



İSKENDERUN TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**YÜKSEK
LİSANS
TEZİ**

**GÜVENLİK PERSONELİNİN
İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN
UNSURLARIN İNCELENMESİ**

Murat ÇİÇEK

**EKONOMİ VE FİNANS
ANABİLİM DALI**

TEMMUZ 2022



**GÜVENLİK PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN UNSURLARIN
İNCELENMESİ**

Murat ÇİÇEK

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
EKONOMİ VE FİNANS ANABİLİM DALI**

**İSKENDERUN TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Murat ÇİÇEK tarafından hazırlanan “GÜVENLİK PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN UNSURLARIN İNCELENMESİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile İskenderun Teknik Üniversitesi Ekonomi ve Finans Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Nazif ÇALIŞ

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı, İskenderun Teknik Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

.....
.....

Başkan: Prof. Dr. Nazif ÇALIŞ

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı, İskenderun Teknik Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

.....
.....

Üye: Doç. Dr. Sertaç HOPOĞLU

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı, İskenderun Teknik Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

.....
.....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Emre KARAKAŞ

Ekonomi ve Finans Anabilim Dalı, Malatya Turgut Özal Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum.

.....
.....

Tez Savunma Tarihi: 26/07/2022

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

.....

Doç. Dr. Ersin BAHÇECİ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

İskenderun Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez üzerinde Yükseköğretim Kurulu tarafından hiçbir değişiklik yapılamayacağı için tezin bilgisayar ekranında görüntülediğinde asıl nüsha ile aynı olması sorumluluğunun tarafıma ait olduğunu,
- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Murat ÇİÇEK

26/07/2022

GÜVENLİK PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN UNSURLARIN
İNCELENMESİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Murat ÇİÇEK

İSKENDERUN TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Temmuz 2022

ÖZET

Geçmişten günümüze ülkemizdeki özel güvenlik sektörü büyüyüp gelişerek yeni iş imkânları sunmaktadır. Güncel verilere göre çeyrek milyonun üzerinde özel güvenlik görevlisi aktif olarak çalışmaktadır. Her sene de bu rakam artış trendini sürdürmektedir. Özel sektör endüstrisinin dünya genelinde gelişimini sürdürdüğü düşünüldüğünde ülkemizde de bu gelişim eğrisinin pozitif yönde seyir göstereceğini öngörmek kaçınılmazdır. Ayrıca ülkemizde özel güvenlik çalışanlarının yanı sıra özel güvenlik sertifikası almış şahısların oranının daha yüksek olması dikkat çekicidir. Ülkemizde bir milyonu aşkın bireyin özel güvenlik sertifikasının olduğu belirtilmektedir. Her ne kadar sayısal artış olumlu bir seyir olarak yorumlansa da özel güvenlik çalışanlarının karşılaştığı birtakım olumsuzlukların olduğu da bilinen bir gerçektir. Bu olumsuzluklardan bir tanesinin de iş tatminsizliği olduğu belirtilmektedir. Özel güvenlik personelinde görülen iş tatminsizliği düşük ücret, eğitim durumu ile karakterize olup birçok çalışmada bahsedilen etkenlerin enine boyuna tartışıldığı görülse de diğer bir faktör olan; insan kaynaklarının iş tatminine etkisini direkt olarak değerlendirmedikleri ya da incelemedikleri görülmektedir. Bu sorunsaldan hareketle çalışmamızın amacı iş tatminine etki eden genel geçer kabul görmüş faktörlerden bağımsız olarak insan kaynaklarının alt dalında yer alan yönetici desteği ve algılanan yönetici desteğinin etkisini incelemektir.

Anahtar Kelimeler : Yönetici desteği, algılanan yönetici desteği, iş tatmini, özel güvenlik personeli

Sayfa Adedi : 75

Danışman : Prof. Dr. Nazif ÇALIŞ

INVESTIGATION OF ELEMENTS AFFECTING THE JOB SATISFACTION OF
SECURITY PERSONNEL

(M. Sc. Thesis)

Murat ÇİÇEK

ISKENDERUN TECHNICAL UNIVERSITY

GRADUATE EDUCATION INSTITUTE

July 2022

ABSTRACT

From past to present, by growing and improving private security sector in our country presents new job opportunities. According to new data over quarter million private security staff works actively. Also, this number continues to trend of increase. Considering the continuous improvement of private security in worldwide it is not hard to foresee that this positive trend curve to continue in our country as well. It is remarkable that the number of the certificated individuals higher than the actively working private security staff in our country. It is stated that there is over one million private security certificated individuals in our country. Although numeric increase is regarded as positive trend, private security staff face several problems as well. From this point of view job dissatisfaction is one of the mentioned ones. Job dissatisfaction observed in private security staff is characterized with low wage, education level which are mentioned in many studies yet it seems another factor humans resources has not been assessed or analysed directly. From this point, aim of our study is to analyse the effect of human resources and its sub divisions on job dissatisfaction independent from other generally accepted factors.

Keywords : Manager support, perceived manager support, job satisfaction,
private security staff

Page Number : 75

Supervisor : Prof. Dr. Nazif ÇALIŞ

TEŞEKKÜR

Özel güvenlik alanında çalışan personelin iş tatminine etki eden faktörlerin tespitine yönelik yapmış olduğum bu çalışmada; değerli fikir, görüş ve önerilerini benden esirgemeyen, akademik bilgi ve birikimiyle bana öncülük eden değerli danışmanım Prof. Dr. Nazif ÇALIŞ hocama “İSTE”; çalışma konumun belirlenmesinden bitimine kadar bütün süreci büyük bir özveri ve hassasiyetle takip eden, tezimin alan araştırması ve analiz sürecinde de her soruma sabırla cevap veren Doç. Dr. Berat ÇİÇEK’e “MTÜ”; enerjisiyle beni cesaretlendiren ve motivasyonum olur musun düsturu ile her daim yanımda olup, bana destek olan Doç. Dr. Nusret BOZKURT’a “BEÜ”; çalışmamın alan araştırması sürecinde görüşlerine ihtiyaç duyduğum, Dr. Öğr. Üyesi Ömer DURSUN’a “BEÜ”; tezin hazırlanış sürecinde ve sosyal hayatımda da her konuda, desteğini ve hoşgörüsünü esirgemeyen, Öğr. Gör. Ahmet ÇİÇEK’e “MAUN”, tez jürimde görevli Doç. Dr. Sertaç HOPOĞLU’na “İSTE”, Dr. Öğr. Üyesi Yunus Emre KARAKAŞ’a “MTÜ” ve son olarak tüm aile bireylerime ayrı ayrı teşekkür ediyorum, sonsuz sevgi ve saygılarımı sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR	xiii
1.GİRİŞ.....	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
2.1. İş Tatmini	4
2.2. İş Tatmini Etkileyen Nedenler	4
2.2.1. Kişisel nedenler	4
2.2.2. Örgütsel faktörler.....	5
2.3. İş Tatmini Kuramları	6
2.3.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi	6
2.3.2. Herzberg 'in çift faktör teorisi	7
2.3.3. McClland öğrenilmiş ihtiyaçlar teorisi	8
2.3.4. Alderfer ERG (Existence-Relatedness-Growth) teorisi	9
2.3.5. Adams'ın eşitlik kuramı	10
2.3.6. Locke amaç kurma teorisi.....	11
2.3.7. Vroom beklenti teorisi	11
2.3.8. Porter – Lawler modeli	11

	Sayfa
2.4. İş Tatmin Ölçüm Teknikleri	12
2.4.1. İletişim doyum anketi	12
2.4.2. İş Tanımlama endeksi	12
2.4.3. Minnesota iş tatmin ölçeği.....	12
2.5. İş Tatminsizliğinin Olumsuz Sonuçları	13
2.6. Yönetici Kavramı, Yönetici Türleri ve Yönetim Tarzları	14
2.7. Algılanan Yönetici Desteği Kavramı ve Önemi.....	15
2.7.1. Örgütsel destek	15
2.7.2. İş arkadaşı desteği.....	16
2.7.3. Sosyal destek	16
2.8. Yönetici desteği	17
2.9. Algılanan Yönetici Desteğinin Boyutları (AYD).....	17
2.10. Algılanan Yönetici Desteğinin Kavramının Dayandığı Teoriler	17
2.10.1. Sosyal değişim teorisi	17
2.10.2. Lider-üye etkileşimi teorisi.....	18
2.10.3. Psikolojik sözleşme teorisi	18
2.11. Yönetici Desteği ile İlgili Kavramlar	18
2.11.1. Stres ve tükenmişlik.....	18
2.11.2. Adalet.....	19
2.11.3. İş doyumunu	19
2.11.4. Örgüt bağlılığı.....	20
2.11.5. İşten ayrılma maksadı.....	20
2.11.6. Örgütsel sinizm (kinizm)	21
2.11.7. İş performansı	21
2.12. İşyeri İlişkileri Kavramı	22
2.13. İşyeri İlişkileri ile İlgili Teoriler.....	23

	Sayfa
2.13.1. Sosyal değişim teorisi.....	23
2.13.2. Belirsizliği azaltma teorisi	24
2.13.3. Temel kişiler arası ilişkiler oryantasyonu.....	24
2.13.4. Sosyal penetrasyon teorisi	25
2.13.5. Knapp'in ilişkisel gelişim modeli.....	26
2.13.6. İlişkisel diyalektik teorisi.....	27
2.14. İşyeri İlişkileri Türleri	28
2.14.1. Lider üye ilişkisi	28
2.14.2. Mentor eğitilen ilişkisi.....	28
2.14.3. Çalışanlar arasındaki ilişkiler	29
Bilgi Paylaşımı.....	29
2.15. İnsan Kaynakları Planlaması	29
2.15.1. İnsan kaynakları planlamasının aşamaları	30
2.15.2. İş analizinde veri toplama yöntemleri	31
Gözlem.....	31
Görüşme.....	31
Anket.....	31
Analist odaklı veri toplanması	31
Çalışma günlüğü	32
Birleşik Yöntem.....	32
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	33
3.1. Araştırmanın Amacı	33
3.2. Araştırmanın Önemi	33
3.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtlılıkları	34
3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	35

	Sayfa
3.5. Veri Toplama Aracı.....	36
3.6. Verilerin Analizi.....	37
3.7. Araştırmanın Örnekleme ve Evreni	37
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	38
4.1. Demografik Veriler	38
4.2. Ölçeklere Ait Betimleyici İstatistikler.....	40
4.3. Ölçeklere Ait Normallik Varsayımları	42
4.4. Ölçeklere Ait Yapı Geçerliliği Analizleri	42
4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizleri	43
4.5.1. İnsan kaynakları uygulamaları ölçeği ‘ne ait doğrulayıcı faktör analizi	44
4.5.2. Yönetici desteği ölçeği ‘ne ait doğrulayıcı faktör analizi.....	47
4.5.3. Arkadaşlık ilişkileri ölçeği ‘ne ait doğrulayıcı faktör analizi	49
4.6. İnsan Kaynakları Uygulamaları, Çalışma Koşulları, Yönetici Desteği ve Arkadaşlık İlişkileri Değişkenlerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi	51
5. SONUÇ	56
KAYNAKLAR.....	59
EKLER	73
Ek-1. Anket Formu.....	73
DİZİN.....	75

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 4.1. Demografik veriler.....	38
Çizelge 4.2. Ölçeklere ait betimleyici istatistikler	40
Çizelge 4.3. Ölçeklere ait normallik varsayımları	42
Çizelge 4.4. Ölçeklere ait yapı geçerliği analizleri	42
Çizelge 4.5. İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi yol katsayıları.....	45
Çizelge 4.6. İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri	46
Çizelge 4.7. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi modeli yol katsayıları	47
Çizelge 4.8. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri	48
Çizelge 4.9. Arkadaşlık ilişkileri ölçeği doğrulayıcı faktör analizi yol katsayıları	49
Çizelge 4.10. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri	50
Çizelge 4.11. Yapısal eşitlik modellemesi uyum iyiliği değerleri	52
Çizelge 4.12. Yapısal eşitlik modellemesi yol katsayıları	52
Çizelge 4.13. Yapısal eşitlik modellemesi hoelter endeksi.....	53
Çizelge 4.14. İK uygulamaları alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi.....	54
Çizelge 4.15. Hipotezler ve kabul durumları	54

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi	7
Şekil 2.2. İş performansının içsel ve dışsal motivasyon modeli	8
Şekil 2.3. Eşitlik teorisi.....	10
Şekil 2.4. Hedef belirleme teorisinin genel modeli.....	11
Şekil 2.5. Psikolojik sözleşmenin iş tatmini ve tatminsizliği üzerindeki çift yönlü etkisi	13
Şekil 2.6. İş tatmininin belirleyicileri	20
Şekil 2.7. Lider-üye etkileşiminin işyeri yalnızlığı-yaşam tatmini arasındaki etkileşimdeki aracılık rolü	23
Şekil 2.8. İlişkisel gelişim modeli.....	27
Şekil 3.1. Araştırma modeli.....	35

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar**Açıklamalar****BAT**

Belirsizliği Azaltma Teorisi

İK

İnsan Kaynakları

LÜE

Lider Üye Etkileşimi

PST

Psikolojik Sözleşme Teorisi

SDT

Sosyal Değişim Teorisi

SP

Sosyal Penetrasyon

SPT

Sosyal Penetrasyon Teorisi

1. GİRİŞ

İnsan kaynakları, organizasyonun hedeflerine ulaşmadaki başarısının belirleyicisidir. Bu nedenle insan kaynakları ile ilgili sorunlar, bir kurumun hedeflere ulaşma başarısı için belirleyicidir çünkü hedeflere ancak çalışanlar işlerini iyi yaptığı takdirde ulaşılacaktır (Hidayat & Latief, 2018). Günümüzde kurumlar bu bilinçle hareket edip insan kaynaklarına gereken önemi vermek zorundadır. Aksi halde zorlu rekabet ortamlarında ayakta kalmak pek de mümkün olmayacaktır. Bununla birlikte sürdürülebilir bir yönetim anlayışı için gerek kâr amacı güden gerekse kâr amacı gütmeyen organizasyonlarda etkin bir insan kaynakları yönetimi oldukça önemlidir.

Organizasyonlardaki insan kaynaklarının etkinliğini artırabilmek için gösterilen çabaların başında, çalışanların iş tatmin düzeylerini artırma girişimleri gelmektedir. Bunun temel sebepleri arasında iş tatmini yüksek çalışanların işle bütünleşme (Mascarenhas vd., 2022), örgütsel bağlılık (Goetz & Wald, 2022), çalışan motivasyonu (Ali & Anwar, 2021), örgütsel vatandaşlık (Purwanto vd., 2021), psikolojik iyi oluş (Chitra & Karunanidhi, 2018) gibi tutumlarındaki olumlu artışlar gösterilebilir. Bunun yanı sıra iş tatmini yüksek bireylerde tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti (Patel vd., 2021) gibi olumsuz tutumlarda da önemli ölçüde bir azalma görülmektedir.

Yukarıda bahsedilen araştırmalar da göstermektedir ki iş tatmini yüksek bireyler organizasyonları için daha fazla çaba sarf edebilmekte, bunu yaparken aynı zamanda kendilerini de daha iyi hissedebilmektedir. Bu gerçeklikten hareketle araştırmanın bağımlı değişkenini iş tatmini oluşturmaktadır. İş tatmini; iş faktörleri, bireysel özellikler ve grup ilişkilerini içeren özel durumların sonucunda ortaya çıkan genel bir tutumdur (Mishra, 2013). İş tatmininin bu çok yönlü doğasından hareketle bu araştırmada iş tatminine etki edebileceği düşünülen yönetici desteği, arkadaşlık ilişkileri ve insan kaynakları (İK) uygulamaları değişkenleri çalışmanın bağımsız değişkenlerini oluşturmaktadır.

Çalışanlar, işyerlerinin onların katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve onların refahını ne kadar önemseydiği konusunda birtakım inançlar geliştirmektedir (Rhoades & Eisenberger, 2002). Çalışanların, örgütün kendilerine karşı olumlu ya da olumsuz bir yönelimi olduğuna

dair görüşleri, örgüte insani özellikler atfetmelerine neden olmaktadır. Bu atfetme ilkesinden yola çıkarak ortaya atılan örgütsel destek teorisi zaman içerisinde yönetici üzerinden algılanarak “yönetici desteği” şeklinde kendini göstermeye başlamıştır. Bu destek gerek organizasyonun en tepesinden olsun gerekse de daha alt seviye bir yönetim kademesinden olsun, çalışanların kendilerini iyi hissetmesine, motive olmasına, performanslarının artmasına neden olmaktadır. Şüphesiz bu desteğin iş tatmini üzerinde de müspet etkilerinin olması öngörülmektedir. Bu nedenle yönetici desteği bu çalışmada iş tatminini etkileyecek unsurlardan biri olarak ele alınmıştır.

İnsan sosyal bir varlıktır ve sürekli çevresiyle ilişkiler kurmaktadır. Çalışanların vaktinin büyük bir çoğunluğunun işyerlerinde geçtiği düşünüldüğünde iş ilişkilerinin önemi daha iyi anlaşılmaktadır. Mishra'nın (2013) tanımına göre iş tatmininin önemli unsurlarından biri arkadaşlık ilişkileridir. Vaktimizin çoğunluğunu birlikte geçirdiğimiz iş arkadaşlarımızla olan ilişkimizin kalitesinin iş tatminimize olası etkileri zaten aşıkardır. İş arkadaşlıklarındaki gerilimler, çatışma ortamları, kin gütmeye, haset, dedikodu gibi olumsuz durumlar işyerini adeta yangın yerine çevirebileceği gibi, arkadaşlar arasındaki olumlu iklim de insanlara her sabah işe gitmek için ekstra bir motivasyon kaynağı olabilecektir. Buradan hareketle çalışmada iş tatminine etki edebilecek bir diğer unsur olarak arkadaşlık ilişkileri ele alınmıştır.

Günümüzde çalışanların organizasyonlardan beklentileri ile organizasyonların çalışanlardan beklentileri geçmişe oranla oldukça değişmiş durumdadır. Bu beklentilerin karşılanabilmesi için yönetim anlayışının da gelişim göstermesi gerekmektedir, öyle de oldu. Özellikle insan kaynakları yönetimi geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak, çalışanı önceleyen, modern bir tarza büründü. Bu alanda birçok uygulamaya yer verilerek, çalışanın işe alınmadan önce başlayan ve emekli olduktan sonra dahi bitmeyen yeni bir insan kaynakları anlayışı hâkim olmaya başladı. İşletmeler, çoğu zaman büyüklüklerine veya iş kollarına uygun olan uygulamaları kullanarak çalışanlarının kariyer beklentilerini karşılama yolları aramaktadır. Bu çalışmada İK uygulamalarından en yaygın kullanılan işe alım uygulamaları, performans değerlendirme uygulamaları, eğitim-geliştirme uygulamaları ve ücret-iş güvencesi uygulamalarının iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın örneklemini özel güvenlik personeli oluşturmaktadır. Güvenlik personeli, yaptıkları işin hassasiyeti nedeniyle her zaman yüksek motivasyonla çalışmak durumundadır. Hataya neredeyse yer olmayan bu iş kolunda tatmin olmayan bireylerin yüksek motivasyon sergilemesi pek rastlanılabılır bir durum değildir. Bu nedenle güvenlik personelinin iş tatmin düzeyleri ve iş tatminlerine etki edebilecek unsurların incelenmesi değerli görülmüştür ve araştırma kapsamında aşağıdaki araştırma soruları geliştirilmiştir.

- Yönetici desteği iş tatminini etkiler mi?
- Arkadaşlık ilişkileri iş tatminini etkiler mi?
- İnsan kaynakları uygulamaları iş tatminini etkiler mi?
- Çalışma koşulları iş tatminini etkiler mi?

Oluşturulan araştırma sorularının yanıtını aramak için araştırma iki temel bölüm çerçevesinde incelenmiştir. İlk kısımda iş tatmini, yönetici desteği, arkadaşlık ilişkileri ve insan kaynakları uygulamaları kavramsal çerçevede ele alınmıştır. Bu bağlamda değişkenlerin teorik alt yapıları, öncülleri ve ardılları incelenmiştir. İkinci kısımda ise yönetici desteği, arkadaşlık ilişkileri ve insan kaynakları uygulamalarının iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaya yönelik güvenlik personeli özelinde yürütülen nicel araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Araştırma bulguları ışığında güvenlik personelinin iş tatminine en çok etki eden unsurun arkadaşlık ilişkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmada ele alınan değişkenleri bir arada inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yönüyle çalışma özgün bir çalışmadır. Bununla birlikte güvenlik personelinin iş tatmini konusu özelinde bu kadar ayrıntılı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu durum da çalışmanın bir diğer özgün yanı olarak gösterilebilir. Ayrıca güvenlik personeli özelinde yapılan çalışmalar oldukça kısıtlı olması nedeniyle çalışma literatüre önemli katkılar sunabilecek potansiyelindedir. Bununla birlikte uygulamaya yönelik birtakım öneriler sunması da beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Tatmini

Çok fazla nedenden etkilenmesinden ötürü iş tatminin de birçok farklı bilim insanı tarafından tanımlanmasıyla sonuçlanmıştır. Literatürde Hoppock, Vroom, Spector, Davis, Kaliski, Statt, Armstrong, George, Mullins ve Aziri tarafından yapılmış iş tatmini tanımları yer almaktadır. Sırasıyla tanımlara bakacak olursak;

Hoppock, bireylerin psikolojik, çevresel ve fizyolojik etkenler çerçevesinde ben işimden tam anlamıyla memnunum demesidir şeklinde tanımlamaktadır (Hoppock, 1935).

Vroom, iş tatmininde çalışanın işyerindeki rolüne odaklanmaktadır ve iş tatminini çalışanın işine ve iş yerine etkin bir şekilde oryante olması şeklinde tanımlamaktadır (Vroom, 1964).

Spector, iş tatminini çalışanların işleri hakkında nasıl hissettikleri şeklinde tanımlamaktadır (Spector, 1997).

Davis ise çalışanların işleri hakkındaki pozitif ya da negatif düşüncelerin tamamı olarak tanımlamaktadır (Davis, 1982).

2.2. İş Tatmini Etkileyen Nedenler

2.2.1. Kişisel nedenler

Kişisel nedenler diğer bir adıyla intrinsik faktörler işte başarılı olma hissi, işyeri çalışanları ile olan ilişkileri, müşteri ilişkilerini ve çalışanın kendi yeteneklerini ortaya çıkarma çabasını içermektedir. İntrinsik isteklendirme araçları direkt olarak yapılan işle ilgidir. İşin kendisi, iş sayesinde edinilen bağımsızlık hissi, çalışan açısından işin önemi, sorumluluk alma, yaratıcılık için alan oluşturma ve çalışanın yeteneklerini ve yeterliliklerini gerçekleştirilmesi gibi faktörler intrinsik faktörleri oluşturmaktadır. İntrinsik faktörlerin iş tatmininde ekstrinsik faktörlerden daha etkili olduğu belirtilmektedir (Erciş, 2010). İntrinsik tatmini olan çalışanlar rahat bir şekilde iş yerinde sorumluluk alabilmektedirler.

Sorumluluk alan çalışanlar ise iş yeri için kendilerinden fedakârlık yapabilmektedirler (Xie vd., 2017).

Çalışanı mutlu eden faktörler çalışanın kendisinden kaynaklanıyorsa bu faktörlere intrinsik faktörler denilmektedir. İntrinsik faktörler bireyin algısı ile örtüşürse iş tatmini gerçekleşir. İntrinsik faktörler ile bireyin algısı örtüşmez ise tam tersi iş tatminsizliği gerçekleşir. Bu sebepten dolayı gerek çalışana gerekse yöneticilere birtakım sorumluluklar düşmektedir. Çalışana düşen sorumluluk yeteneklerinin farkında olmak, kendini tanımak ve beklentilerini açık ve anlaşılır bir şekilde ifade etmektir. Yöneticiye düşen sorumluluk ise çalışanlarında yanlış beklenti uyandırmamak ve gerçekçi olmaktır. Bu sayede çalışanlar işleriyle alakalı yanlış beklentiler içerisine girmezler (Lee, 2017).

2.2.2. Örgütsel faktörler

Örgütsel faktörlerde işin kendisi, kompensasyon, danışmanlık, terfi ve çalışma ortamı gibi birçok parametre rol oynamaktadır (Luthans, 2005; Scarpello & Campbell, 1983). Birçok araştırmacıya göre işin kendisi dahi iş tatmininde belirleyici olmaktadır. İş yerinde otonominin olması ve sonuçlara göre geri bildirim yapılmasının iş tatminini olumlu etkilediği belirtilmektedir. İşin yaratıcılık gerektirmesi çalışan açısından ilgi çekici olması ve zorluklar içermesi de iş tatmininde belirleyici olmaktadır. Son olarak işin gelişimsel içeriğinin olması da iş tatmininde etkili olmaktadır (Wong vd., 1998).

Birçok çalışmada maaşın iş tatmininde kaçınılmaz bir etkisinin olduğu belirtilmektedir (Luthans, 2005). Maaş çok yönlü bir fenomen olup iş tatminini birkaç yolla etkilemektedir. Her ne kadar maaş iş tatmininde en bariz belirleyici olsa da iş tatminini etkileyen başka kompensasyonlar da vardır. Maaşın yanı sıra maaşın adil bir şekilde dağılımı, maaş güvenliği, kompensasyonun adilliği de iş tatmini için önemlidir (Carragher & Buckley, 1996; Judge & Welbourne, 1994).

Yönetim ya da danışmanlık da çalışan iş tatmininde etkili olan faktörlerdendir. Bu faktörün iki anahtar boyutu vardır. Yönetim çalışanlara teknik, psikolojik ve sosyal destek sağlayarak iş tatmininde rol almaktadırlar. Çalışanlar yardım ya da danışma gerektiği zaman yöneticilerine ulaşmak isterler aynı zamanda arkadaşça bir iletişim kurmak isterler. Yönetici diğer bir görevi ise karar alınma sürecinde çalışanlara danışmanlık yapmaktır.

Yöneticinin yanı sıra çalışanın da karar alma sürecine aktif katılımı iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Bu iki görevin herhangi birinde aksama olması ise iş tatmininde azalma ile sonuçlanmaktadır (Miller & Monge, 1986). Terfi günümüz hizmet sektöründe hiyerarşik ilişki ya da yükselmenin azalmasından dolayı iş tatminindeki etkisini kaybetmiştir (Luthans, 2005).

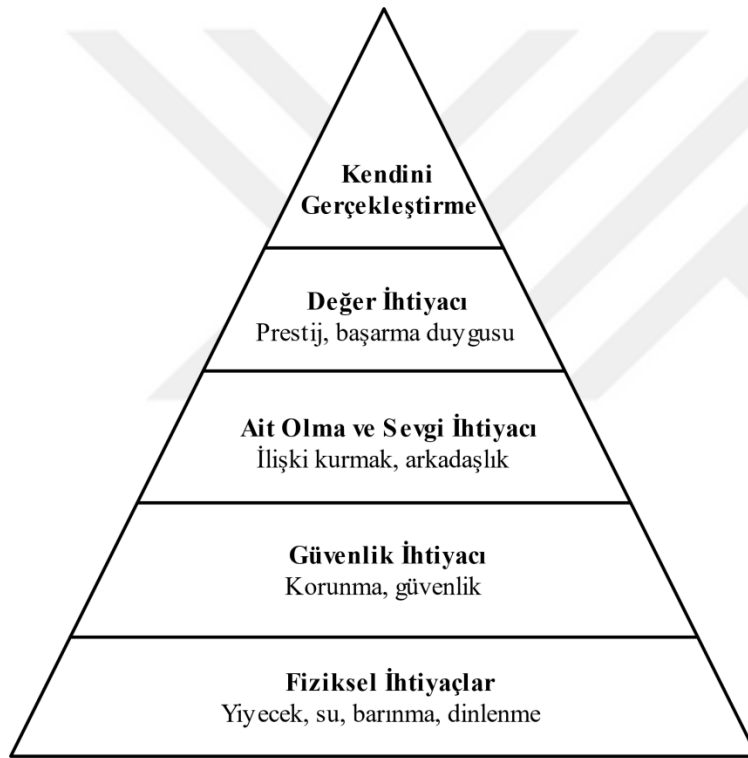
İş arkadaşları ile iletişimin iş tatmininde asimetrik bir etkisinin olduğu ifade edilmektedir (Luthans, 2005). İş yerinde çalışma arkadaşlarıyla diyalogun pozitif olması iş tatminini düşük düzeyde olumlu etkilemekte, ilişkilerin kötü olması ise iş tatminini kötü yönde etkilemektedir. Çalışmalarda sıkı bir ekip olmanın ekip üyelerinde iş tatmini için bir kaynak olduğu belirtilmektedir Çalışanlar iş arkadaşlarının yardım sever ve destekleyici olmasını ve bu sayede iş yerinde hoş bir atmosfer oluşmasını beklerler (Vegt vd., 2001). Tipik ekstrinsik faktörlerden olan iş ortamı iş tatmininde asimetrik etkisi vardır. İş ortamı iyiye çalışanlar tatminsiz olmamakta, iş ortamı kötüye iş tatminsizliği yaşamaktadırlar (Herzberg, 1964).

2.3. İş Tatmini Kuramları

2.3.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi

İnsan biyopsikososyal bir varlık olduğundan dolayı birtakım ihtiyaçları vardır. Bu gereksinimler bireyden bireye farklılaşsa da primitif fizyolojik gereksinimlerden sosyosikolojik gereksinimlere doğru hiyerarşik bir seyir göstermektedir (Uysal vd., 2017). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi motivasyonla alakalı en önemli çalışmalardan biri olmakla beraber teori ihtiyaçların hiyerarşik sıraya konulduğu Maslow'un ihtiyaçlar piramidi olarak da bilinmektedir Fizyolojik gereksinimler yeme ve içme gibi bireyin biyolojik yapısının tatmini ve sürdürülmesi için gerekli olan ihtiyaçlardır (Maslow, 1943). Maslow bu ihtiyaçların güdülenme sonucu geliştiğini belirtmektedir. İnsanlar homeostazilerini sağlamak için birincil olarak su, tuz, şeker, protein, mineral, vitaminlere ihtiyaç duysa da fizyolojik ihtiyaçları yalnızca bunlarla tanımlayamayız. Cinsellik, uyku, koku ve tat gibi fizyolojik ihtiyaçlar da vardır. Fizyolojik ihtiyaçlar bir sonraki aşamaya geçmek için vazgeçilmezdir. Demokrasi ve sanat gibi kavramlara temel fizyolojik ihtiyaçlar giderilmeden ulaşılması düşünülemez (Maslow, 1954). Her ne kadar fizyolojik ihtiyaçlar karşılanırsa da güvende hissetme ihtiyacının karşılanması gerekmektedir (Maslow,

1943). Güvende hissetme tehlikelerden muhafaza açısından önemlidir (Daft, 2013). Ait olma ve sevgi fizyolojik gereksinimin ve güvende olma hissinin gerçekleşmesiyle olmaktadır. Bu aşamada bireyler sevmek, ilgi duyulmayı ve bir gruba üye olmayı hedefler. Ait olma ve sevgi aşamasından sonra ise değer görme ihtiyacı aşamasına geçilir. Bu aşamada bireyin kendisine saygısı, bireyin toplumca onaylanması olarak tanımlanmaktadır (Griffin, 2013; Maslow, 1954). Bu aşama da tamamlandıktan sonra bireyin kendisini gerçekleştirme olarak tarif edilen son aşamaya geçilir. En son basamakta kişi yeteneklerini en üst seviyeye çıkarmaya çalışır (Kalish, 1973; Maslow, 1943).

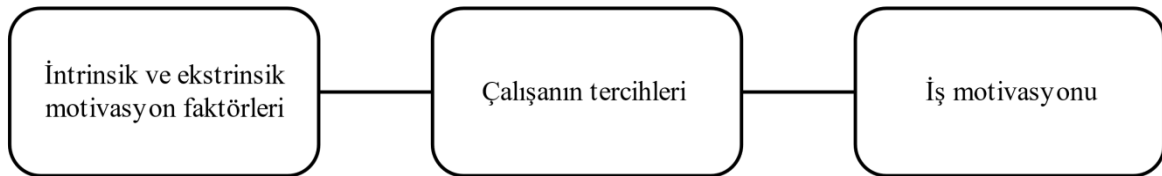


Şekil 2.1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi (Maslow, 1943)

2.3.2. Herzberg 'in çift faktör teorisi

1959'da Frederick Herzberg geliştirmiştir. Herzberg iki yüz muhasebeci ve mühendisi dahil ettiği çalışmasında çalışanların davranış ve performanslarında motivasyon ve hijyen faktörleri olarak tanımladığı çift faktör teorisini gündeme getirmiştir (Robbins & Judge, 2009). Motivasyon faktörleri çalışanın iş tatmini arttıran intrinsik faktörlerden, hijyen ise çalışanın iş tatminsizliğine neden ekstrinsik faktörlerdir. Herzberg hijyen koşulları sağlansa

da çalışanların tam olarak iş tatmini yaşayamayacaklarını belirtmektedir. Çalışanların üretkenliğini arttırmak için motivasyon faktörleri de gözeticmelidir. Çift faktör teorisi Maslow'un yaklaşımıyla yakından ilişkili olsa da çalışanların iş yerindeki motivasyonunu değerlendirmesi açısından farklılık göstermektedir. Bu teoride yalnızca asgari hijyen ya da ekstrinsik şartların sağlanması çalışanların iş tatminsizliği yaşamalarının önüne geçmez. Çalışanların motive edilmesi için intrinsik faktörlerin de desteklenmesi gerekmektedir. İş yerleri tarafından ekstrinsik faktörlerin karşılanması ya da desteklenmesi çalışanların aktif olarak iş tatminsizliği yaşamalarının önüne geçerken, çalışanların ekstra daha fazla performans göstermesini sağlamaz. İş yerleri çalışanları motive etmek için intrinsik faktörlere yönelmelidir (Robbins & Judge, 2009). Çift faktör teorisine göre ekstrinsik faktörler çalışanların motivasyonuna pek katkı sağlamamaktadır. Ekstrinsik faktörler yalnızca iş yerinden kaynaklı iş tatminsizliğinin önüne geçilmesini sağlar. Ekstrinsik faktörler işverene çalışanlara rahat bir çalışma ortamının sunulması noktasında yardımcı olur. Tüm ekstrinsik faktörler tam anlamıyla karşılanırsa da çalışanlar ne tatminsiz ne de motive bir şekilde tarafsız olarak kalırlar. İntersik faktörler çalışanların iş tatmininde esas rol oynamaktadır. İntersik faktörler çalışanların işlerine karşı pozitif yaklaşımının sürdürülmesini sağlar ve bu sayede çalışanlar işlerine ekstra ilgi gösterirler (Robbins & Judge, 2009).



Şekil 2.2. İş performansının içsel ve dışsal motivasyon modeli (Tan, 2013)

2.3.3. McClland öğrenilmiş ihtiyaçlar teorisi

McClland'ın geliştirdiği öğrenilmiş ihtiyaç teorisinde çalışanların davranış ve tutumlarında üç temel motivasyon odağının olduğu belirtilmektedir. Bu üç odak başarı, bağlanma ve güç ihtiyacıdır (McClelland, 1961, 1975, 1985). Başarı ihtiyacı bireyin konulmuş olan standarda ulaşmasıdır. Bireylerin başarı ihtiyacı diğer bireylerden bağımsız olarak hedeflerine ulaşmasıyla sağlanmaktadır (Yamaguchi, 2003).

Başarı ihtiyacı beklentisi yüksek olan bireyler şans eseri başarılı olmayı kabul etmezler, başarıları için somut deliller ararlar ya da başarılarını tesadüfe bırakmaktansa başarısız olmayı tercih ederler (Robbins, 2003; Weiner, 1979).

Dahası bu tarz bireyler somut nedenlere bağlı başarılı olmaları durumunda mutluluk ya da mutsuzluk yaşayabilirler (McClelland & Koestner, 1992). Yüksek başarı ihtiyacı olan bireyler diğer bireylerden daha fazla çalışmaları noktasında da farklılaşırlar (McClelland, 1961, 1975, 1985). Yüksek başarı ihtiyacı bireylerin daha zor meslekleri tercih etmesine de sebep olur (McClelland & Koestner, 1992). Yüksek başarı ihtiyacı olan bireyler zor mesleklerden ya da fazla beceri gerektiren işlerden tatmin olurlar (Eisenberger vd., 2005).

Yüksek başarı gereksinimi olan bireyler sık sık yapılan işle alakalı geri bildirim isterler (Emmons, 1997; McAdams, 1994). Güç ihtiyacı; bireyin etkili olmasından kaynaklanmaktadır. Bu tarz bireyler diğer bireyleri de etki altına almak ve yönlendirmek isterler. Diğer bir deyişle bu tarz insanlar diğer insanları etkileyebilecek pozisyonlarda olmak isterler (McClelland, 1961, 1975, 1985). Yüksek başarı ihtiyacı olan bireyler mücadeleci ve makam odaklı olurlar (McClelland & Koestner, 1992; Veroff, 1992). Ayrıca tercih ettikleri yöntemlerin diğer insanları da etkileyip etkilemediğini göz önünde bulundururlar (Emmons, 1997; McAdams, 1994; Veroff, 1992).

Bağlanma ihtiyacı bireylerin başkalarıyla yakın ve dostça ilişki geliştirmesidir. Yüksek başarı ihtiyacı olan bireyler başkalarıyla ilişki geliştirmek için vakit harcarlar. Diğer insanlarla aktif çalışma gerektiren grup aktivitelerine ihtiyaç duyarlar. Bağlanma ihtiyacı yüksek olan bireyler sempatik ve uyumlu olurlar (McClelland, 1961, 1985; McClelland & Koestner, 1992; Robbins, 2003).

2.3.4. Alderfer ERG (Existence-Relatedness-Growth) teorisi

Bu teori Clayton P. Alderfer tarafından 1969 yılında ortaya atılmıştır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin devamı niteliğindedir. Maslow'un beş aşamalı olan teorisini üç aşamaya indirgeyerek incelemiştir. Üç aşama var olma, ilişki ve gelişme ihtiyaçlarından oluşmaktadır (Wanous & Zwany, 1977). Var olma ihtiyaçları besin, su ve barınak gibi temel gereksinimlerdir. Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisinin ilk iki basamağını betimlemektedir (Wanous & Zwany, 1977).

İlişki ihtiyaçları birden fazla kişiyi içermektedir. Bu kategorideki ihtiyaçlar sosyal ihtiyaçlardır. Mazlow ihtiyaçlar hiyerarşisinin üçüncü ve dördüncü basamağını betimlemektedir. Gelişme ihtiyaçları insandan insana değişim gösteren ve tatmin edilmesi kolay olmayan davranışlardır. Bireyin değer görme ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme yer almaktadır. Mazlow ihtiyaçlar hiyerarşisinin dördüncü ve beşinci basamağını betimlemektedir (Wanous & Zwany, 1977).

2.3.5. Adams'ın eşitlik kuramı

1965'te Adams geliştirmiştir. Teoride bireylerin diğer insanlarla yapmış oldukları iletişim sosyal etkileşim şeklinde betimlenmektedir. Bireylerin karşı tarafa sundukları veriş, karşılığında aldıkları ise alış olarak tarif edilmektedir. Veriş olarak nitelendirilen kısma eğitim, bilgi, deneyim, yetenekler ve efor gibi unsurlar girmektedir. Alış kısmına ise maaş, intrinsik ödüller, mesleki durum ve kıdem gibi faktörler girmektedir. Bireyler arası bu sosyal etkileşimdeki eşitlik alış ve veriş arasındaki birey odaklı öznel algıyla şekillenmektedir. İletişim sonrası alış ve veriş dengesi olması eşitlik, alış ve veriş eşitsizliği olan herhangi bir durum ise eşitsizlikle sonuçlanmaktadır (Al-Zawahreh & Al-Madi, 2012).



Şekil 2.3. Eşitlik teorisi (Al-Zawahreh & Al-Madi, 2012)

2.3.6. Locke amaç kurma teorisi

1990 yılında amaç kurma teorisinin liderleri Edwin Locke ve Gary Latham 400 çalışmayı inceleyerek hedef belirleme ve görev performansı teorisini oluşturmuşlardır. Görselde amaç kurma teorisinin basitleştirilmiş hali yer almaktadır. Teoriye göre davranışın iki kognitif belirleyicisi vardır. Bu belirleyiciler değerler ve amaçlardır. Amaç basitçe bireyin bilinçli olarak ne yapmaya çalıştığıdır. Hedefler iş performansını etkileyebilmektedir. Zorlayıcı hedeflerin konulması yüksek eforla sonuçlanmaktadır (Lunenburg, 2011).



Şekil 2.4. Hedef belirleme teorisinin genel modeli (Lunenburg, 2011)

2.3.7. Vroom beklenti teorisi

1964'te Victor Vroom ortaya atmıştır. Beklenti teorisinde farklı hedefleri olan bireylerin beklentilerinin bilinmesi durumunda motive edilebilecekleri vurgulanmaktadır. Bu teori seçimler üzerine kurulur. Vroom'a göre motivasyon yapılacak işe göre harcanması gereken efora karar verilmesidir. Efora karar verilmesinde ise iki aşamalı beklenti süreci rol oynamaktadır. Motivasyon bireyin harcanan efor sonucu hedefine ulaşacağı beklentisinden etkilenmektedir. Örneğin bir öğrenci yeteri kadar çalışarak yüksek not alacağını düşünmüyorsa o sınava çalışmayacaktır. Motivasyon aynı zamanda bireyin hedefe ulaşması sonrası elde edeceği kazanımla ve bu kazanıma verdiği değerle ilişkilidir (Channell, 2021).

2.3.8. Porter – Lawler modeli

1968'te Porter ve Lawler tarafından ortaya atılmıştır. Modelde motivasyon ve performans enstrümantal olarak ele alınmıştır. Geçmişteki cevap ödül döngüsünden dolayı ihtiyaç teorilerini reddetmektedir. Bu modelde ödüllendirmenin değeri, algılanan efor, ödül

ilişkisi, efor, yetenekler, rol algısı, performans gibi parametreleri vardır (Porter & Lawler, 1968).

2.4. İş Tatmin Ölçüm Teknikleri

2.4.1. İletişim doyum anketi

Downs ve Hazen tarafından 1977 yılında geliştirilmiş olan bir ankettir. Birincil olarak iletişim değerlendirmesi amaçlıdır. Bu ankette çalışanların iş yerindeki tatmin düzeyi iletişim bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Anket iş tatmini ve iş performansı olmak üzere iki alt başlıktan oluşmaktadır. Çalışan iş tatminini değerlendiren 41 madde, 0-10 puan arasında puanlanmaktadır. 0 puan tatminsizlik, 5 puan ortalama tatmin, 10 puan ise yüksek oranda tatmini ifade etmektedir. İş performansını etkileyen birtakım faktörleri sorgulayan 9 madde de benzer şekilde 0-10 puan arasında puanlanmaktadır. 0 puan ilgili faktörün herhangi bir etkisi yok, 5 puan ortalama etki, 10 puan ise yüksek düzeyde etki anlamına gelmektedir. Anket skorunun yüksek olması yüksek iş tatmini ve iş performansı ile karakterizedir (Downs & Hazen, 1977).

2.4.2. İş Tanımlama endeksi

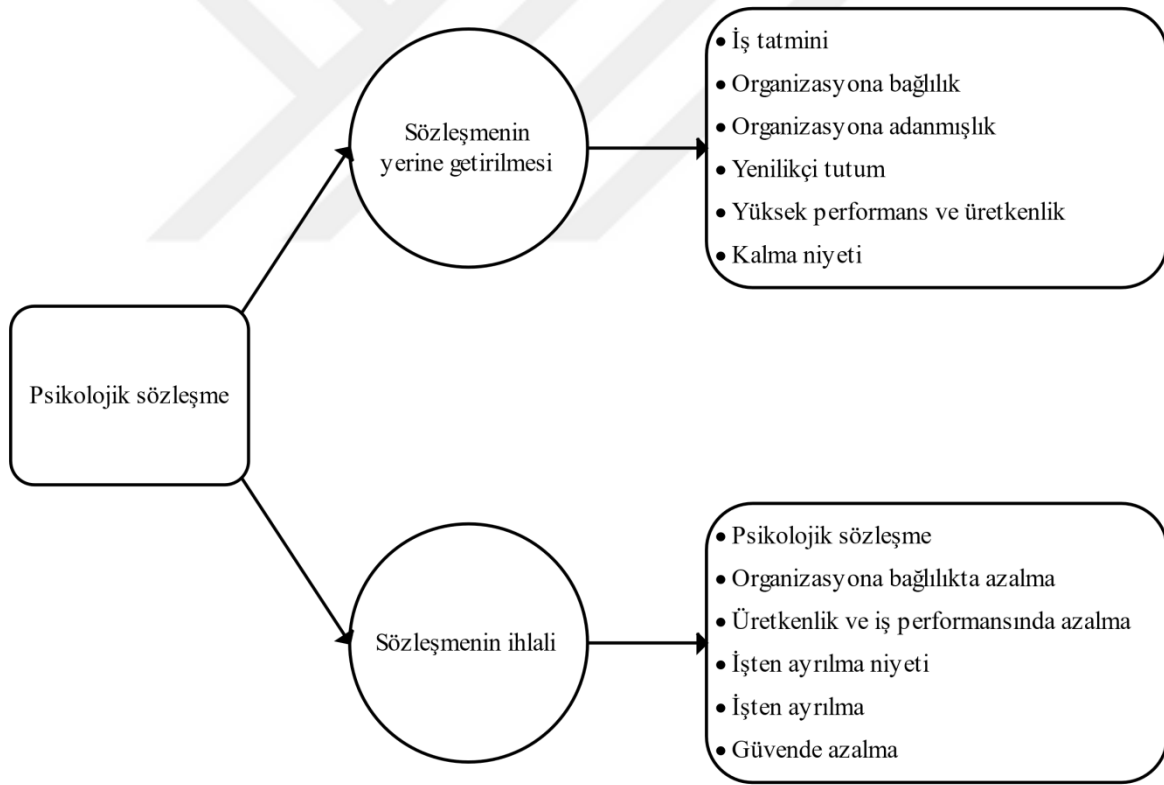
Smith, Kendal ve Hulin geliştirmiştir. İşin kendisi, ödemeler, terfi, yönetici ve iş arkadaşlarından tatminlik düzeyi olmak üzere beş alt daldan oluşmaktadır. 72 maddeden oluşmaktadır. Maddelere evet hayır ve karasızım şeklinde cevaplar verilmektedir (Smith vd., 1969).

2.4.3. Minnesota iş tatmin ölçeği

İş tatmininin değerlendirilmesinde yaygın olarak tercih edilen ölçeklerdendir. Weiss ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. Uzun formu 100 maddeden kısa formu ise 20 maddeden oluşmaktadır. Puanlamada Likert skorlaması kullanılmaktadır. Maddelere verilen cevaplar ise hiç memnun değilim ile çok memnunum gibi ifadeler içermektedir. Tatmin puanı elde edilen skorun madde sayısı olan yirmiye bölümü ile elde edilmektedir (Martins & Proença, 2012).

2.5. İş Tatminsizliğinin Olumsuz Sonuçları

İş tatminsizliği olan çalışanlar işin aksamasının yanı sıra iş arkadaşlarının performansını da olumsuz yönde etkilemektedirler. Çalışanların yaşadığı iş tatminsizliği iş yeri stresi, yetersiz genel performans, üretkenlikte azalma, çalışan iş bırakma oranında artışla sonuçlanmaktadır. İş tatmini düşük olan çalışanlar yaşadıkları ümitsizlik sonucu işlerini tam olarak yerine getiremezler ve bu durum tüm çevrelerine de adeta büyük bir yangın gibi yayılmaya başlar. İş tatminsizliği olan bireylerin performansında ve iş yerine olan bağlılıklarında azalma olur. Sonuç olarak çalışanlar işlerinden çıkarılabilmekte ya da kendi rızalarıyla ayrılabilirler. Bahsedilen bu durum literatür çalışmalarında iş tatmini ile iş yerine olan bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olmasıyla açıklanmaktadır (Bako, 2011).



Şekil 2.5. Psikolojik sözleşmenin iş tatmini ve tatminsizliği üzerindeki çift yönlü etkisi (Ntimba vd., 2021)

2.6. Yönetici Kavramı, Yönetici Türleri ve Yönetim Tarzları

Yönetici iş yerinde işveren olması durumunda kendisi ya da işverenin vekili olan, iş yerinde sorumlu olduğu birimin idaresini sağlayan gerçek kişi olarak tanımlanmaktadır. Yönetici işyerinin misyonu ve vizyonu doğrultusunda hareket eder. Karar alma sürecinde çalışanlarla hareket eder. Çalışanlarına gerçekçi hedefler belirler ve gerçekçidir (Hernon & Rossiter, 2006). Yönetici idari vasfı nedeniyle her ne kadar çalışanlardan farklı olsa da bir insan olduğu göz ardı edilmemelidir. Belirtilen bakış açısıyla yöneticinin iş tatminine olan etkisini bir birey olarak ele almakta fayda vardır. Bu perspektifle ideal bir idarecide olması gerekenlere değinmeden önce kişilik teorilerine değinmek gerekmektedir.

Carl Gustav Jung'un kişilik teorisi kişilik tiplerini sekize ayırmaktadır. Jung kişilik tipleri sırasıyla düşünen içe ya da dışa dönük, duygusal içe ya da dışa dönük, duygusal içe ya da dışa dönük ve son olarak sezgisel içe dönük kişiliktir (Güney, 2000; Gürüz & Eğinli, 2012; Ünlü, 2001). Karen Horney Carl Gustav Jung'tan farklı olarak kişilik tipler üçe ayrılmaktadır. Horney kişilik tipleri sırasıyla sempatik ve dışa dönük, antipatik ve içe dönük, saldırgan ve öfkeli kişiliktir (Güney, 2000; Gürüz & Eğinli, 2012).

Bir diğer kuram olan beş faktör kavramında ise kişiliğin temel taşları ele alınmaktadır (Soysal, 2008). Bu beş temel taş; dışa dönüklük, duygusal stabilite, uyumluluk, sorumluluk ve açıklıktır. Dışa dönüklük kişilerin kolayca iletişim kurmasını ve dış dünyadan gelecek olan bildirimlere açık olmasını sağlar. Duygusal stabilite bireylerin optimist ya da pesimist olması, duygusal olup olmaması ve anksiyete gibi faktörleri kapsamaktadır. Uyumluluk bireylerin arkadaşlık ilişkileri kurmasında zorluk çekmemesi, hoşgörülü bir yapıya sahip olmasıdır. Sorumluluk tanımı kapsamında güvenilirlik, başarı, planlı olma ve sebat kavramları yer almaktadır. Açıklık kavramı ise bireyin yeni şeylere meraklı ve öğrenmeye açık olmasını tanımlamaktadır (Soysal, 2008).

Yukarıdaki bilgilerden bağımsız olarak yöneticilerde bulunması gereken özellikler ise duygusal yeterlilik, kavramsal yeterlilik ve teknik yeterlilik olarak tarif edebiliriz. Duygusal yeterlilik bir yöneticinin işlevselliğinde ana rol oynayan unsurdur. Duygusal yeterliliğin içerisine kendine güven, bireysel farkındalık, kendini duygusal açıdan kontrol etme, iyimserlik, doğruluk, uyum sağlama becerisi, empati ve dikkatli davranma girmektedir. Kavramsal farkındalık yöneticilerin perspektiflerini geliştirmesidir. Teknik

yeterlilik ise bilgi ve bilginin kullanımı, bilgi paylaşımını kapsamaktadır (Sezginer, 2013). Yukarıda belirtilen kişilik tipleri ve temel esasları ile yöneticide bulunması gereken özellikler göz önünde bulundurularak yönetici tercihi yapılmalıdır. Uygun yönetici tercihi yapılmazsa bu durumdan çalışanların ve iş yerinin gerek kısa gerekse uzun vadede zararı ile sonuçlanması kaçınılmazdır.

Son olarak yönetici türlerine değinmek gerekirse toplam beş yönetici türünün olduğu belirtilmektedir. Bunlar otokratik lider, demokratik lider, görev ve sorumluluk verici lider ödüllendirici lider ve karizmatik liderdir. Otokratik daha çok ben merkezli hareket eden bireydir ve kontrol düşkünüdür ve farklı görüşleri kapalıdır (Vliert, 2006). Demokratik lider otokratik liderin tam tersidir, diğer bireylerin düşüncelerini göz ardı etmez, değer verir (Vugt vd., 2004). Görev ve sorumluluk verici lider bireylere sorumluluk verirken kontrolünü yapmaz (Vugt vd., 2004). Ödüllendirici lider bireylere ödüller verir ve karşılığında lidere sadakat gösterilmesini bekler (Jr. vd., 2009). Karizmatik lider karizmatik tutum ve davranışları olan, duygusal motivasyonu tetikleyen bir yapıya sahiptir (Bass, 1985, 1999; Dvir vd., 2002).

2.7. Algılanan Yönetici Desteği Kavramı ve Önemi

Çalışanlara işlerini icra etmek için kolaylaştırıcı ya da yardımcı mahiyette yapılan eylemlerin tamamına destek denilmektedir. Algılanan yönetici desteği iş tatmini ile benzer şekilde çalışanın algısına dayanmaktadır. Yani yöneticinin çalışanına gösterdiği değer, destek ya da teşvik ne kadar az ya da fazla olursa olsun burada ana unsur çalışanın bu faktörleri nasıl algıladığıdır (Babin & Boles, 1996). Birçok algılanan destek türü olmasına rağmen yöneticinin diğer destek türlerine kıyasla daha fazla görev ve sorumluluğunun bulunmasını yöneticinin algılanan destek türlerinde daha ön planda olmasıyla sonuçlanmıştır (Muse & Pichler, 2011). Algılanan destek türleri; örgütsel, iş arkadaşı, aile ve yönetici desteği başlıklarıyla ele alınmaktadır.2.8. Algılanan Destek Türleri

2.7.1. Örgütsel destek

Örgütsel destek sosyal değişim ve karşılıklılık normlarına dayanmaktadır. Örgütsel destek çalışanların işyerine bağlılıklarının sebeplerini açıklamaya çalışan bir kuramdır (Gouldner, 1960). Bu kuramda işyerinin çalışanlarına karşı olumlu tutumunun ya da yaklaşımının

benzer şekilde çalışan tarafından da olumlu şekilde karşılık bulduğu belirtilmektedir (Eder & Eisenberger, 2008). Benzer olan diğer bir teorisi ise Rhoades ve Eisenberg'in ortaya attığı örgütsel destek teorisidir. Bu teori de sosyal değişim teorisine dayanmakta olup işyerinin çalışanlarına karşı olumlu tutumunun çalışanlar tarafından olumlu karşılandığını ve karşılık bulunduğunu ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986). Örgütsel destek işyerlerinin çalışanların emek ya da çabalarının işverenler nezdinde nasıl karşılık bulduğudur (Kuvaas, 2008). Kuvvetli bir örgütsel destek anlayışının olması çalışanların, işverenlerin kendilerine değer verdikleri algısının oluşmasını sağlar (Eisenberger vd., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002). Araştırmalar da bu tespiti doğrular niteliktedir (Rhoades & Eisenberger, 2002).

2.7.2. İş arkadaşı desteği

İş arkadaşları desteği örgütsel destekle benzer şekilde sosyal değişim teorisinden köken almaktadır (Mossholder vd., 2005). İş arkadaşları desteği işyerindeki iş arkadaşlarıyla etkileşimi tanımlar ve iş arkadaşları arası yardım etme ve iyi niyetleri kapsar (Harris vd., 2007). Çalışanların iş arkadaşlarının kendilerine yardım ettiklerini düşünmesi geri çekilme ve iş yerinden ayrılma gibi olumsuz düşüncülerin görülme sıklığında azalma sağlar (Mossholder vd., 2005). Ayrıca iş arkadaşlarından görülen yardımın ya da desteğin iş tatmininde artış sağladığı bildirilmektedir (Currivan, 1999; Gleason-Wynn & Mindel, 1999; Mossholder vd., 2005).

2.7.3. Sosyal destek

Kurt Lewin ortaya atmıştır Alan teorisi ve davranış tanımından esinlenilerek ortaya atılmıştır. Lewin davranışın psikolojik çevreden gelen uyarılara bağı olarak değişkenlik gösterdiğinin belirtmektedir ve bireyin davranışlarında değişim olması için bireyin muhatap olduğu çevrede değişiklik yapılması gerekmektedir. Çevreden gelen uyarılar değişiklik göstermesi sosyal destek tanımının da benzer şekilde birçok farklı tanımının yapılmasıyla sonuçlanmıştır (Lewin, 1967). Sosyal destek bireyin kendilerine itimat edebileceği ve ihtiyaç halinde bireye yardımcı olabilecek insanların olması olarak tarif edilmektedir (Sarason vd., 1983). Bir başka tanım ise bireyin sevildiklerini ya da koruduklarını düşündükleri bir çevreye aidiyet duygusu beslemeleridir (Lepore vd., 1991).

2.8. Yönetici desteği

Yönetici desteği yöneticilerin çalışanlarına karşı tüm hal ve davranışlarıyla çalışanların yöneticilerinin kendilerine karşı olan bu hal ve davranışlarını nasıl algıladıkları şeklinde tarif edilebilir (Ackfeldt & Coote, 2005). Yönetici desteği kapsamına çalışanların yöneticilerine güvenmesi, yöneticilerin çalışanları için verdikleri destek, yöneticinin çalışanlarına sağladıkları psikososyal destek gibi unsur girmektedir. İyi bir yönetici desteği için güçlü diyalog son derece önemlidir (Netemeyer vd., 1997).

2.9. Algılanan Yönetici Desteğinin Boyutları (AYD)

(Bhanthumnavin, 2003). Üç alt başlığa ayrılmış olan algılanan yönetici desteğini incelemek gerekirse; bilgisel yönetici desteği çalışanların üretkenliğini arttırmak için ödüllendirme ve cezalandırma yöntemlerinin kullanılmasını, yönetici tarafından sağlanan duygusal destek çalışan bireylere sevgili, hoşgörü ve stresle baş çıkma gibi olumlu duygular besleme ve duygusal yardımda bulunmayı, maddi yönetici desteği ise çalışanların ihtiyaç duyduğu cihaz ve finansmanın sağlanmasıdır (Rooney & Gottlieb, 2007).

2.10. Algılanan Yönetici Desteğinin Kavramının Dayandığı Teoriler

2.10.1. Sosyal değişim teorisi

Yönetici, çalışanların gereksinimlerini karşılayarak, iş yeri performansını arttırmayı amaçlamaktadır. Çalışanların gereksinimlerinin karşılanması iş tatminini sağlaması sonucu çalışanları mutlu ettiğinden ve iş yeri performansını arttırdığından karşılıklı kazanım ya da çıkar sağlanmış olacaktır. Bu durum karşılıklı kazanıma dayalı olan sosyal alışveriş şeklinde tanımlanmaktadır. Bu kavramda işyeri ve çalışan sosyal alışverişini esas alarak çalışan yönetici sosyal alışverişini yorumlanmaktadır. Sosyal alışveriş teorisinde iş yeri ile çalışan arasında devamlı bir katkı ve edinim ilişkisi ya da alışverişi vardır. İş yeri ile çalışanlar arasındaki bu ilişki çalışanlarla iş yeri arasındaki sosyoekonomik etkileşimden kaynaklanmaktadır (Al-Masroori, 2006; Altunel, 2009; Harrill, 2004).

2.10.2. Lider-üye etkileşimi teorisi

Algılanan yönetici desteğinin dayandığı esaslardan bir diğeri ise lider üye etkileşimi (LÜE) teorisidir. Bu kuramda yönetici desteği, çalışanların işyerine sağladıkları katkıların yönetici nezdindeki karşılığı ve yöneticinin çalışanların refah düzeylerine gösterdikleri ilgi vurgulanmaktadır (Kottke & Sharafinski, 1988). Bu bakış açısıyla LÜE yönetici ve çalışanlar arasındaki interaktif ilişkiye göre adeta bir canlı gibi büyür, gelişir ve şekillenir (Yaşlıoğlu vd., 2013). Grup dışı kavramı yönetici ve çalışanları arasındaki ilişkinin düşük düzeyde olması, grup içi ise yönetici ve çalışanlar arasındaki ilişkinin yüksek düzeyde olmasıdır (Walumbwa vd., 2011). Grup içi çalışanlar bu noktada yöneticinin olmadığı durumlarda iş yerinde iş faaliyetlerinin yürütülmesi için güvenilen kişiler olarak tarif edilebilir. Yönetici iş yerinin temsilci figürü olması sebebiyle algılanan örgütsel destekte de aktif olarak rol oynamaktadır (Srikanth & Gurunathan, 2013).

2.10.3. Psikolojik sözleşme teorisi

AYD'nin köken aldığı en son kuramsa psikolojik sözleşme teorisidir (PST). Çalışanlarla iş yeri arasındaki ilişki karşılıklı olarak imza altına alınan sözleşmelerle sınırları çizilse de bir de imza altına alınmayan psikolojik sözleşme bulunmaktadır (Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 2004). Resmi ya da formal sözleşmelerin ihlal edilmesi durumunda cezai işlemlerle karşılaşılabilirken PST'nde belirtilen sözleşme bir iç sözleşme mahiyetinde olduğundan bu sözleşmenin ihlalinde herhangi bir yaptırımla karşılaşılmamaktadır (Akmaz & Erbaşı, 2016). Psikolojik sözleşmenin dönüşümsel ve ilişkiyel yükümlülükler olmak üzere iki boyutu olduğu bildirilmektedir. Dönüşümsel yükümlülükler ekonomi odaklı, ilişkiyel yükümlülükler ise mali ve sosyoemosyonel etkileşim odaklıdır.

2.11. Yönetici Desteği ile İlgili Kavramlar

2.11.1. Stres ve tükenmişlik

Stres bireysel etkilerin yanı sıra toplumu da etkileyici özelliği vardır. Stres, iş gücü ve performansında kayba, hastalanmayla birlikte sosyoekonomik açıdan olumsuz etkilere neden olmaktadır (Tozkoparan, 2019). Çalışma ortamında stresin yönetiminde yalnızca çalışana değil benzer şekilde yöneticiye de odaklanılmaktadır. Çünkü çalışanın yöneticiyle

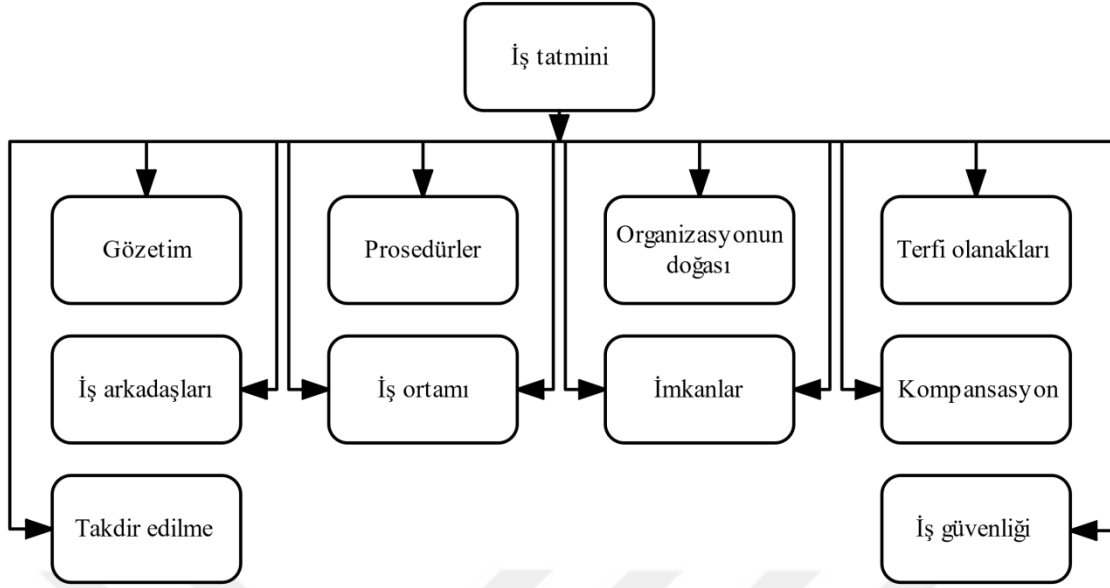
olan ilişkisi de streste rol oynamaktadır. Yöneticilerin strese olan etkisi 1996'da yapılmış bir çalışmada yöneticilerin geri bildirimde bulunmasının stresi azalttığı şeklinde, 2016 yılında yapılmış olan bir çalışmada ise algılanan yönetici desteğinin iş stresiyle ters orantılı olduğu vurgulanmaktadır (Babin & Boles, 1996; Yang vd., 2016) Örgütsel stres her yönüyle etki gösteren bir yapıdadır. Örgütsel stres arttığında ya da iyi yönetildiğinde çalışanların performansını arttırmakta, olumsuz yönetildiğinde ise çalışanların performansını azaltmaktadır (Tozkoparan, 2019).

2.11.2. Adalet

Örgütsel adalet tabiri Adams'ın eşitlik teorisinden esin alınarak ortaya atılmıştır. Adams'ın bu teorisinde çalışanların işlerini yüksek motivasyonla yapabilmeleri ile iş yerine güven duymaları ve takdir edilmeleri ve desteklenmelerinin önemi vurgulanmaktadır (Tutar, 2007). Konuya dair literatür çalışmalarına değinmek gerekirse; 2017 yılında yapılmış olan bir çalışmada örgütsel adalet ile örgütsel güvenin ilintili olduğu, 2018 yılında yapılmış olan bir çalışmada örgütsel adalet algısıyla yönetici desteği arasında olumlu bir ilişki olduğu, 2010 yılında yapılmış olan bir çalışmada örgütsel adaletle yöneticiye duyulan güven arasında ilişki olduğu belirtilmektedir (Aksoy, 2017; DeConinck & Johnson, 2009; Uzun, 2018).

2.11.3. İş doyumu

İş doyumu tabiri çalışanların gerek iş gerek çalıştıkları kurum ve kurum yönetiminden memnun olmaları şeklinde tanımlanmaktadır. İş doyumu da bu bağlamda yönetici, kurum ve yapıla işi içerecek şekilde incelenmeli ve yorumlanmalıdır (Tutar, 2007). Yönetici desteğinin iş doyumuna etkisi birçok çalışmada incelenmiştir. İlgili çalışmalara kısaca değinmek gerekirse; 2010'da yayınlanan araştırmada yönetici desteğinin çalışanların iş tatmininde aktif rol oynadığı, 2003'te yayınlanan bir çalışmada algılanan yönetici desteğinin yöneticiye duyulan duygusal bağlılığa olumlu etkisinin olduğu ve son olarak 1996'da yayınlanan bir çalışmada ise yönetici desteğinin çalışanların iş tatmininde olumlu etkisinin olduğu belirtilmektedir (Babin & Boles, 1996; Sawang, 2010; Stinglhamber & Vandenberghe, 2003).



Şekil 2.6. İş tatmininin belirleyicileri (Ntimba vd., 2021)

2.11.4. Örgüt bağlılığı

Yönetici desteği ile olumlu ilişkisi olan faktörlerden bir diğeri ise örgüt bağlılığıdır. Çalışanlar tarafından yüksek düzeyde hissedilen yönetici desteği örgütsel bağlılıkta artışla tam tersi ise azalmayla sonuçlanmaktadır. Literatür çalışmalarında örgüt bağlılığı ile ilgili olan çalışmaları incelediğimizde; 2016 yılında yapılmış olan bir çalışmada algılanan yönetici desteğinin örgüt bağlılığı üzerinde olumlu etkisinin olduğu, 2017 yılında yapılmış olan bir çalışmada yönetici desteğinin dolaylı da olsa örgütsel bağlılığı arttırdığı, 2017 yılında yapılmış olan bir diğer çalışmada yönetici desteği ile örgütsel bağlılığın bağlantılı görüldüğü ve son olarak 2018 yılında yapılmış olan bir çalışmada da benzer şekilde yönetici desteğinin örgüt bağımlılığını olumlu etkilediği ifade edilmektedir (Aydın, 2017; Pohl vd., 2016; Rabbani vd., 2017; Süreyya vd., 2018).

2.11.5. İşten ayrılma maksadı

Çalışanların işten ayrılma niyeti ya da kayıtları iş yerlerinde ekonomik etkilenime sebep olduğu bilinen bir gerçektir. Bu gerçekten yola çıkarak iş yerleri işten ayrılma niyetine ya da iş yerlerinde kayıtlara neden olan faktörleri (çalışan kaynaklı, iş yeri kaynaklı ya da yönetici kaynaklı) irdelemeli ve çözüme yönelik somut adımlar atmalıdır. Somut adım atılmamasının iş yerinde ayrılma ya da kayıtlarda artışla sonuçlanacağı unutulmamalıdır. Literatür çalışmalarında ilgili durum; 2017 yılında yapılmış olan bir

çalışmada yönetici desteği ile işten ayrılma niyeti arasında ters orantı olduğu, 2011 yılında yapılmış olan bir çalışmada düşük yönetici desteğinin yüksek işten ayrılma niyetiyle sonuçlandığı bildirilmektedir (Rensburg vd., 2017; Şahin, 2011).

2.11.6. Örgütsel sinizm (kinizm)

Sinizm çalışanların çalıştıkları iş yerine karşı kötümser ve aşağılayıcı tutumlar içerisine girmesidir (Kerse & Karabey, 2017). Tanımında da anlaşılacağı üzere sinizm örgütsel performansı olumsuz yönde etkilemektedir, bu nokta iş yerlerinde sinizmi önleyici tedbirlerin alınmasının gerekliliği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda sinizmi doğuştan ya da sonradan ortaya çıkaran faktörler tespit edilmelidir. Doğuştan ortaya çıkaran faktörler mülakat ya da özel testler yardımıyla sonradan çıkan faktörler ise iş yerinin aldığı idari kararlar sonucudur. Konuya dair literatür çalışmalarına değinmek gerekirse; 2018 yılında yapılmış olan bir çalışmada çalışanların yeterlilik duygusu ile sinizmin aynı yönde ilinti olduğu, 2006 yılında yapılmış olan bir çalışmada algılanan yönetici desteğinin sinizme doğrudan etkisinin olduğu, 2017 yılında yapılmış olan bir çalışmada yönetici desteği ile sinizmin ters orantılı olduğunu belirtilmektedir (Cole vd., 2006; Soysal vd., 2017; Süreyya vd., 2018).

2.11.7. İş performansı

Yönetici desteği ile birebir ilintili olan ve yönetici desteğiyle arasında pozitif yönlü korelasyon olan varyasyonlardan bir diğeri ise iş performansıdır. Yöneticilerinden destek gören çalışanların iş performansının arttığı, aksine destek görmeyen çalışanların ise iş performansında azalma olduğu belirtilmektedir. Konuya dair literatür çalışmalarında; 2009 yılında yapılmış olan bir çalışmada yönetici desteğinin iş performansını arttırdığı, 2003 yılında yapılmış olan bir çalışmada yönetici desteğinin çalışanların iş yerine olan bağlılıklarını arttırdığı ve son olarak 2015 yılında yapılmış olan bir çalışmada ise yönetici desteğinin iş tatmininde artış sağladığı vurgulanmaktadır (Azman vd., 2009; Kale, 2015; Soulen, 2003).

2.12. İşyeri İlişkileri Kavramı

İnsan biyopsikososyal bir varlık olduğundan ötürü yaşamı süresince diğer bireylerle iletişim ya da diyalog kurma merakı içindedir (Doğan vd., 2009). Her ne kadar ilişki kavramının önemi vurgulanıyor olsa da günümüz bireyselleşen toplumunda kişisel diyalogların ve ilişkilerin kurulması güçleşmiştir ve bu sebeple bireyin yalnızlaşmasıyla sonuçlanabilmektedir (Yurcu & Kocakula, 2015). Yalnızlık bireyin sosyal iletişim doyumsuzluğu sonucunda içinde bulunduğu hissiyattır (Wright vd., 2006). İlgili tablo streste de artışa neden olmaktadır (Yılmaz & Aslan, 2013). Yalnızlık kişinin yalnızca bireyi değil aynı zamanda örgütsel açıdan da birtakım etkilere sebep olmaktadır. Örgütsel açıdan yalnızlık bireyin tek başına tecrübe ettiği yalnızlık kavramından farklılaşmaktadır. Bireyin örgütsel olarak deneyimlediği yalnızlık iş yeri ortamında kaynaklanmaktadır, bu tabloda bireysel yalnızlık söz konusu değildir. İş yerinden orijin alan yalnızlık iş yerinde ortak paylaşımda bulunulacak zeminin olmaması sonucu kişiler arası diyalog kalitesinde düşüş olmasından kaynaklanmaktadır (Wright vd., 2006; Yurcu & Kocakula, 2015). 2006 yılında yapılmış olan çalışmada çalışanın örgütsel bazda hissettiği yalnızlığın iki perspektifi olduğu belirtilmektedir. Birinci boyutta duygusal yalnızlık hali ikinci boyuttaysa sosyal yalnızlık hali tarif edilmektedir (Wright vd., 2006). Çalışanın iş yerinde tecrübe ettiği yalnızlık iş tatminini de etkilemektedir. Bu durum 1920'li yıllarda vurgulanmış ve hak ettiği önemi öne sürüldükten sonraki 20 yıllık dönemde bulmuştur (Gedik vd., 2009). İş yerinde deneyimlenen yalnızlığı en somut emaresi iş verimliliğindeki ve iş tatminindeki azalmadır (Eroğluer & Yılmaz, 2015). Çalışanların iş arkadaşlarıyla olan diyaloglarının kıymeti göz önünde bulundurulduğunda çalışma ortamında yalnızlaşmış olan bir çalışanın iş tatmininde azalma olacağı öngörüsünde bulunmak pek de yanlış bir çıkarım değildir. Konuya dair literatür 2004'te yayınlanmış olan bir çalışmada iş tatmini ile işyeri yalnızlığı arasında ilişki olduğu, 2005 yılında yapılmış olan bir çalışmada ise işyeri yalnızlığının iş tatminini negatif etkilediği bildirilmektedir (Şişman & Turan, 2004; Wright, 2005).



Şekil 2.7. Lider-üye etkileşiminin işyeri yalnızlığı-yaşam tatmini arasındaki etkileşimdeki aracılık rolü (Cindiloğlu vd., 2017)

2.13. İşyeri İlişkileri ile İlgili Teoriler

Literatürün gözden geçirilmesi, çalışanların sosyal ilişkilerinin ve gelişen işyeri ilişkilerinin ortaya çıkışını, gelişimini ve sürdürülebilirliğini açıklamaya çalışan birçok teoriyi ortaya koymaktadır. Bu kuramlar Sosyal Mübadele Kuramı, Belirsizlik Azaltma Kuramı, Kişilerarası İlişkilerin Temel Yönü, Sosyal Penetrasyon Kuramı, Nap'ın İlişki Geliştirme Modeli ve İlişki Diyalektiği Kuramlarıdır.

2.13.1. Sosyal değişim teorisi

Sosyal değişim teorisi (SDT) birey ve grup bazlı interaktif kaynak alışverişini tanımlayıcı sosyolojik bir teoridir. Sosyal değişim teorisi detaylı bir şekilde incelendiğinde antropolojiden sosyal psikolojiye kadar birçok farklı konuları kapsayan interdisipliner bir kuram olduğu görülmektedir. Sosyal değişim ekonomik açıdan pragmatizmle ilişkilidir, diğer bir ifadeyle birey ve grup arasında elle tutulan ya da tutulmayan sosyopsikolojik kaynakların değişimini kapsar. Değişim birey ve grup arasındaki alışverişi içerdiğinden dolayı farklı disiplinlerin bu konsepti kendi ilgi alanlarına göre yorumlamasıyla sonuçlanmıştır. Bu noktada sosyal değişim teorisi sosyolojide değer, ekonomide fayda, psikolojide pekiştirme ve son olarak sosyal psikolojide ödül kavramlarıyla karşılık bulmaktadır (Al-Masroori, 2006; Altunel, 2009; Harrill, 2004). Searle sosyolojiyle sosyal psikoloji bazlı SDT'yi ödüllendirme esasına dayandırmıştır. Bu tanımda bireylerin ödüllendirme odaklı hareket ettiği vurgulanmaktadır (Searle, 2000). Bir diğer tanımsa Blau tarafından 1964 yılında sosyal değişimlerde insan davranışını yorumlamak için yapılmıştır (Kulualp, 2015; NG & Feldman, 2012).

2.13.2. Belirsizliği azaltma teorisi

Belirsizlik azaltma teorisinde belirsizliğin birey açısından strese sebep olan bir durum şeklinde belirtilmektedir. Stres kaynağı olmasından dolayı bireyler savunma mekanizması olarak stresi azaltmaya çalışırlar. Bu teoride belirsizliğin negatif durumlara sebep olacağı ya da birey açısından istenmeyen durumlara sebebiyet vereceği dűřünülmektedir. Bu durumda bireyin algıladığı stresle műcadele etmesi ve belirsizliği minimuma indirmek için efor sarf etmesi kaçınılmazdır (Greco & Roger, 2001). Birey toplumdan bağımsız olarak dűřünülemeyeceđinden dolayı bu kuram da gerek birey gerekse toplum ya da örgűt merkezli olarak yorumlanmaktadır. Bu bağlamda Berger ve Calabrese kuramı kişiler arası diyalog ekseninde Deci ise birey, grup veya örgűt bazında kűműlatif bir şekilde yorumlamış ve belirsizliğin azaltılmasında bilgi arayışına ve harekete geçilmesine dikkat çekmiştir (Kramer, 1999). Bu teori bireylerin iletişimi bilgi edinme ve algı oluşturmada kullanımını incelemektedir. (Griffin, 2012). Bu sebeple iletişim noktasında en fazla tercih edilen teorilerdendir. Esasen bireylerin iletişimde nasıl diyalog kurduklarını inceler. Bu teoride belirsizlik ve belirsizliğin neden olduğu etki arasında dinamik bir ilişki olduğu vurgulanmaktadır. Belirsizliđin giderilmesinin her zaman olumlu etki etmeyeceği belirtilmektedir (Berger, 1986). Bu teoriye gűre bireyler farklı bireylerle bir araya geldiklerinde temel endişeleri kendisi ve karşı tarafın davranışları hakkındaki tahminlerini arttırmaktır (Griffin, 2012). Bu endişe durumu ise belirsizliği azaltma amacından kaynaklanmaktadır. Birey etkileşim kurmaya devam ederek bir araya geldiği kiři hakkındaki belirsizliği ortadan kaldırır (Bradac, 2001). Belirsizliđi azaltmaya yűnelik bireyin izleyeceği yollar ise Berger ve Calabrese tarafından 8 aşama şeklinde belirtilmiştir (Griffin, 2012). Bu sekiz aşama, diyalog, bilgi arayışı, sűzsűz diyalogda samimiyet, kendini ifade edebilme, benzerlik, karşılıklılık, beğenme ve paylaşılan ilişki ağıdır.

2.13.3. Temel kişiler arası ilişkiler oryantasyonu

řahıřlar arası iliřkileri ele alan bu teori 1958 yılında William Schutz tarafından geliřtirilmiřtir. Bu teoriye gűre kiřiler arası iliřkiler ű boyutta incelenmektedir. Bu ű boyutsa dahil olma, kontrol ve etkileřimdir. Bu kategoriler bireyin sosyalleřme, űnderlik etme, sorumluluk alma ve derin kiřisel iliřkiler geliřtirmede ne kadar hevesli olduđunu deđerlendirmektedir. Schutz sisteminde 0-9 puan arası puanlama yer almaktadır ve bu

puanlamaya göre kişinin başkalarıyla olan diyalogu veya etkileşimi değerlendirilir. Shutz bu puanlama sistemi sonucu elde edilen verilerin sabit ya da değişmez olarak kabul edilmemesini bu skorların zaman içerisinde değişebileceğini belirtmektedir. 1970 yılında Schutz teorisini tekrar gözden geçirerek geliştirmiştir (Rubin vd., 1988).

2.13.4. Sosyal penetrasyon teorisi

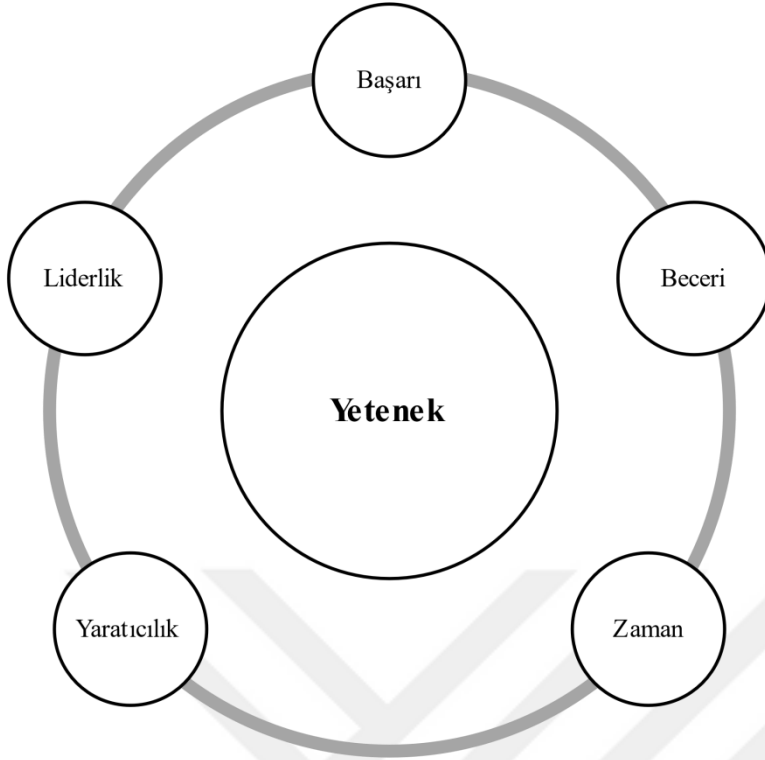
Psikolog olan Altman ile Taylor tarafından 1973 yılında geliştirilmiş olan bir teoridir. Sosyal penetrasyon teorisi kişiler arası diyalogda bilgi alışverişinin önemini açıklamak için geliştirilmiştir. Sosyal penetrasyon kişiler arası yüzeysel ilişkinin daha derin aşamaya geçmesidir (Altman & Taylor, 1973). Sosyal penetrasyon kişinin kendisini dışa açması, kendisini bir başkasına açmasıyla başlar (Derlega vd., 1993). Bireyin kendisini dışa açması belirli bir dereceye kadar ilişkilerin derinliğini artırır.

Sosyal penetrasyon farklı boyutlarda gerçekleşebilmektedir. Bunlar romantik ilişki, arkadaşlık, sosyal gruplar ve işyeri ilişkileri şeklinde belirtilmektedir (Taylor & Altman, 1975; Taylor & Altman, 1987). Bu teori aynı zamanda sanal gruplara ya da çevrim içi arkadaşlık sitelerinde de uygulanabilmektedir. Sosyal penetrasyon teorisinin nasıl çalıştığını soğan modeli ile açıklanmaktadır. Adeta soğanın merkezine ulaşmak için katmanların birer birer soyulması gibi bireylerin bir başkası hakkındaki kişisel bilgilere ulaşması da benzerdir. Burada kişiler arası diyalogla katmanlar birer birer geçilmekte ve merkeze ulaşılmaktadır. En dış katmanda bireyin dışarıdan görülen toplumsal yüzü bulunmaktadır. En iç tabakada yer alan bireyin kendi iç yüzü ise yalnızca zamanla belirli kişilere açtığı katmandır. Sosyal penetrasyon teorisinde birkaç katman tanımlanmaktadır. Bu katmanlar yüzeysel, orta, iç ve merkez katman olarak tanımlanmaktadır. Yüzeysel katmanda sevilen müzikler ya da kıyafetler gibi bilgiler yer almaktadır. Orta katmanda politik görüşler ve sosyal tutumlar yer almaktadır. İç katmanda derin düşünceler, hedefler, inanışlar, fanteziler ve sırlar yer alır. Merkezde ise bireyin en gizli sırları yer alır. İlişkilerin gelişmesi için bilgi alışverişinin olması ise en önemli unsurdur. Katmanların geçilmesinde farklı farklı konuların konuşulmasının da önemli olduğu ifade edilmektedir.

2.13.5. Knapp'in ilişkisel gelişim modeli

İlişkisel gelişim modeli 1978 yılında Knaap tarafından geliştirilmiştir. Modelleme sosyal penetrasyon teorisi prensiplerini esas almaktadır. Bu modelde bireyler arası ilişki ele alınmaktadır. Bu modelde sağlıklı ilişki geliştirmenin yollarının iki aşama ve on adımdan oluştuğu vurgulanmaktadır. Bundan dolayı ilişkisel gelişim modeli merdiven modeli olarak da adlandırılmaktadır. Modelde beşeri ilişkilerin gelişimi ve süreçte yaşanan olumsuzluklar olmak üzere iki aşama vardır. Penetrasyon teorisinde olduğu gibi bu modelde de kişiler arası diyalogda bireylerin kendilerini karşı tarafa açmaları süreci ele alınmaktadır. Kişiler arası ilişkiler bireylerin kendilerini karşı tarafa açmasıyla gelişim gösteren ve daha da derinleşen bir süreçtir. İlişkinin paydaşları kendileri hakkında bilgi paylaştıklarında ilişkiler gelişir ve bir sonraki merhaleye geçerler (Welch & Rubin, 2002).

Sosyal penetrasyon teorisinden farklı olarak bu modelde kişiler arası gelişimin başlangıcı ve bitişi bir bütün olarak incelenmesi belirleyicidir. Knapp'e göre iki aşamada ele alınan ilişki sürecinin ilk aşaması kişiler arası iletişimin başlangıcını ve gelişmesini ikinci aşaması ise ilişkinin gerileme ve sonlanma aşamasını betimlemektedir (Welch & Rubin, 2002). İlk adımda bireyler birbirleri hakkında birincil analizlerini yaparlar. İkinci aşamada ortak bir payda üzerinde buluşmaya çalışırlar ve bu paydayı derinleştirmeye çalışırlar. Yoğunlaşma fazında bireyler ilişkiye bağlanmak için çabalarlar. Entegrasyon fazında bireysel paylaşım daha da ön plana çıkar. Bireyler daha da yakınlaştıkça ben kavramı daha da arka planda kalarak yerini biz kavramına bırakır ve daha detaylı bilgiler paylaşılır. Kişiler arası iletişimin gerilime süreci de gelişme süreciyle benzer seyir göstermektedir ancak bu seyir tam tersi yöndedir. İlk adımda biz kavramı yerini ben kavramına bırakır. Bireysel farklılıklar arttıkça diyalog zemini de kaybolmaya başlar ve bireyler daha içe dönük bir hale gelerek, paylaşım azalır. Durgunluk fazında kişisel farklılaşmalar daha da şiddetlenir. İlişki gerilemeye devam eder ve nihayetinde sonlanır (Knapp, 1978).



Şekil 2.8. İlişkisel gelişim modeli (Judge & Ilies, 2002)

2.13.6. İlişkisel diyalektik teorisi

Bireyin diğer insanlarla iletişim ya da etkileşime girmesi günlük yaşamın doğal seyrinde kaçınılmazdır. Bireyin kurduğu iletişimdeyse menfaat, iş birliği ya da duygusal motivasyon rol oynamaktadır. İlişkinin normal seyrindeyse kaçınılmaz bir yaklaşma gelişmektedir. Yakınlaşma paralelindeyse bireylerin birbirlerinin yaşantılarına karışması ya da müdahale etmesi, karşılaştıkları zorluklarla ya da acılarla ilgilenmesi gelişmektedir. Yakınlıkla beraberse ilişki derinliği ortaya çıkmaktadır. İlişki derinliğine göre de bireylerin birbirinin hayatına karışma oranı artmaktadır. İlişkinin derinliği karışmada rol oynasa da her iki tarafın da istekli olması bireylerin birbirlerinin hayatına karışma oranında belirleyici olmaktadır. Örneğin bazı ilişkilerde bir taraf istekli olabiliyorken diğer taraf aksine isteksiz olabilmektedir. Benzer şekilde ikili ilişkilerde amaç ya da motivasyon da belirleyicidir. Tek taraflı yarar gözetme bu maksatla gerçekleşen ikili ilişkilere örnektir. Bu tarz durumlarda diğer tarafın yaklaşma eforu karşılıksız kalabilmektedir. Anlaşılacağı üzere bireyler belirli hedefler doğrultusunda yaklaşma ve diyalog kurma gereksinimi duymaktadırlar (Erdoğan, 2011). İlişkisel diyalektik kuramı üç ana aşamada incelenmektedir. Bu aşamalardan ilki bireylerin birbirleriyle kalıcı bağ oluşturmaya

çalışmalarıyla karakterize olan bağıllık ayrılık aşaması olarak tariflenmektedir. Bu aşama sonrasında ise belirlilik – belirsizlik evresine geçilmektedir ve bu evreye karşılıklı belirsizliklerin kaldırılması çabasıyla karakterizedir. Son evre ise açıklık- kapalılık evresidir ve bireyler iki yönlü bilgi edinimine sürdürürken, öte yandan da bir miktar gizem havası sürdürmeye devam etmek istemeleriyle karakterizedir. Nihayetinde bu kuram ikili ilişkilerde içsel çatışma ve bunun nasıl minimuma indirileceği hakkında fikirler öne sürmektedir. (Gürüz & Eğinli, 2012).

2.14. İşyeri İlişkileri Türleri

2.14.1. Lider üye ilişkisi

Lider üye ilişkilerinde liderin karakteri belirleyici olmaktadır. Literatürde beş tip lider karakterinden ya da yapısından bahsedilmektedir. Bunlar otokratik lider, demokratik lider, sorumluluk ve görev devredici lider, ödüllendirici lider ve karizmatik liderdir. Bu bakış açısıyla lider türleri ile üyeler arası ilişki farklılık göstermektedir. Vugt ve arkadaşları (2004) otokratik lider gözetiminde olan bireylerin üyesi oldukları gruplardan daha fazla işten çıktıklarını rapor etmektedirler. Bununla birlikte bireyler problem yaşadıklarında problemlerin bu liderlerden tarafında çözülmesi için istekte bulunurlar. Demokratik liderler tarafından yönetilen grup üyeleri ise daha arkadaş canlısı olmaktadır (Levine, 2000). Otokratik liderlere göre demokratik liderler tarafından yönetilen bireylerin daha neşeli oldukları gözlenmektedir. Bu yüzden demokratik anlayışın liderlerde olmazsa olmaz bir özellik olduğu belirtilmektedir. Sorumluluk ve görev verici liderle tarafında yönetilen bireylerin performansının azaldığı ve mutsuz oldukları belirtilmektedir (Barbuto, 2005). Ödüllendirici lider tarafında yönetilen grupta birey istediği kadar çaba gösterse de ödüllendirme sabit kalmaktadır, bu sebeple birey tam performansını sergilememektedir (Boerner vd., 2007). Karizmatik liderler tarafından yönetilen bireylerde tatmin, bağıllık, motivasyon ve performansın daha yüksek olduğu bildirilmektedir (Mester vd., 2003).

2.14.2. Mentor eğitilen ilişkisi

Turban ve Dougherty eğitilen bireylerin karakteristiğinin alınan mentorluk düzeyinde ve mentorluk ilişkilerinde belirleyicidir (Turban & Dougherty, 1994). Allen, Poteet ve Burrouhs da benzer şekilde mentorluk ilişkisi de mentorun, mentorluktan beklenen fayda

da belirleyici olmaktadır (Allen vd., 1997). Örneğin kişisel özgüven ve saygı mentorluk ilişkilerine katılımı aktif olarak rol almaktadır. Ayrıntılı olarak dile getirmek istenirse kişisel özgüven ya da saygının fazla olması mentorluk hizmetine katılımı artırır. Hunt ve Michael proje olarak nitelendirilen bu bireylerin yukarıda bahsedilen özellikleri ile mentorların dikkatlerini çektiklerini ve aralarında bir ilişkinin başladığını ifade etmektedirler (Hunt & Michael, 1983). Mentor tarafından projeler dört faktör gözetilerek seçilmektedirler. Bunlardan birincisi iyi performans sergilenmesi, ikincisi sosyal arka planın iyi ve sağlam olması, üçüncüsü mentorla proje arasında sosyal bir ilişkinin olması ve sonuncusuysa mentorla projenin aynı karakteristiğe sahip olmasıdır (Allen vd., 1997).

2.14.3. Çalışanlar arasındaki ilişkiler

Çalışanlar arasındaki ilişki işverenlerin birbiriyle ya da yöneticiyle olan ilişkisini tanımlamaktadır. (Bajaj vd., 2013). Çalışanlar arasındaki ilişki göreceli olarak yeni bir konsept olmakla beraber iş yerinde performansı ve üretkenliği arttırmayı amaçlayan strateji, program ve teknolojilerin etkili bir şekilde kullanımını hedefler (Lagergren & Andersson, 2013). Çalışanlar arasındaki ilişkiler insan kaynaklarının özel bir dalı olarak kabul edilmektedir (Yongcai, 2010). Bu sebepten ötürü bahsedilen bölüm, çalışan bireyler arası ilişkilerde kritik rol oynar (Oluchi, 2013).

Bilgi Paylaşımı

Bilgi bireyin karşılaştığı bilgi ya da veriyi kendi süzgecinden geçirip yorumlaması sonucu elde ettiği şey olarak tanımlanmaktadır. Birey için tanımlanmış olan bu süreç işyerleri için de geçerlidir (Beijerse, 1999). Bilgi güç kaynağı olması sebebiyle paylaşımı da önemli bir boyut kazanmaktadır. Bilginin paylaşılması iş yerinde katılımı ve iletişimi güçlendirmesinin yanı sıra iş yerinin rekabet gücünü de artırır (Muratoğlu, 2005).

2.15. İnsan Kaynakları Planlaması

Günümüzde arzın talebe kıyasla daha sınırlı olduğu belirtilmektedir. Belirtilen gerçek doğrultusunda arzın etkili ve üretken olarak kullanımının önemine varılmıştır. Bu bilinç özellikle gelişmekte olan ülkeler tarafından planlamaya önem verilmesine de zemin

hazırlamıştır. Bu doğrultuda birçok ülkede sosyo ekonomik planlamalar yapılmıştır ve bu planlamalar da insan kaynakları planlaması için temel oluşturmuştur (Özşen, 1987).

İnsan kaynakları yönetimi kurumun ihtiyacı duyduğu personelin analiz edildiği, ihtiyaç doğrultusunda işe alımın yapılması ve işe alınan personelin verimliliğinin değerlendirildiği bir süreçtir. Bu sayede insan planlaması finanstan pazarlamaya kadar tüm unsurlara etki etmektedir. İnsan kaynaklarının odak noktasında adından da anlaşılacağı üzere insan yer almaktadır. İnsan kaynakları iş yerinin hedefini tutturabilmesi için insan kaynaklarına dair planlama ve regülasyonları yapmak ve bunları uygulamaktan sorumludur (Özgen & Yalçın, 2011).

2.15.1. İnsan kaynakları planlamasının aşamaları

İnsan kaynakları planlamasına dair konvansiyonel ve çağdaş olmak üzere iki yaklaşım vardır. Konvansiyonel yaklaşım temelinde insan gücü planlaması yer almaktadır. Konvansiyonel yaklaşımda arz edilen ve talep edilen arasındaki orantı ve bu orantının korunması hedeflenmektedir (Armstrong, 2006; Bramham, 1989; Torrington vd., 2008). Konvansiyonel yaklaşım yaygın şekilde kullanılan versiyonu ise 1975 yılında Bramham tarafından geliştirilmiştir. Konvansiyonel insan kaynakları planlama süreci 4 basamaktan oluşmaktadır (Beardwell vd., 2004). Birinci basamak analiz ve inceleme, ikinci basamak tahmin, üçüncü basamak tahmin, dördüncü basamak ise yürütme ve denetlemeyi tanımlamaktadır. Çağdaş planlama geleneksel planlamanın aksine niteliksel unsurlara da yer vermektedir. Çağdaş planlama toplam 5 aşamadan müteşekkildir. Birinci aşamada senaryo planlamasıdır ve bu aşamada çevresel faktörlerin etkileri belirlenir. İkinci aşama talep tahminidir ve bu aşamada işyerinin gelecek ihtiyaçları belirlenir, üçüncü aşama arz tahminidir ve bu aşamada arz tahmini yapılır, dördüncü aşamada tahmin gereksinimlerdir ve bu aşamada gelecek açık ya da fazlaları değerlendirilir ve aksiyon planlamasında ise terfi, eğitim vb. faaliyetlere odaklanılır (Armstrong, 2009).

2.15.2. İş analizinde veri toplama yöntemleri

Gözlem

Bu yöntem çalışan faaliyetlerinin gözlenmesi esasına dayanmaktadır. Gözlem sonucu toplanan veriler sonrasında analiz edilerek yorumlanır. Çalışan gözlem esnasında abartılı tutum sergileyebileceğinden gözlem öncesi çalışan bu husus hakkında bilgilendirilmelidir (DeCenzo, 2010; Hartley, 1999).

Görüşme

Analistin çalışanla birebir görüşmesiyle karakterizedir. Yaygın bir şekilde kullanılan yöntemlerdendir. Görüşme esnasında çalışma şartları ve çalışanların görev ve sorumlulukları sorgulanır. Görüşme yöntemleri bireysel, grup ve yöneticiyle yapılan görüşmeler olarak üçe ayrılmaktadır. Bireysel görüşmede daha önceden hazırlanmış olan sorular analist tarafından çalışana yönlendirilir. Birebir yapılmasından olayı zaman kaybına neden olduğu belirtilmektedir. Zaman kaybının göz önünde bulundurulduğu durumlarda grup görüşmesi tercih edilmektedir. Analist görüşme esnasında çalışan tarafından tam olarak anlaşılmayan soruları çalışana açıklamakla mükelleftir (Pynes, 2009).

Anket

Çalışanın bire bir kendisinin doldurduğu, en ucuz, basit ve az zaman veri toplama yöntemi olduğu belirtilmektedir. Anket metodu çalışma şartları, malzeme ve teçhizat gibi kullanılan malzemelerle alakalı bilgi edinilir. Yöntemin avantajları olsa da çalışanların işleri hakkında yanlış bilgi verebilecekleri de göz önünde bulundurulmalıdır (Gomez-Mejia vd., 2004).

Analist odaklı veri toplanması

Bu yöntemde analist bizzat sahaya inerek verileri toplar. Bu metotla elde edilen verilerin daha kabul görür olduğu ifade edilmektedir. Bu metot özellikle zihinsel ağırlıklı olan işlerde tercih edilmektedir. (Bingöl, 1990).

Çalışma günlüğü

İşe ait bilgilerin çalışanın tuttuğu çalışma defterinden ya da günlüğünden öğrenilmesi esasına dayanmaktadır. Bu yöntemde çalışan günlük faaliyetleri rutin olarak kaydedilir. Günlük tutulması fazla vakit alması sebebiyle pratikte fazla tercih edilmez. Uzmanlık gerektiren işler hakkında bilgi sahibi olmada güvenilir veriler vermesi açısından en çok tercih edilme sebebidir (DeCenzo, 2010).

Birleşik Yöntem

Sağlıklı, daha güvenilir bulguların toplanmasında birçok yöntem tercih edilmesinin gerekliliği aşikârdır. Bu metotta çoklu bulgu elde etme yöntemleri senkron olarak kullanılır ve elde edilen veriler sonrasında analiz edilerek yorumlanır. Birçok yöntemin kullanımının daha düşük maliyetli ve daha objektif bilgi kazanılmasını sağladığı belirtilmektedir. En yaygın birleşik yöntem ise gözlem ve görüşme yöntemlerinin beraber kullanıldığı yaklaşımdır. (Pynes, 2009).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi ve aracı, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırma model ve hipotezi, araştırma sınırlılık ve varsayımları, pilot (ön test) uygulaması ve araştırma bulguları hakkında bilgiler verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

İnsan kaynakları kurumsal gelişme için son derece önemlidir. İnsan kaynakları diğer kaynakların aktif bir şekilde kullanılmasını ve bu kaynaklardan kazanım edinilmesini sağlar. Anlaşılabacağı üzere insan kaynakları kurum işlevselliği açısından dramatik bir etkiye sahiptir. İnsan kaynaklarının etkin bir şekilde adeta bir dişlini çarkı gibi görevini yapmasında ise iş tatmini önemli bir yerdedir. İnsan kaynaklarının aktif olarak rol oynadığı sektörlerden bir tanesi de özel güvenlik sektörüdür (Demirci & Ergen, 2020).

Özel güvenlik sektörü gerek yurt dışında gerekse ülkemizde her geçen gün sayısal olarak artış gösteren bir sektör olmakla beraber 2020 yılında yapılmış olan bir araştırmada yarım milyonun üzerinde özel güvenlik personelinin, özel güvenlik sertifikası olan bireylerin ise bir milyonun üzerinde olduğu belirtilmektedir. Özel güvenlik sektöründeki bu artış insan kaynaklarına iş tatmini bakış açısıyla bu sektörde de bakılması gerektiğini zaruri bir hale getirmiştir (TOBB, 2014).

Literatürde özel güvenlik çalışanlarında iş tatmininde maaş, çevresel faktörler, eğitim düzeyi gibi unsurların aktif olarak rol oynadığına dair çalışmalar ağırlıktadır (Kemboi, 2016; Rynes vd., 2004; Tomažević vd., 2014). İş tatminine insan kaynaklarının direkt etkisini inceleyen çalışmaya ise literatür taramamız neticesinde ulaşamamıştır. Bu doğrultuda çalışmamızın amacı özel güvenlik çalışanlarında insan kaynaklarının iş tatminine etkisi değerlendirmek ve incelemektir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Çalışmamızın amaç kısmında belirtildiği üzere özel güvenlik sektöründe çalışan personellerin sahip olduğu insan kaynakları alt dalında yer alan yönetici desteği ve arkadaşlık ilişkileriyle özel güvenlik personellerinin iş tatmini üzerindeki etkilerine

odaklanılmıştır. Odağında özel güvenlik çalışanlarını bulunduran bu araştırmamız literatürde arka planda kaldığını düşündüğümüz insan kaynaklarının iş tatminine etkisini vurgulamak ve bu noktada farkındalık oluşturmaktır. Çalışmamız insan kaynaklarının iş tatminine etkisini incelemesinin yanı sıra özel güvenlik sektörüne konuyla ilgili çözüm önerileri ve yeni bakış açıları da kazandırması öngörülmektedir. Çalışmamız sonuçlarının ayrıca özel güvenlik sektöründe idareci vasfıyla görev yapan bireyler için de oldukça değerli olacağı beklenmektedir. Benzer şekilde ülkemizde de yapılan çalışmalarda insan kaynaklarına gereken vurgunun tam olarak yapılamamış olması çalışmamızın bu noktada ülkemizde ileriye dönük çalışmalara rehber etmesi amaçlanmaktadır.

3.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtlılıkları

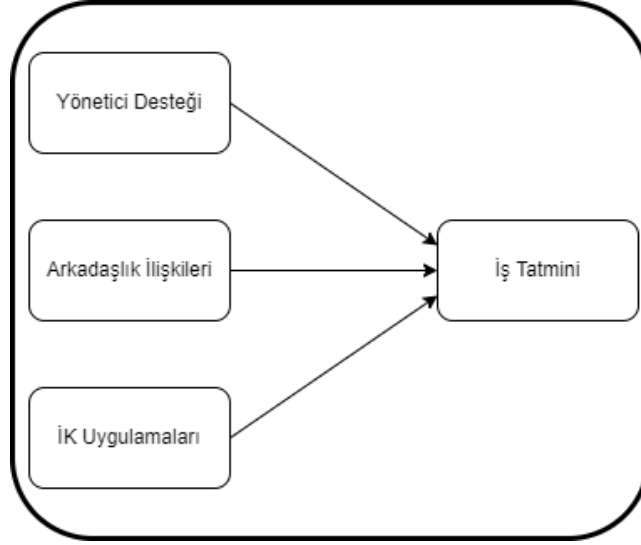
Bu araştırmaya, TRB-2 bölgesinde yer alan üniversitelerde (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Muş Alparslan Üniversitesi, Bitlis Eren Üniversitesi ve Hakkâri Üniversitesi) görev yapmakta olan 323 özel güvenlik çalışanı katılım sağlamıştır. Kolayda örnekleme yöntemiyle Türkiye'deki çeşitli üniversitelerde özel güvenlik görevlisi olarak çalışan bireylere ulaşılmıştır. Araştırmanın kısıtlılıkları arasında üniversitelerde görev yapan özel güvenlik görevlilerine ulaşırken seçilen örneklem seçme tekniğiyle ilişkilidir. İstatistiksel olarak geçerli bulgular elde edilmesine rağmen örneklem seçim tekniği nedeniyle araştırmanın genelleşme bilirlilik seviyesi düşüktür. Çalışma kapsamında kolayda örnekleme yönteminin seçilmesinin en önemli nedeni maliyet ve zaman olguları açısından tasarruflu bir araştırma olmasının zorunlu kılınmasıdır. Bu anlamda birey sayısının yüksek tutulmasıyla yapılacak çalışmaların sonuçları ve verileri, diğer araştırmalar için daha genelleşebilir düzeye ulaşılabilmesini kolaylaştıracaktır.

Sanayileşme ile birlikte gerek üretim, hizmet ve eğitim sektörlerinde hızlı bir ivme yakalanmıştır. Bu sektörlerdeki artış ise rekabetçi bir ortama zemin hazırlamıştır. Günümüzde bu rekabetçi artış iş yerlerinde verimliliğin arttırılmasına yönelik birtakım tedbirler alınmasının gerekliliğini gün yüzüne çıkarmıştır. Çalışanların iş tatmini de bu tedbirler kapsamında olan uygulamalardan bir tanesidir. İş tatmini merkezinde çalışanların işlerinden tatmin olup olmadıklarını ve motivasyonlarını değerlendirip somut bir çıktı sağlayarak iş yerinin bu çıktı ekseninde destekleyici mahiyette tedbirler almasını sağlar. Bu tedbirlerin alınmasında ise birincil olarak yönetici rol oynamaktadır. Yöneticinin iş tatmini

ve performansını arttırıcı bu yaklaşımları göz ardı etmesi iş yeri verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Yöneticinin insan kaynaklarının aktif bir unsuru olduğu düşünüldüğünde iş tatmininde insan kaynaklarına da önem verilmesinin gerekliliği karşımıza çıkmaktadır.

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmanın amacı doğrultusunda ilgili literatür taramasına yer verilen teorik çerçevenin yanı sıra nicel bir araştırma yapılması hedeflenmiştir. Bu bağlamda özel güvenlik çalışanları ve amirleri ile bir anket çalışması yapılması planlanmıştır. Araştırma kapsamında toplanan bulgular yapısal eşitlik modellemesiyle incelenmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi, sosyal bilimler ve davranış bilimleri içindeki teorik modelleri açıklamada yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir (Martens, 2005; Quintana & Maxwell, 1999; Weston & Jr., 2006). Iacobucci ve arkadaşları (2007) yapısal eşitlik modellemesinin teorik ve ampirik çalışmaların istatistiki olarak daha gelişmiş bir zeminde yapılmasını sağladığını belirtmiştir. Urbach ve Ahleman (2010) ise yapısal eşitlik modellemesinin birinci nesil faktör analizi, çoklu regresyon analizi, doğrusal ayrımcılık analizi gibi analizlerin aksine, birden fazla bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi aynı anda test edebilen ikinci nesil bir istatistiki yöntem olması ve geleneksel regresyondan daha iyi olduğu için, ölçüm hatalarını dikkate alarak önyargıyı azaltabilmesi özelliklerine vurgu yapmaktadır. Bu nedenlerle elde edilen verilerin analizinde yapısal eşitlik modelinin uygulanması uygun görülmüştür. Araştırmada test edilmek üzere oluşturulan model ve hipotezler aşağıdaki gibidir.



Şekil 3.1 Araştırma Modeli

H₁: Yönetici desteği iş tatminini etkiler

H₂: Arkadaşlık ilişkileri iş tatminini etkiler

H₃: İK uygulamaları iş tatminini etkiler

H_{3a}: Performans uygulamaları iş tatminini etkiler

H_{3b}: Eğitim-geliştirme uygulamaları iş tatminini etkiler

H_{3c}: Ücret uygulamaları iş tatminini etkiler

H_{3d}: İşe alım uygulamaları

H_{3e}: Çalışma koşulları iş tatminini etkiler

3.5. Veri Toplama Aracı

Bu araştırma nicel araştırma paradigması kullanılmıştır. Araştırma kapsamında “yönetici desteği”, “arkadaşlık ilişkileri”, “insan kaynakları uygulamaları” ve “iş tatmini” ölçekleri kullanılmış olup, ayrıca 7 adet sosyo-demografik soru oluşturulmuştur. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler 5’li Likert tipindedir. Tüm ölçeklerde kullanılan kodlamalar “1= Kesinlikle katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum”, “5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir. Araştırma kapsamında ölçeklerden ve sosyo-demografik değişkenlerden oluşturulan anket formu Google Forms aracılığıyla katılımcılara ulaştırılmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin nicel analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde SPSS ve AMOS programlarından yararlanılmıştır. Verilerin analizi aşamasında frekans tabloları oluşturularak betimleyici ve tanımlayıcı istatistikler sunulmuştur. Elde edilen ölçeklerin güvenilirliğini doğrulamak için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinin genel teoride kullanılma amacı, incelenecek olan olgudaki örtük (gizil) değişkenin varlığının ispatlanmasıdır. Ulaşılan olgunun gözlemlenebilir olmaması, sonuçlarının da gözlemlenemez olduğu anlamına gelmemektedir. Doğrulayıcı faktör analizi bağlamında, anket bilgileri gibi ölçülen veya gözlemlenen davranışsal değişkenler, gizli değişkenler olarak adlandırılır ve çıkarsama yapılması gereken gözlemlenmemiş özelliklerdir. Bu araştırma kapsamında kullanılan toplam gizil değişken sayısı 4'tür. Yapısal eşitlik modellemesi için AMOS programından faydalanılarak, yapılandırılan modele ilişkin uyum indeks değerleri ve anlamlılık değerleri gözetilerek ortaya çıkarılan modelin uygunluğu test edilmiştir.

3.7. Araştırmanın Örnekleme ve Evreni

Bu araştırmanın amacına göre yapılandırılan araştırma evreni Türkiye'deki özel güvenlik görevlilerini kapsamaktadır. Fakat araştırmanın yapılandırılması aşamasında kullanılan örnekleme yönteminin araştırmanın genelleşme birlik düzeyini düşürdüğü düşünülmektedir. Araştırmanın örneklemini ise Türkiye'deki çeşitli üniversitelerde görev yapan 323 özel güvenlik çalışanı oluşturmaktadır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde çalışmada yararlanılan ölçeklerin güvenirlik ve geçerliliğine ilişkin istatistiklere, katılımcıların değişkenlere ilişkin algı düzeylerine, hipotezlerin ve modelin test edilmesine yönelik analizlere ve analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Demografik Veriler

Çizelge 4.1. Demografik veriler

Değişken		
Cinsiyet	Frekans (N)	%
Erkek	285	88,2
Kadın	38	11,8
Toplam	323	100
Yaş Grubu	Frekans (N)	%
18-23 arası	3	0,9
24-29 arası	13	4,0
30-35 arası	66	20,4
36-41 arası	133	41,2
42 ve üzeri	108	33,4
Toplam	323	100
Eğitim Düzeyi	Frekans (N)	%
Ortaokul	1	0,3
Lise	211	65,3
Ön lisans	74	22,9
Lisans	34	10,5
Lisansüstü	3	0,9
Toplam	323	100

Çizelge 4.1. (Devam) Demografik veriler

Medeni Durum	Frekans (N)	%
Evli	278	86,1
Bekâr	45	13,9
Toplam	323	100
Bir üniversitenin güvenlik ile ilgili bölüm ya da programından mezun musunuz?	Frekans (N)	%
Evet	26	8,0
Hayır	297	92,0
Toplam	323	100
Görev yapılan üniversite	Frekans (N)	%
Bitlis Eren Üniversitesi	74	22,9
Hakkâri Üniversitesi	61	18,9
Muş Alparslan Üniversitesi	59	18,3
Van Yüzüncü yıl Üniversitesi	126	39
Sanat Okulu Doğalgaz Tesisat	2	0,6
Cevapsız	1	0,3
Toplam	323	100
Mevcut görevi yapma süresi	Frekans (N)	%
1 yıldan az	8	2,5
1-5 yıl arası	12	3,7
5-9 yıl arası	45	13,9
10-19 yıl arası	250	77,4
20 yıl ve üzeri	8	2,5
Toplam	323	100

Araştırmaya toplam 345 kişi katılmıştır. Katılımcıların belli bir bölümü kayıp veri analiziyle beraber veri tabanından silinmiştir. Elde edilen nihai katılımcı listesi 323 kişiden oluşmaktadır. Cinsiyete göre 323 kişinin %88'i (N=285) erkek, %12'si (N=38) kadındır. Yaş grubuna göre 323 kişinin %1'i (N=3) 18-25 yaş arası, %4'ü (N=13) 24-29 yaş arası,

%20'si (N=66) 30-35 yaş arası, %41'i (N=133) 36-41 yaş arası ve %33'ü (N=108) 42 ve üzeri yaş grubundadır. Eğitim düzeyine göre katılımcıların %0,3'ü (N=1) ortaokul mezunu, %65'i (N=211) lise mezunu, %23'ü (N=74) ön lisans mezunu, %10'u (N=34) lisans mezunu, %1'i (N=3) lisansüstü mezundur. Katılımcıların %86'sı (N=278) evli, %14'ü (N=45) bekârdır. Katılımcıların %8'i (N=26) üniversitenin güvenlik ile ilgili bir alanından mezunken, %92'si (N=297) üniversitenin güvenlik ile ilgili bir alanından mezun değildir. Katılımcıların %23'ü (N=74) Bitlis Eren Üniversitesi'nde, %19'u (N=61) Hakkâri Üniversitesi'nde, %18'i (N=59) Muş Alparslan Üniversitesi'nde, %39'u (N=126) Van Yüzüncü yıl Üniversitesi'nde, %1'i (N=2) Sanat Okulu Doğalgaz Tesisat 'ta görev yapmaktadır. Cevapsız 1 (%0,3) kişidir. Katılımcıların %2'si (N=8) 1 yıldan az, %4'ü (N=12) 1-5 yıl arası, %14'ü (N=45) 5-9 yıl arası, %77'si (N=250) 10-19 yıl arası, %2,5'u (N=8) 20 yıl ve üzeri hizmet etmektedir.

4.2. Ölçeklere Ait Betimleyici İstatistikler

Çizelge 4.2. Ölçeklere ait betimleyici istatistikler

İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği	\bar{x}	Med.	Mod	Std. Dev
Genel olarak iş yerimizin işe alım politikası ve süreci açık ve adildir.	3,92	5	5	1,33
Çalışmaya başlamadan önceki beklentilerim büyük ölçüde karşılanmıştır.	3,44	4	5	1,41
Çalışmaya yeni başladığımda iş arkadaşlarım ve yöneticim tarafından iyi karşılandım.	4,15	5	5	1,27
İşimle ilgili belirlenmiş performans hedeflerim ve standartlarım var.	4,38	5	5	1,01
İş performansımın nasıl ölçüldüğünü çok iyi biliyorum.	4,15	5	5	1,13
İş performans hedeflerim ve standartlarım zor ve teşvik edicidir.	3,5	4	5	1,37
Bir performans hedefini karşılayamadığım zaman bunun nedenini yöneticilerime açıklamak zorundayım.	4,06	5	5	1,24
İşyerim tarafından sağlanan kurum içi eğitimin yeterli ve faydalı olduğunu düşünüyorum.	4,05	5	5	1,32
İşyerimde eğitim ve öğretim faaliyetleri teşvik edilmektedir.	4,22	5	5	1,18
İşe yeni başladığım dönemlerdeki oryantasyon eğitiminin yeterli ve faydalı olduğunu düşünüyorum.	4,08	5	5	1,25
İşyerimin genel eğitim ve geliştirme uygulamalarından memnunum.	4,16	5	5	1,2
Çalıştığım işyeri dışındaki benzer işler için ödenen ücretlerle karşılaştırıldığında maaşımdan memnunum.	3,04	3	1	1,62
İşyerim dışındaki benzer işlerle karşılaştırıldığında, maaş dışı ödemelerden memnunum.	3,05	3	5	1,59
İşyerime benzer işlerle karşılaştırıldığında, elde ettiğim faydalardan memnunum.	3,51	4	5	1,44

İşyerimin bana sağlamış olduğu özlük haklarından memnunum.	3,35	4	5	1,54
İşyerim yüksek iş güvenliği sunuyor.	3,62	4	5	1,43

Çizelge 4.2. (Devam) Ölçeklere ait betimleyici istatistikler

İşyerimde geleceğe dönük istihdam olanakları çok güvenlidir.	3,69	4	5	1,44
Çalışma Koşulları Ölçeği	\bar{x}	Med.	Mod	Std. Dev
İşyerimin ekipman durumu...	3,54	4	5	1,38
İşyerimin işçi güvenliği önlemleri...	3,52	4	5	1,42
İşyerimin genel fiziksel çalışma ortamı...	3,50	4	5	1,42
Yönetici Desteği Ölçeği	\bar{x}	Med.	Mod	Std. Dev
Yöneticim, işimi iyi bir şekilde yapmam için gerekli olan her türlü ekipmanı tedarik etmek için üst yönetime taleplerimi iletir.	3,80	4	5	1,43
Yöneticim, işimi daha iyi yapabilmem için getirdiğim ekipman geliştirme önerilerimi dikkate alır.	3,58	4	5	1,47
Yöneticim, görevlerimi yerine getirmemi kolaylaştıracak işletme kaynaklarını kullanmam için imkân sağlar.	3,69	4	5	1,44
Yöneticim, getirdiğim öneriler için fon ayırır ve kullanma imkanı sağlar.	3,25	3	5	1,55
Yöneticim, kendi performansımı analiz etmemde bana yardımcı olur.	3,47	4	5	1,52
Yöneticim, işyerimi / departmanı / birimi temsil etmem için eğitim/toplantı/konferans/seminerde beni görevlendirir.	3,50	4	5	1,48
Yöneticim, başarılarım ile gurur duyar.	3,60	4	5	1,57
Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği	\bar{x}	Med.	Mod	Std. Dev
İşyerinde çalışma arkadaşlarım ile birlikte görev yaptığım zamandan keyif alıyorum.	4,32	5	5	1,10
İş arkadaşlarım iş performansımı ve tecrübemi pozitif yönde etkilemektedir.	4,27	5	5	1,16
Şu andaki iş arkadaşlarım ile beraber çalıştığım için kendimi şanslı hissediyorum.	4,23	5	5	1,14
İş konusunda çalışma arkadaşlarım ile benim aramda olumlu bir etkileşim / ilişki vardır.	4,35	5	5	1,01
Çalışma arkadaşlarım ile işyerinde iyi bir dayanışma ve işbirliği içindeyiz.	4,33	5	5	1,08
İş yerinde farklı görev ve unvanlarda çalışan kişilerle güçlü ve pozitif bir iletişim içindeyiz.	4,04	5	5	1,26
İş Tatmini Ölçeği	\bar{x}	Med.	Mod	Std. Dev
İşimden tümüyle memnunum.	4,30	5	5	1,12
Genelde işimi sevmiyorum.*	4,70	5	5	0,60
Genelde mevcut işimde çalışmayı seviyorum.	4,5294	5,0000	5,00	0,91988

4.3. Ölçeklere Ait Normallik Varsayımları

Araştırmadaki sürekli değişkenlerin diğer değişkenlerle ve kendi aralarındaki analizlerinin yapılması için normallik dağılımları test edilmiştir. Normallik varsayımının karşılanması ayrıca yapısal eşitlik modellemesinde de gerekmektedir. Normallik testleri için skewness ve kurtosis değerleri (-1.5 ile +1.5 arasında) referans alınmıştır. (Tabachnick & Fidell, 2013).

Çizelge 4.3. Ölçeklere ait normallik varsayımları

Ölçek	Skewness	Kurtosis
İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği	-,459	-,619
Çalışma Koşulları Ölçeği	-,528	-,862
Yönetici Desteği Ölçeği	-,578	-,897
Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği	-1,426	1,474
İş Tatmini Ölçeği	-1,473	1,226

Normallik varsayımlarının karşılanıp, karşılanmadığını tespit edebilmek için ölçeklere ait skewness ve kurtosis değerleri incelenmiştir. Skewness ve kurtosis değerlerinin normallik varsayımı için yeterli referans değer aralığındaydı. Tip 1 ve Tip 2 hatanın olmaması adına ölçeklere ait normal dağılım histogram, scatter dot ve platter box grafikleri de incelenmiştir. Grafiklerin normallik seyrini karşıladığı yönünde çıkarım yapılmıştır. Bu anlamda, araştırma kapsamında kullanılan İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği, Çalışma Koşulları Ölçeği, Yönetici Desteği Ölçeği, Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği'nin örneklem üzerinde normal dağıldığı varsayımı tutarlı olarak kabul edilmiştir.

4.4. Ölçeklere Ait Yapı Geçerliliği Analizleri

Çizelge 4.4. Ölçeklere ait yapı geçerliliği analizleri

Ölçek	KMO and Bartlett's Test	Cronbach Alpha (α)	Kümülatif Varyans Açıklama Oranı
İnsan Kaynakları Uygulamaları	,908	,907	%65,71
- İşe Alım Uygulamaları Alt Boyutu	,673	,724	%64,43
- Performans Yönetimi Alt Boyutu	,696	,634	%48,87

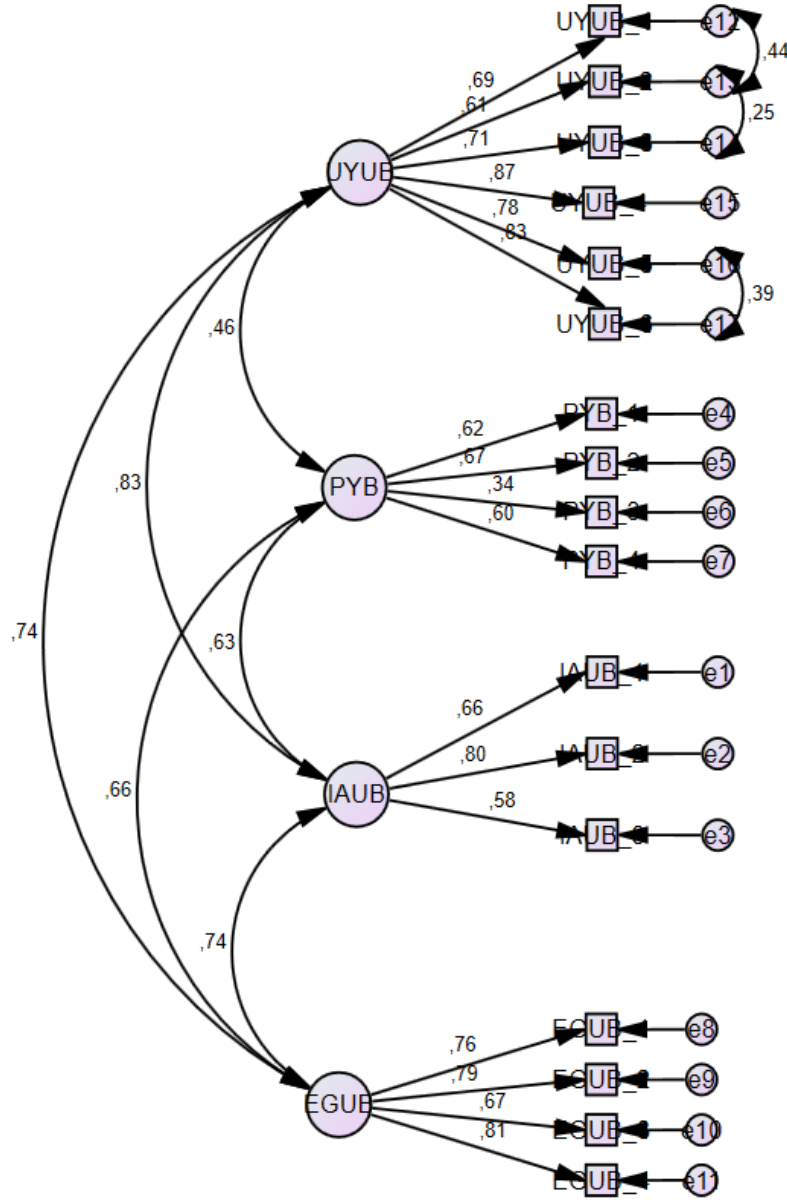
- Eğitim-Geliştirme Uygulamaları Alt Boyutu	,803	,844	%68,54
- Ücret Yönetimi Uygulamaları Alt Boyutu	,853	,896	%66,01
Çalışma Koşulları	,758	,918	%85,86
Yönetici Desteği	,927	,943	%75,11
Arkadaşlık İlişkileri	,891	,894	%66,45
İş Tatmini	,629	,725	%66,01

Ölçeklere ait yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla örneklem büyüklüğünü değerlendirmede Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi, ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemede Cronbach alfa (α) güvenilirlik katsayısı ve kümülatif varyans açıklama oranları kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre ölçeklerin yapı geçerliliğinin ve iç tutarlılığının güvenilir olduğu sonucuna ulaşıldı. Verilerden elde edilen KMO değerleri $p < 0,05$ olarak bulunmuştur. KMO değerinin anlamlılık düzeyi, ölçeklere ait ifadelerin tutarlı bir şekilde dağılım gösterdiğini belirtmektedir. KMO testi aynı zamanda ifadelerle ilişkin korelasyon matrisinin de anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin faktörlenmeye (maddelenmeye) uygun olduğu belirlenmiştir. Bu anlamda kullanılan ölçeklerin örneklem üzerindeki tutarlılığı geçerli kabul edilmektedir. Fakat KMO değerinden elde edilen anlamlılık değeri, tartışmalı bir konuyu da beraberinde getirmektedir. Bu anlamda, ölçeklerin yapı geçerliliğinin test edilmesi ve onaylanması amacıyla ilgili ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanacaktır.

4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Araştırmaya ilişkin ölçüm modelleri, doğrulayıcı faktör analiziyle beraber sınanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinin genel teoride kullanılma amacı, incelenecek olan olgudaki örtük (gizil) değişkenin varlığının ispatlanmasıdır. Ulaşılan olgunun gözlemlenebilir olmaması, sonuçlarının da gözlemlenemez olduğu anlamına gelmemektedir. Doğrulayıcı faktör analizi bağlamında, anket bilgileri gibi ölçülen veya gözlemlenen davranışsal değişkenler, gizil değişkenler olarak adlandırılır ve çıkarsama yapılması gereken gözlemlenmemiş özelliklerdir. Bu araştırma kapsamında kullanılan toplam gizil değişken sayısı 4'tür. Araştırmanın ilerleyen aşamalarında uygulanacak olan yapısal eşitlik modellemesinin temel varsayımları doğrulayıcı faktör analiziyle beraber kuvvetlendirilecektir.

İnsan kaynakları uygulamaları ölçeği 'ne ait doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 4.1. İnsan kaynakları uygulamaları ölçeği 'ne ait doğrulayıcı faktör analizi

İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği 'ne ait 4 adet bağımsız değişken bulunmaktadır. 4 adet bağımsız değişkenin içerisinde toplam 17 adet item (ifade) kullanılmıştır. İKUÖ'ne ait bağımsız değişkenler, ölçek kullanımında alt boyut olarak belirtilmiştir ve bunlar İşe Alım Uygulamaları Boyutu (IAUB), Performans Yönetimi Boyutu (PYB), Eğitim-Geliştirme Uygulamaları Boyutu (EGUB) ve Ücret Yönetimi Uygulamaları Boyutu 'dur (UYUB).

Çizelge 4.5. İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi yol katsayıları

			$\beta 1$	S.E	C.R.	P
IAUB_1	<---	IAUB	0,664			
IAUB_2	<---	IAUB	0,798	11,401	11,401	***
IAUB_3	<---	IAUB	0,583	8,972		***
PYB_1	<---	PYB	0,618		8,207	
PYB_2	<---	PYB	0,669	8,207	4,957	***
PYB_3	<---	PYB	0,34	4,957	7,776	***
PYB_4	<---	PYB	0,604	7,776		***
EGUB_1	<---	EGUB	0,763		14,076	
EGUB_2	<---	EGUB	0,791	14,076	11,872	***
EGUB_3	<---	EGUB	0,675	11,872	14,367	***
EGUB_4	<---	EGUB	0,808	14,367		***
UYUB_1	<---	UYUB	0,686		13,469	
UYUB_2	<---	UYUB	0,613	13,469	11,609	***
UYUB_3	<---	UYUB	0,709	11,609	13,867	***
UYUB_4	<---	UYUB	0,872	13,867	12,62	***
UYUB_5	<---	UYUB	0,784	12,62	13,307	***
UYUB_6	<---	UYUB	0,831	13,307	8,972	***

*** = p<0,001

Elde edilen doğrulayıcı faktör analizi modeline ilişkin faktör yükleri ve standardize edilmiş regresyon katsayıları tabloda gösterir. Tablonun $\beta 1$ sütunu standartlaştırılmış regresyon katsayılarını gösterilmektedir. Örneğin, tabloya göre, PYB2 için 0,669 regresyon ağırlık tahmininin standart hatası yaklaşık 8,207'dir. Kritiklik (CR) değeri, tahminin standart hatasına bölünmesiyle üretilen istatistikleri tanımlar. CR değeri, standart hata tahmini ile bölünen regresyon ağırlığı tahminidir. Yukarıdaki tablodaki tüm katsayıların katkıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş (p-değerleri) ve modelden çıkarılmamıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin modelinin uygunluğunu değerlendiren uyum iyiliği değerlerine ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

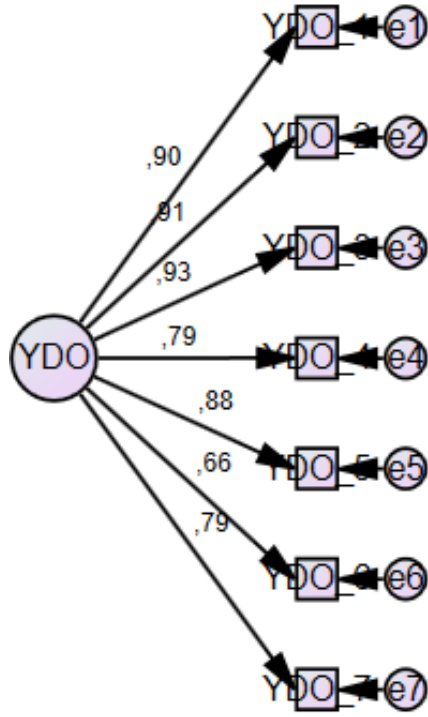
Doğrulayıcı faktör analizinin testinin sonuçları, dört faktör ile bir örtük değişken değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Standart Ortalama Kök Ortalaması (SRMR), Ortalama Yaklaşım Karesi (RMSEA), Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Uyum İyiliği İndeksi (GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI) tahminleri, Normlanmış Uyum İndeksi verileri ise (NFI) ve yapısal eşitlik modelinde istatistiksel olarak anlamlıysa, elde edilen bulgular birlikte model oluşturmanın geçerli olduğunu göstermektedir.

Çizelge 4.6. İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri

	Değer	Mükemmel Uyum Değeri	Kabul Edilir Uyum Değeri
CMIN/ DF (χ^2/sd)	3,130	≤ 3	$\leq 4-5$
GFI (Goodness of Fit)	0,888	$>0,90$	0,85-0,89
AGFI (Adjusted Goodness of Fit)	0,844	$>0,90$	0,85-0,89
CFI (Comparative Fit Index)	0,916	$>0,90$	0,80-0,89
NFI (Normed Fit Index)	0,913	0,94-0,90	0,94-0,90
IFI (Incremental Fit Index)	0,916	0,94-0,90	0,94-0,90
TLI (Tucker&Lewis Index)	0,901	0,94-0,90	0,94-0,90
RMSEA	0,079	0,06-0,08	$<0,08$

Doğrulayıcı Faktör Analizi 'ne yönelik olarak AMOS ile yol diyagramı oluşturulmuş ve ele alınan İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği'nin uyum indeksi değerlerine bakılmıştır. Bunun yanında ele aldığımız modelin daha iyi bir hale getirilmesi amacıyla önerilen modifikasyon indisleri de dikkate alınmıştır. Modeldeki belirli hata terimleri arasında aynı faktör altında birleşen yüklerle kovaryans ataması yapılmıştır. Uyum iyiliği değerlerinin düzeltilmesi adına uygulanan kovaryanslar, hata terimlerinin yüksek olduğu değerlerde kullanılmıştır. Modele yönelik uyum iyiliği değerleri incelendiğinde tüm değerlerin kabul edilebilir frekans aralığında olduğu görülmektedir.

4.5.1. Yönetici desteği ölçeği 'ne ait doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 4.2. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi modeli

Çalışmamızda tercih edilen Yönetici Desteği Ölçeği 'ne ait toplam 7 adet item (ifade) kullanılmıştır. Yönetici Desteği Ölçeği tek faktörlü yapıdan oluşmaktadır. Ölçeğe ait toplam standardize regresyon katsayıları 0,6'nın üzerindedir.

Çizelge 4.7. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi modeli yol katsayıları

			β1	S.E	C.R.	P
YDO_1	<---	YDO	,905	0,375	0,037	***
YDO_2	<---	YDO	,913	0,361	0,036	***
YDO_3	<---	YDO	,932	0,272	0,03	***
YDO_4	<---	YDO	,795	0,889	0,076	***
YDO_5	<---	YDO	,875	0,539	0,05	***
YDO_6	<---	YDO	,659	1,244	0,101	***
YDO_7	<---	YDO	,785	0,944	0,08	***

*** = $p < 0,001$

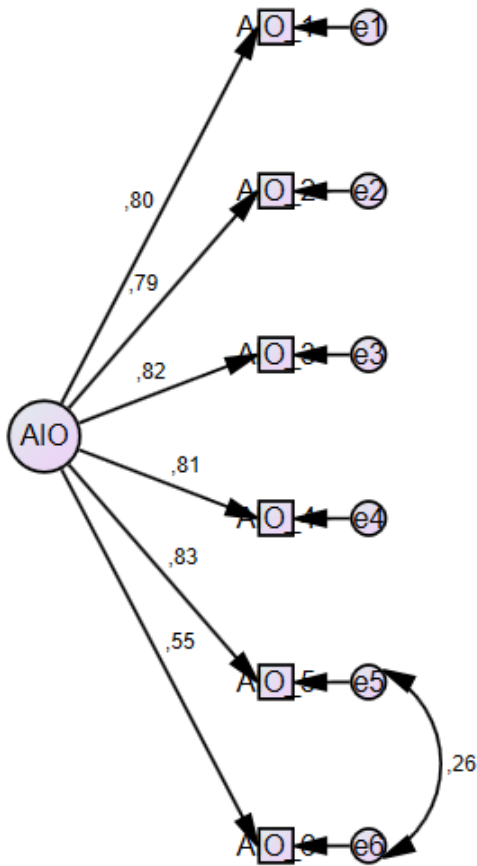
Doğrulamalı faktör analizinin testinin sonuçları, 7 ifadeden oluşan örtük değişken ve bu değişkene ait item'lar arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Standart Ortalama Kök Ortalaması (SRMR), Ortalama Yaklaşım Karesi (RMSEA), Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Uyum İyiliği İndeksi (GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI) tahminleri, Normlanmış Uyum İndeksi verileri ise (NFI) ve yapısal eşitlik modelinde istatistiksel olarak anlamlıysa, elde edilen bulgular birlikte model oluşturmanın geçerli olduğunu göstermektedir. İlgili bulgulara aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Çizelge 4.8. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulamalı faktör analizi uyum iyiliği değerleri

	Değer	Mükemmel Uyum Değeri	Kabul Edilir Uyum Değeri
CMIN/ DF (χ^2/sd)	3,101	≤ 3	$\leq 4-5$
GFI (Goodness of Fit)	0,923	$>0,90$	0,85-0,89
AGFI (Adjusted Goodness of Fit)	0,846	$>0,90$	0,85-0,89
CFI (Comparative Fit Index)	0,966	$>0,90$	0,80-0,89
NFI (Normed Fit Index)	0,945	0,94-0,90	0,94-0,90
IFI (Incremental Fit Index)	0,936	0,94-0,90	0,94-0,90
TLI (Tucker&Lewis Index)	0,912	0,94-0,90	0,94-0,90
RMSEA	0,081	0,06-0,08	$<0,08$

Doğrulamalı Faktör Analizi 'ne yönelik olarak AMOS ile yol diyagramı oluşturulmuş ve ele alınan İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği'nin uyum indeksi değerlerine bakılmıştır. Model uyumluluğu yeterli görüldüğünden dolayı modifikasyon indisleri dikkate alınmamıştır. Modele yönelik uyum iyiliği değerleri incelemesinde tüm değerlerin kabul edilebilir frekans aralığında olduğu görülmektedir.

4.5.2. Arkadaşlık ilişkileri ölçeği 'ne ait doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 4.3. Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi modeli

Çalışmamızda tercih edilen Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği 'ne ait toplam 6 adet item (ifade) kullanılmıştır. Arkadaşlık İlişkileri Ölçeği tek faktörlü yapıdan oluşmaktadır. Ölçeğe ait toplam standardize regresyon katsayıları 0,59 ile 0,85 arasındadır. Modelin uyum iyiliği değerlerinin iyileşmesi adına modifikasyon indislerine bakılarak e5 ve e6 hata terimleri arasında kovaryans oluşturulmuştur.

Çizelge 4.9. Arkadaşlık ilişkileri ölçeği doğrulayıcı faktör analizi yol katsayıları

			$\beta 1$	S.E	C.R.	P
AIO_1	<---	AIO	,794			
AIO_2	<---	AIO	,790	,068	15,374	***
AIO_3	<---	AIO	,808	,067	15,801	***
AIO_4	<---	AIO	,803	,059	15,678	***

AIO_5	<---	AIO	,846	,063	16,747	***
-------	------	-----	------	------	--------	-----

Çizelge 4.9. (Devam) Arkadaşlık ilişkileri ölçeği doğrulayıcı faktör analizi yol katsayıları

AIO_6	<---	AIO	,588	,079	10,778	***
-------	------	-----	------	------	--------	-----

*** = $p < 0,001$

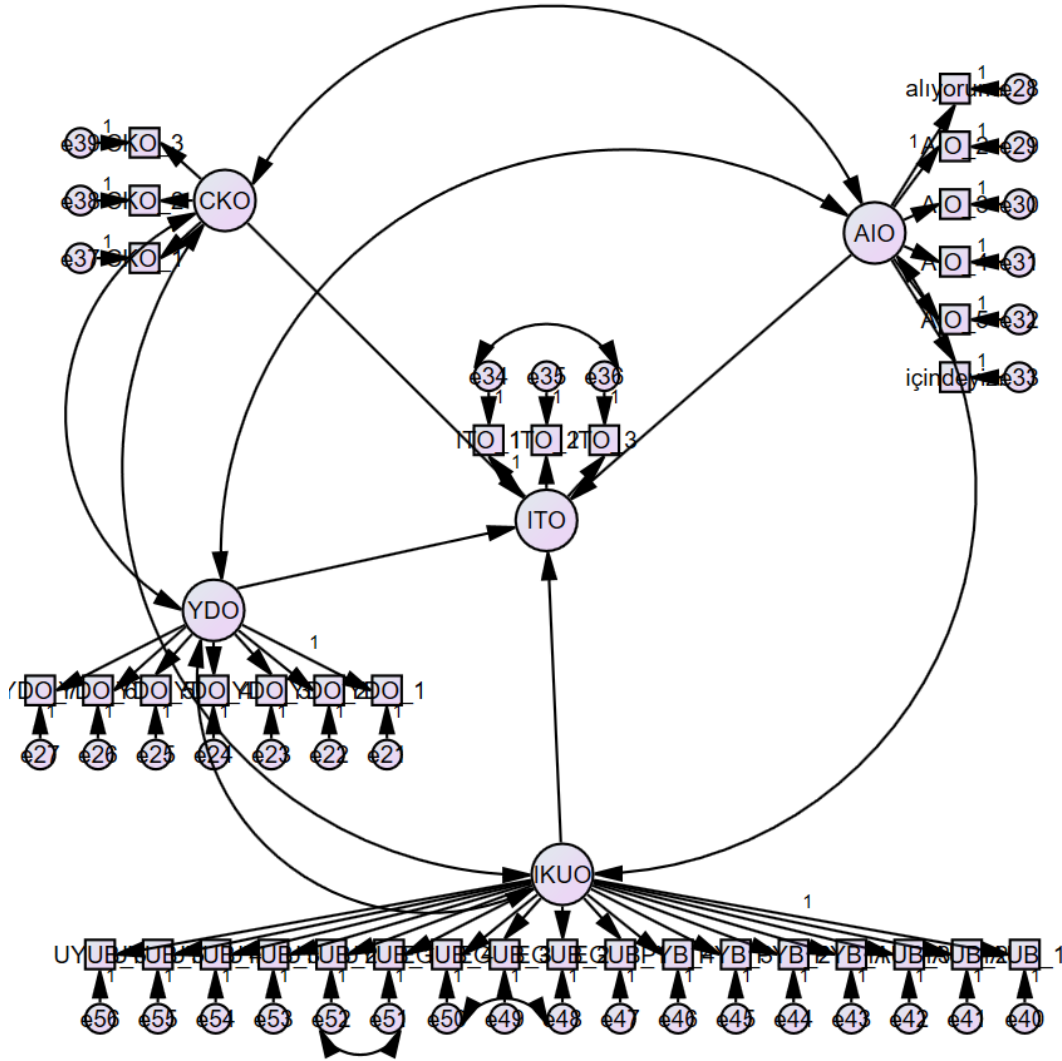
Doğrulayıcı faktör analizinin testinin sonuçları, 6 ifadeden oluşan örtük değişken ve bu değişkene ait item'lar arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Standart Ortalama Kök Ortalaması (SRMR), Ortalama Yaklaşım Karesi (RMSEA), Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Uyum İyiliği İndeksi (GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi (AGFI) tahminleri, Normlanmış Uyum İndeksi verileri ise (NFI) ve yapısal eşitlik modelinde istatistiksel olarak anlamlıysa, elde edilen bulgular birlikte model oluşturmanın geçerli olduğunu göstermektedir. İlgili bulgulara aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Çizelge 4.10. Yönetici Desteği Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri

	Değer	Mükemmel Uyum Değeri	Kabul Edilir Uyum Değeri
CMIN/ DF (χ^2/sd)	2,929	≤ 3	$\leq 4-5$
GFI (Goodness of Fit)	,977	$> 0,90$	0,85-0,89
AGFI (Adjusted Goodness of Fit)	,939	$> 0,90$	0,85-0,89
CFI (Comparative Fit Index)	,986	$> 0,90$	0,80-0,89
NFI (Normed Fit Index)	,979	0,94-0,90	0,94-0,90
IFI (Incremental Fit Index)	,933	0,94-0,90	0,94-0,90
TLI (Tucker&Lewis Index)	,954	0,94-0,90	0,94-0,90
RMSEA	,077	0,06-0,08	$< 0,08$

Doğrulayıcı Faktör Analizi 'ne yönelik olarak AMOS ile yol diyagramı oluşturulmuş ve ele alınan İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği'nin uyum indeksi değerlerine bakılmıştır. Model uyumluluğunun yeterli olmamasından dolayı ilgili 2 hata terimi arasında kovaryans oluşturulmuştur. Modele yönelik uyum iyiliği değerleri analizinde tüm değerlerin kabul edilebilir frekans aralığındaydı.

4.6. İnsan Kaynakları Uygulamaları, Çalışma Koşulları, Yönetici Desteği ve Arkadaşlık İlişkileri Değişkenlerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi



Şekil 4.4. İnsan kaynakları uygulamaları, çalışma koşulları, yönetici desteği ve arkadaşlık ilişkileri değişkenlerinin iş tatmini üzerindeki etkisi YEM

Çalışmanın maksadı doğrultusunda türetilen hipotezlerin testinde IBM AMOS V24 programından faydalanılmıştır. İlk olarak model uyum iyiliği değerlerine bakılmıştır. Modelin iyileştirilmesi için önerilen modifikasyon indisleri dikkate alınarak ilgili hata terimleri arasında kovaryanslar oluşturulmuştur. Modifikasyon indislerinde önerilen hata terimleri arasındaki kovaryansın yüksek bulunması durumunda, ilgili hata terimleri arasında kovaryans bağlantısı oluşturulmuştur. e-52 ile e-51, e-50 ile e-48 ve e-34 ile e-36 hata terimleri arasında kovaryanslar oluşturularak model tekrar test edilmiş olup, daha iyi

uyum iyiliği değerleri aldığı gözlemlenmiştir. Model en son haliyle yukardaki gibi analiz edilmiştir.

Çizelge 4.11. Yapısal eşitlik modellemesi uyum iyiliği değerleri

	Değer	Mükemmel Uyum Değeri	Kabul Edilir Uyum Değeri
CMIN/ DF (χ^2/sd)	2,899	≤ 3	$\leq 4-5$
GFI (Goodness of Fit)	,850	$>0,90$	0,85-0,89
AGFI (Adjusted Goodness of Fit)	,825	$>0,90$	0,85-0,89
CFI (Comparative Fit Index)	,868	$>0,90$	0,80-0,89
NFI (Normed Fit Index)	,910	0,94-0,90	0,94-0,90
IFI (Incremental Fit Index)	,898	0,94-0,90	0,94-0,90
TLI (Tucker&Lewis Index)	,912	0,94-0,90	0,94-0,90
RMSEA	,071	0,06-0,08	$<0,08$

Modelin uyum iyiliği değerlerine bakıldığında, tüm değerlerin kabul edilebilir aralıkta olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.12. Yapısal eşitlik modellemesi yol katsayıları

			$\beta 1$	S.E	C.R.	P
ITO	<---	YDO	,333	,090	2,203	0,028
ITO	<---	AIO	,598	,072	7,122	***
ITO	<---	CKO	,169	,078	1,363	0,032
ITO	<---	IKUO	,342	,165	1,920	0,043

*** = $p < 0,001$

Modele ait standardize edilmiş regresyon katsayıları ve anlamlılık değerleri incelendiğinde, modelin regresyon etkileri $p < 0,05$ düzeyinde anlamlılık düzeyine sahiptir. Tabloya bakıldığında yönetici ilişkileri, çalışma koşulları ve insan kaynakları uygulamalarının $p < 0,05$ noktasında %95 anlamlılık düzeyine sahipken, arkadaşlık ilişkilerinin $p < 0,001$ noktasında %99 anlamlı olduğu görülmektedir. Bu anlamda yönetici desteği (ydo), arkadaşlık ilişkileri (aio), çalışma koşulları (cko) ve insan kaynakları uygulamaları (ikuo),

iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir. Standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde iş tatmini üzerindeki en çok etkinin arkadaşlık ilişkileri tarafından yordandığı söylenebilir ($\beta = ,598$). Arkadaşlık ilişkilerinden sonra insan kaynakları uygulamaları ($\beta = ,342$), yönetici desteği ($\beta = ,333$) ve son olarak da çalışma koşulları ($\beta = ,169$) değişkenlerinin iş tatmini üzerinde hiyerarşik bir etkisi bulunmaktadır.

Çizelge 4.13. Yapısal eşitlik modellemesi hoelter endeksi

Model	HOELTER	
	,05	,01
Default Model	122	127
Independent Model	25	26

Hoelter indeksinden elde edilen bulgulara göre, incelediğimiz araştırmanın %95 anlamlılık düzeyinde olması için 122 örneklem gerekirken, %99 anlamlılık düzeyinde olması için 127 örneklem gerekmektedir. Bu araştırmada elde edilen örneklem sayısı 323'tür.

Araştırmaya toplam 345 kişi katılmıştır. Katılımcıların belli bir bölümü kayıp veri analiziyle beraber veri tabanından silinmiştir. Elde edilen nihai katılımcı listesi 323 kişiden oluşmaktadır. Cinsiyete göre 323 kişinin %88'i (N=285) erkek, %12'si (N=38) kadındır.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla örneklemin büyüklüğünü değerlendirmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi, ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla Cronbach alfa (α) güvenilirlik katsayısı ve kümülatif varyans açıklama oranları kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar ölçeklerin yapı geçerliliğinin ve iç tutarlılığının güvenilir olduğunu göstermektedir. Verilerden elde edilen KMO değerleri $p < 0,05$ olarak bulunmuştur.

Doğrulayıcı Faktör Analizi 'ne yönelik olarak AMOS ile yol diyagramı oluşturulmuş ve ele alınan İnsan Kaynakları Uygulamaları Ölçeği'nin uyum indeksi değerlerine bakılmıştır. Model uyumluluğunun yeterli olmamasından dolayı ilgili 2 hata terimi arasında kovaryans oluşturulmuştur. Modele yönelik uyum iyiliği değerlerine bakıldığında tüm değerlerin kabul edilebilir frekans aralığında olduğu görülmektedir. Modelin uyum iyiliği değerlerine bakıldığında, tüm değerlerin kabul edilebilir aralıkta olduğu görülmektedir.

Tabloya bakıldığında yönetici ilişkileri, çalışma koşulları ve insan kaynakları uygulamalarının $p<0,05$ noktasında %95 anlamlılık düzeyine sahipken, arkadaşlık ilişkilerinin $p<0,001$ noktasında %99 anlamlılık düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu anlamda yönetici desteği (ydo), arkadaşlık ilişkileri (aio), çalışma koşulları (cko) ve insan kaynakları uygulamaları (ikuo), iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir. Standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde iş tatmini üzerindeki en çok etkinin arkadaşlık ilişkileri tarafından yordandığı söylenebilir ($\beta= ,598$). Arkadaşlık ilişkilerinden sonra insan kaynakları uygulamaları ($\beta= ,342$), yönetici desteği ($\beta= ,333$) ve son olarak da çalışma koşulları ($\beta= ,169$) değişkenlerinin iş tatmini üzerinde hiyerarşik bir etkisi bulunmaktadır.

Çizelge 4.14. İK uygulamaları alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi

			β1	S.E	C.R.	P
ITO	<---	PERFORMANS	,422	,048	3,230	***
ITO	<---	EĞİTİM- GELİŞTİRME	,286	,072	1,922	***
ITO	<---	ÜCRET	,522	,078	4,363	***
ITO	<---	ÇALIŞMA KOŞULLARI	,342	,068	2,921	***

*** = $p<0,001$

Modele ait standardize edilmiş regresyon katsayıları ve anlamlılık değerleri incelendiğinde, modelin regresyon etkileri $p<0,05$ düzeyinde anlamlılık düzeyine sahiptir. Tabloya bakıldığında iş tatmininin en çok ücret uygulamaları tarafından yordandığı söylenebilir ($\beta= ,522$). Bu değişkeni sırasıyla performans uygulamaları ($\beta= ,422$), çalışma koşulları ($\beta= ,342$) ve eğitim-geliştirme uygulamaları ($\beta= ,286$) takip etmektedir.

Araştırma kapsamında test edilen hipotezler toplu şekilde aşağıdaki Çizelge 4.15'te verilmiştir.

Çizelge 4.15. Hipotezler ve Kabul Durumları

Hipotezler	Kabul Durumu
H ₁ : Yönetici desteği iş tatminini etkiler	Kabul
H ₂ : Arkadaşlık ilişkileri iş tatminini etkiler	Kabul
H ₃ : İK uygulamaları iş tatminini etkiler	Kabul

H _{3a} : Performans uygulamaları iş tatminini etkiler	Kabul
H _{3b} : Eğitim-geliştirme uygulamaları iş tatminini etkiler	Kabul
H _{3c} : Ücret uygulamaları iş tatminini etkiler	Kabul
H _{3d} : İşe alım uygulamaları	Kabul
H _{3e} : Çalışma koşulları iş tatminini etkiler	Kabul



5. SONUÇ

Çalışma hayatında en önemli faktörlerden birisi de çalışanların moral motivasyon ve mutluluğunun sağlanmasıdır. Bunun yolu da çalışanların yaptıkları işi severek ve isteyerek yapmasından geçmektedir. Yapılan işin sevilmesi ve isteyerek yapılmasındaki şartlardan biri de yapılan işten “doyum” sağlanmasıdır. İş doyumunun genel olarak tanımı yapıldığında, kişinin işiyle ilgili olan faktörlerden almış olduğu hazzın ve mutluluğun karşılığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer bir anlatımla iş doyumunu, kişilerin işleriyle ilgili hissettikleri duygusal tepkilerin yansımalarıdır. Teknoloji ve makine kullanımı açısından eşit olan örgütler, örgütün beşeri sermayesi olan insan faktörüne verdiği değer ve insana yaptığı yatırım ile ön plana çıkmaktadırlar. Bu ifadenin karşılığı olarak iş tatmini kavramı karşımıza çıkar. İş tatmini bireyin işine karşı olumlu tutumları yani işini memnuniyet verici olarak algılamasıdır. Diğer bir ifadeyle çalışanların işinden elde ettiği maddi çıkarlar, çalışma arkadaşlarıyla çalışmaktan hoşnut olduğu ve tüm bunların sonunda üretilen hizmetin yerine getirmesindeki mutluluk olarak ifade edilebilir.

İş tatmini hem birey hem de kurum açısından önemli bir yere sahiptir. Birey gününün üçte birini işte geçirmesinden dolayı fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını ister. Çalışanların ruh ve fiziksel sağlığı örgütün başarısını, vizyon ve misyonunu sağlaması açısından önemlidir. Yani çalışanların iş tatmini demek, işletmenin tatmini demektir. İş tatmini bireysel açıdan; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, tecrübe gibi demografik bulgulara göre farklılık gösterirken, örgütsel açıdan; ücret, çalışma koşulları, çalışma grupları, işin niteliği, iş güvencesi, iş gücü devir hızı, örgüt kültürü gibi faktörlere göre de değişkenlik göstermektedir.

İş tatmini dinamik bir olgudur. Tatmin hızlı elde edilebildiği gibi hızlı bir şekilde tatminsizliğine de dönüşebilir. İş tatminsizliği ise çalışanın işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısıyla kişinin işinden hoşnut olmamasıdır. İş tatmini yüksek olan bir çalışanın motivasyonu ve morali artar. Bu durum örgütün amaçları doğrultusunda; çalışma arzusunun yükselmesine, çabalarının artmasına, örgütü benimseyip bağlılığının sürekli hale gelmesine olanak sağlar. Çalışanlar arasında oluşacak pozitif örgüt iklimi; performans, verimlilik ve kalitede artış sağlar.

İş tatminsizliği yaşandığı durumlarda çalışanların iş bilinci ve duyarlılığının düşmesiyle; zihinsel gücünü etkin kullanamamasıyla ortaya çıkan yaratıcılık ve yapıcı gücü azalır, yapılan işin anlamsız gelmeye başlamasından işe soyutlanma ve yabancılaşma görülür. Çalışanlarda işe geç kalma, devamsızlık, iş yavaşlatma gibi disiplin sorunları gelişirken; işten ayrılma ya da kovulma görülür.



6. ÖNERİLER

Önerileri maddi öneriler, manevi ve psikolojik öneriler, özlük hakları önerileri, eğitim önerileri ve sosyal öneriler 5 başlıkta sıralayabiliriz.

Maddi öneriler;

- Maaş ödemelerinin toplu sözleşme kapsamında iyileştirmeye tabi tutulması.
- Mesaiye kalan personele mesai ücretlerinin ödenmesi.
- Ek görev yazılan personellerin rotasyona tabi tutulması.

Manevi ve psikolojik öneriler;

- Fiziki alanların görev için elverişli hale getirilmesi.
- İşyeri çalışma ortamının İSG kapsamında düzenlenmesi.
- Bölgesel olarak iklim koşullarına uygun kıyafet kullanımının sağlanması
- Gerekli ekipmanların görev yerine göre ve çalışır durumda hazır halde bulundurulması.
- İş yükünün belirlenen standartta olmasının sağlanması ve personelin farklı işlerde çalıştırılmaması.

Özlük hakları önerileri;

- Eğitim - Mezuniyet durumuna uygun statüde görevde yükselmeye tabi tutulması.
- Mesai Saatleri ve Çalışma saatlerinin İş Kanunu kapsamında uygulanması.

Eğitim önerileri;

- Görev bilincinin benimsenmesi için, görev ve yetki alanları ile ilgili eğitici faaliyetler.

Sosyal öneriler;

- İşyerinde arkadaşlarla olan ilişkilerin pozitif yönde seyri , moral - motivasyon için belirli periyotlarda sosyal etkinlikler.

KAYNAKLAR

- Ackfeldt, A.-L., & Coote, L. V. (2005). A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting. *Journal of business research*, 58(2), 151-159.
- Akmaz, A., & Erbaşı, A. (2016). Psikolojik Kontrat ile Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Güven İlişkisi: Mersin İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde bir Uygulama. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(4), 125-154.
- Aksoy, C. (2017). Çalışanlarda Adalet ve Yönetici Desteği Algısının Güven Oluşumundaki Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Journal Of Aviation*, 1(1), 8-17.
- Al-Masroori, R. S. (2006). *Destination Competitiveness: Interrelationships Between Destination Planning and Development Strategies and Stakeholders' Support in Enhancing Oman's Tourism Industry* [Griffith University]. Australia.
- Al-Zawahreh, A., & Al-Madi, F. (2012). The Utility of Equity Theory in Enhancing Organizational Effectiveness. *European journal of economics, finance and administrative sciences*, 3(46), 158-170.
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30.
- Allen, T. D., Poteet, M. L., & Burroughs, S. M. (1997). The Mentor's Perspective: A Qualitative Inquiry and Future Research Agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 51(1), 70-89.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. Holt, Rinehart and Winston.
- Altunel, M. C. (2009). *Yerel Halkın Turizmin Gelişmesine Verdiği Desteği Etkileyen Faktörlerin Sosyal Değişim Teorisi Açısından İncelenmesi: Alaçatı Örneği* [Sakarya Üniversitesi]. Sakarya.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Limited.
- Aydın, E. (2017). Kültür Bağlamında Sosyal Mücadele: Kuramsal Bir Çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 10(19), 547-562.

- Azman, I., Ajis, M. N. e., Dollah, N. F., & Boerhannoeddin, A. (2009). Relationship Between Supervisor's Role and Job Performance in the Workplace Training Program. *Analee Stiintifice Ale University Alexandru Ioan Cuza Din IASI Tomul LVI Stiinne Economice*, 56, 237-251.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of retailing*, 72(1), 57-75.
- Bajaj, R., Sinha, S., & Tiwari, V. (2013). Crucial Factors of Human Resource Management for Good Employee Relations: A Case Study. *International Journal of Mining, Metallurgy & Mechanical Engineering*, 1(2), 90-92.
- Bako, A. A. (2011). The Positive and Negative Effects of Job Satisfaction on Employee's Performance in an Organization. *Australian Journal of Commerce Study*, 45-49.
- Barbuto, J. E. (2005). Motivation and Transactional, Charismatic, and Transformational Leadership: A Test of Antecedents. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(4), 26-40.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
- Bass, B. M. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European journal of work and organizational psychology*, 8(1), 9-32.
- Beardwell, I., Holden, L., & Claydon, T. (2004). *Human Resource Management : A Contemporary Approach*. Financial Times Prentice Hall.
- Beijerse, R. P. U. (1999). Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualising a Phenomenon. *Journal of knowledge management*, 3(2), 94-109.
- Berger, C. R. (1986). Uncertain Outcome Values in Predicted Relationships: Uncertainty Reduction Theory Then and Now. *Human Communication Research*, 13(1), 34-38.
- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived Social Support from Supervisor and Group Members' Psychological and Situational Characteristics as Predictors of Subordinate Performance in Thai Work Units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97.
- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Boerner, S., Eisenbeiss, S. A., & Griesser, D. (2007). Follower Behavior and Organizational Performance: The Impact of Transformational Leaders. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(3), 15-26.

- Bradac, J. J. (2001). Theory Comparison: Uncertainty Reduction, Problematic Integration, Uncertainty Management, and Other Curious Constructs. *Journal of communication*, 51(3), 456-476.
- Bramham, J. (1989). *Human Resource Planning*. IPM Publishing.
- Carraher, S. M., & Buckley, M. R. (1996). Cognitive Complexity and The Perceived Dimensionality of Pay Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(1), 102-109.
- Channell, M. (2021). *Vroom's Expectancy Theory: How To Motivate Staff And Increase Performance*. Retrieved 25.05 from <https://www.tsw.co.uk/blog/leadership-and-management/vrooms-expectancy-theory/>
- Chitra, T., & Karunanidhi, S. (2018). The Impact of Resilience Training on Occupational Stress, Resilience, Job Satisfaction, and Psychological Well-Being of Female Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(1), 8-23.
- Cindiloğlu, M., Polatçı, S., Özçalık, F., & Gültekin, Z. (2017). İşyeri Yalnızlığının İş ve Yaşam Tatminine Etkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü. *Ege Academic Review*, 17(2), 191-200.
- Cole, M. S., Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as Mediators of The Relations Between Perceived Supervisor Support and Psychological Hardiness on Employee Cynicism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(4), 463-484.
- Currihan, D. B. (1999). The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. *Human resource management review*, 9(4), 495-524.
- Daft, R. L. (2013). *Organization Theory and Design*. South-Western Cengage Learning. <https://books.google.com.tr/books?id=p8PmoAEACAAJ>
- Davis, K. (1982). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. Tata McGraw-Hill Publications.
- DeCenzo, D. A. (2010). *Fundamentals of Human Resource Management*. Wiley Publishing.
- DeConinck, J. B., & Johnson, J. T. (2009). The Effects of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Organizational Justice on Turnover among Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(4), 333-350.

- Demirci, U., & Ergen, B. (2020). The Effect of Wage on Private Security Officers Job Satisfaction and Intention to Quit: An Empirical Study in Turkey. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(75), 1314-1334.
- Derlega, V. J., Metts, S., Petronio, S., & Margulis, S. T. (1993). *Self-Disclosure*. Sage Publications.
- Doğan, T., Çetin, B., & Sungur, M. Z. (2009). İş Yaşamında Yalnızlık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10(6), 271-277.
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.
- Dvir, T., Eden, D., Avolio, B. J., & Shamir, B. (2002). Impact of Transformational Leadership on Follower Development and Performance: A Field Experiment. *Academy of management journal*, 45(4), 735-744.
- Eder, P., & Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of management*, 34(1), 55-68.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-510.
- Eisenberger, R., Jones, J. R., Stinglhamber, F., Shanock, L., & Randall, A. T. (2005). Flow Experiences at Work: For High Need Achievers Alone? *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(7), 755-775.
- Emmons, R. A. (1997). Motives And Life Goals. In *Handbook of Personality Psychology* (pp. 485-512). Academic Press.
- Erciş, S. (2010). Pazarlama İletişiminde Motivasyonun Önemi ve Çok Uluslu Alışveriş Merkezi Örneği. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*(30), 165-180.
- Erdoğan, İ. (2011). *İletişimi Anlamak*. Pozitif Yayıncılık.
- Eroğluer, K., & Yılmaz, Ö. (2015). Etik Liderlik Davranışlarının Algılanan Örgüt İklimi Üzerine Etkisine Yönelik Bir Uygulama: İş Yaşamında Yalnızlık Duygusunun Aracılık Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 280-308.
- Gedik, T., Akyüz, K. C., & Canberk, B. (2009). Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(1), 1-11.

- Gleason-Wynn, P., & Mindel, C. H. (1999). A Proposed Model for Predicting Job Satisfaction Among Nursing Home Social Workers. *Journal of Gerontological Social Work*, 32(3), 65-79.
- Goetz, N., & Wald, A. (2022). Similar but Different? The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Person-Job Fit on Individual Performance in the Continuum Between Permanent and Temporary Organizations. *International Journal of Project Management*, 40(3), 251-261.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., Cardy, R. L., & Carson, K. P. (2004). *Managing human resources*. Prentice Hall.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American sociological review*, 25(2), 161-178.
- Greco, V., & Roger, D. (2001). Coping with Uncertainty: The Construction and Validation of a New Measure. *Personality and individual differences*, 31(4), 519-534.
- Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory*. McGraw-Hill Education.
- Griffin, R. W. (2013). *Management*. South-Western Cengage Learning.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürüz, D., & Eğinli, A. T. (2012). *Kişilerarası İletişim: Bilgiler-Etkiler-Engeller*. Nobel Yayıncılık.
- Harrill, R. (2004). Residents' Attitudes Toward Tourism Development: A Literature Review with Implications for Tourism Planning. *Journal of planning literature*, 18(3), 251-266.
- Harris, J. I., Winskowski, A. M., & Engdahl, B. E. (2007). Types of Workplace Social Support in the Prediction of Job Satisfaction. *The career development quarterly*, 56(2), 150-156.
- Hartley, D. E. (1999). *Job Analysis at the Speed of Reality*. HRD Press.
- Hernon, P., & Rossiter, N. (2006). Emotional Intelligence: Which Traits are Most Prized? *College & Research Libraries*, 67(3), 260-275.
- Herzberg, F. (1964). The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower. *Personnel administration*, 27, 3-7.
- Hidayat, M., & Latief, F. (2018). The Influence of Developing Human Capital Management Toward Company Performance (The Evidence from Developer

Companies in South Sulawesi Indonesia). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(1), 11-30.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper and Brothers.

Hunt, D. M., & Michael, C. (1983). Mentorship: A Career Training and Development Tool. *Academy of management Review*, 8(3), 475-485.

Iacobucci, D., Saldanha, N., & Deng, X. (2007). A Meditation on Mediation: Evidence that Structural Equations Models Perform Better than Regressions. *Journal of consumer psychology*, 17(2), 139-153.

Jr., H. P. S., Faraj, S., & Yun, S. (2009). When Should a Leader be Directive or Empowering? How to Develop Your Own Situational Theory of Leadership. *Business Horizons*, 52(2), 149-158.

Judge, T. A., & Ilies, R. (2002). Relationship of Personality to Performance Motivation: A Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 797-807.

Judge, T. A., & Welbourne, T. M. (1994). A Confirmatory Investigation of the Dimensionality of the Pay Satisfaction Questionnaire. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 461.

Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(14), 103-119.

Kalish, R. A. (1973). *The Psychology of Human Behavior*. Brooks Cole Publishing Company.

Kemboi, P. C. (2016). Determinants of Employee Job Satisfaction in Public Security Sector in Kenya: A Case Of National Police Service. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 3(2).

Kerse, G., & Karabey, C. N. (2017). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Örgütsel Sinizmin Aracı Rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 375-398.

Knapp, M. L. (1978). *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye*. Allyn and Bacon.

Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support. *Educational and psychological Measurement*, 48(4), 1075-1079.

- Kramer, M. W. (1999). Motivation to Reduce Uncertainty: A Reconceptualization of Uncertainty Reduction Theory. *Management Communication Quarterly*, 13(2), 305-316.
- Kulualp, H. G. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek, Yönetimin Açıklığı ve İş Tatmininin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi* [Doktora Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi]. Zonguldak.
- Kuvaas, B. (2008). An Exploration of How the Employee–Organization Relationship Affects the Linkage Between Perception of Developmental Human Resource Practices and Employee Outcomes. *Journal of Management studies*, 45(1), 1-25.
- Lagergren, N., & Andersson, V. (2013). *Becoming the CFO's Best Friend by Gaining a Deeper Customer Understanding* [Doctoral Dissertation, Chalmers University of Technology]. Gothenburg.
- Lee, T. J. (2017). *Relationship Between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Turnover Intentions Among Internal Auditors* [Walden University].
- Lepore, S. J., Evans, G. W., & Schneider, M. L. (1991). Dynamic Role of Social Support in the Link Between Chronic Stress and Psychological Distress. *Journal of personality and social psychology*, 61(6), 899-909.
- Levine, M. F. (2000). *The Importance of Leadership: An Investigation of Presidential Style at Fifty National Universities* [Doctoral Dissertation, University of North Texas]. Denton.
- Lewin, K. (1967). *Resolving Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics* (G. W. Lewin, Ed.). Harper & Row and Tokyo: John Weatherhill.
- Lunenburg, F. C. (2011). Goal-Setting Theory of Motivation. *International journal of management, business, and administration*, 15(1), 1-6.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill.
- Martens, M. P. (2005). The Use of Structural Equation Modeling in Counseling Psychology Research. *The Counseling Psychologist*, 33(3), 269-298.
- Martins, H., & Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire–Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. *FEP Journal–Economics & Management: Working Paper*, 471(1), 1-23.
- Mascarenhas, C., Galvão, A. R., & Marques, C. S. (2022). How Perceived Organizational Support, Identification with Organization and Work Engagement Influence Job Satisfaction: A Gender-Based Perspective. *Administrative Sciences*, 12(2), 66.

- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. Harper & Row.
- McAdams, D. P. (1994). *The Person: An Introduction to Personality Psychology*. Harcourt Brace College Publishers.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. A Division of Macmillan Publishing.
- McClelland, D. C. (1975). *Power: The Inner Experience*. Irvington Publishers.
- McClelland, D. C. (1985). *Human Motivation*. Scott, Foresman.
- McClelland, D. C., & Koestner, R. (1992). The Achievement Motive. In C. P. Smith (Ed.), *Motivation and Personality: Handbook of Thematic Content Analysis* (pp. 143-152). Cambridge University Press. <https://doi.org/DOI:10.1017/CBO9780511527937.010>
- Mester, C., Visser, D., Roodt, G., & Kellerman, R. (2003). Leadership Style and its Relation to Employee Attitudes and Behaviour. *SA journal of industrial psychology*, 29(2), 72-82.
- Miller, K. I., & Monge, P. R. (1986). Participation, Satisfaction, and Productivity: A Meta-Analytic Review. *The Academy of Management Journal*, 29(4), 727-753. <https://doi.org/10.2307/255942>
- Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR journal of humanities and social science*, 14(5), 45-54.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of management Review*, 22(1), 226-256.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal, and Behavioral Predictors. *Academy of management journal*, 48(4), 607-618.
- Muratoğlu, V. (2005). *Eğitim Örgütlerinde Bilgi Yönetimi Stratejileri* [Yüksek Lisans, Fırat Üniversitesi]. Elazığ.
- Muse, L. A., & Pichler, S. (2011). A Comparison of Types of Support for Lower-Skill Workers: Evidence for the Importance of Family Supportive Supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 653-666.

- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). An Investigation Into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of marketing*, 61(3), 85-98.
- NG, T. W. H., & Feldman, D. C. (2012). Employee Voice Behavior: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Framework. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 216-234.
- Ntimba, D., Lessing, K., & Swarts, I. (2021). Job Satisfaction and Dissatisfaction as Outcomes of Psychological Contract: Evidence from the South African Workplace. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 9(3), 484-502.
- Oluchi, O. (2013). *Co-operation Between Employee and Management to Increase Productivity: A Case Study of Mobil Producing Nigeria Unlimited* [Laurea University Applied Sciences]. Leppavaara.
- Özgen, H., & Yalçın, A. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi: Stratejik Bir Yaklaşım*. Nobel Kitapevi.
- Özşen, T. (1987). *Planlama Yönetimi: Türkiye'de APK Birimleri Uygulaması*. T.C. İçişleri Bakanlığı, Araştırma, Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı APK Yayınları.
- Patel, B. M., Boyd, L. D., Vineyard, J., & LaSpina, L. (2021). Job Satisfaction, Burnout, and Intention to Leave Among Dental Hygienists in Clinical Practice. *American Dental Hygienists' Association*, 95(2), 28-35.
- Pohl, S., Bertrand, F., & Ergen, C. (2016). Psychological Contracts and Their Implications for Job Outcomes: A Social Exchange View. *Military psychology*, 28(6), 406-417.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. R.D. Irwin.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Organizational Commitments on Organizational Citizenship Behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61-69.
- Pynes, J. E. (2009). *Human Resources Management for Public and Nonprofit Organizations*. Jossey-Bass.
- Quintana, S. M., & Maxwell, S. E. (1999). Implications of Recent Developments in Structural Equation Modeling for Counseling Psychology. *The Counseling Psychologist*, 27(4), 485-527.
- Rabbani, S. H., Akram, J., Habib, G., & Sohail, N. (2017). Supervisory Support on the Organizational Commitment: Role of Power Distance in the Manufacturing Sector of Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 9(22), 1-12.

- Rensburg, C. J. v., Rothmann, S., & Diedericks, E. (2017). Supervisor Support, Flourishing, and Intention to Leave in a Higher Education Setting. *Journal of Psychology in Africa*, 27(5), 412-419.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall.
- Rooney, J. A., & Gottlieb, B. H. (2007). Development and Initial Validation of a Measure of Supportive and Unsupportive Managerial Behaviors. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 186-203.
- Rousseau, D. M. (2004). Psychological Contracts in the Workplace: Understanding the Ties that Motivate. *Academy of Management Perspectives*, 18(1), 120-127.
- Rubin, R. B., Perse, E. M., & Barbato, C. A. (1988). Conceptualization and Measurement of Interpersonal Communication Motives. *Human Communication Research*, 14(4), 602-628.
- Rynes, S. L., Gerhart, B., & Minette, K. A. (2004). The Importance of Pay in Employee Motivation: Discrepancies Between What People Say And What They Do. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(4), 381-394.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 127-139.
- Sawang, S. (2010). Moderation or Mediation? An Examination of the Role Perceived Managerial Support Has on Job Satisfaction and Psychological Strain. *Current Psychology*, 29(3), 247-256.
- Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job Satisfaction: Are All the Parts There? *Personnel psychology*, 36(3), 577-600.
- Searle, M. S. (2000). Is Leisure Theory Needed for Leisure Studies? *Journal of Leisure Research*, 32(1), 138-142.
- Sezginer, S. (2013). *Yöneticilerin Kişilik Tiplerinin ve Organizasyon Dinamiklerinin Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkileri St Clements Üniversitesi*]. Ankara.

- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Rand McNally.
- Soulen, S. K. (2003). *Organizational Commitment, Perceived Supervisor Support, and Performance: A Field Study* [Master Thesis, University of Tennessee]. Knoxville.
- Soysal, A. (2008). Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması. *Çimento İşveren Dergisi*, 22(1), 4-19.
- Soysal, A., Yağar, F., & Öke, P. (2017). Hasta Danışmanlarının Örgütsel Destek ve Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(1), 174-190.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (Vol. 3). Sage Publications.
- Srikanth, P. B., & Gurunathan, L. (2013). Interactional Justice and Job Mobility Preparedness: Mediating Role of Leader-Member Exchange (LMX). *IUP Journal of Organizational Behavior*, 12(3), 7-32.
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: A Longitudinal Study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(3), 251-270.
- Süreyya, E., Kurban, Z., & Gültekin, S. (2018). Öz-Yeterlik Algısı ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(6), 993-1000.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Şişman, M., & Turan, S. (2004). Bazı Örgütsel Değişkenler Açısından Çalışanların İş Doyumu ve Sosyal-Duygusal Yalnızlık Düzeyleri. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 117-128.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics: Pearson New International Edition*. Pearson Education.
- Tan, S. K. (2013). Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Today's Environment? *Global Journal of Commerce and Management Perspective*, 2(5), 18-22.
- Taylor, D. A., & Altman, I. (1975). Self-Disclosure as a Function of Reward-Cost Outcomes. *Sociometry*, 38(1), 18-31.

- Taylor, D. A., & Altman, I. M. (1987). *Communication in Interpersonal Relationships: Social Penetration Processes*. Sage Publications.
- TOBB. (2014). *Türkiye Özel Güvenlik Hizmetleri Meclisi Sektör Raporu*. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği.
https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2014/ozel_guvenlik_meclisi_int.pdf
- Tomažević, N., Seljak, J., & Aristovnik, A. (2014). Factors Influencing Employee Satisfaction in the Police Service: the Case of Slovenia. *Personnel review*, 43(2), 209-227.
- Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S. (2008). *Human Resource Management*. Financial Times Prentice Hall.
- Tozkoparan, G. (2019). *İş Yaşamında Stres*. Nobel Yayıncılık.
- Turban, D. B., & Dougherty, T. W. (1994). Role of Protege Personality in Receipt of Mentoring and Career Success. *Academy of management journal*, 37(3), 688-702.
- Tutar, H. (2007). Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 97-120.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5-40.
- Uysal, H. T., Aydemir, S., & Genç, E. (2017). Maslow's Hierarchy of Needs in 21st Century: The Examination of Vocational Differences. *Researches on science and art in 21st century Turkey*, 1, 211-227.
- Uzun, T. (2018). Okullarda Algılanan Örgütsel Adalet, Yönetici Desteği ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki. *Trakya Eğitim Dergisi*, 8(4), 776-789.
- Ünlü, S. (2001). *Psikoloji* (A. HAKAN, Ed.). Anadolu Üniversitesi.
- Vegt, G. S. E. V. D., Emans, B. J. M., & Vliert, E. V. D. (2001). Patterns of Interdependence in Work Teams: A Two-Level Investigation of The Relations with Job and Team Satisfaction. *Personnel psychology*, 54(1), 51-69.
- Veroff, J. (1992). Power Motivation. In C. P. Smith (Ed.), *Motivation and Personality: Handbook of Thematic Content Analysis* (pp. 278-285). Cambridge University Press.

- Vliert, E. V. d. (2006). Autocratic Leadership Around the Globe: Do Climate and Wealth Drive Leadership Culture? *Journal of cross-cultural psychology*, 37(1), 42-59.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Vugt, M. V., Jepson, S. F., Hart, C. M., & Cremer, D. D. (2004). Autocratic Leadership in Social Dilemmas: A Threat to Group Stability. *Journal of experimental social psychology*, 40(1), 1-13.
- Walumbwa, F. O., Mayer, D. M., Wang, P., Wang, H., Workman, K., & Christensen, A. L. (2011). Linking Ethical Leadership to Employee Performance: The Roles of Leader–Member Exchange, Self-Efficacy, and Organizational Identification. *Organizational behavior and human decision processes*, 115(2), 204-213.
- Wanous, J. P., & Zwany, A. (1977). A Cross-Sectional Test of Need Hierarchy Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 18(1), 78-97.
- Weiner, B. (1979). A Theory of Motivation for Some Classroom Experiences. *Journal of educational psychology*, 71(1), 3-25.
- Welch, S. A., & Rubin, R. B. (2002). Development of Relationship Stage Measures. *Communication Quarterly*, 50(1), 24-40.
- Weston, R., & Jr., P. A. G. (2006). A Brief Guide to Structural Equation Modeling. *The Counseling Psychologist*, 34(5), 719-751.
- Wong, C.-S., Hui, C., & Law, K. S. (1998). A Longitudinal Study of The Job Perception–Job Satisfaction Relationship: a Test of the Three Alternative Specifications. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(2), 127-146.
- Wright, S. L. (2005). *Loneliness in the Workplace* [Doctoral Dissertation, University of Canterbury]. New Zealand.
- Wright, S. L., Burt, C. D. B., & Strongman, K. T. (2006). Loneliness in the Workplace: Construct Definition and Scale Development. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 59-68.
- Xie, B., Zhou, W., Huang, J. L., & Xia, M. (2017). Using Goal Facilitation Theory to Explain the Relationships Between Calling and Organization-Directed Citizenship Behavior and Job Satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 78-87.
- Yamaguchi, I. (2003). The Relationships Among Individual Differences, Needs and Equity Sensitivity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 324-344.

- Yang, T., Shen, Y.-M., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., & See, L.-C. (2016). Effects of Co-Worker and Supervisor Support on Job Stress and Presenteeism in an Aging Workforce: A Structural Equation Modelling Approach. *International journal of environmental research and public health*, 13(1), 1-15.
- Yaşlıoğlu, M., Karagülle, A. Ö., & Baran, M. (2013). An Empirical Research on The Relationship Between Job Insecurity, Job Related Stress and Job Satisfaction in Logistics Industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 332-338.
- Yılmaz, E., & Aslan, H. (2013). Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlıkları ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(3), 59-69.
- Yongcai, Y. (2010). *Employee Relationship Management of Small and Medium-Sized Enterprises* International Conference on E-Business and E-Government, Plymouth.
- Yurcu, G., & Kocakula, Ö. (2015). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Yalnızlığının Özne İyi Oluş Üzerine Etkisi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 30-41.

EKLER

Ek-1. Anket Formu

GÜVENLİK PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN UNSURLARIN İNCELENMESİ

Değerli katılımcılar;

Bu araştırma, İskenderun Teknik Üniversitesi, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun E-22398675-050.01.04-41728 sayı, 30.11.2021 tarih ve 12 nolu toplantısı ile onaylanmıştır. Araştırmada, güvenlik personelinin iş tatminine yönelik unsurlar sorgulanarak bilimsel bir çalışma oluşturulması hedeflenmektedir. Çalışmada kişisel hiçbir bilgi talep edilmemektedir. Vereceğiniz yanıtlar sadece bu araştırma kapsamında kullanılacak olup herhangi bir üçüncü tarafla paylaşılmayacaktır. İçtenlikle vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacına hizmet ederek, bilime katkıda bulunmanızı sağlayacaktır. Araştırma ekibi olarak saygılarımızı sunar teşekkür ederiz.

BÖLÜM 1 DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER					
1- Cinsiyetiniz?					
<input type="checkbox"/> Kadın	<input type="checkbox"/> Erkek				
2- Yaşınız?					
<input type="checkbox"/> 18 - 23 arası	<input type="checkbox"/> 24 - 29 arası	<input type="checkbox"/> 30 - 35 arası	<input type="checkbox"/> 36 - 41 arası	<input type="checkbox"/> 42 ve üzeri	
3- Eğitim durumunuz?					
<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Lisansüstü	
4- Medeni Durumunuz?					
<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekar				
BÖLÜM 2 EĞİTİM VE İŞ DURUMU					
5- Bir üniversitenin güvenlik ile ilgili bölüm ya da programından mezun musunuz?					
<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır				
6- Hangi üniversitede görev yapıyorsunuz?					
<input type="checkbox"/> Bitlis Eren Üniversitesi	<input type="checkbox"/> Hakkari Üniversitesi	<input type="checkbox"/> Muş Alparslan Üniversitesi	<input type="checkbox"/> Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	<input type="checkbox"/> Diğer.....	
7- Mevcut görevinizi kaç yıldır yapıyorsunuz?					
<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1 - 5 yıl arası	<input type="checkbox"/> 5 - 9 yıl arası	<input type="checkbox"/> 10 - 19 yıl arası	<input type="checkbox"/> 20 yıl ve üzeri	
BÖLÜM 3 İK UYGULAMALARI					
Lütfen aşağıdaki ifadeleri katılma durumunuza göre işaretleyiniz.					
	1 Hiç Katılmıyorum 5 Tamamen Katılıyorum				
8- Genel olarak iş yerimizin işe alım politikası ve süreci açık ve adildir.	1	2	3	4	5
9- Çalışmaya başlamadan önceki beklentilerim büyük ölçüde karşılanmıştır.	1	2	3	4	5
10- Çalışmaya yeni başladığımda iş arkadaşlarım ve yöneticim tarafından iyi karşılandım.	1	2	3	4	5
11- İşimle ilgili belirlenmiş performans hedeflerim ve standartlarım var.	1	2	3	4	5
12- İş performansımın nasıl ölçüldüğünü çok iyi biliyorum.	1	2	3	4	5
13- İş performans hedeflerim ve standartlarım zor ve teşvik edicidir.	1	2	3	4	5
14- Bir performans hedefini karşılayamadığım zaman bunun nedenini yöneticilerime açıklamak zorundayım.	1	2	3	4	5
15- İşyerim tarafından sağlanan kurum içi eğitimin (örneğin; teknik, kalite kontrolü, vb.) yeterli ve faydalı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16- İşyerimde eğitim ve öğretim faaliyetleri teşvik edilmektedir.	1	2	3	4	5

17- İşe yeni başladığım dönemlerdeki oryantasyon eğitiminin yeterli ve faydalı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
18- İşyerimin genel eğitim ve geliştirme uygulamalarından memnunum.	1	2	3	4	5
19- Çalıştığım işyeri dışındaki benzer işler için ödenen ücretlerle karşılaştırıldığında maaşımdan memnunum.	1	2	3	4	5
20- İşyerim dışındaki benzer işlerle karşılaştırıldığında, maaş dışı ödemelerden memnunum.	1	2	3	4	5
21- İşyerime benzer işlerle karşılaştırıldığında, elde ettiğim faydalardan memnunum.	1	2	3	4	5
22- İşyerimin bana sağlamış olduğu özlük haklarından memnunum.	1	2	3	4	5
23- İşyerim yüksek iş güvenliği sunuyor.	1	2	3	4	5
24- İşyerimde geleceğe dönük istihdam olanakları çok güvenlidir.	1	2	3	4	5
BÖLÜM 4 ÇALIŞMA KOŞULLARI					
Lütfen aşağıdaki ifadeleri katılma durumunuza göre işaretleyiniz.					
	1 Çok Yetersizdir 5 Çok Yeterlidir				
25- İşyerimin ekipman durumu...	1	2	3	4	5
26- İşyerimin işçi güvenliği önlemleri...	1	2	3	4	5
27- İşyerimin genel fiziksel çalışma ortamı...	1	2	3	4	5
BÖLÜM 5 YÖNETİCİ DESTEĞİ					
Lütfen aşağıdaki ifadeleri katılma durumunuza göre işaretleyiniz.					
	1 Hiç Katılmıyorum 5 Tamamen Katılıyorum				
28- Yöneticim, işimi iyi bir şekilde yapmam için gerekli olan her türlü ekipmanı tedarik etmek için üst yönetime taleplerimi iletir.	1	2	3	4	5
29- Yöneticim, işimi daha iyi yapabilmem için getirdiğim ekipman (ek işgücü, bilgisayar prog. çalışma saati, ortamı gibi) geliştirme önerilerimi dikkate alır.	1	2	3	4	5
30- Yöneticim, görevlerimi yerine getirmemi kolaylaştıracak işletme kaynaklarını kullanmam için imkân sağlar.	1	2	3	4	5
31- Yöneticim, getirdiğim öneriler için fon ayırır ve kullanma imkanı sağlar.	1	2	3	4	5
32- Yöneticim, kendi performansımı analiz etmemde bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
33- Yöneticim, işyerimi / departmanı / birimi temsil etmem için eğitim/toplantı/konferans/seminerde beni görevlendirir.	1	2	3	4	5
34- Yöneticim, başarılarım ile gurur duyar.	1	2	3	4	5
BÖLÜM 6 ARKADAŞLIK İLİŞKİLERİ					
Lütfen aşağıdaki ifadeleri katılma durumunuza göre işaretleyiniz.					
	1 Hiç Katılmıyorum 5 Tamamen Katılıyorum				
35- İşyerinde çalışma arkadaşlarım ile birlikte görev yaptığım zamandan keyif alıyorum.	1	2	3	4	5
36- İş arkadaşlarım iş performansımı ve tecrübemi pozitif yönde etkilemektedir.	1	2	3	4	5
37- Şu andaki iş arkadaşlarım ile beraber çalıştığım için kendimi şanslı hissediyorum.	1	2	3	4	5
38- İş konusunda çalışma arkadaşlarım ile benim aramda olumlu bir etkileşim / ilişki vardır.	1	2	3	4	5
39- Çalışma arkadaşlarım ile işyerinde iyi bir dayanışma ve işbirliği içindeyiz.	1	2	3	4	5
40- İş yerinde farklı görev ve unvanlarda çalışan kişilerle güçlü ve pozitif bir iletişim içindeyiz.	1	2	3	4	5
BÖLÜM 7 İŞ TATMİNİ					
Lütfen aşağıdaki ifadeleri katılma durumunuza göre işaretleyiniz.					
	1 Hiç Katılmıyorum 5 Tamamen Katılıyorum				
41- İşimden tümüyle memnunum.	1	2	3	4	5
42- Genelde işimi sevmiyorum.	1	2	3	4	5
43- Genelde mevcut işimde çalışmayı seviyorum.	1	2	3	4	5

DİZİN

A

Adalet · 33
Adams'ın eşitlik kuramı · 23
Analist odaklı veri · 45
Anket · 45

B

Belirsizliği azaltma teorisi · 38
Bilgi Paylaşımı · 43
Birleşik Yöntem · 46

Ç

Çalışma günlüğü · 46

G

Görüşme · 45
Gözlem · 45

H

Herzberg'in çift faktör teorisi · 21

İ

İletişim doyum anketi · 25
İlişkisel diyalektik teorisi · 41

İntrinsik · 17
İş arkadaşı desteği · 30
İş doyumu · 33
İş Tanımlama endeksi · 26
İş Tatmin Ölçüm Teknikleri · 25
İş Tatmini · 17
İş Tatmini Etkileyen Nedenler · 17
İş Tatmini Kuramları · 19
İş Tatminsizliğinin Olumsuz
Sonuçları · 26

K

Knapp'in ilişkisel gelişim modeli ·
40

L

Lider üye ilişkisi · 42
Lider-üye etkileşimi teorisi · 31
Locke amaç kurma teorisi · 24

M

Maslow · 19
McClland öğrenilmiş ihtiyaçlar
teorisi · 22
Mentor eğitilen ilişkisi · 42
Minnesota iş tatmin ölçeği · 26

Ö

Örgüt bağlılığı · 34
Örgütsel destek · 29
Örgütsel faktörler · 18
Örgütsel sinizm · 35

P

Porter – Lawler modeli · 25
Psikolojik sözleşme teorisi · 32

S

Sosyal değişim teorisi · 31, 37
Sosyal destek · 30
Sosyal penetrasyon teorisi · 39
Stres ve tükenmişlik · 32

V

Vroom beklenti teorisi · 25

Y

Yönetici desteği · 30



TEKNOVERSİTE



teknoversite **AYRICALIĞINDASINIZ**

İSTE

