe yeni girenlerin örgüte uyum sağlamalarına yardımcı olma, aşırı işyükü üstlenen çalışma arkadaşlarına yardımcı olma, özgeciliğe örnek olarak verilebilir (Sezgin, 2005:323, Köksal, 2012:76).

2.1.2.2. Nezaket (Courtesy)

Nezaket, örgütte diğer çalışanların işlerini etkileyecek problemlerden sakınmalarına yardımcı olacak davranışları anlatır (Gürbüz, 2006, Köse vd.,2003). Bir başka açıdan nezaket, işbölümünün bir gereği olarak birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade eder (Özdevecioğlu, 2003). Çalışanların, diğer çalışma arkadaşları için sorun yaratabilecek hususları önceden belirleyerek, çözüm için önerilerde bulunma, yardımcı olma ya da sorunun ortaya çıkmasına engel olma, türündeki önleyici nitelikteki davranışlarını içerir (Organ & Ryan, 1995, Konovsky & Organ 1996, Podsakoff et al., 2000). Özgecilik davranışında problem ortaya çıktıktan sonra yardım eli uzatma söz konusu iken, nezaket davranışında problemin ortaya çıkmasını engelleyici birtakım davranışlar sergilenmesi söz konusudur (Köksal, 2012:77).

2.1.2.3. Centilmenlik \Sportmenlik (Sportmanship)

Organ (1990)'a göre, sportmenlik, çalışanların örgüt içinde gerginliğe neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ifade etmektedir. İş arkadaşlarına saygılı olmak, sorunları gereksiz yere büyütmemek, işlerin olumsuz yönlerinden çok olumlu yönlerini görmek, örgütle ilgili sorunlarda yapıcı tavır takınmak, örgütün imajını ve faaliyetlerini örgüt dışında savunmak bu boyut altında değerlendirilebilecek davranışlara örnek olarak verilebilir (Gürbüz, 2006:56). Örneğin, sportmen kişi, yalnızca diğer kişiler tarafından rahatsız edilmekten dolayı şikayet etmeyen değil, aynı zamanda işler yolunda gitmediğinde pozitif tutumunu koruyan, diğer kişiler kendi düşüncesinde değilse kızmayan, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakarlık yapabilen ve diğerlerinin düşüncelerine de saygı duyan kişidir. Hemen her örgüt ortamında kaçınılmaz olarak zorluklar yaşanmaktadır. Sportmen kişi bunlara memnuniyetle katlanır ve küçük meseleleri fazla büyütmez (Köse, 2003, Çetin, 2011:23).

2.1.2.4. Vicdanlılık (Conscientiousness)

Organ (1988) Vicdanlılığı, örgüt üyelerinin kendilerinden beklenen minimum (biçimsel) rol davranışının ötesinde bir davranış sergilemeye gönüllü olmalarını ifade etmektedir. Vicdanlılık biçimsel rolden ayırması en zor olan

ÖVD'dir. Bunun sebebi biçimsel rol ile bu boyut arasındaki türsel farklılık değildir ve ekstra rol davranışı sayılmasının nedeni gösterilen davranışın aşırılık derecesinde olmasıdır (Karaman ve Aylan, 2012:40, Gürbüz, 2006).

Vicdanlılık temel kişilik profillerinden birisi olarak da kullanılmakta ve özdisiplin kavramıyla açıklanmaktadır. Özdisiplin kişinin organize olma, güvenilir olma, başarmaya istekli olma ve disiplinli olma gibi davranış biçimlerini içermektedir. Bu doğrultuda vicdanlılık, çalışanların örgütün işleyişlerinin yürütülmesinde disiplinli olmaları, kural ve yönetmeliklere itaat etmeleri, yaptıkları işi içlerinden gelerek ve özümseyerek yapmaları gibi davranışlarla açıklanmaktadır (Çetin, 2011:28). Sağlık durumu iyi olmadığı halde işini yapmaya devam etme, işini tamamlamak için mesai saati dışında da mesai ücreti almadan çalışma, su, elektrik gibi giderleri minimumda tutmaya çalışma, kurallara ve oluşturulan düzene uyma, verilen molaları kısa tutma gibi davranışlar buna örnektir (Podsakoff et al., 2000). Vicdanlılık ile özgecilik arasındaki en belirgin fark, özgeciliğe bireyler, belirli bir kişiye yardım etmek üzere davranışta bulunurlar. Vicdanlılıkta ise belirli bir kişiye değil, genel olarak örgüte fayda sağlamak üzere bir davranışta bulunmak sözkonusudur. Dahası, vicdanlılık davranışı sergileyen kişilerin özgecilik davranışı göstermeleri beklenmemelidir. Özetle bu iki davranış genel (örgüt) veya özel (birey) olmaları bakımından birbirinden farklılık göstermektedir (Sevim, 2011:22).

2.1.2.5. Sivil erdem (Civil virtue)

Sivil erdem, örgüte tümüyle bağlılığı (commitment) içeren bir kavramdır (Podsakoff et al., 2000). Örgütün çıkarlarını en üst düzeyde gözeterek, mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini destekleme, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle ilgili olma davranışlarını içermektedir (Gürbüz, 2006). Sivil erdem, bireylerin örgüt yaşantısı içerisinde olduğunu ve örgütsel faaliyetlere katıldığını gösteren davranışlardır. Ayrıca, sivil erdem yönetime uygun yollarla destek olma sorumluluğunu ifade etmektedir. Söz konusu uygun yollar, toplantılara katılma, gelen mailleri okuma ve cevap verme, örgüt yönetimine bağlılık şekillerinin yapıcı bir şekilde uygulanması, örgütün izlemesi gereken stratejilerle ilgili fikir bildirme, izlenecek politikalarla ilgili tartışmalara girme, dış çevredeki fırsat ve tehditleri gözleme, örgütün çıkarlarını üstün tutmaya dikkat etme ve örgütle ilgili meydana gelen gelişmeler hakkında bilgi sahibi olma faaliyetlerini içermektedir (Köksal,

2012:78). Bu boyut bir vatandaşın topluma karşı sorumlulukları olarak görülebilen ve kişilerin içinde yer aldığı topluma karşı algıladığı ve kendisini sorumlu hissettiği davranışlar biçimindeki vatandaşlık davranışları olarak da görülmektedir (Çetin, 2011:24).

Podsakoff ve diğerlerinin (1997) çalışmasında centilmenlik ve yardım davranışlarının grup performansını nitel ve nicel olarak önemli derecede etkilediği, ancak, sivil erdem performansını hiçbir şekilde etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Keleş ve Pelit'in (2009) otel işletmelerindeki çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında; örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarının karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen Bonferroni testi sonucunda vicdanlılık ve centilmenlik boyutları ile diğer boyutlar arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

2.1.3. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına etki eden faktörler arasından iş doyumunu, adalet algısı, örgütsel bağlılık, lider desteği, kişisel özellikler ve örgütsel ortam faktörlerinin ön plana çıktığı görülmektedir (Çetin, 2011:39). Rasheed ve diğerlerine göre (2013:129) örgütsel vatandaşlık davranışı belirleyicileri, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık, rol algısı, lider-üye değişimi, motivasyon, geribildirim, bireysel eğilim, adalet algısı olarak belirtilmektedir.

Karaman ve Aylan'a göre ÖVD'yi etkileyen faktörler; örgütsel bağlılık, bireyin ruhsal durumu, kişilik özellikleri, işe karşı tutumlar ve iş doyumunu, örgütsel adalet, ihtiyaçlar, liderin özellikleri, kıdem ve hiyerarşik düzey, örgütsel vizyon, örgütün özellikleri ve kişi örgüt bütünleşmesi (Karaman ve Aylan, 2012:41-44) olarak belirtilmekte, Podsakoff ve diğerlerine (2000) göre ise; çalışan özellikleri, görevin özellikleri, örgütsel özellikler, liderlik davranışları şeklinde 4 faktör olarak belirtilmektedir. Bu faktörler Çizelge 2.2'de gösterilmektedir.

Çizelge 2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Çalışan Özellikleri	Çalışanın tutumu Kişilik özellikleri Çalışanın rol algısı Demografik faktörler Çalışanın yeteneği ve bireysel farklılıklar
Görevin Özellikleri	Görevin geribildirim Görev rutini Görevin içsel tatmini
Örgütsel Özellikler	Örgütsel biçimsellik Örgütsel değişmezlik Personel desteği Bağlı grup Lider kontrolü dışında ödüllendirme Algılanan örgütsel destek
Liderlik Davranışları	Dönüşümsel liderlik Vizyon oluşturmak Grup amaçlarının kabulünü sağlamak Yüksek performans beklentisi Durumsal ödül davranışı Lider-üye değişimi (LMX) Durumsal cezalandırma davranışı Durumsal olmayan cezalandırma davranışı Durumsal ödüllendirme davranışı Durumsal olmayan ödüllendirme davranışı

Kaynak: Podsakoff et al., 2000.

2.1.3.1. Çalışan özellikleri

Çalışan özellikleri ile anlatılmak istenen çalışanın tutumu, kişilik özellikleri, rol algısı, yeteneği, bireysel farklılıkları ve demografik özellikleridir (Podsakoff et al., 2000). Kişilik özellikleri; kişilerin hayat karşısındaki zorluklara

bakış açısı, onların bir iş yapmaya veya sürdürmeye yönelik çabalarını belirlemektedir (Yetim ve Ceylan, 2011:684). Bireysel özellikler üzerine yapılan çalışmalarda vatandaşlık davranışlarının sergilenmesinde iki temel nedene odaklanılmaktadır (Organ& Ryan, 1995). Birinci neden, çalışan tatmininin, örgütsel bağlılığın, adalet algısının ve lider desteğinin algılanmasını içeren genel duygusal tutumdur. İkincisi ise çalışanların özdisiplin, uyumluluk, olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım gibi kişisel eğilimlerinin yer aldığı kişisel özelliklerdir. Bu kişisel özellikler kişilerin genel eğilimlerine yön vermekte ve belirli biçimdeki davranışların ortaya çıkmasında rol oynadıkları için vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında dolaylı etkilere sahiptir. Bu iki temel nedenin yanında rol karmaşası ve rol çatışmasının yer aldığı rol bakış açıları da vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında rol oynayan diğer bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Rol bakış açıları ile iş doyumu değişkeni arasındaki ilişkiler güçlü olduğundan, vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında rol bakış açıları dolaylı etkilere sahiptir (Podsakoff et al., 2000).

Sosyal psikoloji alanında yapılan çalışmalarda olumlu ruhsal özelliklere sahip çalışanların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdikleri ve çalışanların olumlu ruh hallerinin sağlandığı durumlarda çalışanların özgecilik davranışlarında artma olduğu tespit edilmiştir. Organ'a göre, iş süreçleri veya becerileri örgütsel rol performansını belirlemede önemliyken moral faktörleri de fazladan rol davranışlarının belirleyicisidir ve bu konuda yapılan araştırmalarda, çalışanların belli bir zamandaki duygusal (affectivity) durumlarının onların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine sebep olduğu görülmüştür (Karaman ve Aylan, 2012:41).

George (1990) kişilik özellikleri ile olumlu ve olumsuz duygulanımın ruh halini, olumlu ve olumsuz duygusal durumu hem birey boyutunda hem de grup boyutunda etkileyebileceğini, ayrıca grup seviyesindeki duygulanımın da prososyal davranışları etkileyebileceğini öne sürmüştür. Çalışmada elde ettiği bulgular kişilik özelliklerinin ve olumlu duygulanımın grubun olumlu ruhsal durumunu pozitif yönde; olumsuz duygulanımın ise grubun olumsuz durumunu aynı biçimde etkilediğini göstermiştir (Çetin, 2011:44).

Sökmen ve Boylu'nun (2011) otel işletmelerine yönelik çalışmalarında; otel işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyete göre

farklılaştığını belirtmektedirler. İşletmelerin sınır birimlerinde çalışan kadın çalışanların nazik, fedakâr, koruyucu, yardımsever ve duygusal aidiyet davranışları sergileyerek daha muhafazakâr bir örgütsel vatandaşlık tutum ve davranışı yansıttığı, buna karşın erkek çalışanların ise, katılımcı, karar alma ve kontrol etme, haberdar olma ve yön verme davranışları sergileyerek daha atılgan örgütsel vatandaşlık tutum ve davranışı içerisinde oldukları sonucuna ulaşmıştır.

Keleş ve Pelit'in (2009) çalışmasında; katılımcıların yaşları ve eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Podsakoff ve diğerleri (2000), görev özellikleri, örgütsel özelliklerin ve lider davranışlarının diğer etkenlere göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Bireyin kişisel özelliklerini önemli olmasının yanı sıra örgüt içerisindeki tutum ve davranışları, örgütün kuralları dahilinde grup bilinci içerisinde hareket etme gerekliliği bu özellikleri daha önemli kılmaktadır.

2.1.3.2. Görevin özellikleri

Görevin özellikleri de ÖVD ile ilişkilidir. Görevin geribildirimi, görevin rutin olması ve içsel motivasyon sağlaması, ÖVD boyutları ile anlamlı bir şekilde ilişkilidir. Görevin geribildirimi ve içsel motivasyon sağlaması ÖVD ile pozitif ilişkili iken, görevin rutin olması ÖVD ile negatif ilişkilidir (Podsakoff et al., 2000).

2.1.3.3. Örgütsel özellikler

ÖVD ile örgütün özellikleri arasındaki ilişkiler karmaşıktır. Bunun nedeni, örgütsel özelliklerin her birinin ÖVD'nin farklı boyutlarıyla farklı şekilde ilişkili olmasıdır (Podsakoff vd., 2000). Ne örgütün biçimsel olmasının, ne örgütün esnek olmamasının ne de yönetici/personel desteğinin ÖVD ile ilişkisi yoktur. Ancak grup elemanlarının birbirine bağlılığı ve ÖVD boyutları ile arasında anlamlı bir pozitif ilişki vardır. Ayrıca, liderin kontrolünün dışındaki ödülleri de özgecilik, nezaket ve vicdanlılık boyutları ile negatif ilişkilidir (Podsakoff et al., 2000).

Allen (2006), iyi vatandaşların örgütsel ödülleri yolu ile vatandaşlık davranışı gösterebileceklerini savunmuştur.

Köksal (2012) çalışmasında örgütsel güven düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Polat ve Ceep'in (2008) çalışmasında; öğretmenlerin örgütsel adalet, güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı algılarının yüksek düzeyde olduğu; örgütsel adalet, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının ve bütün alt boyutlarının birbiri ile olumlu ilişkide bulunduğu görülmüştür. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını göstermelerinde örgütsel adalet ve örgütsel güven önemli bir etkiye sahiptir, sonucuna ulaşılmıştır.

Bolat ve Bolat'ın (2008) otel çalışanları üzerine yaptıkları çalışmalarında; örgütsel bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri konusunda güçlü destek sağladığı, örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli belirleyicisinin normatif bağlılık, ikinci duygusal bağlılık ve son olarak devam bağlılığının olduğunu belirtmektedirler.

Karaaslan ve diğerlerinin (2009) çalışmasında; örgütsel vatandaşlık davranışının belirlenen boyutları ile bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

2.1.3.4. Liderlik davranışları

Bass'a (1985) göre liderlik, grup etkinliklerini grup hedeflerine ulaştırmada etkileme sürecidir. Robbins'e (1994) göre, amaçlara ulaşabilmek için izleyenleri etkileyebilme yeteneğidir. Celep (2004) liderliği, grup üyeleri tarafından hissedilen, ancak açıklığa kavuşmamış olan düşünce ve arzuları, benimsenir bir amaç biçiminde ortaya koyan ve grup üyelerinin gizli güçlerini bu amaç etrafında etkinliğe geçiren kişi, Özden'e (1998) göre, büyük değişimlerin yarattığı fırsatları yakalayabilen, belirsizlik ve tehlikelere rağmen bu fırsatları değerlendirerek örgüte yeni açılımlar getirebilen kişi, Allix'e (2000) göre, insanların değer yargılarını, heyecanlarını ve isteklerini kullanarak, onları harekete geçiren kişi, Karip'e (1998) göre, astların kendisi ile çalışmaktan gurur duymasını sağlayan, saygı duyulan, grubun yararına olacak şeyleri kendi çıkarlarından üstün

tutan, kendine güvenen, güçlü olduğunun farkında olan kişi, olarak tanımlamaktadırlar (Tok ve Bacak, 2013:4). Tanımlamaların ortak noktasına bakıldığında liderin örgüt amaçları doğrultusunda çalışanları harekete geçirmesi görülmektedir. Liderin sergileyeceği davranışlar ÖVD'nin belirlenmesinde anahtar rol oynamaktadır. Bazı liderlik davranışları davranışları ÖVD'yi olumlu etkilemektedir. Destekleyici lider davranışı, karşılıklılık ilkesi gereği ÖVD'yi olumlu etkilemektedir. Örneğin, liderlerinden kişisel destek alan çalışanlar karşılık olarak ekstra çaba göstererek liderlerine karşı ÖVD sergilemektedirler (Podsakoff et al., 2000). Genellikle, dönüştürücü liderlik davranışının ÖVD boyutları ile anlamlı bir pozitif ilişkisinin olduğu söylenmektedir. Etkileşimci liderlik davranışı, ÖVD ile iki şekilde ilişkilidir. Birincisi, pozitif ilişkidir ve durumsal ödül davranışı buna örnektir. İkincisi ise negatif ilişkidir ve durumsal olmayan ödül davranışı da negatif ilişkiye örnektir (Podsakoff et al., 2000). Ülkemizde ise Bingöl ve arkadaşlarının (2003) yaptığı çalışmada, literatürü destekleyen sonuçlara ulaşılmıştır. Bingöl ve arkadaşları, çalışmalarında dönüşümsel liderlik özelliğinin artmasının ÖVD'yi artıracığı yönünde bir sonuca ulaşmışlardır. Ayrıca bu ilişkinin özgecilik boyutunda daha kuvvetli olduğunu tespit etmişlerdir (Bingöl vd., 2003). Liderlik davranışı içerisinde ödüllendirme ve cezada bulunmaktadır, ancak örgütsel vatandaşlık davranışının özünde çalışanın örgütten herhangi bir ödül beklentisi olmadan bu davranışı sergilemesi beklenilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, gönüllü ve ödül beklentisi olmadan sergilenen davranış şeklidir (Köksal, 2012:70).

2.1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Yaşam Üzerindeki Etkileri

Yeni teknolojiler, üstün yönetim sistemleri, elektronik sistemler ve veritabanları, örgütlerin başarısı için gerekli olmasına karşın, örgütsel başarıyı sağlayan temel etken, örgütün insan kaynağının niteliğidir. Çünkü, teknolojik araç-gereçleri, yönetim sistem ve araçlarını kullananlar ve gerekli kararları alanlar, yine bu örgütlerin çalışanları, yani insan kaynaklarıdır (Pohlman & Gardiner, 2000). Örgütlerde başarı anahtarı olan çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemeleri örgütün sosyal mekanizmasının işleyişini kolaylaştırır ve çalışanlar arasındaki çatışmaları azaltır. Böylece örgütün etkinliği artmakta, örgütsel performans olumlu yönde gelişme göstermektedir (Karaman ve Aylan, 2012:44).

Özdevecioğluna göre (2003), ÖVD örgütsel yaşamı farklı şekillerde etkilemektedir. Bireyin ÖVD sonucunda, örgüt içinde yardımlaşma eğilimi artar, çalışanların sorumluluk duygusu gelişir, çalışanlar pozitif tutum geliştirir. Farklı vatandaşlık davranışı türleri, farklı sonuçlara neden olur. Örneğin, işle ilgili problemlerde, iş arkadaşlarına yardım etme davranışı, iş grubu için verimliliğin ve ürün kalitesinin artması ile sonuçlanırken, iyi sportmenlik davranışı iş gruplarının morallerini artırarak, çalışanların çıktılarını, yani performanslarını artırmaya yardımcı olur. Benzer şekilde, örgütsel sadakat, örgütün iş kabiliyetini artırır, kendini geliştirme davranışı ise örgütsel eğitim yolu ile iş verimliliğini geliştirir. İnişiyatif sahibi olmak ve üretim sürecini geliştirecek yapıcı önerilerde bulunmak örgütün verimliliğini artırır, maliyetleri düşürür. Sivil erdem davranışı, oluşabilecek zararları ve kazaları önler (Podsakoff et al.,2000). Wallf ve Niehoff (1996)'a göre, sivil erdem ve sportmenlik davranışı, tüketici şikayetlerini azaltırken, yardım etme davranışının bu değişkenlerle bir bağlantısı yoktur.

2.1.4.1. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel performansı etkileme nedenleri

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütü, örgütsel performans ve yönetici kararları olmak üzere iki şekilde etkilemektedir. Podsakoff ve arkadaşlarına göre (2000), ÖVD'nin örgütsel performansı etkileme nedenleri Çizelge 2.3'de gösterilmektedir.

Çizelge 2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Performansı Etkileme Nedenleri

ÖVD iş arkadaşlarının verimliliğini artırır	<p>-Bir çalışma arkadaşına işi öğrenmesinde yardım eden çalışan, çalışma arkadaşının daha hızlı ve verimli olmasını sağlar.</p> <p>-Zaman içerisinde yardım etme davranışı, en iyi yöntemin çalışma grupları arasında yayılmasını sağlar.</p>
ÖVD örgütsel verimliliği artırır	<p>-Eğer çalışanlar sivil erdem gösterirlerse, yönetici çalışma biriminin etkililiğini geliştirmek için değerli öneriler ve geribildirimler elde edilebilir.</p> <p>-Çalışma arkadaşları için problem yaratmaktan kaçınan nezaket davranışına sahip çalışanlar yöneticinin kriz yönetiminden uzaklaşmasını sağlar.</p>
ÖVD kaynakların daha verimli ve amaçlara uygun olarak kullanılmasını sağlar	<p>-Çalışanlar iş ile ilgili problemleri kendi içlerinde çözmeyi başarabilirlerse, yönetici planlama gibi verimliliği daha da arttıracak görevlere yeterli zaman ayırabilir.</p> <p>- Vicdanlılık davranışı sergileyen çalışanlar daha az idari danışmanlığa ihtiyaç duyarlar ve yöneticilerde bu çalışanlara daha çok sorumluluk yükleyebilirler, böylece yönetici daha az zaman harcar.</p> <p>-Çalışan sportmenlik davranışı sergilerlerse, yöneticiler küçük şikayetlerle uğraşmak için zaman harcamazlar.</p>
ÖVD tamamen idari işlere ayrılan kaynakların azalmasını sağlar	<p>-Yardım etme davranışının doğası olarak takım ruhu, moral ve bağlılık artacağından yönetici, gurubun sürekliliğini sağlamak için daha az enerji ve zaman harcayacaktır.</p> <p>-Diğerlerine nezaket davranışı gösteren çalışanlar grup içi çatışmanın azalmasını sağlar ve böylece çatışma yönetimi için daha az zaman harcanır.</p>

Çizelge 2.3'ün devamı.

ÖVD takım üyeleri ve karşıt çalışma grupları arasındaki faaliyetleri koordine etmenin etkili bir yoludur.	<p>-Çalışma gruplarının toplantılarına gönüllü ve aktif olarak katılmak ve sivil erdem davranışı göstermek takım üyeleri arasındaki koordinasyona yardım eder ve böylece grubun verimliliği ve etkililiği artar.</p> <p>-Yardım etme davranışı sergileyerek ilişkide bulunmak, problemlerin çıkma olasılığını azaltır.</p>
ÖVD işyerlerini daha iyi bir çalışma alanı haline getirerek kaliteli işgücünü işyerine çekme ve varolan işgücünü elde tutma oranını artırır.	<p>-Yardım etme davranışı, morali, grubun birbirine bağlılığını, gruba ait olma duygusunu arttırarak performansı yükseltir. Böylece kaliteli personeli örgüte çekme ve varolan personeli örgütte tutma olasılığı artar.</p> <p>-Küçük sorunları büyütmeyen çalışanlar, diğerlerine örnek olarak örgüte bağlılık ve sadakat duygusunun oluşmasını sağlar.</p>
ÖVD örgütün performansının aynı düzeyde kalmasına yardımcı olur.	<p>-Çalışanlardan izinli yada yoğun olanlara yardım etmek çalışma grubunun performansının aynı düzeyde kalmasını sağlar.</p> <p>-Vicdanlılık davranışı gösteren çalışanlar örgütün çıktılarını yüksek seviyede tutmayı sürdürebildiklerinden çalışma gruplarının performansının değişkenlik göstermesi azalır.</p>
ÖVD örgütün çevresel değişime uyum sağlama yeteneğini artırır.	<p>-Piyasa ile irtibat halinde olan çalışanlar çevredeki değişimlerle ilgili gönüllü olarak bilgi toplarlar ve bunlara nasıl karşılık verileceği konusunda önerilerde bulunurlar, böylece örgütün uyum sağlaması kolaylaşır.</p> <p>-Sorumluluk üstlenmeye veya yeni beceriler kazanmaya gönüllü olan sportmenlik davranışı gösteren çalışanlar, örgütün çevresel değişimlere uyum sağlamasını kolaylaştırır.</p>

Kaynak: Podsakoff et al., 2000.

2.1.4.2. Örgütsel vatandaşlık davranışının yönetici kararlarını etkileme nedenleri

Allen ve Rush (1998)'a göre ÖVD, yöneticileri, astlarıyla ilgili kararlar verirken etkiler. Eğer çalışanlar yöneticilerinin ÖVD'yi değerlendirdiklerini düşünmezlerse,

- Motivasyonları düşer,
- İş tatminleri düşer,
- Örgütün hakkaniyetiyle ilgili algılamaları zayıflar,
- Yöneticilerine güvenleri azalır ve
- Psikolojik (düşük bağlılık) ve fiziksel olarak örgütten ayrılma eğilimi artar (Podsakoff ve Mackenzie, 1994). Yöneticiler terfilerde, eğitim ve ödüllerin dağıtımında ÖVD'yi dikkate almaktadırlar.

Podsakoff ve arkadaşlarına göre (2000), ÖVD'nin yönetici kararlarını etkileme nedenleri Çizelge 2.4'de gösterilmektedir.

Çizelge 2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Yönetici Kararlarını Etkileme Nedenleri

Karşılık verme ve doğruluk kuralı (Norm of Reciprocity\Fairness)	Goulder (1960),Homans(1961) ve Blau(1964), insanların kendilerine yardım eden kişilere iyilik yaparak veya olumlu davranarak karşılık verdiklerini belirtmişlerdir. Bu nedenle eğer vatandaşlık davranışları yönetici ve örgüt üzerinde pozitif etki yapıyorsa yöneticiler ÖVD gösteren çalışanlarına daha yüksek performans değerlendirmesi ile karşılık verirler.
Tam performans teorisi (İmplicit Performance Theories)	Berman ve Kenny (1976) ve Bruner ve Taguiri (1954) performans teorileri çerçevesinde eğer bir yönetici işsel olarak vatandaşlık davranışıyla genel performansın ilişkili olduğuna inanıyorsa, daha çok vatandaşlık davranışı gösteren bir çalışanın, performansının da yüksek olduğu kanısına sahip olacaktır.

Çizelge 2.4'ün devamı.

Davranışsal ayırteedicilik ve erişilebilirlik (Behavioral Distinctiveness and Accessibility)	DeNisi, Cafferty ve Meglino (1984), yöneticilerden çalışanlar hakkında değerlendirme yapmaları istendiğinde, değerlendirmelerinde ayırteedici bilgilere dikkat ettiklerini ileri sürmüştür. ÖVD, genel olarak, örgüt tarafından biçimsel olarak görülmediği için, yöneticilerin değerlendirmelerinde ayırteedici davranışlar olarak ortaya çıkabilir.
Katılımcı süreç ve erişilebilirlik (Attributional Processes (Stable İnternal) and Accessibility)	DeNisi, Cafferty ve Meglino (1984), içsel ve süreklilik gösteren sebeplere atfedilen performansın daha çok akılda kaldığını ve yöneticilerin yaptığı nihai değerlendirmelerinde dikkate alındığını belirtmişlerdir. ÖVD'ları çalışanın işinin bir parçası olarak görülmediği için yöneticiler bu davranışları astlarının kararlılığına ve içsel karakterine atfetmeye meyillidir, bu da yöneticilerin performans değerlendirmelerinde büyük etki yapmaktadır.
Hayali ilişkiler (Illusory Correlations)	Chapman(1967), değerlendirme sürecinde pek çok hayali ilişki olabileceğini belirtmiştir. Yöneticiler değerlendirmelerinde ÖVD'na ağırlık verebilir ve bunun nedenleri de şöyle olabilir: 1-değerlendirmeci vatandaşlık davranışları veya rol davranışlarıyla ilgili yeterli örneğe sahip değildir. 2- değerlendirme tek bir dikkat çekici davranışın etkisinde kalmış olabilir. 3- değerlendirme ölçekleri eksik ve yetersiz tanımlanmış olabilir. 4-değerlendirmeci yeterli motivasyona ve görevini iyi yapacak bilgi ve tecrübeye sahip olmayabilir. 5-değerlendirmecinin çalışanın performansı ile ilgili hatırladıkları kısmen unutulmuş olabilir ve bu da değerlendirmede ÖVD'na daha fazla ağırlık verilmesine neden olabilir.

Kaynak: Podsakoff et al., 2000.

Yukarıda belirtilen etkiler doğrultusunda ÖVD;

- Çalışanların ve dolayısıyla örgütün verimliliğini artırır.
- Örgütün üstün yetenekli çalışanlarını elinde tutmasını sağlar ve yeni çalışanları örgüte çekme yeteneğini artırır.
- Örgüt performansının istikrarlı olmasını sağlar.
- Çalışanların işe bağlılıklarını artırır.
- Örgüt içindeki kişilerarası koordinasyonun sağlanmasına yardım eder.
- Örgütün, bulunduğu çevredeki değişime ayak uydurmasını kolaylaştırır (Gürbüz, 2006, Köksal, 2012).

Literatürde genellikle ÖVD'nin örgüt üzerindeki olumlu etkileri ifade edilmektedir. Ancak, Bolino ve diğerlerine (2004) göre ÖVD bazen kötü yönetimin veya personel eksikliğinin bir sonucudur. ÖVD'nin örgütlerin eksikliği nedeniyle ortaya çıktığını ileri sürmüşlerdir. Yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan ihtiyaç, önemli örgütsel sorunların bir göstergesi olabilir. Diğer bir deyişle eğer çalışanların sık sık diğer çalışanlara yardım etmeleri istenirse bu durumda, örgütün yeterli eğitimi vermekte başarısız olduğu veya örgütün personel seçim sisteminin yetersiz kaldığı söylenebilir. Aşağıda, Bolino ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmada değindikleri ÖVD'nin örgüte olan bazı etkileri verilmiştir;

- Biçimsel rol davranışlarının önüne geçebilir.
- Bu davranışı sergileyen çalışanların desteklenmesinin maliyeti daha yüksek olabilir.
- Birey için rol belirsizliğine neden olabilir.
- Performans değerlendirme sürecinde eksikliklere neden olabilir.
- Çalışanlarda daha fazla ÖVD sergileme baskısı oluşabilir (Bolino et al., 2004).

Örgütsel vatandaşlık davranışının gerekliliği örgütler açısından ufak bir ayrıntı olarak görülse de, örgütlerin etkili olarak faaliyetlerini yerine getirmeleri açısından büyük bir öneme sahiptir. Örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumunda yapılması gereken ilk şey, çalışanların bireysel amaçlarıyla örgüt amaçları arasındaki uyumun sağlanmasıdır. Bu davranış şeklinin oluşumu için tek unsurun bireyin bu konuda istekli olmasıdır (Yılmaz ve Giderler, 2007:266). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütsel sonuçları, çoğunlukla örgütsel performansın artırılmasına yönelik olarak ortaya çıkmaktadır. Örgütsel vatandaşlık

davranışları örgütsel performansın artırılmasında özellikle takım ve grup performansına katkıda bulunmaktadır. Sosyal değişim bakış açısına göre bireysel vatandaşlık davranışlarının bir sonucu olarak ortaya çıkan bütünleşik örgütsel vatandaşlık davranışları, özellikle kişilerin birlikte çalışmalarına katkıda bulunmakta ve grup performansını artırmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları çalışanlar arasındaki uyum ve koordinasyonun artırılmasına da katkıda bulunmakta ve böylelikle kişiler ve gruplar arasındaki faaliyetlerin daha etkili yapılması sağlanmaktadır (Çetin, 2011:48).

İşletme yöneticileri yönetim görevlerini sergilerlerken biçimsel olguları dikkate aldıkları gibi biçimsel olmayan olgularıda dikkate almak zorunladır. Özellikle de hizmet işletmelerinde hizmet alan ile hizmet verenin insan olması biçimsel olmayan olguların daha çok dikkate alınması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Günümüz değişim sürekliliği içerisinde çalışma koşulları işletmeler/yöneticiler çalışanlarından biçimsel rol davranışlarının ötesinde gönüllü olarak davranış sergilemelerini beklemektedirler. Çalışanlardan beklenen bu ekstra rol davranışların sergilenmesi Örgütsel Vatandaşlık Davranışı olarak literatürde yerini almasının yanısıra, ilgili literatür incelemesinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının diğer (iş doyumunun, örgütsel sinizm, örgütsel adalet v.b.) değişkenlerle olan ilişkisine dayalı çalışmalar bu konunun önemini ortaya çıkarmaktadır. Altaş ve Çekmecelioğlu'nun (2007) çalışmalarında, iş doyum ve örgütsel bağlılık unsurlarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilişkili olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının bireysel iş performansı ile ilişkili olduğunu, ayrıca, iş doyum ve örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutlarının performans üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğunu göstermiştir.

2.2. İş Doyumu Kavramı

Bireyin hayatının önemli bir kısmı, öncesinde belirli ideallerine uygun, bir iş sahibi olma ve sonrasında da sahip olduğu işinde kendisine ve çevresine karşı sorumluluklarını yerine getirme çabası içinde geçmektedir. Birey günlük yaşamının önemli bir bölümünü iş ortamında geçirmekte, hatta özel yaşantısından daha fazla zamanını işine ayırmak zorunda kalmaktadır. Birey çoğu zaman işi ile ilgili çalışmalarını, bu olmasa bile işinde sahip olduğu psikolojiyi aile yaşantısına taşımaktadır. Yani iş, birey için yalnızca ekonomik açıdan değil, psikolojik açıdan da bireyin yaşantısında önemli bir role sahiptir (Öztürk ve Özdemir, 2003:191).

İş, genel olarak bir kişinin yaşamını devam ettirmesi için gerekli olan ekonomik kazancın elde edilmesinde temel bir işleve sahiptir. Bu nedenle kişi için özellikle temel ihtiyaçların giserilmesinde çok önemli bir değerdir (Eğinli, 2009:35). İş, örgütsel ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, beraberinde kimi ilişkileri getiren ve ücret karşılığı girilen mal ve hizmet üretme çabasıdır, olarak tanımlanmaktadır. Doyum ise duygusal bir tepki biçimidir. Çalışanlar çalışma yaşamı süresince, yaptığı işe, çalıştığı işletmeye ve iş ortamına dair pek çok deneyim kazanmaktadır. Çalışanların iş hayatı süresince, gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, kaybettikleri, mutluluk ve üzüntüleri olmaktadır. Tüm bu bilgi ve duyguların sonucunda çalışanlar yaptığı işe ya da çalıştığı firmaya karşı bir tutum ortaya koymaktadır. İş doyumunu bu tutumların genel bir sonucu olup, çalışanın fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olmasını ifade etmektedir (Oshagbemi, 2000:88).

İş doyumunu kavramı, ilk defa 1920'li yıllarda incelenmeye başlanmış, ancak konunun önemi 1940'lı yıllarda tam olarak anlaşılmıştır. Çalışma yaşamı, çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin söz konusu olması durumunda işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Gerçekte istenilen ve hedeflenen işe, çalışanların yaptıkları işten ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve sonuçta işle ilgili bir doyuma ulaşmalarınıdır. Bir kişinin iş doyumunu, işle ilgili birçok faktörden etkilenerek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirme ve işe ilişkin bir tutum geliştirme ise tamamı ile kişinin kendisiyle ilgilidir. Bu nedenle aynı işyerinde çalışan iki kişiden biri iş doyumunu hissederken, diğerinin işi ile ilgili doyumsuzluk yaşamaması söz konusu olabilmektedir (Eğinli, 2009:36). İş doyumunu, bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu, düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Diğer bir ifade ile iş doyumunu, bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir (Miner, 1992:116). İş doyumsuzluğu, çalışanın yaptığı işten hoşlanma duygusu elde etmemesini, işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma isteği duymasını ifade etmektedir. İş doyumsuzluğu, çalışana elem verip onu olumsuz duygulara sevk etmektedir. İş doyumsuzluğu çalışanda yoğun ve sürekli kaygı yaratmakta, onun ruh sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bunun yanında çalışanda bıkkınlık, işi bırakma, devamsızlık, iş arkadaşları ve yöneticilerle çatışma gibi

istenmeyen davranışlar görülebilmektedir (Aksu vd., 2002:2, Şahin, 2007, Keleş, 2006:7).

Örgütsel iş doyumunu genel olarak, kişinin işinden ve işle ilgili olan faktörlerden aldığı hazzı ve mutluluğu açıklamaktadır. İş doyumunu, en sık çalışılan psikolojik değişken olarak, işe yönelik tepkileri ifade etmektedir (Tsai & Wu, 2008: 62). Diğer bir ifade ile iş doyumunu, kişinin işle ilgili duygusal tepkilerinin bir toplamıdır. Locke (1976) iş doyumunu bir kişinin mesleği ile ilgili onu memnun eden olumlu duygusal bir durumu sağlaması olarak ifade etmektedir (Koustelios, 2001:354). Barutçugil iş doyumunu “bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak açıklamaktadır (Eğinli, 2009:36). İş doyumunu, iş şartlarının (işin kendisi, yönetim ve çalışanların tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği, terfi, kariyer vb.) kişisel bir değerlendirmesidir (Çekmecelioğlu, 2005:28). Bu tanımlar göz önünde bulundurularak, iş doyumunun üç önemli özelliği olduğu söylenebilir (Mert, 2011:122):

- İş doyumunu, iş durumuna karşı gösterilen durumsal bir yanıtıdır. Bu nedenle, gözle görülemez, sadece ifade edilebilir veya çeşitli tutum ölçümleri ile tespit edilebilir.
- İş doyumunu genellikle, ihtiyaçların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar karşılandığının belirlenmesidir.
- İş doyumunu, birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bunlar; işin kendisi, ücret, terfi imkânları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. şeklindedir.

İş doyumuna yönelik olarak yapılan tanımlamaların ortak noktasında, iş doyumunun, çalışanların işleri ile ilgili algıladıkları duyumlara, yükledikleri kişisel duygularının bir sonucu olduğu söylenebilir. Çalışan bu duyum-duygusal ilişkilendirmeleri sonucunda işine yönelik pozitif veya negatif anlamlar yükleyebilir. Çalışanların iş hayatı süresince, gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, kaybettikleri, mutluluk ve üzüntüleri olmaktadır. Tüm bu bilgi ve duyguların sonucunda çalışanlar yaptığı işe ya da çalıştığı firmaya karşı bir tutum ortaya koymaktadır.

Bir çalışanın işindeki özel koşullara göre farklılık gösteren doyum seviyesinin, iş yükü (işin yapısı, özerklik, sorumluluk), ödüller (ücret,

promosyonlar), diğ er ç alış anlar (iş arkadaşları, yöneticiler), örgütsel ortam (iş yeri ve ç alış ma koş ulları, prosedür ve politikacılar) ve kiş isel farklılıklarla (motivasyon ve morale iliş kin değ erler) ilgili olduğ u belirtilmektedir (Lopopolo, 2002:984). Yöneticilerin ç alış anların doyum seviyelerini artırmak için ekonomik, sosyolojik ve psikolojik güçlendirmeler yapmaları gerekmektedir. İş ten memnuniyetin sağ lanması durağ an bir özellik göstermemektedir. Değ iş en iş , ç evre koş ulları ve ç alış an talepleri bu sürecin dinamik bir yapıya sahip olmasını gerekli kılmaktadır. Değ iş en müş tteri talepleri ve ç evre koş ulları turizm iş letmelerinin belirgin bir özelliğ idir, dolayısıyla gerek örgüt ortamı gerekse ç alış an kalitesi sürekli değ iş im ve gelişim sürecinde olmayı gerektirmektedir.

Organ (1988) iş doyumunun duygusal ve biliş sel içerikten oluş an iki boyutunun olduğ unu ö ne sürmektedir. Duygusal içerik bireyin hâlihazır duygu durumunu ortaya koyarken; biliş sel içerik mevcut durumların değ erlendirilmesi ile beklentiler ve standartların karşılaştırılması sonucu doyumun oluş tuğ unu ortaya koymaktadır. İş doyumunu denince, iş ten elde edilen maddi çıkarlar ile ç alış anın beraberce ç alış masından zevk aldığı iş arkadaşları ve ürün meydana getirmenin sağ ladiğ i bir mutluluk akla gelmektedir. Landy, iş doyumunu iş e ait bireysel değ erlendirme sonucu ortaya ç ıkan duygusal durum olarak tanımlamaktadır. İş doyumunun, iş i tutkuyla yapmak gibi bireysel, kararlara katılmak gibi toplumsal etkenlere bağ lı olduğ u anlaşılmaktadır (Keser, 2005:79). Turizm iş letmelerinin artan rekabet ortamında başarılı olmaları için, ç alış anlarının belirli iş tanımlarının ö tesinde örgüt gelişimine katkıda bulunmak için istekli olmaları gerekmektedir. Müş terilerin kendilerini evlerindeymiş gibi rahat hissettirebilmek formal hizmet sunumların ö tesine ihtiyaç duymaktadır. Ç alış anların bu performansı sağ lamalarının öncelikli kuralı iş doyum düzeylerinin yüksek olması gerekliliğ idir.

2.2.1. İş Doyum Teorileri

İş doyumunun genel olarak tanımlanması yanında kavramın daha iyi açıklanması, nedenleri ve sonuçlarının daha iyi açıklanması için literatürde ortaya konan çeşitli doyum teorilerinin ele alınması gerekmektedir.

İş doyumunu açıklamak için çeşitli teori ve yaklaş imlar bulunmaktadır. İhtiyaç teorisine göre iş doyumunu belirleyen ana neden, iş in ç alış anın

ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamamasıdır. Temel ihtiyaçlarının karşılanmaması durumunda doyumсузлук, karşılanması durumunda doyum söz konusudur.

İş doyumunu açıklamada kullanılan diğer yaklaşımlar temellerini motivasyon teorilerinden almaktadırlar. Bu yaklaşımda doyum ve doyumсузлугу çalışanların beklentileri etkilemektedir. Bu yaklaşıma göre çalışanların işten beklentisiyle işten elde ettiklerini karşılaştırmalarının sonucu ortaya çıkmaktadır. Çalışanların beklentilerinin fazlasının karşılanması doyum, azı ise doyumсузлугу ortaya çıkarmaktadır (Spector,1997:33). Bireyin iş yaşamından beklentilerinin karşılanması, iş doyumunu pozitif yönde etkileyen bir unsurdur. Bireyin beklentilerin karşılanmaması durumu iş doyumunun yanı sıra yaşam doyumunda olumsuz etkilemektedir. Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş doyumunu açısından önemlidir. Bu durum bireyin yaşamdan keyif alması ve yaşamında mutlu olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla işini anlamlı bulan bireylerin, işinden ve yaşamdan daha fazla doyum aldıkları düşünülebilir (Keser, 2005:79). Vroom'un beklenti kuramında belirtildiği üzere iş doyumunu çalışanların iş ile ilgili algıladıkları ödüllerin bir fonksiyonudur. Bu çerçevede çalışanın aldığı ödüllerin miktarı ve zamanlaması işten alınan doyumun seviyesini belirlemektedir. Genel bir ilke olarak insanlar ödüllendirildikleri ölçüde doyum sağlamaktadırlar.

Salancik ve Pfeffer (1977) tarafından geliştirilen “Kişilerarası Karşılaştırma Kuramı”nda kişinin iş doyumunun kendisine benzer diğerleri ile yaptığı karşılaştırmalar sonucunda oluştuğu açıklanmaktadır. Diğer bir ifade ile kişi diğerleri ile kendisini karşılaştırmasına bağlı olarak iş doyumuna ulaşmakta ya da ulaşmamaktadır (Eğinli, 2009:37).

Adams'ın eşitlik kuramı ise iş doyumunun, çalışanın kendisini diğer çalışanlarla karşılaştırması sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Bu çerçevede çalışan açısından eşitsizliğin algılandığı durumlarda iş doyumсузлугу meydana gelmektedir (Çarıkçı, 2000:156).

Locke (1968) tarafından geliştirilen amaç kuramı bireylerin belirledikleri amaçların motive olma dereceleri ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Kuram, her bireyin bilinçli olarak amaç seçtiğini ve bu amaçların açık ve seçik biçimde oluştuğunu varsaymaktadır. Bu varsayım doğrultusunda, erişilmesi güç ve yüksek

amaçlar belirleyen bireyler, elde edilmesi daha kolay amaçlar belirleyen bireylere göre, daha fazla performans göstermekte ve daha fazla motive olmaktadır (Çetin, 2011:80).

Herzberg iş doyumuna ilişkin gerçekleştirdiği araştırmalar sonucunda iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu kavramlarının birbirlerinin zıddı kavramlar olmadığını açıklamaktadır. Buna bağlı olarak geliştirdiği “Çift Etmen Kuramı”nda Herzberg iş doyumunu belirleyen iki temel faktör olduğunu, bunlardan başarı, takdir gibi unsurların iş doyumuna yol açtığını, ancak bu unsurların olmaması durumunda ise iş doyumsuzluğunun ortaya çıkmadığını açıklamaktadır. Bununla birlikte, çalışma koşullarının kötü olması, ücretin düşük olması vb. olumsuzlukların olması durumunda iş doyumsuzluğunun ortaya çıkması söz konusu iken, bu olumsuzlukların düzeltilmesi sonucunda iş doyumunun ortaya çıktığını ifade etmektedir (Eğinli, 2009:37).

2.2.2. Örgütlerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş, bir kişinin yaşamını devam ettirmesi için gerekli olan ekonomik kazancın elde edilmesinde temel bir işleve sahiptir. Bireyin temel ihtiyaçlarını karşılaması için gerekli ekonomik kazancı sağlamasının yanı sıra psikolojik ve sosyolojik katkılar sağlaması işi bireyin yaşantısında vazgeçilmez bir unsur olmasına neden olmaktadır. Bu doğrultuda örgütsel davranış alanında yıllardır işin anlamı, işin kişi için önemi ve işin kişiye sağladığı yararlar konusunda araştırmalar yapılmaktadır. Bu araştırmaların önemli bir bölümü ise kişinin işinden memnun olup olmadığını ifade eden “iş doyumuna” odaklanmaktadır. İş doyumunu ya da doyumsuzluğu, çok sayıda faktörden etkilenerek ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, bir kişinin işi ile ilgili doyum düzeyini belirlemek oldukça güçtür (Aşık, 2010:31).

İnsan, gününün önemli bir kısmını işinde geçiriyor ve bunu da en az 20-25 yıl devam ettiriyorsa, onun yaşamında mutlu olabilmesi için işinden doyum alması hem organik hem de psikolojik varlığı açısından şarttır. İş doyumunu, bir alt yaşam alanı olarak, bireylerin yaşam doyumlarını doğrudan etkileyen bir kavramdır. İnsanı geliştirme, doyumlu kılma, zenginleştirme çabası, tarih boyunca öncelikli olarak dikkate alınan bir etkinliktir. Bireyin iş ortamında yetenek, beceri, ilişki gibi özelliklerinin geliştirilmesi; onun yaşamını anlamlı ve değerli bulmasında

önemli etkidir (Keser, 2005:78). İş doyumunun örgütsel açıdan önemi, iş doyumunu ile verimlilik, yabancılaşıma, işten ayrılma, çatışmalar iş kazaları vb. kavramlarla olan yakın ilişkisine dayanmaktadır. İş doyumunu ile verimlilik ilişkisi konusunda yapılan araştırmalarda yüksek bir pozitif ilişki bulunmamakla birlikte, iş doyumunu yüksekliğinin doğrudan bireysel performans artışından ziyade, örgütsel düzeyde bir artışa ve örgütün genel başarısının artışına neden olduğu ifade edilmektedir (Kök, 2006:294).

Çalışma yaşamı, kişinin işyerine ve işe ilişkin edindiği çok sayıda deneyimin toplamından oluşmaktadır (Aşık, 2010:46). İş doyumunu genel olarak çalışanların işe karşı göstermiş oldukları tepkiye bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bir çalışanın işindeki özel koşullara göre farklılık gösteren doyum seviyesinin, yapının temelini oluşturan çeşitli unsurları içerdiğini göstermektedir. İş doyumunu statik ya da durağan bir olgu değildir. Dolayısıyla bireysel ya da başka bir takım faktörlerle iş doyumunu ya da doyumсуuzluğu ortaya çıkarılabilir (Sevimli ve İşcan, 2005:56). Bu unsurlar aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir.

- İş yükü ile ilgili olanlar (işin yapısı, özerklik, sorumluluk),
- Ödüller (ücret, promosyonlar),
- Diğer çalışanlar (iş arkadaşları, yöneticiler)
- Örgütsel ortam (işyeri ve çalışma koşulları, prosedür ve politikacılar),
- Kişisel farklılıklar (motivasyon ve morale ilişkin değerler) (Rosalie, 2002:984).

Örgütlerde iş doyumunu etkileyen birçok faktör bulunmakla birlikte bu faktörler; Luthans'a (1992) göre, beş alt boyutta ele alınmaktadır, bunlar; "ücret", "işin niteliği", "bireyin çalışma koşulları", "yönetim politikaları" ve "çalışma arkadaşları"dır. Bu boyutlardan "ücret" (araçsal fonksiyon) dışsal bir fonksiyon olarak ele alınırken, diğer faktörler içsel (işin niteliği faktörleri) faktörler olarak sıralanmaktadır (Keser, 2005:79). Tanner (2007), Örucü ve diğerlerine (2006) göre, örgütsel faktörler, kültürel faktörler (çalışanın sahip olduğu, inançlar, değerler ve tutumlar), grupla ve bireyle ilgili faktörler, çevresel faktörler olarak, Lambert, Hogan ve Barton (2002) göre, gerçekleştirilen işin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan durum ve kişisel faktörler, Misener ve diğerlerine (1996: 87-91) göre ücret, işten elde edilen fayda, terfi olanakları, çalışma şartları, yönetim, çalışma arkadaşları ve örgütsel deneyim, benzer şekilde Aksu ve Aktaş (2005:480) iş doyumunu faktörlerini ücret, işin yapısı, fiziksel şartlar, çalışma

arkadaşları, güvenlik, terfi olanakları, statü, fiziksel ve psikolojik ödüller, iletişim, sosyal aktiviteler, örgüt yönetimi ve politikası (Eroğluer, 2011:124), Halepota'ya (2011) göre, kişisel, psikolojik, işyeri, çevresel ve sosyal faktörler olarak belirtilmektedir.

Akıncı (2002:1-25) turizm sektöründe hizmet veren çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörleri incelediği araştırmasının sonucunda çalışanların iş doyumunun en yüksek düzeyde psikososyal faktörlerden etkilendiğini ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile kişinin işteki koşullardan daha çok kişilerarası ilişkiler gibi sosyo-psikolojik faktörlerin etkisi ile iş doyumunun ya da doyumuzluğunun geliştiği açıklanmaktadır.

Bu araştırmada iş doyumunu etkileyen faktörler kişisel ve demografik faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlık altında sınıflandırılmaktadır.

2.2.2.1. Kişisel ve demografik faktörler

İş doyumunun oluşmasında önemli bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin doğuştan sahip olduğu çeşitli özellikler ile birlikte yaşamı boyunca elde ettiği deneyimlerle ilgilidir. Bu bağlamda kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi gibi faktörler kişinin içinde bulunduğu mevcut durumu algılamasını doğrudan etkilemektedir (Ataklı, Dikmentaş ve Altınışik, 2004). Ancak belirtilmesi gereken en önemli husus, her bireyin farklı kişilik yapısında oluşu ve bu nedenle farklı beklenti ve isteklere sahip olmalarıdır. Dolayısı ile iş doyumunu kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir (Tok ve Bacak, 2013:8).

İş doyumunu etkileyen temel faktörlerden birisi çalışanların kişisel özellikleridir. Kişilik; bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan toplum içerisinde yaşamının kazandırdığı özelliklerin toplamıdır. Doğuştan getirilen özellikler biyolojik temellidir ve değiştirilmesi güçtür. Ancak, çevreden kazanılan özellikler, içinde yaşanılan toplumun, grubun, işletmenin veya işin niteliğine göre farklılıklar arzedecektir (Özdevecioğlu, 2002:115). Örgüt içerisinde sahip olunan bireysel veya kişisel özellikler iş doyumunu ile ilişkilendirilebilmektedir. Çalışanın yaşı, eğitim düzeyi, kariyeri, cinsiyeti, ırkı, geliri, çalışma süresi gibi kişisel özellikleri iş doyumunu doğrudan etkilemektedir. Örneğin kariyer yönünden önu

açık olan çalışanın kariyer fırsatı olmayan bir başka çalışana göre iş doyumunu daha yüksektir (Demirel ve Özçınar, 2009:133-134). “Kişilik özellikleri” ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan araştırmalar; kontrol odağı dışarıda olan, kendini beğenen ve yarışmacı insanların iş doyumlarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık; “acelecilik” ve “öfkeli kişilik” ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki, “başarı güdüsü yüksek olma” ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. A-tipi kişiliğe sahip olanların ve olumsuz duyguları yoğun olanların iş doyum seviyelerinin, olumsuz duyguları yoğun olmayanlardan daha düşük olduğu da diğer araştırma bulguları arasındadır (Sığrı ve Basım, 2006:134).

Demografik özelliklerden iş doyumunu ile ilişkisi en fazla olan unsurlardan birisi “yaş” değişkenidir. Genellikle iş doyumunun yaş ile birlikte arttığına inanılmaktadır (Clark et al., 1996). Yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişki, kişinin ihtiyaçları ve biliş düzeyi ile ilgilidir. Diğer bir ifade ile yaşın artması ile birlikte çalışanın deneyimleri de artmakta ve buna bağlı olarak doyum düzeyinde bir artış görülmektedir. Yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlar genelde üç görüş altında toplanmaktadır. Birinci görüşe göre, iş doyumunu ile yaş arasındaki ilişki yaşa göre “U” harfi şeklinde bir eğriye uygun özellik göstermektedir, yani erken yaşta “yüksek”, orta yaşlarda “düşük” ve ileri yaşlarda “yüksek” bir iş doyumunu sergilenmesi söz konusudur. İkinci görüşe göre, iş doyumunu yaş ilerledikçe artış göstermektedir (Clark et al., 1996, Sığrı ve Basım, 2006:133, Aşık, 2010:38). Yaşa daha büyük olan çalışanlar açısından; ücretin yüksek olması, işletmede uzun süredir bulunuyor olması, örgütte yüksek kademede ve sorumluluk alınmış olunması veya beklentilerin daha az olması, kendilerine olan güvenin ve tecrübenin fazla olması gibi nedenlerle doyum daha yüksek düzeylerde olabilmektedir (Çarıkçı, 2000:157). Son görüşe göre ise, yaş ve iş doyumunu belirli bir yaşa kadar doğrusal artış göstermekte ve bundan sonra düşüşe geçmektedir. Bütün bu farklı sonuçlara rağmen, yaş faktörünün iş doyumunu araştırmalarında en yaygın olarak kullanılan demografik faktörlerden birisi olduğu söylenebilir (Sığrı ve Basım, 2006:133). Luthans ve Thomas (1987) iş doyumunu ve yaşa ilişkin gerçekleştirdikleri araştırmalarında yaşı daha büyük çalışanların iş doyumunsuzluğu yaşamasına neden olan faktörlerin teknolojideki değişiklikler, üretim ve performansla yönelik ölçümler, aşırı iş yükü olduğunu açıklamaktadırlar. Yaşlı çalışanların gençlere göre teknolojideki değişimlere daha zor uyum sağladıkları ve alıştıkları düzende bir değişimden hoşlanmadıkları için iş doyumlarında azalma

meydana geldiği ifade edilmektedir (Eğinli, 2009:39). Glenn ve arkadaşları (1977) yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirdikleri araştırmaya göre; yaş daha büyük çalışanların genç çalışanlara göre iş doyumunu düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak da, genç çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe işten beklentilerinin arttığı ve bu nedenle iş doyumunun daha az olduğu ifade edilmektedir (Eğinli, 2009:38). Çalışanların yaşla birlikte gelen bilgi ve deneyimlerinin artması doyum düzeylerininide pozitif etkilemektedir (Eğinli, 2009:38). Kaplan'ın (2011) çalışmasında ise, yaş değişkeninin iş doyumunu açıklamada herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

İş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden birdiğeri cinsiyettir. Cinsiyet iş doyumunu etkileyen önemli bir özelliktir. Yapılan karşılaştırmalı araştırmalar, kadın ve erkeklerin içsel motivasyon unsurlarının birbirlerinden zaman zaman farklılık gösterdiklerini ortaya koymuştur (Çarıkçı, 2000:157). Clark (1993) kadın ve erkeklerin iş doyumunu arasındaki farklılıkları incelediği araştırması sonucunda kadınların iş doyumunun erkeklerden daha fazla olduğunu ifade etmektedir (Eğinli, 2009:39).

Eğitim düzeyi, iş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer bir faktördür (Aşık, 2010). İş doyumunu çalışmaları incelendiğinde, “eğitim” ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin hem pozitif, hem de negatif yönde olabileceği görülmektedir. Eğitim seviyesindeki ve yeteneklerdeki artışın karşılığını örgütten alamadığını düşünen çalışanın iş doyumunu seviyesinde bir azalma meydana gelebilecektir. Her iki değişkenin de artış gösterdiği durumda, eğitim seviyesi ve yeteneklerdeki artış, çalışan için sonuçları açısından olumlu değişikliklerle sonuçlanırsa, iş doyumunda da bir artış söz konusu olacaktır (Sığrı ve Basım, 2006:134). Keser'in (2005) otomotiv sektöründe yaptığı çalışmasında; üniversite mezunlarının iş doyumları, ilköğretim ve lise mezunu gruba göre düşük çıkmıştır. Bu sonuç, nitelikli işgücünün doyumunun daha zor sağlandığına işaret etmektedir.

2.2.2.2. Örgütsel faktörler

Belirli bir örgütsel ortamda ve belirli bir zaman diliminde gerçekleştirilen görev olarak algılanan iş, çalışanın bulunduğu işyerine sağladığı bir katkı ya da değer olarak da tanımlanabilir. Bu noktada çalışanın iş doyumunu ifade edildiğinde iş ve iş ortamına yönelik olarak çok sayıda değişkenin etkisi ile gelişen tutumları

söz konusu olmaktadır. İş doyumunu; örgüt büyüklüğü, ücret, terfi ve kariyer, ödüllendirme, çalışanlar arası ilişkiler, saygı görme, işyeri politikaları, yönetim desteği, ilerleme olanakları ve özendirme, denetim, kararlara katılma, bireyin çalışma koşulları, iletişim, sosyal çevre, eğitim olanakları, işin yapısı ve niteliği gibi örgütsel faktörlerin etkilediği belirlenmiştir (Tok ve Bacak, 2013:8).

Luthans (1995) iş doyumuna ilişkin bu faktörleri beş boyutta ele almaktadır. Bu boyutlar; işin kendisi, ücret, yükselme olanağı, yönetim ve iş arkadaşları olarak sıralanmaktadır. Spector (1997) bu faktörleri ücret, yükselme, yöneticiler, ek imkânlar, olası ödüller, işleyiş prosedürleri, iş arkadaşları, işin kendisi, iletişim boyutları olarak belirtmektedir. Diğer yandan Robbins (2005) tarafından yapılan sıralamada ise bu faktörler; mevcut çalışma koşulları, ücret, mali ödüller, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, yönetim biçimi, işin yapısı ve yükselme olanakları olarak ifade edilmektedir (Çetin, 2011:83).

İş doyumunun oluşmasında en önemli ve temel faktörlerden biri ücrettir. Ücret, çalışan tarafından sadece ekonomik bir kazanç olarak görülmemekte, çalışanın işyerine yapmış olduğu katkıların bir karşılığı aynı zamanda emeğin bir değeri olarak görülmektedir. Bu nedenle ücret çalışanların iş doyumunu ile yakından ilgili olan bir değişkendir (Eğinli, 2009:41). Örgüt tarafından, çalışanın emeği karşılığında sağlanan ödeme (para, ekonomik yararlar, sosyal katkılar, olanaklar vb.) iş doyumunun sağlanmasında önemli bir etken olmakla beraber araştırmalar, çalışanların ücretlerinden doyum sağlama konusunda aldıkları ücretin değil de, ücretlerini başka kişilerle kıyaslamaları kriter olarak alındığında anlamlı sonuçlar çıktığını göstermektedir (Aşan ve Erenler, 2008:205).

Çalışanın aynı işte kalma süresi arttıkça iş doyumunu da yükselmektedir. Sık sık iş değiştiren çalışanlar sürekli aynı işte çalışanlara göre yaptıkları işten daha az mutluluk duymaktadırlar. Dolayısıyla aynı işte çalışma süresi kişinin hem işe olan bağlılığını hem de işten aldığı zevk düzeyini artırmaktadır (Demirel ve Özçınar, 2009:133-134). Kıdem konusunda yapılan çalışmalarda iş tecrübesinin artmasıyla birlikte çalışanların iş doyum duygularının da arttığı belirtilmektedir (Çetin, 2011:82).

Çalışan ve yönetici arasındaki ilişkilerin kurulması, geliştirilmesi ve sürekli kılınması iş doyumunu olumlu biçimde etkilemektedir. Örgütsel yapı

içerisinde çalışan ve yöneticilerin, karar alma sürecinde etkin rol almaları birbirleriyle yakın ilişki kurmaları, işe yönelik problemlerin belirlenmesinde ve çözümünde birlikte hareket etmeleri iş doyumunu seviyesini arttırmaktadır (Demirel ve Özçınar, 2009:133).

Grup içi elemanların teknik ve sosyal olarak yeterli ve destekleyici olup olmamaları, iş doyum düzeyini etkileyebilmekte ve doyum düzeyini değiştirebilmektedir. Çalışanın örgütte ast-üst ilişkisinde bulunduğu ya da aynı düzeyde olduğu diğer bireylerle iletişiminin arzu edilen düzeyde olması, iş doyumunu düzeyini etkileyebilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:205-206). Örgüt içerisindeki iletişim sayesinde örgütte çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini, işlerini nasıl yapmaları gerektiğini ve üstlerinin ya da diğer çalışanların kendileri hakkında neler düşündüklerini öğrenme olanağı bulmaktadırlar. Örgütsel yaşamda bilginin iletilmesinin yönetsel açıdan önemli olmasının yanında çalışanın olumlu tutumlar edinmesinde de iletişimin önemli rolü vardır. İletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği örgütsel ortamda belirsizliğe neden olmaktadır. Belirsizlik ise stres, iş doyumsuzluğu, örgüte karşı güvensizlik, düşük düzeyde örgütsel bağlılık, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışa yol açmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:3).

Çalışanların sahip olduğu görev ve sorumluluklarla iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır. Görev düzeyi yükseldikçe veya sorumluluk arttıkça işten olan beklentilerde artmaktadır. İş beklentilerinin karşılanması çalışanın iş doyumunu olumlu etkilemektedir. Sahip olunan görevin derecesi, getirisi, bağımsızlığı, istikrarlı olması iş doyumunu olumlu biçimde etkilemektedir (Demirel ve Özçınar, 2009:133). Farklı yöneticilerin görev ve sorumluluklarla ilgili görüşlerine göre; Tanyer Sönmezer, birden fazla sorumluluk yüklenen çalışanların en önemli sıkıntılarının konsantrasyon olduğunu belirtmektedir, çünkü odak birçok konuya dağıldığında etkinlik azalmaktadır. Hakan Yöneş, değişik görev vermek hem kurum hem birey açısından olumlu sonuçlar verebilir. Profesyonel zekâ açısından, bu yaklaşım çalışanların beyinsel esnekliğini arttıracak bir girişim olmaktadır. Altuğ Yaka, kişiye birden fazla iş verilmesi, rotasyon yapılması, sosyal hayatın desteklenmesi monotonluğu önlemektedir (<http://haberkibris.com,05/02/2014>). Görev ve sorumlulukların çalışanın kapasitesinin altında olması monotonluğu, üzerinde olması konsantrasyon problemini ortaya çıkarabilmektedir. Çalışanın kapasitesi doğrultusunda görev ve

sorumlulukları tanımlanarak doğru bir yönlendirme yapılması işyerindeki görev kaynaklı sıkıntıları azaltabilmektedir.

Tanınma ve iyi bir iş yapıldığında o iş için bir ödül alma olasılığının bulunması, iş doyumunu olumlu yönde etkileyebilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:205). Bilimsel yönetim anlayışına göre çalışanlarda olumlu duygusal tepki (iş doyumunu) yaratmanın tek yolu parasal ödüllerdir. Çalışanlar işyerlerini para kazanmak için doldurmaktadır; öyleyse en iyi özendirici de paradır. Kişi ne kadar iyi para kazanırsa, 'iş doyumunu' o kadar yüksek olacaktır. Hawthorne araştırmacıları parasal özendiricilerin yerine bir başka dışsal öğeyi, sosyal ödülleri ve özendiricileri geçirmişlerdir (Dikmen, 1995:115). Yapılan çalışmalar, çalışanlar tarafından önemli bulunan hususlardan birinin de takdir edilme duygusu olduğunu göstermektedir. Takdir edilmek insanı başarıya götüren yolların başında gelmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5).

Terfi, kelime anlamı olarak; pozisyon, rutbe, itibar ve statu artışını ifade etmektedir. Terfi, bir çalışanın, statü, ücret, yetki ve sorumluluk bakımından daha üst düzeyde bir mevkiye (pozisyona) yükseltilmesini ifade eder. Buna göre; çalışan halihazırda bulunduğu görev kademesinden daha fazla sorumluluk gerektiren, daha yüksek ücretli, daha fazla ayrıcalıklı, daha geniş yetki ve hareket özgürlüğü tanıyan ve daha az gözetimin söz konusu olduğu bir üst pozisyonuna atanması durumunda, terfi olayı gerçekleşmiş olmaktadır. Terfi olanakları, iş doyumunu ücretlere göre daha fazla etkileyebilmektedir. İnsanlar genellikle çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve bir üst görev basamağına terfi etmek isterler (Kaplan, 2011:112). İlerleme veya yükselme fırsatları olmayan çalışanların gayret ve istekleri azalmaktadır. Bu bakımdan yükselme ve ilerleme fırsatlarının varlığı, örgüt içinde bir teşvik ve güdüleme aracı olarak görülmektedir. Bunun yanında örgütte yükselme politikalarının adil olarak algılanması ve adaletli bir terfi sisteminin var olması çalışanların yaptıkları işten tatmin olmalarına etki eden faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin, 2011:84-85).

Kişinin iş doyumunun özel hayatına yansımaları üzerinde yapılan araştırmalarda, işinden memnun olan çalışanın yaşamla daha uyumlu olduğu kanısına varılmış ancak bu uyumun her zaman mümkün olmadığı da belirlenmiştir. İşteki doyum derecesinin özel yaşamdaki doyum derecesini daha

çok etkilediği ancak çalışanın örgütteki pozisyonu yükseldikçe, iş doyumunu ile genel yaşam tutumları arasında ilişkinin azaldığı görülmüştür (Aşık, 2010:41).

Sık sık yapılan örgütsel kontroller çalışanın motivasyonunu olumsuz biçimde etkilemektedir. Denetimler, çalışanları, iş yükü ve sorumluluklar ve fiziksel koşullardan daha çok etkilemektedir. Özellikle çalışanların davranışlarının kontrolüne yönelik strateji ve politikaların uygulanması iş doyumunu üzerinde negatif etki oluşturmaktadır. (Demirel ve Özçınar, 2009:134).

İşin fiziksel şartları bir iş doyumunu nedenidir. İşin çalışan için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması gibi değişkenler iş doyumunu etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık hem de işi iyi yapma açısından önemlidir (Sevimli ve İşcan, 2005:58). Çalışma ortamına ilişkin beşeri ve fiziki koşulların yeterliliği veya beklentileri karşılama düzeyi çalışanların verimliliğini ve doyumunu artırmaktadır. Çalışma koşullarının yetersizliği çalışanların işe olan duygusal bağlılıklarını ve iş doyum düzeylerini olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, çalışma ortamına ilişkin koşulların (ısı, ışık, ses, ii yükü, hareket alanı, sosyal ilişkiler, tam katılım, iletişim, güven, saygı gibi) iyileştirilmesi gerekmektedir (Demirel ve Özçınar, 2009:134).

Örgütsel yapının oluşum biçimi ve büyüklüğü çalışanların iş doyumunu doğrudan etkilemektedir. Özellikle dikey ve bürokratik örgüt yapısı örgüt içi ilişkilerin ve iletişimin gelişimini olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Söz konusu bu olumsuz etkilenme çalışanların iş doyumlarına da yansımaktadır (Demirel ve Özçınar, 2009:134).

Yönetici, bireyin işten doyum sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu iş ortamlarında bile sırf yönetici ve yönetim tarzının iyi olması çalışanların iş doyumunu artırıcı etkiye sahip olabilmektedir. Bu da yönetim tarzının iş doyumunu üzerinde ne derecede önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:4).

Örgütsel değerlerin, çalışanların iş yerindeki davranışları üzerinde doğrudan etkili olduğu düşünülmektedir ve bireyler arasında paylaşılan değerler, bireysel ilişkilere de yansımaktadır. Benzer değerlere sahip kişilerin birbirleri

arasında ilişkiler kurduğu görülmektedir. Bu sayede ortak iletişim sistemi, belirsizlik ve uyarım fazlalığı gibi iş ilişkilerindeki olumsuz faktörleri ortadan kaldırmaktadır. Çalışanlar daha az rol belirsizliği ve çatışma yaşadıklarından koordinasyon, iş doyumu ve işe bağlılık artmaktadır. Ayrıca bireyin içinde doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği soyso – kültürel çevrenin, bireye aşladığı tutum ve değerler açısından işe karşı tutumlarını etkileyebileceği düşünülmüş, bu alanda araştırmalar yapılmıştır. Kentsel kesimdekilerin daha az çaba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır (Sevimli ve İşcan, 2005:56).

İş doyumunun sonuçları, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını, organizasyonun çalışma barışını ve verimliliğini, toplumun gelişme ve huzurunu etkilemesi bakımından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir (Kök, 2006:296).

2.2.2.3. Çevresel faktörler

Sektörel dalgalanmalar, ekonomik durgunluk, toplumsal düzensizlik, iş hayatı ile özel hayat arasındaki çelişkiler iş doyumunu etkileyen temel çevresel faktörlerdir. (Demirel ve Özçınar, 2009:134). İş doyumunu oluşturan unsurlardan “çevresel faktörler” değişkenlerinin başında gelen “alternatif iş imkânlarının” iş doyumunu üzerindeki etkisi, daha çok iş doyumunun işgücü devrine etkisi incelenirken dikkate alınan bir etkileşimdir. Algılanan alternatif iş imkanları ile iş doyumunu arasında doğrudan ilişki aranan araştırmalarda, alternatif iş imkanının çok olduğu zamanlarda iş doyumunun düşük olduğuna işaret edilmiştir (Sığırı ve Basım, 2006:137).

İş hakkındaki toplumsal düşünce doğrudan iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Her kültür veya alt kültürün yarattığı idealler olduğu gibi, çalışanların yapmak istemeyecekleri, yapmayı hayal etmedikleri işler de vardır. İşin yapısal özelliği de doyumunu etkileyen faktörlerdendir. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir. İş doyumunu oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil etmektedir. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece doyum sağlayabilmektedir. İşin zorluk derecesi iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından

başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum bulacaktır. Bunun yanında fiziksel zorluğun iş doyumunu açısından doyum faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun taktir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışan bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral bozukluğu çıkacaktır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:57).

2.3. Mutluluk Kavramı

Bu araştırmanın en önemli değişkenlerinden biride mutluluk (öznel iyi oluş) kavramıdır. Bireyin genel olarak iyilik halinin üçüncü şahıslar tarafından değerlendirilmesi mutluluk, bireyin kendisinin iyilik halini değerlendirip belirtmesi ise öznel iyi oluş kavramı olarak kullanılmaktadır. Bu yüzden araştırma sürecinde elde edilecek veriler çalışanlar tarafından beyan edilen duyguları olacağı için öznel iyi oluş kavramı kullanılacaktır. Ancak, çalışanların genel öznel iyi oluşları belirleneceği ve kavramın daha iyi anlaşılabilmesi için daha öncesinde mutluluk kavramının açıklanması uygun görülmüştür.

Mutluluk bir duygu durumudur ve en çok arzu edilen duygulardan (Chemali et al., 2008:489) ve çağlar boyunca insanlığın ilgi odağı olmuş konulardan biridir. Geçmişten günümüze bütün insanların ulaşmak istediği en önemli amaçlarından biri mutlu olmak olmuştur (Malkoç, 2011:20). Türk Dil kurumuna göre, mutluluk; “bütün özlemlere eksiksiz ve sürekli olarak ulaşılmaktan duyulan kıvanç durumu, mut (I), ongunluk, kut, saadet, bahtiyarlık, saadetlilik” (www.tdk.gov.tr) olarak tanımlanmaktadır. Arapça “saide” kökünden türetilen saadet kelimesi mutlu olmak, kuvvetli ve uğurlu olmak gibi manalara gelmektedir. Mutluluk, insanların sürekli arzuladıkları ve hiçbir zaman vazgeçemedikleri bir eğilim olarak tanımlanabileceği gibi hayra nail olma, mesut ve bahtiyar olma, insanın haz duyacağı bir hal içinde olma olarak da değerlendirilebilmektedir (Acaboğa, 2007:5). Mutluluk kavramı kelime anlamı olarak pozitif algılanmaktadır, yani bireylerin yaşamlarındaki olumlu duygulanımlarının fazla olmasını ifade etmektedir. Mutluluk kavramı bireyden bireye farklılık göstermesinin yanısıra her zaman ulaşılmak istenen yegane amaç olmuştur.

2.3.1. Mutluluk Kavramı Yaklaşımları

Mutluluğun tarihsel süreç içerisinde bireyler tarafından algılanma biçimlerinin daha iyi anlaşılması için, mutlulukla ilgili yaklaşımlar Antik Yunan, İslam ve Güncel yaklaşımlar başlıkları altında incelenmesi uygun görülmüştür.

2.3.1.1. Antik yunan felsefesi yaklaşımları

Felsefe tarihinin mutlulukla ilgili en eski ve en etkili anlayışı olarak bilinen felsefi akımı, eudaimonizmdir. Bu anlayışa göre, hayatın merkezinde mutluluk vardır. İnsan bu amaç doğrultusunda hareket ettikçe hayatı anlam kazanır ve ahlaklı bir insan olur. Mutlak iyi olan mutluluk amaç edinildiği için gerçekleştirilen bütün eylemler haliyle iyi olur (Keskin, 2011). Mutluluk çalışmaları Aristoteles, Buddha, Mensiyus, Konfüçyus gibi düşünürler tarafından Çinde, Hindistanda ve Yunanda 2.500'den fazla yıl öncesinden başlamıştır (Zaibun, 2008:3). Felsefe tarihinde, mutluluğu ilk kez insanın nihai amacı olarak ortaya koymasından dolayı, Demokritos bu konuda bir önceliğe sahiptir. Mutluluğun içle ilgili bir şey olmasının, ahlâki olanın otonomisi düşüncesinin ilk defa kendisinde belirmesiyle Demokritos; Sokrates ve Platon etiğinin hazırlayıcısı sayılabilir. Böylece mutluluk, Demokritos ile birlikte Antik Yunan ahlak felsefesinin ana ilkesi olmuştur (Ocak, 2012:124).

Demokritos'a göre mutluluk ruhun dinginliğidir. Mutluluğun tek yolu ise iyinin ne olduğunun bilinmesidir. Bunun ölçüsünü de insan haz ve acı duyguları ile bulabilmektedir. Yalnız, insan gerekli olan iyi ile mutlak olan iyiyi de ayırmalıdır. Mutlak olan iyi, ruhun iyi durumda bulunmasıdır. Ruhun böyle bir durumda bulunmasıyla insan, yalnız iyi olandan sevinç duyar, kötüyü yapmak şöyle dursun onu istemez dahi. Zaten insanın ahlakça değer ölçüsü düşüncesinden geçer. İşte insan, düşünceleri ile dışardan bağımsız olarak sevincini kendisi oluşturur. Bundan dolayı mutlu olmak için yapılacak şey, ruh dinginliğine erişmektir. Ruh dinginliğine erişmek için de sarsıcı tutku ve duygulanımlardan kaçmak gerekir (Acaboğa, 2007:7).

Eski Yunanda Sofistlerin çabaları sonucu önemli hale gelen insan ve onun mutluluğu ile ilgili sorunlar, Platon ve Aristoteles tarafından derinliğine işlenmiştir (Taş, 2006:1). Platon (Eflatun) mutluluğu erdem ile açıklamaktadır. İnsanda akıl,

öfke ve şehvet olmak üzere üç temel yeti ve bu her yetiye özgü bir erdem vardır. Aklın erdemi bilgi (hikmet), öfkenin erdemi yiğitlik (şecaat) ve istek gücünün (şehvet) erdemi ise iffettir (itidal). Bu üç erdemden birleşmesinden doğan temel bir erdem daha vardır ki bu da O'nun doğruluk da dediği adalettir. Eflatun, en yüksek iyiyi hazda değil, bizim gittikçe Tanrıya benzeyişimizde bulmaktadır. O'na göre Tanrı iyi, mutlak adalet olduğu için biz ona ancak adaletle benzeyebiliriz ve mutluluğu da ancak bu şekilde yani adalete uygun davranmakla kazanabiliriz. Bunun dışında hazlara, mala mülke, şöhret ve benzeri şeylere sahip olmak mutluluk değildir. Aksine aklın erdemine uyan ve adaleti gerçekleştiren bir insan, fani yönünün ağırlığından kurtularak ölümsüz olan yönünün yetkinleştirerek olabildiğince Tanrı'ya benzeyip mutlu olur. Kısaca O'na göre mutluluk doğruluk ve adaletten, mutsuzluk da ölçsüzlük ve adaletsizlikten doğmaktadır (Taş, 2006:37-38).

Aquinas'ın mutluluk anlayışına göre; bütün insani fiillerin bir gayeye yönelik olması gerekir. İnsan farklı gayelere yönelik fiiller işlese de onun tek bir nihai gayesi vardır. Gaye kavramının iyiyi kendi özünde bulunduran şey ve bu şeyin kullanımı veya kazanılması anlamında kullanılabileceğini vurgulayan Aquinas, ilk anlamda kullanıldığında insanın ve diğer bütün varlıkların nihai gayesinin Tanrı olduğunu ifade eder. İkinci anlamda kullanıldığında, bu gayenin kazanılmasını sadece insan ve diğer akıllı varlıklar başarabilir. Bu anlamda da nihai gayenin kazanılması mutluluk olarak isimlendirilir. Aquinas'a göre mutluluk zenginlik, şeref, şan ve güç gibi dışsal iyiliklerden ibaret olamaz (İskenderoğlu, 2005:118).

Antik Yunan ahlak felsefesinin mutluluk anlayışı, tek tek bireylerin mutluluğa nasıl ulaşabileceklerini araştırmayı amaç edinmekle bireyci mutluluk anlayışı niteliği taşımaktadır. Ancak Platon ve Aristoteles ile birlikte bu anlayış, toplumu göz önünde tutan, ama bireyi ortadan kaldırmayan toplumcu bir mutluluk anlayışına dönüşmüştür (Ocak, 2012:124). Mutluluk, Aristoteles'ten önce onun kadar sistemli olmasa da farklı şekillerde de yorumlanmıştır. 18. ve 19. yüzyıla kadar eudaimonia, çeşitli ahlak öğretilerine kaynaklık etmiştir. Bunlar genel manada, hedonist denilen hazzı etik ve utilitarist denilen faydacı etik anlayışlarıdır (Keskin, 2011:8).

Eudaimonizm; insan eylemlerinin son ereği olarak mutluluğu gören anlayıştır. İnsan davranışlarının son gayesi olarak mutlu olmayı amaçlayan, ahlaki çabayı mutluluk araştırmasından ibaret sayan, erdemle mutluluğu aynı telakki eden ve insan davranışlarının mutluluk isteğiyle belirlendiği görüşüne dayanan ahlâk felsefesi akımıdır (Kırbyık, 2012:12). Hedonistik etik, tıpkı Aristoteles gibi, mutluluğun insanın en yüksek amacı olduğu düşüncesinden hareket eder; fakat mutluluk deyince, sadece hazzı, zevki, neşeyi anlar. Bu anlayışa göre, hayatın amacı zevkten ibarettir ve en büyük iyilik zevktir. Duyuların ve iç güdülerin tatmin edilmesi ahlakî amaç sayılmaktadır. Buradan da “herkes kendine haz, zevk veren şeyleri yapmalı, kendisine acı ve elem verecek her türlü davranıştan da kaçınmalıdır” ilkesini türetir. Ancak neyin en çok haz ve zevk verdiği problemine gelince, hedonistler arasında fikir ayrılıkları görülmektedir (Keskin, 2011:8). Bu fikir ayrılığı en net biçimde, Aristippos ve Epikuros arasında görülür. Kyrene okulunun ve hedonizmin kurucusu olan Aristippos’a göre mutluluk, hazdan ibarettir. Hazzı sağlayan şey iyidir, acı veren şey kötüdür, bu ikisi dışında kalan şeylere karşı kayıtsız kalınmalıdır. İradenin biricik amacı hazdır. Böylece haz iyinin kendisi olmuş oluyor. Aristippos haz deyince, ruhun sürekli olan bir durumunu anlamaz; onun göz önünde bulundurduğu bir anlık, subjektif ve bedensel haz duygusudur. Geçmiş ve gelecekteki duyular haz duyumu olarak göz önüne alınamazlar, çünkü geçmiş artık yoktur, gelecek de henüz gelmemiştir (Keskin, 2011:9). Buna karşılık Epikuros, mutluluğun asıl temelini ruhun dinginliğinde ya da ataraksia’da (kişide tepki yokluğu), acıdan, huzursuzluktan kurtulmuş olmada bulur. Epikuros, hedonizmi kaba hazcılıktan kurtarır, şöyle ki bedensel haz ve zevklerden daha kalıcı ve dış etkenlerden bağımsız oldukları için, ruhsal hazlara öncelik tanır. Çünkü, bedensel hazlar kısa sürerken, ruhsal hazlar gelip geçici olmayan salt hazlardır. Ancak Epikuros’a göre, kaba duyusal hazlar bizi bir takım yüksek güçler, ölüm ve acı karşısındaki korkudan kurtarabiliyorsa, onları bir yana atmada hiçbir sebep yoktur. Bu durumda bedensel hazlar ile ruhsal hazlar arasındaki denge doğru ve akla uygun bir şekilde hesaplanmalıdır. Hazzın hiçbir çeşidi kendi içinde kötü değildir, ancak sonuçları itibarı ile bazı hazlardan kaçınılması gerekmektedir.

Utilitarist (Faydacı) etik ise, mümkün olan en çok sayıda kimsenin olabilecek en büyük mutluluğunu öngördüğü ölçüde eudaimonist bir anlayışta temellenmiş sayılır. Utilitarist etik, bu amaç ve hedefle bağlantılı olarak yararlılık ilkesini ahlak ilkesi olarak formüle eder. Bir eylem, yöneldiği kimselere en büyük

yararları getirdiğinde ahlakidir; diğerk bir deyişle, bir eylemin bir davranışın sonuçları, azami yarar ve sevinç, asgari üzüntü ve zarar getirirse, bunlar ahlakidir (Keskin, 2011:9). Utilitarist etik anlayışının en önemli temsilcilerinden biri Jeremia Bentham'dır. Bentham'a göre, insanlar dahil bütün canlı varlıklar hazzaya yönelir, haz elde etmek için çabalarlar; tabiatları gereği acıdan kaçınır, haz isterler. Bu dünyanın nimetlerinden yüz çeviren dindar insanlar bile öbür dünyada mutluluğa erişmeyi istemekle yine hazzı arıyor demektir. Bentham her varlığın hazzı aramasını bir kural olarak görür, ancak bir kural daha vardır ki, o da; her defasında eylemleriyle en büyük haz duyumuna erişmeyi düşünen insanın akla uygun eylemde bulunması gerektiğidir. Yani bir hesaplama, akılla tartıp düşünme söz konusudur. Böylece Bentham, ahlakı rasyonel ve bilimsel bir temele oturtmuş olur. Bentham'a göre, haz verecek şeylerin ölçüsünü acı vereceklerin karşısında iyice tartıp değerlendirmeyi bilen kimse, daha büyük hazlar için daha küçük hazlardan yüz çevirmeyi öğrenen, hatta sırasında daha büyük hazzaya erişmek için acıyı üzerine almaya hazır olan kimse, erdemli bir insan adını hak etmiştir. Böyle bir kimse artık mutluluğunu rastlantıya değil, kendi akıllılığınaya ve kendi eylemine borçludur (Kırbyık, 2012:15).

Bentham'ın faydacı etik anlayışını toplumsal normlar çerçevesinde, akla uygun bir şekilde düzenleyen en büyük mirasçısı John Stuart Mill'dir. Mill'in eserlerinin pek çoğunda toplumsal etik konusu ele alınmakta ve bireyle toplum arasında denkleşme için bir formül aranmaktadır. Herkesin iyiliği ve korunması için zorunlu olan kurallarla, bütünün gelişmesinde kaçınılmaz olan bireysel güçlerin bağımsızlığı ve çeşitliliği arasında bir denkleşme amaçlanmaktadır. Mill'e göre insanın ahlaklı olmasının ölçüsü, davranışlarındaki normların toplamıdır. Bunların yerine getirilmesiyle bir mutluluk durumu elden geldiğince geniş çevreye götürülebilir. Mill'in ortaya koyduğu faydacılık, demokrasiyi savunan bir politika felsefesi olarak da görülür. Faydacılıkta sözü edilen mutluluk ve haz, sadece eylemi yapan kişinin değil, ondan etkilenen herkesin mutluluğu ve hazzıdır (Kırbyık, 2012:16). Faydacı etik anlayışında, insanın bencil hazzı yerine, en büyük sayıda insanın yani toplumun hazzı dikkate alınmaktadır. Bireysel, bencil hazların birbiriyle çatışma durumu göz önüne alınarak, toplumsal olan ortak hazzaya uzlaştırmaya gidilmektedir. Bu anlayışa göre, ahlaklı insan şöyle düşünür: "Bir eylem başkaları için de haz verici olmadıkça benim için haz verici olamaz." Bir anlamda eylemin doğurduğu sonuçların muhasebesini yaparak, eyleme ahlaki değer yükler. Bu anlayışa göre, ahlaklı insan başarılı bir haz muhasebecisidir.

Burada hazzın doğru ölçümü için onun şiddeti (hazzın yüksek düzeyde olması), sürekliliği, yakınlığı, güvenilirliği, hızı, verimliliği ve saflığı (acıyla karışmamış olması) gibi faktörleri göz önüne almak gerekmektedir (Keskin, 2011:9).

Descartes, mutluluğu tam bir ruh memnunluğu ve iç hoşnutluğu olarak tanımlamaktadır. O mutluluğu erdeme, erdemin de aklın iyi kullanılmasına bağlı olduğunu iddia etmektedir. Gücümüz dahilinde olan en yüksek iyinin ıslah edilmiş irade olduğunu akıl bize göstermektedir. Descartes ihtirasların insan yaşamının önemli bölümünü oluşturduğunu ileri sürmektedir. Mutlu olmak için bu ihtirasları kontrol etmek gerekmektedir (Türkben, 2010:239).

İnsan davranışlarının son gayesinin mutluluk olduğu şeklindeki düşüncüyü eleştiren Kant'a göre ise; "mutluluk, dünyada us (akıl) taşıyan bir varlığa özgü var oluşun bütünü içinde, her olayın kendi istek ve istencine uygun giden durumudur." Tanrı'nın dünyayı yaratmasındaki son amaç Kant'a göre mutluluk değil, en yüksek iyidir. En yüksek iyiye ulaşmak ancak, istençle uyum sağlandığında umulabilir. "En yüksek iyi, us taşıyan varlığın isteğine bir koşul daha katar, bu da us taşıyan varlıkların ahlaklılığı anlamına gelen, mutluluğa yaraşır olmaktır (Kırbyık, 2012:17).

Felsefenin İslam dünyasına intikali ile birlikte mutluluk kavramı İslam filozofları tarafından yazılan eserlerde aynı ölçüde hatta daha geniş bir şekilde ele alınmıştır.

2.3.1.2. İslam felsefesi yaklaşımları

İslam felsefesinde mutluluk (saadet) dine bağlı bir özellik taşımaktadır. Ancak İslam düşünürleri, eski Yunan filozoflarının bu alandaki tarif ve tasniflerinden yararlanarak, temelini nassa (kesinlik,açıklık) dayandırmak suretiyle, meseleyi İslami bir motif ile açıklamaya çalışmaktadırlar (Ocak, 2012:125). Yunancadaki eudaimonia kelimesine karşılık olarak Müslüman filozoflar, genellikle es-Sa'ade ya da es-Sa'adetu'l-Kusva, es-Sa'adetu'l-Uzma ve es-Sa'adetu'l-Ulya terimlerini kullanmışlardır. Bu arada yetkinlik (kemal), mutluluğun tanımlayıcı ve belirleyici bir özelliği olduğundan el-Kemalu'l-Aksa veya el-Kemalu'l-Ahir kelimelerinin de es-Sa'adetu'l-Kusva anlamında kullanılmaktadır. Ayrıca mutluluğu kazanmış olan bir kimsenin durumunu

anlatmak için felah, necat, yumn, ni'me, surur, ferah vb. kelimeleri kullanılmaktadır (Taş, 2006:1). Amiri (ö.h. 381) de es-Saade ve'l-İsad adlı eserinde mutluluğun ne olduğu ve nasıl kazanıldığı ile ilgili olarak şöyle demektedir: “Aristoteles’in dediği gibi mutluluk kendi kendine yeterli ve basittir. Aristoteles ile birlikte ben diyorum ki mutluluk; kendinden dolayı istenir.” (Taş, 2006:3).

Farabi felsefesinde ahlak, epistemoloji, siyaset ve metafizik arasında sıkı bir bağ vardır. Onun ahlak anlayışını metafiziğinden bağımsız olarak ele almak mümkün değildir. Mutluluk araştırması, mantıkla başlayan ve metafizikle son bulan bir bilgilenme sürecidir. Mutluluk en meşhur amaçtır. Fakat onun ne olduğu ancak metafiziğin inşasından sonra tespit edilebilir. Tanrı, varlık ve insan anlayışı mutluluğun mahiyetini ve ona ulaşma yolunu belirlemektedir. Farabi'ye göre, insan bütün diğer varlıklar gibi Tanrı'dan sudur etmiştir. Eğer insan en yüksek mutluluğa ulaşmak istiyorsa İlk Akıl amaç edinmelidir. İlk Akıl insan için bir aşk objesidir (Tokat, 2006:133).

İbn Sina gerçek mutluluğu, ulaşılmak istenen gayeler içerisinde en üstünü yani nihai bir gaye olarak kabul etmektedir. Çünkü ona göre gerçek mutluluk (es-Saadetu'l-Hakikiyye), özü itibariyle istenilen ve bütünüyle tercih edilendir. Mutluluk dışında tercih edilen ve ulaşılmak istenilen bütün gayeler, bir başka şeyden dolayı tercih edildiği için, kendinden dolayı (bi-zatihi) tercih edilen mutluluk, tercih edilen ve ulaşılmak istenen gayeler içerisinde gerçekte en üstünüdür (Taş,2006:45).

İslam Ahlak Felsefesinin önemli düşünürlerinden biri olan İbn Miskeveyh'e (ö. h.421) göre ise iyilerin gaye olanları bulunduğu gibi gaye olmayanları da vardır. Bu gayelerin de kimisi tamdır, kimisi değildir. O'na göre tam olan gayenin örneği mutluluktur. Çünkü mutluluğa ulaşıldığında ona bir şey eklemek ihtiyacı duyulmaz (Bircan, 2001:58). İbn Miskeveyh, ahlâkın her alanında mutluluğa yer verir ve birçok kavramı mutluluk çerçevesinde anlamlandırır. O kadar ki mutluluğun övülemeyeceğini zira onun övgülerin üstünde bir konuma sahip olduğunu söylemektedir. Mutluluğun kendi kendine yeterli ve hiçbir zaman başka bir şey için değil, bizzat kendi özünden dolayı tercih edilmeye layık “mutlak (tam) iyi” ve “mutlak amaç” olduğunu vurgular (Keskin, 2011).

İhvân-ı Safa'ya göre de her şey iyi (hayr) olması bakımından, iyi ise kendisinden dolayı istenir. Mutlak iyi mutluluktur. Bu itibarla mutluluk, başka bir şey için değil, yalnız özünden dolayı istenir (Bircan, 2001:58).

Osmanlı alimlerinden biri olan, Kınalızade Ali Efendi'de mutlulukçu ahlak anlayışını benimseyen düşünürler arasındadır. Ona göre, erdemler kazanıldıktan ve kişide davranış haline geldikten sonra mutluluğa ulaşılmış olur. İnsan bu dünyada mutluluğa ulaştığında, ahirette de mutluluğa ulaşır. İnsan, doğası itibariyle mutlu olmak ister ve Kınalızade'ye göre bu ameli felsefenin yanı sıra nazari felsefenin gerekliliğinin yapılması sonucunda da sağlanmış olması gerekir. Ameli ve nazari felsefeyi yerine getirenler gerçek saadeti kazanmış olur (Ocak, 2012:115).

Erzurumlu E. İbrahim Hakkı'nın düşünce yapısında mutluluk (saadet), "Allah'a yakın olma, O'nun rıza ve hoşnutluğunu elde etmekle gönülde tezahür eden manevi haz ve rahatlıktır." Aristoteles, Platon ve Kiniklerin aksine, mutlu olabilmek için gerek maddi, gerekse ruhsal türden bazı şeylerin gerekli olduğunu kabul eder. Ancak maddi hazlar mutluluğun ölçüsü değildir. Mutluluk daha kalıcıdır ve ruhun daha çok hoşnut olmasıdır (Kırbıyık, 2012:18).

İslam Felsefesi ile ilgili eserlerde mutluluğun, iki temel özelliğine vurgu yapılmaktadır. Bunlardan birincisi; mutluluğun özü itibariyle ya da kendisinden dolayı (bi-zatıhi) tercih edilir olması, ikincisi ise; mutluluğun kendi kendine yeterli olmasıdır (Taş, 2006:2)

2.3.1.3. Güncel yaklaşımlar

Antik Yunan ve İslam filozoflarının mutluluk kavramı ile ilgili düşünceleri bu kavramın daha soyut olarak ele alındığını göstermektedir. Gerek Antik Yunan filozofları gerekse İslam filozofları mutluluğun kendisinden dolayı istendiğini ve kendi kendisine yeterli olduğuna vurgu yapmaktadırlar. Güncel yaklaşımlar itibariyle her birey tarafından ulaşılmak istenen mutluluğun daha somut verilerle incelendiği ve ölçümlemeye çalışıldığı gözlenmektedir.

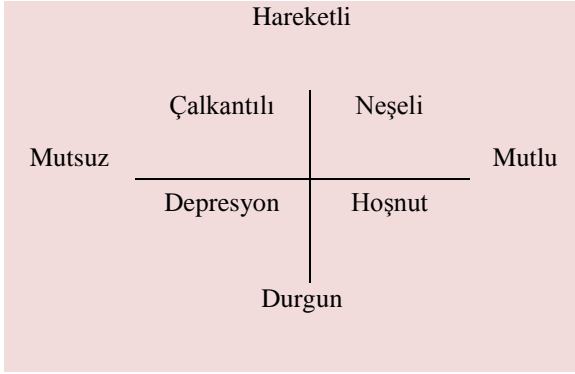
Russell'e göre mutluluğun yolu ilgilerimizi olabildiği kadar genişletmekten geçer. Ayrıca mutlu olabilmek için heves ve hoşnutluk duygusuna

sahip olunmalı. Aile, iş, sevgi, çaba, tevekkül gibi kavramlara da önem verilmelidir. Çünkü bu tür kavramlar mutluluk için önemli kavramlardır. İşte bu açıdan tüm bu kavramların önemini anlayabilme ve hayatı bir bütün olarak görebilme mutlu bir yaşam için vazgeçilmez bir koşuldur. Mutluluk kısmen dış koşullara, kısmen de kişinin kendisine bağlıdır. Dış etkilerin gerçekten kötü ve ters olmadığı durumlarda bir insan, tutku ve ilgilerini dışa yönelterek yani sevgiyle dış dünyaya açılarak mutluluğa ulaşabilir. Freud'a göre ise mutlu ve sağlıklı bir ruha sahip olabilmek için tüm içgüdüsel isteklerin engellenmeden doyurulması gerekmektedir (Acaboğa, 2007:9).

Fromm'a göre mutluluk ve mutsuzluk tüm organizmanın, tüm kişiliğin içinde bulunduğu durumun ifadesidir. Mutluluk canlılığın ve yaratıcılığın artması, duyguların ve düşüncelerin keskinleşmesidir. Mutsuzluk ise bu yeteneklerin ve fonksiyonların zayıflamasıdır. Mutluluk ve mutsuzluk tüm kişiliğe öyle bağlıdır ki bedenimizin tepkileri dahi çoğu zaman onu daha iyi dile getirir. Gergin bir yüz, yorgunluk ve baş ağrıları gibi fiziki rahatsızlıklar, hatta daha ciddi olan hastalıklar dahi mutsuzluğun belirtileri olabileceği gibi, bedensel bir rahatlık duygusu da mutluluğun belirtilerinden olabilir. Doğrusu mutluluk konusunda bedenimiz ruhumuzdan daha az yanılır. Mutluluk ruhsal fonksiyonları arttırıcı iken mutsuzluk azaltıcı olabilir (Acaboğa, 2007:8).

Felsefe mutluluk konusu ile daha çok ilgilenirken psikoloji alanında mutluluk konusu pek ilgi çekmemiş ve olumsuz duygular, problemler ve mutsuzluk üzerine araştırmalar yoğunluk kazanmıştır. Ne var ki psikolojide acı ve ruh hastalığı alanındaki bilgilerin, kişisel güçler ve erdemlerle ilgili çok daha fazla bilgiyle desteklenmesine ihtiyacının ortaya çıkması ile beraber 1970'li yıllardan itibaren “ mutluluğun mutsuzluğun tersi” olduğu anlayışı eleştirilerek olumlu duyguyu anlamak, güç- erdem ve Aristoteles'in “ iyi yaşam” dediği şeyi bulmak için başlanan psikoloji hareketi hız kazanmıştır. Mutluluğun kalıcı olarak yükseltilemeyeceği kuramı, mutluluk konusunda yapılan bilimsel araştırmalar ile çürütülmüştür. İnsanların mutluluğa ulaşma çabaları ile ilişkili olarak psikolojide yaşam doyumu, iyilik hali, yaşam kalitesi, psikolojik iyi oluş, öznel iyi oluş kavramları ile ilgili çalışmalar önem kazanmaya başlamıştır (Seligman, 2002, çev.Kunt, 2007).

Pozitif psikolojinin kurucusu Martin Seligman (2002), mutluluğun olumlu duygu, yaşama bağlı olma ve yaşamın anlamı olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu ileri sürmektedir. Bu boyutlardan ilki olan olumlu duygu, geçmiş, gelecek ve şimdiye (içinde bulunulan an) ilişkin olumlu duygulara sahip olmayı ve bu olumlu duyguların yoğunluğunu ve süresini artırmak için gerekli becerileri öğrenmeyi içermektedir. Geçmişe ait olumlu duygular, yaşam doyumu, huzur, gurur, memnuniyet gibi duyguları içermekte iken; geleceğe ait olumlu duygular umut, güven, iyimserlik gibi duyguları içermektedir (Seligman, Rashid ve Parks, 2006). Şimdiye (içinde bulunulan an) ilişkin olumlu duygular ise bireyin o anda yaşadığı ve zevk aldığı (akış) duygulardır. Mutluluğun ikinci boyutu olan yaşama bağlı olma ya da yaşamın içinde olma, bireyin iş yaşamında, sosyal ilişkilerinde ya da serbest zamanlarında zevk aldığı etkinlikleri yapması ve o anda yaptığı bu etkinliklerden keyif almasını içermektedir. Bu süreçte birey, tüm dikkatini yaptığı etkinliğe yöneltmiştir. Birey, yaptığı etkinlikten ne kadar zevk alırsa, o kadar mutlu olmaktadır. Seligman (2002), bireyin yaşamdan daha çok zevk almasını ve içinde bulunduğu anı keyifli bir şekilde yaşamasının en önemli yolunun, bireyin sahip olduğu güçlü yanlarını ve yeteneklerini farketmelerini sağlamak ve bireylere bu yeteneklerini kullanacakları fırsatlar tanımak olduğunu vurgulamaktadır. Üçüncü boyut olan anlamlı bir yaşam sürme ise, bireyin yeteneklerini ve güçlü yanlarını topluma hizmet etmede, bir başka deyişle toplum için ve kendi için yararlı bir işte kullanmasıdır. Bireyin bu doğrultuda yaptığı etkinlikler yaşamdan daha çok doyum almasını (Peterson, Park & Seligman, 2005) ve sonuçta kendini daha mutlu hissetmesini sağlayacaktır (Lyubomirsky, King & Diener, 2005). Seligman (1988) yaşam anlamından ve amacından yoksun olmanın birçok psikolojik sorunun önemli kaynağından biri olabileceğini belirtmektedir. Bireyin, yaşamının anlamını bulması, yaşama tutunmasını ve böylece yalnızlık duygusundan kurtulmasını sağlayacaktır (Malkoç, 2011). Richard mutluluk ve mutsuzluk duygularını şöyle açıklamaktadır;



Kaynak: Layard, 2005.

Şekil 2.1. Mutluluk ve Mutsuzluk Duygulanımı

Mutlu ve hareketli bir kişinin neşeli bir durumda olduğu, hareketli fakat mutsuz bir kişinin çalkantılı bir durumda olduğu, durgun ve mutsuz bir kişinin depresyon yaşadığı ve durgun fakat mutlu bir kişinin hayatından hoşnut olduğunu, belirtmektedir (Layard, 2005).

Bireyin hayatında gerçek mutluluğu yakalayabilmesi yada “evet ben artık mutluyum” diyebilmesi zaman alabilir ve bunun için çaba harcaması gerekebilir, ancak bu kalıcı bir mutluluktur ve günlük yaşamın en zor koşullarına bile dayanmasına yardım eder (Lama & Cutler, 2008:82).

2.3.2. Mutlulukla İlgili Olan Kavramlar

2.3.2.1. Mutluluğun öznesi insan

Bireyin değer yargıları, cinsiyeti, yaşı, politik görüşü, ait olduğu sınıf, etnik kimliği veya inançları onu toplumsal bir varlık haline getirmektedir (Dumludağ, 2011:5). Varlık ilkelerini kullanmak ilk yetkinlikleri kazanmaya çalışmak anlamına gelir. Çünkü “insandaki düşünürlürl, onun ilk yetkinliğini teşkil eder.” Mutluluk yolu, ilk yetkinlikle başlar son yetkinlikle en yükseğe varır. Farabi, insanların mutluluk için ilk koşulunun sağlıklı olmak olduğunu belirtmektedir. Bilgiyi alabilmek için sağlıklı olmak mutluluğun ilk koşulu için

gereklidir. Bu nedenle Farabi “ayırt etme yetkinliğini” mutluluğun ön koşulu olarak değerlendirir. Ancak ayırt etme yetkinliği yeterli bir ön koşul değildir. En azından kendi başına yeterli değildir, çünkü beraberinde farkındalık da gerektirir, yani nasıl ayırt ettiğinin bilincinde olmakta önemlidir. Çünkü, Farabi, “Mutluluğa, insanın ayırt ettiği şeyi nasıl ayırt ettiğinin farkında olabileceği bir şekilde, niyet ve sanata dayalı bir ayırt etme olmadıkça mutluluğa ulaşamaz.” görüşündedir. Bundan da anlıyoruz ki, farkındalık mutluluk için ayrı bir koşul olarak görülmektedir (Özgen, 2005:30-31). Her şey iyilik hoşgörü sevecenlik dürüstlük ve bağışlayıcılık gibi temel insancıl değerlerin öneminin anlaşılmasıyla başlar (Lama & Cutler, 2008:83). Mutluluğun bireyden bireye değişmesi onların karşılaştıkları olgular karşısındaki algılama biçimleri ve yükledikleri anlamlar sebebiyle olduğu söylenebilir. Bireylerin geçmiş tecrübe ve deneyimleri onların olaylar karşısında iyi veya kötü, bağışlayıcı veya bağışlamaz, dürüst veya hilekar tavırlar göstermelerine sebep olabilir. Bu durumda insanı diğer varlıklardan farklı kılacak, bu tepkilerin farkında olmaları ve ayırtedebilme yetkinliğine sahip olmalarıdır denebilir.

2.3.2.2. Akıl

İnsanın özü, akıldır ve insan akıl etkinliği ile mutlu olabilir. Bu bağlamda, insanı mutluluğa erdiren erdem, insanın aklını kullanabileceği bir nitelikte olmalıdır. Erdem, insanın doğal özünün yapısında gelişir ve insanı hazza ulaştırır (Güven, 2008:31). Akıl, mutluluğun kazanılmasında önemli bir işleve sahiptir. Aklını kullanan insan, yaratılış amacına uygun hale gelir ve bu da onun mükemmelliğe ulaştığının göstergesidir. Hangi insanın ayırt etmesi daha sağlam, düşüncesi daha üstün ve seçimi daha doğru ise onun insanlığı o derece yetkin ve mükemmeldir. İbn Miskeveyh, insanın olgunluk durumunu mutluluk, eksiklik durumunu ise mutsuzluk olarak ifade eder (Keskin, 2011). İbn Sina’ya göre insanı diğer canlılardan ayıran en temel özelliği insanın akıl sahibi bir varlık olmasıdır. O’na göre aklın bilen ve yapan gücü olmak üzere iki temel yetisi vardır. O, aklın yapan yönüne pratik akıl bilen yönüne de teorik akıl der. O’na göre pratik akıl bir yandan bedenle birlikte nefsin bitkisel ve hayvani yetileriyle, bir yandan da teorik akılla ilişkileri düzenleyip yönlendirebilme özelliğine sahiptir. Bu aklın en önemli görevi, teorik akıldan aldığı değer yargılarıyla - “zülüm kötüdür, adalet iyidir” gibi - nefsin nebati ve hayvani yetilerine yol göstermek, onları yönetmek ve denetim altında tutmaktır. Pratik akıl bunu gerçekleştirdiği ölçüde nefste güzel bir ahlak

meydana gelecek ve mutluluk yolunda pratik akıl yetkinliğine kavuşacaktır. Aksi halde nefste kötü bir ahlak meydana gelecek ve yetkinlikten uzaklaşacak ve mutsuz olacaktır. Teorik akıl ise soyut düşünce ile ilgili olup “akledilirler” (makulat) dünyasına yönelik olan düşünceye ve insan ruhuna has olan akla hazırlayıcı bir yetidir. Bu aklın yönü yukarıya doğru olup yetkinlik yolunda aşama aşama ilerleyerek Faal Akılla ilişkiye geçince yetkinliğini tamamlamış olacaktır (Taş, 2006:75-76). Leibniz akılcılığı “Mutluluğun Bilimi” olarak tanımlamaktadır. Tanrı’yı sevmek bizim anlayışımızı ve bilgimizi aydınlatır. Bir akıl düzeni Tanrı’yı ne kadar bilmek isterse o kadar mutlu olur. Akılcılık bilmektir. En üstünün, sonsuzun, kusursuzun, en güzelin kim olduğunu bilmektir (Kahveci, 2007:27).

Farabi’ye göre varlık Akıl’dır, ilk İlke’dir, İlk Neden’dir, Tanrı’dır: “İlk Varolan (mevcud) bütün diğer varolanların varlığının (vücut) İlk Nedenidir (sebebe).” Diğer bir ifadeyle Varlık yalnız Tanrı’ya aittir. “Her şeyin suduru ondandır ve her şey ona rücu eder.” O halde, Farabi sisteminde, varolan her şeyin Varlık içindeki yeri tek tek tespit edilmekte ve yerli yerine koyulmaktadır. Mesela insan aklının Tanrı’yı tam olarak idrak edemeyeceği anlatılırken, insanın maddeye karışmış olmasından bahsedilmektedir. O halde insanın Tanrı hakkında bilgi sahibi olabilmesini sağlayan yeti, akıl sahibi olmasıdır. Ancak insan aklının, sudurun son aşaması olan maddeye yakın olması bu yetinin zayıf kalmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla Tanrı’nın idraki, maddeden uzaklaşıldığı oranda artacaktır. Aynı şekilde, Farabi, mutluluğun madde dışında aranmasına ruhani dünyaya işaret etmekte ve mutluluğu; “Mutluluk, insan ruhunun varlık bakımından kendisine dayanacağı bir maddeye ihtiyaç duymayacağı bir mükemmellik derecesine ulaşmasıdır. Çünkü o bu noktada cisim-dışı ve maddeden bağımsız varlıklar grubuna dahil olur ve ebediyen bu durumda kalır.” olarak tanımlamaktadır (Tokat, 2006:147- 152).

İnsan aklı, gerçek mutluluğa ulaşmanın temel aracıdır. Bundan dolayı ‘hazzı araştırmak ve elemden çekinmek’ ile ilgili insanın tabii içgüdüğü, aklı takip etmek suretiyle kişiyi, ulaşabileceği en yüce mutluluğa götürecektir. ‘Bilgelğin bizzat mutluluk biliminden başka bir şey olmaması’ bu yüzdendir. (Kahveci, 2007:30).

2.3.2.3. Arzu

Descartes'a göre, mutluluk tam bir ruh memnurluğu ve iç hoşnutluğundan ibarettir. Mutluluk talih sonucu elde edilecek bir şey değil, aksine talihten yardım göremeyen bilgilerde bulunur. Böylece ona göre, mutluluk ruhu memnun ve hoşnut yaşatmaktan başka bir şey değildir. Descartes mutlu bir hayat sürmek için üç kurala uymak gerektiğini belirtir.

1. Hakikatin bilgisine sahip olma; Temelli ahlâkın birinci kuralı, “hayatın her fırsatında yapmak veya yapmamak gerekeni bilmek için, her zaman elden geldiği kadar, düşünceyi kullanmaya çalışmaktır.” Descartes, rasyonalist bir ahlâk anlayışını benimsemekte ve ahlâki ilke ve kuralların geçerliliğini deneyimde değil, akıl ya da vicdanda aramak gerektiğini belirtmektedir. Rasyonalist ahlâk anlayışı, ahlâken iyi ve doğru olana karar verirken, duygu ya da harici bir otorite yerine, akla başvurmamız gerektiğini savunur. Descartes'e göre mutluluğu elde etmenin ilk şartı “doğru bilgi”ye sahip olmaktır. Descartes “bilgelikten” Antikçağdaki bazı düşünürlerin anladığı gibi, sadece işlerimizde “ölçülü” olmayı kastetmemektedir. Onun bilgelik anlayışının içine, hayatımızın sevk ve idaresinde uymamız gereken bilgiler, bunun yanı sıra sağlığımızı korumak ve bütün zanaatların icadı için bilebileceğimiz her şeyin bilgisi girmektedir. Descartes kişinin hakikatı araması gerektiğini ve hakikati arayanlarla birarada olması gerektiğini belirtmektedir. Descartes Ortaçağın otoriter yapısı içerisinde kişinin mutluluğu elde etmek için her türlü otoriteden kurtulması gerektiğini ifade etmektedir. Descartes halktan, örften, aileden ve çevreden, okuldan ve otorite kabul edilen din bilginlerinden alınan yalan, yanlış, karışık ve bulanık fikirlerden kurtulmayı hedeflemektedir.

2. Kararlılık; Temelli ahlâkın ikinci kuralı ve mutlu olmanın diğer bir şartı, aklın bize bahsettiği doğrulara göre hareket etmek, istek ve arzularımıza boyun eğmeden, sabit ve karar sahibi olmak gerekir. Descartes, rasyonel olarak belirlenen yapmamız gerekenleri kararlı bir irade ile uygulamamız gerektiğini ifade etmektedir.

3. Elimizde olmayan isteklerden vazgeçmek; Temelli ahlâkın üçüncü kuralı, elden geldiği kadar, akla göre hareket ederken, elde olmayan bütün nimetlere tamamıyla gücümüzün dışında şeyler gözüyle bakmak ve bu yolla onları hiçbir zaman arzu

etmemeye alışmaktır. Çünkü memnun olmamıza engel olan biricik şey arzu, esef ve pişmanlıktır. Descartes insanın iradesini etkileyen arzuları üçe ayırmaktadır:

- Meydana gelmesi yalnız bize bağlı olan arzular; Descartes bize bağlı olan arzularla olmayanları ayırtetmemiz gerektiğini, bize bağlı olan iyi arzuları kabul etmemizi dolayısıyla mutlu olmamızı, bize bağlı olmayan aşırı arzulardan kaçmamızı, aksi halde mutsuz olacağımızı ifade etmektedir. Descartes “haz” konusundaki görüşlerinde dengeyi tavsiye etmektedir.

- Başka sebeplere bağlı olan arzular; Descartes Epikurosla paralellik gösteren görüşlerinde çok iyi olsalar bile elimizde olmayan şeyleri çok arzu etmememiz gerektiğini, onların özellikle düşüncelerimizi meşgul etmeleri sebebiyle, kendi emeğimizle edinebileceğimiz, elimizde olan şeylere sevgimizi vermemize de engel olabileceğini ifade etmektedir.

-Bize ve başkasına bağlı olan arzular; Descartes’a göre, bazı olaylarda biz tercih hakkımızı kullanırız, ama olay tamamen bizim kontrolümüzde de değildir. Bu durumda yapılması gereken, en uygun tercihi yapmaktır. Ona göre, bazen yaptığımız tercih sonucunda birtakım fenalıklarla karşılaşabiliriz. Ancak bunun için üzülmeye gerek yoktur. Çünkü bu kaçınılmaz bir durumdur. Descartes’a göre, akıl bunu bu şekilde kavradığı takdirde mutsuz olmamak gerektiğini kavrayacaktır. Descartes aklımızın emrettiği hususları yerine getirdiğimizde, daha sonra yanıldığımızı anlasak bile pişman olmamıza gerek olmadığını iddia etmektedir. Zira ona göre, bunda bir kusurumuz olmadığını bilmekteyiz (Türkben, 2010:242-249).

2.3.2.4. Beden

Genel olarak insan, ruh ve bedenden müteşekkil bir varlık olarak kabul edilmiştir. İnsanın mutluluğu konusunda kimi düşünürler, mutluluğu bedensel bir olgu olarak kabul etmişlerdir. İbn Miskeveyh gibi birçok filozof da mutluluğu ruhsal bir olgu olarak benimsemektedirler. İbn Miskeveyh’e göre; nefis, beden gibi başkalaşmaz, yok olmaz, ölüme ve bozulmaya uğramaz, herhangi bir yorgunluk, zayıflama ve eksiklik onun için söz konusu olmaz (Keskin, 2011:17). Aristoteles’e göre insan mutluluğa erdem ile ulaşır. Bunun için ise insanın mutluluğa uyarlı olması, bedensel ve ruhsal açıdan yetkin veya etkili olması

gerekir (Güven, 2008:31). Bedenden gelen mutluluk, kişinin eksiksiz biçimde durumuna gönderme yapan bütünsel bir hazdır. Bedensel hazlar, tikel olarak bir değer ifade etmezler. Anlıktırlar; bir anda bir işe yaramadan unutulmak suretiyle yok olup giderler. Ancak bütünsel hazlar, damlalar şeklinde anlam denizine katıldıkça “iyi/mutlu hayatı” oluştururlar. Örneğin, sadece yemek yemekten aldığımız haz gerçek mutluluk açısından tek başına bir anlam ve değer ifade etmez. Şayet yemek yeme eyleminde, özne yemekten alacağı enerjii mutluluğa çevirebilecek felsefeye/yaşam tarzına sahipse; onun mutluluğu açısından bu eylem bir anlam ve değer ifade eder (Özgen, 2007:280). Beden aklın kontrolünde ve onun amacını gerçekleştirmeye hazır bir araç olmaktan çıkmamalıdır. Zira beden yaratılış amacı bu yöndedir (Keskin, 2011:23).

2.3.2.5. İyilik ve kötülük

Türk dil kurumuna göre; iyi, “İstenilen, beğenilen nitelikleri taşıyan, beğenilecek biçimde olan, kötü karşıtı” olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Bütün Yunan filozofları gibi Aristoteles için de tüm çabaların en yüksek ereği mutluluktur (eudaimonia). Her varlık, kendi özünün kendine özgü etkinliğinin gelişmesi ile mutlu olabilir. Bu mutluluk ise insanın kendi etkinliği ile elde ettiği mutluluktur ve kişinin “iyi” yi gerçekleştirmesidir (Güven, 2008:31). Aristoteles hayatının önemli bir bölümünü “iyi yaşam” ın ne olduğunu bulmak amacı ile geçirmiştir ve gerçek mutluluğun güç ve başkalarının beğenisini kazanmak değil kendini iyi bir hayat yaşamaya adanmaktan geçtiğine ve bunun da bilgelikle sağlanacağına işaret etmiştir (Yıldız, 2002).

Farabi’ye göre mutluluk, her insanın ulaşmayı arzu ettiği bir gayedir. Ona kendi çaba ve gayretiyle yönelen herkes, onun herhangi bir yetkinlik olmasından dolayı ona yönelir. Mutluluk çok meshur bir gaye olduğundan onu açıklamak için fazla söze gerek yoktur. İnsanın istediği her yetkinlik ve gaye herhangi bir iyi olduğu için istenir. Çünkü Şüphesiz her iyi tercih edilir. İyi ve tercih edilir gayeler çok olduğuna göre mutluluk tercih edilen iyi şeylerden biridir (Taş, 2006:1).

İbn Sina, bu konudaki görüşlerini bir açıdan metafizik, bir açıdan epistemoloji görüşü temelinde açıklamaya çalışmaktadır. Bununla beraber filozofumuz iyilik kavramını onun karşılığı olan kötülük kavramı ile birlikte ele alarak açıklamaya çalışmaktadır. O, bilgisizliğe, noksanlığa, herhangi bir sebepten

duyulan elem ve üzüntüye, çirkin ahlaki fiiller ve ilkelerine, bir şeyin yetkinlikten uzak olma haline kötü demektedir. Yine o, yerilen fiillere, bu fiillerin ilkeleri olan huylara, elem ve üzüntü gibi şeylere, her şeyin kendi yetkinliğinden eksikliğine ve kendinde bulunması gereken bir şeyi yitirmesine “kötülük” demektedir. Bütün bu kötülüklerin ortak özelliği bir çeşit idrak ile birlikte bulunmaları, yani nefsin idrakine konu olmalarıdır. Bu itibarla “kötü”, iyiliğe karşıt olan onun ortaya çıkmasına engel olan ve yokluğunu gerektiren bir sebeptir (Taş, 2006:25).

Descartes mutluluk ile üstün iyi ve işlerimizin yönelmesi gereken son gaye ve hedef arasında ayrılık bulunduğunu iddia etmektedir. Ancak ona göre, biz hem mutluluğu, hem de üstün iyiyi işlerimizin gayesi olarak görebiliriz. Çünkü üstün iyi bütün işlerimizde hedef edinmemiz gereken bir şeydir. Üstün iyiden doğan ruhsal dinginlik de bizi üstün iyiye doğru çekmektedir (Türkben, 2010:249).

2.3.2.6. Özgürlük

Demokritos’a göre insan, hayatını sakin ve ölçülü olarak sürdürmelidir. Akıl, gerçek düşünüp taşınmayı, duygulanımlardan bağımsız, özgür olmayı sağlar. Akıl, çeşitli hazlar arasında, insan için en güzel ve en faydalı olanları ayırmasını bilmelidir. İnsanların yapıp ettiklerinin kriteri sadece haz ve acıdır. Haz ve acı, faydalı ve zararlının ölçüsüdür. Hayatımızın amacı, ruhun sürekli bir dinginliği ve mutluluğudur. Demokritos, insanın yapması gereken en iyi şeyin, elinden geldiği kadar yaşamına çok sevinç katmak ve az acı duymak olduğunu savunur (Keskin, 2011:7).

Verme (2009:146) çalışmasında; özgürlüğün, sağlık, iş, gelir, evlilik, din vb. diğer bilinen faktörlerden daha çok yaşam memnuniyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

2.3.2.7. Güç

Konfüçyüs insanların en büyük erdeme ve ilişkilere odaklanması gerektiği düşüncesindeydi. İnsanlık hakkında öğrenmenin bize büyük sevinç vereceği inancındaydı. O, insanların kendi kendilerini dönüştürmek için güce sahip olduklarını savunmaktaydı (Zaibun, 2008:3).

Mutluluğun güçten ibaret olduğu iddia edilebilir. Çünkü her şey Tanrı'ya benzer olmaya çalışır. Gücü elinde bulunduran insan ise, güç benzerliğinden dolayı Tanrı'ya en çok benzeyen varlık gibi görünmektedir. Aquinas'a göre iki nedenden dolayı insanın mutluluğunun güçten ibaret olması imkansızdır: İlk olarak Aristo'nun Metafizik'te belirttiği gibi, güç ilke olma özelliğine sahipken mutluluk nihai gaye olma özelliğine sahiptir. İkinci olarak, güç hem iyilik hem de kötülükle irtibatlıyken mutluluk insanın gerçek ve tam iyiliğidir. Dolayısıyla mutluluk daha ziyade gücün iyi kullanımını içerebilir ki bu da gücün kendi özünden kaynaklanmaktan ziyade erdemden kaynaklanır. Aquinas insanın mutluluğu için onun güç açısından Tanrı'ya benzemesinin yeterli olmadığını, iyilik açısından da Tanrı gibi olması gerektiğini söyler (İskenderoğlu, 2005:101-102). Bu doğrultuda değerlendirildiğinde insanları diğer yaratılanlardan farklı kılan güçlerini doğru iyi şeyler için kullanması mutluluk düzeyini arttırıcı rol oynayabilir.

2.3.2.8. Erdem

Aristoteles'in ahlak (ethic) anlayışına göre insanoğlu için iyi ve güzel olarak hedeflenen şey yaşamını sürdürebilecek imkanlar içeren bir hayat değil, insani isteklerin karşılanabileceği mutlu bir var oluştur ve mutlu bir yaşam için erdem gereklidir (Yıldız, 2002). İbni Sina'ya göre de Aristoteles'te olduğu gibi, huylar erdem haline gelebilir. O, huyu; “fiillerin düşünüp taşınmaksızın, kolaylıkla nefisten çıkar hale geldiği bir meleke” olarak tanımlar. Ona göre insanın bu huylar konusunda aşırılık ve eksiklikten uzak olan ortayı bulması erdem olmaktadır (Taş, 2006:29).

İbn Sina'ya göre diğer erdemlerin kendisinden türediği iffet, secaat, hikmet ve adalet olmak üzere dört temel erdem vardır. Ona göre insanın, dünya ve ahiret mutluluğunu elde edebilmesi için ilimlerin sayıldığı (İhsau'l-ulum ile ilgili) kitaplarda adı geçen ilimlerin her birini tahsiliyle nazari yetkinliğini kazanması; iffet, secaat, hikmet ve adalet faziletleri ile de ameli yetkinliğini tamamlaması gerekmektedir. O, bu erdemleri şöyle tanımlamaktadır. O'na göre İffet, kişinin nefisini, yeme, içme ve cinsi ilişkiden alınan zevklerden, bunların sebep olacağı durumlardan ve bunlara bağlanmaktan sakındırması, onları sahih bir düşünceyle kullanarak onlara hâkim olmasıdır. Secaat(cesaret), insanın, kendisine zarar vermesinden dolayı hakir gördüğü ve kötülük ihtimali olduğundan dolayı

değiştirme ihtiyacı hissettiği işler konusunda gerekli gördüğünü yapmasıdır. Hikmet, sehevi ve gazabi gücün yerli yerinde kullanılması ve insanın başına gelen önemli olaylar karşısında aşırı arzu, gazap, hırs, tamah veya korkuya kapılmayarak dayanma gücünü bırakmamasıdır. Adalet, bir insanda, iffet, secaat ve hikmet faziletlerinin ve bunların çeşitleri ya da bunlardan türemiş uzantıları olan diğer faziletlerin toplanmasıdır. İbn Sina'ya göre ameli akıl ve nefsin diğer güçleriyle ortaya çıkan iffet, secaat, hikmet ve adalet erdemlerinin hepsi ortaya uygun fiillerin alışkanlık haline getirilmesiyle meydana gelmektedirler. Ancak ona göre ortaya uygun fiile erdem diyebilmek o fiilin, huy haline gelmesi gerekmektedir. Bu itibarla erdemli bir ahlaki hayat, ortaya uygun davranma alışkanlığının (tavassut melekesi) kazanılmasıyla elde edilir (Taş, 2006:31-32).

Aristoteles için de amaç mutlu olmaktır. Mutluluk yaşamın en son gayesidir. Mutlu bir yaşam için iç ve dış sebeplere gerek vardır. Bunlar mutlak iyidirler. İç sebepler; akli başındalık, bilgelik, ruh etkinliği ve temaşa eylemi iken, dış sebepler; hazza bağlı yaşam, zenginlik, soyluluk, siyasi güç, iyi aile, sağlık, güzellik gibi pek çoktur. Tüm bu iyilerin yanında insanların koşulsuz olarak erdemli olmaları gerekir. Erdem ise ruh etkinliğidir. Dolayısıyla mutluluk salt aklın erdeme uygun etkinliğidir. Aristoteles için erdem, yaşamda mutlu olmak için gereklidir; mutlu olmanın yolu da erdemli olmaktan geçer (Yıldız, 2002).

Aquinas gerçek mutluluğu kazanabilmesi için insanın erdeme uygun eylemler işlemesinin de gerekli olduğunu vurgulamaktadır (İskenderoğlu, 2005:118).

Mensiyus herkesin erdem filizlerine sahip olduğunu belirtmektedir. Mensiyusa göre, onlar bu filizleri toplum ve devlet ilişkileriyle genişletirlerse, çok büyük mutluluk\sevinç yaşayacaklardır (Zaibun, 2008:3).

2.3.2.9. Amaç

Lama'ya göre (2008:7), yaşamın amacı mutluluktur. Mutluluk araştırmasında Aristo, insan davranışlarının mutlaka bir amaca yönelik olduğu noktasından hareket etmekte ve bir başka şey için değil de bizzat kendisi için istenen şeyin ne olduğunu sorgulamaktadır. Aristo'ya göre "gayelerin bazıları, fiillerin bizatihi kendileri, bazıları da bu fiillerin neticeleridir." Bütün insan

davranışları iyi olan bir şeye ulaşmayı amaçlar. Her davranışın bir amacı vardır. Arzulanan bazı şeyler başka amaçlara ulaşmak için arzulanır (Tokat, 2006:136). Palys ve Little (1983), kendilerine daha eğlenceli, o an için daha önemli ve daha kolay ulaşabilecek amaçlar belirleyen bireylerin daha mutlu olduklarını, bu mutluluğun uzun süreli olduğunu ve buna bağlı olarak yaşamdan daha çok doyum aldıklarını ifade etmektedirler. Dolayısıyla bireyin gerçekçi ve ulaşılabilir amaçlar belirlemesinin mutlu olmasında önemli rolü olduğu görülmektedir (Malkoç, 2011:29). Örneğin; Kişi tatile gitmek ister, çünkü dinlenmek, eğlenmek v.b amacındadır. Dinlenmeyi, eğlenmeyi ise kendisi ile ilgili farklı amaçlar için isteyebilir. Ancak en iyi olan şeyin peşinde olduğumuza göre, tercih ettiğimiz şeyi “bir başka şey için tercih etmiyorsak (çünkü bu şekilde bu sonsuza gider, dolayısıyla arzumuz boş ve boşuna olur), bunun iyi ve en iyi olacağı açık’tır. Bu anlamda mutluluk en genel amaçtır ve insanın bütün diğer amaçlarını kapsar (Tokat, 2006:136).

2.3.2.10. Ahlak

İbni Sina tıpkı Aristoteles ve Farabi gibi insanın amacının mutluluğa ulaşmak olduğunu ve bu mutluluğu elde edebilmesinin ancak güzel bir ahlaka sahip olmasıyla mümkün olabileceğini ifade etmektedir (Taş, 2006:1). Ahlak Arapça’da “seciye, tabiat, huy” gibi manalara gelmektedir. Genel görüşe göre hulk veya halk kelimesinin çoğuludur. Sözlüklerde genellikle insanın fiziki yapısı için “halk”, manevi yapısı için “hulk” kelimelerinin kullanıldığı kaydedilir. Hulk, insanın ruhundaki "huy" dediğimiz bir meleke, özel bir hal demektir. Böyle bir meleke, ya hayırlı ya da hayırsız ve zararlı bir sonuç verir. Bu bakımdan ahlâk güzel ve çirkin diye ikiye ayrılır. Örnek: Edeb, tevazu, kerem, birer güzel huy eseridir. Sefahet, kibir, cimrilik de birer çirkin huy eseridir. İşte bütün bu huylardan ve neticelerinden bahseden ilme "Ahlâk İlmi" denilmektedir (Ocak, 2012:122-123).

İbn Sina, insan için dünya ve ahiret mutluluğunun ancak güzel bir ahlak sahibi olmakla kazanılacağını söylemektedir. O, bununla ilgili olarak şöyle demektedir: “Kişinin dünya ve ahirette mutluluğunu sağlayan olgunluğa ulaşması için, ilimlerin tanıtıldığı kitaplarda, her birisinin amacının belirtildiği ilimlerle “nazari gücünü”; iffet, secaat, hikmet ve adalet gibi temel erdemler ile de “ameli gücünü” geliştirmesi gerekir.” (Taş, 2006:12).

Kant'ın mutluluğa getirdiği en önemli eleştiri, mutluluğun herkes tarafından farklı algılanmasına sebep olabilecek öznel bir yapıya sahip olma özelliğidir. Kant'a göre, insanların mutluluğu aradığı yerin, mutluluğa yüklenen anlamın, herkese göre değişik olması, herkes için değişik ahlak buyruklarını doğurur. Bu da ahlak normlarının genelgeçer olma özelliğini yitirmesi anlamına gelir. Bu durumda, böyle bir çabadan ahlaklılık çıkarılamaz. Kant insanın ahlakiliğini, mutlulukla ilgilenmeyen salt aklın buyruklarına bağlamaktadır. Ona göre, mutlulukla ilgili istek ve eylemlerde bir haz nesnesi, gerçek amaç olarak öne sürüldüğünden bu eylemlerin ahlakiliğinden söz edilemez (Keskin, 2011:14).

2.3.2.11. Bilgi

Descartes'a göre, ahlâkın nihai amacı, yalnız bilgelikle elde edilebilecek olan en yüksek iyidir. Mutluluk bilgeliğin meyvesidir (Türkben, 2010:241). Bilgi, bizde doğuştan var olan merak duygumuza dayanmaktadır. İnceleme, araştırma, yeni şeyler keşfetme yeteneğimizi merak duygumuza borçluyuz. Bu merak duygumuza dayalı araştırmaktan, bilmekten amaç ise daha "iyi hayatın" ne olduğunu öğrenmektir. Söz konusu bu öğrenme, Farabi'nin "varlığın nedenleri" ve "varlığın ilkeleri" dediği şeyin dört temel ilke aracılığıyla zihinde "en yüksek amaca" hizmet edecek şekilde bir araya gelmesidir. Bu araştırma ve inceleme yöntemi bizi, ilk Nedenden başlayıp, en aşağıdaki cansız varlıklar hakkında bilgilendirmeye yönlendirdiği gibi, aynı zamanda, hayatın gerçek amacını elde etmek için iyi hayatın, ne/ ne ile neden, niçin ve nasıl var olduğu bilgisine de yönlendirir. Bir arada olması gereken her iki bilgi türü de mutluluk için zorunludur (Özgen, 2005:20).

İbn Miskeveyh, zevki acı ve sıkıntıdan kurtulmak olarak görür ve duygusal zevk ve ilahi zevk diye ikiye ayırır. O gerçek mutluluğun bedensel ve duygusal hazlarda (zevklerde) olduğunu düşünen kimselerin bilgisiz olduğunu ve büyük bir yanılgıya düştüklerini ifade etmektedir. Zira insan nefsi, melekler düzeyinde bir yetiye sahiptir. İnsan, düşünebilen bir varlık olmasından dolayı bayağı varlıklara has bir yaşam sürdürmemelidir. İnsan ayırt etme gücüne sahip olan şerefli nefsinin horlanan bir köle, şehvi nefsin hizmetinde kullanılan bir işçi durumuna sokmamalıdır (Keskin, 2011:22).

2.3.2.12. Haz

Lama'ya göre (2008), İnsan doyumunu haz ve mutluluk olmak üzere ikiye ayırırız. Haz yoğun duygusal durumlar oluşturarak insana geçici mutluluk verir (Lama & Cutler, 2008:81).

İbn Sina hazları; hissi (maddiduyusal) ve akli (manevi-akılsal) olmak üzere ikiye ayırır. O'na göre hissi haz, akıl dışındaki idrak güçlerinin yani duygusal idrak güçlerinin her birinin kendine uygun idraki almasıdır. Ki bu da kendi arasında zahiri hissi hazlar (yemek, içmek, görmek, duymak gibi) ve batını hissi hazlar (umut, heyecan, korku gibi vehim ve tahayyül gücüyle alakalı gazabi ve şehvi tasavvurlardır) olmak üzere ikiye ayrılır. Akli hazlar ise nefsin düşünülür âleme yönelerek aklın idrakine konu olanı uygun bir şekilde idrak etmesi ve kendine özgü fiilleri yetkin bir şekilde gerçekleştirmesidir. O'na göre gerçek haz akli idrak gücüne ait olandır. O'nun ifadesiyle: “Aklın, akledilirleri idrak etmesi, duyunun duyuluru idrak etmesinden daha güçlüdür. Çünkü o, yani akıl, kalıcı tümel şeyi idrak eder, onunla birleşir ve bir yönden onun tam kendisi haline gelir ve onun geçici tarafını değil hakikat ve mahiyetini idrak eder. Hâlbuki duyunun, duyuluru idraki böyle değildir. O halde uyumluyu akletmekle bizde oluşması gereken haz, uyumluyu duyumsamakla bizde oluşan hazdan üstündür” (Taş, 2006:52-53).

Leibniz'ne göre akılcılık “Mutluluğun bilimidir, mutluluk ise hazzın kalıcı durumudur. Leibniz haz deyimi için ayrıca neşe, istek, barış -zihnin barışı- kelimelerini de kullanmaktadır (Kahveci, 2007:29). Leibniz yazmış olduğu yapıtlarında öncelikle şu noktalara temas etmektedir:

1–Mutluluk haz almanın kalıcı durumudur.

2–Akılcılık mutluluğun bilimidir, her şeyin üstünde takip edilmesi gereken şeydir.

3–Fazilet akılcılığa göre hareket etme alışkanlığıdır. Pratiğin bilgiyle gelmesi önemlidir.

4–Haz, sadece bize değil, başkalarına da kusursuzluk hissini kazandırma bilgisidir. Çünkü sonrasında daha ileri kusursuzluk bizde de oluşur.

5–Sevmek, başkasının kusursuzluğundan alınan hazdır.

6–Adalet akılcılığı harekete geçirme alışkanlığı ve adamaktır. Böylece birisi adaleti kastettiğinde diğer birisi iyiliği herkese aşlamaya çalışır.

2.3.2.13. Ekonomi

Mutluluk ekonomisi, bireylerin mutluluğunu artırıcı kamu politikalarının neler olabileceği üzerinde araştırmaların yapıldığı bir alandır. Aynı zamanda bireylerin mutluluk kaynaklarının belirlenmesi ve özellikle bu belirleyiciler arasında ekonomik değerlerin ne ölçüde ve nasıl etkili olduğunun tespiti de mutluluk ekonomisi başlığı altında incelenmektedir (Şeker, 2011:116).

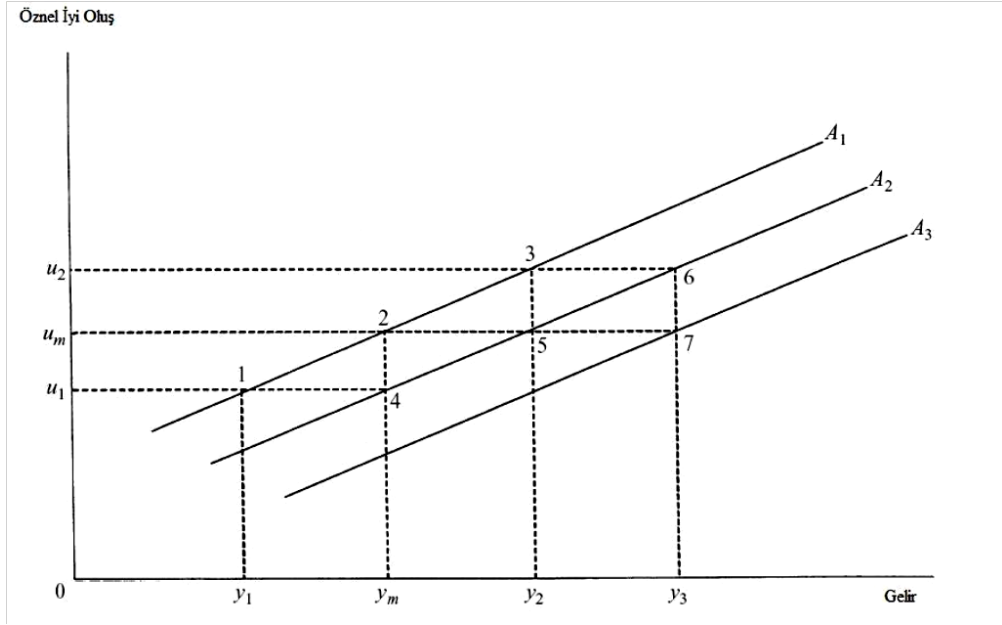
Mutluluk son dönemlere kadar psikoloji alanı altında çalışılmakta idi. Fakat ekonomik ve sosyal politikalar alanında da konunun çalışılmaya başlaması ile konu gitgide daha derin bir hal almıştır. Easterlin'in 1974 yılında, Scitovsky'nin de 1976 yılında konuyu psikolojiden ekonomiye taşımalarıyla mutluluk paradoksu ekonominin bir tartışması haline gelmiştir. Mutluluk çalışmalarının ekonomistlerce incelenmesindeki asıl neden, uzun yıllardır refahın mutlulukla doğrudan ilişkisi olduğu düşüncesidir. Ekonomistlere göre bireylerin iyi oluş halini gösteren nesnel ölçütler mevcuttur. Dolayısıyla toplumun kalitesi de bu nesnel ölçütler ile kolayca anlaşılacaktır. Özetlersek; ekonomistlere göre önceleri ekonomik iyi olma beraberinde bireylerin de mutlu olmalarını sağlamaktaydı. Ekonomik iyi olma ise nesnel ölçütlerle net bir şekilde anlaşılmaktaydı. Tarihsel süreçte ise ekonomik iyi olmanın nesnel ölçütleri bir çok iktisadi düşünce sisteminde aktarılmıştır (Dumludağ, 2011:37).

Jeremy Bentham, faydacılığın bir savunucusu olarak, bireyi haz arayan ve elemenden kaçan bir varlık olarak tanımlamıştır. İktisat üzerine yapmış olduğu önemli çalışmalardan biri olan Ahlak ve Yasamanın ilkelerine Giriş “Introduction to the Principles of Morals and Legislation” isimli eserinde ahlaki eylemin amacının bireysel refah olduğunu savunmaktadır. Bentham'a göre sosyal faaliyetlerin amacı genel refah maksimizasyonudur. Mutluluk ekonomisinin üzerinde yoğun olarak durduğu önemli bir davranış kalıbı ise bireylerin bir tür karşılaştırma eğilimi içinde olmalarıdır. Özellikle bireylerin gelirleri hakkında kanaate varmak için yaptıkları karşılaştırmaları kapsayan çalışmalara literatürde

rastlanmaktadır. Bu çalışmalarda bireyler, mutlak gelirlerini önemsemeyip genellikle gelirleri ve gelirlerinden duydukları memnuniyet hakkında bir kanaate varmak için kendi gelirlerini diğerlerinin gelirleri ile karşılaştırdıkları görülmektedir. Bunun için de kendilerine referans bir grup tayin etmektedirler. Bu kişiler genellikle bireylerin referans grubunun aynı eğitim düzeyine sahip veya aynı yaş grubunda olan ya da istihdam durumuna göre seçilen kişilerden oluştuğu gözlemlenmiştir (Dumludağ, 2011:18).

Literatürün önemli bir paradoks olarak kabul ettiği, gelirdeki bir artışın mutluluğu önemli ölçüde arttırmadığı durumu bugün iktisadi hayatta üzerine yoğun tartışmaların sürdüğü bir konudur. Mutluluk ya da öznel iyi oluş terimleri kullanarak ekonomi alanındaki ilk ve en önemli çalışmanın sahibi olan Richard Easterlin; Amerika, Avrupa ve Japonya'da yaptığı çalışmalarda büyüme ve mutluluk arasında net bir ilişki bulamamıştır. Easterlin'in 1974 yılında yazmış olduğu makalede yayınladığı ve Easterlin Paradoksu- Easterlin Paradox- olarak bilinen duruma göre, ekonomik büyüme insanların temel ihtiyaçlarını karşılayabildikleri noktadan ötesinde mutluluğu arttırmamaktadır. Easterlin'e göre hükümet, temel ihtiyaçların karşılandığı noktadan itibaren artık gayri safi yurt içi hâsıladan ziyade gayri safi milli mutluluğa yönelmelidir (Dumludağ, 2011:41). Son dönemlerde bu durumu Buhatan örneğinde görebiliriz. Himalayalar'daki Butan devleti, mutluluğu, ilerlemenin bütününe kapsayan bir gösterge olarak benimseme konusunda en yaygın deneyime sahip ülkedir. İlk kez 1972'de gündeme gelen Gayri Safi Milli Mutluluk (GSMM) kavramı, Butan'ın kendine özgü tarihsel, kültürel ve sosyo-ekonomik zemininde köklü biçimde yer etmiştir. GSMM'nin genel refah hedefi ve çevre koruma amacı gibi sabit öğeleri Budist değerlerden alınırken, özgüven ve paternalizm ilkeleri geleneksel Butan toplumuna ilişkindir. Kavram, ilerleme konusunda ulusal düzeyde bir diyalog başlatarak Butan'daki politikanın rehberi olmuştur. 1986 yılında Financial Times'taki bir söyleşide Butan kralı şöyle söylemektedir: "Gayri Safi Milli Mutluluk, Gayri Safi Milli Hâsıla'dan daha önemlidir." Kavramı ölçülebilir kılmak için dokuz alanı kapsayan bir endeks geliştirilmiştir. Endekte şunlar mevcuttur: Eğitim, fiziksel sağlık, psikolojik refah, zaman kullanımı, yaşam standardı, kültürel çeşitlilik, iyi yönetim, ekolojik çeşitlilik ile esneklik ve son olarak da topluluğun canlılığı ile toplumsal ilişkiler (Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011 :85).

Easterlin'in 2001 yılında gelirdeki artış ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi kapsamlı olarak anlattığı makalesinde sosyo-ekonomik grup farklılıkları ve maddi durum (material aspect) kavramına değinmiştir (Easterlin, 2001:467). Easterlin maddi durum çerçevesinde gelir ve öznel iyi oluşu şekil içerisinde şöyle incelemiştir.



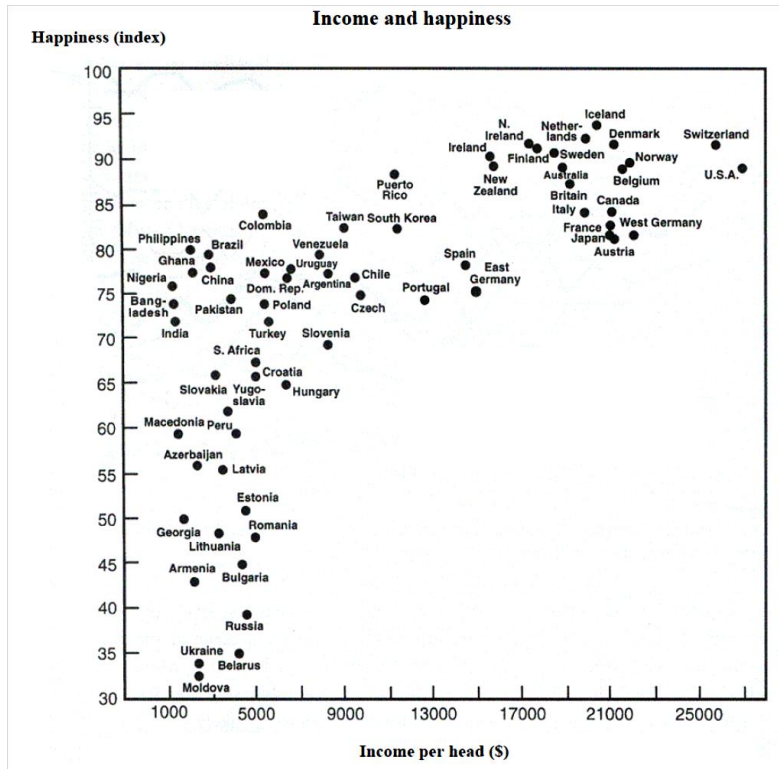
Kaynak: Easterlin, 2001:473.

Şekil 2.2. Gelir ve Öznel İyi Oluş Arasında İlişki

Yaşam döngüsünün başlangıcında farklı sosyo-ekonomik gruplardaki kişilerin A_1 gibi oldukça benzer maddi özelemleri oldukları görülmektedir. Eğer gelirden bir artış yaşanır ve maddi hedeflerde bir değişiklik olmayıp sabit kalırsa kişiler A_1 fayda fonksiyonu üzerinde hareket ederek 2 numaralı eşitlikten 3 numaralı eşitliğe doğru kayacaklardır. Böylece iyi oluş da U_m 'den U_2 'e kayacaktır. Eğer gelir sabit kalır hedefler artarsa da; U_m gelir düzeyindeki kişinin isteklerindeki artış beraberinde fayda fonksiyonu A_1 den A_2 'ye kayacak ve iyi oluş U_m 'den U_1 'e düşecektir (Easterlin, 2001:475).

Genelde ekonomik model, gelir düzeyi yüksek olan ülkelerin veya bireylerin, gelir düzeyi düşük olan ülkelere veya bireylere göre daha mutlu olduğunu öne sürmektedir. Mutluluk literatüründe de genel olarak bu durumun aynı şekilde açıklandığı görülmektedir. Yüksek gelire sahip bireylerin istediklerine kavuşma olasılığı gelir düzeyi düşük olan bireylere göre daha fazladır. Bu yüzden ki belirli bir zamanda zengin bireylerin fakir bireylere göre daha mutlu oldukları literatürde de görülmektedir. (Dumludağ, 2011:39, Layard,2003). Inglehart ve Klingemann'ın (1990) çalışmasında; gelir ile mutluluk arasındaki ilişki aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. İzlanda, Danimarka, İrlanda, Hollanda gibi yüksek gelire sahip ülkelerin daha mutlu, Ukrayna, Moldovya, Beyaz Rusya gibi düşük gelire sahip ülkelerin ise mutsuz oldukları görülmektedir (Layard, 2003:18).

Çizelge 2.5. Kazanç ve Mutluluk İlişkisi



Kaynak: Layard, 2003:18.

Yukarıdaki çizelgeye göre para mutluluk getirmektedir. Ancak, Pozitif psikolojinin öncülerinden olan Seligman (1998), bireylerin geçmişe nazaran daha iyi ekonomik imkânlarla sahip olması, daha iyi eğitim alması ve daha iyi fiziki koşullara sahip olmasına rağmen; genel olarak ruh sağlığında kötüye doğru bir gidiş olduğunu belirtmektedir. Örneğin, A.B.D'de yapılan araştırma sonuçları, 40 yıl öncesine göre, bireylerin iki kat daha zengin olmalarına rağmen 10 kat daha fazla depresyon yaşadıklarını göstermektedir. Bunun yanında boşanma oranında iki kat artış olduğu, suç oranının dört katına çıktığını ve intihar etme riskinin de üç kat attığı saptanmıştır. Bütün bu sonuçlar, toplumu oluşturan bireylerin gün geçtikçe mutsuzluğa doğru sürüklendiğinin bir göstergesidir (Malkoç, 2011:21).

Amerika ve Avrupa Birliğinde Argyle'in yaptığı çalışmalara göre ise mutluluk ve gelir arasındaki ilişki küçük ama pozitif yönlüdür. Gelirin mutluluk üzerine büyük etkisi fakir kişilerde ortaya çıkmaktadır. Sadece Easterlin'in değil diğer kişilerin de gördüğü üzere temel ihtiyaçlarını henüz karşılayamamış fakir kişilerde gelirdeki artış büyük oranda mutluluğu da etkilemektedir (Argyle, 1999:356-357).

Oswald; gelir ve mutluluk üzerine yaptığı çalışmada kalkınmış ülkelerin mutluluklarının nasıl olduğunu araştırmış ve kalkınmış toplumlarda ekonomik sürecin sadece küçük oranda bir mutluluk yarattığını ortaya koymuştur. Elde ettiği sonuçlar ise şöyledir. Amerika'da mutluluk sadece savaş sonrası artmıştır. Yaşam memnuniyeti kalkınmış ülkelerde sadece biraz artmış hatta bazı Avrupa ülkelerinde düşüş dahi yaşanmıştır. Kişi başına düşen gelirin oldukça yüksek olduğu ülkelerde ise yoğun intihar vakalarına rastlanmıştır. Amerika ve İngiltere'de ise iş memnuniyeti azalma göstermiştir (Oswald, 1997).

2.3.2.14. Yetkinlik

Fârâbî, gerçek mutluluğu, insanın maddi boyutunun, belli bir disiplin içerisinde yok edilmesi veya daha doğrusu aşılması ve ruhun maddi olan her şeye karşı tam bir bağımsızlık kazanması olarak değerlendirmektedir. Dolayısıyla insan, Fârâbî'ye göre, bir akıl varlığıdır ve onun kendine has yetkinliği, yani mutluluğu da akla dayalı bir yetkinleşme süreci içerisinde gerçekleşmektedir. Fârâbî'ye göre, her bir varlığın yetkinliği onun türsel ayırımı ile ilgili bir yetkinliktir ve insanın türsel ayırımı da akıl oluşturmaktadır (Aydın, 2004:5).

2.3.3. Öznel İyi Oluş Kavramı

Son yıllarda öznel iyi oluş ile ilgili çalışmaların dikkate değer bir biçimde arttığı gözlenmektedir (Diener, 1984, Diener, 2009, Güven, 2008, Diener et al., 2003, Malkoç, 2011, Rehdanz & Maddison, 2003, Oktan, 2012, Doğan ve Eryılmaz, 2013, vb.). Günümüzde öznel iyi oluşla ilgili yapılan araştırmalar incelendiği zaman, iyi oluş kavramının yanında psikolojik iyi oluş, yaşam doyumu, yaşam kalitesi, iyilik hali (wellness), olumlu duygulanım gibi çeşitli kavramlarla birlikte kullanıldığı gözlenmektedir. Bu kavramlar aynı anlamda olmamakla beraber birbirleri ile ilişkili kavramlardır. Örneğin, iyilik hali kavramı, ideal düzeyde sağlıklı olmaya ve iyilik haline yönelmiş, beden ve akıl ruh sağlığının bütünleştiği, bireysel olarak amaç dolu tavrı ve daha dolu yaşam geçirme hedefi olan, sosyal, kişisel, çevresel olarak tüm alanlarda işlevsel olan bir yaşam yolu anlamındadır (Güven, 2008:32).

Bradburn (1969) ise öznel iyi oluşu, bireyin yaşantıları sonucu meydana gelen olumlu ya da olumsuz duygularına ilişkin yaptığı değerlendirme olarak tanımlamaktadır (Diener, 1984). Bradburn (1969)'e göre bireyin yaşadığı olumlu duygularının olumsuz duygulardan fazla olması öznel iyi oluşunun yüksek olduğuna işaret etmektedir (Malkoç, 2011:22). Öznel iyi oluş ile ilişkili kavramlardan iyilik hali, optimal düzeyde sağlıklı olmaya yönelme, beden, akıl ve ruhun bütünleştiği, bireysel amaçlara sahip olma, daha anlamlı yaşam geçirme hedefi olan, sosyal, kişisel ve ekolojik olarak tüm alanlarda işlevsel olan bir yaşam sürdürmek anlamındadır (Güven, 2008:36).

Öznel iyi oluş, kişinin kendi yaşamını değerlendirmesi ve yargı bildirmesi anlamına gelmektedir. Öznel iyi olma, bireyin yaşamına ilişkin kendi değerlendirmeleri üzerinde yoğunlaştığı için öznel bir bakış açısını yansıtmaktadır (Oktan, 2012:121, Demirtaş, 2010:2). Bireyin yaşam doyumuna ve olumlu-olumsuz duygularına dair genel bir değerlendirme olarak tanımlanan öznel iyi oluş (Diener, 1984) insanların kendi yaşamlarını nasıl değerlendirdikleri, yaşam doyumu, evlilik doyumu, depresyon ve anksiyetenin yokluğu ile olumlu ruh hali ve duygular gibi değişkenleri içeren psikoloji alanıdır (Güven, 2008:32, Oktan, 2012).

Öznel iyi oluş kavramına ilişkin birçok tanım olmakla beraber en geçerli tanımın Diener (1984)'a ait olduğu görülmektedir. Diener (1984), öznel iyi oluşun olumlu duygular ve olumsuz duygular ve yaşam doyumunu kapsayan şemsiye niteliğinde bir kavram olduğunu belirtmektedir. Diener (1984)'a göre öznel iyi oluş, "bireyin sahip olduğu olumlu ve olumsuz duygulara ve yaşamdan aldığı doyuma ilişkin olarak yaptığı öznel bir değerlendirmedir". Bu değerlendirme, bireyin çeşitli olaylara verdiği tepkileri, içinde bulunduğu duygu durumunu, yaşamdan aldığı doyuma ilişkin düşüncelerini, iş, arkadaşlık, okul, evlilik gibi çeşitli yaşam alanlarına ilişkin aldığı doyumları içermektedir (Diener et al., 2003). Bu durum bireyin yaşamına ilişkin öznel yargı ve duygularına vurgu yapmaktadır.

Lyubomirsky (2007) ise, öznel iyi oluşu, neşe, tatmin ya da refah ile yaşamdan duyulan memnuniyetin bir birleşimi olarak tanımlamaktadır. Vaillant da (2003) öznel iyi oluşun, ruh sağlığının olumlu yanını temsil ettiğini belirtmiştir. Sonuç olarak öznel iyi oluş düzeyi yüksek olan bireyler haz veren olumlu duyguları daha sık yaşamakta, acı ve rahatsızlık veren olumsuz duyguları daha az yaşamakta ve yaşamdan yüksek düzeyde doyum almaktadırlar (Doğan ve Eryılmaz, 2013:108).

Öznel iyi oluş, olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumunu olmak üzere üç boyutlu bir yapı göstermektedir (Deiner, 1984, Andrews & Whitney, 1976). Olumlu duygulanım, güven, ilgi, ümit, heyecan, gurur, neşe gibi duyguları; olumsuz duygulanım ise öfke, nefret, suçluluk, üzüntü gibi olumsuz duyguları içermektedir. Yaşam doyumunu boyutu ise, öznel iyi oluşun bilişsel bileşenidir. Bireyin çeşitli yaşam alanlarındaki doyumuna ilişkin değerlendirmelerini yansıtmaktadır. Kişi haz veren yaşantıları daha çok deneyimliyor ve haz vermeyen yaşantıları daha az deneyimliyorsa bu durumda yüksek öznel iyi oluşa sahiptir. Sonuç olarak; öznel iyi oluş, bireyin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal açıdan öznel olarak değerlendirmesini içermektedir (Myers & Deiner 1995).

2.3.4. Öznel İyi Oluş Boyutları

Öznel iyi olmanın duygusal ve bilişsel olmak üzere iki bileşeni vardır (Diener, 2000). Yaşam doyumunu iyi oluşun bilişsel ögesini temsil ederken, olumlu-

olumsuz duygulanım duygusal ögesine karşılık gelir (Timur, 2008:21). Duygusal bileşenler olumlu ve olumsuz duygudan oluşmaktadır. Olumlu duygu, isteklilik, enerjik olma ve kararlılık gibi duygu durumlarının bileşimini ifade ederken; olumsuz duygu üzüntü, kaygı, öfke, suçluluk ve küçümseme gibi hoş olmayan duyguları içermektedir. Bilişsel bileşen ise bireyin yaşam doyumu olup, bireyin kendi seçmiş olduğu ölçütlere göre iş, evlilik, sağlık vb. alanlara ilişkin yaşamının niteliği hakkındaki genel değerlendirmelerini içermektedir (Oktan, 2012:121). Bu boyutlar aşağıdaki şekil üzerinde gösterilmektedir;

Çizelge 2.6. Öznel İyi Oluşun Bileşenleri

Olumlu Duygulanım	Olumsuz Duygulanım	Yaşam Doyumu	Yaşam Alanları
-Sevinç	-Suçluluk	-Yaşamı değiştirme arzusu	-İş
-Neşe	-Utanç	-Şimdiki yaşamdan alınan	-Aile
-Memnuniyet	-Üzüntü	doyum	-Boş zaman
-Gurur	-Kaygı ve	-Geçmiş yaşamdan alınan	etkinlikleri
-Sevgi	Kuruntu	doyum	-Sağlık
-Mutluluk	-Öfke	-Gelecek yaşamdan alınan	-Gelir
-Coşku	-Stres	doyum	-Benlik
	-Depresyon	-Diğer kişilerin bireyin yaşamı	-Arkadaşlık
	-Kıskançlık	hakkındaki görüşleri	

Kaynak: Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999:277.

Çizelge 2.6’da görüldüğü gibi, öznel iyi oluşun duygusal boyutunu oluşturan bileşenlerinden olumlu duygulanım sevinç, neşe, memnuniyet, mutluluk gibi hoş duyguları içerirken; olumsuz duygulanım öfke, nefret ve suçluluk, stres gibi hoş olmayan duyguları içermektedir. Öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu oluşturan yaşam doyumu ise, bireyin şimdiki ve geçmiş yaşamını bütünüyle aldığı doyum açısından değerlendirmesidir. Bu değerlendirme, bireyin çeşitli yaşam alanlarından (iş,aile, sağlık, arkadaşlık vb.) aldığı doyumları da kapsamaktadır (Malkoç, 2011:24, Doğan, 2013, Lyubomirsky, 2007).

Mutluluk arayışı bağlamında, 1980'li yıllardan bu yana psikolojide Özel İyilik Durumu (ÖİD) açısından yaşam doyumuna geniş yer verilmektedir (Oishi & Diener, 2001:642). Yaşam doyumunu, öznel iyi oluşun bilişsel bileşeni olarak ele alınmaktadır. Yaşam doyumunu, bireyin çeşitli yaşam alanlarındaki doyumuna ilişkin değerlendirmelerini içerir. Kişi, olumlu duyguları sıklıkla yaşıyorsa, olumsuz duyguları çok az yaşıyorsa ve yaşamından yüksek düzeyde doyum alıyorsa, bu durumda yüksek öznel iyi oluşa sahiptir, denilebilir (Eryılmaz, 2011:45, Deiner, 1984, Lyubomirsky, 2001).

Yaşam doyumunu, bireyin iş yaşamı dışındaki duygusal tepkisidir. Yani hayata karşı genel tutumdur. Bir başka tanımla yaşam doyumunu, genel olarak kişinin kendi yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Keser, 2005:80, Dikmen, 1995). Yaşam doyumunu kavramının kişiden kişiye farklı algılanma düzeyine bağlı olarak, kavramın tanımlanmasında ve kapsamının belirlenmesinde belirsizlik söz konusudur. Bu nedendir ki; yazında çok farklı yaklaşımlara rastlanılmaktadır. Bireylerin yaşam doyumunu etkileyen unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır;

- Günlük yaşamdan mutluluk duymak;
- Yaşamı anlamlı bulmak,
- Amaçlara ulaşma konusunda uyum,
- Pozitif bireysel kimlik,
- Fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi,
- Ekonomik güvenlik ve
- Sosyal ilişkiler (Keser, 2005:80).

Diener ve Oishi (2001) kişilerin özel ve genel alan doyumlarına ilişkin yürüttükleri bir çalışmaları sonucunda genel yaşam doyumunu yüksek olan kişilerin genel ve özel alanlardan aldıkları doyuma ilişkin değerlendirmelerinin de yüksek olduğunu ve bu durumun en çok “benlik” ve “sosyal ilişkiler” alanında geçerli

olduğunu tespit etmişlerdir. Bu durumu mutlu insanların genel olarak yaşama olumlu baktığı ile ilişkilendiren araştırmacılar; kişi mutlu olduğunda tutarlı biçimde genel ve özel alanlara ilişkin değerlendirmelerinin de olumlu olacağını öngörmektedirler (Timur, 2008:21).

2.3.5. Öznel İyi Oluş Teorileri

İlk kez Wilson (1960) tarafından bahsedilen Erek (Telic) Kuramına göre mutluluk, gereksinimlerin karşılanması ve amaçlara erişildiği zaman elde edilmektedir. "Erek" kelimesinin anlamını TDK, "gerçekleştirmek için tasarlanan ve erişmek istenilen amaç, maksat hedef, gaye" olarak tanımlamaktadır (tdk.org.tr). İhtiyaçların doyurulması mutluluğa, doyurulmaması ise mutsuzluğa neden olur; düşüncesi erek kuramının hareket noktasıdır. Ereksel kuramlar temelde, amaçlara ve ihtiyaçlara ulaşıldığı zaman öznel iyi oluşun ortaya çıktığı varsaymaktadır. Bireyi amaca yöneltmede, gereksinimlerin önemli olduğu düşünülmektedir (Diener, 1984). Çoğu filozof, mutluluğun bireylerin arzu ve isteklerinin doyuma ulaşmasıyla mı elde edildiğini yoksa bu istekleri bastırmayla mı elde edildiğini sorgulamıştır. Hedonistik (Hazcı) filozoflar isteklerin doyuma ulaşmasıyla bireylerin mutlu olduğunu savunurken; sofı filozoflar isteklerin bastırılmasıyla bireylerin mutluluğa ulaşacağını belirtmektedirler (Diener, 2009). Bireyin sahip olduğu kaynaklar, ulaşılabilir ve gerçekçi amaçlar belirlemede etkili olan önemli bir faktördür. Gerçekleştirmek istediği amaçlarını sahip olduğu kaynakları göz önünde bulundurarak belirleyen bireylerin daha mutlu oldukları gözlenmiştir (Malkoç, 2011).

Ereksel kuramda ulaşılan amaç mutluluk kaynağı olarak varsayılırken etkinlik (Activity) kuramında, amacın kendisi değil amaca ulaşılırken yapılan etkinliklerin mutluluğa neden olduğu varsayılmaktadır. Aristoteles ilk etkinlik kuramcılarındandır ve erdemli etkinliklerin mutluluğa neden olduğu ve başarılı etkinliklerin mutluluğa yol açtığını savunmuştur (Diener, 1984). Aristoteles'e göre bir etkinlikten zevk almak etkinliğin sonucu değildir, etkinliğin kendisinden ayırt edilemeyecek bir şeydir (Seligman, 2002). Etkinlik ile öznel iyi oluş arasındaki ilişki akış (flow) kuramı ile açıklanmaktadır. Akış (flow), bireyin dâhil olduğu etkinlikle bütünleşmesini sağlayan ve yaptığı etkinlikten haz aldığı yoğun bir duygu durumudur (Moneta, 2004). Akış, bireyin kendi benliğini tamamen

unutarak yaptığı işe odaklanmasını içermektedir. Csikszentmihalyi (1990), mutluluğun bireyin bir etkinliği gerçekleştirirken hissettiği akış duygusuyla mümkün olduğunu ileri sürmektedir. Birey, yaptığı etkinliğin o kadar çok içindedir ki, o anda onun için hiç birşey yaptığı etkinlikten daha önemli değildir. (Malkoç, 2011:31). Bu kurama göre etkinlikler bireyin becerisi ile orantılı olmalıdır, böylece birey etkinlik süresi boyunca haz yaşayabilir. Etkinliğin kolay olması bireyi sıkarken zor olması kaygılandırabilir. Bireyin becerisi ile etkinliğin zorluğu birbirine yakın olduğunda ise haz elde edilmektedir (Güven, 2008:34). Örneğin; çalışanların yaptıkları işlerinin kolay olması monotonluğa sebep olduğu için sıkarken, zor olması onları kaygılandırabilir. Bireyler, mücadele gerektiren etkinlikleri yaparken, günlük yaşamdaki etkinliklere göre daha yoğun bir akış yaşamaktadırlar (Moneta, 2004). Akış, bireyin sahip olduğu potansiyelini karşılaştıkları güçlüklerle başa çıkmada kullandığı zaman da ortaya çıkmaktadır. Akış içindeyken, bireyler yaptığı etkinliklere öylesine odaklanmaktadırlar ki, bu etkinlikler yaşadıkları olumsuz duyguların etkilerini ortadan kaldırmaktadırlar. Olumsuz duyguların istenmeyen etkileri ortadan kalkınca birey kendini tamamen yaptığı işin akışına bırakmakta ve mutlu hissetmektedir (Malkoç, 2011:32).

Aşağıdan yukarı (bottom- up) ve yukarıdan aşağı (Top- Down) kuramlarında ise mutluluk şöyle açıklanmaktadır: Aşağıdan yukarı görüşün felsefesinde akıl, deneyim ve duyularla şekillenen dış dünyanın “objektif” yansımalarında oluşan bir tabula rasadır (boş levha). Objektif yaşam koşulları kişinin toplam mutluluğunun temel yordayıcısıdır. Aşağıdan yukarı görüşte mutluluk, yaşam doyumunun birçok özel anına sahip olmakla ortaya çıkar. Bireyin yaşama olumlu yönde bakması için genel ve bütünsel bir eğilim taşıdığı düşünülür. Aşağıdan yukarı görüşte öznel iyi olma, bireyin küresel bir özelliğidir ve tutumlar mutluluğun odak noktası olarak görülür (Diener, 1984). Aşağıdan Yukarı (Bottom-Up) kuramına göre; bireyin yaşamında zevk aldığı etkinlikler toplamı ne kadar fazla ise, birey o ölçüde mutlu olacaktır. Başka bir deyişle bireyin mutluluğu, keyif aldığı birçok olay yaşamış olmasına bağlıdır. Aşağıdan yukarı kuramına göre, yaşam koşulları (gündelik sıkıntılar ya da coşkular) ve demografik özellikler (sosyo-ekonomik durum, cinsiyet, gelir, yaş, eğitim durumu.vb) bireylerin mutluluğunu etkileyen önemli faktörlerdir. Örneğin, bireylerin gündelik yaşamda çoğunlukla sıkıntı yaşamaması mutsuz olmasına neden olmaktadır (Malkoç, 2011:33).

Yukarıdan aşağı kuramı ise, Kant'ın felesemi görüşüne göre temellenmiştir. Bu felsefi görüşte akıl, gelen duyuları basit bir şekilde kabul etmez, bilgileri filtreden geçirir ve kendi inanç ve tutumları ile uygun olan algıyı seçer. Yukarıdan aşağı görüşte birey anlık haz ve acılarını değerlendirerek kendini mutlu ya da mutsuz olarak görür (Güven, 2008:35). Yukarıdan aşağı kuramı, mutluluğun, genetik faktörlerin, bu faktörlerin etkisiyle birlikte yaşantılar sonucu şekillenen kişilik özelliklerinin ve bireyin bilişsel süreçlerinin bir ürünü olduğunu vurgulamaktadır (Diener, 1984). Genetik faktörlerin mutluluk üzerindeki etkisini gösteren bir araştırma, Lykken ve Tellegen (1996) tarafından gerçekleştirilmiştir. Lykken ve Tellegen (1996) ayrı ortamlarda yetiştirilen tek yumurta ikizlerinin birlikte ya da ayrı yetiştirilen çift yumurta ikizlerine göre öznel iyi oluş düzeyleri açısından daha benzer olduklarını bir başka deyişle daha mutlu olduklarını tespit etmişlerdir ve genetik faktörlerin öznel iyi oluşun toplam varyansının %40-%50'sini açıkladığını bulmuşlardır. Bu sonuç, genlerin mutluluk üzerinde çok önemli güçlü bir etkisi olduğuna işaret etmektedir. Bu araştırmacıların önemle dikkat çektiği bir diğer nokta, tek yumurta ikizi olan bireylerin bugün ya da 10 yıl sonraki mutluluk düzeylerini yordamada genlerin, demografik değişkenlere göre daha belirleyici olduğudur (Malkoç, 2011:34). Bu yaklaşımda kişiliğin genel görünümü olaylara verilen tepkiyi etkilemektedir. Brief, Butcher, George ve Link (1993)'ne göre, öznel iyi oluş araştırmalarında kişiliğe verilen önem aşağıdan yukarı ve yukarıdan aşağı kuramları arasındaki farkı oluşturmaktadır. Aşağıdan yukarı görüşe göre, iyi oluş bir etki anlamında iken yukarıdan aşağı yaklaşımda iyi oluş bir sebep olarak görülmektedir (Güven, 2008:35). Yukarıdan aşağı kuramı, bireyin mutluluğunu etkileyen bir diğer önemli faktörün kişilik özellikleri olduğunu belirtmektedir. Bu kurama göre, öznel iyi oluş, bireyin karşılaştığı olayları ya da içinde bulunduğu durumu olumlu ya da olumsuz olarak algılama ve yorumlama eğiliminde olduğu bir kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır. Bir başka deyişle, kişilik özelliklerinin bireyin yaşadığı olayları algılama ve yorumlama biçimini etkileyen önemli bir faktör olduğuna inanılmaktadır (Malkoç, 2011:34). Brief ve diğerleri (1993) bu iki yaklaşımın bütünleşebileceğini söyleyerek hem kişilik boyutlarının hem de yaşam koşullarının öznel iyi oluşu etkilediğini savunmaktadır.

Öznel iyi oluşu açıklamaya çalışan Yargı kuramlarına göre, bireyin öznel iyi oluş düzeyi, bir takım standartlarla gerçek koşullar arasında yaptığı karşılaştırmaların sonucu ile ilişkilidir. Eğer, gerçek durum bireyin belirlemiş

olduğu ölçütün üzerinde ise mutluluk oluşacaktır (Diener, 1984). Parducci (1968) insan yargısı ile ilgili ranj- sıklık modelini geliştirmiştir. Bir labratuvar modeli olan bu kuram, yargılanan olaylara ilişkin, yaşantıya dayalı, kesin ve dakik bir standart ortaya koymuştur. En çok mutluluk yaşayan bireylerin, olayları daha çok negatif uca yığan kişiler olduğu varsayılmaktadır. Ranj- sıklık modelinde karşılaştırma ölçütünün olaylar ranjının orta noktasına yakın olduğunu ortaya koymuştur. Bu noktanın üzerindeki olaylar kişiyi mutlu etmektedir. Olaylar olumlu olarak dağılıyorsa yani pozitif uca yığılmış ise kişi mutsuz olmaktadır. Her kuram, yargılama yaparken farklı ölçütler kullansa da kuramların ortak özelliği yargılamada bulunmasıdır. Yargı kuramlarında dikkat çeken temel nokta karşılaştırmaların hangi alanlarda yapılacağı düşüncesidir. Karşılaştırmaların belirgin alanlarda (gelir, aile) veya yaşamın genel değerlendirmesi olarak yapılmasına dairdir (Diener, 1984).

Çok yönlü uyumsuzluk kuramını geliştiren Michalos (1985)'e göre bireyin mutluluğu çeşitli ölçütlere göre yapılan karşılaştırmalara bağlıdır. Bireyler kendilerini istekler, ihtiyaçlar, amaçlar, geçmiş koşullar, diğerlerinin durumu gibi farklı standartlarla kıyaslamaktadır. Bireyin içinde bulunduğu andaki koşulları ile bu standartlar arasında fark yüksek olursa doyum düşük; fark düşük ise doyum yüksek olmaktadır (Güven, 2008:35, Malkoç, 2011:37).

Çok yönlü uyumsuzluk kuramlarının en önemlilerinden bir tanesi sosyal karşılaştırma kuramı (social comparison theory) dır. Birey, kendini diğer bireylerle karşılaştırarak doyum ve mutluluğunu değerlendirmektedir. Kendini diğerlerinden daha iyi görür ise mutluluk ve doyum artmaktadır. Eğer kendini diğerlerinden daha kötü olarak değerlendiriyorsa birey mutsuz olmaktadır (Diener et al., 1999). Bireyler diğer bireylerle kurdukları ilişkilerde; diğerlerine benzemeye, onlardan üstün olma ya da aşağı kalmamaya çaba göstermek; diğer yandan da onlardan farklılaşmaya, onlarla aynı olmamaya çalışmak şeklinde iki temel eğilimin varlığından söz etmek mümkündür. Bireyler kendileri hakkında bir kanaate varmak için diğer bireylerle kendilerini karşılaştırır (Dumludağ, 2011:50). Sosyal karşılaştırma kuramının ilk çalışmalarını yapan Festinger'e göre, bireyler kendileri hakkında bir kanaate varmak için görüşlerini, değerlerini, yeteneklerini veya duygularını değerlendirme ihtiyacı hissederler. Bu ihtiyaç objektif yollardan giderilemediğinde, kendilerini diğerleriyle karşılaştırarak bir fikre varmaya çalışırlar. Bireylerin yapmış oldukları karşılaştırmaların yönü ise 3 çeşittir. Bireyin

kendisinden daha düşük nitelikli daha kötü performansı olan kişilerle yaptığı aşağı doğru karşılaştırma. Bireyin kendisinden daha üstün nitelikli, daha iyi performansa sahip kişilerle yaptığı, yukarı doğru karşılaştırma. Bireyin kendisi ile aynı nitelikte ve aynı performansa sahip kişilerle yaptığı yatay karşılaştırma (Dumludağ, 2011:51).

McFarland ve Miller (1994), bireyin kendilerini başkalarıyla karşılaştırmasında kişilik özelliklerinin etkili bir faktör olduğunu bulmuşlardır. İyimser ve depresif olmayan bireyler karşılaştırma yaparken kendilerinden daha kötü durumda olan bireyleri düşünerek kıyaslama yaparlar. Bu nedenle, bu bireyler karşılaştırma yaparken daha olumlu ve pozitif davranmaya eğilimlidirler. Karamsar olan bireyler ise, kendilerinden daha iyi durumda olanları düşünerek kıyaslama yaparlar. Bu nedenle çoğunlukla mutsuz olurlar (Diener et al., 1999).

Haz ve acı kuramına göre, amaçlara ulaşmak ve ihtiyaçların giderilmesi mutluluğa neden olmaktadır. Bu noktada acı ve haz arasında bir bağ sözkonusudur. Bireyin yaşamındaki gereksinimler amaçlara ulaştıktan sonra bireye daha fazla haz sağlayacağı varsayımı bu yaklaşımın hareket noktasıdır (Diener, 1984). Acı ve haz birbiri ile bağlantılıdır ve haz acıyı takip etmektedir. Fizyolojik ihtiyaçların kendini sürekli yenilediği göz önünde tutulduğunda bireyin ihtiyaçlarının karşılanmasının bireyde doyum ve mutluluğa neden olmadığı düşünülür (Diener, 1984). Yine Diener (1984) haz yaşayan bireylerin daha fazla olumsuz duygu ifade ettiklerini ortaya çıkarmıştır. Birey haz ve acı veren objelere alışıkça hazzın ve acının da düzeyi düşmektedir. Bireyin uyum sağladığı durumların varlığının doyumda değişiklik yaratmayacağı belirtilmektedir. Örneğin uzun süreli zenginlikler ya da fakirlikler doyumda değişiklik yaratmamaktadır. Solomon'un haz ve acı kuramına getirdiği önerme ise kötü şeylerin kaybedilmesinde duyulan mutluluğu ve iyi şeyleri kaybedilmesinde duyulan mutsuzluğu içermektedir (Eroğlu, 2013:85).

Mutluluğu anlamlandırma yaklaşımına göre; mutluluğu açıklamaya yönelik yaklaşımlardan bir diğeri de, Lyubomirsky (2001) tarafından ortaya konan "mutluluğu anlamlandırma" (construal approach) yaklaşımıdır. Mutluluğu anlamlandırma yaklaşımı yukarıdan aşağı ve aşağıdan yukarı kuramlarını bütünleştiren, ancak özellikle yukarıdan aşağı yaklaşımını temel alarak oluşturulmuş bir modeldir. Bu kurama göre objektif yaşam koşullarının (eğitim

seviyesi, yaş, cinsiyet, gelir düzeyi) öznel iyi oluş üzerindeki etkisi, bu koşulların nasıl algıladığına, yorumlandığına veya başka durumlarla nasıl karşılaştığına bağlıdır (Lyubomirsky, 2001). Bir başka deyişle, önemli olan bireylerin sahip olduğu koşulları nasıl algıladığı ve yorumladığıdır. Örneğin; bireyin içinde bulunduğu koşulları olumlu olarak algılaması ve bu koşulların tatmin edici olduğuna ilişkin bir yargıya varması, mutlu olmasını sağlayacaktır. Otel çalışanlarının çalışma koşullarını beğenerek olumlu algılamaları mutlu olmalarını, olumsuz düşünceleri ise mutsuz olmalarına neden olacaktır. Mutluluğu anlamlandırma yaklaşımı, bireylerin yaşam koşullarını ya da içinde bulunduğu durumları nasıl değerlendirdikleri ve onları nasıl yorumladıkları mutlu olmalarında önemli rol oynamaktadır. Mutlu ve mutlu olmayan bireyler karşılaştıkları olaylara farklı şekilde tepki vermektedirler ve verdikleri bu tepkilere göre mutlulukları artmaktadır ya da azalmaktadır (Lyubomirsky, 2001).

Uyum kuramına göre; öznel iyi oluşu açıklayan kuramların üzerinde durduğu temel kavramlardan biri de bireyin yeni durumlara nasıl uyum sağladığıdır. Bireyin yaşantısında ölüm, boşanma, sakatlık, işsizlik vb. olaylar meydana gelebilir, bu olaylar öznel iyi oluşta değişikliklere neden olabilir (olumsuz etkileyebilir). Bireyin bu şartlar içerisinde mutluluğu değişebilir, bu süreçte uyum kaçınılmazdır (Lucas, 2007:75). Evrimsel bakış açısına göre, birey yaşamda var olmak, çeşitli olaylarla karşılaştığında mücadele edebilmek ve ayakta kalabilmek kısacası, yaşamını sürdürebilmek için çevre koşullarına uyum sağlamak durumundadır. Uyum kuramı (adaptation theory), bireyin yeni bir olayla ilk karşılaştığında gösterdiği güçlü tepkinin, zaman içinde bu olaya uyum sağlamasıyla birlikte azaldığını vurgulamaktadır. Bireyler, karşılaştıkları yeni olaylara güçlü bir şekilde tepki gösterirler ancak, bu tepkiler zaman içerisinde ilk andaki gücünü ve şiddetini kaybeder. Birey, olayla ilk karşılaştığı zaman, olayın iyi ya da kötü olmasına bağlı olarak mutlu ya da mutsuz olacaktır. Ancak zaman içinde birey bu olaya uyum sağladıkça yaşadığı duygu yoğunluğu azalacaktır (Diener, 1984). Bunun en önemli nedenlerinden bir tanesi bireyin bu olayla başa çıkabilmeyi başarmasıdır. Örneğin, bir kişinin bacaklarını kaybetmesi günlük yaşamını ve uzun vadedeki amaçlarını etkilemesi bakımından gerçekten yıkıcı olabilir. Ancak bu durumda birey, bu kayıpla başa çıkmayı öğrendiği ve amaçlarını bu doğrultuda belirlediği ölçüde uyum sağlamış olacaktır. Buna paralel olarak Lucas (2007), bireylerin yaşadıkları önemli yaşam olaylarının (ölüm, deprem vb) ardından çeşitli başa çıkma stratejileri kullanarak olaylara kaçınılmaz

bir şekilde uyum sağladıklarını ve yaşamlarını devam ettirdiklerini belirtmektedir. Diğer bir öznel iyi oluş göstergesi olan gelirden yaşanan bir kerelik artış sonucu bireylerin mutluluklarında geçici bir artış meydana gelmektedir. Bireylerin yeni konfor düzeylerine alışmasıyla da yani adaptasyonlarıyla bu mutluluk da önceki düzeyine dönerek bitmektedir (Dumludağ, 2011:54). Araştırmacılar, uyum sürecinin üç önemli işleve hizmet ettiğine inanmaktadırlar. Bunlardan ilki, uyum süreci bireyi, bireyin karşılaştığı iyi ya da kötü olaylara ilişkin yaşadığı duygusal yoğunluğun uzun süreli olmasını engelleyerek bireyin ruh sağlığını korumaya yardımcı olur. İkincisi, uyum süreci değişmeyen uyarıcının bir süre sonra dikkatten düşmesine izin verdiği için bu sürecin çevrede meydana gelen değişim için ekstra dikkat gerektirdiğine işaret eder. Son olarak ise, bireyin olaylar karşısında verdiği duygusal tepkilerin şiddetinin zaman içinde azalmasını sağlayarak, bireylerin başarıya ulaşma ihtimali olmayan amaçlardan vazgeçmesine yardımcı olur (Lucas, 2007). Buradan hareketle uyum sürecinin bireyin yaşamını sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesinde önemli olduğu söylenebilir.

2.3.6. Bireylerin Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Faktörler

Tarih boyunca filozoflar mutluluğu insan eylemleri için mükemmel motivasyon ve en yüksek iyi olarak düşünmüşlerdir (Diener, 2009:11). Wilson (1967)'a göre; “Mutlu kişiler genç, sağlıklı, iyi eğitim görmüş, ekonomik bakımdan iyi durumda, dışa dönük, optimistik, tasasız, dindar, evli, ılımlı arzulara sahip, her iki cinsiyetten, zeki kişilerdir” (Diener, 2009:11-12).

Bireylerin öznel iyi oluşları ile ilişkili ve etkili birçok faktörün olduğu bilinmektedir. Yapılan çalışmaların artması ve çeşitlenmesiyle de bu faktörlerin yenileri araştırılmakta veya varolan faktörlerin etki derecelerindeki farklılık ortaya konmaktadır. Örneğin, gelirin genelde bilinen öznel iyi oluşu arttırıcı özelliğinin günümüz koşullarında değiştiği gözlenmektedir (Easterlin, 2001). Diener (1984)'e göre, bireyin öznel iyi oluşunu etkileyen faktörler; a) cinsiyet ve yaş gibi biyo-sosyal değişimler, b) öz saygı ve dışa dönüklük gibi kişilik değişkenleri ve c) aile, iş doyumu gibi sosyal destek değişkenleri olarak gruplandırılmaktadır. Tuzgöl Dost'ta (2010) benzer bir sınıflandırmayla, yaş, cinsiyet ve gelir düzeyi gibi demografik değişkenler, özsaygı ve dışadönüklük gibi kişilik değişkenleri ve aile doyumu gibi sosyal destek değişkenleri olarak sınıflamaktadır. Mroczek ve Kolarz

(1998), öznel iyi oluşu etkileyen etmenleri üç grupta ele almaktadırlar. Bunlar kişilik özellikleri, sosyo-demografik faktörler ve çevresel durum faktörleridir (Dilmaç, Bozgeyikli, 2009:173).

Donaghue (2009), beden imajı, cinsiyet şeması ve öznel iyi olmayı incelediği çalışmasında, beden memnuniyeti ile öznel iyi oluş arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Diğer yandan özellikle kadınların bedenlerinden memnuniyetinin tüm yaşamlarından memnuniyetinin ve mutluluklarının belirleyicisi olduğunu gösteren bulgular mevcuttur. Fiziksel olarak çekici olmak, kişilerarası ilişkilerde istenilir olmanın en önemli belirleyicilerindedir. Fiziksel olarak çekici insanlar daha popüler, daha istenilen ve daha pozitif olarak değerlendirilme eğilimindedirler. İnsanlar diğer insanlarla ilişkilerinin başlangıcında genellikle başkaları tarafından nasıl görüldükleri ile ilgili kaygı duyarlar. Çünkü ilk izlenim kişilerarası ilişkilerde oldukça önemlidir. İnsanlar yeni tanıştıkları insanlarla ilişkilerinde nasıl görüldükleri konusunda kaygılı olurlar (Oktan, 2012:122).

Doğan ve Eryılmaz (2013) çalışmalarında, Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'nin (2005) çalışma modeline paralel olarak, öznel iyi oluşu etkileyen, öznel iyi oluşun belirleyicisi konumundaki faktörlerin yaşam şartları, amaca yönelik etkinlikler ve genetik faktörler olmak üzere üç başlıkta toplandığını ve yaşam şartlarının (yaş cinsiyet, eğitim, gelir düzeyi gibi demografik değişkenler) öznel iyi oluşun % 10' unu, amaca yönelik etkinliklerin (başarılı olma, yaşam amaçları oluşturma ve bunları gerçekleştirme, sosyal ilişkiler kurma, yaşama farklı anlamlar yükleme, dini inancın gereğini yerine getirme vb.) yani bireyin bilerek ve isteyerek gerçekleştirdiği davranışların öznel iyi oluşun % 40'ını, geriye kalan % 50' lik bölümünü ise genetik özellikler ve kişiliğin açıkladığını belirtmektedirler.

Bülbül ve Giray'ın (2011) çalışmasında; evli, ev hanımı, genç bayanların; tüm yaşamlarını gözönünde bulundurduklarında yaşam memnuniyetlerinin orta üst mutluluk seviyesinde olduğu, kentte ikamet eden, çalışan, düşük eğitim seviyeli (ortaokul mezunu) ve nisbeten düşük gelir grubunda yer alan (700-900 TL) gelire sahip olan erkeklerin, orta-üst mutluluk seviyesinde oldukları, kendilerini en çok mutlu eden kişilerin ise tüm aileleri olduğu, ilkökul mezunu, orta yaşlı emeklilerin de mutluluk seviyesinin orta-üst mutluluk seviyesinde olduğu ve kendilerini en mutlu eden kavramın sağlık olduğu görülmüştür.

Bu çalışmalar doğrultusunda bireylerin öznel iyi oluşlarına etkileyen faktörler aşağıda sıralanmaktadır;

2.3.6.1. Demografik faktörler

Yaş ve öznel iyi oluş arasında “U” şeklinde bir ilişki bulunmaktadır. Veenhoven’a (1997) göre; yaşlı ve genç insanlar eşit şekilde mutludurlar. Argyle’ye (1999) göre ise; yaşlı insanların daha az kazanç, eşlerinin ölümü veya kötü sağlıklarına rağmen genç insanlardan daha fazla mutlu olduklarını belirtmektedir. Bunun bir sebebi, onlar yaşam koşullarına uyum sağlamaktadırlar veya istekleri daha azdır. Diğer bir sebebinin ise yaşlı insanların inançlarının ve inanç aktivitelerinin arttığını olabileceğini, çünkü inancın yaşlılıkta daha önemli olduğunu vurgulamaktadır (Wermaat, 2005:136).

Garatachea ve diğerleri (2009), 60-98 yaş aralığındaki 151 İspanyol yaşlı ile yaptıkları çalışmalarında; yaşlı bireylerde fiziksel fonksiyon ve fiziksel aktivitelerin iyilik halleriyle ilgili olduğunu belirtmektedirler. Yani genel kanının aksine yaşlı bireylerin daha hareketsiz bir yaşam biçimi yerine yaşamlarına hareket katmaları iyilik hallerini pozitif yönde etkileyeceği söylenebilir.

Cinsiyet açısından yapılan araştırmalarda genelde kadınlar erkeklere göre daha mutlu çıkmaktadır. Fakat Easterlin’e göre, yıllara göre kadınların mutluluklarında erkeklere göre bir düşüş de görülmektedir. Gençlik dönemlerinde yaşlıları erkeklere göre daha mutlu olan kadınlar yaşları ilerledikçe daha mutsuz olmaktadır (Plagnol & Easterlin, 2008). Veenhoven ise kadın ve erkeklerde mutluluk farkının çok olmadığını öne sürmektedir (Veehoven, 1997).

Çizelge 2.7. Farklı Kültürlerde Kadın ve Erkek Mutluluk Farklılıkları

	Hollanda n=697	Suriname n=687	Faslı n=423	Türk n=676
Kadın	7.56 (0.07)	7.35 (0.07)	7.41 (0.10)	7.05 (0.07)
Erkek	7.58 (0.09)	7.37 (0.08)	7.37 (0.09)	7.23 (0.08)

Kaynak: Wermaat, 2005:142.

Yukarıdaki çizelgeye göre, Wermaat (2005:142) çalışmasında; yerli Hollandalı ve Surinamese/Antillean erkek ve kadınların aşağı yukarı aynı derecede mutlu olduklarını, ancak Fas ve Türk erkek ve kadınlarda farklı olduğunu, Fasda kadınların erkeklerden daha mutlu olduklarını, Türklere ise erkeklerin kadınlardan daha mutlu olduklarını ifade etmiştir.

Şahin ve diğerlerinin (2012) öznel iyi oluşu açıklamada umut ve yaşamda anlamın rolü isimli çalışmalarında, öznel iyi oluş düzeyinin cinsiyet açısından farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Birçok araştırmanın sonucu evlilik ile yaşam doyumu ya da öznel iyi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğunu kanıtlamaktadır. Yapılan araştırmalar, evli kişilerin her zaman evlenmeyen, boşanmış, ayrı yaşayan ya da eşi ölmüş kişilere göre yaşamlarından daha çok doyum elde ettiklerini göstermektedir (Eroğlu, 2013:88, Diener, 2009). Groot and Maassen van den Brink'e (2002) göre; erkeğin eşinden yaş olarak daha büyük ve daha fazla eğitilmiş olduğu evliliklerde hem kadının hem erkeğin daha mutlu olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca çocuk sahibi olmanın etkisinin küçük olduğunu, çocuklarının yaşlarına bağlı olan mutluluk seviyelerinin, genç çocuklara sahip olan ailelerin mutluluklarının negatif olarak etkilendiği belirtilmektedir (Wermaat, 2005:136).

Literatür incelemesinde mutluluk ile eğitim arasındaki ilişki derecesinde farklı sonuçlara ulaşıldığı gözlenmektedir (Keser, 2005, Aşık, 2010, Sığırı ve Basım, 2006, Malkoç, 2011). Genel düşüncede eğitim düzeyi yükseldikçe mutluluk seviyesinin de yükseleceği doğrudur. Ancak bazı araştırmalarda eğitim seviyesinin yükselmesi ile birlikte beklentilerinde artması sunucunda bireyler gelirlerinden ve işlerindeki mevcut konumlarından memnun olmamaktadırlar. Bu sonuçlara göre eğitim düzeyi düşük kişiler yüksek eğitime göre daha mutludur sonucunu doğurmaktadır. TÜİK'un 2003-2009 yılları arasında kapsayan eğitim ve mutluluk ilişkisini gösteren (Çizelge 2.8) çalışmada; 2003 yılında okuryazar olmayanların üniversite mezunlarına göre daha az mutlu oldukları ifade edilirken, 2009 yılında okur -yazar olmayanların mutluluk oranı artış gösterirken, üniversite mezunlarının mutluluk seviyelerinde düşüş olduğu gözlenmektedir.

Çizelge 2.8. Türkiye Eğitim Mutluluk İlişkisi (2003-2009)

Yıllar		Okur yazar değil	Okur yazar hiç okula gitmeyen-okul bitirmeyen	İlkokul/ ilköğretim terk	İlkokul mezunu	İlköğretim+ Ortaokul mezunu	Lise/ dengi mezunu	Üniversite/ Yüksek okul mezunu
2003								
	Mutlu	52,3	63	49	59,1	61,9	64	65,8
	Orta	36,5	30,6	41,7	33,4	32,9	30,8	28,6
	Mutsuz	11,2	6,4	9,3	7,5	5,2	5,2	5,6
2004								
	Mutlu	53,5	56,6	-	57,7	58,3	58,2	66,8
	Orta	26,7	27,8	-	30,7	31,3	31,4	25,6
	Mutsuz	19,9	15,6	-	11,6	10,4	10,4	7,7
2005								
	Mutlu	53,9	54,4	-	57,7	55,2	61,5	64
	Orta	27,3	28,8	-	30,7	31,8	29,6	26,2
	Mutsuz	18,8	16,9	-	11,6	13,1	8,9	9,8
2006								
	Mutlu	55,6	54	-	57,5	53,9	59,3	68,4
	Orta	26,8	29,9	-	30,7	34,1	31,3	26,3
	Mutsuz	17,6	16,1	-	11,9	12,1	9,4	5,4
2007								
	Mutlu	58,2	57,1	-	59,3	61,6	62,8	61,9
	Orta	26,6	25,1	-	29,6	27,7	29	30,8
	Mutsuz	15,2	17,8	-	11,1	10,7	8,2	7,4
2009								
	Mutlu	58,2	57,1	-	59,3	61,6	62,8	61,9
	Orta	26,6	25,1	-	29,6	27,7	29	30,8
	Mutsuz	15,2	17,8	-	11,1	10,7	8,2	7,4

Kaynak:TUİK, Yaşam Memnuniyeti Araştırması.

2.3.6.2. Kişisel faktörler

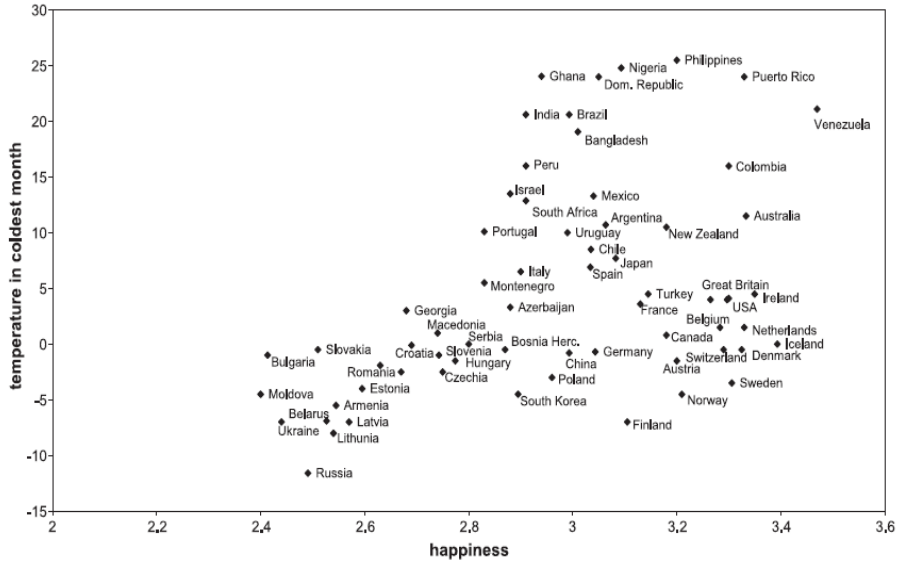
Öznel iyi oluşu etkileyen bağımsız değişkenlerden biri istihdam durumudur. Yapılan çalışmalarda işsizlerin iş sahibi olanlara nazaran mutluluklarının önemli derecede az olduğu görülmüştür (Dumludağ, 2011:55). Hem kişisel olarak hemde bir bütün olarak toplumda işsizlik mutluluğu azaltmaktadır. Gerdtham and Johannesson (2001) işsizliğin mutlulukla negatif ilişkili olduğunu belirtmektedirler (Wermaat, 2005:136). Oswald, (1997), işsizliğin intihara bile yol açabileceğini ifade etmektedir.

Selim'in Türkiye için yapmış olduğu çalışmasında, part time çalışanların serbest meslek sahiplerine göre daha az yaşamlarından memnun oldukları sonucuna ulaşmıştır. Çalışma saatlerinin artması sonucu gelirlerinin artması mutluluğa yol açsa da uzun çalışma saatleri sonucu yoğun stres kişilerde

mutsuzluk yaratmaktadır. Çalışmayan kadınların ise serbest meslek sahibi kadınlara göre daha az mutlu oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Selim, 2008).

İklim birçok insan aktiviteleri için önemlidir ve bireyleri çeşitli açılardan etkilemektedir. Bireyleri, sosyolojik (medeniyet, kültür, göç v.b.), psikolojik (agresif, bilişsel, akıl sağlığı v.b.), fizyolojik (alerjik, diyet, beslenme v.b.) ve ekonomik koşullar (enerji üretimi, üretim, çalışma isteği v.b.) açısından etkilemektedir. İklim değişimleri bu koşulları etkileyebilir. Rehdanz ve Maddison'nun (2005) çalışmalarında çok soğuk aylarda ortalama hava sıcaklığının arttığında mutluluğun arttığı, aksine en sıcak aylarda hava ısınının arttığında mutluluğun azaldığı, yağışın mutluluğu önemli ölçüde etkilemediği sonucuna ulaşmışlardır (Rehdanz & Maddison, 2005:112). Aşağıdaki şekilde Dünyadaki en soğuk aylardaki sıcaklık ile mutluluk arasındaki ilişki gösterilmektedir. Şekle göre Filipinler, Porto Riko, Nijerya gibi ülkelerde sıcaklık ile birlikte mutluluk seviyesi yükselirken, Hollanda, İsveç gibi ülkelerde sıcaklığın az olmasına rağmen mutluluk seviyelerinin yüksek olduğu gözlenmektedir.

Çizelge 2.9. Dünyadaki En Soğuk Aylardaki Sıcaklık İle Ortalama Mutluluk İlişkisi



Kaynak: Rehdanz & Maddison, 2005:116.

Çoğu çalışma inancın mutluluk üzerinde pozitif etkisini göstermektedir. Lewis ve Cruise yaptıkları çalışmalarda inanç (dinsel) ve mutluluğun arasındaki aynı yöndeki ilişkinin varolduğunu ortaya çıkarmıştır (Lewis&Cruise, 2006).

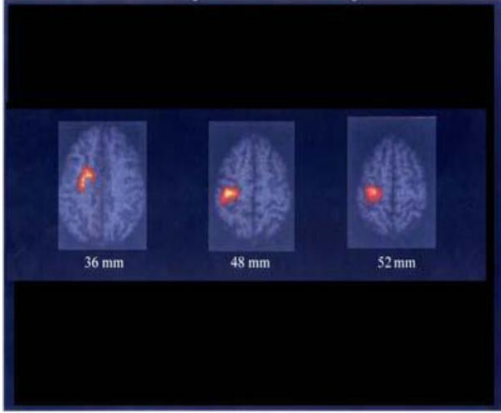
Acaboğa'ya (2007) göre, mutluluğu arzulayan insan için dinler olumlu bir katkıda bulunabilir. Çünkü dinler, insanın yaratılışına uygun formüller ileri sürer. Bu yüzden bir dine inanma nasıl insanın doğasında yer alıyorsa, inandığı dinin ona mutluluğu getireceği düşüncesine sahip olmak da kişilerin zihninde yer alabilir. Bu durumda da din ile mutluluk arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu belirtmektedir.

Sağlık çok uzun süreden beri mutluluğun olmazsa olmazı sayılmaktadır (Bok, 2011:127). Mutlu bir birey sağlıklı bir bireydir (Bednarek et al., 2003). Sağlık ve mutluluk arasındaki ilişki oldukça yüksektir. Sağlıklı olan bireyler kendilerini mutlu hissederken, mutsuz olanların bağımsızlık sistemlerinde bozulmalar olmakta ve depresyona neden olabilen psikomatik bozukluklar ortaya çıkmaktadır (Borghesi & Vercelli, 2010). Sağlıklı bireyin mutlu sağlıklı bireyin mutsuz olduğu söylenebileceği gibi, mutluluğun sağlığı mutsuzluğunda sağlıksızlığı ortaya çıkarabileceği söylenebilir.

Mutluluk ve yaşam memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalarda en yüksek etkinin var olduğuna inanılan bağımsız değişken sağlıktır. Sağlıklı olmak mutlulukta güçlü pozitif etkiye sahiptir (Werrmaat, 2005:137). Fakat sağlık ve mutluluk ilişkisi karmaşıktır. Bedranek ve diğerlerine göre Amerika'da sağlıklı bir insan mutlu bir insan olmadığı gibi mutlu bir insanın da sağlıklı bir insan olmadığı görülmektedir (Bedranek et al., 2003). Bazı çalışmalardan görüldüğü üzere kişiler rahatsız oldukları durumlara adaptasyon sağlayarak mutlu olabilmektedirler. Sakatlık paradoksuna göre; ciddi sağlık problemleri olan bireylerin sağlıklı insanlar kadar mutsuz olmadıkları tahmin edilmektedir. Aslında onların bazıları yaşam koşullarına uyum sağlamalarından dolayı mutsuz görünmezler. Görünüşe göre insanların "nesnel refah"ının öznel mutluluklarında her zaman farklılık yaratmayacağı belirtilmektedir (Moller, 2011).

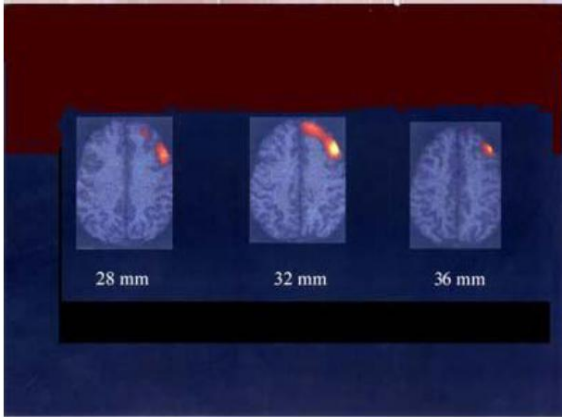
Nöro biliminin bulgularına göre kişilerin mutlu ya da mutsuz oldukları beyin aktiviteleri sayesinde anlaşılmaktadır. Pozitif duygu olarak tanımlanan mutluluk beyin aktivitelerinin sol tarafında bulunan pre-frontel korteks olarak

adlandırılan yüksek kavramsal fonksiyonların oluştuğu bölgede oluşur. Negatif duygu olarak tanımlanan mutsuzluk, depresyon veya korku ise beynin sağ tarafındaki aynı bölge ile ilişkilidir (Lane et al., 1996). Aşağıdaki resimlerde mutluluğun beyindeki aktiviteleri gösterilmektedir.



Kaynak: Layard, 2003:10.

şekil 2.3. Pozitif Duygu Durumları ve Beyin Aktiviteleri



Kaynak: Layard, 2003:10.

şekil 2.4. Negatif Duygu Durumları ve Beyin Aktiviteleri

Vücutta melatonin, serotonin ve endorfin hormonlarının salgılanmasının mutluluk üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Bu yüzden kış aylarında daha az salgılanan hormonlar nedeniyle mutluluk oranı sıcak aylara göre daha düşüktür. Kuzey kesimdeki ülkelerde intihar sayısının Ekvatorial kesimlerden fazla olmasının nedeni de budur. İklim değişiklikleri hormonlar açısından mutluluğu etkileyen faktörlerdendir ([http://tr.wikipedia.org/wiki/ Mutluluk](http://tr.wikipedia.org/wiki/Mutluluk)). Pozitif duygular beyindeki dopaminin artmasını etkilemektedir (Fredrickson & Joiner, 2002:172). Dopaminin eksikliği hareketlerde yavaşlama, dikkat eksikliği, nedensiz ağrılar v.b birçok probleme neden olabilmektedir (m.inploid.com\dopaminin görevleri).

Mutluluk üzerine yapılan fizyolojik çalışmalarda, mutluluğu sağlayan endorfin, dopamin, noradrenalin gibi hormonlar üzerinde durmakla birlikte mutlulukla en fazla ilişkilendirilen hormonlardan biri serotonin hormonu olmaktadır. Günlük dilde mutluluk hormonu olarak da adlandırılan serotonin, bireye enerjik olma hissi, sakinlik ve mutluluk vermektedir. Beynin serotonin hormonunu salgılamasıyla mutlu olunurken, serotonin hormonunun azalması ise ruhsal değişimlere ve depresyona neden olmaktadır. Yaşamdan zevk almayı sağlayan serotoninin salgılanmasında bireyin genel ruhsal durumundan, alışkanlıklarına ve beslendiği gıdalara, ne kadar güneş ışığına maruz kaldığına hatta iklimsel koşullara dek pek çok faktör etkili olmaktadır. Fizyolojik açıdan düşünüldüğünde beynin serotonin salgılamasıyla başlayan mutluluk sürecine psikolojik açıdan bakıldığında serotoninin salgılanmasını sağlayacak koşulların ortaya konulmasının gerekliliği görülmektedir. Bu noktada serotonin salgısını başlatarak bireyin mutlu olmasını sağlayacak koşullar ya da faktörler; bireyin kendisini güvende ve iyi hissetmesinden, alışkanlıklarını sürdürmesine ve mutluluk ile özdeşleştirdiği metaları edinmesine değin pek çok farklı özellikle karşımıza çıkmaktadır. Bu derinlemesine sürecin bireyin mutluluğunu getirmesi ve söz konusu mutluluğun tekrarlanması ile belirli bir süre sonra daha kalıcı bir hisse; duygusal bağına hatta bağımlılığa dönüşmesi söz konusudur (Baysal ve Aka, 2013:879).

Epifiz ürünü olan melatonin olağan üstü bir antioksidandır. Melatonin hidroksil, karbonat, organik atıklar, peroksinitirt ve diğer reaktif azot türlerini temizlemektedir. Melatonin üretimi azlığının nörodejenaratif hastalıklarla ilgili olduğu belirtilmektedir (Alzheimer, Parkinson) (Srinivasan et al., 2005:293).

Cımbız ve arkadaşlarının (2007) çalışmasında; Cinsiyet (erkek olmanın kadın olmaya göre), uyku süresinin, mutluluk hissinin ağrı şikayeti olasılığını azaltıcı, meslek (herhangi bir işte çalışıyor olmanın çalışmamaya göre), yaş, vücut kütle indeksi, stresli olma hissinin, ağrı şikayeti üzerinde artırıcı etkiye sahip en önemli risk faktörleri olduğu belirlenmiş, bireylerdeki mutluluk düzeyinin ağrı oluşumu üzerinde negatif yönlü önemli bir risk faktörü olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan mutluluk düzeyi arttıkça ağrı görülme riskinin mutlu olmayanlara göre giderek daha azaldığı saptanmıştır.

Dünya Sağlık Örgütüne göre sağlık, bireyde sadece hastalıkların olmaması değil, bireyin bedenen, ruhen, sosyal ve fiziksel yönden tam bir iyilik hali içinde olmasıdır (Eryılmaz, 2013:89). Sağlık, mutlulukla ilişkilidir, bireylerin öznel iyi oluşlarında, ruh sağlığı, fiziksel sağlıktan daha güçlü bir ilişki göstermektedir. Ruhsal yönde iyi olmanın fiziksel birçok hastalığıda engellendiği bilinmektedir (Veenhoven, 2010). Yapılan çalışmalar, bireylerin öznel iyi oluş düzeylerinin yükselmesine bağlı olarak daha üretken olup psikolojik açıdan daha sağlıklı bir yaşam sürdürdüklerini ve kendilerinden beklenen rolleri ve sorumlulukları gereği gibi yerine getirdiklerini göstermiştir (Doğan ve Eryılmaz, 2013:109). Bireyler temelde altı alanda gösterdikleri davranışlarla psikolojik iyi oluşlarını geliştirmektedirler. Bu alanlar;

- a. Kendini kabul: Kendini kabul, bireyin olumlu ve olumsuz özellikleriyle birlikte kendini kabul etmesidir.
- b. Olumlu ilişkiler kurma: Bireyin kendisi dışındaki insanlarla olumlu ilişkiler kurması önemli bir psikolojik iyi oluş alanıdır. Yaşanan bu olumlu ilişkiler; sevgi, güven, empatik olma, sevecenlik ve yakınlık gibi özellikleri içerir.
- c. Özerklik: Özerklik, bireylerin hem kararlarında hem davranışlarında hem de yargılamalarında bağımsız hareket etmeleri anlamına gelmektedir. Özerklik, bağımsızlığı, davranışın içsel olarak düzenlenmesini ve kontrol duygusunu içerir.
- d. Çevrede ustalaşma: Bireylerin önemli ihtiyaçlarından biri yetkinliktir. Bireyler yetkinlik ihtiyaçlarını çevrede ustalaşarak doyururlar. Çevrede ustalaşma, bireyin gereksinimlerini karşılayacak çevreyi oluşturması, araması ve kullanması anlamına gelmektedir.

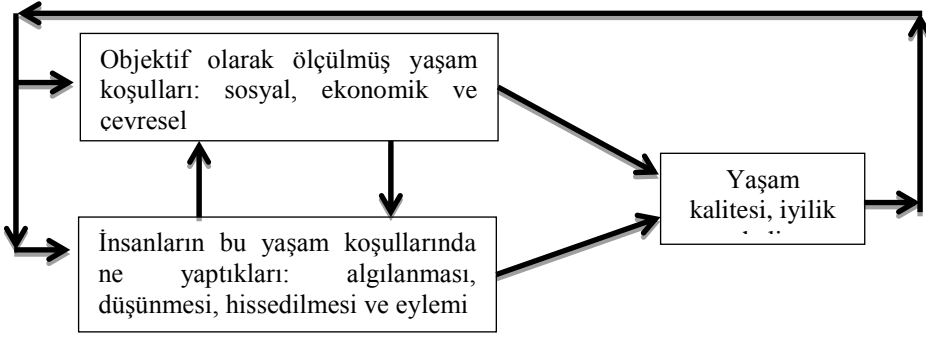
e. Yaşamın amacı: Amaçlar, bireyleri harekete geçiren en önemli araçlardır. Birey, yaşamın anlamı ve amacı konusunda çeşitli duygulara sahiptir. Birey, amaçlarıyla, niyetleriyle ve yönelim duygusuyla yaşamın anlamını yakalamaya çalışır.

f. Kişisel büyüme: Her insan kendini gerçekleştirme ihtiyacına yanıt bulmaya çalışır. Kendini gerçekleştirirken de kişisel açıdan büyüme de gerçekleşir. Kişisel büyüme, bireyin kendi potansiyellerini geliştirdiğine ve bir birey olduğuna ilişkin inançlarını içerir (Eryılmaz, 2013:90).

Yaşam kalitesi\yaşam biçimi, insanların belirli bir hayat standardını yakalayarak yaşaması, sağlık, sosyal-kültürel-fiziksel çevre, arkadaş sayısı, aile, eğitim, gelir düzeyi, ekonomik durum gibi pek çok açıdan kaliteyi yakalamasını ifade etmektedir (Şentürk, 2011:1). Yaşam kalitesi kavramı, ilk defa Thorndike (1939) tarafından ifade edilmiş olup, bireyin kendisini nasıl hissettiği, günlük yaşam aktivitelerini nasıl ve ne yeterlilikte yapabildiğini açıklamaktadır. Yaşam kalitesi çok boyutlu bir kavramdır. Psikolojik, fiziksel, sosyal açılardan ele alınabilir, farklı şekillerde değerlendirilebilir (Şentürk, 2011:7).

Sağlık, barınmayı sağlayacak yapı, gelir durumu, iş, sosyal çevre gibi kavramlar yaşam kalitesinde objektifliği ifade eder. Çünkü bu kavramlara ait değerlendirmeler kişinin şahsi fikrine danışılmadan elde edilebilmektedir. Örneğin bireyin yaşadığı binanın nasıl bir yapı olduğu subjektif (öznel) yoruma gerek kalmadan anlaşılabilen, objektif bir gerçeği yansıtabilmektedir. Alınan maaş veya sağlık gibi konular da üzerinde farklı yorumlar yapılmaktan uzaktır. Mevcut durum şahsi fikirler devreye girmeden değerlendirilir. Bu sebeple herkes için eşit uzaklıkta olmakta ve herkes tarafından görülmeyle ilgilenilmektedir. Duygulara yer verilmemektedir (Boylu ve Terzioğlu, 2007).

Genel yaşam kalitesi modelinde (Şekil 2.5) bireyin objektif ölçülebilen yaşam koşulları ve bu koşulları algılama biçimlerinin birleşimi onların yaşam kalitelerini ifade etmektedir.



Kaynak: Michalos, 2007:22.

Şekil 2.5. Genel Yaşam Kalitesi Modeli

Melson (1980) için yaşam kalitesi; geleceğe ilişkin umut, yeterli gıda, giyecek, barınma koşulları, gelir düzeyi, işle ilgili beklentilerin karşılanması, anne-çocuk sağlığı, aile refahı ve toplumsal refahı içeren çok kapsamlı bir ifadeler bütünüdür. Bununla birlikte yaşam kalitesi hakkında araştırmada bulunan Rice ve Tucker (1986), yaşam kalitesini “yaşam yönetimi sisteminin bir çıktısı ve insanların yaşam biçimlerinden duydukları tatminin ölçüsü için bir standart” ifadeleriyle açıklamışlardır (Şentürk, 2011:8).

Campbell’e göre (1976) yaşam kalitesi, başlı başına geçmişle; yani deneyimlerle bağlantılıdır.

-Subjektif yaşam kalitesi, objektif yaşam kalitesi için gerekli sağlık, konfor, ferahlık, zenginlik gibi öğeleri kesinlikle içermez.

-Subjektif yaşam kalitesi pozitif bir ölçüye sahiptir. Ancak yine de pozitif ve negatif endeksler arasındaki ilişki tamamen açıklanamamıştır.

-Subjektif yaşam kalitesi, kişisel yaşama bakış açısını içerir. Evrensel yaşam tatmininin önemli olmasına rağmen vurgu genellikle kişisel yaşamadır (Şentürk, 2011:10).

"The Economist Intelligence Unit" tarafından hazırlanan ve 2005 yılını kapsayan yaşam kalitesi endeksinde Dünya sıralamasında Türkiye 50. Sırada yer almaktadır. Tabi bu sıralama ülkelerin gelir düzeyleri üzerinden

değerlendirilmektedir. 2014 yaşam kalitesi indeksinde Türkiye 54.sırada yer almaktadır. Ayrıca OECD iyi yaşam indeksinde ayrıntılı olarak incelenebilir (<http://stats.oecd.org>, www.numbeo.com).

Çizelge 2.10. Dünya Yaşam Kalitesi Sıralaması

Economist.com rankings					
Quality-of-life index					
Selected countries, 2005					
Best		Worst			
Rank	Score*	Rank	Score		
1	Ireland	8.333	111	Zimbabwe	3.892
2	Switzerland	8.068	110	Haiti	4.090
3	Norway	8.051	109	Tanzania	4.495
4	Luxembourg	8.015	108	Nigeria	4.505
5	Sweden	7.937	107	Tajikistan	4.754
6	Australia	7.925	106	Uzbekistan	4.767
7	Iceland	7.911	105	Russia	4.796
8	Italy	7.810	104	Botswana	4.810
9	Denmark	7.796	103	Kyrgyz Republic	4.846
10	Spain	7.727	102	Turkmenistan	4.870
11	Singapore	7.719	101	Uganda	4.879
12	Finland	7.618	100	Belarus	4.978
13	United States	7.615	99	Moldova	5.009
14	Canada	7.599	98	Ukraine	5.032
15	New Zealand	7.436	97	Syria	5.052

Kaynak:<http://www.economist.com/topics/economist-intelligence-unit>,
erişim:19.06.2012.

Veenhoven'a göre bir bireyin mutluluk oranı kendi yaşam tarzına bağlıdır. Bunu da intihar vakalarında mutsuzluğun diğer sebeplere göre çok daha ağır basmasına bağlamaktadır (Veenhoven, 1991).

Bireyin yaşamında olumsuz duygulardan çok olumlu duygular (pozitif düşünce) yaşaması öznel iyi oluşunun artmasında etkilidir. Olumlu duygularla ilgili araştırmalar yapan Fredrickson (2003)'ün olumlu duyguları oluşturma ve genişletme (broaden and build theory of positive emotions) teorisine göre olumlu duygular, bireyin düşüncelerini biçimlendirerek olaylara farklı açılardan bakmasını ve yaşamında karşılaşması muhtemel zor durumlar karşısında dayanıklı olması için kendi kaynaklarını oluşturmalarını sağlar. Bir başka deyişle bireyin

düşünce yapısını genişletir. Fredrickson (2001)'a göre, düşünce yapısı genişleyen birey, bu kaynaklardan destek alarak problemlerini etkili biçimde çözmeyi ve hayata daha iyimser bakmayı öğrenebilir. Nitekim Fredrickson, Mancuso, Branigan ve Tugade (2000) yaptıkları deneysel çalışmada olumlu duygular yaşayan bireylerin olayları daha geniş bir açıdan değerlendirdiklerini ve olayın bütününe gördüklerini bulmuşlardır. Isen ve arkadaşları (1987) ise, bireylerin olumlu duygular yaşamasının daha esnek, yaratıcı ve kapsamlı düşünmelerini sağladığını ve yeni bilgiler öğrenmeye daha açık olduklarını belirtmektedirler (Fredrickson, 2003). Bunun yanında Fredrickson ve Joiner (2002)'in, olumlu duygular ve geniş düşünmenin karşılıklı olarak birbirlerini etkileyip etkilemediğini test etmek üzere gerçekleştirdikleri araştırma sonucunda, olumlu duygular yaşayan bireylerin yaşadıkları olumsuz olaylardan olumlu sonuçlar çıkarmaya eğilimli oldukları ve olayları daha geniş açıdan değerlendirdikleri ve olaylara daha iyimser yaklaştıkları ortaya çıkmıştır. Olumlu duyguların bireyin düşünce yapısını genişletmesinin yanında, bireyin yaşamında daha kapsamlı ve derin etkileri vardır. (Malkoç, 2011:24-25). Sevgi ve sevecenlik gibi zihinsel durumların fiziksel, zihinsel ve duygusal sağlığımızla, işyerindeki ve evdeki ilişkilerimiz üzerinde olumlu etkisi vardır (Lama & Cutler, 2008:39).

Kişilik (personality), bütün bedensel özelliklerin, içgüdülerin, dürtülerin, eğilimlerin, kazanılmış deneyimlerin, bir insanın çevresine uyum sağlamak amacıyla yaptığı davranışların ve bireysel farklılığa dayanan duyguların, düşüncelerin, becerilerin, yeteneklerin, alışkanlıkların oluşturduğu işlevsel bir bütündür." (Malkoç, 2011:17). Kişilik özellikleri ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çalışmalarda beş faktör kişilik modeli sıklıkla kullanılmıştır. Araştırma sonuçları, beş faktör kişilik modeline ait alt boyutların öznel iyi oluşla farklı düzeylerde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan çalışmalarda öznel iyi oluşu anlamlı düzeyde yordayan en önemli iki kişilik özelliğinin dışadönüklük ve nevroitiklik olduğu belirlenmiştir (Hills & Argyle, 2001). Beş faktör kişilik modeline ait diğer alt boyutlar olan yumuşak başlılık, sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutları ile öznel iyi oluş arasında ise pozitif yönde ancak düşük düzeyde ilişkiler bulunmuştur (Doğan, 2013:58).

Vücut ağırlığımızın ortalama % 70-85'i sudur. Hücrelerdeki biyokimyasal hâdiselerde ve hücreler arası iletişim ve madde alışverişlerinde su önemli bir vâsıta (Temiz, 2013:2-5). Bu yüzden, hayâtımızın ve ruh yapımızın kalitesi

vücüt sınıvımızın kalitesi ile doğrudan bağlantı hâlinde bulunmaktadır. İnsan beyninin ürettiği düşünce enerjisi, kelime ve fikirler suyun moleküler yapısına tesir etmektedir. Kişi kendisini nasıl hissettiği fizyolojik iyilik halini etkilemektedir.

Kültürel çevrenin, insanların ve toplumun mutluluğu üzerindeki etkisi açıktır. Bazı durumlar bir toplumda “rutin” hayat akışı içinde kabul görürken, başka bir toplumda tamamen “sıra dışı” karşılanabilir ve durum bireyin toplumdaki dışlanmasına kadar gidebilmektedir. Kültür, bulunduğu topluluğun kurallarını temsil ettiğinden topluluğun hayatı bu normlar çerçevesinde kabul görmektedir (Kop, ty:12). Her toplumun kendine özgü kültürel yapısı vardır. Toplumların farklı kültürel yapıları ile mutluluk arasındaki ilişki üzerine çalışmalar göze çarpmaktadır (Myers & Diener, 1995, Diener et al., 1999, Chung & Mallery, 2000). Ülkeler arasında kültürel değişkenlik mutluluk farklarını belirlerken, aynı zamanda ülke içindeki tüm halkların da mutluluk farkını açıklayabilmektedir. Kısacası ülkeler ve ülke içinde yaşayan gruplar arası farkların nedenlerinden en önemlilerinden biri kurumsal değişkenlerdir. Literatürde iki türlü kültürel değerden bahsetmek mümkündür. Toplulukçu (collectivist) kültürel değerler ve bireyci (individualist) kültürel değerler. Bireycilik ve toplulukçuluk kültürel boyutu bireyin içinde bulunduğu grup, ailesi ve toplumla bireyin ne oranda bütünleştiğiyle ilgilidir. Bireycilik ve toplulukçuluk sendromu kültürler arasındaki farklılığı gösteren en önemli kültürel anlatımdır. Kültürel olarak bireycilik ve toplulukçuluk sosyo-ekonomik davranışların oluşumunda büyük rol oynamaktadır (Dumludağ, 2011:24). Bireycilik veya toplulukçuluk bireyin çevresiyle ilişkilerinde nasıl bir insan olduğunu tanımlamaktadır. Toplulukçu bireyler gurup içerisinde çalışır, aile ilişkileri sonderece önemlidir. Bireycilik ise özgüvenle ilgilidir ve bireyler kişisel ihtiyaç ve ilgi alanları için çalışmaktadır (Chung & Mallery, 2000).

Bireycilik ve toplulukçuluğun yaşam memnuniyeti ve mutluluk üzerine etkisini inceleyen Myers ve Diener, yapmış oldukları çalışmada; cinsiyet, ırk ve gelir durumunun yaşam memnuniyeti ve mutluluk üzerinde hemen hemen hiçbir etkiye sahip olmadığı, psikolojik değişkenlerin örneğin kişisel eğilimlerin, yakın ilişkilerin ve kurumsal kültürün yaşam memnuniyeti açıklamada daha fazla etkiye sahip olduğu vurgulanmaktadır (Myers & Diener, 1995:10-19). Bireyci toplumlarda (Kuzey Amerika ve Batı Avrupa) yaşayan kişiler için kendi

amaçlarına ulaşması önem taşımaktadır. Bu toplumlarda bireyin kendisi çevresinden daha önemli olduğundan, kendisi için belirlediği amaçlarına ulaşması onun mutlu olmasını sağlayacaktır. Toplulukçu kültürlerde ise, birey amacını, toplumdaki diğer bireylerle kaynaşmak ve amaçlarını toplumun istekleri ve yararına olacak biçimde oluşturmaktadır (Diener et al., 1999).

Bir nevi bugünün gelişmiş toplumlarını tanımlayan bireycilik üzerine Hofstede, bireyci toplumlarda bireyler arasındaki bağların zayıf olduğuna dikkati çekmektedir. Bu tip toplumlarda bireylerden kendileri ve sadece en yakını olan aileleri ile ilgilenmesi beklenmektedir. Bireyler kendilerini bir grubu ait hissetmemekle beraber, kendini bağımsız ve özerk olarak adlandırmaktadır. Bireyci toplumun en önemli iki özelliği, bireylerin kişisel hedeflerine grup hedeflerine göre öncelik vermeleri ve grup normlarından ziyade kendi istediklerine göre davranmalarıdır. Bu tip toplumlarda bireyler başkalarına ihtiyaç duymamaktadırlar. Bireyci toplumlarda başkalarına ihtiyaç duymayan bireyler için de öncelikle kendi kişisel zevk, heyecan, eşitlik ve özgürlükleri önemlidir (Dumludağ, 2011:25).

Festinger'in karşılaştırma kuramından hareketle, karşılaştırma sürecinin bireyci ve toplulukçu toplumlarda yönünü inceleyen Chung ve Mallery'nin çalışmasına bakıldığında; bireyci toplumlarda, toplulukçu toplumların yukarı doğru karşılaştırma eğilimlerine karşın, bireylerin kendilerini yargılarken belirgin bir karşılaştırma yapmadıkları yani başkalarının mevcut durumlarından ziyade kendi durumlarına odaklandıkları görülmektedir. Bu da bireyci toplumların karşılaştırma eğilimlerinin belirli bir yöne doğru olmadığını göstermektedir (Chung & Mallery, 2000).

Toplulukçu toplumlarda; bireyci tatminler ortadan kalkmış, bireyin grup içinde tatmini ortaya çıkmıştır. Kısacası bireyci tatmin ve başarı yerini grup başarısı ve tatminine bırakmaktadır. Bireylerin mutluluk kaynağı bağlı oldukları grubun mutluluğuna, tatminine ve yaşam memnuniyetine bağlıdır (Dumludağ, 2011: 27).

Çizelge 2.11. Bireyci ve Toplulukçu Gruplar Arasındaki Farklar

Bireyci	Toplulukçu
. “Ben” bilinci	. “Biz” bilinci
.Birey içinde tanımlama	.Topluluk içinde tanımlama
.Bireysel kararlar	. Grup kararı
. “Modern toplum	. “Geleneksel” toplum
.Kişi yönelimli	.Bütünlük yönelimli
.Değer standartları evrensel	.Değer standardı grup içi dışı farklılık gösterir
.Bireysel başarı önemlidir	.Grubun başarısı önemlidir
.Kişisel hedefler önemli	.Grubun hedefleri önemli
.Belirli bir karşılaştırma yoktur	.Yukarı doğru karşılaştırma mevcuttur
.Herkes özel bir hayata sahip	.Özel hayat kurum tarafından istila edilmiş
.Kendine özgü arkadaşlıklar	.Grup içi arkadaşlık
.Toplumsa herkes kendine ve yakın ailesine bakmalı	.Toplumda herkes grubuna karşı sorumludur
.Boşanma fazla	.Boşanma az
.Öznel iyi oluş yüksek	. Öznel iyi oluş düşük
.İntihar oranları fazla	.İntihar oranları düşük
.Zayıf sosyal destekleme	.Güçlü sosyal destekleme

Kaynak :Dumludağ, 2011:29.

Bireylerin öznel iyi oluşlarını etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bireylerin motivasyon durumları bu faktörlere örnek olarak verilebilir. Bu bağlamda organizmayı harekete geçiren, davranışa yön ve süreklilik veren içsel ve dışsal güçler motivasyonu oluşturmaktadır. Motivasyonsuzluk (amotivasyon), bireyin kendi eylemleri ile eylemlerinin sonuçları arasındaki bağlantıyı algılayamadığında gerçekleşir. Motivasyon, bireyi harekete geçiren gücün kaynağı açısından içsel ve dışsal olmak üzere iki önemli boyutta ele alınmaktadır. İçsel motivasyonda bireyi, öğrenmeye duyulan merak, başarmanın verdiği haz gibi içsel faktörler yönlendirmektedir. Öte yandan dışsal motivasyonda ise, bireyin diğer bireylerden takdir almak, onların eleştirilerinden kaçınmak, ödül kazanmak gibi dışsal kaynaklı etmenlerden dolayı öğrenme çabası içine girdiği belirtilmektedir (Eryılmaz, 2010:79).

Stres belkide günümüz koşullarında bireylerin öznel iyi oluşlarını etkileyen en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Hızlı- tempolu çağdaş toplumlarda yaşamak, stres, her yaştan ve kültürden insanların kederlendiren yaygın bir illet haline gelmiştir (Weiting et al., 2009). Stres, bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi, tepki göstermesi olarak tanımlanmaktadır (Özkaya vd., 2008:163). Bazı bireyler, stresli bir durum ya da yaşadıkları olumsuz bir olay karşısında depresyona girebilir, uyku problemi yaşayabilir, baş ve mide ağrısı çekebilir, fazla alkol tüketebilir, ani ve sert tepkiler (öfke, bağırma vb) verebilirken; bazıları ise fiziksel ve psikolojik sağlıklarını korumak amaçlı içinde buldukları durumla başa çıkmaya yönelik davranışlar sergileyebilmektedirler. Bazı bireyler ise stresli bir olay yaşadıklarında, bu olay hiç yaşanmamış gibi duygularını bastırma yoluna giderler. Bastırma mekanizmasını kullanan bireyler, kendilerini rahatsız eden durumlardan ve tehdit edici bilgilerden kaçınmayı tercih ettikleri için stresli bir durumda çok sıkıntı yaşamadıklarını ifade etmektedirler. Bu kişiler, psikolojik olarak sağlıklı gibi görünseler de aslında fizyolojik açıdan sağlıklı değildirler. Bu kişilerin kalp atışları hızlı olduğu ve kan basıncının yüksek olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu tür kişilerde psikosomatik belirtiler çok fazla görülmektedir (Malkoç, 2011:52).

Lucas ve diğerleri (2008:2012) literatürde var olan 4 abartılı görüşü değerlendirmiştir. Bunlar; ilk olarak; bazı sosyo-psikologların iyi olmanın kişisel bildiriminin şüpheli olduğu görüşüne rağmen kullanılan ölçeklerin geçerliliğinin ve güvenilirliğinin iyi olduğunu, İkinci olarak; mutluluk ve kazanç arasındaki ilişkinin küçük olmasına rağmen, bu küçük ilişkinin farklı gelir gurupları arasında büyük farklılıklara dönüşebileceğini, üçüncü olarak; sosyal ilişkilerin mutluluğun en iyi belirleyicisi olduğu görüşüne rağmen, bu etkinini derecesinin sağlık ve gelire olan ilişkinin derecesiyle benzerlik göstermektedir, son olarak; mutluluğun kalıtsal ve sürekli olduğu ve değişmez görüşüne rağmen, yaşam olayları ve aktivitelerin bu sonuçları değiştirebileceğini bildirmektedirler. Yaşam olaylarının önemli olduğunu ve mutluluğun değişebileceğini ifade etmektedirler. Stresi etkileyen değişkenlerden biri yaşam olaylarıdır (Deckers, 2005). Yapılan araştırmalar olumsuz yaşam olaylarının stres yarattığını ve yaşam kalitesini düşürdüğünü; olumlu yaşam olaylarının ise, bireyin olumlu duygularını arttırdığını, yaşam kalitesini yükselttiğini göstermektedir (Malkoç, 2011:51).

Literatürdeki genel görüşün aksine, Coşkunere (2009) göre, mutlulukta stres yaratmaktadır. Şöyleki, bilinenin aksine severek yapılan işlerinde stres yarattığını, mutlu kişilerin de stres yaşadığını, hatta mutluluğun, ihtiyaç fazlasıyla kronik strese neden olabileceğini, başarı bu beğenilme duygusunun gerginlik yarattığını, dinlenme ve uykunun kronik stresi azaltmadığı, canlılığın stresi örttüğünü ve stres yaşayanların hastalık tepkilerinin gerçek olduğunu belirtmektedir. Örneğin; fiziki şartların değişmesinin, sıcak yada soğuk otamların, yetersiz beslenmenin strese neden olduğu bilinmektedir, ancak, iyi bir semte taşınma, terfi etme, gelir artışı gibi olumlu değişikliklerde stres yaratabilmektedir. Hatta gelir artışları ve statü yükselmesi intihar nedenleri arasındadır.

Özdevecioğlu ve diğerlerinin (2013) mesleki stres ile tükenmişliğin zihinsel kayıplar (cognitive failure) üzerindeki etkisini belirledikleri çalışmalarında; çalışmanın ikincil amacı mesleki stres ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ve yönünü belirlemektir. Kırşehir’de 227 kamu çalışanı ile yapılan anketler sonucunda mesleki stresin ve tükenmişliğin ayrı ayrı zihinsel kayıplar üzerinde anlamlı pozitif etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Yani mesleki stres ve tükenmişlik çalışanların zihinsel kayıplarını artırmaktadır. Çalışmada mesleki stres ile tükenmişlik arasında da anlamlı pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Yapılan araştırmalar siyah bireylerin beyaz bireylerden daha mutlu olduğu sonuçlarını göstermektedir. Yine aynı çalışmalarda bu farklılığın nedeni olarak siyah bireylerin eğitim, gelir, statü, kentleşme gibi değişkenler açısından beyaz bireylerden farklı koşullarda yaşamakta oldukları gösterilmektedir. Bu nedenle gerçekte yaşamdan sağlanan doyum ırktan değil, ırkıktan kaynaklanan ayrımcılıktan dolayı düşünülmektedir (Diener, 1984:555).

2.3.7 Çalışanların Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Faktörler

Freud, ruh sağlığı yerinde insanın en önemli iki özelliğini, "çalışmak ve sevmek" olarak belirtmiştir (Eryılmaz ve Doğan, 2012:49). Çalışma yaşamı, insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. Kişinin iş ortamında sadece yaşamını sürdüreceği bir gelir elde etmesi değil, aynı zamanda yaptığı işten mutluluk duyması, doyum sağlaması, bilgi ve yeteneğini kullanması da son derece önemlidir. Bu nedenle iş yaşamında çalışan ile işi arasında uyum olmalıdır

(Yorulmaz, 2007:19). Bir insanı işinde mutsuz edebilecek birçok öge vardır: sosyal ortamın sağlıksızlığı, adam yerine koyulmamak, çeşitliliğin azlığı, maaşın yetersizliği, işin sıkıcılığı ve benzeri durumlar (Lama & Cutler, 2008:2).

Mutluluk sübjektif bir deneyimdir. Bireylerin mutluluklarında işyeri önemli bir rol oynamaktadır. İş yaşamındaki hoşnutsuzluk dünyanın birçok ülkesinde yaygın olarak görülen bir olgudur (Lama & Cutler, 2008:20). Gavin and Mason'a (2004: 381) göre bireyler günlük hayatlarında ümit ettiklerini bulurlarsa, işlerinde de mutlu olabilirler (Rego & Cunha, 2008:740). Maenapothi'ye (2007) göre, işyerindeki mutluluk kişinin hem organizasyonel hemde bireysel seviyede hedeflerine etkin ve verimli şekilde ulaştığında işiyle ilgili hissettiği bir durum, olarak belirtmektedir. Bu hususda da iş yeri mutluluğu ile ilgili beş faktör; iş özellikleri, örgütün ortak değerleri, ilişki, çalışma yaşamı kalitesi ve liderliktir (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011:191). Şimşir'in (2013) çalışmasında, Mutluluk düzeyi bağımlı değişken olarak kullanılarak, gelir, cinsiyet, yaş, medeni durum ve yerleşim yeri ile mutluluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

2.3.7.1. Demografik faktörler

Diener'a (1984) göre, demografik faktörler ancak varyansın küçük bir kısmını açıklayabilmektedir. Bu durum araştırmacıların dışsal ve demografik faktörlerin öznel iyi oluş üzerine etkisinden uzaklaşıp, öznel iyi oluşun yapısını ve buna bağlı olarak öznel iyi oluşu etkileyen psikolojik faktörleri incelemelerine neden olmuştur, bu sayede günümüzdeki anlamıyla öznel iyi oluş kavramı şekillenmiştir (Diener, 1984:561).

Diener ve Diener (1996)'a göre bireylerin sosyo ekonomik durumları, yaşları ve cinsiyetleri öznel iyi oluşla güçlü ilişkiler göstermektedir. Ancak De Neve ve Cooper (1998)'a göre, demografik faktörlerle öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin birçok araştırmada zayıf bulunmasından dolayı, araştırmacıların büyük çoğunluğu öznel iyi oluşun yordayıcısı olarak kişilik değişkenini incelemeye başlamışlardır. Öznel iyi oluşla ilişkisi açısından kuramsal ve deneysel olarak üzerinde en çok durulan kişilik özellikleri dışa dönüklük ve nevrotizmdir. Diğer taraftan denetim odağı, iyimserlik ve öz saygı gibi kişilik özellikleri ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkileri inceleyen çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Dilmaç ve

Bozgeyikli, 2009:174). Özsayı eksikliği ve yeteneklerin küçümsenmesi bireyin kişisel girişimlerde bulunma ve yeni olanaklar keşfetme gücünü köreltmektedir (Lama & Cutler, 2008:117). Hayes ve Joseph'in (2003) çalışmaları, bazı insanların karakteristik olarak diğerlerinden daha mutlu oldukları görüşünü desteklemektedir. Onların çalışmaları, duygusal nevrozluğun sürekliliğinin öznel iyi oluşla ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Öznel iyi oluşu etkileyen değişkenlerin ortaya konması ve öznel iyi oluşu olumsuz yönde etkileyen faktörlerin azaltılmasına yönelik önlemlerin alınması, onların ileride daha mutlu bireyler olmalarını sağlayacaktır (Dilmaç ve Bozgeyikli, 2009:174).

Doğan'ın (2013) çalışmasından elde edilen bulgulara göre nevrozlu kişilik özelliği ile öznel iyi oluş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dışadönüklük, sorumluluk, yumuşak başlılık ve deneyime açıklık kişilik özellikleriyle öznel iyi oluş arasında ise pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca nevrozlu kişilik özelliğinin öznel iyi oluşu negatif yönde; dışadönüklük kişilik özelliğinin ise pozitif yönde anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Wilson (1967) çalışmasında genç insanların daha mutlu olduklarını belirtmesine rağmen yapılan sonraki çalışmalarda yaş değişkeninin öznel iyi oluş üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı bulunmuştur (Diener, 1984). Stock, Okun, Haring ve Witter (1983), yaptıkları meta-analiz çalışmasında yaş ile öznel iyi olma arasındaki korelasyonun sıfıra yakın olduğu ve bu sonucun ilişkiye giren diğer değişkenlerin kontrol altına alınıp alınmamasına göre değişmediğini kanıtlamıştır. Yaş değişkenini ele alırken en önemli nokta farklı yaşam evrelerinde öznel iyi olma puanının değişip değişmeyeceğidir. Örneğin, yetişkinlerin duygu durumları daha az değişkenlik gösterirken ergenler duygu fırtınaları yaşayabilmektedir. Myers ve Diener (1993) bireylerin dile getirdikleri iyi olma tepkileri, depresyon oranı, intihar ve boşanma olayları açısından orta yaşın bunalımlı yıllarında anlamlı düzeyde değişme göstermediğini bulmuşlardır. Öznel iyi olma ve mutluluk düzeyinde yaş etmeninin etkisi olmamasına rağmen yaşanan duyguların yaşla beraber değiştiği belirlenmiştir. Hoş duygunun yaşla beraber azalma eğiliminde olduğu görülürken yaşam doyumunda azalma veya olumsuz duyguda yükselme gözlenmemiştir (Güven, 2008:33). Geçmişteki genç kişilerin daha mutlu oldukları yönündeki anlayışın aksine, her yaş döneminin kendine ilişkin bazı zorluklarının olduğu, yaşın iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı kabul edilmektedir.

Diener ve Myers (1995:11) iyi oluşun yordayıcılarının yaşam dönemlerine bağlı olarak değişiyor olduğunu ama bu durumun kişinin mutluluk düzeyini tahmin etme noktasında fikir verici olmayacağını ifade etmişlerdir (Timur, 2008:20). Argyle'a (1999) göre yaşın mutluluk üzerine olan etkisi ancak 10 düzeyindedir ve iş doyumunu, eğitim, sağlık, dindarlık gibi değişkenler kontrol edildiğinde daha da azalabilir ya da tamamen yok olabilir. Bu noktada yaş ile mutluluk arasındaki ilişkiyi araştırılması gereken önemli bir konu olarak tanımlayan Argyle, gençlerle yaşlılar arasında mutluluk düzeyi açısından büyük farklar olmamasının çeşitli nedenlere bağlanabileceğini savunur. Argyle yaşın mutluluk üzerinde anlamlı bir etkisinin olmayışının, yaşlıların yaşa bağlı olarak bozulan yaşam koşullarına (daha düşük düzeyde gelir elde etme, dul kalma, emeklilik, sağlıktaki bozulma gibi) daha kolay uyum sağlayabilmeleri, yaşlıların uyum sağlamak için daha çok zamanlarının olması, yaşla birlikte dindarlığın artması gibi birçok şekilde açıklandığını fakat halen konuya bir netlik getirilemediğini savunmaktadır (Timur, 2008:21).

Lama'ya (2000) göre; insanın, mutluluğa götüren şeyler hakkındaki bilgi ve eğitim seviyesi ne kadar kapsamlı olursa, mutluluğa ulaşması o düzeyde etkili olur. Bu nedenle eğitim ve öğretim mutluluk için hayati derecede önemlidir (Keskin, 2011:25). Böylece mutluluğun nasıl elde edileceği sorunu da ortaya çıkmaktadır ki, bu da mutluluk eğitimini beraberinde getirir (Özgen, 2007:405).

Wilson (1967) yaptığı doktora çalışmasında mutluluk üzerinde cinsiyetler arasında bir fark olmadığını belirtmiştir. Öznel iyi oluş üzerinde yapılan son çalışmalarda ise cinsiyet değişkeni ele alınmış ve kadınların depresyon puanlarının erkeklerin depresyon puanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca kadınların hoş ve hoş olmayan duyguları erkeklere göre daha yoğun yaşadıkları araştırmalar sonucunda gözlenmiştir. Fakat duygusal yaşantıların sıklığı açısından bir farklılık bulunmamıştır (Güven, 2008:33). Diener'a (1984:12) göre kadınlar ve erkeklerin öznel iyi oluş düzeyleri açısından karşılaştırmaları sonucunda çelişkili veriler bulunmaktadır. Bu durum mutluluk üzerinde belirgin bir cinsiyet etkisi olmadığına işaret eder. Diener ve Myers (1995:12) iyi oluş konusunda cinsiyetler arasındaki bu eşitliği, kadınların erkeklere göre depresyon ve kaygıya iki kat eğilimli olmalarına karşılık, erkeklerin antisosyallığe ve alkolizme kadınlara göre beş kat daha eğilimli olmaları tablosuyla karakterize etmişlerdir. Görünen o ki iki

cinsiyet arasında tek farklı olan mutluluk ve mutsuzluğu dışı vuruş şekilleridir (Timur, 2008:21).

Keser'in (2005) otomotiv sektöründe yaptığı çalışmasında; Cinsiyet değişkeni ele alındığında kadın çalışanların yaşam doyumunun, erkek çalışanların yaşam doyumundan yüksek çıktığı görülmektedir.

2.3.7.2. Sosyal faktörler

Sosyal psikologlar, bireyin sevme ve sevilme ihtiyacının karşılanması, takdir görebilmesi gibi gereksinimlerinin giderilmesi için sosyal ilişki kurmaya ihtiyacı olduğunu dile getirmektedirler. Diener ve Seligman (2002) yaptıkları bir araştırmada mutlu kişilerin en önemli mutluluk kaynaklarının arkadaşlarına ve ailelerine bağlılık ve onlarla geçirdikleri zaman olduğunu ortaya koymuşlardır. Diener “hiçbirşey başkalarıyla ilişkiler, yakın insani bağlar ve sosyal destek kadar mutlu etmez” demektedir. İş yaşamında geniş sosyal ağın içinde yer alan bireylerin iş dışındaki genel yaşamlarında da bu çevreleri ile sosyal yaşamlarını devam ettikleri gözlenmekte ya da sosyalliklerini iş dışı yaşamlarına taşıdıkları bilinmektedir. Bu durumda, bireylerin genel yaşam doyumunda iş yaşamlarındaki oluşmuş yapının olumlu etkisi dikkati çekmektedir (Keser, 2005:93). Kuroki (2011) Japonyada yapmış olduğu çalışmasında sosyal güvenin bireysel mutluluğu pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir. Yan sayfadaki tabloda bireyin gün içindeki farklı aktivitelerdeki mutluluk düzeyleri gösterilmektedir. Bu tabloya göre sex, iş sonrası sosyalleşme ve akşam yemeği diğer aktivitelere göre daha az yapılmasına rağmen daha mutluluk verici, günün önemli bir zaman dilimini kapsayan çalışmak ise daha az mutluluk vericidir.

Çizelge 2.12. Gün İçindeki Farklı Aktivitelerin Bireylerdeki Mutluluk Düzeyleri

	Mutluluk (indeks)	Günüçinde ortalama saatler
Seks	4.7	0.2
İş sonrası sosyallik	4.1	1.1
Akşam yemeği	4.0	0.8
Rahatlama	3.9	2.2
Öğle yemeği	3.9	0.6
Egzersiz	3.8	0.2
İbadet etme	3.8	0.5
İşte sosyallik	3.8	1.1
TV izleme	3.6	2.2
Evde telefon	3.5	0.9
Hafif uykuya dalmak	3.3	0.9
Yemek pişirme	3.2	1.1
Alışveriş	3.2	0.4
Evde bilgisayar	3.1	0.5
Evişi	3.0	1.1
Çocuk bakımı	3.0	1.1
Akşam gidiş	2.8	0.6
Çalışma	2.7	6.9
Sabah gidiş	2.0	0.4

Kaynak:Layard, 2003:6

Çizelge 2.13’de bireylerin farklı kişilerle geçirdikleri zaman diliminde kimlerle daha mutlu olduklarını göstermektedir. Buna göre bireyler arkadaşları ve aile\akrabalarıyla geçirdikleri zaman diliminde daha mutlu, patronlarıyla veya yalnız geçirdikleri zaman diliminde daha az mutludurlar.

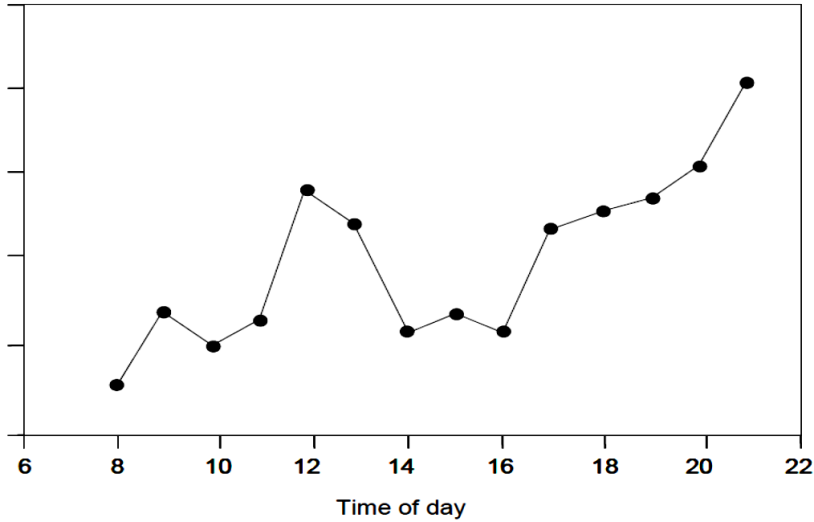
Çizelge 2.13. Bireylerin Farklı Kişilerle Geçirdikleri Zamanlardaki Mutluluk Düzeyleri

İle İletişim:	Ortalama mutluluk
Arkadaşlar	3.3
Aile/Akrabalar	3.0
Eş	2.8
Çocuklarım	2.7
Meslektaşlar	2.6
Müşteri/Tüketiciler v.b.	2.4
Yalnız	2.2
Patron	2.0

Kaynak:Layard, 2003:6.

Çizelge 2.14’de ise bireylerin gün içindeki farklı saatlerde mutluluk düzeyleri gösterilmektedir. Tabloya göre sabah saatlerinde mutluluk seviyesi düşük olan bireylerin öğle saatlerinde mutluluk seviyelerinin yükseldiği, öğleden sonra düşerek akşam saatlerinde ise tekrar yükseldiği gözlenmektedir. Bu durum öğle saatlerindeki yaşam yoğunluğu ve stresin etkilerine bağlanabilir.

Çizelge 2.14. Bireylerin Günün Farklı Saatlerindeki Mutluluk Düzeyleri



Kaynak:Layard,2003:7.

Öznel iyi oluşu, pek çok faktör etkiler. Amaçlar da bu faktörlerdendir. Amaçlar, bireylerin farkında oldukları özel istekleridir. Bu özel istekler, günlük yaşamda gerçekleştirilecek kişisel projeleri, bilinçli hedefleri ve meydan okumaları içerir. Bireyler, kendilerince önemli ve anlamlı amaçları gerçekleştirmek için çabalarlar. Amaçlar, bireylerin öznel iyi oluş düzeylerini, bireyleri geleceğe odaklandırarak ve bireylerin yaşamlarına anlam katarak yükseltmektedir. Literatür, amaç belirleyip bunları gerçekleştirme çabasında bulunanların, bulunmayanlara oranla öznel açıdan daha iyi düzeyde olduklarını belirtmektedir (Eryılmaz, 2011:45).

Öznel iyi oluş üzerine öncelikli etkisi araştırılan yapı ekonomik faktörler olmuştur. Gelir düzeyinin öznel iyi oluş ile ilişkili olup olmadığını belirlemeye yönelik çalışmalar göstermiştir ki genel anlamda gelir düzeyinden alınan doyum ile mutluluk arasında olumlu bir ilişki söz konusudur (Diener, 1984:553). Fakir ülkeler ile zengin ülkelerdeki bireylerin öznel iyi oluş yönünden yapılan karşılaştırmalar, zengin ülkelerin vatandaşlarının öznel iyi oluş düzeylerinin, fakir ülkelerin vatandaşlarına göre yüksek olduğunu göstermiştir (Myers & Diener, 1995). Çalışmalar göstermiştir ki ekonomik faktörlerin iyi oluş üzerindeki bu anlamlı etkisi dar ve sınırlı bir etkidir. Easterlin'e (2003:11180) göre, yaşam döngüsü içerisinde, bir noktaya kadar gelirdeki artış ile mutluluktaki artış paralel ilerler fakat bir noktadan sonra durur. Benzer bir durum toplumlar için de geçerlidir; Howell ve Howell (2008) geliştirmekte olan toplumlar üzerinde yaptıkları bir çalışma sonucunda, geliştirmekte olan fakir ve eğitim düzeyi düşük toplumlarda öznel iyi oluş ile gelir düzeyi arasındaki ilişkinin geliştirmekte olan zengin ve eğitim düzeyi yüksek toplumlara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Deiner ve Seligman'a (2004) göre toplumlar zenginleştikçe öznel iyi oluş düzeyindeki değişimler ekonomik faktörlerden daha çok sosyal ilişkilere ve işten alınan doyuma bağlı olmaya başlar. Vermaat (2005:135) çalışmasında; Amerika ve Avrupada mutluluk ve kazanç arasında oldukça küçük ama pozitif bir ilişkinin olduğunu, ancak kazancın fakir insanların öznel iyi oluşlarında daha büyük bir etkiye sahip olduğunu, fakir ülkelerin zengin ülkelerle karşılaştırıldığında kazanç ve mutluluk arasında daha güçlü bir ilişkinin olduğunu belirtmektedir.

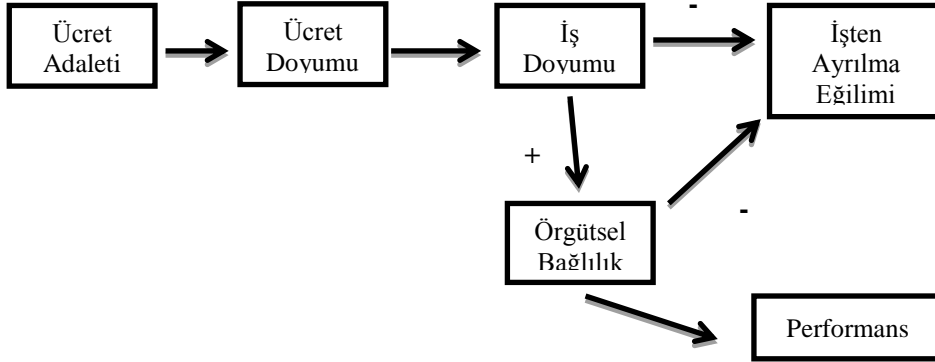
Ekonomik faktörler ile mutluluk arasındaki ilişkinin yanısıra, Ed Diener ve Robert Biswas Diener, "Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth" (Mutluluk: Psikolojik Zenginliğin Gizemlerini Ortaya Çıkarmak) adlı

yapıtlarında, bireylerin yaşamlarında değişiklik yaparak daha mutlu olabileceklerini vurgulamaktadırlar. Onlara göre, psikolojik zenginlik parasal zenginlikten daha önemlidir ve psikolojik zenginlik çok paraya sahip olmaktan farklıdır. Lyobomirsky ve Seligman psikolojik zenginliğin, hayattan duyulan tatmin ve mutluluk, maneviyat ve hayatın anlamı hakkında olumlu düşünceler, olumlu duygu ve davranışlar, sosyal ilişkilerden hoşlanmak, iş ve çeşitli etkinliklerle uğraşmak, değerlere ve yaşamda gerçekleştirmek istediğimiz amaçlara sahip olmak, fiziksel sağlık ve zihin sağlığı ve ihtiyaçlarımızı karşılayacak maddi yeterlilikten oluştuğunu belirtmektedirler (Bok, 2011:187).

2.3.7.3. Örgütsel faktörler

Ekonomistler özellikle gelirin mutluluğu arttırdığı ancak gelir beklentilerinin mutluluğu azalttığını ifade etmektedirler (McBride, 2010). Ücret doyumunu, beklenen ücret ile alınan ücret arasındaki farkın en az olmasıyla ortaya çıkmaktadır. Lawler (1994), bireyin elde ettiği ücret düzeyinin, alması gerektiğini düşündüğü, başka bir ifadeyle beklediği ücret düzeyine eşit olması durumunda doyuma ulaşacağı, aksi takdirde doyumsuzluk ve buna bağlı sonuçların baş göstereceğini belirtmiştir (Çakır, 2006:124).

Summers ve Hendrix'in modeline göre ücret adaleti ile işten ayrılma arasında dolaylı bir ilişki mevcuttur. Diğer bir ifadeyle, ücret adaletsizliği algısı ücret doyumunu, ücret doyumunu iş doyumunu olumsuz yönde etkileyerek örgütsel bağlılığı azaltmaktadır. Örgütsel bağlılığı düşük olan bireyde işten ayrılma eğilimi ortaya çıkmakta ve böylece işgücü devri artmaktadır. Bu durum yandaki şekilde gösterilmektedir.



Kaynak: Çakır,2006:125

Şekil 2.6. Ücret Adaleti ve İş Davranışları İlişkisi

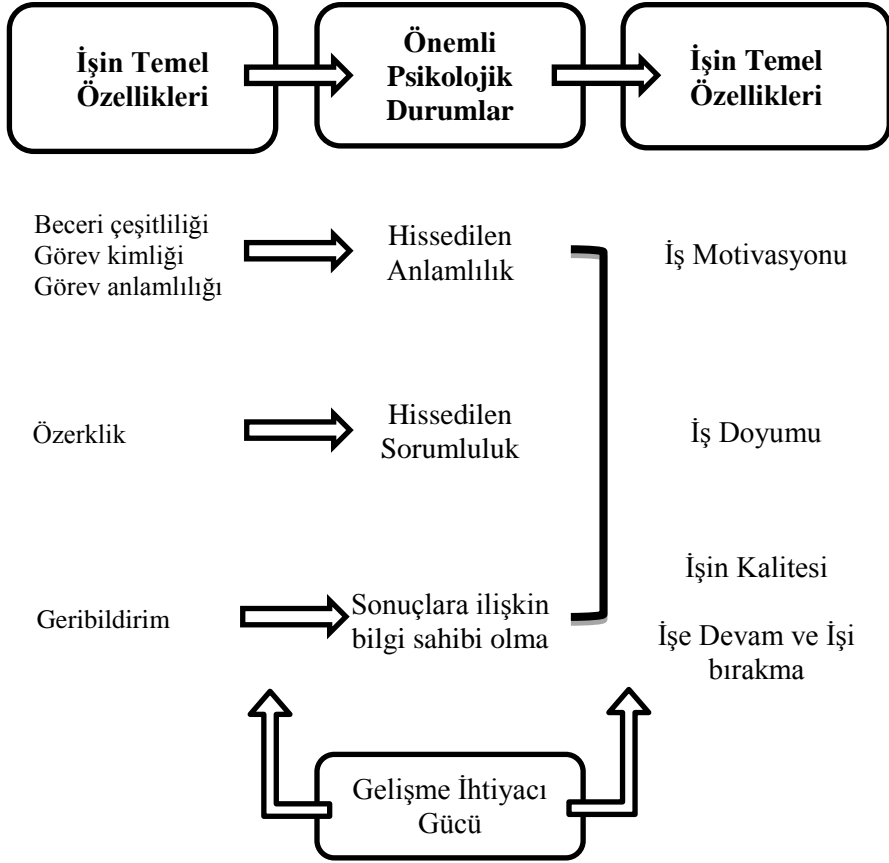
Buna göre, iş doyumunu azaltan bir etki gösterdiğini belirttiğimiz ücret adaletsizliği algısının işten ayrılma davranışı eğilimine ve kararına neden olması beklenmektedir. Scholl vd. (1987), ücret doyumunun, dışsal karşılaştırma, bireysel karşılaştırma ve örgütün ücret yönetiminden beklediği ücret ile aldığı ücreti karşılaştırmasıyla daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu bulurken, örgüt içindeki diğer işlerde çalışanların ücretlerini karşılaştırmaya + ıyla daha zayıf bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir. Bu bulguya göre, ücret doyumunun yüksek olabilmesi için, bireyin ücret yönetiminin adil olduğuna inanması, kendi değerine karşılık bir ücret aldığı ve aynı sektörde başka işletmelerde çalışanlarla benzer ücretler aldıklarını hissetmesi gerekmektedir (Çakır, 2006:125).

Çalışanların, ücret adaleti algıları sadece ücret doyumunu etkilememekte, aynı zamanda, iş doyumunu da etkilemektedir. Ücret adaletsizliğinin yol açtığı doyumsuzluk, genel olarak yaşam düzeyini ve yaşamdan hoşnutluğu etkileyerek bireylerin sağlıkları üzerinde olumsuz etkiler doğurabilmektedir. Ücret adaletsizliğinin sonucunda ortaya çıkan ücret doyumsuzluğu, bireyin işine olan ilgisini azaltmakta, yaşanan gerilim sonucunda fiziksel ve ruhsal sağlık sorunları baş göstermektedir. Lawler (1994), ücret doyumsuzluğunun, bir yandan ücretin artırılması isteğine bağlı davranışlara yol açarken, diğer yandan işin cazibesini düşürdüğünü belirtmiştir. Düşük iş cazibesi sonucunda ortaya çıkan iş

doyumsuzluğu ise psikolojik geri çekilme, fiziksel ve ruhsal sağlık sorunlarına yol açmaktadır (Çakır, 2006:XXI).

Kariyer, seçilen bir iş yolunda ilerlemek ve bunun sonucunda daha fazla deney ve yetenek kazanmak, daha fazla sorun üstlenmek, daha fazla saygınlık elde etmektir. Griffin'e (1993) göre bir kimsenin kariyeri, onun iş hayatı boyunca işle ilgili tecrübe, tutum ve davranışlarını kapsar. Werther ve Davis'e göre kariyer, bireyin çalışma yaşamı süresince ulaştığı işlerin tümüdür. Çalışanın gruba katılmakla doyuma ulaşması yanında üstleri ve grup üyeleri tarafından takdir edilme, ödüllendirme ihtiyaçları da ortaya çıkar. İşletme tarafından verilecek statü çalışanın kariyeri açısından da önemlidir. Her bir birey kariyer yaşantısına başladıktan sonra kısa zamanda yükselme ve gelişme olanaklarını araştırır. En çok haz duydukları olaylardan birisi ise yeteneklerinin gelişmesinden ve gelişen yeteneklerinden işletmenin yararlanmasını görmekten mutluluk duyarlar. Çünkü o kuruma ait olduklarını hissetmek isterler. Kurum içinde pasif bir yapı sergileyen çalışanların ne kendilerine ne de örgüte bir faydaları olur. Çevreye uyum açısından en büyük rol yöneticiye düşmektedir. Yönetici, yeni gelen personeline gerekli ve yeterli bilgiyi vermeli, çalışma arkadaşları ile en kısa zamanda kaynaşmasını sağlamalıdır ve buna bağlı olarak grup dışında kalmasını engellemelidir (Yorulmaz, 2007:19-20).

Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen "İş Özellikleri Kuramı"na göre; genel olarak herhangi bir işin beş önemli temel iş özelliği (boyutları) bulunmaktadır. Bu boyutlar veya temel iş özellikleri ile işinde karşı karşıya gelen bir insan, her bir özelliğe göre psikolojik bir durum yaşar ve bu durum, insanın işine motive olmasını ve dolayısıyla hem kendisi hem de çalıştığı iş yeri açısından olumlu ve istendik iş davranışlarında bulunmasını sağlar. İş Özellikleri Kuramının sematik görünümü Şekil 2.7'de gösterilmektedir.



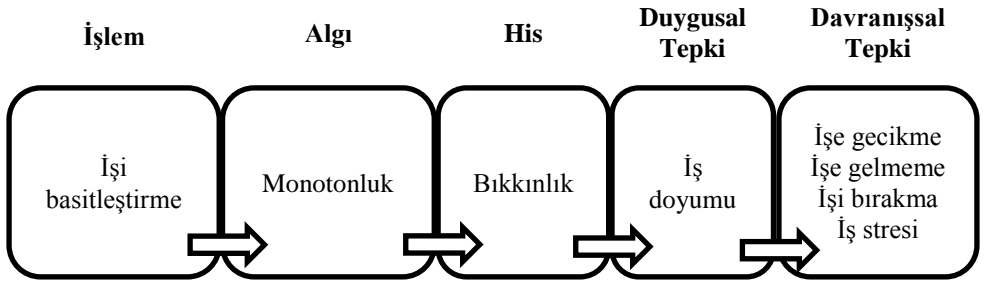
Kaynak: Bilgiç, 2008:68-69

Şekil 2.7. İş Özellikleri Modeli

Şekil 2.7’de açıklanan kurama göre, herhangi bir işte beş ayrı temel özellik bulunmaktadır. Bu özellikler sırasıyla şöyledir: birinci özellik beceri çeşitliliğidir (skill variety). Bu kavram bir işin, işi yapan kişinin çeşitli becerilerini kullanmasına izin verip vermemesiyle ilgilidir. İkinci özellik görev kimliğidir (task identity). Yapılacak bir işin ne derece baştan sona kadar ilgili kişi tarafından yapıp yapılmadığı ile ilgilidir. Üçüncü özellik görevin anlamlılığıdır (task significance). Bu kavram, yapılan bir işin başkalarının hayatında önemli değişiklikler yapıp yapmadığıyla ilgilidir. Dördüncü iş özelliği ise bir kimsenin işinde yaşadığı “özerklik veya serbestlik” (autonomy) ile ilgilidir. Bu, daha çok bir çalışanın görevini hiç kimseden yönerge almadan yapması ile ilgilidir. İş Özellikleri

Modelinin son iş özelliği “geribildirim” dir (feedback). Bu kavram, çalışanın yaptığı bir işin doğruluyla ilgili olarak işin doğrudan kendisinden bilgi almasıyla ilgilidir (Bilgiç, 2008:68-69).

1947 yılında Taylor tarafından ortaya atılan iş tasarımına yönelik çalışmalarda iş basitleştirme sürecinin sonucunda basitleştirilmiş işlerin çalışanları psikolojik olarak etkileyeceği ve monotonluk yaratacağını, monotonluğun da bıkkınlığa yol açarak, çalışanlarda iş doyumunun azalacağını belirtmiştir. Bu iş basitleştirme sürecinin davranışsal sonuçları Şekil 2.8’de gösterilmiştir (Bilgiç, 2008:67).



Kaynak: Bilgiç,2008:7.

Şekil 2.8. İş Basitleştirme Süreci ve Sonuçları

İş özellikleri ile ruh sağlığı ve duygu durumu arasındaki ilişkiye yönelik yeteri kadar çalışma bulunmamakla birlikte, Wall ve arkadaşlarının (1978) çalışmasında ruh sağlığı ile iş özellikleri arasında ilişki bulunmasına rağmen, iş özelliklerinin diğer sonuç değişkenleri ile olan korelasyonların daha yüksek çıktığını belirtmişler, Saavedra ve Kwun (2000), genel olarak, beş tane iş özelliğinin işyerindeki olumlu duygusallığın %19’unu olumsuz duygusallığın ise % 11’ini açıkladığını belirterek, özerklik ve anlamlılık boyutlarının etkisinin özellikle fazla olduğunu ve görev kimliğinin ve geribildirim olumsuz duygusallıkla daha yakından ilişki gösterdiğini bulmuşlardır (Bilgiç, 2008:74).

Hem işçi sağlığı ve güvenliği açısından hem de işletmelerde istenen verimliliğin sağlanabilmesi bakımından çalışma ortamı koşullarının (Saatler, mevsimlik, süreklilik, tatiller v.b.) önemi oldukça büyüktür. Bu nedenle çalışma ortamı koşullarının fiziksel ve psikolojik açıdan çalışanların yaşam fonksiyonlarını

tehdit etmeyen, rahatsızlık ve sıkıntıya yol açmayan, ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim ve benzeri konularla ilgili sorunlardan arındırılmış olması gerekmektedir (Hayta, 2007:21). Mutluluk, zihinsel durumdan çok bireyin içinde bulunduğu koşullar ve yaşadığı olaylarla belirlenir (Lama & Cutler,2008:7). Genel olarak kazanç mutluluğu artırıcı rol oynamaktadır. İşyerinde çalışanların iyi bir gelir elde etmeleri öznel iyi oluş düzeyini yükseltirken, çalışma saatleri bu etkiyi azaltmaktadır (Pouwels et al., 2008). Kötü çalışma koşulları ve aşırı uzun çalışma saatleri nedeniyle çalışanlarda oluşan motivasyon azalması ve yorgunluk sonucunda verimlilik düşüşleri gözlenmektedir. Bununla beraber sağlıklı çalışma koşullarının çalışanların solunum, dolaşım, kas ve sinir sistemini, enerji metabolizmasını ve moral yapısını da etkilediği görülmektedir (Hayta, 2007:22).

İşletmelerde iş doyumunu dolayısıyla öznel iyi oluşu pozitif yönde etkileyen önemli değişkenlerden biride takım desteğidir. İşletmelerde birlikte çalışan insanların birbirlerinin fikirlerini desteklemesi, amaca ve birbirlerine bağlı olmaları, takım üyelerinin çeşitlilik içermesi iş doyumunu pozitif yönde etkilemektedir (Çekmecelioğlu, 2005:37).

Yaşam doyumunu, genel anlamda, bireyin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır. Bireyin yaşam doyumunu birçok değişkenin etkilediği görülmektedir. Yaşam doyumunu etkileyen en önemli unsurlardan birisi bireyin çalışma yaşamıdır. Bireyin çalışma yaşamında gerçekleşen olumlu ya da olumsuz olayların, genel yaşam doyumunun önemli bir belirleyicisi olduğu düşünülmektedir. Hatta bireyin çalışma yaşamındaki iş yapma tarzının bireyin iş dışı yaşamındaki davranış ve yaşam biçimini etkilediği bilinmektedir. Bu konudaki genel kanı kol gücüne dayalı çalışan mavi yakalı işgücünün yoğun iş yaşamından sonraki zaman dilimlerini “evde televizyon izleme vs” pasif serbest zaman aktiviteleri ile geçirdikleri sıkça dile getirilen bir örnektir (Keser, 2005:93).

Kurumun toplumsal ortamı, bütün işyerlerinin koşullarını ve çalışanların mutluluğunu etkileyen en önemli unsurdur (Lama & Cutler, 2008:38). Örgüt ikliminin olumlu algılanması, çalışanların başarı güdülerinde, verimlilik ve etkinliklerinde önemli bir yere sahiptir (Tutar, Altınöz, erişim tarihi:10.02.2014).

Çekmecelioğlu'nun (2005) yaptığı araştırma sonuçlarında; yaratıcılığı destekleyen bir örgüt ikliminin iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti üzerinde bazı etkileri olduğunu göstermektedir. Yaratıcılığın pozitif olarak desteklendiğinin algılandığı bir iklimde iş doyumunun arttığı ve işten ayrılma niyetinin azaldığı görülmektedir (Çekmecelioğlu, 2005: 37).

Örgütsel bağlılık, örgüt değer ve hedeflerini bir şekilde benimsemek ve örgütün başarısı ve hedefleri doğrultusunda gayret göstermek temelini oluşturan tutum ve davranışları kapsamaktadır (Sığırı ve Basım, 2006:131). Farklı deneyim ve uygulamalara bağlı olarak gelişen duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık boyutlarının psikolojik yapıları ve ortaya çıkış nedenleri birbirinden farklıdır. Duygusal bağlılık bireylerin örgütleri ile özdeşleşmelerini, örgütün üyesi olmaktan mutlu olduklarını ve örgüte güçlü şekilde bağlı olduklarını gösteren duygusal bir yönelmeyi ifade etmektedir. Duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler “istedikleri için” örgütte kalırlar ve örgütün çıkarları için büyük çaba göstermeye istekli olurlar. Bu yüzden, örgütlerde gerçekleşmesi en çok arzu edilen ve çalışanlara aşılacak istenen bağlılık türüdür (Uyguç ve Çımrın, 2004:91-92).

Doğan vd. (2014) çalışmasında; işe bağlılığın alt boyutları olan işe istek duyma ve işe adanmanın öznel iyi oluşu pozitif yönde; işe yoğunlaşma alt boyutunun ise negatif yönde anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

Örgütsel vatandaşlık kavramı genel olarak bölüm 2.1’de açıklanmaktadır.

Duygusal emek kavramı ilk kez 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından kullanılmıştır (Hochschild, 1983). Duygusal emek kavramında örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı gibi resmi olmayan iş tanımlamaları dışındaki gönüllü yapılan davranışları içermektedir. Duygusal emeğin kavramsal yapısının içerdiği başlıca bileşenler (a) müşterilerle yüz yüze veya sesli olarak yapılan iletişimle ortaya çıkması (b) duyguların diğer insanların duyguları, tutumları ve davranışlarının etkisiyle gösterilmesi, ve (c) duyguların gösterilmesinin bir takım kesin kuralları izlemesi zorunluluğudur (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997, Zapf, 2002). Burada bahsedilen kurallar, insanların duygularını gösterirken uymak durumunda kaldıkları sosyal, mesleki ve örgütsel normlardır (Asforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emekte çalışanlar duygularını derin davranma ve yüzeysel davranma olarak iki şekilde yansıtmaktadır (Hochschild, 1983, Koskina

& Keithley, 2010, Hwa, Thurasamy & Wafa, 2010). Kişinin göstermek istemediği ancak göstermek zorunda kaldığı duyguların rolünü yapması bazı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Abraham, 1998, Cordes & Doherty, 1993, Erickson & Wharton, 1997). Bu noktada örgütler çalışan seçim sürecinde duygularını doğru bir şekilde yöneten adayları seçmeye dikkat edebilirler ya da en azından yapılan işin ne derecede duygu emeği gerektirdiği saptanarak çalışanın bu konuda daha önceden farkındalık sahibi olmasını sağlayabilirler (Constanti & Gibbs, 2005). Duygusal emek davranışlarını benimsemiş bir çalışanın iş doyum seviyesi dolayısıyla da öznel iyi oluş seviyesinin yükseleceği ifade edilebilir.

Coetsee (2005) örgütlerde çalışanlar arasında sosyal ilişkilerin örgütsel başarı açısından önemli olduğunu ve bu çerçevede adalet konusunun önemli bir kavram olduğunu belirtmiştir. Örgütlerde günlük olarak yaşanan her türlü sosyal etkileşimlerde adalet kavramı ön plana çıkmaktadır. Örgütsel ortamda çalışanların adalet noktasındaki algıları gerek bireysel gerekse örgütsel sonuçlar doğurmaktadır. Cropanzano, vd. (2007) örgütsel adaletin artan güven, bağlılık, artan iş performansı, daha yardımsever davranışlar ve artan müşteri memnuniyeti ve azalan çatışmalar gibi çeşitli sonuçları olduğunu belirtmişlerdir (Yeşil ve Dereli, ty:106).

İletişim, insanların toplu halde yaşamaya başlamalarından itibaren toplumsal etkileşimlerde rol oynayan sembolik mesajların karşılıklı ulaştırılmasıyla, bazı anlamları aralarında paylaşmaları sürecidir (Eroğlu, 2013:61). Yönetici ve çalışanlar arasında sürekli ve etkin bir iletişim, iş doyumsuzluğunu doğuran birçok olumsuzluğun çözümünü sağlayacaktır. İş ortamındaki, çalışanı ilgilendiren bilgilerin, yöneticilerce gizlenmesi, çalışanları olumsuz yönde etkileyecektir. Çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası olarak hissettiklerinde, ilgili önemli kararlarda kendilerinin de bazı katkıları olduklarını bildiklerinde iş doyumunu düzeyi artacaktır. Bu gereklilikler çalışan ve örgüt arasında sürekli ve etkin işleyen bir iletişim sistemini gerektirir (Öztürk ve Özdemir, 2003:194).

Motivasyon bireylerin özel yaşamlarıyla birlikte iş yaşamlarında da iş verimi açısından çok önemlidir. Motivasyon kişilere yaşam doyumunu sağlar ve yaşam doyumunu iş doyumunu da içermektedir. İş yaşamında kaliteli bir gelişme için güdülenme önemlidir ve özellikle yöneticilere, çalışanları güdüleme

konusunda önemli görevler düşmektedir. Yöneticinin en önemli görevi etkin bir örgüt yaratmaktır. Etkin bir örgüt ise yüksek düzeyde motive olmuş çalışanlarla sağlanabilir. İşletmelerde çalışanların her biri kendisine verilen görevi yerine getirebilmek için çaba harcamaya istekli olmadıkça yönetsel etkinliklerden hiçbir sonuç alınmaz. Bireyler kendilerine verilen görevleri etkin bir biçimde yerine getirmeye istekli olmalıdırlar. Motivasyonun rolü bu isteği yaratmak, geliştirmek ve sürdürmektir (Ünlü, 2013:4).

Örgüt bağlılığı üzerinden iş doyumunu ancak paylaşılan örgüt kültürüyle sağlanabilir. Çalışanlar örgütün değer ve normlarını bildikleri ve benimsedikleri zaman iş doyumunu artmaktadır. Aynı zamanda örgüt kültürü çalışanların bir kimlik oluşturmalarını temin etmekte ve doyumunu artırmaktadır (Öztürk ve Özdemir, 2003:194). Güçlü bir örgüt kültürü, örgüt üyeleri üzerinde yazılı kurallardan ya da üstlerin otoritesinden daha etkili olabilir. Örgüt kültürü yeterince güçlü etkiye sahipse, örgütü çalışmalarıyla çalışanlarıyla tüm donanımı ile bir arada tutar. Uyumlu bir ortam, çalışanların morali ve verimliliği üzerinde olumlu etki yapar. Böyle bir ortamda, aktif insan ilişkileri oluşur, insanlar ve topluluklar birbirine bağlanır. Eşgüdümü ve işbirliğini olanaklı kılan ilişkiler meydana gelir (Karaduman, 2012).

Örgütsel değerler, personelin davranışlarını değerlendirmeye yarayan ölçütlerdir. Örgüt personeli temel değerleri, vizyonu, misyonu ne kadar paylaşır ve benimserse örgüt kültürü o kadar güçlü olacağından; vizyon, misyon ve değerler özellikle yeni işe başlayanlara oryantasyon eğitimi ile aktarılmalıdır. Bu yolla yeni işe girenlerin diğer çalışanlara ve örgüte uyum sağlayarak performansları da artar. Bununla birlikte uygulamalara yol göstermek, örgütün geçmişiyile ilgili tecrübelerden yararlanmak, temel değerlerin paylaşılmasını sağlamak amacıyla, hikayeler, yaşanmış olaylar zaman zaman tüm personelle paylaşılarak, personelin örgüte hem uyumu sağlanır hem de performansı arttırılmış olur (Karaduman, 2012).

2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Doyumu İlişkisi

İş doyumunu, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile en çok ilişkilendirilen değişkenlerden biridir (Wagner & Rush, 2000). Bireyin işe ilişkin etkenlere ve örgüte yönelik duygusal bir tepkisi olan iş doyumunu, ÖVD ile tutarlı ilişkiler

göstermektedir (Turnipseed & Murkison, 2000). Bununla birlikte, Kaskel (2000), ÖVD'nin iş doyumunu ile ilgili olduğunu belirtmiş ve iş doyumunun, ÖVD'ye yol açtığı sonucuna varmıştır. Organ ve Lingl (1995) de, çeşitli araştırmalarda iş doyumunu ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu yönünde tutarlı bilgilerin olduğunu ve iş doyumunun, ÖVD'yi etkilediğini belirtmektedir. ÖVD, örgütsel katılım, akran baskısı, denetçi desteği, otonomi, görev yönelimi, işin açıklığı, yenilik ve fiziksel rahatlık gibi değişkenlerle ilişkilidir. İşe harcanan günlük çaba ve bireysel verimlilik de ÖVD ile pozitif ilişki göstermektedir (Turnipseed & Murkison, 2000).

Örgütsel vatandaşlık davranışı pozitif örgütsel davranışlarının en önemlisi olarak düşünülmektedir. Kaliteli bir çalışma ortamında yer alan örgüt üyelerinin örgütlerine karşı tutumları pozitif olacaktır. Pozitif tutum sahibi bireylerin örgütsel çıktıları da pozitif olabilecektir. Örgütün pozitif çıktıları teşvik edici faaliyetleri çalışanların pozitif çıktılar üretmelerine neden olurken, negatif çıktılar üretmelerine engel olmaktadır (Köksal, 2012:67). İş doyumunu ile verimlilik ilişkisi konusunda yapılan araştırmalarda yüksek bir pozitif ilişki bulunmamakla birlikte, iş doyumunu yüksekliğinin doğrudan bireysel performans artışından ziyade, örgütsel düzeyde bir artışa ve örgütün genel başarısının artışına neden olduğu ifade edilmektedir (Kök, 2006:294). Ampirik araştırmalar iş doyumunu ve özgecilik arasında önemli bir ilişki olduğunu, ancak genel uyum boyutuyla benzer bir ilişki bulunmadığını göstermektedir (Schappe, 1998:277-291). İş doyumunun nezaket, sportmenlik ve daha az ölçüde sivil erdemle ilişkisine rastlanmıştır (Organ & Ryan, 1995:775-803). Otoriter veya otoriter olmayan bir yöneticinin astının da yöneticisiyle aynı yapıda olması, astın iş doyumunu en üst seviyeye çıkarmaktadır (Finkelstein et al., 2000:435-443). Kaplan'ın çalışmasında; iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ve pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. İş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışını ve alt boyutlarından sivil erdem, nezaket tabanlı bilgilendirme, özgecilik ve vicdanlılık boyutlarını anlamlı düzeyde açıkladığı, centilmenlik boyutunu ise anlamlı düzeyde açıklamadığı belirlenmiştir (Kaplan, 2011).

Ünüvar'ın (2006) doktora çalışmasında, iş özellikleri, iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkilerin bütünleşik yeni

bir modeli test edilmiştir. Bu çalışmada temel olarak, iş özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkileri araştırılmıştır. Çalışmada ayrıca, iş özelliklerinin iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini analiz etmek, iş doyumunu ve örgütsel bağlılığın vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri de araştırılmıştır. Ankara Ostim ve İvedik Şanayi bölgelerinde faaliyet gösteren toplam 60 firmadan 300 çalışan ve yöneticinin katıldığı araştırma sonuçlarına göre; genelde bazı iş özelliklerinin iş doyumunun yordayıcıları olabilecekleri, toplam iş kapsamının örgütsel bağlılık ile pozitif ilişkili olduğu ve bu iş tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını yordadığı yolundadır. İş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme, centilmenlik, gönüllülüğü, örgütsel bağlılığın ise örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket tabanlı bilgilendirme, centilmenlik ve gönüllülük ile toplam örgütsel vatandaşlık davranışını yordadığı belirlenmiştir.

Organ ve Ryan (1995) 55 çalışmayı ihtiva eden meta analiz çalışmalarında, ÖVD'nin başlıca öncülleri, iş doyumunu, algılanan örgütsel adalet, örgütsel bağlılık ve lider desteği olarak belirtilmiştir. Organ ve Ryan bu araştırmalarında, iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı ile bir ilişkisi olmadığını savunan araştırmacıların aksine iş doyumunun, örgütsel adaletle göre örgütsel vatandaşlık davranışının özgecilik boyutunun daha iyi bir öncülü olduğunu (predictors) belirtmiştir.

Gürbüz'ün (2008) çalışmasında, iş doyumunu ve örgütsel adalet algısının çalışanların sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışına olan muhtemel etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Erzurum bölgesindeki 380 çalışanın katılımı ile yapılan çalışmanın sonucuna göre; çalışanların iş doyumlarının, sergileyecekleri örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde etkilediği, iş doyumunu kadar olmasa da örgütsel adalet algısının da örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemekte olduğu belirlenmiştir. Ancak, iş doyumunu ve örgütsel adalet birlikte analize tabi tutulduğunda örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin anlamsız kaldığı gözlenmiştir. Sonuç olarak, örgütsel adalet algısının iş doyumunu-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine arabuluculuk ettiği tespit edilmiştir.

Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bacrach'ın aktardığına göre, bugüne kadar örgütsel vatandaşlık davranışının belirleyicilerine yönelik literatürde 160'ın üzerinde yayınlanmış çalışma bulunmaktadır (Podsakoff et al., 2000). Bununla

birlikte literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi en çok incelenen öncü faktörlerin örgütsel bağlılık ile iş doyumunu olduğu görülmektedir. Literatürde iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisini inceleyen birçok araştırma bulunmakta olup, yapılan araştırmalar iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışının önemli bir yordayıcısı olduğunu ileri sürmektedir (Kaplan, 2011:182). Bu açıdan çalışanların işlerinden doyum sağlamaları, örgütü beğenmeleri anlamına gelmekte ve bu süreçte sergiledikleri vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir (Williams & Anderson, 1991, Meyer et al., 2002).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden faktörler arasında iş doyumunu, adalet algısı, örgütsel bağlılık, lider desteği, kişisel özellikler ve örgütsel ortam faktörlerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Araştırmalar genellikle iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışının etkeni olarak kabul etmektedir (Podsakoff et al., 2000, Çetin, 2011, Gürbüz, 2008, Organ & Ryan, 1995, Ünüvar, 2006). Ancak Demirel ve Özçınar (2009) çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışının iş doyumundan bağımsız değerlendirilebileceğini, Organ'ın teorik çerçevesinin yeniden gözden geçirilebileceğini ifade etmişlerdir. Demirel ve Çınar'a göre, iş doyumunu yüksek bir çalışanın örgütsel vatandaşlık v.b. olumlu davranışlara eğilimli olacağı ve bu tür olumlu davranışlarında son tahlilde performansı ve etkinliği arttıracığı şeklindeki Organ Modeli yerine, örgütsel vatandaşlık davranışının iş doyumunun öncülü olduğu ve iş doyumuyla performans arasında farklı bir modelin gerekli olabileceğini ortaya koymuşlardır. Ünüvar (2006) çalışmasında ise, iş özellikleri ile vatandaşlık davranışları arasında herhangi anlamlı doğrudan bir ilişki bulamamıştır.

Yukarıdaki öncül araştırmalar örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunu arasında yüksek bir ilişkinin olduğunu ve birbirlerini etkilediklerini ortaya koymaktadır

2.5. İş Doyumu ve Özel İyi Oluş İlişkisi

Günümüz yaşam koşulları gözönüne alındığında çalışmak bireyler için büyük önem arz etmektedir. Bireyler iş karşılığında edindikleri ücretin yanısıra yaptıkları işleriyle tanımlanmakta ve yaşamlarının her aşamasında iş kimliklerini

benimsemektedirler. Bireylerin hayatlarının her aşamasında bu kadar önemli olan işlerinde mutlu olmaları, yaşamlarında da hem kendileri hemde çevrelerindeki bireylerin mutluluğu için ön koşuldur. İş doyumunun yüksek olması, çalışan devir oranını ve devamsızlığını azaltmakta çalışanın bulunduğu örgüt hakkında olumlu konuşmasına, diğer çalışanlara yardım etmesine, işiyle ilgili kendisinden beklenilenin üstünde bir çaba göstermesine neden olmaktadır. Bu tip çalışanlar acil durumlarda işlerinin başında olmaya daha yatkındır ve daha olumlu deneyimler sergilemektedir. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar, daha sağlıklı olmakta, mutluluğu iş dışına taşımakta ve yaşamın diğer alanlarında da mutlu olmaktadır (Tok ve Bacak, 2013:7-8).

İş, bireyin yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır. Bireyin iş yaşamındaki mutluluğu ve doyumunu, sadece iş yaşam alanı ile sınırlı kalmayıp, iş dışındaki yaşam alanına da taşması, iş doyumunu ile genel yaşam doyumunu etkileşimini ortaya koymaktadır. Bu nedendir ki; iş doyumunu ile yaşam doyumunu etkileşimine araştırmacılar yoğun ilgi göstermektedirler. İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişki üzerinde pek çok yaklaşım ortaya atılmıştır. İş yaşamından alınan doyumun, yaşam doyumunu etkileyen önemli bir değişken olduğu bilinmektedir. Benzer şekilde yaşam doyumunun da, bireyin çalışma yaşam alanını etkilediği bilinmektedir (Keser, 2005:78). Çalışanın işinden sağladığı doyum sadece iş yaşamını değil, aynı zamanda iş dışındaki yaşamını da etkilemektedir. Çünkü kişi, kendine göre önemli bulduğu bir alandaki duygularını diğer alanlara yansıtarak genelleştirir. Aile yaşantısındaki mutluluğu işini, dolayısıyla işindeki mutluluğu da aile yaşantısını ve gelecek yaşantısını doğrudan etkileyecektir (Tok ve Bacak, 2013:8).

Lawyer'a (1976) göre iş doyumunu, bir çalışanın işini veya iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur, şeklinde tanımlamaktadır (Tok, Bacak, 2013:7). İş doyumunu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir. İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelir (Öztürk ve Özdemir, 2003:190).

Günümüzde doyumun önemi doğrudan işe değil yaşamın diğer noktalarına da etki etmesinden kaynaklanmaktadır. Locke (1976) bunları dört grupta toplamaktadır:

- 1- Yaşamdan elde edilen doyuma etkisi
- 2- Fiziksel sağlığa etkisi
- 3- Ruh sağlığına etkisi
- 4- Verimliliğe etkisidir.

Özellikle son yıllarda iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen bilim adamlarının üzerinde durduğu önemli bir konu, iş doyumunun yaşam doyumunu, yaşam doyumunun iş doyumunu artıracakları konusundaki görüşleridir. Bu görüşe göre, işyerinde doyum sağlamış bireyler, iş dışı yaşamda da doyum sağlama yoluna gidecektir. Ya da tersi şekilde işinden doyum sağlamayan kişiler, bireysel yaşamda da doyum sağlamayacaklardır. Ancak Iverson, iş doyumunun yaşam doyumunu üzerine olan etkisinin, yaşam doyumunun iş doyumunu üzerine olan etkisinden daha fazla olacağına dikkat çekmektedir (Iverson & Maguire, 2000:807-811). Diğer taraftan yapılan çalışmalarda, çalışanların işlerinden doyum sağlamalarının, yalnız iş ve iş çevreleriyle ilgili olmadığı, özel yaşamlarındaki kalite ve/veya kalitesizliğe de bağlı olduğu üzerinde de durulmaktadır (Kök, 2006:296).

İş, insan hayatının odak noktası olduğundan işsiz olan birey umutsuzluğa düşecektir. Ardından sağlıksız bir topluma gidişin zeminini oluşturacaktır (Tok ve Bacak, 2013:7). Bireyin işe devamsızlığı, doyumunsuzluğu, performansındaki düşüş gibi pek çok konunun çalışma yaşamındaki doyum eksikliğine bağlandığı açıktır. Modern örgütlerde, iş doyumunun bağımsız değişken olarak ele alındığı ve bu yönde insan kaynakları politikaları geliştirildiği de görülmektedir. Bu doğrultuda, bireyin yaşam kalitesi ve çalışma yaşamı kalitesi artırılarak yaşam ve iş doyumunun yükseltilmesi önem kazanmıştır (Keser, 2005:78). İş doyumuyla çalışanın aile ve toplum hayatı yakın ilişki içerisinde. İş doyumunun yetersiz olduğu durumlarda, hayat doyumunu da düşük olacaktır. Bundan dolayı çalışanın iş doyumunun artırılması bireyi toplum içerisinde mutlu bir insan haline getirecek

ve böylece toplumun mutluluğu da sağlanabilecektir (Öztürk ve Özdemir, 2003:191).

İş ve yaşam doyumunu açıklayan 3 modele [Sıçrama (spillover) modeli, Telafi (compensation) modeli, Bölümleme (segmented) modeli] göre; Sıçrama (spillover) modeli; bireyin hayatının bir alanındaki doyumunun diğer alanlara sıçrayacağını öne sürmektedir. Bu sıçrama, işteki doyumdan yaşamdaki doyuma ya da yaşamdaki doyumdan işe doğru olabilmektedir. Bu modelde ikisi arasında pozitif bir ilişki kurulmakta, işte doyum olan kişilerin iş dışı faaliyetlerde de mutlu olacağına ve işte doyum sağlayamayan kişilerin iş dışı faaliyetlerde mutsuz olacağına inanılmaktadır, Telafi (compensation) modeli; iki değişken arasında negatif bir ilişkinin varlığına açıklama getirecek şekilde, kişilerin yaşamının bir alanındaki doyumsuzluğunu başka bir alanda doyumunu artırarak telafi etme eğiliminde olacaklarını ileri sürmektedir. Modele göre, birey, kendisini tatmin etmeyen işini, iş dışı yaşamında doluluk ve mutluluk arayarak, ya da yaşamından memnun olmadığında işinde doluluk ve mutluluk arayarak telafi etmeye çalışmakta, böylece bir alanda doyumsuz olan kişi diğerinde doyum sağlamaktadır. Doyum sağlamayan bir işe sahip olan kişi enerjisinin çoğunu iş yaşamı dışındaki aktivitelere yönlendirirken, iş dışındaki yaşamında doyum sağlayamayan kişi ise çabalarını işe yansıtılmaktadır. Alternatif olarak model, doyum sağlamayan işlere sahip olan kişilerin daha zevkli ya da ilginç bir iş dışı yaşam arayacağını öngörmektedir, Bölümleme (segmented) modeli ise, iş ve yaşam deneyimlerini birbirlerinden ayırmakta ve yaşam doyumunu ve iş doyumunun bağımsız olarak işlediğini, aralarında herhangi bir ilişki olmadığını, kişilerin yaşamın farklı alanlarını birbirinden ayrı tutacaklarına dikkat çekmektedir. Bu hipotez yaşam ve iş doyumunu arasında zayıf bir korelasyonla desteklenmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:207-208, Duyan, 2007:27).

Yöneticiler yönetsel faaliyetlerinde mümkün olduğunca rahat ve mutlu çalışanlar oluşturmaya çalışırlar ve bunu daha yüksek çaba beklentisi ve verimlilik için yaparlar (Keleş, 2006:29). Örgütleri ayakta tutan yapı taşları olan insanlar, yaşamlarının büyük kısmını işlerinde geçirdikleri için, yaşadıkları sıkıntılar hayatlarının genelinde etkiler yaratabilmektedir. Sıkıntılı iş ortamları, gerginlikler, stres, kişinin doyum seviyelerini de etkilemektedir. Bu durumdan hem kurumları hem de aile yaşamları zarar görebilmektedir. İş doyumunu ve yaşam doyumunu kavramları birbirleri ile yakından ilişkilendirilebilir. Genel olarak hedonizm

merkezli bir yapıya sahip insanoğlu işinden ve yaşamından haz alamaz hale geldiğinde tüm değerler bu noktada zarar görebilmektedir (Duyan, 2007:26). Cemaloğluna (2007:121) göre örgütlerin etkinliği çalışanların etkinliğine bağlıdır. Çalışanların etkili olabilmeleri ise onların sağlıklı ve mutlu olmalarını gerektirir. Sağlıklı ve işinden hoşnutluk duyan bireyler örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle örgüt içerisinde bulunan bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığının korunması örgütler açısından çok önemlidir (Yazıcıoğlu, 2010:245).

Warr (2003:396), işteki öznel iyi oluşu etkileyebilecek on iş özelliği belirtmektedir. Bu özellikler;

1. Kişisel kontrol fırsatı; çalışan takdiri, karar verme serbestliği, özerklik, kararlara katılım, seçim özgürlüğü,
2. Beceri kullanım fırsatı; beceri kullanımı, üstün yeteneklerin kullanımı, gerekli beceriler,
3. İş dışı oluşturulan hedefler; iş talepleri, görev talepleri, nitel ve nicel iş yükü, dikkat talebi, rol sorumluluğu, çelişen talepler, iş-aile çatışması, normal gereksinimler,
4. Çeşitlilik; iş içeriği ve yer çeşitliliği, tekrarlanmayan iş, beceri çeşitliliği, görev çeşitliliği
5. Çevresel netlik; görev davranışlarının sonuçları ile ilgili bilgi, gelecek ile ilgili bilgi, gelecekte iş belirsizliğinin varlığı, iş güvensizliğinin varlığı, gerekli davranış bilgisi, düşük rol belirsizliği,
6. Para durumu; gelir düzeyi, para miktarı, finansal kaynaklar,
7. Fiziksel güvenlik; tehlikenin varlığı, iyi çalışma koşulları, ergonomik olarak yeterli ekipman, ısı ve gürültü seviyesinin güvenliği,
8. Destekleyici denetleme; lider önemi, patron desteği, destekleyici yönetim, etkili liderlik
9. Kişilerarası iletişim fırsatı; etkileşim sayısı, diğerleri ile iletişim, sosyal yoğunluk, yeterli gizlilik, etkileşimin niteliği, diğerleri ile iyi ilişkiler, sosyal destek, iyi iletişim,
10. Sosyal pozisyon değeri, toplumda işin statüsünün daha geniş değerlendirilmesi, toplumsal statü, mesleki prestije, şirket içerisindeki statünün değerlendirilmesi veya iş önemi, görev öneminin kişisel değerlendirmesidir (Bulutlar, 2005:61-62).

Örgütte iş doyumunu, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir. Mutlu ve doyumlu çalışanlar uyum içinde çalışırlar. Böylece örgüt amaçlarına daha iyi hizmet edecek güç birliği sistemi gelişir. Bu durum, üretime katılan bütün faktörlerde verimliliği artırır. Verimliliğin artışı, üretim maliyetlerini düşürür, pazardaki rekabeti, Pazar payını ve karlılığı etkiler (Özkaya vd., 2008:165).

İş doyumunu, Locke'nin tanımlamasına göre, çalışanların iş veya iş deneyimlerine yönelik olarak pozitif duygulanım olarak ifade edilmektedir. Öznel iyi oluşta ise; bireyin ailesine, işine, çevresine, arkadaşlarına v.b yani bireyle ilgili herşeye dair pozitif ve negatif duygulanımı kapsamaktadır. Dolayısıyla öznel iyi oluş iş doyumuna göre bireyin yaşantısında daha geniş bir yere sahiptir. Ancak, yaşam koşulları göz önüne alınıp, günün önemli bir zaman dilimini işte geçirdiğimizi düşünürsek iş doyumunun bireyin öznel iyi oluşunda aktif rol oynadığını söyleyebiliriz. İş doyumunu bir ruh durumudur ve duygusal değerlendirmeleri olduğu kadar zihinsel değerlendirmeleri de kapsamakta, zaman içerisinde hem geçici hem de kalıcı olabilmektedir (Aşan, Erenler, 2008:204-205). Öncelikli olarak iş doyumunun süreklilik kazanması için gerekli olanların yapılarak öznel iyi oluşumuzdaki sürekliliğide yakalayabiliriz. Örneğin; iş ortamındaki stresle başa çıkabilmek adına farklı aktivitelere yönelebiliriz. Mutluluk birçok kişinin aktivitelerinin ve eserlerinin sonucudur (Peir'o, 2006). Duyan'ın (2007) çalışmasında yoga aktivitelerinin katılımcılarının iş ve yaşam doyumunu seviyelerinde pozitif bir etki yarattığı gözlenmiştir.

Okulicz-Kozaryn (2011) çalışmasında Amerikalıların çalışırken Avrupalılara göre daha mutlu olabildiklerini, çünkü onlar başarının çok çalışma ilgili olduğuna Avrupalılardan daha çok inandıkları, sonucunu vurgulamaktadır.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölümde, araştırmaya katılanların demografik özelliklerine, örgütsel vatandaşlık davranışlarına, genel iş doyum ve öznel iyi oluşlarına ilişkin bulgular yer almaktadır. Bunun yanında, hipotezlere ilişkin bulgular da bu bölümün konuları arasındadır.

3.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizinde Alfa (α) modeli (Cronbach Alpha Coefficient) kullanılmıştır. Alfa modeli ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır ve bir ölçekteki k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlaması ile elde edilir. 0 ile 1 arasında değer alan bu katsayı Alfa katsayısı olarak adlandırılır.

Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır;

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir, ve

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Kayış,2010:405).

Araştırmada kullanılan ölçeğin genel geçerlilik ve güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0,93'dür. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,86, İş Doyumu ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,92, Öznel İyi Oluş ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,90'dır.

Yandaki Çizelge 3.1'de çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 3.1. Çalışmada Kullanılan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş Ölçeği Genel Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,938	69

Çizelge 3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,865	20

Çizelge 3.3. Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,922	20

Çizelge 3.4. Öznel İyi Oluş Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,902	29

Elde edilen güvenilirlik katsayıları ölçeğimizin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Yani çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş düzeyleri iyi bir şekilde ölçülmektedir.

3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Faktör Analizi ve Ölçek Geçerlilikleri

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olup

olmadığını belirleyebilmek için Barlett Sphericity testi yapılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin KMO değeri 0,904, Barlett Sphericity testi sonuçları da anlamlıdır.

Faktör analizi ve varimax döndürme işlemi yapıldıktan sonra Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin öz değeri (eigenvalue) birden büyük dört boyut belirlenmiş ve dört boyut toplam varyansın %61,503'ünü açıklamaktadır.

Aşağıdaki çizelgede Örgütsel Vatandaşlık Davranışının hangi faktörler altında toplandığı gösterilmektedir.

Çizelge 3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Faktör Analizi

Değişkenler	İfadeler	Faktör Yükleri	Faktör Geçerlilikleri	Faktör Varyansı
Vicdanlılık	ÖVD6:İşe zamanında gelirim	,696	,86	21,638
	ÖVD7:Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm	,759		
	ÖVD8:Şirket kurallarına harfiyen uyarım	,694		
	ÖVD9:Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım	,766		
	ÖVD10:Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm	,672		
	ÖVD11:Çalışma arkadaşlarımin haklarına zarar vermekten kaçınırım	,741		

Çizelge 3.5'in devamı.

Sivil erdem	ÖVD17:Şirketim ile ilgili gelişmeleri takip ederim	,660	,77	14,426
	ÖVD18:Şirketimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum	,770		
	ÖVD19:Şirket toplantılarına aktif olarak katılırım	,790		
	ÖVD20:Şirketle ilgili bilgileri tanıtıcı materyaller dikkatimi çeker	,758		
Özgeçelik	ÖVD1:Şirkette yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum	,697	,80	14,176
	ÖVD2:Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum	,754		
	ÖVD3:İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımdan işlerini onlar için yaparım	,731		
	ÖVD4:İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum	,674		
Centilmenlik/ Sportmenlik	ÖVD13:Şirket içindeki yaşanan küçük olayları büyütmem	,727	,68	11,263
	ÖVD14:Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım	,649		
	ÖVD15:Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım	,723		
KMO:0,90 P:;000 (Barlett's Test)			Toplam Varyans:61,503	

Faktör analizinde, matrliste 0.50 ve üzeri değerler dikkate alındığından, ankette verilen Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğini oluşturan 20 adet değişkenden “5,12,16” numaralı, sorular çıkarılmıştır. Faktörlere ilişkin Cronbach Alpha değerlerinin pozitif ve %60’ın üstünde olması gerektiğinden (Nakip,2003) bulunan değerler, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.3. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine ilişkin veriler Çizelge 3.6’da gösterilmektedir.

Çizelge 3.6. Araştırmaya Katılanların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Değişkenler		Frekans f	Yüzde %	Değişkenler		Frekans f	Yüzde %
Yaş	18 yaş altı	113	5,6	Meslek Yılı	1-5	916	45,5
	18-26	783	38,7		6-10	619	30,8
	27-35	650	32,2		11-15	284	14,1
	36-44	368	18,2		16-20	117	5,8
	45 yaş ve üzeri	107	5,3		21-25	57	2,8
Cinsiyet	Erkek	1105	59,1		26-üzeri	20	1,0
	Kadın	766	40,9		Aynı İşyerinde Çalışılan Süre	1-5	1447
Eğitim Durumu	İlköğretim	370	18,1	6-10		327	17,1
	Lise	1002	49,1	11-15		89	4,7
	Önlisans	299	14,7	16-20		41	2,1
	Lisans	307	15,0	21-25		1	,1
	Yüksek Lisans	60	2,9	26-üzeri		4	,2
	Doktora	2	,1	Gelir Durumu		500 ve altı	63
Medeni Durum	Evli	896	44,3		500-1000	781	39,1
	Bekar	1127	55,7		1001-1500	831	41,6
Meslek Sevgisi	Evet	1786	89,7		1501-2000	196	9,8
	Hayır	205	10,3		2001 ve üzeri	128	6,4
Kadro Durumu	Daimi	1078	54,0				
	Geçici	919	46,0				

Çizelge 3.6 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %38,7'sinin 18-26, % 32,2'sinin 27-35, %18,2'sinin 36-44, %5,6'sının 18 yaş altı, %5,3'ünün 45 yaş ve üzeri yaş gurubundadır. Katılımcıların ağırlıklı olarak 18-35 yaş gurubunda olduğu görülmektedir. Bu durum turizmin dinamik yapısının yansıması olarak kabul edilebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların %59,1'ini erkekler, %40,9'unu kadınlar oluşturmaktadır. Erkek ve kadınların çalışmaya katılım oranları hemen hemen birbirine yakındır.

Çalışmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde önemli bir bölümünün (%49,1) lise mezunu olduğu görülmektedir. % 18,1'i ilköğretim,%15,0'ı lisans, %14,7'si önlisans, %2,9'u yüksek lisans ve % ,1 doktora derecesinde eğitime sahiptirler.

Çalışmaya katılanların %55,7'i bekar, %44,3'ü evlidir.

Araştırmaya katılan çalışanların büyük bir çoğunluğu (%89,7) mesleklerini sevdiklerini, ancak %10,3'ü sevmediklerini ifade etmişlerdir.

Verilerin yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanması sebebiyle çalışanların %54,0'ı daimi, %46,0'ı da geçici olarak çalışmaktadırlar.

Çizelgeye bakıldığında çalışanların bu meslekteki çalışma yılları itibariyle %45,5'nin 1-5, %30,8'nin 6-10, %14,1'i 11-15, %5,8'i 16-20, %2,8'i 21-25 ve %1,0'nın 26-üzeri çalışma yılına sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu mesleğe yeni girdiği gözlenmektedir. Bu veriler doğrultusunda aynı işyerinde çalışma yılları itibariyle %75,8'i 1-5 yıl, %17,1'i 6-10 yıl ,%4,7'si 11-15 yıl , %2,1'i 16-20 yıl ,% ,2'si 26-üzeri ve %1'i 21-25 yıl aralığında çalışmaktadırlar. Turizm sektörünün iş devir hızının yüksekliği ve tecrübe düzeyleri bu tablolarda gözlenmektedir.

Araştırmaya katılanların %41,6'sı 1001-1500 TL, %39,1'i 500-1000 TL, %9,8'i 1501-2000 TL, %6,4'ü 2001 ve üzeri TL, %3,2'si 500 ve altı TL gelirleri

bulunmaktadır. Ortalama bir ailenin geçim şartları gözönüne alındığında elde edilen gelirlerin yeterli düzeyde olmadığı düşünülebilir.

3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş İlişkisi Bulguları ve Yorum

Araştırmanın bu kısmında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Doyumu ve Öznel İyi Oluş değişkenlerimiz ile ilgili ilişki ve etki derecelerine ait bulguları bulunmaktadır.

3.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ve iş doyumu ilişkisine yönelik oluşturulan, “*H₁: Örgütsel vatandaşlık boyutları ve iş doyumu arasında pozitif bir ilişki vardır.*” hipotezi korelasyon analizi aşağıda gösterilmektedir.

Çizelge 3.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi

	N	Mean	St.		Vicdanlılık	Sivil Erdem	Özgeçilicilik	Centilmenlik
İş Doyumu	2049	3,895	,705	,431**	,012 ,611	,250** ,000	,209** ,000	,248** ,000
Vicdanlılık	2051	4,598	,585		1			
Sivil Erdem	2045	3,912	,905		-,073** ,002	1		
Özgeçilicilik	2051	4,415	,672		-,106** ,000	-,009 ,714	1	
Centilmenlik	2051	4,289	,753		-,107** ,000	,032 ,170	,036 ,122	1
ÖVD	2051	4,261	,519		,203** ,000	,615** ,000	,354** ,000	,440** ,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon katsayısı tekniği ile incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve işdoyumunu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = .43, p < .01$). İş doyumunu ve vicdanlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. ($r = .01, p < .01$). İş doyumunu ile sivil erdem arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = .25, p < .01$). İş doyumunu ile özgecilik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = .20, p < .01$). İş doyumunu ile centilmenlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = .24, p < .01$). Bu sonuçlara göre örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır, yani örgütsel vatandaşlık davranışları arttıkça iş doyumunda artacaktır, denilebilir. Bu doğrultuda H_1 “**Örgütsel vatandaşlık boyutları ve iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır.**” hipotezi kabul edilmektedir.

3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının iş doyumuna etkisine ilişkin oluşturulan, “ H_2 : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{2a} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{2b} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{2c} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{2d} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{2e} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem iş doyumunu pozitif etkilemektedir.” hipotezlerin regreasyon analizleri Çizelge 3.8’de gösterilmektedir.

Çizelge 3.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	F	R ²
		β	S. hata			
İş Doyumu	Sabit değer	3,921	,015	261,177	96,121	0,176
	Vicdanlılık	,167	,015	7,796		
	Sivil Erdem	,215	,015	10,058		
	Özgecilik	,216	,015	10,080		
	Centilmenlik	,236	,015	11,011		

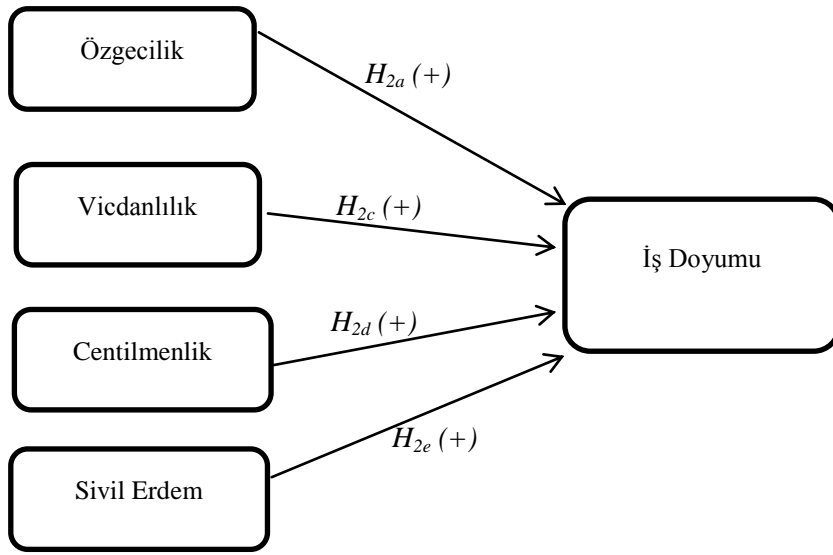
Tablodaki 96,121 F değeri, modelimizin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir (Sig.=,000). Parametrelere ait t istatistik değerlerinden modele dahil edilen her bir değişkenin ayrı ayrı (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı olduğu görülmektedir. β değeri (,236) olan centilmenlik, (,216) olan özgecilik (,215) sivil erdem görel olarak önemli bağımsız değişkenlerdir. İş Doyumunu etkileyen faktörler içerisinde vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik düzeyleri iş doyum düzeyini 0,176 oranında açıklamaktadır ($R^2=0,176$). Bu sonuca göre iş doyumundaki %17'lik değişim modele dahil ettiğimiz vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik tarafından açıklanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık boyutları iş doyumunun öncülleri olarak kabul edilebilir.

Kısaca modelimizin tahmin sonucu aşağıdaki gibidir;

$$y = 3,921 + 0.167x + 0.215x + 0.216x + 0.236x$$

$$\text{İş Doyumu} = 3,921 + 0.167(\text{vicdanlılık}) + 0.215(\text{sivil erdem}) + 0.216(\text{özgecilik}) + 0.236(\text{centilmenlik})$$

Bu durumda, H_2 “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ”, H_{2a} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ”, H_{2c} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ”, H_{2d} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ”, H_{2e} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ”, hipotezleri kabul edilmektedir. Ancak, H_{2b} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket iş doyumunu pozitif etkilemektedir. ” şeklinde öngörülen nezaket boyutu faktör yapısı oluşmadığı için analiz dışında kalmış ve hipotez değerlendirilememiştir



Şekil 3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının İş Doyumuna Etkisi

3.4.3. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi

Bu araştırmada moderatör değişken olarak belirlenen iş doyumunun öznel iyi oluş düzeyine olan etkisine yönelik oluşturulan “*H₃:İş doyumu öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*” hipotezi regreasyon analizi aşağıda gösterilmektedir.

Çizelge 3.9. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	F	R ²
		β	S. hata			
Öznel İyi Oluş	Sabit değer	1,607	,073	21,885	682,770	0,250
	İş Doyumu	,500	,019	26,130		

Çizelgedeki 682,770 F değeri, modelimizin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir (Sig.=,000). Parametrelere ait t istatistik değerlerinden modele dahil edilen her bir değişkenin ayrı ayrı (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı olduğu görülmektedir. β değeri (,500) görece olarak önemli bir bağımsız değişkendir. Öznel İyi Oluşu etkileyen İş Doyumu Öznel İyi Oluşu 0,250

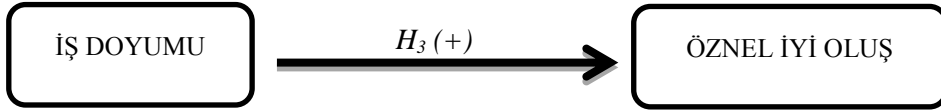
oranında açıklamaktadır ($R^2=0,250$). Yani, Öznel iyi oluştaki % 25’lik değişimler iş doyumunu tarafından açıklanmaktadır. Bu sonucun iş hayatımızın yaşamımızın önemli bir kısmında yer aldığını düşünürsek önemli bir etken olduğu söylenebilir.

Kısaca modelimizin tahmin sonucu aşağıdaki gibidir;

$$y= 1,607+0.500x$$

$$\text{Öznel İyi Oluş} = 1,607+0.500(\text{iş doyumunu})$$

Sonuçta, çalışanların iş doyumunu arttırdığında öznel iyi oluş derecesi de artacaktır. Bu durumda, H_3 “*İş doyumunu öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*” hipotezi kabul edilmektedir.



Şekil 3.2. İş Doyumunun Öznel İyi Oluşa Etkisi

3.4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi

Araştırmanın dördüncü hipotezi olara belirlenen örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının öznel iyi oluşa etkisini ortaya koymak için oluşturulan, “ H_4 : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{4a} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{4b} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{4c} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{4d} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, “ H_{4e} : Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.” hipotezlerin regreasyon analizleri Çizelge 3.10’da gösterilmektedir.

Çizelge 3.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluş Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	F	R ²
		β	S. hata			
Öznel İyi Oluş	Sabit değer	3,526	,015	229,892	44,058	0,089
	Vicdanlılık	-,016	,015	-1,018		
	Sivil erdem	,120	,015	7,844		
	Özgecilik	,105	,015	6,831		
	Centilmenlik	,126	,015	8,183		

Çizelgedeki 44,058 F değeri, modelimizin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir (Sig.=,000). Parametrelere ait t istatistik değerlerinden modele dahil edilen her bir değişkenin ayrı ayrı (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı olduğu görülmektedir. β değeri (,120) olan sivil erdem, (,105) olan özgecilik, (,126) olan centilmenlik görece olarak önemli bağımsız değişkenlerdir. β değeri (-,016) olan vicdanlılık değişkeni öznel iyi oluşu negatif etkilemektedir. Yani vicdanlılık artış gösterdiğinde öznel iyi oluş azalacaktır. Öznel İyi Oluşu etkileyen faktörler içerisinde vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik düzeyleri öznel iyi oluş düzeyini 0,089 oranında açıklamaktadır (R²=0,089). Bu sonuca göre öznel iyi oluştaki % 8’lik değişim modele dahil ettiğimiz vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik tarafından açıklanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık boyutları öznel iyi oluşun öncülleri olarak kabul edilebilir.

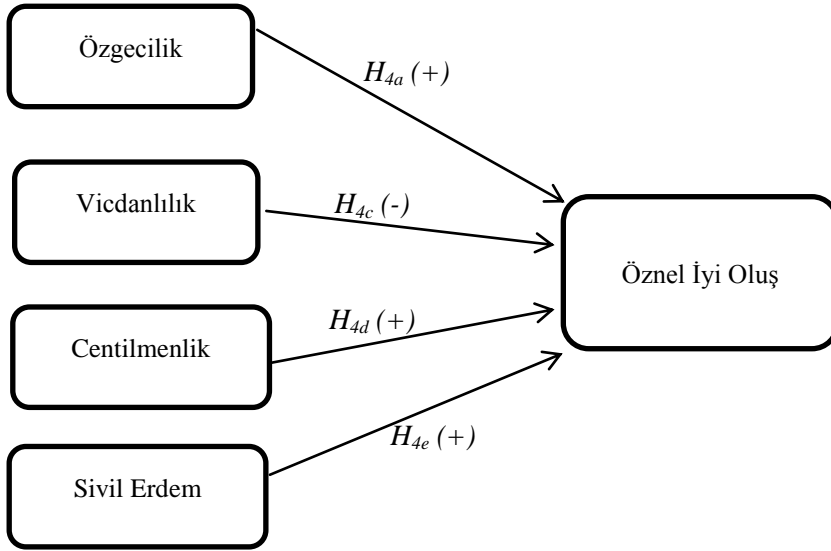
Kısaca modelimizin tahmin sonucu aşağıdaki gibidir;

$$y = 3,526 + (-)0.016x + 0.120x + 0.105x + 0.126x$$

$$\text{Öznel İyi Oluş} = 3,526 + (-) 0.016(\text{vicdanlılık}) + 0.120(\text{sivil erdem}) + 0.105(\text{özgecilik}) + 0.126(\text{centilmenlik})$$

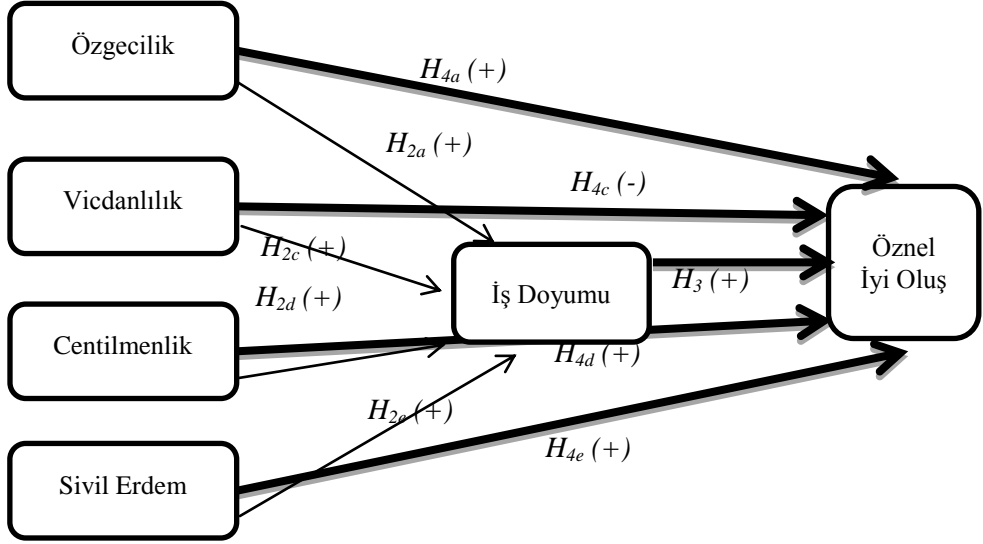
Bu durumda, H_4 “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, H_{4a} “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, H_{4d} “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, H_{4e} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem

öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.”, hipotezleri kabul edilmektedir. H_{4c} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, hipotezi ise red edilmektedir. Ayrıca, H_{4b} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, şeklinde öngörülen nezaket boyutu faktör yapısı oluşmadığı için analiz dışında kalmış ve hipotez değerlendirilememiştir.



Şekil 3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Öznel İyi Oluşa Etkisi

Aşağıdaki şekilde araştırma modeli bir bütün olarak gösterilmektedir.



Şekil 3.4. Araştırma Modeli

Araştırma modeli hipotezleri genel olarak değerlendirildiğinde anlamlıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket boyutu oluşmamasından dolayı değerlendirilememiştir. Literatür incelemesi sonucu oluşturulan hipotezlerden sadece örgütsel vatandaşlık boyutlarından vicdanlılığın öznel iyi oluşa etkisi negatif çıkmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Turizm işletmeleri günümüz koşullarının yoğun rekabet ortamında ve sürekli gelişim\değişim içerisinde olma zorunluluğu olan işletmelerdir. Ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunan hizmet sektörünün en önemli sermayesi ise insan kaynağı yani çalışanlarıdır. İnsan kaynaklarında meydana gelebilecek en küçük problem işletmelerin başarısını olumsuz yönde etkileyecektir, bu durum dolaylı olarak ülke ekonomisini de negatif olarak etkileyecektir. İşletmelerin özelliklede turizm işletmelerinin geleceğini bu denli etkileyen çalışanlarının kendilerini iyi hissetmeleri bu noktada önem arz etmektedir. Çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri hem işletme hemde çalışan çevresinde son derece önemlidir. Çalışanın, Dünya Sağlık Örgütünde belirttiği üzere fizyolojik, psikolojik, sosyolojik iyilik hali derecesinin yüksek olması birçok açıdan pozitif sonuçlar doğurmaktadır. Yapılan araştırmalarda da belirtildiği üzere (Diener & Seligman, 2002, Lyubomirsky, King & Diener, 2005, Doğan ve Eryılmaz, 2013) öznel iyi oluşu yüksek bireylerde kişilerarası iletişimin geliştiği, yaşam enerjisi, yaratıcılık ve yaşam kalitelerinde artış, yaşam sürelerinde uzunluk ve iş ortamında başarılı oldukları belirtilmektedir.

Bu araştırmanın temelinde işyerinde örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileyen ve iş doyumuna sahip çalışanların öznel iyi oluş seviyelerinin yükseleceği düşünülmüştür. Bugün pek çok işletmenin çalışanından normal görev prosedürlerinin üzerinde davranış sergilemesi beklenildiği bilinmektedir. Bunun üzerine örgütsel vatandaşlık ve duygusal emek kavramları pekçok araştırmacı tarafından incelenmekte ve çözüm önerileri getirilmektedir. Bazı araştırmacılar örgütsel vatandaşlık davranışının örgütte varolması gerektiğini düşünürken bazıları da bu davranışların örgütte meydana gelen eksiklerden ortaya çıktığını öne sürmektedirler. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının özünde örgütün performans ve etkililiğini arttırmak için çalışanların isteğine bağlı olarak sergiledikleri ekstra rol davranışları bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının en önemli özelliği gönüllülük esasına dayanmasıdır, bu durumda çalışanların bu davranışları sergileme isteklerinin artırılmasında yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir.

Bu araştırmada çalışanların öznel iyi oluşlarını arttıracakları düşünülen diğer bir değişken ise iş doyumudur. İş doyumunu kavramı hızlı artan rekabet ortamında

örgütlerin yenilikçi, motivasyonu yüksek, verimli çalışanlara olan ihtiyacının artmasıyla dahada önem kazanmaktadır. İşletmelerin başarılarını etkileyen diğer önemli bir durumdur çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olması. Ücret, terfi, sosyal haklar, iş arkadaşları v.b. birçok faktör çalışanın doyumunu üzerinde son derece etkilidir. Azami ölçülerde bu faktörlerin çalışanların öznel iyi oluşuna katkıda bulunacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Günümüz işletmelerinde iş doyumsuzluğu somut olarak gözlenebilen bir durumdur. İş devir hızının yüksekliği, işe bağlılığın azalması, uykusuzluk, baş ağrısı, duygusal çöküntüler çalışanların doyumsuzluklarını ortaya koymaktadır. İş hayatında tüm paydaşların huzurlu bir ortamda iş yapması, verimli ve başarılı olmaları yönetici ve çalışanlarının iş doyum seviyelerinin yüksek olmasına, dolayısıyla kendilerini iyi hissetmelerine bağlıdır.

Geçmişten günümüze insanlar kendilerini iyi hissetmeyi arzu etmektedirler. Yüksek öznel iyi oluşa sahip bireylerin etkili problem çözme becerilerine sahip oldukları, özgeci davranışlar sergiledikleri, stresli yaşam olayları karşısında daha dirençli oldukları bulunmuştur (Frisch 2000, Veenhoven 1989). Bütün bireylerin ve hatta günümüz ülkelerinin arzusu uzun süreli sürdürülebilir bir iyilik halinin oluşturulmasıdır. Öznel iyi oluşu hangi faktörlerin arttırdığının farkına varılması bireyin yaşamı boyunca daha ayrıcalıklı bir hayat sürdürmesinde önemli bir rol oynayacağı düşünülmektedir. Araz ve diğerlerinin (2007:114) çalışmasında bireylerin sağlıklarını korumaya yönelik yaptıkları koruyucu davranışlar olarak; beslenmelerine dikkat etmek, spor ve egzersiz yapmayı en çok, stresle başa çıkma veya sosyal olmayı en az benimsedikleri ortaya konulmuştur. Günümüz koşullarında çalışanların yoğun iş temposu içerisinde kendilerini iyi hissetmek için farklı aktiviteleri benimsemeleri ve bu aktiviteleri uygulayabilmeleri öznel iyi oluş seviyelerini yükseltecektir.

Öznel iyi oluş kavramı bir duygu durumudur ve öznel yargıları ifade etmektedir, dolayısıyla öznel iyi oluş kriterleri her birey için farklılık arz etmektedir. Kulshrestha ve Sen'in (2006) çalışmasında duygusal zeka ile öznel iyi oluş arasında yüksek bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmış, yüksek duygusal zeka seviyesine sahip kişilerin daha mutlu olduğunu belirtmişlerdir. Birey öncelikle yiyecek, barınma, sevgi, saygı, başarılı olma gibi temel ihtiyaçların giderilmesinden sonra kendini iyi hissetmekte, bu noktadan sonra ise beklentilerinde artmasıyla farklı arayışlar içerisine girmektedir. Bireyin

yaşadıklarında çevresel koşullar öznel iyi oluşu önemli ölçüde etkilemektedir. Öznel iyi oluş kısmen içi kısmen dış şartlara bağlı olarak değişim göstermektedir. Olaylara gösterilen farklı tepkiler duygu ve düşünce itibarıyla bireyleri birbirlerinden ayırmaktadır. İşletmeler açısından düşünüldüğünde her bir çalışanın öznel iyi oluş düzeyleri onların olaylara bakış açısı ve kavrama düzeyleri ile değişkenlik gösterecektir.

İlgili literatür incelemesinde öznel iyi oluşa yönelik pek çok (Diener, 1984, Diener, 2009, Güven, 2008, Diener, et al. 2003, Malkoç, 2011, Rehdanz & Maddison, 2003, Oktan, 2012, Doğan ve Eryılmaz, 2013, vb.) araştırma bulunmaktadır, ancak turizm işletmelerine yönelik herhangi bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Bu araştırmanın modeli örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumunu ve öznel iyi oluş kavramlarının birbirleriyle olan ilişkileri ve etkileri üzerine kurulmuştur. Bu amaçla daha önceki çalışmalarda kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler kullanılmıştır. Daha önce geçerlilik ve güvenilirlik düzeyi yüksek çıkan ölçeklerin bu araştırma içinde elde edilen güvenilirlik katsayıları yüksek derecede geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırma modeli örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumunu ve öznel iyi oluş kavramları üzerine oluşturulduğu için demografik değişkenler araştırma modeline dahil edilmemiş, tanımlayıcı istatistiklerle incelenmiştir. Çalışanlar ağırlıklı olarak 18-35 yaş grubundadır. Turizm işletmelerinin dinamik yapısı ve iş devir hızının sonucu olarak düşünülebilir. Bu yaş grubunun turizm işletmelerine olan avantaj ve dezavantajları tartışılabilir. Çalışanların cinsiyet olarak araştırmaya katılım oranları hemen hemen birbirine yakındır. Eğitim seviyelerine bakıldığında çalışanların büyük ölçüde lise mezunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turizmin temel yapıtaşı çalışanlarının eğitim seviyelerinin artırılması ve yüksek eğitimli çalışanların istihdam ettirilmesi ülkemiz turizm kalitesinin artırılması için gereklidir. Bu araştırmanın 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde yapıldığı dikkate alınrsa daha küçük yıldızlı işletmelerde çalışanların eğitim seviyesi durumu daha ciddi boyutlarda olabilir. Hizmetiçi eğitimlerin artırılması, çalışanların bir üst seviye eğitime yönlendirilmesi, devlet tarafından gerekli düzenlemelerin yapılması eğitim seviyesinin yükseltilmesinde önemli rol oynayabilir. Kalifiye personel istihdamının yetersiz olması turizmin geleceğinde önemli adımların atılamamasına neden olabilir. Araştırmaya katılan çalışanların %55,7'i bekar,

%44,3'ü evlidir, ayrıca %89,7'si mesleklerini sevdiklerini, %10,3'ü sevmediklerini ifade etmişlerdir. Verilerin yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanması sebebiyle çalışanların %54,0'ı daimi, %46,0'ı da geçici olarak çalışmaktadırlar. Çalışanların bu meslekteki çalışma yılları itibariyle en fazla 1-10 (%76,3) yıl aralığında olduğu, aynı işyerinde çalışma yılları itibariyle ise, 1-5 (%75,8) yıl aralığında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turizm işletmelerindeki iş devir hızı yüksekliği bu verilerde de kendini göstermektedir. Kalifiye elemanın yetersizliğinin yanısıra çalışanın çalışma süresinin kısalığı işletmelerin insan kaynakları açısından problemlerini ortaya koymaktadır. Bu problemler işletme açısından; çalışanın iş eğitiminin tamamlanamaması, iş verimliliğinin sağlanamaması, çalışan performansının yetersizliği olarak sayılabilirken, çalışan açısından; işe ve işletmeye olan bağlılığın sağlanamaması, iş doyumunun sağlanamaması, kariyer belirsizliği, yönetici-çalışan iletişiminin sağlanamaması, ücret doyumsuzluğu v.b. birçok problem sayılabilir. Araştırmaya katılan çalışanların %80,7'sinin 500-1500 TL arasında aldıklarını ifade ettikleri gelir durumları yukarıda ortaya konulan verileri destekler niteliktedir. Türkiye 2014 açlık ve yoksulluk sınırı rakamlarının (1 300-3 800) altında olan bu gelir seviyesine sahip turizm çalışanlarının iş doyumsuzluğunun ve öznel iyi oluş düzeylerinin yeterli olmayacağı düşünülebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunu ilgili literatürde en çok ilişkilendiren kavramlardır (Wagner & Rush, 2000, Turnipseed & Murkison, 2000 Organ & Lingl, 1995, Kaskel, 2000, Schappe, 1998:277-291, v.b.). Araştırma sonuçları örgütsel vatandaşlık ve iş doyumunu arasında yüksek bir ilişki olduğu ve iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışına yol açtığı doğrultusundadır. Gerek örgütsel vatandaşlık davranışı gerekse iş doyumunu kavramı pozitif örgütsel davranışlardır. Bu pozitif duygulanıma sahip çalışanların işletmeye karşıda pozitif katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Kök'ün (2006) çalışmasında iş doyumunun doğrudan bireysel performans yerine örgütün başarısına katkı sağladığını ifade etmektedir. Organ ve Ryan'ın (1995) çalışmasında, nezaket, sportmenlik ve daha az ölçüde sivil erdemle ilişkisine de rastlanmıştır. Kaplan çalışmasında; iş doyumunu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ve pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. İş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışını ve alt boyutlarından sivil erdem, nezaket tabanlı bilgilendirme, özgecilik ve vicdanlılık boyutlarını anlamlı düzeyde açıkladığı,

centilmenlik boyutunu ise anlamlı düzeyde açıklamadığı belirlenmiştir (Kaplan, 2011). Ünüvar'ın (2006) çalışmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır, ancak iş özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmalar genellikle iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışının etkeni olarak kabul etmektedir (Podsakoff et al., 2000, Çetin, 2011, Gürbüz, 2008, Organ & Ryan, 1995, Ünüvar, 2006). Ancak Demirel ve Özçınar (2009) çalışmalarında, örgütsel vatandaşlık davranışının iş doyumundan bağımsız değerlendirilebileceğini, genel kabulün aksine örgütsel vatandaşlık davranışına sahip çalışanların iş doyum seviyelerinin yükseleceğini belirtmişlerdir. İlgili literatür ışığında bu çalışmada da örgütsel vatandaşlık ve iş doyum arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ile ilgili yapılan faktör analizi sonucunda Organın beş temel boyutu dört boyut olarak çıkmıştır (vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve sportmenlik). Belirlenen bu dört boyutun iş doyumuna ile ilgili olan ilişki analizinde ise herbirinin pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda, H1 “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ve iş doyumuna arasında pozitif bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiş, örgütsel vatandaşlık davranışları arttıkça iş doyumunun artacağı sonucu ortaya konmuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının iş doyumuna olan etkileri ile ilgili analiz sonucunda, vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik düzeylerinin iş doyum düzeyini 0,176 oranında açıkladığı görülmüştür. İş doyumundaki %17'lik değişimin örgütsel vatandaşlık boyutları tarafından olduğu söylenebilir ve örgütsel vatandaşlık davranışı iş doyumunun öncülü olarak kabul edilebilir. Bu durumda, H_2 “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, H_{2a} “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, H_{2c} “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, H_{2d} “Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, H_{2e} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem iş doyumunu pozitif etkilemektedir.”, hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak, H_{2b} “ Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket iş doyumunu pozitif etkilemektedir.” şeklinde öngörülen nezaket boyutu faktör yapısı oluşmadığı için analiz dışında kalmış ve hipotez değerlendirilememiştir.

Farklı sektörlerde iş doyumunu ve öznel iyi oluş ilişkisine yönelik pek çok çalışma yapılmıştır (Locke, 1976, Lawyer, 1976, Iverson & Maguire, 2000, Warr, 2003, Öztürk ve Özdemir, 2003, Keser, 2005, Tok ve Bacak, 2013, v.b.). Bu çalışmaların ortak noktasında iş doyumunu ve öznel iyi oluşun pozitif yönde karşılıklı ilişki içerisinde oldukları vurgulanmaktadır. Özellikle öznel iyi oluşun boyutlarından kabul edilen yaşam doyumunun iş doyumunuyla yakın ilişkisine dikkat çekilmektedir. Çalışanların iş doyumlarının yüksek olduğunda daha sağlıklı mutlu olduklarını ve bu pozitif durumu iş dışı yaşamlarına yansıttıkları, aynı şekilde iş dışı yaşantısında mutlu olan çalışanların iş yaşantılarında da mutlu olacakları ifade edilmektedir. Iverson'un araştırmasında, iş doyumunun yaşam doyumunu üzerine olan etkisinin, yaşam doyumunun iş doyumunu üzerine olan etkisinden daha fazla olacağına dikkat çekmektedir (Iverson & Maguire, 2000:807-811). Iverson'un dikkat çektiği nokta bu araştırmanın da temel hipotezleri arasında yer almaktadır. Bu çalışmada da iş doyumunun öznel iyi oluşu etkilediği ortaya çıkmıştır. İş doyumunu öznel iyi oluşu 0,250 oranında açıklamaktadır. Yani, iş doyumunu öznel iyi oluştaki % 25'lik değişimin sebebidir. Bu durumda oluşturulan, H_3 "*İş doyumunu öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*" hipotezi kabul edilmiştir. Sonuçta, çalışanların iş doyumunu arttığında öznel iyi oluş derecesinde artacaktır. İş doyumuna sahip ve mutlu çalışanlar örgütte uyum içinde çalışacaklar, örgütün amaçları doğrultusunda hareket edeceklerdir. Örgütün amaçları doğrultusunda hareket eden çalışan gücü özellikle turizm işletmelerinin rekabet ortamında işletmelere önemli avantajlar sağlayacaktır.

Bu araştırma için oluşturulan araştırma modelinin diğer bir hipotezi örgütsel vatandaşlık ve öznel iyi oluş ilişkisi üzerinedir. Bu ilişki üzerine herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan analiz sonucunda, modele dahil edilen her bir değişken anlamlı çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem, özgecilik ve centilmenliğin pozitif, vicdanlılığın ise negatif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Vicdanlılık boyutuyla hareket eden çalışanların öznel iyi oluş derecelerinde azalma olacağı araştırma için ilginç bir sonuçtur. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları öznel iyi oluş düzeyini 0,089 oranında açıklamaktadır, Bu sonuca göre öznel iyi oluştaki % 8'lik değişim modele dahil ettiğimiz vicdanlılık, sivil erdem, özgecilik ve centilmenlik tarafından açıklanmaktadır. Bu araştırma için öngörülen bu ilişkiden örgütsel vatandaşlık davranışının öznel iyi oluş seviyesinde etkili olduğu görülmektedir. Ayrıca,

örgütsel vatandaşlık boyutları öznel iyi oluşun öncülleri olarak kabul edilebilir. Bu durumda araştırma için oluşturulan, H_4 “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, H_{4a} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, H_{4d} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, H_{4e} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sivil erdem öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, hipotezleri kabul edilmiş, H_{4c} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından vicdanlılık öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, hipotezi ise red edilmiştir. Ayrıca, H_{4b} “*Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket öznel iyi oluşu pozitif etkilemektedir.*”, şeklinde öngörülen nezaket boyutu faktör yapısı oluşmadığı için analiz dışında kalmış ve hipotez değerlendirilememiştir.

Bu araştırmanın aynı konuda turizm işletmelerinde eksikliği hissedilen çalışanların öznel iyi oluşlarına yönelik çalışmalara bir başlangıç olacağı ve bu çalışmaları hızlandıracağı düşünülmektedir. Bu çalışmada öznel iyi oluş kavramı örgütsel vatandaşlık ve iş doyumunu kavramlarıyla incelenmiştir. Daha sonraki araştırmalarda öznel iyi oluş kavramı, stres, yaşam kalitesi, rekreasyon faaliyetleri, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık, örgütsel etkinlik, yalnızlık gibi kavramlarla ilişkileri ortaya konabilir. “Mutlu çalışan başarılı işletme” felsefesi üzerine alternatif uygulama faaliyetleri geliştirilebilir. Araştırma ile ilgili literatür incelemesinde öznel iyi oluşu açıklama yüzdesi düşük kabul edilmesine rağmen ağırlık olarak demografik değişkenler ele alınmıştır, bu noktadan hareketle bu çalışmada demografik değişkenler yerine iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık kavramı üzerine model geliştirilmiştir, ancak demografik değişkenlerle ilgili de yeni araştırmalar ortaya konabilir. Bu araştırma konaklama işletmeleri çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. Daha sonraki araştırmalarda seyahat işletmeciliği, yiyecek-içecek işletmeleri gibi farklı turizm işletmelerinde de gerçekleştirilebilir. Bu çalışmada nicel araştırma yaklaşımı gerçekleştirilmiştir, farklı araştırmalarda nitel yaklaşım teknikleriyle çalışanların öznel iyi oluşları derinlemesine incelenebilir. Ayrıca bu çalışmada öznel iyi oluş kavramı çalışanların genel olarak iyilik halleri ortaya konulmuştur, ancak farklı araştırmalarda daha spesifik koşullardaki hissedilen iyilik halleri değerlendirilebilir.

KAYNAKLAR

- Acaboğa, A. (2007). Din-mutluluk ilişkisi. T.C., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı, Kahramanmaraş.
- Aksu, A. ve Aktaş, A. (2005). Job satisfaction of managers in tourism. *Managerial Auditing Journal*. 20(5), 479-488.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Aksu, G., Acuner, A., Münir ve Tabak, R. S. (2002). Sağlık bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma (Ankara örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt 55, Sayı, 4, S.2.
- Altaş, S. S. ve Çekmecelioğlu, H. G. (2007). İş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı üzerindeki etkileri: Bir Araştırma. *Haziran*, 47-57.
- Allen, T. D.(2006). Rewarding good citizens: the relationship between citizenship behavior, gender and organizational rewards. *Journal Of Applied Social Psychology*, Vol:36.
- Andrews F. & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. New York: Plenum Press.
- Argyle, M. (1999). Causes and correlates of happiness, well-being: the foundations of hedonic psychology. D. Kahneman, E. Diener, N. Schwarz (Ed), New York, Russel Sage Foundation, 356-357.
- Arıkan, R. (2000). *Araştırma teknikleri ve rapor yazma*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Araz, A. ve Harlak, H., M.(2007). Gülgün sağlık davranışları ve alternatif tedavi kullanımı. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6 (2).
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.2, 203-216.

- Aşık, A. N. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 467, Haziran,S:31.
- Ataklı, A., Dikmentaş E. ve Altinişik, S. (2004). Üniversite hastanelerinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinin iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2).
- Aydınlı, Y. (2004). Farabi'nin bilgi anlayışına genel bir bakış. *Bilimname IV*, 1, 5-16.
- Baysal, S. ve Aka, İ. Ç. (2013). Bir pazarlama stratejisi olarak mutluluk temasının markalar tarafından kullanılması: mutluluk temelli pazarlama üzerine bir araştırma. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 5, No 1, Issn: 1309-8012 (Online).
- Bedranek H., R. Pecchenino & S. Stearns.(2003). Fat and happy: health choices and health outcomes. Working Paper Saint Louis University.
- Bentham, J. (2000). An introduction to the principles of morals and legislation. Batoche Books, Kitchener.
- Bilgiç, R.(2008). İş özellikleri kuramı: geniş kapsamlı gözden geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, Aralık 11 (22), 66-77.
- Bircan, H. H. (2001). İslam felsefesinde mutluluk, İz Yayıncılık, İstanbul, S:58.
- Bingöl, D., Naktiyok, A. ve İşcan, O.F. (2003). Dönüştürücü liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. 11. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Afyon, 491-508.
- Bok, S. (2011). Mutluluğu Keşfetmek. Butik Yayıncılık.
- Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 11 Sayı 19, Haziran, 75-94.
- Bolat, O. İ., Bolat T. ve Seymen,O. A. (2009). Güçlendirici lider davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sosyal mübadele kuramından hareketle incelenmesi. T.C., Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 12, Sayı 21,Haziran, 215-239.

- Bolino, C. M., Turnley, W.H. & Niehoff, P.B.(2004). The other side of the story: reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review* 14, 229–246.
- Borgonovi, F.(2008). Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness. *Social Science & Medicine* 66, 2321-2334.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J.(1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10, 99-109.
- Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. & Motowidlo, S.J. (2001). personality predictors of citizenship performance. *International Journal Of Selection And Assessment*, 9, 52–69.
- Borghesi, S. & Vercelli, A.(2010). Happiness and health: two paradoxes. *Journal Of Economic Surveys*.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 1-18.
- Boylu, A. A. ve Terzioğlu R. G.(2007). Ailelerin yaşam kalitelerini etkileyen bazı subjektif göstergelerin incelenmesi. *H.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*.
- Bulutlar, F. (2005). The mediating effect of subjective well-being on the relationship between organizational learning climate, performance and organizational citizenship. T.C., Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Organizational Behavior Bilim Dalı, İstanbul.
- Bülbül, Ş. ve Giray, S.(2011). Sosyodemografik özellikler ile mutluluk algısı arasındaki ilişki yapısının analizi. *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 11, Özel Sayı, 113-123.
- Campbell, A.(1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31, 117–124.
- Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.

- Chemali, Z. N., Chahine , Lama M. & Naassan, G.(2008). On happiness: a minimalist perspective on a complex neural circuitry and its psychosocial constructs. *Journal Happiness Studies*, 9, 89–501.
- Chung, T.& Mallery P.(2000). Social comparison, individualism-collectivism, and self esteem in chine and The United States. *Current Psychology*, Cilt:18, No: 4, 343-344.
- Chaiprasit, K.& Santidhirakul O.(2011). Happiness at work of employees in small and medium-sized enterprises. Thailand, *Procedia - Social And Behavioral Sciences* 25, 189-200.
- Cımbız, A., Uzgören, N., Aras, Ö., Öztürk, S., Elem, A. ve Emel C. C.(2007). Kas iskelet sisteminde ağrıya ait risk faktörlerinin lojistik regresyon analizi ile belirlenmesi: pilot çalışma. *Fizyoterapi Rehabilitasyon*,18(1), 20-27.
- Çakır, F. (2000). Sosyal bilimlerde istatistik. Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 1.Baskı.
- Çakır, Ö.(2006). Ücret adaletinin iş davranışları üzerindeki etkileri. *Kamu-İş Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası*, Ankara.
- Çarıkçı, İ. H.(2000). Çalışanların iş tatminlerini etkileyen kişisel özellikler-süpermarket çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*, C:5, S:2, 155-168.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2005) . Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *C.U. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23-39.
- Çetin, F. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında örgütsel bağlılık, iş tatmini, kişilik ve örgüt kültürünün rolü. T.C., Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Dağdelen, M. (2008). Üretim ve hizmet sektöründe çalışan işçilerde ruhsal sağlık düzeyi, ruhsal belirti dağılımı, algılanan sağlık, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve sosyodemoğrafik özelliklerinin karşılaştırılması. T.C., İnönü Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Psikiyatri Anabilim Dalı, Malatya.
- Demirel, Y. ve Özçınar, M.F.(2009). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerine etkisi: farklı sektörlere yönelik bir araştırma. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 23 Ocak, Sayı: 1 131.

- Deluga, R. J. (1995). The relation between trust in the supervisor and subordinate organisational citizenship behavior. *Military Psychology*, 7,1-16.
- Demirgil, H. (2010). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ş. KALAYCI (Ed), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 5.Baskı.
- Demirtaş, S. Ç. (2010). The role of gender, relationship status, romantic relationship satisfaction, and commitment to career choices in the components of subjective well-being among senior university students. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University.
- Dilmaç, B. ve Bozgeyikli, H.(2009). Öğretmen adaylarının öznel iyi olma ve karar verme stillerinin incelenmesi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt-Sayı: 11-1*.
- Diener, E. (1984) Subjective well- being. *Psychological Bulletin*, 95(3),542- 575.
- Dikmen, A. A.(1995). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt:50, No:3-4, Haziran-Aralık, dergiler.ankara.edu.tr. Ulaşım Tarihi:17.09.2012.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal Of Personalit, Assessment*, 49, 71175.
- Diener, E.& Diener, C. (1996). Most people are happy. *Psychological Science*.7, 181–185.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E.& Smith, H. L. (1999). Subjective well- being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276- 302.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being. the science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43.
- Diener, E.& Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81- 84.
- Diener, E., Oishi, S.& Lucas, R. E. (2003). Personality, culture and subjective wellbeing: emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review Pyschology*, 54, 403-425.
- Diener, E. (2009). Subjective well-being, the science of well-being. *Social Indicators Research Series*, USA, Springer, 37, 11-58.

- Doğan, T.(2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 14 (1), 56-64.
- Doğan, T. ve Eryılmaz, A.(2013). İki boyutlu benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 33 (Ocak, I), 107-117.
- Doğan, T., Eryılmaz, A. ve Ercan L. (2014). İşe bağlılığın öznel iyi oluş üzerindeki yordayıcı rolü: akademisyenler üzerine bir çalışma. Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı: 33, 48-57.
- Dumludağ, Ö. G.(2011). Mutluluk ve iktisadi parametreler üzerine bir inceleme. T.C., İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Duyan, E. C.(2007). İş ve yaşam tatmininde yoga'nın etkileri üzerine bir araştırma. Uludağ Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Cilt XXVI, Sayı 1, 25-34.
- Easterlin, R. (2001). Income and happiness: towards a unified theory. The Economic Journal, V:111, N: 473, 467.
- Eğinli, A. T.(2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C: 23, S: 3, 35.
- Eroğlu, E.(2013). İş ve yaşamda motivasyon. Y. TUNA(Ed), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022, Açıköğretim Fakültesi Yayını N: 1974.
- Eroğluer, K.(2011). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: kuramsal bir inceleme. C:11, S:1, Ocak, 121 -136.
- Eryılmaz, A.(2010). Ergenlerde öznel iyi oluşu artırma stratejilerini kullanma ile akademik motivasyon arasındaki ilişki. Klinik Psikiyatri,13,77-84.
- Eryılmaz, A. ve Öğülmüş, S.(2010). Ergenlikte öznel iyi oluş ve beş faktörlü kişilik modeli. Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, C:11,S:3, Aralık, 189-203.
- Eryılmaz, A.(2011). Ergen öznel iyi oluşunun, öznel iyi oluşu arttırma stratejilerini kullanma ile yaşam amaçlarını belirleme açısından incelenmesi. Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, C:24, S:1, Mart.

- Eryılmaz, A. ve Doğan, T.(2012). İş yaşamında öznel iyi oluş: utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. Klinik Psikiyatri, 15, 49-55.
- Eryılmaz, A. (2013). Ailede mutluluk faktörleri, aile içi uyumlu etkileşim. B. ACAT (Ed), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2688, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1654.
- Ezzedeen, S. R. (2003). Research note on job satisfaction. pennsylvania: The Pennsylvania State University.
- Farh, J. L., Podsakoff, P. M.& Iorgan, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: leader fairness and task scope versus satisfaction. Journal Of Management, 16, 705.721.
- Feinstein, A. H.(2000). A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. Masters Abstracts International, V: 39-02, 374.
- Finkelstein, L.M., Protolipac, D.S.& Kulas. J.T. (2000) . The role of subordinate authoritarianism in cross-level extra-role relationships. Journal Of Psychological Interdisciplinary And Applied, 134(4), 435-443.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. American Scientist, 91,330-335.
- Fredrickson, B. L. (2001) . The role of positive emotions in positive psychology: the broaden-and-build theory of positive emotions. American Psychologist, 56, 218-226.
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C. & Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. Motivation And Emotion, 24, 237-258.
- Fredrickson, B. L., Joiner, T.(2002) . Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. American Psychological Society, V:13, N: 2, March, 172-175.
- Garatachea, N., Molinero, O., Marti'nez-Garci'a, R., Jime'nez-Jime' nez,R., Gonza' lez-Gallego, J. & Ma'rquez, S. (2009). Feelings of well being in elderly people: relationship to physical activity and physical function. Archives of Gerontology and Geriatrics 48, 306–312.

- Gençöz, T. (2000). Pozitif ve negatif duygu ölçeği: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15,46, 19-26.
- Greenberg, J. & Baron, R. A.(2000). *Behavior in organizations*. Prentice Hall, New Jersey, 700.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H.(2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, Sayı 15, Ekim, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi.
- Gürbüz, S.(2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Bahar, C:3, Y:2, S:1, 3, 48-75.
- Güven, İ.G.S.(2008). Fen ve genel lise öğrencilerinin cinsiyet ve sosyometrik statülerine göre öznel iyi oluş düzeyleri, genel sağlık örüntüleri ve psikolojik belirti türleri. T.C., Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Halepota, J. A. (2011). determinants of work attributes and personality aspects towards employees' job satisfaction. Brunel Business School, Brunel University, Doctor Thesis, West London, UK.
- Hayes, N.& Joseph, S. (2003). Big 5 correlates of three measures of subjective well-being. *Personality And Individual Differences* 34, 723–727.
- Hayta, A. B.(2007). Çalışma ortamı koşullarının işletme verimliliği üzerine etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, S:1.
- Hills, P.&Argyle, M.(2001). Happiness, introversion-extraversion and happy introverts. *Personality and Individual Differences* 30, 595-608.
- Hills, P. & Argyle M.(2002). The oxford happiness questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality And Individual Differences* 33, 1073–1082.
- Iverson, R. D. &Maguire, C. (2000). The relationship between job and life satisfaction. *Human Relations*, 53(6).
- İskenderoğlu, M. (2005). Thomas aquinas'ta mutluluk. Sakarya Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi Dergisi, 11, 97-120.

- Kahveci, K. (2007). Teolojik açıdan akıl–bilim–mutluluk ilişkisi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:9, S:1, e-dergi.atauni.edu.tr.
- Kankotan, Z. Z.(2008) . The role of attachment dimensions, relationship status, and gender in the components of subjective well-being. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of The Middle East Technical University.
- Karaduman, N.(2012). Örgüt Kültürünün Çalışanın Motivasyonu Üzerindeki Etkisi. <http://nedimkaraduman.wordpress.com/> Erişim Tarihi: 10.02.2014.
- Karaman, A. ve Aylan, S. (2012). Örgütsel vatandaşlık. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C:02, S: 01.
- Kaskel, R. J. (2000). Value congruence and satisfaction. unpublished doctoral dissertation. The California School Of Professional Psychology At Alameda.
- Kayış, A.(2010). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ş. Kalaycı (Ed), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 5.Baskı.
- Kaplan, İ.(2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi; konya emniyet teşkilatı üzerinde bir uygulama. T.C., Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi,Konya.
- Kesgin, C. ve Topuzoğlu, A.(2006). Sağlıkın tanımı: başa çıkma. Journal Of İstanbul Kültür Üniversitesi, 3, 47-49.
- Keskin, Z. (2011). İbn Miskeveyh'in mutluluk anlayışı. T.C., Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Ve Din Bilimleri Anabilim Dalı, İslam Felsefesi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nisan , Kayseri.
- Keleş, Y.ve Pelit, E. (2009). Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları: istanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5(2), 24- 45.
- Keser, A.(2005). İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi: otomotiv sektöründe bir uygulama. Çalışma ve Toplum,4.
- Kırbıyık, M.E. (2012). Mutluluk ahlakı (eudaimonizm). Fârâbî E-Dergi, Yıl: 2, Sayı: 3 / Şubat.

- Köker, S. (1991). Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeyinin karşılaştırılması. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kök, S.B.(2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan, Sayı: 1.
- Krueger, A. B. & Schkade, D. A.(2008). The reliability of subjective well-being measures. August; 92(8-9),1833–1845.
- Koustelios, A. D. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of grek teachers. The International Journal Of Educational Management, 15/7, 354.
- Kop, Z. B. Mutluluk, <http://www.yurtvedunya.net/Sayi5/3.buyankop.pdf> Erişim Tarihi: 25.10.2013.
- Konovsky, M.A.& Organ, D.W. (1996). Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior. Journal Of Organizational Behavior, 17, 253-266.
- Koys, D. (2001). The effect of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: a unit-level, longitudinal study. Personnel Psychology, 54, 101-114.
- Köksal, O.(2012). Sosyal değişim teorisi çerçevesinde güven ve algılanan aidiyet durumunun örgütsel vatandaşlık davranışı ve saldırgan davranışlar üzerine etkisi. T.C. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi, Haziran, Kayseri.
- Köse, S., Kartal, B. ve Kayalı, N. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S: 20, Ocak-Haziran, 1-19.
- Kulshrestha, U.& Sen, C.(2006). Subjective well being in relation to emotional intelligence and locus of control among executives. Journal Of The Indian Academy Of Applied Psychology, February, V:32, N:2, 93-98.
- Kuroki, M. (2011) . Does social trust increase individual happiness in Japan?. The Journal Of The Japanese Economic Association.
- Küçükşille, E. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ş. Kalaycı (Ed), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 5.Baskı.

- Lama, D. & Cutler, H. C.(2008). İş Hayatında Mutluluk Sanatı. Klan Yayınları.
- Lane, R., Reiman, E., Ahern, G., Schwartz, G.& Davidson, R. (1996). Neuroanatomical correlates of happiness, sadness, and disgust. *The American Journal Of Psychiatry*, Cilt: 154, No.7. 926.
- Layard, R.(2005). *Happiness: Lessons From A New Science*. New York, Penguin Press.
- Layard, R. (2003). *Happiness: Has Social Science A Clue?*. London School Of Economics.
- Lewis, C. A.& Sharon, M. C. (2006). Religion and happiness: consensus, contradictions, comments and concerns. *Mental Health, Religion & Culture*, Cilt: 9, 220–225.
- Lievens, F.&Anseel, F. (2004). Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behavior measure across samples in a dutch-speaking context. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 77, 299-306.
- Lopopolo, R. B.(2002). The relationship of role-related variables to job satisfaction and commitment to the organization in a restructured hospital environment, *Physical Therapy*. V:82, N:10, October.
- Lucas, R.E. (2007). Adaptation and the set-point model of subjective well-being: does happiness change after major life events?. *Current Directions In Psychological Science*, 16, 75-79.
- Lucas, R. E., Dyrenforth, P.S.& Diener, Ed. (2008). Four myths about subjective well-being. *Social And Personality Psychology Compass* 2/5, 2001–2015.
- Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others?: the role of cognitive and motivational processes in well-being. *American Psychologist*, 56, 239-249.
- Lyubomirsky, S., King, L. A.& Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success?. *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K.M.& Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: the architecture of sustainable change. *Review Of General Psychology*, 9, 111-131.

- Malkoç, A.(2011). Öznel iyi oluş müdahale programının üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeylerine etkisi. T.C., Marmara Üniversitesi,Eğitim Bilimleri Enstitüsü,Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı,Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Marchiori, D. &Henkin, A., B. (2004). Organizational commitment of health profession faculty: dimensions, correlates and conditions. *Medical Teacher*, V:26, N:4, 353-358.
- McBride, M. (2010). Money, happiness, and aspirations: an experimental study. *Journal of Economic Behavior & Organization* 74, 262–276.
- Mert, İ. S.(t.y). İş tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: yöneticiler üzerine bir araştırma.
- Meyers, S. A.& Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*. 6, 10–19.
- Meyer, J., Irwing, P., Gregory P.& Allen, N., J. (1998). Examination of combined effects of work values and early work experiences on organizational commitment. *Journal Of Organizational Behavior*, V:19, 29-52.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch L.& Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: meta analysis of entecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, C:61, S:1,20-52.
- Michalos, A. C. (2007). Education, happiness and wellbeing. (First Draft For Discussion.), OECD, Centre For Economic And International Studies And The Bank Of Italy, 2-3 April.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial/Organizational Psychology*, Mcgraw Hill.
- Misener, T.R., Haddock, K.S., Gleaton, J.U.&Abu Ajamieh, A.R. (1996). Toward an international measure of job satisfaction. *Nursing Research*, 45, 87-91.
- Moideenkutty, U. (2000). Correlates and outcomes of organizational citizenship behavior directed toward the organization, the supervisor, and co-workers: a social exchange perspective. Ph.D. Thesis, Temple University.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal Of Applied Psychology*, 76, 845-855.

- Moorman, R.H.& Blakely, G.I. (1995). Individualism collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal Of Organizational Behavior*, (15), 127-142.
- Moller, D.(2011). Wealth, disability and happiness., Wiley Periodicals, Inc. *Philosophy & Public Affairs* 39, N:2.
- Moneta, G. M. (2004). The flow experience across cultures. *Journal Of Happiness Studies*, 5, 115-121.
- Ocak, H.(2012). Kınalızade Ali Efendi'de mutluluk ahlâkı kavramının felsefi temelleri. *Iğdır Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı / No: 1, Nisan / April, 115-136.
- Oishi, S.& Diener E. (2001). Re-Examining the general positivity model of subjective well-being: the discrepancy between specific and global domain satisfaction. *Journal Of Personality*, 69(4), 641-666.
- Okpara, J.O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: a study of nigerian managers in the oil industry. *The Journal Of American Academy Of Business*, V:10, N:1, 50.
- Oktan, V.(2012). Beden imajı ve reddedilme duyarlılığının öznel iyi oluşu yordama gücü. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 11 (22), 119-134.
- Okulicz-Kozaryn, A. (2011). Europeans work to live and americans live to work (who is happy to work more: americans or europeans?. *Journal Happiness Studies*, 12, 225–243.
- Organ, D.W.&Konovsky, M. (1989). Cognitive vs. affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, S:74, 157-164.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington: Lexington, Ma.
- Organ, D.W.& Konovsky, M. (1989). Cognitive vs. affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal Of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Organ, D.W. (1990). The subtle significance of job satisfaction. *Clinical Laboratory Management Review*, S:1, 94-98.

- Organ, D.W.& Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D. W.& Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Journal Of Social Psychology*, 135(3), 339-350.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: it's construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85–97.
- Oshagbemi, T. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction?. *International Journal Of Social Economics*, 27 (3), 213–226.
- Oswald, A. (1997). Happiness and economic performance. *The Economic Journal*, V:107, I:445, November, 1815–1831.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,13(1), 39-51.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 19, Temmuz-Aralık, 115-134.
- Özdevecioğlu, M. (2003). İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyon, 693-410.
- Özdevecioğlu, M., Karaca, M., Demirtaş, Ö. & Bayram, A. (2013). Mesleki stres ve tükenmişliğin zihinsel kayıplar (cognitive failures) üzerindeki etkisi. *Sakarya Üniversitesi, 1. Örgütsel Davranış Kongresi, Bildiriler Kitabı*.
- Özgen, M. K. (2005). Farabi'nin mutluluk anlayışı. T.C., Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ağustos, Kayseri.
- Özgen, M. K. (2007). *Mutluluk Problemi*. Artus Kitap, 1. Baskı, İstanbul.
- Özkaya, M. O., Yakın, V. & Ekinci, T. (2008). Stres düzeylerinin çalışanların iş doyumu üzerine etkisi, celal bayar üniversitesi çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa, Yönetim Ve Ekonomi*, C:15, S:1.

- Öztürk, A. ve Özdemir, F.(2003). İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, C: 17 Nisan, S:1-2.
- Peterson, C., Park, N. & Seligman, M. E. P. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: the full life versus empty life. *Journal Of Happiness Studies*, 6, 25-41.
- Peir'ó, A. (2006). Happiness, satisfaction and socio-economic conditions: some international evidence. *The Journal of Socio-Economics* 35, 348–365.
- Plagnol, A. C.&Easterlin, R. A. (2008). Aspirations, attainments, and satisfaction: life cycle differences between american women and men. *Genet Workin Paper*, N:32, Mart,3.
- Pohlman, R. A.& Gardiner, G. S. (2000). Value driven management. how to create and maximize value over time for organizational success. New York: Amacom.
- Podsakoff, P. M.L, Mackenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fmer, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers trust in leader. *Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors, Leadership Quarterly*, 1,107-142.
- Podsakoff, P.M.&Mackenzie, S.B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal Of Marketing Research*, 3(1), 351-363.
- Podsakoff, P. M.&Mackenzie, S. B. (1997). The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10, 133–151.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M.&Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal Of Applied Psychology*, V:82, N:2, 262-270
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal Of Management*, 26, 513-563.

- Polat, S.ve Ceep, C.(2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Bahar, S:54, 307-331.
- Pouwels, B., Siegers, J.& Vlasblom J. D.(2008). Income, working hours, and happiness. Economics Letters, 99,72-74.
- Rasheed, A. , Jehanzeb, K. & Rasheed, M. F. (2013). An investigation of the antecedents of organizational citizenship behaviour: case of saudi arabia. International Journal Of Psychological Studies; V:5, N: 1.
- Rego, A. & Cunha M. P. E. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: pathways to individual performance?. Journal Of Business Research 61, 739–752.
- Rehdanz, K.& Maddison, D.(2005). Climate and happiness. Ecological Economics 52, 111 – 125.
- Schnake, M. & Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behavior research. Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 76,283-301.
- Schappe, S.P. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. Journal Of Psychological Interdisciplinary and Applied, 132(3), 277-291.
- Seligman, M. E.P., Rashid, T.&Parks, C.A. (2006). Positive psychotherapy. American Psychologist, 774-788.
- Seligman, M.E.P. (2007). Authentic Happiness. (Çev. S. Kunt, Gerçek Mutluluk), (1. Basım), Ankara: HYB Basım Yayın.(Eserin orijinali 2002’de yayınlandı.)
- Selim, S. (2008). Life satisfaction and happiness in Turkey. Social Indicators Research, C:88, 550-555.
- Sevim, L. (2011). Tükenmişlik ve işe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: turizm sektöründe bir araştırma. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F.(2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. <http://www.onlinedergi.com>

- Sezgin, F.(2005). Örgütsel vatandaşlık davranışları: kavramsal bir çözümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar. GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, C:25, 317-339.
- Sıgır, Ü.ve Basım, N. (2006). İş görenlerin iş doyumunu ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. SÜ, İİBF, Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi,12, 131-154.
- Srinivasan, V., Pandi-Perumal, S.R., Maestroni G.J.M., Esquifino, A.I., Hardeland, R.&Cardinali, D.P. (2005). Role of melatonin in neurodegenerative diseases. Neurotoxicity Research, Vol. 7(4), 293-318.
- Smith, C., Organ D. W. &Near J. (1983). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. Journal Of Applied Psychology, 68(4), 653 663.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. Human Resource Management Review, 12, 269 –292.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction: application, assessment, cause and caonsequences. Sage. Thousands Oaks, 33.
- Somech, A.& Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behaviour from an organizational perspective: the relationship between organizational learning and organizational citizenship behaviour. Journal Of Occupational And Organizational Psychology, 77, 281–298.
- Sökmen, A.ve Boylu, Y.(2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık gösterir mi? otel işletmeleri açısından bir değerlendirme. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,10(1), 147-163.
- Sungur, O.(2010). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. Ş. Kalaycı (Ed), Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 5.Baskı.
- Şahin, N.(2007). Personel güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. T.C., Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı, Doktora Tezi.

- Şahin, M., Aydın, B., Sarı, S. V., Kaya, S.ve Pala, H. (2012). Öznel iyi oluşu açıklamada umut ve yaşamda anlamın rolü. Kastamonu Eğitim Dergisi, Eylül, Cilt:20 No:3, 827-836.
- Şeker, M. (2011). Mutluluk Ekonomisi. [journals.istanbul.edu.tr/tr /index.php/iktisatsosyoloji/ article/.../5438](http://journals.istanbul.edu.tr/tr/index.php/iktisatsosyoloji/article/.../5438)
- Şentürk, E. (2011). Mutluluk düzeyinin sosyo-demografik özelliklerle lojistik regresyon analizi aracılığıyla incelenmesi ve Türkiye için bir uygulama. T.C., Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı, İstatistik Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Şimşir, N.C.(2013). Türkiye’de mutluluk ekonomisinin belirleyicilerinin ekonometrik analizi. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, C: 50, S:579.
- Tanner, B.M. (2007). An analysis of relationships among job satisfaction organizational trust and organizational commitment in an acute care hospital. Saybrook, Ph.D. Thesis, Graduate School And Research Center, San Francisco, California.
- Taş, O.(2006). İbni Sina’nın ahlak felsefesinde mutluluk. T.C., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Ve Din Bilimleri Anabilim Dalı, İslam Felsefesi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(24), 23-45.
- Temiz, M. Olumlu Olumsuz Dalgalar Ve Mutluluk, [http://mtemiz.pamukkale.edu.tr/ bilim/Olumlu%20olumsuz%20dalgalar.pdf](http://mtemiz.pamukkale.edu.tr/bilim/Olumlu%20olumsuz%20dalgalar.pdf), Erişim Tarihi: 12.11.2013
- Testa, M. R. (2001). Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment. The Journal Of Psychology, 135(2), 226-236.
- Timur, M.S.(2008). Boşanma sürecinde olan ve olmayan evli bireylerin psikolojik iyi oluş düzeylerini etkileyen faktörlerin incelenmesi. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Programı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Mayıs.
- Tokat, L. (2006). Farabi felsefesinde mutluluğun araştırılması. Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi, VI, S: 3

- Tok, T. N. ve Bacak, E.(2013). Öğretmenlerin iş doyumunu ile yöneticileri için algıladıkları dönüşümcü liderlik özellikleri arasındaki ilişki. *International Journal Of Human Sciences*, V:10,I:1.
- Tsai, Y. &Wu S.W. (2008). The relationship among job satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover intention. *Proceedings For The Northeast Region Decision Sciences Institute*, 62-67.
- Tuzgöl Dost, M. (2007). Üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 132-142.
- Turnipseed, D.& Murkison, G.(2000). Good soldiers and their syndrome: organizational citizenship behavior and the work environment. *North American Journal Of Psychology*, 2(2), 281-302.
- Turnipseed, D. & Murkison, E. (2000). A Bi-cultural comparison of organizational citizenship behavior: does the ocb phenomenon transcend national culture?. *The International Journal Of Organizational Analysis*, 8, 200-222.
- Tutar, H. ve Altınöz, M., Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: Ostim imalât işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/1347/15605.pdf, Erişim Tarihi: 10.02.214.
- Türkben, Y.(2010) . Descartes'ın ahlâk ve mutluluk anlayışı, Hikmet Yurdu, Düşünce– Yorum. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi* Y: 3, S.5 (Ocak-Haziran), 239 – 250.
- Uyguç, N. ve Çımrın, D.(2004). DEÜ Araştırma ve uygulama hastanesi merkez laboratuvarı çalışanlarının örgüte bağlılıklarını ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler. *D.E.Ü.,İ.İ.B.F.Dergisi*, C:19, S:1, 91-99.
- Ünlü, Sezen. (2013). İş ve yaşamda motivasyon. Y. TUNA (Ed), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1974,
- Ünüvar, T. G.(2006). An integrative model of job characteristics, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University

- Vey, M.& Campbell, J. (2004). In-role or extra-role organizational citizenship behavior: which are we measuring?. *Human Performance*, 17, 119-136.
- Veenhoven, R. (1991). Questions on happiness: classical topics, modern answers, blind spots. F. Strack, M Argyle, & N. Schwarz (Eds) 'Subjective Wellbeing, An Interdisciplinary Perspective', Pergamon Press, London, 7-26.
- Veenhoven, R.(1997). Advances in understanding happiness. Published In French In *Revue Québécoise De Psychologie*, V:18, 29-74.
- Veenhoven, R.(2010). Capability and happiness: Conceptual difference and reality links. *The Journal of Socio-Economics* 39, 344–350.
- Vermaat, J. R. C. (2005). Household production, health and happiness. Phd. Thesis, Wageningen University.
- Verme, P. (2009). Happiness, freedom and control. *Journal of Economic Behavior & Organization* 71, 146–161.
- Walz, S. M.& Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: their relationship to organizational effectiveness. *Journal Of Hospitality & Tourism Research*. 24, 301- 319.
- Wagner, S. L.& Rush, M. C. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: context, disposition, and age. *The Journal Of Social Psychology*, 140(3), 379-391.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W.& Lofquist, L. H. (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis. University Of Minnesota Work Adjustment Project Industrial Relations Center.
- Weiting N., Diener, E., Raksha, A.& Affluence, J. H. (2009). Feelings of stress, and well-being. *Soc Indic Res* 94, 257–271.
- Williams, L.J.& Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal Of Management*, S.17, 601–617.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde iş tatmini ve işgören performansı ilişkisi: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması. *Bilig, Guz /*, S:55.

- Yeşiltaş, M., Türkmen, F. ve Ayaz, N. (2011). Otel işletmelerinde algılanan örgütsel prestijün örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri. C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 12, Sayı 2, 171.
- Yetim, S. A. ve Ceylan, Ö. Ö. (2011). Örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye ilişkin bir araştırma. E-Journal Of New World Sciences Academy, V: 6, N: 1, Article Number: 1c0324.
- Yıldız, B.(2002). Aristoteles etiğinde mutluluk ve erdem. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yılmaz, D.(2012). The role of happiness in the relationship between cultural fit and organizational citizenship behavior. T.C., Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, Örgütsel Davranış Bilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz, A. ve Giderler, C. (2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine kuramsal bir inceleme. Ekev Akademi Dergisi, Y.L: 11, S: 30.
- Yorulmaz, H.(2007). Kariyerde iş doyumunu ve plato: KKTC kamu sektöründe uygulamalı bir çalışma. K.K.T.C, Yakın Doğu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Lefkoşa
- Zaibun, N. S.(2008). Happiness is a serious matter, zany, zeal, zest and zing: The Z Way To Happiness.
- Coşkuner, E. (2009). Mutluluk da Stres Yaratıyor, Röportaj:Elif Tokbay
http://www.dbe.com.tr/Assets/documents/kurumsal_haberler/2009/cumhuriyet_dergi_pazar_eki_Sf10_05042009.pdf
- TUIK, Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2012, 26 Şubat 2013
www.tdk.gov.tr Erişim:18.06.2012
- TUIK, İstatistiklerle Türkiye, 2011, www.turkstat.gov.tr, Erişim.04.07.2012
- www.antalyakulturturizm.gov.tr
- <http://tr.wikipedia.org/wiki/mutluluk>
- [m.inploid.com\dopaminin görevleri](http://m.inploid.com/dopaminin_gorevleri)
- <http://www.economist.com/topics/economist-intelligence-unit>, Erişim Tarihi: 19.06.2012

<http://www.unv.org>,dünyada gönüllülüğün durumu raporu, 2011.

<http://haberkibris.com/fazla-sorumluluk-çalışanın-motivasyonunu-düşürüyor-05/02/2014>

World Happiness Report,2013, <http://unsdsn.org/resources/publications/world-happiness-report-2013>

<http://stats.oecd.org>

www.numbeo.com

EK-1

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi ile ilgili bilgi edinmek amacıyla hazırlanmıştır.

Aşağıda, işyeri davranışlarınız, işyeri ve yaşamınız ile ilgili memnuniyetinize yönelik bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelere iş yerinizdeki davranışlarınız, iş doyumunuzu ve yaşamınızda kendinizi nasıl hissettiğinizi düşünerek cevap veriniz. Lütfen soruları dikkatle okuyunuz ve okuduğunuz cümleyi, ne derece yaşadığınıza göre değerlendiriniz. Her bir ifade için **size uygun olan basamak hangisi ise** o basamağı işaretleyiniz. Ankete verilen cevapların samimi olması, veri analizi sonuçlarının güvenilir olmasını etkileyecektir. Yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

*Yrd. Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU

**Öğr. Gör. Gülseren ÇETİN

*Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu

** Adnan Menderes Üniversitesi Sultanhisar Meslek Yüksekokulu

Tel: 0505 573 33 62

e-mail: gulseren93@windowslive.com

A.KİŞİSEL BİLGİLER

Yaşınız: () 18 yaş altı () 18-26 () 27-35 () 36-44 () 45 yaş ve üzeri

Cinsiyetiniz: () Bay () Bayan

Eğitim Durumu: () İlköğretim () Lise () Önlisans
() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

Medeni Durumunuz: () Evli () Bekâr

Mesleğinizi seviyor musunuz? () Evet () Hayır

Kadro Durumunuz: () Daimi () Geçici (Sezonluk)

Kaç yıldır bu meslektesiniz: () 1-5 () 6-10 () 11-15
() 16-20 () 21-25 () 26-üzeri

Kaç yıldır bu işyerindesiniz: () 1-5 () 6-10 () 11-15
() 16-20 () 21-25 () 26-üzeri

Gelir durumunuz: () 500 ve altı () 500-1000 () 1001-1500
() 1501-2000 () 2001 ve üzeri

Hangi bölümde çalışmaktasınız belirtiniz:

Hangi bölümden mezunsunuz belirtiniz:

B.ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

	(1) Hiçbir zaman	(2) Nadiren	(3) Arasıra	(4) Genellikle	(5) Her zaman
1.Şirkette yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarıminın işlerini onlar için yaparım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.Verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.İşe zamanında gelirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.Bana verilen işleri zamamanında tamamlamaya özen gösteririm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.Şirket kurallarına harfiyen uyarım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.Çalışma arkadaşlarıminın haklarına zarar vermektan kaçınırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.Çalışma arkadaşlarıminı etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda,harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.Şirket içindeki yaşanan küçük olayları büyütmem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.Şirketin yaptıklarında mutlaka kusurlu bir yan bulurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.Şirketim ile ilgili gelişmeleri takip ederim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.Şirketimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.Şirket toplantılarına aktif olarak katılırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.Şirketle ilgili bilgileri tanıtıcı materyaller dikkatimi çeker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C.İŞ DOYUMU

	(1) Hiç tatmin edici değil	(2) Tatmin edici değil	(3) Ne tatmin edici ne değil	(4) Tatmin edici	(5) Çok tatmin edici
1. Kendi kararlarımı (yargılarımı) uygulayabilme-kullanabilme özgürlüğüm yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme sansı olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Diğerlerinden ayrı (Yalnız) çalışma sansının olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkanını bulduğum şeyleri, yapabilme sansının verilmesi yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanlarımın olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Başkaları için birşeyler yapabilme sansı olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Toplumda "saygın" bir kişi olma sansını bana sağlaması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Zaman zaman farklı işler yapabilme sansı olması yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. İşimde yükselebilecek olanakları yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Şirket politikaları ve onların uygulanışı yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Üstümün karar vermedeki becerisi-yeteneği yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Üst yönetimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. İş yeri şartları (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb) yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. İş ortamımdaki kişilerin birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. ÖZNEL İYİ OLUŞ (KENDİNİ İYİ HİSSETME)

	(1) Kesinlikle katılmıyorum	(2) Bazen katılıyorum	(3) Kararsızım	(4) Genellikle katılıyorum	(5) Esinlikle katılıyorum
1. Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Yoğun bir şekilde diğer insanlarla ilgilenirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Gelecek ile ilgili iyimser değilim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Çoğu şeyi eğlenceli bulurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Hayat güzeldir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Ben çok gülerim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hayatımdaki her şeyden çok memnunum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Çekici göründüğümü düşünmüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Çok mutluyum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Bazı şeyleri güzel bulurum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Başkalarını her zaman neşemle etkilerim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. İstedğim her şeye ulaşabilirim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Herşeye sahip olabileceğimi hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Tam olarak kendimi zinde hissederim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Genellikle neşeli ve mutluyumdur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Kararlarımı kolay veremem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Diğer insanlarla eğlenmiyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Sağlıklı hissetmiyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Geçmiş ile ilgili güzel anılara sahip değilim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yardımlarınız için teşekkür ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Gülseren YURCU

Doğum Yeri ve Tarihi : 19/07/1982

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Gazi Üniversitesi\ Mesleki Eğitim Fakültesi
Anadolu Üniversitesi\ İşletme Fakültesi

Yüksek Lisans Öğrenimi : Gazi Üniversitesi\Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Fatsa Anadolu Kız Meslek Ve Meslek Lisesi, Fatsa\Ordu

Yunus Emre Anadolu Kız Meslek Ve Meslek Lisesi, Yenimahalle\Ankara

Adnan Menderes Üniversitesi Sultanhisar Meslek Yüksekokulu, Sultanhisar\Aydın

İletişim

e-posta Adresi : gctin@adu.edu.tr

Tarih :