

**ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK  
ALGISI İLE ÖZNEL MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
İNCELENMESİ: TÜRKİYE'DE HAVAYOLU ŞİRKETLERİNDE  
KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI**



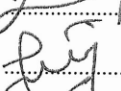
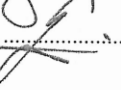

**Gülnaz KARAHAN**

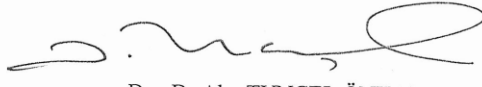
**DOKTORA TEZİ  
İletişim Bilimi Anabilim Dalı  
Danışman: Dr. Öğretim Üyesi Ezgi EYÜBOĞLU**

**İstanbul  
T.C. Maltepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Haziran, 2018**

## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Gölnaz KARAHAN “Örgütsel İletişimde İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı ile Özel Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Türkiye’de Havayolu Şirketlerinde Kabin Memurları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tezi 07/06/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek “Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği”nin ilgili maddeleri uyarınca, İletişim Bilimleri Anabilim Dalında Doktora tezi **oy birliğiyle / oy çokluğuyla** olarak kabul edilmiştir.

Unvanı, Adı ve Soyadı	İmza
Üye (Tez Danışmanı) : Dr.Öğr.Üyesi Ezgi EYÜBOĞLU	
Üye : Prof.Dr.Gönen DÜNDAR	
Üye : Doç.Dr.Gürdal ÜLGER	
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Gülçin ÇAKICI ÖZTÜRK	
Üye : Dr.Öğr.Üyesi Emel TOZLU	

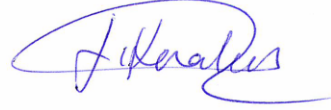
  
Doç.Dr.Ahu TUNÇEL ÖNKAL  
Enstitü Müdürü

### **İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI**

Bu tezin bana ait özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarda bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; çalışmamın Maltepe Üniversitesinde kullanılan “bilimsel intihal tespit programı” ile tarandığını ve öngörülen standartları karşıladığını beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

12/06//2018

Gülnaz Karahan



## TEŞEKKÜR

Tez sürecim boyunca olumlu yaklaşımları ile beni sürekli destekleyen kıymetli danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Ezgi Eyüboğlu'na, doktora eğitimim boyunca katkılarını ve desteklerini hep üstümde hissettiğim Doç. Dr. Gürdal Ülger hocama çok teşekkür ediyorum.

Her konuda danıştığım, araştırma ve veri toplama sürecimde önemli yardımlarını gördüğüm değerli dostum Öğretim Görevlisi Dr. Gülbeniz Akduman'a çok teşekkür ediyorum.

Benim hayatımın her gününün bayram tadında geçmesini sağlayan, yüzümü sürekli güldüren, her zaman yanımda olan sevgili kızım, güç kaynağım Göksu Göker'e çok teşekkür ediyorum. Bana ilham veren ve hocam olan burada sayamayacağım kadar çok sevgili hocam, arkadaşım ve meslektaşım var, hepinize sonsuz teşekkür ediyorum.

## ÖZ

# ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI İLE ÖZNEL MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: TÜRKİYE’DE HAVAYOLU ŞİRKETLERİNDE KABİN MEMURLARI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Gülnaz Karahan

Doktora Tezi

İletişim Bilimi Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğretim Üyesi Ezgi Eyüboğlu

Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018

Ulusal ve uluslararası rekabetin hızla arttığı günümüzün memnuniyet odaklı hava taşımacılığında hizmetin hedeflenen kalitede ve sürdürülebilir olması için insan kaynağı büyük önem taşımaktadır. Havayolu şirketlerinde üst yönetimce alınan kararların etkin ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi için eğitilmiş, örgütsel bağlılık taşıyan ve işe ilişkin mutluluk duygusuna sahip çalışanlara ihtiyaç vardır. Yolcuların bir havayolu şirketinin hizmet kalitesini ve başarısını değerlendirmesinde en önemli çalışan gurubu kabin ekipleridir. Bu bağlamda, araştırmanın temel amacı hava taşımacılığı sektöründe yer alan farklı kuşaktaki kabin ekibi personelinin öznel mutluluklarının ve işe ilişkin duyusal iyilik algıları arasındaki ilişkilerinin incelenerek aralarındaki benzerlik ve farklılıkların ortaya konulmasıdır. Kabin ekibi personelinin normal yaşamlarındaki mutluluğunun işe ilişkin duyusal iyilik algısı üzerinde etkilerine yönelik çalışmaların literatürde yok denilecek düzeyde olmasından dolayı araştırmada hava taşımacılığı sektöründe önemli bir konuma sahip olan kabin ekibi üyelerinde nasıl bir etkiye bulunduğu ve kuşak farklılıkları ile ilişkisine dönük sorulara cevap aranmıştır. İstanbul merkezli beş havayolu işletmesinde çalışan 500 kabin ekibi personeli ile anket çalışması yapılmıştır. Araştırma anketi üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgi formu, ikinci bölümde “Oxford Mutluluk Envanteri (OHI)” ve üçüncü bölümde “İşe İlişkin Duyusal İyilik Algısı (JAWS)” ölçekleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, öznel iyilik algısının işe ilişkin iyilik algısı üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu, işe ilişkin pozitif duyguları ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı yüksek; işe ilişkin negatif duyguları yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Örgütsel İletişim, İşe İlişkin Duyusal İyilik Algısı, Öznel Mutluluk

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN SUBJECTIVE WELLBEING AND JOB RELATED AFFECTIVE WELLBEING IN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION: A FIELD RESEARCH ON CABIN OFFICIALS OF AIRLINE COMPANIES IN TURKEY

Gülnaz Karahan

PhD Thesis

Communication Science Department

Thesis Advisor: Dr. Öğretim Üyesi Ezgi Eyüboğlu  
Maltepe University Social Graduate School, 2018

In today's contentment-oriented air transportation where national and international competition is rapidly increasing, to ensure that the service is of the targeted quality and sustainability, human resources are of great importance. For decisions made by top management to be effectively and efficiently implemented, airline companies need employees who are educated, have organizational commitment and a sense of work-related happiness. Cabin crew are the most important working group in passengers' evaluation of the quality and success of an airline company. In this context, the main objective of the research is to put forth similarities and differences by examining the relationship between the subjective happiness of the cabin crew members of different generations in the air transport sector and their perceptions of job-related affective well-being. Due to the fact that the literature on how the cabin crew's happiness in their normal lives effect their perception of job-related affective well-being is of minute amount, this research seeks to answer the questions related to these effects on cabin crew members who have an important position in the air transportation sector and to find the connection of these results with the generation gaps. A questionnaire study was conducted with 500 cabin crew members working in five airline companies operating in Istanbul. The research questionnaire consists of three parts. In the first part a demographic information form, in the second part "Oxford Happiness Inventory (OHI)" and in the third part "Job-Related Affective Well-Being Scale" "JAWS" was used. As a result of the research, subjective well-being perception has a positive, meaningful and significant effect on the perception of job-related well-being, and it was founded that the employees who have high positive job-related emotions and high perceptions of job-related well-being have a high subjective well-being; employees that have high negative job-related emotions have low subjective well-being levels.

**Keywords:** Organizational Communication, Subjective Wellbeing, Job Related Affective Wellbeing,

## İçindekiler

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
İNTİHAL RAPORU .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TEŞEKKÜR.....	3
ÖZ .....	5
ABSTRACT.....	6
Tablolar Listesi .....	9
Şekiller Listesi .....	11
ÖZGEÇMİŞ .....	12
GİRİŞ .....	13
1. BÖLÜM .....	16
ÖRGÜTSEL İLETİŞİM.....	16
1.1 Örgütsel İletişim Kavramı.....	16
1.1.1 Örgüt Kavramının Tanımı ve Anlamı .....	16
1.1.2 Örgüt Türleri .....	17
1.1.3 Örgütlerin Özellikleri.....	17
1.1.4 Örgütsel İletişim.....	18
1.1.5 Örgütsel İletişimin Önemi ve Amaçları .....	20
1.1.6 Örgütsel İletişimin İşleyiş Çeşitleri.....	22
1.1.7 Örgütsel İletişimi Engelleyen Faktörler .....	26
1.1.8 Hizmet Sektöründe Örgütsel İletişimin Yeri ve Önemi .....	29
1.2 Türkiye’de Havacılık Sektörü ve Kabin Memurluğu.....	39
1.2.1 Sivil Havacılık Sektörünün Gelişimi .....	39
1.2.2 Sivil Havacılık Kabin Ekibi .....	51
2. BÖLÜM .....	57
MUTLULUK (ÖZNEL İYİ OLMA) VE İŞYERİNDE MUTLULUK KAVRAMI .....	57
2.1 Mutluluk (Öznel İyi Olma) .....	57
2.1.1 Mutluluğu İnceleyen Çeşitli Felsefe Akımları .....	62
2.1.2 Psikoloji Alanında Mutluluk .....	71
2.1.4 Denge Yaklaşımı .....	78
2.1.4 Mutluluk Kavramının Bileşenleri .....	80
2.1.5 Mutluluğu Etkileyen Değişkenler .....	87

2.1.6	Mutluluğu Etkileyen Faktörler .....	92
2.1.7	Mutluluğun Ölçümlenmesi .....	97
2.2	İş Yerinde Mutluluk Kavramı .....	99
2.2.1	Pozitif Psikoloji ve Etkili Olan Yaklaşımlar .....	105
2.2.2	Pozitif Psikoloji ve Mutluluk .....	112
2.2.3	İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı .....	113
2.2.4	İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısını Etkileyen Değişkenler .....	115
2.2.5	İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Ölçümlenmesi .....	121
3.	BÖLÜM .....	123
3.1	Araştırmanın Amacı ve Kapsamı .....	123
3.2	Araştırmanın Modeli .....	124
3.3	Araştırma Evreni ve Örneklem .....	124
3.4	Araştırmanın Hipotezleri .....	125
3.5	Veri Toplama Araçları .....	127
3.6	Verilerin Analizi .....	128
3.7	Bulgular .....	128
3.8	Araştırmanın Kısıtları ve Öneriler .....	140
4.	BÖLÜM .....	142
	SONUÇ .....	142
	KAYNAKÇA .....	151
	EKLER .....	173
	Anket Formu .....	173



## Tablolar Listesi

Tablo 1 Hizmet Kavramının Geçirdiği Evreler.....	29
Tablo 2 Fiziksel Ürünler ve Hizmetler Arasındaki Farklar .....	30
Tablo 3 Küresel Ekonomik Büyüme ve Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektörünün Gelişimi (%).....	42
Tablo 4 Havayolu Yolcu Taşımacılığında Bölgesel Paylar .....	42
Tablo 5 2016-2035 Dönemi İçin Ortalama Yıllık Büyüme Hızı Tahminleri (%).....	43
Tablo 6 Yıllara Yolcu Sayısı Değişimi .....	45
Tablo 7 Dünya'da Merkez Bağlantısını En Fazla Geliştiren 20 Havalimanı .....	46
Tablo 8 Avrupa'da Doğrudan Uçuş Bağlantısını En Fazla Geliştiren Havalimanları (2007-2017).....	47
Tablo 9 Türkiye'nin İlk 10 Hizmet İhracatçı Listesinde Havayollarının Durumu .....	48
Tablo 10 Dünya Geneli Havacılık Sektörü Hizmet İhracatı .....	48
Tablo 11 Türkiye Havalimanları Yolcu Trafiği (Milyon Yolcu).....	49
Tablo 12 Türkiye Yurt içi Yolcu Hareketliliği .....	49
Tablo 13 Havayolu Sektörü Cirosu.....	50
Tablo 14 Havayolu Sektörü İstihdamı .....	50
Tablo 15 Filozofların Mutluluk Tanımları .....	62
Tablo 16 (2003- 2016) Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçları.....	83
Tablo 17 Duygular ve Bunlarla Bağdaştırılan Düşünce-Eylem Eğilimleri .....	85
Tablo 18 Duygu Sınıflandırması.....	87
Tablo 19 İşte Mutluluk ile İlişkili Kavramlar ve Boyutları .....	102
Tablo 20 İşyerinde Mutluluk ve Mutluluğu Etkileyen Kriterler ile ilgili Olarak Literatürde Yapılan Araştırmaların Özet Değerlendirmesi.....	120
Tablo 21 Araştırma Hipotezleri .....	125
Tablo 22 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	128
Tablo 23 Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler.....	129
Tablo 24 Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları .....	130
Tablo 25 Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları .....	130
Tablo 26 Ölçek Puanlarının Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları .....	130
Tablo 27 Ölçek Puanlarının Kuşaklara Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları .....	131
Tablo 28 Ölçek Puanlarının Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları .....	131
Tablo 29 Ölçek Puanlarının Pozisyona Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları .....	132
Tablo 30 Ölçek Puanlarının İşletmedeki Çalışma Süresine Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları .....	133
Tablo 31 Ölçek Puanlarının Toplam Çalışma Süresine Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları .....	134
Tablo 32 Ölçek Puanlarının İşletmedeki Çalışan Sayısına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları.....	136
Tablo 33 Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları .....	136
Tablo 34 İşe İlişkin İyilik Algısının Öznel İyilik Algısı Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	137

Tablo 35 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin İyilik Algısı Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları.....	137
Tablo 36 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin Pozitif Duygular Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları.....	138
Tablo 37 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin Negatif Duygular Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları.....	138
Tablo 38 Hipotez Sonuçları .....	139



## **Şekiller Listesi**

Şekil 1 Grönroos Tarafından Açıklanan Hizmet Kalitesi Modeli.....	33
Şekil 2 Müşterilerin Hizmet Kalitesini Değerlendirmesi.....	34
Şekil 3 Sermaye Türleri .....	118
Şekil 4 İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Modeli.....	122



## ÖZGEÇMİŞ

1965 yılında Ankara'da doğan Gülnaz Karahan Kadıköy Anadolu Lisesini bitirdikten sonra Mimar Sinan Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Şehir Bölge Planlama Bölümü'nden 1988 yılında mezun oldu. Üniversite yıllarında ise Türk Hava Yollarında kabin memuru olarak görev aldı. Mimar Sinan üniversitesi Mimarlık Fakültesi Şehir Bölge Planlama Bölümü Kentsel Tasarım'da yüksek lisans eğitimini tamamladı.

1985 yılında Türk Hava Yollarında Kabin Memuru olarak ile başlayan iş yaşamında, Kabin Amirliği, Kabin Eğitimci, Uygulama Şefliği ve SHGM Akademisi Eğitimci olarak görev almıştır. Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri kapsamında teknik eğitimlerin yanı sıra Kişisel ve Yönelimsel gelişim konularında da eğitimler vermektedir.

Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı Başkanı olarak görev yapmakta ve ön lisans dersleri vermektedir.

## GİRİŞ

Yüzyıllar boyu insanlar mutluluk kavramı üzerine düşünmüş, mutluluk kavramını sorgulayarak, mutlu olmanın yollarını aramışlardır. Mutluluk, M.Ö. 300'lü yıllardan bu yana araştırılmaktadır. Felsefi açıdan bakıldığında; mutluluğun, ahlak bağlamında- iyi insan- kötü insan ayırımı ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Örneğin antik Yunan Filozoflarından Aristoteles'e göre mutlu olmanın yolu; erdem, iyilik ve ölçülülükten geçer. Mutluluk felsefe, din, biyoloji gibi çeşitli disiplinlerde araştırılmıştır (Kangal, 2013: 215).

Günümüz dünyasında mutluluğu etkileyen kişisel, ailevi ve iş hayatına ait o kadar çok etken varken kişinin mutluluğunu koruması çok zordur. Bu nedenle kişisel ve iş hayatındaki mutluluğun nedenlerinin analiz edilerek desteklenmesi ve mutluluğun önündeki engellerin de ortadan kaldırılması gerekmektedir.

Mutluluk özünde kişisel bir seçimdir. Kişi, kendi mutluluk formülünü, kendisini nelerin mutlu ettiğini bularak ve mutsuz eden sebepleri de ortadan kaldırmaya çalışarak bulabilir. Doğası ve yaratılışı itibariyle her insan istemsiz bir şekilde mutlu olmaya programlanmışken yaşam telaşı içinde kişi bunu unuttur. Hatta psikoloji bilimi bile kişiyi mutluluğa ulaştıracak etkenleri uzun yıllar boyunca görmezden gelmiştir (Tarhan, 2015: 21).

İyi yönde gelişen yaşam ve çalışma koşulları kişilerin hayat standartlarını yükseltip daha rahat yaşam koşulları sunarken bir yandan da daha mutsuz ve rahatsız hissetmelerine sebep olmaktadır (Tarhan, 2013: 15). Özellikle rekabetin ve değişimin çok hızlı olduğu günümüz iş dünyasında çalışmak kişileri mutsuz eden etkenlerden biri olarak görülmektedir. Kişi sadece bir ücret karşılığı işe gidip gelmek zorunda olduğunu düşündüğünde çalışma hayatı kişisel tatmin ve mutluluk sağlamaktan ziyade kazanılacak maddi ödüle yani ücrete odaklanmış olur. Böyle bir durumda kişinin alacağı maaş dışında yaptığı işten gerçek anlamda hiçbir beklentisi olmayacaktır. Mesai günlerinde ayakları geri geri giden, hafta sonu ve izin günlerini iple çeken, ücretli askerlere dönüşen çalışanlardan performans beklenmesi de olanaksızdır.

Günümüz küresel ortamında çalışanların özel yaşamlarındaki mutluluğunun iş hayatındaki mutluluğu nasıl etkilediği ile ilgili konu ve araştırmalar ön plana çıkmaya başlamıştır. Artık mutluluk kişilere sunulan bir ödül veya vaat olmaktan çıkmış, kişilerin mutlaka sahip olması gereken bir hak haline gelmiştir (Comte-Sponville, Delumeau, Farge, 2012: 9). İşletmelerde çalışanların performansını etkileyen en önemli faktörlerden birisinin mutluluk olduğu düşünülecek olursa, özellikle havacılık sektöründe önemli bir yere sahip olan kabin ekibi personelinin özel yaşamlarındaki mutluluğunun iş hayatlarındaki mutluluk (işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı) ve başarı düzeyini nasıl etkileyeceği konusu da analiz edilmelidir.

Hava taşımacılığı, küresel çapta teknolojik gelişmelerin etkisi, artan kapasite, yolcu sayısı ve seyahat ihtiyacı sebebiyle gelişmekte olan bir sektördür. Günümüzde özellikle özel havayolu işletmelerinin artması ve ülkemizin 2003 yılından itibaren yaşadığı iç hatların serbestleştirilmesi hareketi sonucunda kabin ekibi mesleğine olan ilgi artmış ve bu meslekle ilgili eğitimler çok daha önemli hale gelmiştir. Yolcuların uçağa alınmasından uğurlanmasına kadar geçen zaman içerisinde yolcuları uçuş konusunda aydınlatmak, ikram hizmeti sunmak, zor anlarda ve acil durumlarda yolcuları sakinleştirmek ve yönlendirmek gibi önemli görevleri bulunan kabin ekibinin performans ve verimliliğinin havayolu işletmesinin imajı üzerinde de büyük etkisi vardır.

Kabin ekibi personelinin çalışma şartları ile ilgili aşağıdaki sorunsallar dikkat çekmektedir:

- a. Düzensiz çalışma saatleri,
- b. Farklı yolcu profilleri,
- c. Emniyet sorumluluğu,
- d. Zamana karşı çalışma gerekliliği,
- e. Aynı anda farklı pek çok konuyu takip etme zorunluluğu,
- f. Sosyal bağların çalışma düzensizliği nedeniyle çok sıkı olamaması,
- g. Bu sorumluluklara karşı sürekli bakımlı, sakin ve güven veren bir görüntüye sahip olma zorunluluğu.

Çalışma yaşamında farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bireyler bir arada görev almaktadır. Hemen hemen aynı dönemde doğan, aynı kuşağa mensup kişilerin ortak özellikler taşıdıkları göz önüne alındığında farklı kuşakların iş yaşamına bakış açılarının da farklı olacağı aşikardır. Bu bağlamda farklı kuşak mensuplarının öznel iyi oluş ve iş hayatındaki mutlulukların da ayrıca analiz edilmesinde fayda vardır. Bu tezin amacı sivil havacılık kabin hizmetlerinde görev alan işgörenlerin öznel iyilik algılarının (mutluluk) değişik cinsiyet, medeni durum, kuşak ve eğitim durumuna göre fark edip etmediğinin analiz edilmesi ve kabin ekibi personelinin bireysel olarak mutluluğunun çalışma hayatındaki mutluluklarını etkileyip etkilemediğinin belirlenmesidir.



# 1. BÖLÜM

## ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

### 1.1 Örgütsel İletişim Kavramı

#### 1.1.1 Örgüt Kavramının Tanımı ve Anlamı

Örgütler en genel tanımıyla insanların belirli zaman ve mekân içinde birlikte yaşadığı, belirli üretim şekli ve ilişkileriyle oluşan yapılardır. Bireyler örgütlü yaşamı oluşturur ve yürütürler. Günümüz dünyasında insanlar, mal ve hizmet üretebilmek amacıyla, çok yoğun bir şekilde çalışmaktadır. Pek çok kişi de bu çalışmalarını yönetmektedir. Bu faaliyetlerin hepsi “örgüt” adı verilen ekonomik, sosyal, kültürel, askeri, dini ve siyasi amaçlı işbirliği sistemleri içinde yürütülmektedir. Bu nedenlerden dolayı günümüzdeki örgütler ekonomik kalkınma ve büyüme, sosyalleşme, bilimsel ve teknolojik keşiflerin uygulamaya aktarılması gerekliliği nedeniyle çok büyük önem taşımaktadırlar. Örgüt kavramı üç farklı anlamda kullanılabilir (Tutar, 2003: 17);

1. Yapı, iskelet, önceden planlanmış ilişkiler anlamındadır.
2. Bu yapının oluşturulma sürecini, faaliyetleri, örgütlenmeyi ifade etmektedir.
3. Bir toplumsal çevrede bir amacı gerçekleştirmek için oluşturulmuş sosyal bir sisteme verilen isimdir.

Örgütler belirli amaçlara ulaşmak için bilinçli bir şekilde kurulmuş toplumsal birimler veya toplum kümeleridir. Bir başka tanımla örgüt, bireylerin ve işlevlerin, üretici bir ilişki sistemi içinde yapılandırılmasıdır (Nalbant, 2007: 38). Örgüt, bireylerin amaçlarını gerçekleştirmek için birbirleriyle iletişim için de oldukları yapısal bir süreçtir. Bu süreçte ihtiyaç duyulan yönetimi sağlamak amacıyla yönetici gereklidir. Örgütteki her şey interaktif biçimde birbirine bağımlıdır. Örgütsel yapı, bu karşılıklı davranışları ve örgütleri tanımlayan bir kavramdır. Örgütleri, sosyologlar mikro bir yaklaşımla bir sistem olarak ele alırken, psikologlar birey-örgüt etkileşimi açısından incelemişlerdir. Bazı düşünürler tarafından bir yetki ve sorumluluk olarak tanımlanan örgüt, bazıları tarafından ise, iç içe geçmiş formal ve



informal gurupların oluşturduğu bir sistem olarak görülmektedir (Oluç, 1969: 223). Örgütler bireysel ve sosyal ihtiyaçların karşılanması için kurulan sosyal sistemlerdir. Bu sistemler insanların sosyal tatminini ve tek başına gerçekleştiremeyecekleri bazı işlevleri (örneğin çalışanların yeteneklerini geliştirmek, bir amaca ulaşabilmek için gerekli kaynağı ortaya koymak, sinerji yaratmak gibi) yerine getirir.

### 1.1.2 Örgüt Türleri

Örgütler yapılarına göre biçimsel ve biçimsel olmayan örgütler olarak iki ana gurup altında değerlendirebilir (Efil, 1998: 34);

- **Biçimsel ve Resmi Örgütler:** Açıkça belirlenmiş ortak bir amacın gerçekleştirilmesi için çalışanların koordine edilmesi sonucunda ortaya çıkan örgütlerdir. Örneğin, TRT, ASO gibi kurumlar resmi örgütlerdir.
- **İnformel Gruplar:** Arkadaşlık grupları, dönem arkadaşları ve benzer oluşmuş gruplardır.

Örgütlerin sınıflandırması yapılarına göre olduğu gibi işlevlerine göre de olabilir. Örgütleri yapı ve işlevlerine göre iki şekilde değerlendirebiliriz (Efil, 1998: 35);

- **Otorite Yapısına Göre Örgütler:** Örgütleri otorite yapısına göre hiyerarşik ve demokratik örgütler olarak inceleyebiliriz. Demokratik örgütleri hiyerarşik örgütlerden ayıran en önemli faktör, özellikle temel yönetsel görevler yerine getirecek kişilerin resmi yollarla ve bir kişinin iradesinde atanmamasıdır. Demokratik örgütler, bireysel iradeye göre değil, kolektif akılla yönetilir.
- **Amaç ve İşlevlerine Göre Örgütler:** Örgütler işlev veya amacın türüne göre mal ve hizmet üreten örgütler, politik amaçlara yönelik örgütler, birleştirici örgütler ve varlık koruyucu örgütler olmak üzere dört ana başlıkta sınıflandırmıştır;

### 1.1.3 Örgütlerin Özellikleri

Biçimsel örgütlerin hepsinde belirlenmiş amaçlar ve bu amaç doğrultusunda bilinçli bir oluşum vardır. Örgüt üyelerinin aralarındaki ilişkinin belirlenmiş ve yapılandırılmış bir işleyişi vardır. Bir grup insan, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya getirildiğinde, bireylerin zihinsel ve fiziksel güçlerini eş güdümlenmesi

gerekir. Örgütsel amaçlar doğrultusunda eş güdüleme örgütün diğer özelliğidir. Amaca ulaşmak için örgütte çalışanlar arasında ilişkiler ağı kurulmalı, etkinlikleri örgütsel açıdan planlanmalıdır. Örgüt unsurlarını örgütsel amaçlar doğrultusunda düzenlemek, örgütlerin bir diğer özelliğidir. Örgütlerde belirli niteliklerde insanlar bulunur. Örgütler amaçlarına ulaşmak için örgütsel kaynakları kullanırlar. Bunlar da örgütlerin özelliklerindedir (Can, 1997: 5).

#### **1.1.4 Örgütsel İletişim**

Üretim noktasında değerlendirildiğinde ortaya çıkan örgütler, bu örgütlerdeki iç-dış ilişkiler ve iletişimler örgütsel iletişim olarak tanımlanabilir. Örgütler üretim amacıyla bir araya gelmiş, ortak amaca sahip, farklı özelliklere sahip birbirleriyle ilişkili insanların oluşturduğu birimlerdir. Çalışanları bir arada tutan örgütsel iletişimin sistemleri üretim ve uzlaşma amaçlıdır. Örgütler bu amaçların yanı sıra dış dünya ile ilişki kurma, edindikleri bilgiyi örgüte aktarma, strateji belirleme ve çevre koşullarına adapte olmaya çalışırlar. Örgüt içerisinde ahenk, adaptasyon ve ortak hedef sağlamak, örgüt dışında bilgi giriş ve çıkışındaki verimlilik örgütlerdeki iletişime bağlıdır. İletişimin bu süreçte ne denli önemli olduğu ve örgütsel iletişim araçlarının etkili kullanımının gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Nalbant, 2007: 38-39).

Örgütsel iletişimin en bilinen tanımı; örgütteki unsurların birbirine bağlanarak uyumlarının sağlanmasıdır. İletişim örgütte karar mekanizmalarını birbirine bağlarken hem bu sistemler arasında eş güdümler hem de denetim görevini gerçekleştirmektedir (Tutar, 2003: 83). İletişim örgütler açısından tanımlandığında bir örgütün çalışanları ve bölümleri arasındaki bilgi, duygu, yaklaşım, iletim, bu iletim sırasındaki tüm yöntem ve araçlar, iletim kanalları ile ileti biçimini bir arada değerlendirmek gereklidir. İletişim örgütlerde bilginin ortak kullanımınıdır. Bir örgütte bilgiye ulaşım ve paylaşım ne denli kolay ise örgüt içindeki işleyiş de o oranda başarılı olacaktır (Tuna, 2007: 39).

Örgüt ve insan ilişkisi konusunda yapılan araştırmalar iletişimin gitgide artan önemine vurgu yapmaktadır. Örgütsel yapı içerisinde ortak bir amaçla bir arada bulunan çalışanlar için iletişimin önemi çok büyüktür. Çalışanlar gereksinimlerini, düşüncelerini, hedeflerini ve sahip oldukları birikimlerini birbirlerine iletmek zorundadırlar. İletişimin örgütte sağlıklı işlemesi bilginin paylaşılmasını,

etkinliklerin düzenlenmesini ve kararların daha etkin alınmasını sağlamaktadır (Ober, 2001: 4). İletişim örgütsel yönetimden ayrı değerlendirilemeyeceği gibi iletişimden bağımsız bir yönetim de düşünülemez. İletişim başarısı bir örgüt için en önemli güçtür (Trece, Kleen, 1998: 34). Yapılan araştırmalar örgütsel iletişimin performansla, iş tatminiyle, motivasyonla, mutlulukla, verimlilikle, örgütsel bağlılık ve sadakatle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Raile, 2005).

Örgütsel iletişimin ana amacı faaliyetleri yönlendirmek ve çalışanların istenilen yönde davranmasını sağlamaktır. Örgütteki iletişim, faaliyetlerin yönetiminin yanı sıra bu faaliyetlerin koordinasyonunda da önemli etkiye sahiptir. Örgütsel iletişim örgüt içindeki bilginin sistematik bir şekilde paylaşılmasını sağlar. Örgütsel bütünlük konusunda da büyük rolü olan örgütsel iletişim her işletmenin can damarıdır (Çetinkaya, 2011: 46). Örgüt içerisindeki birim ve bireylerin paylaşımları örgüt içi ve dışı verimliliği büyük ölçüde etkilemekte hatta belirlemektedir (Tuna, 2007: 40).

Teknolojik gelişmeler, küreselleşme, bilgi toplumuna geçişin beraberindeki değişimler ve gelişmeler örgütleri büyük ölçüde etkilemiştir. Örgütlerin hayatta kalıp rekabet edebilmeleri için değişimlerini zorunlu kılmıştır. Örgütlerin değişen çağda ayakta kalmaları için yönetim ve organizasyonlarını yeniden düzenlemeleri, yeniliklere ayak uydurmaları, örgüt içindeki ve dışındaki bilgiyi yararlı bilgiye çevirebilmeleri gerekmektedir. Bu aşamada örgütler insan faktörünün ne denli önemli olduğunu keşfederek bu kaynağın potansiyelini ve verimliliğini arttırmayı hedeflemişlerdir (Atik, 2004: 24). Henry Ford "*Fabrikalarımı alabilirsiniz, binalarımı yıkabilirsiniz fakat bana çalışanlarımı geri verirsiniz bu işi aynen kurarım*" diyerek örgütün temelinde insanın olduğunu vurgulamıştır (Şimşek, 2011: 61).

Örgütsel iletişimin önemi, büyüyen örgütlerle, karmaşıklaşan yönetimlerle, artan uzmanlaşmayla, yerinden yönetim ilkesiyle, teknolojik gelişmelerle ve örgütlerin toplumsal sorunlara gösterdikleri ilgiyle aynı oranda artış göstermiştir. (Demir, Demir, 2002: 2). Örgütler amaçlarına ulaşmak için insan faktörünü en etkili ve verimli olacak şekilde değerlendirmelidirler. Bunu gerçekleştirebilmek için örgüt içerisinde etkin bir iletişim sistemi oluşturulmalıdır. Örgütün başarısı çalışanlarının

arasında iletişim olmadan, eşgüdüm ve hedefe uygun etkileşim, görev tanımları ve dağılımı başarılı bile olsa gerçekleşemeyecektir. Etkin iletişimin oluşturulduğu örgütlerde yöneticilerin değerlendirmeleri doğru ve kararları etkili olacaktır. Denis (1995), Day (1993) ve Larkin (1995) bireyleri örgüt içinde etkin bir iletişim sistemiyle etkileyip, yönlendirmenin, tutum ve davranışlarında değişiklik yaratılabilmenin mümkün olduğunu söylemişlerdir. Çalışanların etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması, iş ve yönetimin çalışanlara ulaşımının kolaylaştırılması ve bölümlerarası işbirliği ancak etkin iletişim teknikleri ile gerçekleşir (Aktaran Demir, Demir, 2002: 68).

### **1.1.5 Örgütsel İletişimin Önemi ve Amaçları**

Yaşadığımız bilgi çağında küreselleşme, iletişim ve bilgi işleme teknolojilerindeki gelişmeler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş ve bunlara bağlı olarak uzmanlaşmanın artması gibi değişiklikler bireyleri olduğu gibi örgütleri de etkilemiştir (Koçel, 2001: 3). Örgütlerin rekabet edip ayakta kalmaları için yeniliklere ayak uydurmaları, yönetim ve organizasyon yapılarını değişen şartlara göre revize etmeleri, örgüt içinde ve dışındaki bilgiyi rekabet unsuru olabilecek yararlı bilgiye dönüştürmeleri gerekmiştir. Bu değişimler döneminde örgütler insan faktörünün örgütlerdeki yaratıcı potansiyelini ve verimliliğini fark etmişlerdir. Örgütlerin hedeflerine ulaşmaları için insan faktörünü doğru değerlendirmeleri gerekmektedir. Bu da ancak örgüt içerisinde etkin bir iletişim sisteminin sağlanması ile mümkündür. Etkin bir iletişim sisteminin var olduğu örgütlerde yöneticilerin örgütü doğru değerlendirip yerinde ve etkili kararlar alması mümkün olmaktadır. Çalışanların görevleri iyi düzenlenmiş ve tanımları açık olsa bile aralarındaki iletişim olmadan eşgüdüm ve amaçlara yönelik etkileşim mümkün olmayacaktır (Yozgat, 1984: 306).

Yönetim fonksiyonlarının verimli bir şekilde işlemesi için de etkin bir örgütsel iletişime ihtiyaç vardır. Yöneticiye gereksinim duyduğu bilgileri veren iletişim sistemi örgütteki faaliyetlerin koordinasyonunu sağlayarak örgüt amaçlarına ulaşabilmeyi de hedefler (Atik, 2004: 26). Çalışanların örgüt içindeki bölümlerde anlaşma sağlayacak ve ortak amaç doğrultusunda onları birleştirecek olan koordinasyon için etkin bir iletişim sistemine ihtiyaçları vardır (Aşıkoğlu, 1986: 24).

Örgütlerin oluşması ve yaşayabilmesi için örgütün içindeki ve çevresindeki ilişkilerin belirli bir düzene ve etkin bir iletişim politikasına sahip olmaları gereklidir (Sabuncuoğlu, 1984: 111). Etkin bir iletişim sistemi ve başarılı yönetim sonucunda bireysel amaçlarla örgütsel amaçlar arasında uyum sağlanacaktır. Örgüt ile dış dünya arasındaki sağlıklı bilgi akışı örgütlerin kendilerini değişen şartlara ve koşullara göre daha kolay ve etkin şekilde adapte edebilmelerine yardım eder. Etkin iletişim örgütün sahip olduğu zaman, insan gücü, teknoloji gibi kaynakları etkin kullanarak başarılı sonuçlar elde edilmesine yardımcı olmaktadır (Atik, 2004: 26). Örgütün hedeflerini gerçekleştirebilmesi, planlama, örgütlenme, yürütme, kontrol fonksiyonlarını uygulayabilmesi için etkili bir örgütsel iletişime ihtiyacı vardır. İletişim bilinçli bir yönetimin vazgeçilmez aracıdır (Sarıkamış, 2006: 41).

Örgüt içi iletişim, motivasyon, kontrol, bilgi ve örgütsel heyecan olmak üzere dört temel amaca hizmet etmektedir. Bu amaçların dışında örgütsel iletişim bilginin paylaşılması, yeniliklerin ortaya konulması, gelişim, geri bildirim, çalışanların çalışma isteklerinin arttırılması gibi yan amaçlara da hizmet etmektedir. Etkin bir iletişim süreci organizasyonun içinde ve dışında bilginin paylaşımını mümkün kılmaktadır (Demirtaş, 2010: 16). Örgütsel iletişimin örgüt için çok önemli işlevleri ve fonksiyonları bulunmaktadır. Bu amaçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Eyidoğan, 2013: 42-43; Koçel, 2001: 3; Pişiren, 2010: 96);

- Örgüt içinde çalışanların örgütün politikaları, yönetimin kararları, ücretlendirme, misyon, vizyon, hedefler, örgüt kimliği, performans değerlendirmeleri, yönetmelik ve kurallar konusunda bilgilendirilmesi,
- Çalışanların gelişmeler, geleceğe ilişkin değerlendirmeler ve işte ilerleme olanakları gibi konularda bilgilendirilmesi,
- Örgütün yönetim anlayışını, teknolojilerinin, faaliyetlerinin, projelerinin ve yıllık bütçesinin çalışanlarına doğru şekilde iletilmesi,
- Örgütün yöneticileri, bölümleri ve örgütün geneli hakkında çalışanların bilgilendirilmesi yoluyla iş ve beceri eğitiminin kolaylaştırılması,
- Çalışanların örgütü temsil niteliği arttırılarak örgütün örgüt dışında tanıtılması,
- Örgütün sorunları, bu sorunların genel sosyal ve ekonomik durumlar ile bağlantılarını ve ayrıca örgüt içindeki problemler konusunda çalışanların bilgilendirilmesi,

- Çalışanların yaratıcılığının artırılarak yönetime bilgi ve geri bildirim sağlamaları konusunda desteklenmesi,
- Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimin artırılması,
- Örgütsel yaşama katılım düzeyininin bilgilendirmeyle artırılması,
- Örgüt ile çalışanların amaçlarının birlikteliğinin sağlanması.

Örgütsel iletişim sürecinin başarılı bir şekilde gerçekleşmesi örgüte aşağıdaki faydaları sağlamaktadır (Geçikli, Serçeoğlu, Üst, 2011:167-168);

- Karar alma sürecinde doğru bilgilendirme yapılmasını sağlar.
- Örgüt içinde alınan kararlar tüm çalışanlar tarafından tam anlaşılır ve uygulanır.
- Çalışanların içinde buldukları organizasyona bağlılıklarını, mutluluklarını, motivasyonlarını ve iş tatminlerini artırır.
- Örgüt içindeki anlaşmazlıkların ve huzursuzlukların azalmasını sağlar.

### 1.1.6 Örgütsel İletişimin İşleyiş Çeşitleri

Örgütsel iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan olarak iki şekilde gerçekleşmektedir. Örgüt kurulurken örgütsel yapı planlanmasında, hiyerarşik yapıya bağlı biçimsel iletişim süreçleri oluşturulmaktadır. Biçimsel olmayan iletişim ise örgüt çalışanlarının psikolojik ve toplumsal ihtiyaçları doğrultusunda kendilerinin oluşturduğu iletişim şeklidir (Şimşek, 2011: 63).

#### 1.1.6.1 Biçimsel İletişim

Biçimsel iletişim, örgütün hedeflerini gerçekleştirmeyi amaçlayan, örgütlenme sürecinde belirlenmiş ve kuralları oluşturulmuş iletişimdir türüdür. Biçimsel iletişim kimlerin kimlerle nasıl iletişim kurabileceğini, yetkilerin kimde olduğunu, hangi türde bilgilerin kimler tarafından hangi yolla toplanacağını ve kullanılacağını tanımlar. Biçimsel iletişim örgütte iletişimi kişisel kalıplardan ayrı tutarak örgüt kültürü ile uyumlu bir hale getirmeyi, izlenecek yöntem ve kanalları belirleyip standart bir sisteme dönüştürmeyi hedefler. Bu kanalların bilginin özgürce dolaşabileceği biçimde açık ve net olması yönetsel işlevlerin etkin olmasını sağlar. Sistemde tıkanma ya da uyumsuzluk yaşanırsa amaca ulaşmak ve faaliyetlerin koordinasyonu zorlaşır (Atik, 2004: 4).

Biçimsel iletişimin akış biçimi örgüt yapısını gösteren şemalarla aynıdır ve otoritenin örgüt içindeki dağılımına, sorumlulukların kimde olduğuna göre planlanır. Biçimsel iletişimin faydalı tarafları olduğu gibi bazı sakıncaları da bulunmaktadır. Örneğin örgütte düzen ve bütünleşmenin sağlanmasında, yetkilerin ve sorumlulukların belirlenmesinde etkili olurken beklenmedik durumların biçimsel şekle getirilmesinin zorluğu, işleyişin ağırlığı ve esneklikten yoksun oluşu gibi sakıncaları da bulunmaktadır Örgütteki biçimsel iletişim yapısı akış yönü bakımından dörde ayrılır (Sarıkamış, 2006: 45);

1. Dikey İletişim
2. Yatay İletişim
3. Çapraz İletişim
4. Çok Yönlü ve Açık İletişim

#### **1.1.6.2 Dikey İletişim**

Dikey iletişim, örgütün hiyerarşik düzeninde, üst ve alt kademelerin emir ve bilgi akışını sağlamaktadır. Dikey iletişim, örgütsel düzende hem yukarıdan aşağıya doğru hem de aşağıdan yukarıya doğru kurulur (Tutar, 2003: 126). Dikey iletişimin planlama, yöneltme ve güdüleme işlevleri bulunmaktadır. Aşağıya doğru iletişimde iş ile ilgili verilen görevler ve bunların gerekçeleri, örgütün amaçları, prosedürleri, politikaları ve performans değerlendirmeleri iletilir. Yukarı doğru iletişimde görevlere ait raporlar, yardım talepleri, gelişimle ilgili öneriler, çalışma saatlerindeki değişiklikler, yıllık izinlerle ilgili talepler ve örgüt, yönetici ve işle ilgili duygu ve görüşlerin aktarılması yer almaktadır (Şimşek, 2011: 65).

#### **1.1.6.3 Yatay İletişim**

Örgütlerde aynı pozisyondaki bölüm yöneticileri ve çalışanlar üst kademeye ihtiyaç duymadan kendi aralarındaki iletişim için yatay kanallardan faydalanırlar. Yatay iletişim kanalları aynı pozisyondaki yöneticilerin kendi aralarındaki ilişki ve sonucundaki işbirliğini dolaysız geliştirebilmelerine imkân sağlar. Otoriter yönetim yapısı olan kurumsal şirketlerde bile dikey iletişimin yeterli olmadığı durumlarda yatay iletişim kanallarından faydalanılır. Henri Fayol “Hiyerarşik Yönetim” modelinde sadece hiyerarşik ilişkilerin olduğu kurumlarda iletişim çatışmalarının ve sorunların olacağını, yatay iletişim ile bu sorunların daha kolay çözülebileceğini

belirtmektedir (Tutar, 2003: 129). Yatay iletişim, örgüt çalışanlarının tüm işleyişten haberdar olmasını ve aynı tür sorunlar yaşamamasını sağlar. Örgütün koordinasyonuna ve iklimine katkı sağlarken örgütsel işleyişi de hızlandırır (Sarıkamış, 2006: 45).

#### **1.1.6.4 Çapraz İletişim**

Çapraz iletişim, örgütün hiyerarşik yapısındaki değişik düzeydeki bölümlerin basamaksal kanallar olmaksızın gerçekleştirdikleri iletişim şeklidir. Çapraz iletişim dikey kanalların işleyiş problemlerinin giderilmesinde, olağan dışı durumlarda, kısa sürede işbirliğinin sağlanabilmesinde etkili olur. Bununla beraber çapraz iletişim kanallarının gereksiz kullanımı yetki karmaşası gibi istenmeyen bir duruma neden olabilir. Prensip olarak zorunlu olmadıkça çapraz iletişim kanallarının kullanılmaması gereklidir (Tutar, 2003: 131).

#### **1.1.6.5 Çok Yönlü ve Açık İletişim**

Bilgi ve haberlerin kurumsal yapı içerisinde zirveden tabana, tabandan zirveye çok yönlü kanallarla, serbestçe ve sağlıklı bir biçimde akışı açık iletişim olarak adlandırılmaktadır. İletişimdeki engellerin kaldırılması günümüz örgütlerinin açık sistemler olarak gelişebilmeleri için gereklidir. Bu gereksinim örgütlerde açık ve çok yönlü iletişimi zorunlu kılmaktadır. Örgütlerde verimliliğin ve etkinliğin yükseltilebilmesi için çok yönlü ve açık iletişimin gerçekleştirilmesi, çalışanların ortak amaca uygun hareket etmeleri, aynı dili konuşmaları ve ortak amaç çevresinde bütünleşmeleri gereklidir. Çok yönlü ve açık iletişim kurumlara aşağıda sıralanan faydaları sağlamaktadır (Tutar, 2003:131-133; Uzcan, 1996: 33);

- a. Çalışanların kendilerine ve örgüte olan güvenleri yükselir.
- b. Örgütteki çalışanların örgütün amaçları doğrultusunda güdülenmeleri kolaylaşır.
- c. Örgüt üst yönetiminin saygınlığı ve otoritesi artış gösterir.
- d. Örgütte öneri ve sorun çözme konusunda daha etkin olunur.
- e. Çalışanlarda örgütsel bağlılık artar.
- f. Çalışanların memnuniyeti, iş kalitesi ve verimliliği olumlu etkilenir.
- g. Örgütte demokratik yönetim kültürü gelişir.



### 1.1.6.6 Biçimsel Olmayan İletişim Yöntemleri

Örgütler, yapısal ilişkiler çerçevesinde belli amaçların gerçekleştirilmesi hedefiyle kurulurlar. Örgütlerin faaliyetleri her zaman bir yapı ve buna uygun düzenlenmiş yapısal ilişkilerin sınırlarında gerçekleşmez. Biçimsel olmayan iletişim, örgütün belirlenmiş kanallarını kullanmayan, önceden belirlenmiş bir planı bulunmayan, kendiliğinden ortaya çıkan bir iletişim biçimidir. Biçimsel olmayan iletişim hem biçimsel iletişim kanallarının iyi işlememesi nedeniyle hem de insanın psikolojik ihtiyaçlarının sonucunda ortaya çıkar. Biçimsel iletişim kanallarının çok iyi işlediği durumlarda bile birden fazla insanın bulunduğu her yerde, biçimsel olmayan iletişim olabilir (Sarıkamış, 2006: 46-47; Tutar, 2003:133-136).

Biçimsel olmayan iletişim kişilerin birbiriyle olan ilişkilerinin doğal sonucudur. Belirli bir planı ve amacı yoktur, kendiliğinden gelişir. Tüm örgütlerde doğal olarak var olan bu iletişim biçiminin yöneticiler tarafından denetim altında tutulması örgütsel düzenin sağlanması açısından önemlidir. Bu sebeple örgütteki en resmi olmayan iletişim kanalı olarak bilinen söylenti ve dedikodu aracılığıyla yönetim tarafından amaca uygun olarak kullanılabilir (Tuna, 2007: 44).

Kurumların içinde informal iletişimin ortaya çıkmasına neden olan çeşitli etkenler vardır. Genellikle bu nedenler bir araya gelerek oldukça karmaşık bir nedenler bütünü oluştururlar. Formel iletişimdeki sorunlar, mesajların filtrelenerek iletilmesi ve yöneticilerin davranışları informal iletişimin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Örgütlerdeki bilgi iletimi, formel iletişimle olduğu kadar informal iletişimle de olur. Formel kanallarda ki bir gecikme informal iletişimin başlamasına sebep olur. Dikey ve yatay iletişim kanallarında sık sık meydana gelen tıkanıklıklar, çeşitli nedenlerle kişiler, gruplar ya da birimler arasında ortaya çıkan kopukluklar, doğal iletişimin oluşmasına neden olur (Tutar, 2007:133-136). Biçimsel olmayan iletişimin aşağıda sıralanan dört önemli özelliği vardır (Sarıkamış, 2006: 47);

- Biçimsel olmayan iletişim örgüt dışını da kapsayabilecek şekilde geniş alana yayılabilir.
- Biçimsel olmayan iletişim örgütte bilgiyi her yöne iletebilir.
- Kuralları olmadığından bilgiyi hızlı iletir.
- Bilgiyi göndereceği kişilerde seçicilik yapabilir.

Biçimsel olmayan iletişim kanalları aşağıda açıklanan üç ana başlıkta toplanmaktadır (Tutar, 2003: 136-137; Sarıkamış, 2006: 47);

- **Tek Hat Zincir:** Bir haberi bir kişi bir diğerine iletir, o kişi de bir başka kişiye iletir. Bilgiyi alanlar bir zincir halkası gibi birbirine eklenir. En son bilgiyi alan kişiye mesaj ulaştığında çok farklı bir şekilde dönüşmüş olabilir.
- **Dedikodu Zinciri:** Bilgiyi kaynağından alan kişi bunu yayabildiği oranda yayar. Bu durumda mesaj bir kişiden pek çok kişiye iletilmiş olur.
- **Grup Zinciri:** Grup zincirinde hedef yalnız zincirin tek halkası değil halkanın tamamıdır. Bir halkadan diğerine değil zincir gurubundan başka zincir gurubuna mesaj iletilir. Mesaj bu şekliyle geniş bir yayılım gösterir.

Biçimsel olmayan iletişim kimi zaman örgüt içinde iletişimi destekleyerek faydalı olmakla birlikte biçimsel olan iletişim yapısını bozarak örgütsel yapı için zararlı da olabilir. Biçimsel olmayan iletişim kanalındaki bilgiler doğru bile olsa eksik olduğundan yanlış anlamalara neden olabilir. Her örgütte endişe ve güvensizlik dönemlerinde, biçimsel olmayan iletişim artış gösterir. Örgütsel iletişimin çalışanların tatminlerine katkı sağlamak, verimliliği artırmak, dilek ve isteklerini üst yönetime daha kolay ulaştırabilmek gibi faydaları da vardır. Örgütlerde yöneticilerin bu durumu doğru değerlendirip, biçimsel olmayan iletişimi örgüt lehine yönetmesi gereklidir.

### 1.1.7 Örgütsel İletişimi Engelleyen Faktörler

Örgütsel iletişim, örgütlerdeki işbirliği, koordinasyon ve denetim faaliyetlerini gerçekleştiren örgütsel ve yönetsel yapının en önemli unsurlarındandır. Örgütlerde karşılaşılan çatışmalar ve başarısızlıklar örgütlerde istenilen düzeyde etkili bir iletişimin olmadığına göstergesidir. Sorunun temeli iletişim problemine dayanmaktadır (Gökçe, 2002; 147). Etkin iletişim kurulmasını engelleyen pek çok etken olmakla birlikte temelde iletişimi engelleyen yapıcı ve bozucu anlayışlardır. İletişimde engeller anlaşmazlıkları doğurur ve bunun sonucunda bireysel ve örgütsel çatışmaların ortaya çıkmasına neden olur. Tüm bu sorunların çözümü etkin iletişimde yatmaktadır (Tutar, 2009: 201).

İletişimi engelleyen faktörler bireyler arasında olduğu gibi örgütlerde de yaşanabilir. Örgüt işleyişinde meydana gelen bu engeller örgütün yapısına ve işleyişine zarar vermektedir (Demir, 2014: 49-50). İletişim engeline neden olan faktörler aşağıda sıralanmıştır (Tutar, 2009: 202);

- İnsanların iletişime olan gereksinimlerinin bilincinde olmamaları,
- İnsanların iletişimin önemini tam olarak anlayamamış olmaları,
- İnsanların etkin iletişim yöntemleri konusunda gerekli birikime sahip olmamaları,
- Çalışanların dinlemeye olan gönülsüzlükleri,
- Zihinsel kavrama kapasitelerinin yetersizliği,
- İletiyeye karşı duydukları ilgisizlikleri,
- Sorumluluk almada yetersizlik,
- Dalgınlık düzeyinde yükseklik,
- Kişilerin bakış açılarının olumsuz olması (karamsar kişilik yapısı),
- İletişim için gereken yetenek ve beceriye sahip olmamaları.

İlgili alan yazında yer alan örgütsel iletişimi olumsuz etkileyebilecek faktörler aşağıdaki şekilde genellenebilir;

- a. Kişisel Faktörler:** İletişimi engelleyen faktörlerden bazıları kişisel faktörlere dayanmaktadır. Bireyin psikolojisi, bakış açısını, inançları, tutum ve davranışları iletişime engel olabilmektedir. İnsanların iletişimde seçici algısı, karşı tarafa olan inanç eksikliği, statü farkına verdiği önem, üstlerin mesajının astların mesajından daha fazla önemsenmesi ve ifade güçlükleri gibi kişisel faktörler örgütsel iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir (Tutar, 2009: 203).
- b. Kültürel Faktörler:** İletişim insanların yaşantıları boyunca edindikleri bilginin paylaşılmasıdır. Aynı kültürden olan insanların arasında iletişim için pek çok ortak nokta bulunmaktadır. Farklı kültürlerden gelen çalışanların iletişim sembolleri, değer yargıları farklılık gösterir ve bu iletişimde aksaklıklara sebebiyet verebilir. Farklı kültürlerden çalışanların olduğu örgütlerde dil farklılıklarından kaynaklanan sorunlar da oluşabilir (Tutar, 2009: 203).
- c. Fiziksel Faktörler:** Fiziksel faktörler çevresel ortamdan kaynaklanır ve iletişime olumsuz etki eder. Örgütte kullanılan teknolojinin yeterince

bilinmemesi ve iletişim sırasında çevrede oluşan gürültü, telefon hatlarında, e-posta ve internette yaşanan problemler iletişimi engelleyen fiziksel faktörlerdir (Elmas, 2017: 36).

- d. Semantik Faktörler:** İletişimde karşımıza çıkan en önemli engellerden birisi de dil ve terminolojik yetersizliklerden kaynaklanan zorluklardır. Dilde yer alan pek çok kelime birden fazla anlam taşımaktadır. Bu kelimelerin kişilerin yaşam deneyimine ve dil konusundaki bilgi düzeylerine göre anlamları değişebilmektedir. Uzmanlaşmayla birlikte gelişen teknik dil bu alan dışındaki kişiler için anlaşılmasız olabilmekte, bu durum iletişimde aksaklıklara neden olmaktadır (Karaçor, Şahin, 2004: 106).
- e. Statü Farkı:** Yaşamda olduğu gibi örgütlerde de hiyerarşik yapı ve bu yapı içerisindeki farklı kademe ve farklı statüdeki kişilerin iletişimde algılama biçimleri farklılık gösterebilir. Bu da iletişimde kopukluklara ve yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir (Bozkurt, 2010: 44).
- f. Hedef, Motivasyon, Mutluluk ve İlgi Eksikliğinden Kaynaklanan Faktörler:** Motivasyon ve mutluluk iletişimin sağlıklı gerçekleşebilmesi için büyük önem taşımaktadır. İlgi eksikliği ve motivasyon kaybı alıcının göndericiden gelen mesajı anlamasına engel teşkil etmektedir. İletişim örgütlerde motivasyonun geliştirilmesi ve verimliliğin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır (Elmas, 2017: 39).
- g. Fazla Bilgi Yüklenmesi:** İletişim anında alıcının algılayabileceğinden fazla bilginin aynı anda iletilmesi iletişimin sağlıklı olmasını engellemektedir. Bireylerin mesajları algılamada belirli kapasiteleri vardır. Bu kapasitenin üzerine çıkıldığında iletişim sağlıklı olmaz (Bozkurt, 2010: 38).
- h. Güvensizlik:** İnsanların birbirleriyle olan iletişiminde güvenin önemli etkisi vardır. Aktarılan bilginin anlaşılması ve değerlendirilmesinde güven faktörü büyük önem taşımaktadır. Alıcının mesaja inanmaması veya göndericiye güvenmemesi mesajın anlaşılmasında engel teşkil etmektedir. Örgüt içinde güvenin olmaması çalışanların birbirlerine, yönetime ve örgüte karşı olan tutumlarında iletişimsel sorunlara neden olmaktadır (Elmas, 2017: 39).

### 1.1.8 Hizmet Sektöründe Örgütsel İletişimin Yeri ve Önemi

İşletmelerin sürdürülebilirliğinin ve rekabet avantajının sağlanması için hem iç müşteriler olan çalışanlar hem de müşterilerle kurulan iletişim kritik önem taşımaktadır.

#### 1.1.8.1 Hizmet ve Hizmet Kalitesi

Hizmet, Philip Kotler'e göre bir tarafın diğer tarafa sunduğu dokunulamayan ve bir sahiplik oluşturmayan faaliyet ve faydadır. Hizmette faaliyetlerin soyut olması hizmetin oluşturulma ve müşteriye sunulma şekillerinin ortaya konulmasını zorlaştırmaktadır. Hizmette çeşitliliğin olması da hizmet tanımında farklılıklara neden olmaktadır. Hizmet ve hizmet kalitesi kavramlarının taşıdığı soyut yapı tanımlanmalarının ve kapsama alanlarının belirlenmesinin epey zaman almasına neden olmuştur. Hizmetler sigortadan, havayolu ulaşımından güzellik salonlarına kadar oldukça geniş bir yelpazede karşımıza çıkmaktadır (Şerif, 1998: 55). Hizmet kavramının geçirdiği evreler Tablo 1'de yer almaktadır;

**Tablo 1 Hizmet Kavramının Geçirdiği Evreler**

Tarımsal üretim dışında kalan faaliyetlerdir	1750 ve öncesi
Dokunulabilir mallarla sonuçlanmayan tüm faaliyetlerdir.	1750-1850
Oluşturulduğu anda mevcudiyetini kaybeden tüm mamullerdir.	1851- 1924
Değiş tokuşu mal yapısı içinde yapılmayan faaliyetlerdir.	1925- 1960
Mal yapısı içerisinde değişimi olmayan bir faaliyettir.	1960 ve sonrası

Kaynak: Şerif, 1998: 55

Üretilen ürünler ve verilen hizmetler arasında pek çok farklılık olduğu kabul edilmekle birlikte ürün ile hizmeti birbirinden ayıran en temel farklılıklar soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık ve değişkenlik olarak ortaya konulmaktadır (Öztürk, 2003: 8). Hizmet ve ürün arasındaki farklar Tablo 2'de belirtilmiştir:

**Tablo 2 Fiziksel Ürünler ve Hizmetler Arasındaki Farklar**

<b>Fiziksel Ürünler</b>	<b>Hizmetler</b>
Dokunulabilir	Dokunulamaz
Türdeş	Türdeş değildir
Üretim ve dağıtım tüketimden ayrılmıştır	Üretim ve tüketim eş zamanlı süreçlerdir
Bir şeydir (nesnedir)	Bir faaliyet ya da süreçtir
Temel değer fabrikada üretilir	Temel değer alıcı ve satıcı etkileşimlerinde üretilir
Müşteriler genellikle üretim sürecine katılmazlar	Müşteriler üretime katılırlar
Stoklanabilir	Stoklanamaz
Sahiplik transfer edilebilir	Sahiplik transfer edilemez

Kaynak: Öztürk, 2003: 8

Hizmetlerin soyut olmaları nedeniyle bütün olarak görülmeleri olası değildir ve bu sebeple standart bir şekle getirilmeleri oldukça zorlayıcıdır. Hizmetin diğer hizmetlerle karşılaştırılmasında soyutluk net bir sonuca ulaşılmasını güçleştirmektedir. Bu sebeple firmalar hizmetin pazarlanmasında fiziksel görünüm ve etkili markalar oluşturarak müşterilerini etkilemeye çalışmaktadırlar (Oral, Yüksel, 2006: 10). Hizmetin soyut olması hizmetlerarası karşılaştırma yapılmasını, stoklanmasını, hizmetin sergilenmesini, müşteriye iletilmesini ve fiyatlandırılmasını zorlaştırmaktadır (Gümüšoğlu vd., 2007: 18).

Hizmetlerde üretimin ve tüketimin eş zamanlı oluşu hem hizmeti üreteni hem de sürecinin bir parçası olan müşterileri hizmetin bir girdisi haline getirmektedir. Üretim ve tüketimdeki eşzamanlılık hizmetlerde kalitenin sağlanabilmesini güçleştirmekte ve ölçümde yeni kriterleri gerektirmektedir (Oral, Yüksel, 2006: 10). Hizmetlerde dayanıksızlık hizmetlerin saklanılamaması, iade edilememesi ve daha sonra satılamaması anlamına gelmektedir. Havayolları için bir uçuşta boş koltuk kalması firma için ekonomik kayıptır. Havayolu firmalarının sezon dışı uçuşlarında düşük fiyat promosyonları uygulaması da önlemler alınarak ekonomik kaybın önüne geçilebilmesine örnek olarak verilebilir (Öztürk, 2003: 12).

Hizmetlerin homojen olmayışı nedeniyle, insan tarafından gerçekleştirilen hizmetler birbirleriyle farklılık gösterirler. Bu da hizmetin kalitesinde ve ücretinde zamana ve üreticiye bağlı olarak farklılıklara sebebiyet verebilir. Hizmeti gerçekleştiren işgören müşteri tarafından hizmetin kendisi olarak algılanmaktadır. Hizmet alanında çalışanların performansları içinde buldukları ruh haline

(mutluluk-mutsuzluk, karamsarlık-iyimserlik gibi), çalıştıkları saatlere kimi zamanda müşterinin özelliklerine göre değişiklik göstermektedir (Seyran, 2004: 22).

Hizmet sektöründeki işgörenin seçimindeki kriterler, verilen eğitim, motivasyonunun sağlanması ve verilen hizmetin denetimi hizmet kalitesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple hizmet işletmeleri çalışan personelin seçimi ve eğitimi konularında büyük titizlik göstermektedirler (Oral, Yüksel, 2006: 11). Müşteriler hizmeti bütün olarak algılamaktadır. Bu sebeple hizmetin kalitesi müşterinin hizmetten beklentisine bağlıdır. Bir noktadan başka bir noktaya uçmak isteyen yolcu havaalanından başlamak üzere pek çok farklı hizmet alır ama memnuniyetini tüm hizmet olarak belirler (Dursun, 2008: 26). Hizmet sektöründeki firmalar için hizmet üretimi ile ürün üretiminin arasındaki farklılıkları anlamak kalite politikasını oluşturmak için ilk önemli noktayı oluşturmaktadır (Seyran, 2004: 20).

Kalite ve kalite ile ilgili kavramlar iş yaşantısında önem kazanırken günümüzde işletmeler kalitenin anlamı, geliştirilebilir metotları, kalite yönetimi, kalite ile karlılık ilişkileri ve hizmet kalitesi üzerinde önemle durmaktadırlar. Peters ve Waterman'ın Amerika'da yaptığı araştırmaya göre en karlı şirketler ürün ve hizmet kalitesine en çok önemi gösteren firmalar olmuştur. Bunlara örnek olarak IBM, Marriot, Procter&Gambel, Johnson&Johnson, Walt Disney gibi firmalar verilebilir (Öztürk, 2003: 137).

Kalite, ürünlerin ve hizmetlerin hedefteki kullanıcıların beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesindeki ölçüttür. Hizmet sektöründeki kalite kavramı ile üretim sektöründeki kalite kavramı müşterinin yeri açısından farklılık göstermektedir. Üretimde ürünler üretilip sonra müşteri oluşurken, hizmet sektöründe hizmet satılmakta, üretim ve tüketim aynı anda gerçekleşmektedir. Müşterilerin ihtiyaçları ve beklentileri gelişen günümüz yaşantısında rekabetin ve kalite bilincinin oluşmasıyla her geçen gün artış ve değişiklik göstermektedir. Havayolu işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri ve karlılıklarını artırabilmeleri için yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini doğru tespit etmeleri, hizmet kalitelerini sürekli olarak geliştirmeleri gerekmektedir (Dursun, 2008: 1-9).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde kalite kavramının tanımlanması, uygulanması ve işlerliğinin denetlenmesi oldukça zorlayıcı olabilmektedir. Hizmet bir ürün olmayıp ortaya konulan bir performans olduğu için işletmelerin sürekli aynı kaliteyi ortaya koyması zorlaşmaktadır. Tüketicinin hizmet kalitesi konusundaki fikri fiziksel hizmetin alındığı binayı, araç gereçleri, hizmeti veren çalışanları değerlendirmesiyle oluşmaktadır. Bu noktada insan faktörünün kalitenin belirlenmesinde büyük önemi olduğu ortaya çıkmaktadır (Öztürk, 2003: 138).

Hizmetin soyut oluşu hem tüketicilerin hem de işletmelerin hizmeti ve hizmet kalitesini algılamalarını ve değerlendirmelerini zorlaştırmaktadır. Bir hizmetin kalitesinin değerlendirilebilmesi için belirli bazı özelliklerin bulunması gerekmektedir. Hizmet kalitesini belirlerken bu özellikler her zaman açık ve net olmayabilir. Kaliteyi değerlendirmede fiziksel varlığın olmayışı veya yetersizliği tüketicilerin işletmeleri değerlendirmelerini güçleştirmektedir. Bu güçlüğün aşılması ancak müşterinin beklentilerinin, toplumun ortak iyilerinin, insan ile makine ve araçlarının çalışma yeterliliklerinin bilinmesi ile mümkün olabilir (Seyran, 2004: 39).

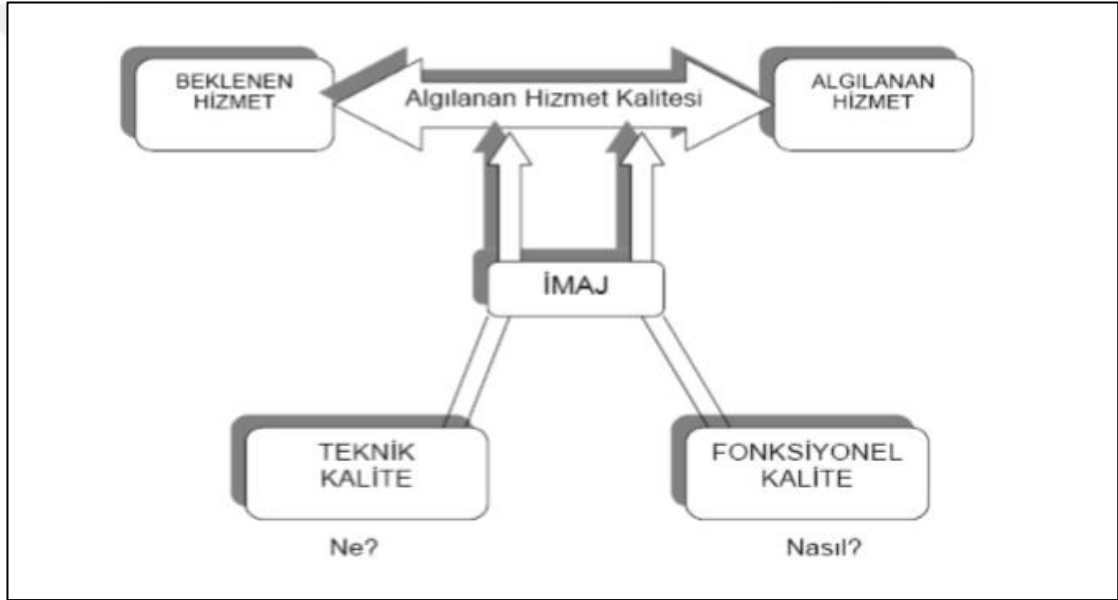
Hizmet kalitesi çok boyutlu bir değerlendirme gerektirmektedir. Hizmet kalitesindeki artış ancak o hizmeti oluşturan bileşenlerde meydana gelen kalite artışlarının bileşimi olarak gerçekleşmektedir. Bu sebeple hizmet kalitesinin anlaşılabilirliği ve yönetilmesi ancak hizmet kalitesinin boyutlarını belirlemekle mümkün olabilecektir. Bu sayede hizmet kalitesinin soyut olması sebebiyle ortaya çıkan sorunlar önlenmiş olacaktır (Öztürk, 2003: 139).

Günümüze kadar hizmet kalitesinin boyutları farklı kişilerce farklı olarak belirlenmiş olmasına rağmen bu görüşler birbirleriyle çelişmeyip birbirlerini tamamlar niteliktedir (Gülmez, 2005: 149). Kurulan modeller arasında en dikkat çekenlerden biri Grönroos'un modelidir. Bu yaklaşıma göre hizmet kalitesi teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj olmak üzere üç ana başlıkta değerlendirilmiştir. Grönroos'a göre teknik kalite müşterinin aldığı hizmet iken, fonksiyonel kalite ise müşterinin hizmeti nasıl aldığıdır. Fonksiyonel kalite teknik kaliteyi değerlendirir gibi değerlendirilemez çünkü müşterinin beklediği hizmet kalitesi algıladığı hizmet kalitesinin değerlendirmesini etkiler. Müşterinin beklentilerini de hizmet aldığı



işletme ile ilgili düşünceleri belirleyecektir. Hizmet kalitesinin önemli boyutlarından biri olan işletme imajının teknik ve fonksiyonel kalite çalışmalarıyla düzenlenmesi gereklidir (Grönroos, 1984: 39-41).

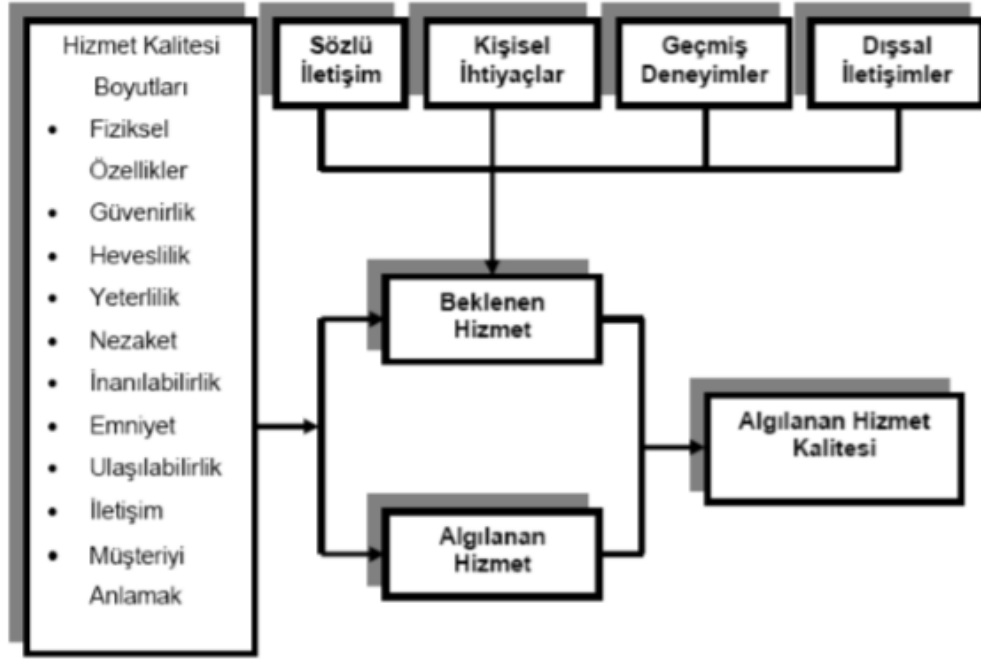
Hizmet işletmeleri için müşteri ile ilişkili çalışan personelin fonksiyonel kalite üzerinde çok büyük etkisi vardır. Fiziksel ve teknik kaynakların, hizmete ulaşılabilirliğin, iletişimin ve müşteri odaklı sistemlerin de fonksiyonel kaliteyi belirleme özelliği vardır. İşletmenin verdiği hizmetin kalite imajının artırması ve kuvvetlendirmesi için teknik ve sosyal kalitenin birlikte değerlendirilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir (Dursun, 2008: 40).



**Şekil 1 Grönroos Tarafından Açıklanan Hizmet Kalitesi Modeli**

Kaynak: Grönroos, 1984: 40

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi kavramının boyutları üzerine yaptıkları çalışmalar sonucunda, değerlendirilmesi oldukça güç olan hizmet kalitesinin beklenen hizmet ile gerçekleşen hizmetin karşılaştırılması ile ortaya konulabileceğini ve hizmet kalitesinin sonuç kadar sonuca giden yolda yer alan hizmet tedariklerinin de değerlendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Hizmet kalitesinin ölçümünü sağlayabilmek amacıyla Servqual isimli ve geniş kapsamlı bir modelleme yapmışlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988, 17).



Şekil 2 Müşterilerin Hizmet Kalitesini Değerlendirmesi

Kaynak: Özgül, Devebakan, 2005: 95

Hizmet Kalitesinin boyutları Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından fiziksel özellikler, güvenirlilik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, iletişim ve müşteriyi anlamak olarak belirtilmiştir (Dursun, 2008: 43-46);

1. **Fiziksel Özellikler;** hizmet sektöründe kullanılan araçlar, dekorasyon, çalışanların kıyafetleri ve dış görüntüleri gibi faktörleri içerir. Çalışmayan havalandırma sistemi ya da kıyafeti özensiz bir çalışan hizmet kalitesinin fiziksel boyutunda düşüşe neden olmaktadır.
2. **Güvenirlilik;** güvenirlilik hizmet boyutunun en önemli noktalarının başında gelmektedir. İşletmelerin verdikleri hizmetin sunumu, hizmetlerin sağlanması, sorunların çözümü ve ücretlendirme ile ilgili taahhütlerini yerine getirmesi güvenirlilik açısından çok önemlidir.
3. **Heveslilik;** işletme yönetiminin ve çalışanların hizmeti verirken içten, hevesli, nazik, titiz, dikkatli, özenli, sabırlı ve sağlıklı iletişim kurabilecek beceri ve kaynaklara sahip olması hizmet kalitesinin belirlenmesinde büyük etkiye sahiptir.
4. **Yeterlilik;** hizmetin her aşamasında yer alan bölüm ve çalışanların hizmeti verecekleri konular hakkında gerekli tüm bilgi, beceri ve deneyime sahip olmaları gereklidir.

5. **Nezakət;** hizmet sürecinde müşteriye hizmet veren çalışanların tüm davranışlarında kibarlığın, anlayışın, saygı ve sevginin yer alması hizmet kalitesini belirleyen kriterlerdendir.
6. **İnanılabilirlik;** hizmet veren işletmenin reklam, tanıtım ve vaat ettiği hizmetin inandırıcı ve gerçekleştirilebilir olması, işletmenin adı ve saygınlığı inandırabilirliği etkileyen faktördendir.
7. **Ulaşılabilirlik;** müşterinin hizmete ulaşmak için hizmet öncesinde, hizmet sırasında ihtiyaç duyduğunda ve ihtiyaçları karşılayabilmek için hizmet sonrasında iletişim araçlarıyla kolay erişim sağlayabilmesi gereklidir.
8. **İletişim;** hizmet veren firmalar farklı dil ve özellikteki müşterilerine ulaşabileceği dil ve uslbu kullanmalıdır. Müşteri tüm hizmet boyunca yaşayabileceği aksaklıklarda firmanın güvencesini bilmelidir.
9. **Müşteriyi anlamak;** hizmet işletmelerinin müşterilerine hizmeti sunarken empati duyabilmesi, her bir müşterinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlayıp bunlara cevap verebilmesi gereklidir.

#### 1.1.8.2 Havacılık Sektöründe Hizmet ve Örgütsel İletişim Kavramı

Havayolu işletmeleri teknolojik gelişim ve pazardaki değişim hızı nedeniyle oldukça karmaşık ve dinamik bir faaliyet yapısına sahiptirler. Bu yapısal özelliklere rekabetin etkisi de eklenince havayolu işletmelerinin organik bir örgüt sistemine sahip olmasını gerekli kılmaktadır. Böylelikle gerekli durumlarda hızlı karar alabilen ve değişikliklere adaptasyon geliştirebilecek bir yapıya sahip olunacaktır (Yıldırım, 2004: 40). Skyscanner arama motoru tarafından “Geleceğin Seyahati” adı altında 56 editör ve araştırmacının katkılarıyla düzenlediği rapora göre, 2024 yılında yolcular akıllı telefonlarıyla yönettikleri self-servis uygulamalarla rezervasyondan bilet satışına, check-ine hatta bagajlarını bir yerden aldırıp uçağa teslim etmeye kadar birçok işlemi dijital programlar üzerinden yapabilecek konuma gelecektir (<https://www.skyscanner.net/blogs/skyscanner-reveals-future-travel>, Erişim Tarihi: 06/03/2018). Yolcuların ne istediklerini elindeki verileri kullanarak analiz eden havayolları rekabet avantajı sağlarken, işgörenlerin de geleceğin yolcusunu memnun etmek için teknolojik ve fonksiyonel yetkinliklerini arttırmak için geliştirilmesi gereken yanlarının belirlenmesi ve eğitilmesi gerekmektedir (Öztürk, 2018: 69).

Havayolları firmalarında verilen hizmet kalitesinin standart hale getirilmesi ve devamlılığının sağlanması hizmeti veren insan faktörü nedeniyle oldukça zorlayıcıdır. Hizmet veren personelin görüntüsü, davranışları, üslubu, ses tonu, yüz ifadesi, yeterli bilgiye sahip olup olmaması, istekli olup olmadığı gibi konular yolcu memnuniyetini direkt etkilemektedir. Bu sebeple işletmelerin personel alımına ve alınan personelin eğitimi ve denetlenmesi konularına büyük titizlik göstermesi gereklidir. Havayollarının en temel hizmeti yolcunun bir yerden başka bir yere ulaştırılması olmakla beraber yolcu memnuniyeti için başka alt hizmetlerle de desteklenmektedir (Dökmen, 2003: 71).

Günümüzde havayolu taşımacılığı hava ulaşımının kurallarını belirleyen kurumların koyduğu uyulması zorunlu kurallar, ülke, şehir ve havalimanı kodları, küresel para birimleri gibi karmaşık kavramlardan oluşan bir yapıdadır (Sezgin, Coşkun, Özkan, 2017: 3). Havayolu işletmelerinde yolculara sunulan hizmet süreci üç ana başlıkta ele alınabilir (Durmaz, 1997: 33);

**1. Uçuş Öncesi Verilen Hizmetler:** Uçuş öncesi verilen hizmetler yolcuların uçuş için rezervasyon yaptırdıkları veya bilet aldıkları andan başlayarak uçağın içine girdikleri ana kadar aldıkları hizmetlerdir.

- **Rezervasyon ve Biletleme Hizmetleri:** Yolcular rezervasyon işlemleri için seyahat edecekleri havayolunun satış noktalarından (havalimanı ve şehir merkezlerindeki bilet satış ofisleri, çağrı merkezleri), seyahat acentelerinden veya internet yoluyla yaptırabilmektedirler. Havayollarına hizmet veren seyahat acentelerinin çok sayıda olması, hizmeti kendi personelleriyle veriyor olmaları hem müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin tespitini ve hizmet kalitesinin kontrolünü zorlaştırmaktadır. Hizmet kalitesini artırmak isteyen havayolu firmaları yoğun rekabeti de göz önünde bulundurarak rezervasyon hizmeti sürecinde yolcuların istek ve ihtiyaçlarını tespit edebilecekleri sistemler oluşturmalı ve hizmet sağlayan acentelerin düzenli olarak denetlenmesini sağlamalıdır (Durmaz, 1997: 34-37).
- **Havaalanı Girişi Güvenlik Hizmeti:** Yolcuların havaalanı girişinde havaalanı güvenliğinin sağlanması amacıyla güvenlik kontrolünden geçmeleri gerekmektedir. Verilen güvenlik hizmeti zaman zaman

havaalanlarının yetersizliği, hava koşulları ve rötör nedeniyle havayollarının tarifede etkinliğine olumsuz etki etmektedir (Uzuner, 2003: 25).

- **Check-in Hizmeti:** Yolcular havaalanı girişindeki güvenlik kontrolünden geçtikten sonra check-in kontuarından biniş kartlarını alıp, kargoya verilecek bagajlarını teslim ederler. Bu noktadaki çalışanın havayollarını temsil etmesi, yolcuyu bilgilendirmesi ve sorularına cevap vermesi beklenir. Bu hizmet havayolları için tedarikçi firmalar tarafından veriliyorsa bu firmaların çalışanlarının eğitimi ve denetlenmesi gibi konular havayolunun kalite sürecinde etkili olmaktadır.
- **Boarding Hizmeti:** Güvenlik kontrolünden sonra yolcular arındırılmış salona geçer. Uçak yolcu alımına başladığında terminal çıkış noktasında yolcunun kimlik ve boarding kart kontrolleri yapılır. Yolcular arasında refakatiz seyahat eden çocuklar, tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duyan yolcular gibi özel hizmete ihtiyaç duyanlara talep ettikleri hizmetler havayolu tarafından verebilmelidir. Uçağa binmeden önce son hizmet noktasında görev yapan personelin zamanlaması, dikkati ve yolcularla iletişimi büyük önem taşımaktadır. Bu bölümde oluşabilecek aksaklıklar hem uçağın rötörüne hem de yolcu memnuniyetsizliğine sebebiyet verecektir (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2014: 44).
- **Uçağın Hazırlanması:** Yolcu hizmetinin en iyi şekilde sunulması için uçağların tasarımı, teknik olarak sürekli bakımı ve temizlikleri kritik önem taşımaktadır (Sürmeli, Seçim, 1991: 147). Uçağı uçuşa hazırlayan ekipler yolcuyla birebir hiçbir zaman temas etmemelerine rağmen, verdikleri hizmetle yolcunun hizmet algılarını etkilemektedirler (Durmaz, 1997: 47-56).

**2. Uçuş Sürecinde Verilen Hizmetler:** Uçuş sürecince verilen hizmetler yolcuların rahat ve konforlu uçuşunu sağlamak içindir. Uçağın kapısının kapanıp hareket etmeye başlamasıyla yolcuların tüm gereksinimlerini kabin ve uçuş ekipleri sağlar. Havayollarının marka imajını oluşturan bazı yan unsurlar olmakla beraber (uçağın tasarımı, eğlendirme sistemleri vb.) kabin ve uçuş ekibi markayı temsil eden en önemli unsurdur. Yolcu için en uzun

sürekli hizmet sürecini gerçekleştiren kabin ekipleri yüz yüze, uçuş ekipleri de (kaptanlar) anonsları ile yolcuyla iletişim kurarlar (Vural, 2017: 27-28). Kabin ekibi yolcuların memnun ve huzurlu uçuşu için gerekli hizmetleri verirken uçuş ekibi de uçuşu güvenli olarak seferini gerçekleştirmesi için gerekli teknik çalışmaları yaparlar (Ağraz, 2006: 61). Havayollarında yolcu ile yüz yüze iletişim kuran en önemli personel grubu kabin ekipleridir. Yolcunun en stresli, sıkıntılı, heyecanlı, ilgiye ve ihtimama ihtiyaç duyduğu süreç uçuş süreci olduğu için uçuşta hizmet veren kabin ekiplerinin görevlerini itina ile yapmış olmaları, yolcu beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek yetenekte, yeterlilikte ve gerekli eğitime sahip olmaları havayolu işletmesinin kalitesini direkt olarak belirleyecektir. Uçuş süresince kabin ekiplerinin görüntüsü, yolcuların ihtiyaçlarına çok kısa sürede cevap verebiliyor olması, bilgileri, istekli ve olumlu yaklaşımları havayolu işletmesinin kalite sürecinde büyük önem taşımaktadır. Yolcunun uçağa gelinceye kadar geçen süre içinde yaşadığı olumsuzluklar veya aksaklıklar kabin ekiplerinin olumlu yaklaşımı ve güleryüzlü hizmetiyle pozitif bir deneyime dönüştürülebilir. Havayollarının yüzü kabul edilen kabin ekiplerinin işe alım eğitim ve denetleme süreçlerinin çok iyi düzenlenmesi ve yönetilmesi gereklidir.

Havayoluna rekabet avantajı sağlayan etkenlerden biri de uçak içinde yolculara sunulan ikramdır. Sunulan ikramın kalitesi, yolcunun ihtiyacına cevap verebiliyor olması ve kabin ekiplerinin sunum şekli yolcu memnuniyetini etkiler. Son dönemde rekabet ve karlılık amacıyla ikramı ücretli hale getiren havayolları bulunmasına rağmen özellikle uzun mesafe uçuşlarında ikram halen yolcu memnuniyetini belirleyen bir kriterdir (MEGEP, 2007: 5-8).

- 3. Uçuş Sonrasında Verilen Hizmetler:** Yolcuların varış noktasına ulaştıktan sonra ilgili çıkış kapılarına yönlendirilmeleri, bagajlarını teslim almaları ve varsa bağlantılı uçuşu olan yolcuların bağlantılı uçuşlarına yönlendirilmeleri gibi faaliyetler uçuş sonrasında verilen hizmetler kapsamında yer almaktadır (Ağraz, 2006: 63). Uçuş sonrası verilen hizmetler havayolunun hizmet operasyonunu direkt etkilememesine rağmen, yolcu memnuniyetini etkilediği için önem verilmesi gereken bir konudur (Ağraz, 2006: 63). Bu sebeple yolcu memnuniyetine önem veren havayolu işletmeleri uçuş sonunda yolcuları

uçaktan alacak otobüs veya havalimanına bağlantılarını sağlayacak körüğün zamanında uçak kapısında olması, bagajların en kısa sürede yolculara teslim edilmesi gibi konularda sürekli ölçüm yaparak yolcu memnuniyeti için belli standartlar çerçevesinde tutmaya çalışmaktadırlar (Eroğlu, 2005: 9).

## **1.2 Türkiye’de Havacılık Sektörü ve Kabin Memurluğu**

### **1.2.1 Sivil Havacılık Sektörünün Gelişimi**

Günümüzde teknolojinin ve ekonominin gelişmesiyle pek çok sektörde büyüme gerçekleşmiştir. Tüm dünyanın tek pazar haline gelmesi hızlı ve karlı havayolu taşımacılığına ilginin artmasına ve uçağın en fazla kullanılan ulaşım araçlarından biri olmasına sebep olmuştur. Gelişen çağın ihtiyaçları neticesinde yolcunun ve kargonun en kısa sürede bir yerden başka bir yere ulaşabilmesi konusu iş ve sosyal yaşamın beklentisi haline gelmiştir. Havacılık sektörünün de gelişiminin küresel boyutta olması havayolu şirketlerinin ulusal düzeyle yetinmeyip uluslararası ve hatta küresel boyutta gelişmeye yönelmelerine neden olmuştur. (Karagülle, 2013: 3).

Ülkemizde de liberalizmin gelişimi, özelleştirme ve özel havayollarının kurulması rekabet ortamının gelişmesine neden olmuş bu da hava taşımacılığının gelişimine katkı sağlamıştır. Havayolu ile taşınan yolcu ve yük sayısı büyük artış göstermiştir. Önümüzdeki yıllarda bu artışın devam edeceği de ön öngörülmektedir (Önen, 2016: 1).

Havayolu şirketlerinin ulusal boyuttan uluslararası boyuta geçmeleri, bu yönde gelişmeleri ve stratejik iş birliklerinin oluşması havacılık sektörünü küresel bir bütün haline getirmiştir. Bu değişimler havayollarının yeni stratejiler oluşturmalarını zorunlu kılmıştır. Uluslararası düzeyde faaliyet gösteren havayolları, uluslararası kurallara uyarak emniyeti ve güvenliği sağlarken aynı zamanda verimlilik, ekonomiklik ve karlılık gibi hedefleri de gerçekleştirmektedirler. Müşteri memnuniyeti, çalışanların mutluluğu ve tatmini bu hedeflere ulaşmak için ana kriterlerdir (Karagülle, 2013: 3).

IATA (International Air Transport Association) raporlarına göre, dijital teknolojilerin etkisiyle rezervasyon ve bilet satış işlemlerinden başlayarak yolcunun uçuş sonrası bagajını teslim alana kadar olan tüm süreçlerde dijital araçların kullanımı her geçen gün artacaktır. İşletmeler yatırımlarını dijital teknoloji alanına yönlendireceklerdir (<https://www.iata.org/policy/Documents/iata-future-airline-industry.pdf>; Erişim Tarihi: 06/03/2018). Yolcular çoğu işlemi self servis yani kendi başlarına yapabilecek hale gelselerde insan faktörü halen yolcu memnuniyetinin belirleyicisi konumunda olacaktır.

### **1.2.1.1 Dünya’da Sivil Havacılık Faaliyetlerinin Tarihçesi**

Uçmak eski çağlardan beri insanların ulaşmak istedikleri bir hedef olmuştur. Uçmak fikri masal ve efsanelerde işlenmiştir. En eski uçuş belgesine M.Ö. 626’da Ninova’da Asurbanibal tabletlerinde rastlanmaktadır. İkarusun balmumu kanatlarla kuşları taklit etme isteği Yunan mitolojisinde yer almaktadır. Yine M.Ö. 5-6. yüzyılda matematikçi ve filozof Arkhutas’ın uçurtmaya benzer kanatlı aracı ile yapmış olduğu kısa uçuşlar en eski uçuşlar olarak kabul edilmektedir (Burkett, 210: 2-9). Kuşlar uçmak için kanatlara gereksinim duyarken, insanların da gökyüzüne ulaşmaları ve keşfetmeleri için fiziksel makinelere ihtiyaçları bulunmaktadır (Pascoe, 2003: 7).

Ortaçağda Leonardo da Vinci’nin 1480 yılında başlayan çizimleri, uçan makineler konusunda yaptığı hesaplamalar ve “Leonardo Hava Burgusu” denilen ve içinde kuş kanatlarına benzer parçalar bulunan aracın günümüz helikopterinin öncüsü olduğundan bahsedilmektedir (Gürbüz, İşyapan, 2015: 40). 18.yüzyıla kadar zihinlerde gelişen uçmak fikri, bilimsel anlamda insanın da yer aldığı bir hava vasıtası ile girişilen uçuş teşebbüsünde, 4 Haziran 1783 tarihinde farklı bir boyut kazanmıştır. Montgolfier kardeşler balonları ile Fransa’nın Rhone-Alpler bölgesindeki Annonay’de halkın önünde ilk başarılı uçuşlarını gerçekleştirmişlerdir. Bu gelişmeden kısa bir süre sonra, 21 Kasım 1783 tarihinde büyük bir kalabalık önünde daha büyük bir balonla Paris üzerinde gerçekleştirilen serbest uçuşla, de Rozier ve Marquis d’Arlendes ilk uçan insanlar unvanını almışlardır. Jeffries ve Blanchard, 7 Ocak 1785 yılında ilk insanlı balon uçuşundan iki yıl sonra İngiltere’den kalkıp Fransa’ya inmeyi başarmışlardır. Temmuz 1900 tarihinde Alman Kont Von Zeppelin, benzinli motorlu zeplini uçurmuştur. Zeplinler ilk yolcu taşıyan



hava aracı olarak 1909 yılında yolcu taşımacılığında kullanılmaya başlanmıştır. 6 Mayıs 1937 tarihinde yaşanan kazadan sonra zeplinler tarih sahnesinden silinmişlerdir (Burkett, 210: 2-9).

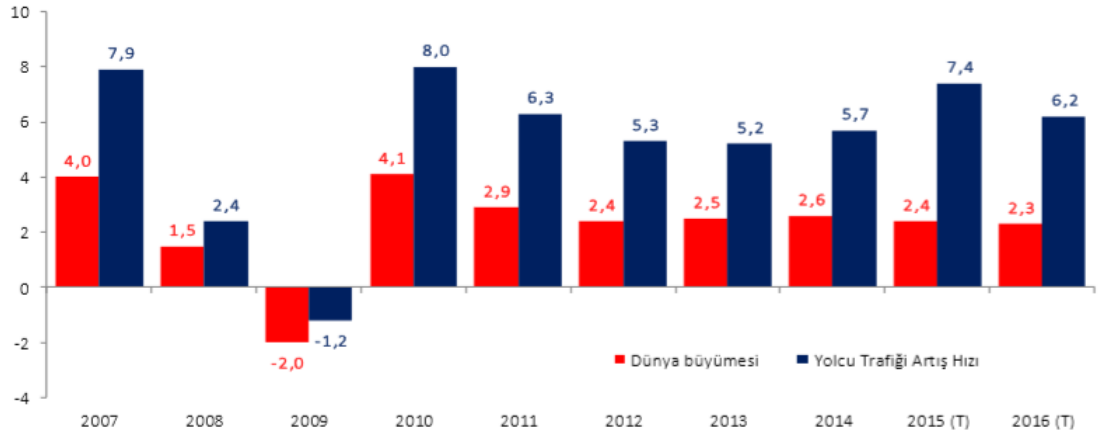
Balon ve zeplin ile yaşanan gelişmeler özellikle Fransa, Almanya, İngiltere ve Amerika'da planör ve uçakların gelişmesinde önemli bir etken olmuştur. Bu gelişmelerden sonra havacılıktaki değişimler inanılmaz birbirini takip ederek hızlanmıştır. Orville ve Wilbur Wright kardeşler dünyada ilk defa 17 Aralık 1902 tarihinde motorlu hava taşıtını yapmayı başarmışlardır. 1913 yılında ilk motorlu hava taşıtının yapılmasından 11 yıl sonra ticari amaçlı ilk uçuş Rusya tarafından gerçekleştirilmiştir (Gürbüz, İşyapan, 2015: 40).

İkinci Dünya savaşı sonrasında havacılık sektöründe büyük gelişim sağlanarak ticari uçuş yapmak isteyen pek çok şirket kurulmuştur. Uluslararası Sivil Havacılık Taşımacılığı Kuruluşu (IATA) başta olmak üzere sivil havacılık örgütlerinin kurulmasıyla havacılık konusunda kurallar belirlenmeye, standartlar oluşmaya başlamıştır. Bunların sonucunda daha emniyetli ve güvenli hava taşımacılığının gelişimi hızlanmıştır. Günümüzde sesten hızlı, her türlü hava şartlarında uçabilen hava araçları ile gelişimine devam eden havacılık sektörü, önümüzdeki yıllarda da önemini korumaya devam edecektir (Karatay vd., 2014: 6).

Dünya çapında yaşanan ekonomik krizler, savaşlar, doğal afetler, terör olayları ve salgın hastalıklar gibi olumsuz etkenlere rağmen, Dünya nüfusunun hızlı artışı, turizm alanındaki gelişim, kentleşme, ekonomi ve konforu bir arada sunan havayolu ulaşımını büyümesini yüksek bir ivmeyle devam ettirmiştir. Küresel ekonominin büyümesi ve Dünya havayolu yolcu taşımacılığı sektörü arasındaki ilişki son yılda %95 seviyesine ulaşmıştır

([https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf); Erişim Tarihi: 19/03/2018).

**Tablo 3 Küresel Ekonomik Büyüme ve Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektörünün Gelişimi (%)**



Kaynak: [https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf);  
Erişim Tarihi: 19/03/2018)

Dünya havayolu yolcu taşımacılığı sektörüne yönelik talebin bölgesel dağılımı Tablo 4’de yer almaktadır.

**Tablo 4 Havayolu Yolcu Taşımacılığında Bölgesel Paylar**



Kaynak: [https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf);  
Erişim Tarihi: 19/03/2018.

2016-2035 yılları arasında Sivil Havacılık sektörünün dünya genelinde yıllık ortalama %3,7 büyümesi tahmin edilmektedir. 2016-2035 yıllarına ait ortalama yıllık büyüme hızı tahminleri tablo 5’de yer almaktadır

([https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf); Erişim Tarihi: 19/03/2018);

**Tablo 5 2016-2035 Dönemi İçin Ortalama Yıllık Büyüme Hızı Tahminleri (%)**



Kaynak: [https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf);  
Erişim Tarihi: 19/03/2018.

### **1.2.1.2 Türkiye’de Sivil Havacılık Faaliyetlerinin Tarihçesi**

Kuşları izleyerek onlar gibi uçabilme arzusu tarihte pek çok bilim adamının hayali olmuştur. Türk tarihini incelediğimizde Maveraünnehir ülkesinin Farab şehrinde Hammad el Cevheri’ye ulaşıyoruz. Fen bilimiyle ilgilenen Cevheri kuşların hareketlerini ve havada süzölmelerini izlemiş ve bazı hesaplamalar yaparak uçmayı hedeflemiştir. M.S. 1002 yılında Nişbur şehrinde kendisinin hazırladığı kanatlarla bir caminin tepesinden atlamış ancak başarılı olamamış ve yere çakılmıştır. Tarihin belki de ilk havacılık kazalarından birinin ardından Evliya Çelebinin Seyehatnamesinde Hazerfen Ahmet Çelebi’nin Galata Kulesinden atlayıp ve süzölerek Üsküdar’daki Doğancılar meydanına indiği yer almaktadır (Gök, 2017: 21-22).

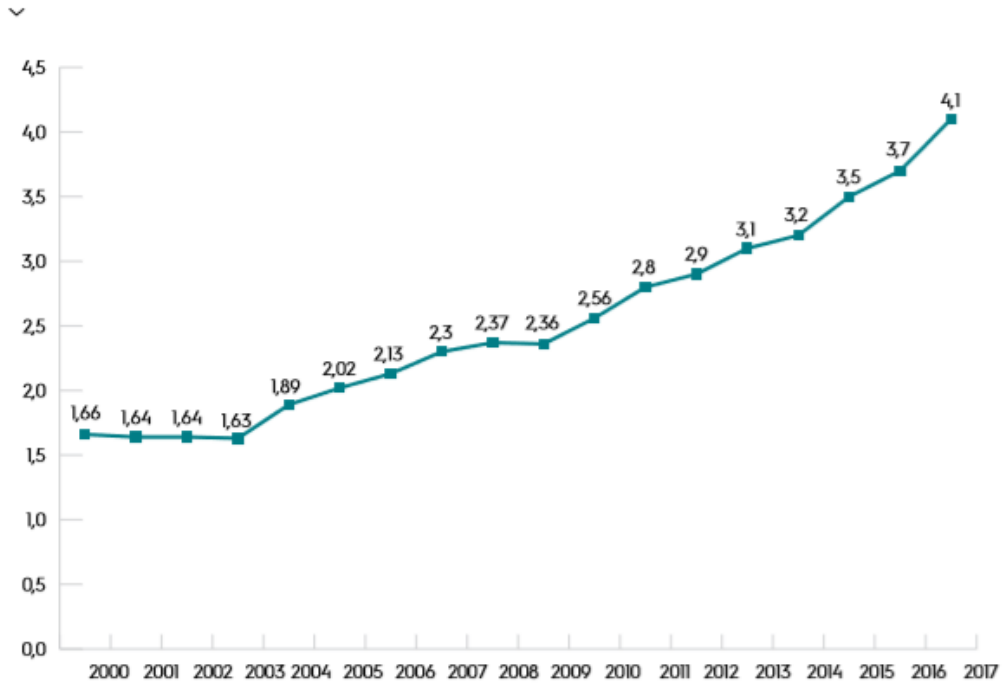
Türkiye’de ilk havacılık çalışmaları 1912 yılında Sefaköy’de Atatürk Havalimanı’na yakın bir alanda kurulan 2 hangardan oluşan meydana başlamıştır.

1925 yılında “İstanbul Göklerdedir” felsefesiyle kurulan Türk Tayyare Cemiyeti sonrasında Türk Hava Kurumu adıyla faaliyetlerine devam etmiştir. İlk Sivil Hava Taşımacılığı ise 1933 yılında 5 uçakla kurulan “Türk Hava Postaları” ile başlamıştır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/1--tarihce>; Erişim Tarihi: 28/02/2018). 5 Mayıs 1935 tarihinde İlk havacılık okulu olan Türkkuşu Atatürk’ün “İstikbal göklerdedir” düşüncesi çerçevesinde ülkemizde havacılığın gelişimine katkı sağlaması amacıyla açılmıştır. Sabiha Gökçen de Türkkuşunda ilk kız öğrenci olarak yerini almıştır.(Kıvanç,1998: 33) Cumhuriyetin 10. Yılında Milli Savunma bakanlığı’na bağlı olarak kurulan "Havayolları Devlet İşletme İdaresi" ile kurumsallaştırılmıştır. Sivil Havacılığın Dünyada ve Türkiye’de hızla gelişimi karşısında ülkemizin ulusal ve uluslararası kapsamda çıkarlarını koruyarak gelişim gösterebilmesi amacıyla 1954 yılında kurulan "Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı", 1987 yılında "Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü" olarak değişen ve gelişen koşullara göre yeniden yapılandırılmıştır. 8 Kasım 2005 tarihinde 5431 sayılı “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun” ile finansal açıdan özerk hale gelen Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü günümüzdeki yapısına ulaşmıştır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/1--tarihce>; Erişim Tarihi: 28/02/2018).

Türkiye’de devlet eliyle başlayan sivil havacılık faaliyetlerinde Dünyadaki gelişimle birlikte zaman içinde libelleşme yaşandı. Türkiye için havacılık sektöründe ki hızlı büyüme küresel ölçekte entegrasyonun artışıyla kaçınılmaz olmuştur. Dünyanın pek çok yerinde olduğu gibi Türkiye’de de sivil havacılık düzenlemeleri 1980 yılı itibariyle gündemde yerini almıştır.1983 yılına gelindiğinde 2920 sayılı Türk Havacılık Kanunu ile özel havayolu şirketlerine kuruluş ve işletme izni verildi.1990 yıllarında başlayan serbest rekabet ortamı sonraki yıllarda geliştirilmiştir.2001 yılında Sivil Havacılık Kanunu değişmesi, 2003 yılında bilet fiyatlarında indirim sağlayacak düzenlemeler yapılması ve Bölgesel Havacılık Politikası Türk sivil havacılığının gelişmesine ve yolcu sayısının artmasına önemli katkı sağlamıştır (Büyükbacı, Batum, Ertemsir, 2014: 53-54).

Türkiye’de Sivil Havacılık sektörü son beş yılda yüksek ivme ile büyüme gerçekleştirmiştir. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) raporuna göre Türkiye’de 2017 yılında toplam 37 milyon tarifeli uçak kalkışı ve 4,1 milyar tarifeli yolcu taşımacılığı gerçekleşmiştir.

**Tablo 6 Yıllara Yolcu Sayısı Değişimi**

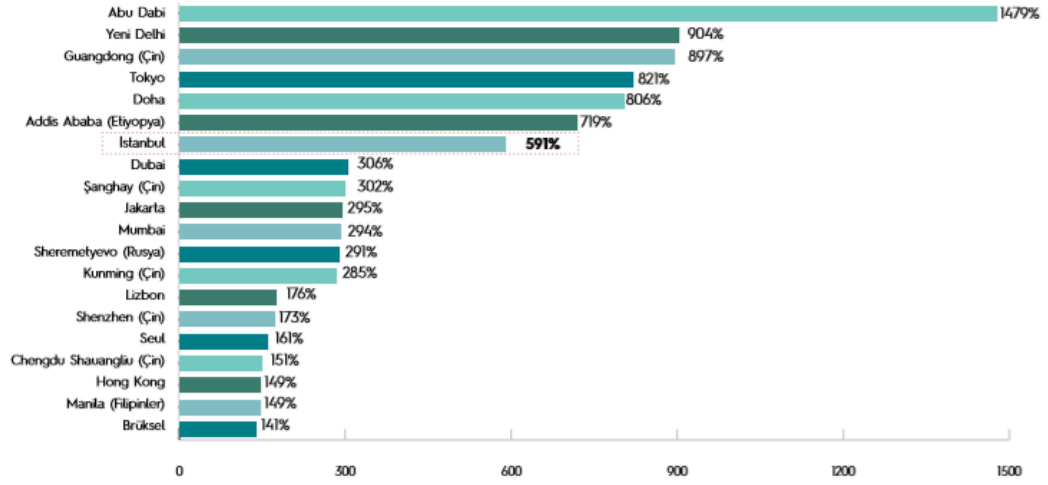


Kaynak: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından hazırlanan rapora göre 2016 yılında yolcu sayısına göre en büyük 10 Pazar arasında yer almayan Türkiye'nin 2036 yılına kadar ilk 10 arasına yükseleceği, artan yolcu sayısı ile birlikte en hızlı büyüyen 5. pazar olacağı öngörülmektedir. Uluslararası Havalimanları Konseyi (ACI) "Havaalanı 2007-2017 yılları arası 10 yıllık Hub Bağlantı Raporu" 'na göre, Atatürk Havalimanı merkez bağlantısı olarak en fazla gelişim gösteren 20 havalimanı arasında 7. olmuştur. Tablo 7'de 2007-2017 yılları arasında Dünya'da merkez bağlantısını en fazla geliştiren 20 havalimanının değerlendirilmesi yer almaktadır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018).

**Tablo 7 Dünya'da Merkez Bağlantısını En Fazla Geliştiren 20 Havalimanı**

**Dünya'da Merkez Bağlantısını En Fazla Geliştiren 20 Havalimanı (2007-2017)**



Kaynak: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018

Uluslararası Havalimanları Konseyi (ACI) “Havaalanı Hub Bağlantı Raporu” 'na göre, İstanbul Atatürk Havalimanı doğrudan uçuş bağlantısını en fazla geliştiren Avrupa Havalimanları arasında 2007 yılında 20. sıradayken 2017 yılında büyük gelişme göstererek 5. sıraya gelmiştir (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018).

**Tablo 8 Avrupa’da Doğrudan Uçuş Bağlantısını En Fazla Geliştiren Havalimanları (2007-2017)**

2007		Artış Oranı		2017		
Sıralama	Havalimanı	Bağlantı Sayısı		Sıralama	Havalimanı	Bağlantı Sayısı
1	Paris Charles de Gaulle	4.908	-8%	1	Amsterdam	4.861
2	Londra Heathrow	4.779	-2%	2	Londra Heathrow	4.680
3	Frankfurt	4.722	-3%	3	Frankfurt	4.586
4	Madrid	4.463	-19%	4	Paris Charles de Gaulle	4.497
5	Münih	4.065	-4%	5	<b>Istanbul Atatürk</b>	<b>4.269</b>
6	Amsterdam	4.052	20%	6	Münih	3.904
7	Barcelona	3.328	-3%	7	Madrid	3.616
8	Roma	3.120	-1%	8	Barcelona	3.221
9	Londra Gatwick	2.504	21%	9	Roma	3.100
10	Kopenhag	2.474	6%	10	Londra Gatwick	3.026
11	Viyana	2.465	-7%	11	Sheremetyevo (Rusya)	2.712
12	Paris Orly	2.346	0%	12	Kopenhag	2.615
13	Milano	2.310	-26%	13	Stockholm	2.532
14	Dusseldorf	2.173	3%	14	Palma de Mallorca	2.532
15	Stockholm	2.169	17%	15	Oslo	2.450
16	Oslo	2.162	13%	16	Zürih	2.436
17	Zürih	2.161	13%	17	Paris Orly	2.349
18	Manchester	1.994	7%	18	Viyana	2.295
19	Brüksel	1.982	11%	19	Dusseldorf	2.240
20	<b>Istanbul Atatürk</b>	<b>1.955</b>	<b>118%</b>	20	Dublin	2.203

Kaynak: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) tarafından hazırlanan Türkiye’nin ilk 10 hizmet ihracatçısı raporuna göre havayolu işletmeleri 2016 yılında ilk 10’da yer almaktadır. Bu listede Türk Havayolları 1. sırada, Pegasus 3. Sırada, Güneş Ekspres (Sun Express) 5. sırada, TAV Havalimanları 7. Sırada, Atlas Global ise 9.sırada yer almaktadır. Türkiye'nin “İlk 10 Hizmet İhracatçı Listesinde Havayollarının Durumu” Tablo 9’da yer almaktadır.

**Tablo 9 Türkiye'nin İlk 10 Hizmet İhracatçı Listesinde Havayollarının Durumu**

Genel Sıralama	Firma Adı
1	Türk Hava Yolları
3	Pegasus
5	Güneş Ekspres (SunExpress)
7	TAV Havalimanları
9	Atlasglobal

Kaynak: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018

Dünya genelinde havacılık sektörü hizmet ihracatında Türkiye 2016 yılında 10.002 milyon dolar ile ABD ve Birleşik Arap Emirliklerinden sonra Dünyada 3. sırada yer alan ülke konumundadır. “Dünya Geneli Havacılık Sektörü Hizmet İhracatı 2016 Yılı Raporu” Tablo 10’da yer almaktadır.

**Tablo 10 Dünya Geneli Havacılık Sektörü Hizmet İhracatı**

Sıra	Ülke	2012	2013	2014	2015	2016
1	ABD	62.078	64.894	68.053	64.672	61.932
2	BAE	0	0	23.581	23.254	25.323
<b>3</b>	<b>Türkiye</b>	<b>8.860</b>	<b>10.530</b>	<b>11.620</b>	<b>11.253</b>	<b>10.002</b>
4	Rusya	10.318	11.534	10.980	7.868	8.350
5	Japonya	7.615	6.746	6.829	6.388	6.811
6	Güney Kore	9.216	8.488	8.365	6.397	6.120
7	Kanada	6.354	6.379	5.968	5.398	5.632
8	Hindistan	4.945	5.254	6.311	4.299	4.819
9	Panama	1.623	2.066	2.169	1.939	2.164
10	Filipinler	1.555	1.622	1.859	1.919	1.922
	<b>DÜNYA</b>	<b>218.960</b>	<b>223.181</b>	<b>271.528</b>	<b>245.006</b>	<b>144.930</b>

Kaynak: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018



2003-2016 yılları arasında Türkiye havalimanlarında hizmet verilen yolcuların iç hat, dış hat ve transit kırılımına göre analizleri Tablo 11’de yer almaktadır;

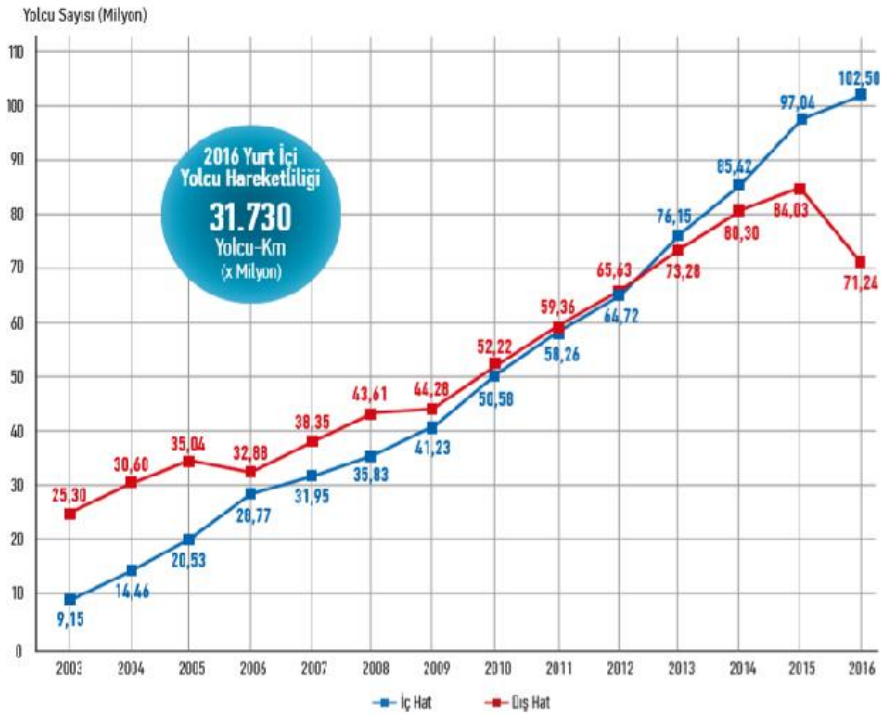
**Tablo 11 Türkiye Havalimanları Yolcu Trafiği (Milyon Yolcu)**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>İç Hat</b>	9,15	14,46	20,53	28,77	31,95	35,83	41,23	50,58	58,26	64,72	76,15	85,42	97,04	102,50
<b>Dış Hat</b>	25,30	30,60	35,04	32,88	38,35	43,61	44,28	52,22	59,36	65,63	73,28	80,3	84,03	71,24
<b>Hizmet Verilen Yolcu (Toplam)</b>	34,45	45,06	55,57	61,65	70,30	79,44	85,51	102,80	117,62	130,35	149,43	165,72	181,07	173,74
<b>Direkt Transit Yolcu</b>			0,55	0,62	0,42	0,45	0,49	0,74	0,67	0,68	0,57	0,46	0,36	0,41
<b>GENEL TOPLAM</b>	34,45	45,06	56,12	62,27	70,72	79,89	86,0	103,54	118,29	131,03	150,0	166,18	181,44	174,15

Kaynak: <http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf> Erişim Tarihi: 13/03/2018

2003-2016 yılları arasında Türkiye yurt içi yolcu hareketliliği Tablo 12’de yer almaktadır;

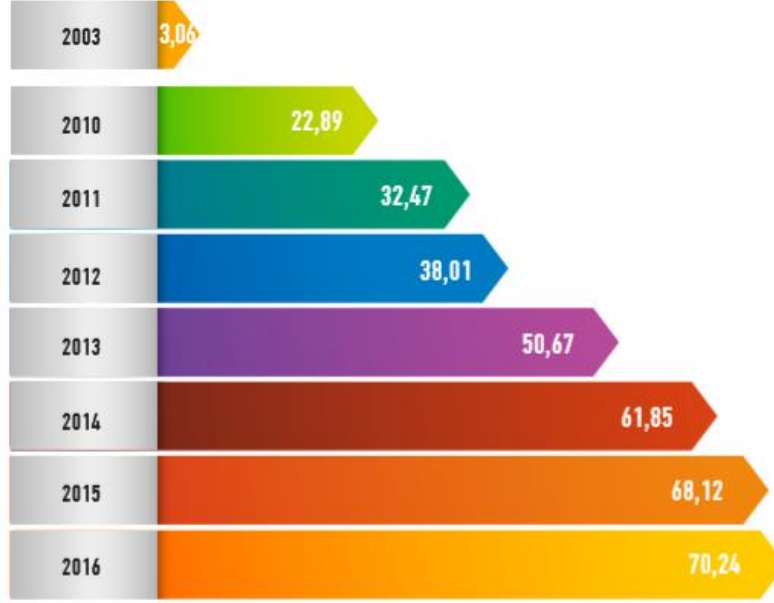
**Tablo 12 Türkiye Yurt İçi Yolcu Hareketliliği**



Kaynak: <http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf> Erişim Tarihi: 13/03/2018

2003-2016 yılları arasındaki havayolu sektörü cirosu milyar TL bazında Tablo 13’de yer almaktadır.

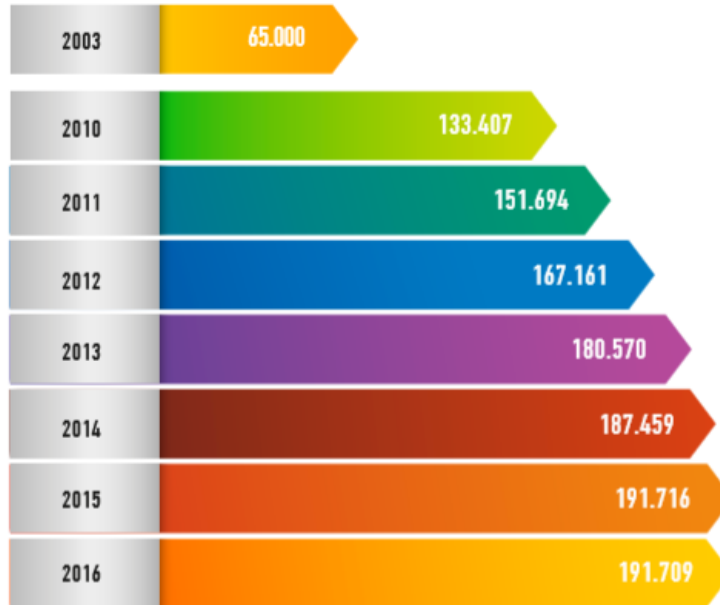
**Tablo 13 Havayolu Sektörü Ciro**



Kaynak: <http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf> Erişim Tarihi: 13/03/2018

2003-2016 yılları arasındaki havayolu sektörü istihdamı Tablo 14’de yer almaktadır.

**Tablo 14 Havayolu Sektörü İstihdamı**



Kaynak: <http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf> Erişim Tarihi: 13/03/2018

Türkiye'nin coğrafi konumu nedeniyle geçiş koridoru özelliğinde olması ve büyüme potansiyeli olan lokasyonlara yakınlığı sebebiyle sivil havacılık sektörünün gelişme ivmesi yüksek olmakla birlikte güvenlik ve jeopolitik risklerin azaltılması gerekmektedir([https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcu\\_tasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcu_tasimaciligi.pdf); Erişim Tarihi: 19/03/2018). Günümüzde Türkiye'de havayolu taşımacılığının tüm şehirlerde hizmet vermesiyle, yeni iç ve dış hat uçuş noktalarının açılmasıyla birlikte uçak trafiğinde ve kargo taşımacılığında büyük ilerlemeler gerçekleştirilmiştir. İstanbul yeni havalimanının 29 Ekim 2018'de faaliyete geçmesiyle birlikte 70 milyonun üstünde yolcuya hizmet verileceği tahmin edilmektedir (<http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf>; Erişim Tarihi: 13/03/2018). Bu öngörülere dayanarak yeni havaalanının Türkiye'deki havacılık sektörünün gelişimine hem ciro hem de istihdam anlamında katkı sağlayacağı aşikârdır.

### **1.2.2 Sivil Havacılık Kabin Ekibi**

Ulusal ve uluslararası rekabetin arttığı hizmet odaklı hava taşımacılığında günümüzde hizmetin hedeflenen kalitede ve sürdürülebilir olması için insan kaynağı büyük önem taşımaktadır. Havayolu şirketlerinde üst yönetimce alınan kararların etkin ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi için eğitilmiş, örgütsel bağlılık taşıyan ve işe ilişkin mutluluk duygusuna sahip çalışanlara ihtiyaç vardır. Yolcuların bir havayolu şirketinin hizmet kalitesini ve başarısını değerlendirme de en önemli çalışan gurubu kabin ekipleridir (Günay, 2016:1).

Havayolu kurumlarının aynası konumunda olan kabin ekipleri, yolcunun güvenli ve emniyetli seyahat etmesi ve kendini evinde gibi huzurlu ve konforlu hissetmesini sağlamak amacıyla gerekli eğitimleri tamamlayarak sertifika alan kişilerdir (İşyapan Gürbüz, 2015: 42). Kabin ekipleri bağlı oldukları kurumların prosedür ve yönetmeliklerine, ulusal ve uluslararası sivil havacılık otoritelerinin talimatlarına uymak zorundadırlar (Aktunç, 2013: 9).

### 1.2.2.1 Kabin Memuru Kavramı ve Tarihçesi

İngiltere’de 1922 yılında Britain’s Daimler Airways havayolları uçak içinde görevlendirdiği personelini steward olarak tanımlamıştır.1930 yılına gelindiğinde Boing Air Transport Ellen Church adında bir hemşireyi kabin memuru olarak uçuşlarında görevlendirmiştir. Başlangıçta kabin memuru olarak bir hemşirenin seçilmesi hem uçuşta karşılaşılabilecek sağlık sorunları için bir önlem almak hem de yolcuya ikram bulunacak birinin uçakta bulunmasıydı (Çolak, 2013: 38).

Türkiye’de ise kabin memurluğu 1948 yılında uçmaya başlayan ve kendilerine “Havacı Kadın Kamarot” denilen üç hanımla başlar. Aynı yıl Devlet Hava Yolları kadrolarında hosteslik mesleği ilave edilmiştir. Adile Tuğrul isimindeki hanım bu kadroya atanmış ve böylelikle ülkemizin ilk kabin memuru olma şansını yakalamıştır. Sonraki yıllarda kabin memurlarının işlerini telsizci ve makinist çalışanlar yapmıştır.1952 yılına gelindiğinde havacılıktaki gelişmeler ve artan rekabetle Türk Hava Yolları kabin memurları almıştır ve bugüne değin artan sayılarda ve yüksek kriterlere sahip kabin memurları artık havayolları için vazgeçilmez bir ihtiyaç halini almıştır (Ünver, 2010: 32).

Sivil Havacılık alanında bir otorite konumunda Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne göre; *“Yolcu taşımacılığı yapan hava araçlarında gerekli emniyet ve güvenlik önlemlerinin uygulanmasından ve yolcu konforundan sorumlu görevliler kabin memuru ya da kabin görevlisi olarak tanımlanmaktadır”*.(Tarih bilgisi??) Tanımlanan bu görevi gerçekleştirmek amacıyla kabin memurlarına temel bir eğitim uygulanır ve eğitim sonunda uygulanan sınavları başarıyla tamamlayanlar “Kabin Memuru Sertifikası” almaya hak kazanırlar. Sivil havacılık mevzuatına göre Türkiye’de kabin memuru için gerekli koşullar aşağıda sıralanmıştır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>; Erişim Tarihi: 26/02/2018);

- 18 yaş ve üstünde olmak,
- Yetkilendirilmiş bir sağlık kurumundan görevini eksiksiz yapabilir olduğuna dair sağlık raporu almak,
- Kurumun istediği fiziksel (boy, kilo uyumu vb.) ve psikolojik kriterleri sağlamak,

- Türkiye içinde veya dışında onaylı lise diplomasına sahip olmak,
- Yeterli düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.

#### **1.2.2.2. Kabin Memurunun Görev ve Sorumlulukları**

Kabin memurun sorumluluğu uçağın ön tarafında kokpit giriş kapısından başlayıp, arka tarafta arka mutfak adıyla isimlendirilen bölümde sona ermektedir. Kabin memurlarının uçağın dışında herhangi bir görevleri yoktur. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından belirlenen, yolcuların güvenli şekilde seyahat etmelerinden sorumlu olan kabin memurlarının uçak içinde davranışlarına yön veren görev ve sorumlulukları aşağıda sıralanmıştır (<http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>; Erişim Tarihi: 26/02/2018);

- a. Yolcu emniyetini sağlamak amacıyla gerekli teknik ve yetkinlik bazlı eğitimleri almak.
- b. Yolcuların uçak içi ihtiyaçlarını karşılamak.
- c. Kurumunu en iyi şekilde temsil etmek.
- d. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve kurumu tarafından belirlenen kural, prosedür ve yönetmeliklere uymak.
- e. Her kabin memurunun uçak içinde normal ve acil durumlarda sorumlu olduğu çıkış kapıları bulunmaktadır. Bu kapıları normal ve acil durumlarda kurum prosedürlerine uygun olarak açıp-kapamak.
- f. İlgili kurumun belirlediği standartta servis sunmak.
- g. Mevcutsa uluslararası uçuşlarda gümrüksüz ürünlerin satışını yapmak.
- h. Uçak içinde emniyet ve güvenliği sağlamak amacıyla dikkatli ve özenli olmak, etkin iletişim sağlamak.
- i. Acil durumda sorumlu kaptan pilotun talimatıyla prosedürlere uygun olarak yolcu tahliyesini sağlamak.

#### **1.2.2.3. Kabin Memuru Eğitimleri**

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin odak noktaları yolcuların emniyetli, güvenli, konforlu ve bir uçuş yapmalarının yanı sıra yolculara verilen hizmetin kalitesi ve hizmeti veren çalışanlardır. Uçuş ve kabin ekibinin önemi burada yeniden karşımıza çıkmaktadır. Uçuş ve kabin ekiplerinin en temel sorumluluğu uçuş emniyet ve güvenliğinin sağlanmasıdır. Kabin ekipleri ayrıca uçuş

boyunca yolcuların memnuniyeti sağlayarak havayollarının hizmet kalitesini artırmayı hedeflerler. Kabin ekiplerinin uçuş emniyeti, güvenliği, hizmet kalitesi ve ticari verimlilik gibi konularda büyük etkisinin bulunması nedeniyle kabin ekiplerinin seçimi ve eğitimleri havayolları için büyük önem taşımaktadır (Karagülle, 2013: 3).

Uçak içinde yolcu servisi yapmakla sorumlu olarak algılanan kabin memurlarının asıl görevleri servis değil yolcu emniyeti ve güvenliğini sağlamaktır. Acil bir durumda doğru kararı verip, yolculara liderlik ederek tahliyelerini sağlamaktır. (ICAO 7192, 1.2, 1.4, 1.5). Kabin memurlarının görev ve sorumluluklarını eksiksiz yerine getirebilmeleri için yetkilendirilmiş eğitmenler tarafından aslına uygun ve geniş kapsamda eğitim almaları ve sonunda uygulanan sınavlarda başarılı olarak sertifika almaları gerekmektedir (EASA, 2013). Kabin memurlarının görevlerini yerine getirebilmeleri amacıyla temel eğitim kapsamında almaları gereken eğitim konu başlıkları aşağıda sıralanmıştır (Aktunç, 2013: 11):

- Acil durumda yolcu tahliyesi,
- Ekip kaynak yönetimi,
- İkram ve servis,
- Tıbbi konular ve ilkyardım,
- Havacılık terminolojisi,
- Problem çözme,
- Farklı saat dilimleri ve hava koşullarına uyum becerisi,
- Tehlikeli maddeler,
- Yangın,
- Yolcu ve kural dışı yolcu yönetimi,
- Temek emniyet kuralları ve risk yönetimi,
- Zaman yönetimi.

#### **1.2.2.4 Kabin Memurların Sivil Havacılık Hizmetlerindeki Yeri ve Önemi**

Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinde çalışmanın sorumlulukları ağır, yorucu ve streslidir. Yolcuların can güvenliği ve her türlü dilek ve isteklerinin karşılanmasından kabin ekibi sorumludur. Riskli, yorucu ve stresli bu görevi ancak

işini seven, mutlu ve yüksek motivasyona sahip işgörenler yerine getirebilir (Adıgüzel, 2000: 2-10).

Kabin memurluğu mesleğini çok özel aynı zamanda da çok zorlayıcı kılan özelliği yönetme ve yönlendirme ile hizmet etme ve uyum sağlama gibi birbiriyle çelişen özellikleri taşımak zorunda olmasıdır. Kabin memurları yolcu memnuniyetini sağlamak amacıyla verdikleri hizmet güler yüzle, anlayışla, olumlu ve yumuşak bir yaklaşımı gerektirirken yolcu emniyet ve güvenliği için yönlendirici bir etkiye ihtiyaç duymaktadır. Bu sebeple Kabin memurları uçuş emniyeti ve güvenliğini sağlayabilecek standartlara ve yolcu memnuniyetini ve hizmet kalitesini artıracak bir hizmeti gerçekleştirebilecek yetkinlik seviyesine sahip olmalıdır. Bu sebeple kabin memurlarının performansları müşteri tatmini ve işletmenin hizmet kalitesini belirlemede büyük etkiye sahiptir. Bu sebeple Kabin ekiplerinden müşteri odaklı olmaları ve hizmet kalitesine katkıda bulunmaları beklenmektedir. Kabin memurluğu mesleğinin belki de en zorlayıcı tarafı yolculara olan iletişim ve onlarla olan ilişkilerini yönetimidir. İlişkileri yönetebilmek ve sağlıklı iletişim kurabilmek kişinin kişilik özellikleri ile de ilişkilidir. Eğitimle bazı beceriler kazandırılabilir olmasına rağmen sevgi, şevkat, iyimserlik anlayış, adalet gibi duyguların sonradan kazandırılması kolay olmamaktadır. Bu da kabin memurlarının işe alım süreçlerinin önemini ortaya koymaktadır. Bu süreçte kişilik envanterleri, psikolog değerlendirmesi, genel yetenek testi, değerlendirme kurulu ile görüşme tekniklerinin kullanılması hedefe uygun personelin seçilmesini sağlayabilecektir (Baltaş, 2009: 23-29).

Yolculara ve ekiple doğru iletişim kurmak zorunda olan kabin memurlarının da bazı kişilik özellikleri mesleki becerilerini artırmakta ve hizmet kalitesine katkı sağlamaktadır. Aşağıdaki sıralanmış bazı kişilik özellikleri kabin memurunda olması arzu edilen özelliklerdir (Aktunç, 2013: 10);

- Sorumluluk sahibi,
- Sosyal ilişkilerde başarılı,
- Enerjik,
- Sabırlı,
- Farkındalığı yüksek,
- Dengeli,

- Sakin,
- Güvenilir,
- İyimser,
- Uyumlu,
- Hoşgörölü,
- Çözüm odaklı,
- Ekip çalışmasına uygunluk.

Araştırmanın ikinci bölümünde kişilerin bireysel olarak hayatlarında çok önemli bir yeri olan mutluluk kavramını farklı disiplinlerde yapılan tanımları, etkileyen faktörler, değişkenleri ve ölçüm yöntemleriyle birlikte inceledikten sonra iş yerinde mutluluk, işe ilişkin duyuşsal iyilik kavramı ve etkileyen değişkenler, ölçüm yöntemleriyle birlikte incelenecektir.



## 2. BÖLÜM

### MUTLULUK (ÖZNEL İYİ OLMA) VE İŞYERİNDE MUTLULUK KAVRAMI

#### 2.1 Mutluluk (Öznel İyi Olma)

Sağlıklı bir şekilde yaşayarak hayatını devam ettirmek insanoğlu için hiçbir zaman yeterli olmamıştır. İnsanlar mutlu olduklarında hayata anlam ve tat katılacağını düşünerek sürekli mutluluk arayışında olmuşlardır (Comte-Sponville vd., 2012: 13). Dünya'yı daha yaşanılabilir, mutlu ve huzurlu kılmak için yapılabilecekler konusunda her birey kendi çapında çözümler üretmeye çalışmıştır (Canbolat, 2010: 11).

Antikçağlardan itibaren mutluluğun ne olduğu ve mutluluğu oluşturan bileşenlerle ilgili sayısız araştırma ve analiz yapılmıştır. Bu araştırmaların gözden kaçırdığı konu ise esasında insanoğlunun özünde yer alan mutluluğa ulaşma isteğidir (Bruckner, 2012: 11). İnsanların mutluluğa ulaşmak konusundaki bu kuvvetli arzusu nedeniyle sosyolojiden, sosyal bilimlere ve psikolojiye kadar birçok farklı bilimsel disiplin alanında araştırılan bir kavram olmuştur (Eryılmaz, 2011: 209). Tüm insanların içinde varolan kuvvetli mutlu olma arzusuna rağmen ne sosyal bilimlerde ne de psikoloji ve psikiyatride kişiyi mutluluğa ulaştıracak adımların neler olduğunu analiz etmek yerine hep mutsuzluk nedenleri incelenmiştir (Tarhan vd., 2014: 27). Ekonomi alanında bile toplumun refahı için sosyal sermayenin büyüklüğü ve özelliklerini analiz edebilmek amacıyla mutluluk konusunda araştırmalar yapılmıştır (Selim, 2008a: 345). Ülke çapında da mutluluk ana hedeflerden biri olmuştur. Örneğin; İsviçre vatandaşlarının mutluluğunu arttırmayı kendine amaç edinip bu yönde icraatlar planlarken, Himayalardaki Budan Krallığı da ekonomik gelişmeyi sağlamanın en iyi yolunun ülkenin vatandaşlarının mutluluğunu arttırmak olduğunu ısrarla savunmuştur. Ülke vatandaşlarının pek çoğunun kısıtlı maddi imkana sahip çiftçiler olmasına rağmen mevcut yaşam koşullarından son derece mutlu oldukları için düzenlerini bozacak hiçbir yatırımı kabul ettirmiyorlar (Lyubomirsky, 2007: 34).

Mutluluk kişilerin ona yükledikleri anlama bağlı olarak olumlu duygular, yaşamdan keyif ve haz alma gibi farklı anlamlarla betimlenebilir (Buettner, 2012: 27). Türk Dil Kurumu sözlüğünde “*bütün istek ve özlemlere kesintisiz ulaşma durumu*” olarak tanımlanan mutluluk kavramı, Arapça’da kişilerin saadetli, huzurlu ve iyi hissettiği ruh halini belirten “saide” kelimesinden türetilmiştir (TDK, 1983). Türkçe’de mutlu kavramının karşılığı olan ongun kelimesi bol, şanslı, bereketli, şanslı ve verimli anlamına gelmektedir (Köknel, 2010: 14). Mutluluk kelimesi Çince’de şans, refah ve uzun ömür anlamına gelen üç karakterlerle ifade edilmektedir (Prentiss, 2013: 9). Yunanca’da ise mutluluk kişinin ömrünü iyi şeyler yapmaya yönelik yaşamasını belirten “eudaimonia” kelimesiyle tanımlanmaktadır (Aral, 2012: 12).

Mutluluk maddi dünyada karşılığı olmayan kişiye özel bir deneyim ve durumdur (Gilbert, 2008: 47). Günlük konuşma dilinde mutluluk kavramı kullanılırken pozitif psikoloji de eş anlamlı olarak “öznel iyi olma” kavramı kullanılmaktadır (Kangal, 2013: 215). Öznel iyi olma kişinin olumsuz duygularına oranla olumlu duygularının çokluğunun ve yaşam doyumunun toplamından oluşan mutlulukla eş anlamlı bir kavramdır (Hefferon ve Boniwell, 2014: 46). İlgili alan yazın incelendiğinde de psikolojiden, felsefeye, ekonomiye kadar birçok farklı bilim dalında “mutluluk” kavramının daha çok kullanıldığı ve popüler olduğu görülmektedir (Diener, 1984: 542). Bu araştırmada da mutluluk ve öznel iyi olma kavramları aynı anlama gelecek şekilde kullanılmıştır.

Öznel iyi olma kişinin hayat memnuniyetinin ve mutluluğunun genel değerlendirmesi olarak tanımlanabilir (Gerrig, Zimbardo, 2012: 378). Kişinin yaşadığı hayata dair olumlu duygu ve düşüncelerinin fazlalığı öznel iyi olma; mutlu olma durumunu tarif eder. Duygu kavramı esasında soyut bir kavram değildir. Beyin kişilerin sevgi, üzüntü, sinirlilik ve kızgınlık gibi duygulardan bir formül yaratır ve akyuvarlarda yer alan lenfositlerde her duygunun bağlandığı yerler mevcuttur. Kişi depresyone girdiğinde akyuvarlar baskılanarak beynin hareket yeteneğini kısıtlarlar ve hastalıklarla başa çıkabilme yeteneği azalır. Bunun tersine kişi mutlu olduğunda ise akyuvarlar daha aktif hale gelerek hastalıkla mücadele etmesini kolaylaştırır (Tarhan, 2007: 108).

1960 yılında öznel iyi olma konusunda ilk doktora tezini yapan Warner Wilson hem tezinde hem de 1967 yılında Psychological Bulletin’de yayınlanan “Correlates of Avowed Happiness” isimli bilimsel araştırmasında bunu destekler şekilde hayata dair olumlu duygu ve düşünceleri fazla olan kişinin hayatta avantajlı olduğunu vurgulamıştır (Wilson, 1967: 295). Günlük hayatta çok sık kullanılan ve insanların ulaşmak için sürekli çabaladıkları mutluluk kavramının tanımı konusunda fikir birliğine varılamadığı görülse de tüm tanımlarda ortak olan mutluluğun olumlu duygulanım sonucunda oluştuğu ve yaşanılan anda değil yaşandıktan sonra farkına varıldığıdır (Akduman, Erdoğan, 2013: 6). Bazen keyifli bir video sayesinde anlık, bazen de duygusal bir ilişki sayesinde uzun süreli keyifler kendini gülücüklerle belirten mutluluklara sebep olabilir (Plotnik, 2009: 366). Her insanın doğasında mevcut bir mutluluk kurulum noktası vardır, zaman zaman mutluluk seviyesi yükselir, zaman zaman düşer ama er ya da geç mevcut mutluluk seviyesine geri döner (Plotnik, 2009: 366).

Mutluluk konusunda yapılan araştırmalar incelendiğinde farklı kültürde farklı farklı mutluluk tanımları yapıldığı görülmektedir. Çinli araştırmacı Lu (1995) kişinin duygusal ve hayat memnuniyetinin yanında ruhsal ve fiziksel sağlıklı olduğu durumu mutluluk hali olarak tanımlamıştır. Diğer bir tanımında ise mutluluk kişinin hayatındaki herşeyin pozitif olması olarak açıklanmıştır (Kara, 2010: 12). Farklı ülke ve kültürlerin ilgisini çeken mutluluk konusunda farklı farklı araştırmalar yapılmaktadır. Yapılan çoğu araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizlerde soğuk iklimlerde yaşayan kişilerin intihar eğilimlerinin sıcak iklimlerdekine göre daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Güneş ışığının yetersiz olması nedeniyle D vitamini yeterli seviyede alamayan kişilerin bağışıklık sistemi zayıflayacağı için mevsimsel değişimlerden çok çabuk etkilenip hasta olup, kolaylıkla depresyone girebilirler. Yaşadıkları mutsuz durum onların intihara daha eğilimli olmalarını sağlarken, yüksek oranda güneş ışığı gören bölgelerdeki kişilerin mutluluklarında ise artma olmaktadır. Bunun tersini destekler şekilde Dünya’nın en mutlu ülkelerini tespit etmek amacıyla 2010 yılında yapılan araştırmada dünyada en mutlu ilk üç ülkenin sırasıyla, Kosta Rika, Danimarka ve İzlanda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu üç ülke güneş ışığının sınırlı olduğu yarım kürenin kuzey tarafında yer almaktadır. Bu sonuca göre mutluluğu destekleyen güneş ışığı dışında birçok psikolojik ve toplumsal faktörün var olduğu düşünülmektedir. (Hefferon, Boniwell,

2014: 50). Bu kapsamda Kosta Rika, Danimarka ve İzlanda'da yaşayan kişilerin neden mutlu oldukları analiz edildiğinde ülkeler bazında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır (Buetner, 2017: 54-65);

- Kosta Rika: Aile ve arkadaşlara zaman ayırma ve yaşanan her anın tadını çıkarma amacıyla yaşamayı ilke edinmiş Kosta Rikalılar mutluluğu hergünden keyif almak sağlık, inanç ve aile kavramlarıyla açıklamaktadırlar.
- Danimarka: Mutluluğu temel ihtiyaçların karşılanması sonucunda tutkuların peşinden koşmak ve sosyalleşmek olarak tanımlayan Danimarka'da komün konutlar çok yaygın ve yetişkinlerin çoğu bir klübe üye olarak sosyalleşmeye önem vermektedir.
- İzlanda: Mutluluk seviyesinin toplum içinde hemen hemen eşit dağıldığı bir ülke olan İzlanda'da kişiler arasındaki birbirine güven duyma duygusunun yüksek olması ve yüksek kültür seviyesi toplum içinde mutluluğu arttırmaktadır.

Minkov ve Bond (2017) tarafından 97 ülkenin katılımıyla yapılan "Dünya Değerler Araştırmasında" mutluluğu ülkeler ve kültürler bazında en çok etkileyen kavramların kişinin kendi hayatında kontrol sahibi olması ve hissettiği özgürlük algısı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kişinin seçim özgürlüğüne sahip olup olmadığı mutluluğu etkileyen en önemli kriterlerden biri olmuştur. Ülkenin ekonomik durumu, sosyokültürel seviyesi, demografik özellikleri ve toplumun sosyal toleransı mutluluğu belirleyen kriterlerdir. Buna karşın, Latin Amerika ve Güney Afrikada (Nijerya, Ghana) halkın kalkınma ve ekonomik seviyesi düşük olmasına rağmen, sahip oldukları az hukuki haklara karşın seçme haklarının olması mutluluğu yaratan bir etken olmuştur (Minkov, Bond, 2017: 323). Mutluluğa verilen önemi gösteren en önemli göstergelerden biri 2012 yılında Birleşmiş Milletler tarafından 20 Mart gününün "Mutluluk Günü" olarak kabul edilmesi ve her yıl tüm Dünya'da kutlanmasıdır (Teber, 2017: 39).

Dünya'nın farklı farklı ülkelerinde yaşayan, farklı kültürlerle ve demografik özelliklere sahip insanların ortak özelliği hayatta en çok istedikleri şeyin mutluluğa ulaşmak olmasıdır (Lyubomirsky, 2007: 24). Mutluluk yaşamın amacı değildir fakat yaşamda ulaşılması istenen herşey sonunda kişiye mutluluk sağlamaktadır. 19. Yüzyılda yaşamış filozof John Stuart Mill önemli olanın kişinin kendisini mutlu

edecek şeylerin neler olduğunu keşfetmesinin olduğunu vurgulamıştır yani mutluluk ana bir amaç değil sevdiklerimizle vakit geçirdiğimizde veya bir fincan kahve içip veya bir dilim çikolatalı kek yediğimizde ulaşabileceğimiz türden basit bir duygudur. Mutluluğun ne olduğu ve nelerin mutlu ettiği konusunda yapılan sayısız araştırmada vurgulanan sevdiklerimizle vakit geçirmek, geçinecek kadar paraya sahip olmak, sağlıklı olmak gibi basit ve yapılması kolay aktivitelerken halen hayatta milyonlarca insan mutsuzdur ve mutlu olmanın yollarını aramaktadır. Kendini mutluluğa adanmış ve mutluluğu yaşam amacı edinmiş kişiler değil mutluluğun formülünü oluşturan etkenlerin neler olduğunu bulan kişiler mutlu olabiliyor. Amerikalı yazar Nathaniel Hawthorne'nun dediği gibi; *“Mutluluk bir kelebektir. Peşinden koşsanız da yakalayamazsınız ama eğer sakince oturup beklerseniz bir gün gelip sizin omzunuza konabilir”* (Aktaran: Vernon, 2011: 14-15). Bir yavru kedinin kuyruğunun peşinde koşup yakalamaya çalışması gibi mutluluğun peşinden koşup yakalamaya çalışmak hayal kırıklığı yaratacaktır (Koydemir, Bulgan, 2017: 19).

Mutluluk yaşam amacı olarak görüldüğünde kişi sadece mutlu olmak arzusuyla çaba sarf eder. Oysaki kişinin yaşadıkları ve içinde bulunduğu koşullara karşı verdiği zihinsel ve duygusal tepkiler mutlu olup olmayacağını belirler. Mutluluğun formülü kişiye özeldir, mutluluğun anahtarı ise bizzat kişinin elindedir. (Lama, Cudler, 2008: 7). Örneğin; yolda yürürken bir tanıdığımızla karşılaştığımızda selamlaştıktan sonra ilk sorulan soru *“Nasılsın?”* olur. Kişi bu soruyu cevaplarken çok kısa bir zaman diliminde tüm hayatını gözden geçirir, sağlık durumunu, duygusal halini, maddi veya manevi sıkıntılarını hızlıca kontrol eder ve iyi olup olmadığı cevabını verir. Bu gözden geçirmede kişi kendi kriterlerine göre iyi ve sağlıklı olup olmadığını belirler yani bakılan kriter kişiye özeldir. Bu nedenle bir kişi için mutlu olmaya yeterli olan bir kriter, bir diğeri için yetersiz olabilir. (İslamoğlu, 2010: 119).

Mutluluğun yaşamın amacı olmadığını kabul ettikten sonra mutluluğa ulaştıracak şeylerin neler olduğunu analiz etmenin ilk aşaması kişinin elindekilerle yetinmeyi bilmesidir. Kişi bulunduğu mevcut konumdan şikâyet ederek hep gelecekte mutlu olacağını düşünmek yerine, elindekilerle yetinerek mutlu bir şekilde hedefine yönelik eylemlerine başladığında er ya da geç hem hedeflediklerine hem de mutluluğa ulaşacaktır (Prentiss, 2013: 85-86). Mutlu olan kişi beyindeki olumsuz duyguları ve kaygıları engelleyen içsel bir güce sahiptir. Bu güç kişinin daha pozitif

hissetmesini sağladığı gibi ruhsal ve fiziksel olarak da daha güçlü olmasını sağlar (Goleman, 1996: 23).

Mutluluğun bir formülü olup olmadığı konusu ve mutluluğun nasıl sağlanacağı konusunda uzun yıllardır araştırmalar yapılmasına rağmen kesinlik kazanmamış bir konudur (Sayar, 2017: 16-17). Mutluluğa ulaşmak isteyen kişiler öncelikle kendini duygularıyla birlikte tanımalı, olduğu gibi kabul etmeli ve buna göre hareket etmelidirler. Bir sonraki adım ise iletişim kurulan kişilerin duygularını anlamaya çalışmaktır. Sosyal birer canlı olan insanların tek başına yaşamaları ve mutlu olmaları mümkün değildir (Tarhan, 2007: 104).

### 2.1.1 Mutluluğu İnceleyen Çeşitli Felsefe Akımları

İnsanı tanımak ve insanın da kendini tanımasını sağlamayı amaçlayan felsefe kişinin kendi kendine yeter şekilde mutluluğu bulmasına odaklandığı için filozoflar da erken çağlardan itibaren mutluluk konusunda araştırmalar yapmışlardır. Felsefe sadece insanı tanımak ve mutluluğu tanımlamanın ötesinde eyleme dönüştürmeyi amaçlamaktadır (Comte-Sponville vd., 2012:12). İlgili alan yazın incelendiğinde felsefe tarihinde yer alan filozoflara ait mutluluk tanımları Tablo 1’de verilmiştir (Akduman, 2015: 16):

**Tablo 15 Filozofların Mutluluk Tanımları**

Filozofların Mutluluk Tanımları	
Aristo:	İnsanlığın temel gayesi iyi bir hayat yaşamaktır.
Farabi:	Mutluluk öyle bir amaçtır ki, bu amaca erdemli eylemlerle ulaşılır. bu nedenle mutluluk herkesin özlem duyabileceği bir amaçtır.
Demokritos:	Mutluluk ruhun dinginliğidir ve mutluluğun tek yolu ise iynin ne olduğunun bilinmesidir.
Sokrates:	Erdemli olmak, mutlu olmak demektir.
Platon:	En yüksek iyi mutluluktur, mutluluğun yolu ise erdemden geçer ve insanın ruhunu mutlu yapar.
Descartes:	Mutluluk tam bir ruh memnunluğu ve iç hoşnutluğudur.

Kaynak: Akduman, 2015: 16

Antikçağ ahlak felsesinde “Eudaimonism” kavramıyla isimlendirilen kişilerin eylemlerin son noktası olarak mutluluğu gören anlayış hüküm sürmektedir.

Eudaimonism'in babası sayılan Demokritos'dan 18. Yüzyıl Yunan aydınlanmasına kadar, Sokrates ve ondan sonraki okullarda odak noktası hep eudaimonism olmuştur. Tüm felsefe tarihi boyunca hüküm süren bir kavram olan eudaimonism zaman zaman hedonism (hazcılık) biçimine girse de amaç hep mutluluğa ulaşmanın yollarını aramak olmuştur. Hedonism, en iyi olan hazza ulaşma amacını taşır. En iyi hazzın hangisi olduğu konusunda farklı yaklaşımlar mevcuttur. Aristippos yaşamın amacının en iyi olanın en yüksek düzeyde hazza ulaşmak olduğunu savunurken, Epikuros en iyi olan hazzın en yüksek olan değil tüm yaşam boyunca süren sürekli haz olduğunu ve mutluluğun en yüksek haz seviyesi olduğunu savunur. Stoa felsefesinde hedonism insanı güçsüzleştiren, yenilmesi gereken bir duygu olarak kabul edilmiş, mutluluk kişinin erdemli olmasıyla açıklanmıştır (Akarsu, 1998: 23). Eudaimonia yani mutluluk kelimesi çatısı altında birçok felsefe ve öğreti yatmaktadır (Köknel, 2010: 15):

- **Mutçuluk (Eudaemonism):** İnsan davranışlarının tüm amacının mutluluğa ulaşmak olduğuna inanan bir felsefi ahlak öğretisidir.
- **Hazcılık (Hedonism):** Kişiyi hazza ulaştıran tüm davranışların doğru ve ahlaklı olduğuna inanan duygusal hazlara bağlanan bir öğretiler.
- **Bireysel Mutluluk:** Kişinin mutluluğuna bağlı olan ahlak öğretisidir.
- **Toplumsal Mutçuluk:** Bireyden çok toplumun mutluluğunu amaç edinen, toplum nutlu olduğunda bireyin de mutlu olacağına inan bir öğretiler.

Mutluluk tarih boyunca felsefenin en temel ve en önemli konularından biri olmuş ve insan davranışlarının temelinde mutluluk arayışı olduğunu kabul eden ve bunu savunan Mutluluk Ahlakı (eudaemonism) akımı ortaya çıkmıştır. Felsefe tarihinin en eski ve en etkili felsefi akımlarından biri olan Eudaemonism, insan davranışlarının son gayesi olarak mutlu olmayı hedefleyen, ahlaki çabayı mutluluk arayışı kabul eden, erdem ile mutluluğun aynı olduğunu varsayan ve insan davranışlarının temelinde mutluluk isteğinin bulunduğunu kabul eden ahlak felsefesi akımıdır (Akarsu,1998: 23).

Mutluluk Yunan ahlak felsefesinin temel sorusu olarak kabul edilmiştir. Mutluluk insanlar için davranışlarının sonucunda beklenen hedef olmuştur. İnsan

hayatını mutluluk olarak kabul eden eudaemonism (mutluculuk) ekolünün esası gayeci oluşu ve insan davranışlarını da gayelerine göre değerlendirmesidir (Kılıç, 2007: 255).

Din dışındaki ahlak sistemlerinin hemen hepsi, insanın dünyadaki kişisel ve toplumsal mutluluğunu amaçladığı için eudaemonisttir denilebilir. Eudaimonizmin kurucusu kabul edilen Demokritos'tan 18. Yüzyıl aydınlanmasına kadar ahlak anlayışlarında bu ekolün özellikleri vardır. Bu felsefi ekole göre mutluluk insanların hayatında merkezdedir. Mutluluğa ulaşmak hayatın anlamını oluştururken mutlak iyi mutluluk için gerekli şart olduğundan mutlu olan aynı zamanda iyi olacaktır (Kırbyık, 2012: 12-13). Bu ekolün en önemli isimleri olarak Antisthenes, Diogenes, Stoacılar, Sokrates, Eflatun, Platon ve Aristoteles verilebilir;

- **Antisthenes:** Antisthenes erdemi arzunun olmayışı olarak kabul etmiştir. Ona göre mutluluk için bu yeterlidir. İnsanın iyiliği erdemden oluşur ve erdem mutluluğu getirir (Kiraz, 2007: 46).
- **Diogenes:** Diogenes'in mutluluk ile ilgili felsefesi mutluluğa giden en kısa yoldur ve insanın azla yetinerek, kendini pek çok şeyden uzak tutarak mutlu olunacağı şeklindedir. Doğanın insana sunduğu ve sağladığı her şey bizim ihtiyaçlarımızın da artmasına neden olacağını ve bunun sonucunda insan sahip olduklarıyla yetinemez ve mutlu olamaz hale geleceğini savunur (Kiraz, 2007: 47).
- **Sokrates:** Büyük düşünür Sokrates görevinin "insanları fazilet ve bilgelik yolunda gitmeye ikna etmek" olduğunu düşür. Ona göre fazilet ile bilgi aynı şeydir ve mutluluk erdem yolunda yürümekle elde edilen duygudur. Sokrates'e göre ahlak ile mutluluk, ahlaklı olmakla ile mutlu olmak yan yanadır ve bilgi çok önemlidir. Doğru bilgi insanı iyi davranışa yöneltir. Yanlış davranışın sebebi bilgisizliktir. İyi bir yaşam için önce iyinin ne olduğu bilinmelidir. Kötülük cehaletten doğar. Bilgi ahlaki davranış için aranır. İyinin iyi olması için mutlaka belli bir amaca hizmet etmesi gerekir. İyilik ve yararlılık kavramları iç içedir. Sokrat'a göre erdem bilgidir, bilgi içinde iyiyi barındırır, iyi doğrunun ne olduğunu bilmektir, iyiyi bulan erdeme sahip olur, erdemli olan mutlu olur. (Akarsu, 1998: 39-40).



- **Eflatun:** Gerçek iyinin elde edilmesiyle mutluluğa ulaşılabilceğini düşünmüştür. Gerçek ve yüksek iyiliğin geliştirilmesi ruhun doğrularla eğitilmesi, şahsiyetin akla ile ahlaka uygun olarak eğitilmesi ve yaşamın uyumu ile mümkün olabilecektir. Filozofa göre ruhu belirli bir gelişmişlikte olan kişi mutludur ve mutluluğu gerçekleştiren iyilik için hazzın ve bilgeliğin birlikte ve uyumlu olması gereklidir. İnsan mutluluğa ancak faziletli bir yaşamla yani kendi iç dünyasında sağlıklı, uyumlu olması ile ulaşılabilir. Eflatun'a göre fazileti dört ana başlıkta toplayabiliriz. Bilgelik; aklın faziletidir. Cesaret; nelerden korkulup nelerden korkulacağını bilen aklın hükmüdür. İtidal; kendi kendine hâkim olabilmektir. Adalet; Ruhun görevlerini yerine getirmesi ve sınırlarını aşmaması ile gerçekleşir. Eflatun, insanın mutluluğunun toplumun içerisinde gerçekleşebileceğine, toplumun mutluluğundan devletin sorumlu olduğuna inanır. Bu sebeple amaç devlette mümkün olduğunca mutluluk üretilmesini sağlamaktır (Eflatun, 1990: 76). Sokrates'in öğrencisi olan Eflatun hocası gibi erdemlerin bilgiyle öğrenilebileceğini kabul eder ve bilgilerin ve erdemlerin, insanlara ruh durumlarına göre verildiğini söyler. Yöneticiler için bilgelik ve adalet erdemleri verilmişken, askerlere cesaret ve vatandaşlarda itaat erdemi verilmiştir (Özden, 2007: 77).
- **Platon:** Filozofa göre doğruluk ve adalet mutluluğu getirirken ölçsüzlük ve adaletsizlik mutsuzluğa neden olur (Bircan, 2001: 25).
- **Aristoteles:** Aristoteles'in ahlak yaklaşımı da eudaimonist karektere sahiptir denilebilir. Filozofa göre her isteğin ve her eylemin arzuladığı şey iyidir. Amaçlanan bu iyilik mutluluktur. İnsan ve devlet için iyinin aynı olduğunu düşünen Aristoteles siyaset biliminin insanlar için bu nihai amacın veya iyiliğin ne olduğunu araştırması gerektiğini düşünür. (Aristoteles, 2014; 51-56). Aristoteles mutluluğun bir hayat tarzı olduğunu düşünür ve mutlu kişinin iki özelliğe sahip olmalı diye düşünür. (Aristoteles, 2014: 82);
  - a. Kendisi gaye olan bir şey olmalıdır.
  - b. Kendi kendine yetmelidir.

Eudaimonist ahlak anlayışına katılmayıp ödev ahlakını savunan Kant Aristo gibi akla büyük önem verir. Kant'a göre mutluluk akıllı insanın, her şeyin kendi var oluşunun bütünü içinde arzu ve iradesi ne göre şekillendiğini fark etmesi ve bunun

sonucunda yaşantısından memnun olma durumudur (Akbaş, 2015:7) Kanta göre insan mutluluğu ona layık olarak elde edilebilir. İnsanın mutluluğu elde edebilmesi için ahlaka ihtiyacı vardır. Ahlaki değeri olan davranışlar vazife için yapılan ve iyi niyet taşıyan davranışlardır. Filozofa göre en önemli değer mutluluk değil ödevdir (Kant,2013: 95-96).

Mutluluk fazilete uygun bir kullanımdır, en yüksek fazilet insanın içindeki en iyi şeyin faziletidir, insandaki en iyi, en değerli şey akıl olduğuna göre mutluluk da aklın faziletine uygun bir faaliyettir. (Aristoteles, 2014:113). İnsanın sahip olduğu akıl ile erdemin onun mutluluğunu belirlediğini ve mutluluğa ruhun akıl ile erdemin uyumlu olmasıyla ulaşılabileceğini savunur. (Büyükdüvenci, 1993: 40).

Felsefik Hedonisme göre Hedonizm, zevkin peşinde koşma ya da zevke, özellikle de duyumsal zevklere varoluşunu adama şeklinde tanımlanabilir. Psikolojik anlamda bakıldığında ise zevki bulma arzusuyla ya da acıdan uzaklaşma şekliyle motive edilen davranış biçimidir (Odabaşı, 2006: 107). Felsefik hedonisme göre her bireyin temel amacı hazzı en yüksek oranda ulaştırmaktır. Psikolojik hedonizmde ise temel faktör bireyin zevk ve haz duygusuna ulaşmak üzere güdülenmesidir (Fromm, 1994: 20). Temel öğretisi “hayatta en yüksek değer haz olduğu, ideal yaşama bu yolla ulaşılacağı” ana fikrini içermektedir. Hazzın mutlak anlamda iyi olduğunu, insan eylemlerinin nihai anlamda haz sağlayacak bir biçimde planlanması gerektiğini, sürekli haz verene yönelmenin en uygun davranış biçimi olduğunu savunur. Aristippos, Hegesias ve Epikür’ün felsefeleri hazzı önemser ve iyi olarak görürler. Hayatın amacının hazzı ulaşmak olduğunu düşünürler bu sebepten onların yaklaşımına hazcılık (hedonizm) denir ( Akarsu, 1998: 23). Hazcılık konusunda görüş bildiren en önemli filozoflar ve görüşleri aşağıda sıralanmıştır;

- **Aristippos:** Mutluluğun hazdan oluştuğunu ve insanların amacının yaşamda zevk olmak olduğunu düşünür. Olabildiğince uzun süren haz Aristippos’un hedefi olmakla beraber hazda ölçülü olmanın önemli olduğuna inanır.Hazın acıya dönüşmemesinin gerekliliğine dikkat çeker.Bunu sağlayabilmek için bilgeliğe gereklidir. Filozofun teorisinin yaşamda her zaman gerçekleşmesi mümkün olmadığından kötümser bir yapıya dönüşmüştür. Yaşamda hazla birlikte her zaman elem ve acıda varolduğundan felsefesini benimseyenlerden bazıları budünyadan ayrılmak istemiş ve öteki dünyaya yönelmişlerdir.

Yaşamaktansa ölmek daha iyidir gibi bir sonuç çıkarmışlardır (Çağrı, 2000:116-117).

- **Hegesias:** Hegesias da bir hedonizm taraftarıdır ve yaşamda mutluluğun hazla gerçekleşebileceğini kabul eder. Yaşamın insanı yapısına pek çok iltiras ve hastalıklar getirdiğini ve bunun insan ruhunu etkilediğini düşündüğünden mutluluğu hiçbir zaman gerçekleşmeyecek bir kuruntu olarak görür. Yaşamın amacının hazza ulaşmak olduğunu ve bunun imkansızlığını kabul etmek öteki dünyayı bu dünyaya tercih etmeyi, kötülerliği ve umutsuzluğu getirmiştir. (Kiraz, 2007: 54).
- **Epikür:** Epikür'e göre mutluluk insanın fiziksel olarak acı duymaması ve ruhsal açıdan içinde korkuların, endişelerin bulunmamasıdır. Ahlaksal iyiliği haz olarak kötülüğü acı ile tanımlamaktadır. Bir davranışın sonucunda kişi haz duyuyorsa bu davranış ahlaki olarak iyidir (Akarsu,1998: 92). Epikür'ün felsefesinde insanın davranışlarının sonrasında acı ve korku duygusundan kurtuluşu vardır. Filozof insanların mutluluğa ulaşılması için ölüm ve Tanrı fikirlerinin olmaması böylelikle ruhun huzura kavuşacağını ve basit bir hayatın gerektirdiği arzulara sahip olunarak beden sağlığına ulaşacağına inanmıştı (Çakıcı, 2015: 26).

Eski çağlardan beri hem dini hem de felsefi alanda uzmanlar mutluluğu araştırdıklarında aşağıda açıklanan ortak iki boyut konusunda fikir birliğine varmışlardır (Vernon, 2011: 17);

- Filozof Charles Taylor'a göre kişinin günlük hayatta başarısını tanımlayan kısıtlı ongunluk kavramıdır. Burada kastedilen günlük hayat başarısı kişinin iş ve özel hayatını kapsamaktadır. Yani, kişinin iyi arkadaşlara, memnun edici bir işe ve mutlu bir aileye sahip olmasını ifade eder.
- Taylor'a göre kısıtlı olgunluğu tamamlayan ve onun öncüsü olan kavram yüksek ongunluktur. Yüksek ongunluğun kaynağı ahlaki değerle, maneviyat ve dini inançlardır. Kişinin davranışlarına iyiye doğru yön verir. Yüksek ongunluk mutluluğa ulaşmayı sağlayan en önemli kriterdir. Bu durum uzun yıllar boyunca hiç yargılanmadan kabul edilerek modern zamanlara kadar hüküm sürmüştür. Antik çağ filozoflarından Aristoteles de kişinin mutlu ve

iyi bir hayata sahip olmasının yolunun ilahi ve ahlaki değerleri yaşatmak olduğunu savunmuştur.

Descartes'e göre mutluluk kişinin hissettiği tam bir ruh memnuniyeti ve içsel hoşnutluğudur. İnsanın duyguların kölesi olmayıp iradesini akılla yönlendirmesi ve ihtiraslarını yine akılla kontrol etmesi mutluluğa ulaşmak için gereklidir. Mutluluk insanın u temel seçimiyle gerekleēebilir (Akbaş, 2015:7);

- İnsanın doğruyu açık, net ve dolaysız olarak edinmesi,
- Doğruya ulaşmayı bütün gücüyle arzulaması,
- Ulaşılması imknsız olanı yok saymak.

Felsefenin mutluluk konusunda ki yaklaşımı iki ana bakış açısı ile gerekleēmektedir. Bunlardan birincisi kişinin acıdan kaçıp haz arayışını savunan hedonizmdir. İkinci yaklaşım ise kişisel erdem, etik kavramları ile mutlu bir hayatın nasıl yaşanabileceği ile ilgilenir (Stephen,2016: 74). Kişilerin yaptıklarının sonucunda ahlaki açıdan değerlendirilerek ceza veya ödül alacaklarını savunan ve mutluluk vadeden sistemler olarak dinler açısından bakıldığında mutluluk gelecekte kavuşulacak (eudaimoniste) bir duygudur. Özellikle İslamiyet ahlak ve hukuk sistemini beraber taşıyan, insan ve toplum mutluluğuna odaklanan bir dindir. İslami filozoflardan Kindi, Farabi, İbn-i Sina ve Gazali'nin mutluluğa bakış açıları ahlak odağında Őekillenmiřtir;

- **Kindi:** İlk İslam filozofu Kindi mutluluk hakkında Risali Fi'l-Hile li-Def'il-Ahzan adlı eseri yazmıştır. İnsanın kalıcı mutluluğu bulabilmesi için akla uygun yaşaması ve fiziksel haz ve geçici heveslere kapılmamasını savunur (Yıldız, 1997: 19).
- **Farabi:** Mutluluk konusunu hem felsefi hem de sistematik bir yaklaşımla yaklaşmış ve "El-MedinetL-Fazıla"da ve "Risalett-enbih 'ala Sebili's-Se'ade isimli eserlerinde mutluluk ahlakından bahsetmiştir. İnsanların mutluluk arayışında yanlış yollara saptıklarını ve dünyevi bazı varlıkları ve zevkleri mutluluk sandığını oysa mutluluğun ancak iyiye ve güzel ahlaka sahip olunarak ulaşılabileceğini savunur. Kişinin mutluluğa ulaşması Farabi'nin erdem olarak tanımladığı bu özelliklere ve yetkin bir karektere

sahip olması ile mümkün olacaktır. Dünyevi hayatta kazanılan bu mutluluk ahiret hayatında da insanlara mutluluk getirecektir (Özgen,2005: 335).

- **İbn-i Sina:** Ahlaklı olmak ve ahlaklı yaşamının mutluluğun temeli olduğunu ve bu temel üzerinde kişilerin aklen ve ruhen gerekli olgunluğa ulaşmış olması gerekliliği üzerinde durmuştur. Bu olgunluğa ulaşan insan mutluluğu dünyevi zevklerde aramaz. Mutluluk için erdemli olmak kadar yaşantılarında bu erdemli davranışları sergilemekte mutluluk için gereklidir (Taş, 2006: 76).
- **Gazali:** Diğer İslami âlimlerle aynı temel yaklaşımı paylaşmıştır. Dünyevi bütün zevklerin mutluluğu getirmeyeceğini insanın hikmet ve ilimle mutlu olabileceğini savunur. Filozofa göre bilginin verdiği haz en büyük hazdır (Aksoy, 2002: 416).

Yapılan farklı tanımlamalarının diğer ortak noktası ise insanların hem dünyada hem de ölümden sonra mutluluğa ulaşma çabalarının devam ettiğidir (Şaşmaz, 2016: 8). 18. Yüzyıl Fransız filozofu Charles Montesquieu kişilerin amacının sadece mutluluğa ulaşmak değil, çevresindeki diğer insanlardan daha mutlu olmak olduğunu savunmaktadır. Kişilerin kendi imkân ve koşullarını çevrelerinde yer alan diğer kişilerle kıyaslayarak, eğer diğerlerinden daha iyi imkân ve koşullara sahiplerse mutlu olduklarını savunan temel mutluluk teorilerinden biri olan "Sosyal Mukayese (Kıyaslama)" kuramı da bu görüşü destekler niteliktedir (Akduman, 2015: 17).

Kişiler çevrelerinin dışında kendi mevcut durumlarını da geçmişteki durumlarıyla kıyaslayarak mutlu olup olmadıklarına karar verirler. Adaptasyon teorisine göre, kişi içinde bulunduğu mevcut durum ve şartlara adapte olduğunda ancak daha iyisine sahip olduğunda mutlu olur artık mevcut şartlar onu mutlu etmek için yeterli olmaz (Eren, Aşıcı, 2017: 648). Ülke bazında sağlanan imkanlar arttıkça ülkede yaşana insanların mutluluk eşik seviyeleri yükselmektedir. Bunun en iyi örneği olarak Güney Afrika'da Nijerya gibi ekonomik koşulları iyi olmayan ve başta açlık ve salgın hastalık gibi birçok problemle savaşmakta olan halkın mutluluk tanımı verilebilir. Onlara göre mutluluk sadece o an iyi hissetmek kadar basit bir duygudur ve ulaşılması da çok kolaydır (Minkov, Bond, 2017: 323). Bu örneklerden yola çıkarak mutluluğa ulaşmak için beklentileri minimize etmek yani beklentileri daraltarak mutluluğu genişletmek gereklidir (Kalyoncu, 2017: 38).

Çağdaş felsefede yer alan bazı filozoflar mutluluğun birbirinden bağımsız ve engellemeyen farklı farklı isteklerden oluştuğunu savunurken bazıları da kişinin hayatına dair arzu ve isteklerini gerçekleştirecek imkânlarla ve ahlaki değerlere sahip olmasını mutluluk olarak tanımlamaktadırlar. Bu görüşlerin eksik olduğu ortak nokta ise hep kişi ve onun mutluluğu üzerine odaklanarak, kişinin arkadaşlarını, ailesini ve çevresinde her yerinde herkesi kendi mutluluğuna ulaştıracak servis sağlayıcılar olarak görmesidir. Aristoteles’in savunduğu gibi mutluluğu arayan insanlar amaçlarına ulaşmak için çevresindeki herkesi aracı olarak kullananan “politik bir hayvan” konumundadır (Vernon, 2011: 62-63). Aristoteles’i destekler şekilde kişi acıdan kaçıp hayattan aldığı hazzı sürekli arttırmak isterken, bunu olumsuz ve bencilce gören birçok araştırmacı vardır. Haz kişinin hayatı için önemlidir ama Epikuros’un savunduğu gibi kişi istek ve arzularını kontrol etmeyi ve sınırlamayı bildiği sürece olumsuz ve tehlikeli değildir (Koydemir, Bulgan, 2017: 20). Epikuros’un savunduğu düşüncenin temelinde kişinin yaşayabileceği en iyi hayatın hazla ve mutluluk dolu olması yatarken, bu hayatı sağlayan etkenin neler olduğu da araştırılmaktadır (Klein, 2013: 20). Büyük düşünür Nietzsche ise mutluluğun acı ve zorluklar sonucunda hissedilen bir duygu olduğuna inanmaktadır. Kişiler istedikleri amaca ulaşmak için çaba sarf etmeli, yenilgiye uğramayı doğal kabul etmeli, başarısızlığı bir öğrenme fırsatı olarak görmeli ve yollarına devam ederek çaba sarf etmelidirler (<http://www.dmy.info/mutluluk-nedir/>; Erişim Tarihi: 23/08/2017).

John Locke (1690) “İnsan zihni üzerine bir deneme” adlı kitabında mutluluğu hayatta ulaşılabilecek en büyük zevk olarak tanımlamıştır. Locke’un tanımladığı mutluluk için uğraşma hakkı 1776’de Amerikan Bağımsızlık Bildirgesi’nde bir hak olarak yer aldığından beri tüm insanların ulaşmak için hayalini kurduğunu bir hak halini almıştır. İnsanların mutluluğa ulaşmak için sınırsız ve sonsuz istekleri vardır ve bunu hak olarak görürler. İşte bu noktada, Immanuel Kant’ın (1764) “Güzellik ve yücelik duygusu üzerine gözlemler” adlı kitabında belirttiği insanların mutluluğa ulaşmak için fazla taleplerde bulunmamaları gerektiği konusunu unutmamak ve mutluluk standartlarını yüksek tutmamak gerekir (Schmid, 2015: 26-27).

### 2.1.2 Psikoloji Alanında Mutluluk

İnsanların davranışlarını ve insanları bu davranışlara iten nedenleri analiz eden bilim dalına "psikoloji" adı verilir (Atkinson, 2002). Psikoloji Yunanca'da can ve ruh anlamına gelen "psike" kelimesinden türetilmiştir ve ruh bilimi anlamı gelir (Benson, 2013: 3). Sokrates, Platon ve Aristoteles gibi eski Yunan filozofları insanın davranışlarının altında yatan bilinç ve mantık gibi zihinsel hayatına dair konuları irdeleyerek insan davranışını anlamaya çalışmışlardır. İnsan davranışlarını analiz ederken psikolojik açıdan yaklaşımı belirten aşağıda açıklanan beş ana psikolojik perspektif vardır (Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, 2016: 5-13);

1. **Biyolojik Perspektif:** Kişinin davranışlarının arkasında yatan nörobiyolojik süreci anlamaya çalışan bir yaklaşımdır.
2. **Davranışçı Perspektif:** Kişide gözlemlenen davranışı koşullanma ve pekiştirme prensibiyle anlamaya çalışan bir yaklaşımdır.
3. **Bilişsel Perspektif:** Kişinin davranışlarının altında yer alan algılama, karar verme, mantık yürütme, analiz etme, problem çözme gibi temel zihinsel süreçleri anlamaya çalışan bir yaklaşımdır.
4. **Psikanatitik Perspektif:** Kişinin davranışlarının altında yatan bilinçdışı motivler olan cinsel ve saldırgan dürtüleri anlamaya çalışan bir yaklaşımdır.
5. **Özelci Perspektif:** Kişinin davranışlarının altında yatan zihinsel süreçleri yarattıkları öznel gerçekliklerle açıklamaya çalışan bir yaklaşımdır.

İnsanların davranışlarının altında yatan nedenlere odaklanan psikoloji daha çok hastalıklar ve tedavi yöntemleriyle ilgilenmiştir (Aydın, Yılmaz, Altinkurt, 2013: 1472). Antik Yunan Felsefesinden itibaren hastalığın olmadığı durum mutluluk olarak tanımlanmıştır. Hastalığa odaklanmanın bir başka sebebi de hastalığın kişinin ruhsal ve fiziksel hali üzerinde direkt olumsuz etki yaratan ve acil çözümlenmesi gereken bir durum olmasıdır. Bu düşünceyle de sürekli hastalıklar üzerine yoğunlaşan psikoloji bilimi bu anlayışının kişinin mutluluğunu açıklamada yetersiz kaldığını fark ederek mutluluğunun oluşması için gerekli iş ve özel yaşam şartlarına da odaklanmaya başlamıştır (Dost, 2005: 223).

İkinci Dünya Savaşından sonra kendini kişilerin yaşadıkları travmaları iyileştirmeye adanmış psikoloji ruhsal hastalıkları analiz edip iyileştirmede çok faydalı olmasına rağmen kişinin hayatının yaşamaya değer olmasını açıklayan kriterleri açıklama da yetersiz kalmıştır. Bu aşamada devreye giren pozitif psikoloji, kişiyi sınırlayan olumsuz, negatif duyguların tersine, psikolojik gelişimi tetikleyen olumlu ve pozitif duygulara odaklanmıştır. Örneğin, mutlu insan daha aktif ve üretken olur bu da araştırma isteğini beraberinde getirir. Yani pozitif duygular birbirini tetikler ve kişinin gelişimini sağlar. Pozitif psikoloji mutluluk, iyimserlik gibi pozitif öznel duyguların yanı sıra cesaret, bilgelik, kibarlık, görgü kurallarına uyan sorumlu vatandaşlık bilincine sahip olma ve geniş çerçevede pozitif çalışma ortamları yaratma gibi çok geniş bir çalışma alanına sahiptir (Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, 2016: 17). Hatta kişinin zihinsel güzelliği ve onun fiziksel etkileycilik ve güzelliğe etkisine kadar pozitif psikolojinin uzmanlık alanına girmektedir (Gupta, Etcoff, Jaeger, 2016: 1322).

İnsanların çoğu hayatta başarılı ve mutlu olmayı amaç edinirken öncelikli olarak hep başarıya odaklanmıştır. Başarının mutluluğu getirdiği inancı geleneksel psikolojide uzun yıllardır hüküm sürmüştür. Pozitif psikoloji ise bunun tersine mutluluğun başarı getirdiğini savunmuş, mutluluğu başarının gerekli ön koşulu olarak görmüştür (Achor, 2013: 17). Pozitif psikolojinin çalışma alanı sadece olumlu duygu ve düşünceler değildir. Pozitif psikoloji kişiyi nelerin güçsüzleştirdiğinden çok nelerin kuvvetlendireceğine odaklanır ve pozitif deneyimlere aşağıda açıklanan üç zaman boyutunda yaklaşır (Hefferon, Boniwell, 2014: 3);

1. Geçmiş: İyi olma ve yaşam doyumu,
2. Şimdi: Mutluluk ve akış bilimi,
3. Gelecek: İyimserlik ve umut.

Sosyal birer canlı olan insanlar sadece kendileri mutlu olduğunda değil içinde yaşadıkları toplumdaki insanlar da mutlu olduğunda mutlu hissederler. Yani mutlu birey değil mutlu toplum kişiyi mutlu etmektedir. Bu anlamda mutluluk önce kişinin kendi içinde başlayıp, çevreye iyilik yaptıkça yayılan bir enerji gibidir (Kalyoncu, 2017: 37). Pozitif psikoloji zaman boyutunun yanı sıra aşağıda sıralanan üç devrede inceleme yapar (Hefferon, Boniwell, 2014: 3);



- **Öznel Devre:** Mutluluk, iyimserlik, iyi oluş gibi geçmiş, şimdi ve gelecek boyutunda pozitif deneyimleri içerir.
- **Bireysel Devre:** Yetenek, bilgelik, sevgi, cesaret ve yaratıcılık gibi iyi insan olma özelliklerini içerir.
- **Grup Devresi:** Özgecilik, hoşgörü ve iş ahlakı gibi pozitif kurumları ve toplulukları içerir.

Psikoloji alanında çalışan uzmanlar ruhsal hastalıkları tedavi ederken öğrendikleri bilgileri mutluluk konusunda yaptıkları araştırmalarda dayanak olarak kullanmışlardır. Psikologlar nasıl insan davranışın arkasındaki nedenleri analiz ederek ruhsal hastalıkları tedavi etmeye çalışıyorsa, aynı mantıkla kişiyi nelerin mutlu ettiğinin arkasındaki kriterlerin neler olduğunu ve bazılarının neden daha mutlu olduğunu analiz etme yolunda çalışmalar yapmışlardır. Yapılan araştırmalarda mutluluğun ve mutsuzluğun nedenleri genetik faktörler, fiziksel ve ruhsal sağlık, çevreyle kurulan sağlıklı sosyal ilişkiler, sevgi, sevilen kişilerin (eş, dost vb.) kaybı, maddi kazanç ve kayıplar olarak belirlenmiştir (Gerrig ve Zimbardo, 2012: 378).

Psikoloji alanında mutluluk konusunda son yıllarda yapılan araştırmaların arttığı en önemli göstergesi psikoloji alanındaki en geniş araştırma veri tabanı olan American Psychological Association'da mutluluk kelimesiyle arama yaptığımızda karşımıza 18.309 bilimsel çalışma çıkmıştır. Buna karşın psikolojinin yoğun olarak ilgilendiği majör depresyonla ilgili yaklaşık 298.957, stresle ilgili de 256.068 bilimsel çalışmaya ulaşılmaktadır (<http://www.apa.org/search.aspx?query=happiness>, erişim tarihi: 20/06/2017). Martin Seligman bu durumu psikolojinin çoğunlukla ruhsal hastalıklar ve tedavileri üzerine odaklanması nedeniyle mutluluk yerine mutsuzluğa sebep olan konulara yoğunlaşması olarak değerlendirmiştir (İslamoğlu, 2010: 123).

Martin Seligman (1998) APA başkanı olduğu dönemde insan niteliklerinin olumsuz ve negatif yanlarının yanında pozitif ve olumlu yanlarının da incelenmesinin gerektiğini savunan hümanistik psikoloji konusunu tekrar gündeme getirmiştir. Seligman'ın APA başkanı olarak bu konuyu gündeme getirmesinin ardından psikologlar pozitif ve olumlu duygulara odaklanmış ve bu konularda bilimsel yayınlar yapmaya başlamışlardır. Bu konuya gösterilen önemin en önemli

göstergesi 2000 yılında APA'nın önde gelen akademik dergilerinden biri olan Amerikan Psikologları (American Psychologist) dergisinin pozitif psikoloji konusuna özel 200 sayfalık bir dergi yayınlamasıdır. Hemen ertesi yıl pozitif psikoloji konusunda sadece bir sayıda dört makale yayınlanmıştır. Seligman mutluluk konusunda yaptığı çalışmalara hız kesmeden devam etmiş ve “Otantik Mutluluk: Kalıcı Bir Memnuniyet İçin Yeni Pozitif Psikolojiyi Kullanarak Kendi Potansiyelinizi Anlama” kitabını 2002’de yayınlamıştır. Görsel ve yazılı basında geniş yer bulan bu kitap “araştırma psikolojisinde tamamen yeni bir dönem” olarak nitelendirilmiş ve günümüze kadar pozitif psikoloji hakkındaki bilimsel çalışmalarda mutluluk, iyilik hali, yaşam doyumu, duygulanma, duygusal yaratıcılık, iyimserlik, hayat ve mutluluk için amaç belirleme ve işte pozitif psikoloji gibi konulara odaklanarak devam etmiştir (Schultz, Schultz, 2007: 81-82). Otantik Mutluluk kitabından sonra tüm çalışmalarda mutluluğun dış etkinliklerden bağımsız olarak kişinin içinden gelen bir duygu olduğu savunulmuştur (Lebell, 1994: 26).

Pozitif psikolojinin odak noktası zayıf ve güçlenmesi gereken yanlar ya da olumsuzluklar değil güçlü yanlar ve olumlu duygulardır. Pozitif psikoloji alanında yapılan araştırmalar da ortak bir fikir birliğine varılamasa da genel olarak vurgulanan güçlü yanlar ve değerler aşağıda listelenmiştir (Furnham, 2014: 55);

- Yaratıcılık, merak, açık fikirli olmak ve öğrenme sevgisini içeren bilgelik ve bilgi,
- Yüreklilik, sebat ve dürüstlüğü içeren cesaret,
- Sevgi, nezaket ve sosyal zekayı içeren insanlık,
- Vatandaşlık, adillik ve liderliği içeren adalet,
- Bağışlayıcılık, merhamet, edep ve tevazu ve kendine hakim olmayı içeren ılımlılık,
- Güzellik ve mükemmelliği takdir, kadir bilme, umut, mizah duygusu ve ruhaniliği içeren aşkınlık.

Esasında pozitif psikolojinin fikirleri yeni değildir, Seligman’dan daha önce Abraham Maslow tarafından da pozitif psikoloji terimi kullanılmıştır. Seligman sadece daha önceki araştırmacılar ve filozoflar tarafından odaklanılan konuları tekrar gündeme getirmiştir. Pozitif psikoloji disiplininin önce mutluluk ve iyi yaşam

hakkında görüşleri olan araştırmacılar ve akımlar aşağıda sıralanan dört ana grup altında yer almaktadır (Hefferon, Boniwell, 2014: 8-10);

- **Yunanlılar:** Aristoteles'in (M.. 384-322) ahlak, erdem ve iyi yaşamla ilgili katkıları göz ardı edilemez. Aristoteles'e göre mutluluk tüm insanlık için en yüksek iyiliktir. Onun alışmaları zevkin erdemli eylemlerin sonucu olduğunu iddaa etse de bu insanlığın tek amacı değildir.
- **Faydacılık:** Faydacılık felsefesi Jeremy Bentham tarafından oluşturulmuş ve John Stuart tarafından geliştirilmiştir. Bu felsefeye göre devletler ve toplumlar odağında kişilerin iyiliği ve mutlak faydası vardır. Pawelski ve Gupta (2009) pozitif psikoloji kapsamında yer alan öznel iyi oluş ve zevkli hayat gibi konuların faydacılar tarafından etkilendiğini savunmuşlardır. Ayrıca faydacılık mutluluğu lme konusunda da ilk çalışmalar yapan akımdır. Pozitif psikolojide fayda olarak görülen zevk, toplam iyilik halinin bir ürünü olup esasında faydacılık kökenlidir.
- **William James:** Felsefe, psikoloji ve fizyolojiyi multidisipliner yaklaşımla bir arada inceleyerek duyguların aktivite ve deneyim sonrası yaşandığını savunan ilk bilim adamıdır. Pozitif psikolojiye en önemli katkısı da psikolojinin ilkeleri adı bilimsel çalışmasıdır.
- **Hümanist Psikoloji:** 1950'li yılların sonunda psikanaliz, davranışçılık ve koşullanma kuramlarına tepki olarak ortaya çıkan, insanın bütünsel olarak analiz edilmesini savunan bir psikolojik yaklaşımdır. Hümanist psikologlar kişinin davranışlarının sadece genleriyle açıklanamayacağını savunmanın yanı sıra bireylerin davranışlarının altında yatan kendi iç motivasyon ve istekleri, dünyayı algılama biçimleri ve bunu kişisel olarak anlamlandırmaları olduğunu ortaya koymuşlardır. Hümanist psikoloji ruh sağlığında yer alan mutluluk, esenlik, ferahlık, memnuniyet ve nezaket gibi olumlu duygulara odaklanmıştır. Hümanist yaklaşımcılara göre kişiler ruh hallerinden ve geleceklerinden sorumludurlar.

Mutluluk konusunda yapılan bilimsel yayınların zamana dağılımına bakıldığında psikologların pozitif psikoloji kapsamında olumlu duygulara odaklanmalar da mutluluk konusunda çok fazla araştırma yapmadıkları görülmektedir (Furnham, 2014: 52-53);

- 1969 yılında Bradburn'ün “The Structure of Psychological Wellbeing” kitabının yayınlanması,
- 1980'li yılların başında mutluluk psikolojisiyle ilgili ilk kitapların basılması,
- 1987 yılında Argyl'nin “The Psychology of Happiness” kitabının yayınlanması,
- 1999 yılında Buckingham ve Clifton'ın “First Break All the Rules” kitabının yayınlanması,
- 2002 yılında Seligman'ın “Authentic Happiness” kavramını ortaya çıkarması.

Literatürde pozitif psikoloji yaklaşımına ilişkin olarak, araştırma temelli olması ve kuramsal açıklamalara az yer vermesi nedeniyle eleştiriler de mevcuttur. Öznel iyi oluş açısından bakıldığında literatürde uyum kuramı, sabit nokta kuramı, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya kuramı, erek kuramı, etkinlik kuramı, evrimsel kuramın açıklamaları, yargı kuramı ve akış kuramı gibi pek çok kuram karşımıza çıktığı için bu eleştiriler kısmen yanlıştır. Tersine pozitif psikoloji yaklaşımı hem kuramsal hem de ampirik anlamda güçlü bir yaklaşımdır (Eryılmaz, 2013). Bahsi geçen kuramları aşağıdaki gibi genellebiliriz;

- **Uyum Kuramı:** İnsanların yaşamlarında ki değişen durum ve koşullara önce tepki vereceğini sonra alışacağını ve uyum sağlayacaklarını kabul eder. Uyum kuramı bireyin iyi olmayan koşullarda uzun süre mutsuzluk hissetmeyeceği gibi iyi koşullarda da uzun süre mutluluk hissetmeyeceğini ifade eder çünkü süregelen koşullara kişiler alışmakta ve koşulların iyi ya da kötü etkisi ilk dönemde ki gücünü kaybetmektedir. Birey yaşadığı olaylarla birlikte hissettiği olumlu ve olumsuz duygulara alışmakta ve bu süreç sonrasında denge sağlamaktadır (Lucas, Clark, Georgellis, Deiner, 2003).
- **Erek Kuramı:** Erek Kuramına göre mutluluk, hedefe varıldığında ve ihtiyaçlar karşılandığında ortaya çıkmaktadır. İlk olarak 1960 yılında Wilson tarafından öne sürülen Erek Kuramı mutluluğun bireyin gereksinimlerin karşılandığında doyum elde edilmesiyle öznel iyi oluşa sahip olması şeklinde ifade edilmiştir (Diener, 1984).
- **Etkinlik Kuramı:** Mutluluğun belirlenen amaca ulaşmayla oluştuğunu iddia eden erek kuramından farklı olarak etkinlik kuramı mutluluğu kişinin

amacına ulaşmak için geçen süreçten, yaptıklarından haz alması olarak değerlendirilmektedir. Etkinlik Kuramında sonuç değil süreç ön plandadır. Aristo Etkinlik Kuramının en önemli ve ilk savunucularındandır. Aristo mutluluğun erdemli yapılan işler sonucunda ortaya çıkacağını savunmuştur. Bireyin ilgi ve yeteneklerine göre amacını belirlemesi ve bu amacı gerçekleştirmek için yaptığı faaliyetler kişinin öznel iyi oluşunu etkilemektedir (Tuzgöl, Dost, 2015).

- **Aşağıdan Yukarıya (Top-Down) ve Yukarıdan Aşağıya (Bottom-Up) Kuramları:** Aşağıdan Yukarı Kuramı mutluluğun yaşamın hoş olan ve olmayan tüm anlarının birleşimi olduğunu varsayar. Buna göre yaşantısında mutlu deneyimleri fazla olan kişi mutlu, acı ve üzüntüleri fazla olan kişi mutsuzdur. (Yetim, 2001). Kişilerin mutluluğunda ekonomik durum, cinsiyet, yaş, sağlık, eğitim durumu gibi dışsal faktörler etkili olmaktadır. Aile, iş ve sosyal yaşamdan doyum sağlayan kişinin öznel iyi oluş duygusu yüksektir (Tuzgöl, Dost, 2004). Yukarıdan Aşağıya kuramı ise öznel iyi oluşun dış faktörlerden çok bireyin kişilik özellikleri ve olayları algılayış biçimiyle ilgili olduğunu savunmaktadır (Diener, Seligman, 2002) Mutluluğun kaynağı kişinin içindedir ve yaşantısındaki olayları yorumlayışı öznel iyi oluşunu belirlemektedir (Saföz, Güven, 2008).
- **Yargı Kuramı:** Yargı Kuramına göre bireyin yaşamayı arzu ettiği standartlar ile gerçek yaşam koşulları birbirine yaklaştıkça mutluluğun artmakta uzaklaştıkça mutluluğun azalmaktadır. Bireyler mutluluklar kendilerini değerlendirirken başkalarını ölçüt olarak kabul etmektedirler. Kendilerini kendilerinden daha iyi koşullarda olan kişilerle kıyaslayan kişilerin mutluluk düzeyi düşük olurken kendilerinden daha kötü durumdakilerle karşılaştıranların mutluluk düzeyi yüksektir (Eryılmaz, 2009: 52).
- **Ryff'in Psikolojik İyi Oluş Kuramı:** Ryff 'e göre psikolojik iyi oluş yalnızca psikolojik sorunların olmaması değil aynı zamanda kişinin olumlu bazı özelliklere sahip olmasıdır. Bireyin kendini kabullenışı, yaşamında amacının olması, sosyal yaşamda olumlu ilişkiler geliştirebilmesi, kişisel gelişimine önem vermesi psikolojik iyi oluşunda önem taşımaktadır (Ryff, 1989: 1071).

Psikoloji alanında kişilerin mutlulukları öznel esenlik çalışmaları ile değerlendirilmekte ve kişinin kendi yaşantısının değerli olup olmadığına yönelik aldığı karar öznel iyi olma ve öznel esenlik olarak kabul edilmektedir. Kişiler kendi yaşamlarındaki mutlulukları belirlerken hayatlarındaki değişik noktaları (aile, iş vb.) değerlendirirler. Bu değerlendirme öznel olduğu için kişilerin aynı durumları farklı değerlendirmeleri ve mutluluk düzeylerinin birbirinden farklı olması kaçınılmazdır. 2003 yılında Avustralya’da Cummins, Eckersly, Pallant, Jackie ve Misajo’nun 10 yıl süren araştırmalarında 37.000 kişiyle yaşamlarının farklı noktalarındaki mutlulukları analiz edilmiştir. Bu araştırma sonucunda kişilerin yıllık mutluluk oranlarının hemen hemen aynı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (İslamoğlu, 2010: 124-125). Bu görüşün arkasındaki düşünceye paralel olarak kişi başına gelen herşeyi olabilecek en iyisi olarak kabul ederse, basit ve kolay yoldan mutluluğa ulaşacaktır ve ne olursa olsun olan biten herşeyi iyi kabul edip mutluluğunu koruyacaktır. Buna göre mutluluk, kişinin başına gelebilecek en iyi şey ve alınan yeni sonuçların toplamıdır (Prentiss, 2013: 35). Pozitif psikoloji ve mutluluğa ilişkin hergeçen gün artan ilginin en temel nedeni hem Türkiye’de hem de Dünya’da insanlar tarafından çok fazla arzulanmasıdır. Kırk yedi farklı ülkede yaşayan öğrenciler üzerinde gerçekleştirilen mutluluk araştırmasında 20 değer içinde en önemli olarak karşımıza çıkan değer mutluluk olurken benzer şekilde Türkiye’de yapılan değerler araştırmasında ise mutluluk ilk üç sırada yer almıştır (İslamoğlu, 2010: 124).

#### **2.1.4 Denge Yaklaşımı**

Mutluluk konusunda önemli konularından biri de denge kavramıdır. İnsan vücudunda nasıl herşey bir denge içindeyse mutluluk kavramı içinde bir denge durumu söz konusudur. Örneğin, insan vücudundaki şeker belirli bir seviyededir ve bu seviyede düşüş veya artış olduğunda kişi hastalanmaya başlar aynı şekilde insana mutluluğunda da artma veya azalma olduğunda kişi fiziksel ve ruhsal açıdan rahatsızlıklar yaşamaya başlar (Tarhan, 2007: 107). Cummins vd.’e (2013) göre mutluluk düzeyimiz fiziksel ve bilişsel bir mekanizmayla vücut ısımızda olduğu gibi dengelenmektedir. Buna “Homeostasis” adı verilmektedir. Buna göre mutluluk pozitif bir durumdur ve bir denge aralığı bulunmaktadır. Mutluluğun artması ya da azalması bu dengeyle ilgilidir ve bu denge aralığı %73-78 arası olarak kabul edilmiştir. Kişinin mutluluk endeksi %70’in üstündeyse denge mekanizmasının çalışması sağlıklıdır denebilir. %50’nin altındaysa denge mekanizmasının

çalışmadığı ve kişinin depresyonda olduğu kabul edilebilir. Depresyon durumunda mevcut denge mekanizması bilişsel ve davranışsal düzenlemelerle tekrar çalışır hale getirilebilir (İslamoğlu, 2010: 125-126).

Günümüzde kişiler depresyona girdikten sonra tedavi olarak eski hallerine dönebilmektedir ama mutluluk sadece depresyon tedavisi değildir ve eski hale dönmekten çok farklıdır. Bir istatistik çizelgesinde orta sıfır noktası (skoru) ise depresyon sıfırın altındaki bölümlerdir. Depresyondan çıkan kişi sıfır noktasına geri döner, mutluluk ise sıfırın üstünde yer alan artı değerlerdir. Depresyondan çıkan kişi yaşamından memnun olup çevresiyle pozitif ilişkiler kurdukça mutluluk seviyesi artacaktır (Tarhan, 2007: 105).

Mutluluğun formülü kişiye özeldir ve her kişinin bir mutluluk seviyesi vardır. Kişinin hayatında var olan değişimler nedeniyle mutluluk seviyesi azalabilir veya artabilir ama sonuçta mutluluk eşik seviyesine geri döner. Örneğin, kişi yeni bir iş bulduğunda önce çok mutlu hisseder ama sonrasında yeni işle ilgili neler olup biteceğini düşünerek kaygılanmaya ve mutsuz olmaya başlar. Yeni bir iş kişiye “Balayı Etkisi” olarak adlandırılan mutluluk seviyesindeki ani ve yüksek artışı sağlarken, zamanla kaygılanmasına hatta mutsuz olmasına sebep olmaktadır. İş değişikliği gibi özel ve iş hayatındaki farklı farklı değişimler kişinin hayat boyu balayı etkisi yaşamasını yani mutluluğunda iniş ve çıkışlar yaşanmasına sebep olur (Vanderberghe, 2011: 653). İnsanlar hayatlarında kendilerine büyük şans getiren maddi seviyede iyileşme, ev ya da araba sahibi olma, terfi etme, çocuk sahibi olma, evlenme gibi olaylara çok kısa sürede alışarak eski mutluluk seviyelerine geri dönerler. Uyum düzeyi teorisi ile açıklanan mutluluk seviyesindeki bu iniş ve çıkış insanın hayatı boyunca deneyimlediği farklı farklı şans getiren olaylarda yaşanmaktadır (Plotnik, 2009: 366).

Brickman ve Campbell denge mekanizmasının tekrar işletilmesinin uyum düzeyi teorisi ve denge yaklaşımıyla mümkün olduğunu ortaya koymuşlardır. Yaptıkları araştırmada piyango talihlisi 22 kişiyle kısmi felç geçirmiş 28 kişinin mutluluk seviyelerini karşılaştırmışlardır. Araştırma sonucunda belirgin bir fark ortaya çıkmamıştır. Piyango talihlilerinin mutluluk düzeyleri araştırma kapsamındaki diğer kişilerin mutluluk düzeyleriyle kıyaslandığında anlamlı bir fark olmadığı

bulgusuna ulaşılmıştır. Kısmi felç geçiren kişilerin mutluluk ortalaması gruba göre düşük çıkmasına rağmen öngörüldüğü kadar düşük değildir. Çevresel şartların ve yaşanılanların mutluluk algımız üstünde etkisi olmasına rağmen yaşam doyumunu belirleyen kişilerin kendisidir (İslamoğlu, 2010: 126). Özünde tüm insanların hayattaki amacı iş ve özel yaşamlarında asgari memnuniyeti sağlayacak dengeli mutluluğa ulaşmaktır (İçöz, 2011: 17).

#### **2.1.4 Mutluluk Kavramının Bileşenleri**

Mutluluk kavramını anlayabilmek için içinde barındırdığı bileşenleri analiz etmek gerekir. Diener'a (1994) göre mutluluk aşağda açıklanan üç temel bileşenden oluşan bir kavramdır (Diener, 1994: 105):

1. Öznel iyi oluş kişinin yaşantısında yer alan öznel bir kavramdır.
2. Öznel iyi oluş olumsuz duyguların olmamasının yanı sıra olumlu duyguların da olmasındır.
3. Öznel iyi oluş kişinin yaşamına ait genel bir değerlendirmedir.

Mutluluk kişinin;

- Yaşam memnuniyeti,
- Olumlu ve olumsuz duygularının

toplamından oluşan bir kavramdır (Kangal, 2013: 216).

##### **2.1.4.1 Yaşam Tatmini/Memnuniyeti**

Yaşam tatmini veya yaşam memnuniyeti kişinin tüm yaşamını kapsayan, yaşamındaki tüm kriterleri tek tek değerlendirdiği geniş kapsamlı bir kavramdır. (Kara, 2010: 15). İlgili alan yazında yaşam tatmini kavramını ilk defa kullanan Thorndike (1939), yaşam tatmininin psikolojik, sosyolojik ve fizyolojik yönleri olan çok boyutlu bir kavram olduğunu savunmuştur (şentürk, 2011: 7). 1990'lı yıllardan beri mutluluk konusunda çok fazla bilimsel araştırma ve yayına sahip olan Ed Diener mutluluğu, *“kişinin yaşamını tüm yönleriyle değerlendirdiğinde, olumlu duygularının olumsuz duygularına oranla çok olması ve genel olarak yaşamından memnuniyet duyması”* şeklinde tanımlar. Diener'e göre yaşamından memnun olmayan kişilerin mutlu olma şansı yoktur (Koydemir, Bulgan, 2017: 21).



Yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi kavramları çoğu zaman aynı anlamda kullanılmaktadır. Yaşam kalitesi, yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasındaki farkları tanımlamak çok zor olduğu için 1960'lı yıllardan beri yapılan araştırmalarda yüzden fazla farklı tanımlama yapıldığı görülmektedir (Woo, Kim, Uysal, 2015:87). En yaygın kullanılan tanımların bakıldığında aşağıda sıralanan ortak özelliklere ulaşılmaktadır;

- Yaşam kalitesi kişinin hayatından duyulan genel memnuniyeti belirler (Andrew, Whitney, 1976).
- Yaşam kalitesi kişinin psikolojik, fizyolojik ve sosyolojik iyi oluşlarını bir şemsiye gibi kapsayan geniş içerikli bir kavramdır (Dolnicar, Lazarevski, Yanamandram, 2012: 293).
- Kişinin ruhsal olarak kendini değerlendirdiğinde sağlıklı hissetmesidir (Meeberg, 1993: 37).
- Yaşam kalitesi kişinin finansal, ekonomik ve tüketici olarak iyi oluşunu içeren maddi hayat ve duygusal, sağlık ve güvenlik açısından iyi oluşu içeren manevi hayattan duyulan memnuniyetin birleşiminden oluşur (Woo, Kim, Uysal, 2012: 88).

Yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasında çift yönlü ve karşılıklı bir ilişki vardır. Buna göre kendi özel yaşamında memnun olan kişi mutludur, mutlu olan kişi ise yaşamından memnundur (Şentürk, 2011: 5). Bireyin yaşamından memnun olup olmadığını belirleyen kriterlerle ilgili alan yazında birçok araştırma yapılmıştır. İlgili alan yazında yapılan araştırmalar incelendiğinde yaşam memnuniyetini etkileyen kriterler ve etkileri aşağıda sıralanmıştır:

- Gayrisafi milli hasıla kişinin yaşam memnuniyetini ve mutluluğunu pozitif yönde etkilemektedir. Ülke içinde gayrisafi milli hasıla arttıkça yaşam memnuniyeti dolayısıyla mutluluk artmaktadır (Eren, Eren, Aşıcı, 2015: 649, Diener, Seligman, 2004, Köksal, Şahin, 2015).
- İşsizlik veya ülkenin işsizlik oranı arttıkça yaşam memnuniyeti düşmektedir (Clark, Oswald, 1994; Oswald, 1997, Frey, Stutzer, 2000, 2002; Di Tella, MacCulloch, 2006).

- Evlilik veya sevgili sahibi olmak yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Clark, Oswald, 1994; Requena, 1995; Oswald, 1997; Frey, Stutzer, 2002; Peiro, 2007).
- Kişinin sahip olduğu sosyal çevre ve arkadaşlar yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Requena, 1995).
- Kişinin fiziksel olarak sağlıklı olması yaşam memnuniyetini dolayısıyla mutluluğunu olumlu yönde etkilemektedir (Michalos, Zumbo, 2000; Veenhoven, 1991; Frey, Stutzer, 2002; Peiro, 2007).

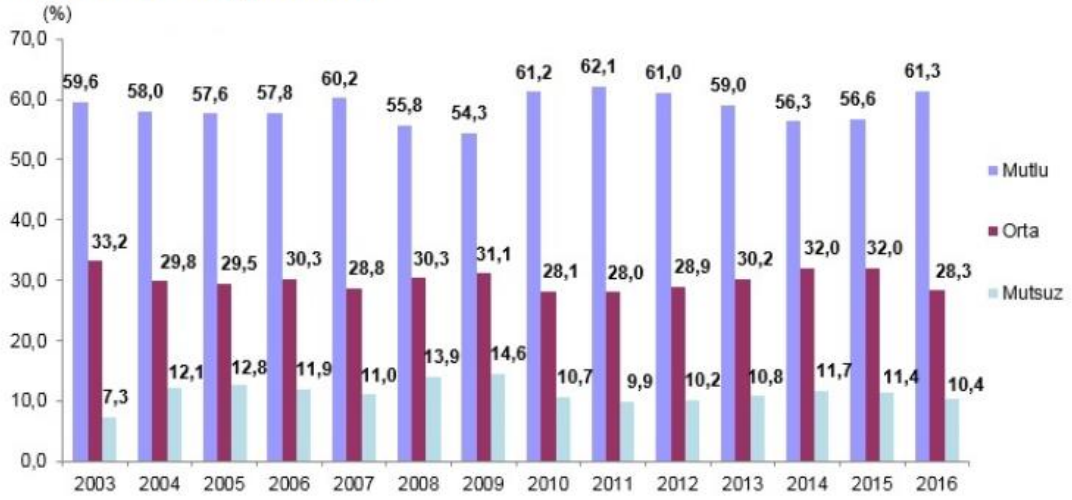
Türkiye'deki genel mutluluk algısını ve yaşam memnuniyetini ölçmek amacıyla Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2003 yılından beri düzenlenen yaşam memnuniyeti araştırması 2016 sonuçlarına göre (<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24641>, Erişim tarihi: 21/06/2017);

- 2015 yılında mutlu olan kişilerin oranı %56,6 iken 2016 yılında %61,3'e yükselmiştir. Mutsuz olan kişilerin oranı ise %11,4'ten %10,4'e düşmüştür.
- Hem kadın hem de erkeklerde mutluluk oranlarında artış olmuştur. 2015 yılında kadınlarda %60,2 mutluluk oranı varken 2016 yılında %64,5, erkeklerde ise %52,9 iken %58,1 olmuştur.
- Hiçbir okul okumayan bireylerde mutluluk oranı %63,5 iken mutluluk sırasına göre %62,9 ile ilkokul mezunu, %61,4 ile ilköğretim veya ortaokul mezunu, %60,2 ile yükseköğretim mezunu, %57,8 ile lise ve dengi okul mezunları yer almaktadır.
- Evli bireyler %64,7 mutluluk oranına sahipken, evli olmayanlar %53,5 oranıyla daha mutsuz çıkmıştır. Evli kadınlar %68,3, evli erkekler ise %60,8 mutluluk oranına sahiptir.
- Kendilerini en çok ailelerinin mutlu ettiğini söyleyenlerin oranı %70,2 olarak belirlenmiştir.
- Mutluluk kaynağı olarak görülen değerler içinde ise birinci %72,1 ile sağlık, sonrasında sırasıyla; %14,6 ile sevgi, %7 ile başarı, %3,2 ile para, %2,3 ile iş ve %0,8 ile diğer değerler yer almaktadır.

2003-2016 yılları arasındaki yaşam memnuniyeti araştırma sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır (<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24641>, Erişim tarihi: 21/06/2017):

Tablo 16 (2003- 2016) Yaşam Memnuniyeti Araştırması Sonuçları

Genel mutluluk düzeyi, 2003-2016



Kaynak: (<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24641>, Erişim tarihi: 21/06/2017)

İlgili alan yazın incelendiğinde Türkiye’de yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasındaki ilişkiyi inceleyen kısıtlı sayıda araştırmalar ve yaşam memnuniyetini ve mutluluğu etkilediği savunulan kriterler aşağıda sıralanmıştır;

- **Cinsiyet:** Yaşam memnuniyetini ve mutluluğu etkileyen bir kriterdir. İlgili alan yazında kadınların daha mutlu ve memnun olduğunu savunan araştırmaların (Kangal, 2013; Bozkuş vd., 2006) yanı sıra kadınların daha mutsuz ve memnuniyetsiz olduğunu savunan araştırmalar (Caner, 2014) vardır. Aynı şekilde erkeklerin daha mutlu ve memnun olduğunu savunan araştırmalar (Akın, Şentürk, 2012; Dumludağ, 2013) ve tam tersi erkeklerin daha mutsuz ve memnuniyetsiz olduğunu savunan araştırmalar (Selim 2008; Selim, 2012; Ekici, Koydemir, 2013) vardır.
- **Evlilik:** Yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasında pozitif bir ilişki olduğunu savunan birçok araştırma (Selim 2008b; Akın, Şentürk, 2012; Atay, 2012; Selim, 2012; Esmer, 2012; Ekici, Koydemir, 2013; Dumludağ, 2013; Bozkuş vd., 2006; Bülbül, Giray, 2011; Dumludağ vd., 2016) vardır.

- **Sağlık:** Kişinin sağlığının iyi olmasının yaşam memnuniyeti ve mutluluğunu pozitif yönde etkilediğini savunan birçok araştırma (Selim 2008b; Akın, Şentürk, 2012; Dumludağ, 2013) vardır.
- **Eğitim:** Eğitimin yaşam memnuniyetini nasıl etkilediği konusunda ilgili alan yazında bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmalar (Selim 2008b; Dumludağ vd., 2015) eğitimin yaşam memnuniyeti ve mutlulukla ilişkisi olmadığını savunurken, eğitimin yaşam memnuniyeti ve mutluluğu pozitif yönde etkilediğini savunan araştırmalar (Atay, 2012; Dumludağ, 2013; Bülbül, Giray, 2011; Kangal, 2013) ve tam tersi negatif etkilediğini savunan araştırmalar (Akın, Şentürk, 2012; Bozkurt vd., 2006) vardır.
- **Yaş:** Yaşın yaşam memnuniyetini nasıl etkilediği konusunda ilgili alan yazında bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmalar (Dumludağ, 2013) yaşın artmasının yaşam memnuniyeti ve mutluluğu pozitif etkilediğini savunurken, bazıları da (Selim, 2008b; Atay, 2012; Selim, 2012; Ekici, Koydemir, 2013) yaşın artmasının kişinin yaşamdan aldığı memnuniyeti ve mutluluğu azalttığını savunmuştur. Bunların dışında yaş ile yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğunu savunan araştırmalar da (Akın, Şentürk, 2012; Caner, 2014; Dumludağ vd., 2016) vardır. Bu araştırmalara göre erken yaşlarda mutluluk ve memnuniyet seviyesi yüksekken yaş arttıkça hızla düşmekte ve orta yaştan sonra da tekrar yavaş yavaş yükselmektedir.
- **Sosyo-ekonomik seviye ve gelir:** Sosyo-ekonomik seviye ve gelir ile kişinin yaşamdan aldığı memnuniyet ve mutluluğu arasında pozitif ve güçlü bir ilişki olduğunu savunan birçok araştırma (Gitmez, Morçöl, 1994; Selim, 2008b; Atay, 2012; Esmer, 2012; Bozkuş vd., 2006; Bülbül, Giray, 2011; Dumludağ vd., 2016) mevcuttur.

#### 2.1.4.2 Olumlu ve Olumsuz Duygular

Duygu kavramı “emosyon” ve “motivasyon” olarak Latince hareket etmek anlamına gelen ortak iki kökten oluşmuştur. Duygular kişinin istemli ya da istemsiz olarak çevresiyle iletişim kurmasını sağlar (Furnham, 2014: 60). Duygular, insanların mevcut durumlarının göstergesi ve geribildirim görevini görür. Duygu sadece bir his değil, kişinin davranışlarını, psikolojik ve fizyolojik yapısını etkileyen

çok boyutlu bir kavramdır (Koydemir, Bulgan, 2017: 80). Kişinin bireysel olarak yaşadığı olaylar ve düşünceleri duygularına olumlu ya da olumsuz olarak yansır. Temel oniki duygu ve bunlarla bağdaştırılan eylemler aşağıda sıralanmıştır (Smith vd., 2016: 396-397);

**Tablo 17 Duygular ve Bunlarla Bağdaştırılan Düşünce-Eylem Eğilimleri**

<b>Duygu</b>	<b>Düşünce-Eylem Eğilimi</b>
Öfke	Saldırı
Korku	Kaçma
İğrenme	Çıkarma
Suçluluk	Özür dileme
Utanç	Gözden kaybolma
Üzüntü	İçine kapanma
Neşe	Eğlenme
İlgi	Keşfetme
Memnuniyet	Tadını çıkarma ve bütünleşme
Gurur	Büyük hayalleri olmak
Minnetkarlık	Başkalarına yardım etme
Yücelme	Daha iyi bir insan olmak

Kaynak: Smith vd., 2016: 397

İlgili alan yazın incelendiğinde duyguların sınıflandırılması konusunda farklı farklı görüşler olsa da çoğu araştırmacı 6 temel duygu bulunduğunu savunmaktadır (Furnham, 2014: 61);

- Mutluluk
- Sürpriz
- İğrenme
- Üzüntü
- Öfke
- Korku

İnsanlar hayatları boyunca birçok farklı duygu yaşarlar. Çok mutlu ya da çok mutsuz günleri olabilir, çok üzüntülü ya da sevinçli anlar olabilir ve tüm bu hisleri yaşadığı deneyimlere göre kendisi belirler. İnsan duygularını tanımlayan yüzlerce

kelime vardır (Burger, 2006: 318). İnsanlar kızdığında kavga etmek, korktuğunda kaçma davranışı gösterir. Bunun tersine neşelendiğinde eğlenmeye, ilgi duyduğunda keşfetmeye, memnuniyet duyduğunda ise keyfini çıkartma yönünde eğilim gösterir. Bu örneklerden yola çıkarak olumsuz duyguların kişiyi eyleme teşvik edip kısıtlama, olumlu duyguların da bütünleştirme özelliği etkisi vardır denebilir (Smith vd., 2016: 398).

James-Lange'in duygu teorisine göre kişi bir uyaran tarafından dürtüldüğünde fizyolojik ve duygusal reaksiyonlar verir. Örneğin ayı ile karşılaşan bir kişi korktuğu için titremeye veya koşmaya başlamaz. Korkmamıza sebep olan ayı bedenimizde değişikliklere sebep olur. Kişi titrer ve sonra koşmaya başlar. Veya kişi uzun zamandır beklediği bir mektubu eline aldığında satırların arasında beklediği işe alındığını belirten cümleleri görür ve içinde yükselen bir sevinç, yüzünde ise kocaman bir gülümseme oluşur. Esasında kişinin uzun zamandır beklediği sevinçli haberi alması onu heyecanlandırarak kalp atışlarını hızlandırır ve yüzünde gülümseme belirmesi gibi fiziksel tepkilerin tetikçisi olur. Bu fiziksel değişimler de duygudaki değişime yani mutluluğa yol açar (Jarrett, 2013: 54). Kişinin mutluluğunun bir göstergesi olan kahkaha atmakta stres hormonunun etkisini azaltarak, bağışıklık sistemini güçlendirir ve ağrı hissini azaltır. Kahkaha atan kişinin bağışıklık sisteminin merkezi olan sağ ve sol beyin arasında koordinasyonu gerçekleştirip dengeli düşünmeyi sağlayan timüs bezi aktive olur ve kişi daha mutlu hissetmeye başlar (Süeyev, 2014: 114).

Zihin, duygular ve beden arasındaki bağı araştıran araştırmalar tıbbın babası kabul edilen Yunan filozof Hipokrat'a kadar dayanmaktadır. Hipokrat olumlu düşüncelerinin iyileştirici, olumsuz duyguların ise hastalığa neden olduğunu savunarak mutlu, pozitif enerji dolu kişilerin bağışıklık sisteminin güçlendiğini vurgulamıştır (Prentiss, 2013: 51-52).

İnsan bebekliğinden itibaren duygularını göstermek için çeşitli iletişim araçları kullanır. Henüz konuşma yeteneğine sahip olmayan bebekler acıkma, mutsuzluk, huzursuzluk gibi duygu değişimlerini ağlayarak gösterirler (Çift, Canan, 2016: 93). Çocukluğundan itibaren birçok olumlu ve olumsuz duyguyu bir arada yaşayan kişi eğer duygularını sağlıklı bir şekilde yönetmeyi öğrenirse öfke, kaygı,

mutluluktan gibi olumsuz duygulara yenik düşmez. Olumsuz duyguları olumlulara göre daha az olan kişi kendini daha değerli ve güvende hissederek (Sayar, 2014: 56). Duygular olumlu ve olumsuz olmak üzere iki ana başlık altında incelenebilir (Burger, 2006: 319);

**Tablo 18 Duygu Sınıflandırması**

<b>Yüksek Olumlu Duygu</b>	<b>Yüksek Olumsuz Duygu</b>
Aktif	Stresli
Coşkulu	Korkulu
Hevesli	Düşmanca
Heyecanlı	Sinirli
Tezcanlı	Gergin
Güçlü	Horgören
<b>Düşük Olumlu Duygu</b>	<b>Düşük Olumsuz Duygu</b>
Sersemlemiş	Rahat
Donuk	Sakin
Uykulu	Durgun
Uyuşuk	Gevşek

Kaynak: Burger, 2006: 319

Kişinin kendisini psikolojik ve fizyolojik olarak iyi hissetmesini sağlayan olumlu duygular mutluluğun kaynağı, stres, depresyon gibi mutluluğu azaltan etkenlerin de yok edicisi konumundadır (Koydemir, Bulgan, 2017: 84).

### **2.1.5 Mutluluğu Etkileyen Değişkenler**

Mutluluğu etkileyen değişkenler kişisel, sosyal ve çevresel olarak olarak üç grup altında incelenmektedir.

#### **2.1.5.1 Kişisel Etkenler'in Mutluluk Üzerindeki Etkisi**

Mutlu kişilerin özelliklerini belirleyerek tanımlamaya çalışan ilk araştırmalar 1960'lı yıllarda yapılmış ve mutlu bir bireyin genç, sağlıklı, iyi eğitilmiş, yeterli gelire sahip, öz saygısı yüksek, bilgili ve erdemli olduğu savunulmuştur (Akın, Akın, 2015: 6). Kişisel etkenler kapsamında benlik saygısı, içe dönük veya dışa dönük olma, duygusal kontrol, iyimserlik, yeniliğe açıklık, empati yer almaktadır;

- **Benlik Saygısı:** Bireyin mutluluğunu etkileyen önemli değişkenlerden biri bireyin benlik algısıdır. Benlik kavramı kişinin kendisiyle ilgili algıların, geçmiş yaşantıların, amaçların ve sosyal rollerin zihinde temsil edilişi olarak tanımlanmaktadır. Benlik saygısı yüksek bireyler çoğunlukla kendisine güveni olan, başarıyı hedefleyen, zorluklarla baş edebilen, yeniliklere açık ve kendini gerçekleştiren daha olumlu ve mutlu bireylerdir. İç güdülemede başarılı olan bireylerin dış kaynaklı güdülemeyle hareket edenlerden daha fazla yaşam doyumuna sahip oldukları görülmüştür. (İslamoğlu, 2010: 126). Kendine güvenen, değer veren yani özgüven ve öz saygıları yüksek olan bireyler kendini daha mutlu hissetmektedir. İlgili alan yazında özdeğer, öz saygı ve mutluluk arasındaki pozitif ve çok güçlü ilişkiyi destekler birçok araştırma (Andrews, 1991; A. Campbell vd., 1976; A. Campbell, 1981; Diener and Diener, 1995; Fordyce, 1988 Kozma, Stones, 1978; Lyubomirsky, Lepper, 1999; Schimmack vd., 2004) mevcuttur (Lyubomirsky, 2006: 35-36).
- **İçe Dönük veya Dışa Dönük Olma:** Kişinin içe dönük ve dışa dönük olması da mutluluk seviyesini etkiler. Dışa dönük bireylerin çevrelerinde daha fazla arkadaşlarının olması ve çevreleriyle kurdukları yakın ve sağlıklı ilişkiler daha mutlu olmasını sağlamaktadır. Arkadaşlarıyla iyi ilişkileri olan, onlarla film seyretmek, dans etmek, sohbet etmek gibi sosyal aktivitelere katılan kişiler hem daha mutlu olmakta hem de yaşadıkları stresli durumlarda onlardan sosyal destek almaktadırlar. Ayrıca dışa dönük insanlar duygu ve düşüncelerini de rahatlıkla ifade ettikleri içinde duygusal açıdan daha rahat ve mutlu hissetmektedirler (Burger, 2006: 399, 464).
- **Duygusal Kontrol:** Kişinin kendi hayatında kontrol sahibi olması ve bunu hissetmesi de mutluluğunu direkt etkileyen bir kriterdir. Bir huzurevinde yaşayan yaşlılardan birinci grupta yer alanların odalarını istedikleri gibi düzenleme, boş zamanlarında ne yapacaklarına karar verme, istediği etkinliği istediği zaman yapabilme gibi kendi yaşamını ve zamanını planlama özgürlüğü verilmiş, ikinci gruba ise verilmemiştir. Buna ek olarak birinci gruba hediye bir çiçek verilerek isterlerse buna



bakabilecekleri söylenmiştir. 1 ay sonra iki grubun mutluluk seviyeleri ölçüldüğünde birinci grubun ikinci gruba göre %93 daha mutlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Takip eden 18 aylık dönemde de bu mutluluk seviyelerini korumakla kalmayıp, mutlu olanlar daha sağlıklı bir şekilde hayatlarına devam etmiş ve mutlu olanların sadece %15'i vefat ederken, mutsuz olanların %30'u vefat etmiştir (Langer, Rodin, 1976: 194).

- **İyimserlik:** Kişilerin kendilerinin, çevrelerinin ve dünyanın iyi olduğuna dair hissettikleri pozitif ve güçlü inanca iyimserlik adı verilmektedir. İyimser kişiler başlarına gelen kötü olaylardan ders çıkararak, demotive olmadan yollarına devam ederken, iyi olaylar olduğunda ise devamında yine iyi olayların olacağına dair inançla hareket ederler. İyimser kişiler daha sağlıklı, etkin, verimli, başarılı iyi ve mutlu kişiler oldukları için daha çok yaşarlar (Tomley, 2017: 31). Ondokuzuncu yüzyılda yazılan Polyanna adlı kitaptan esinlenerek “Polyanna Tekniği” olarak isimlendirilen olumlu düşünme ve iyimserliğin temelinde yaşanan her olaydan sonucu iyi ya da kötü olmasına bakılmaksızın iyi bir sonuç çıkarma yer almaktadır. Bu yaklaşım gerçekleri görmezden gelme ya da hafife almak değil kişinin başına gelen her olayın olumsuz tarafına odaklanmak yerine pozitif yaklaşımla yapıcı düşünmesini ifade eder. Martin Seligman'a göre iyimserlik olumlu ve öğrenilebilir bir ruh halidir. Kişiler öğrenilmiş çaresizlik yerine öğrenilmiş iyimserliği seçtiklerinde daha mutlu, başarılı ve olumlu bir hayata sahip olacaklardır (Hayes, 2011: 84, 85; Erkutlu, 2015: 202; Billig, 2005: 29).
- **Yeniliğe Açıklık:** Kişiler sahip oldukları en önemli kaynak olan kendilerini zihinsel, fiziksel, ruhsal ve duygusal açıdan koruyup gelişmekten sorumludur. Kişinin bunu yapabilmesi için proaktif olması ve yeniliğe açık olması gereklidir. Mevcut olanla yetinmeyipneyi daha iyi nasıl yaparım düşüncesiyle hareket eden kişi hem kendine hem de çevresine daha faydalı olacaktır (Covey, 2011: 330-331).
- **Empati:** Kişinin farklı bakış açılarını görmesi, anlamaya çalışması ve saygı duyarak kendi bakış açısıyla yoluna devam etmesi anlamını taşıyan empati kişinin başkalarını anlama becerisidir. Empati kavramı sevme, değer verme ve paylaşmayı bünyesinde barındırır. Kişi kendini ve

çevresindekileri olduğu gibi kabul edip, sevip değer verdiğinde ve paylaşımcı olduğunda empatik davranmış olur (Tarhan, 2017: 161-165).

### **2.1.5.2 Çevresel Etkenler'in Mutluluk Üzerindeki Etkisi**

Çevresel etkenler kültür ve teknoloji olarak ifade edilmektedir. Kuzey Amerika'da yapılan araştırma sonucunda kişisel başarı ve özgüvenin kişinin öznel iyi oluşuna büyük etki ettiği saptanırken, Doğu Asya ülkelerini de kapsayan diğer bir araştırmada başarı ve özgüvenin yanı sıra sosyal uyum ve arkadaşlık ilişkilerinin gerekli olduğu belirtilmiştir. Bireyciliğin ön planda olduğu Batı kültürlerinde bireysel başarı, maddi değerler, sonuç odaklı eylemler mutluluk için önemli iken, Doğu kültürlerinde sosyal ve erdemsel ilişkiler ve süreç odaklı eylemler bireyin mutluluğunda etkili olmaktadır (İslamoğlu, 2010: 127).

Kültür kişilerin yaşamlarından duyduğu memnuniyeti direkt etkileyen bir kriter olmasına rağmen bireyci ve kollektif kültürlerde farklı yorumlanmaktadır. Amerika gibi bireyci kültürlerde kişinin mutlu olduğu ve olumlu duygular içinde olduğu sürece yaşamından memnun olduğu farz edilirken, kollektif kültürde kişinin kültür tarafından belirlenen norm ve kaidelere uyduğu sürece mutlu olacağına dair inanış vardır (Burger, 2006: 499).

Teknoloji kişinin yaşam şartlarını, standartlarını ve alışkanlıklarını etkilemektedir. Yaşadığımız siberetik çağda herşeye kolayca ulaşabilmek bireylere haz verse de esenlik hissine aynı derecede etki etmemektedir (İslamoğlu, 2010: 127).

### **2.1.5.3 Sosyal İlişkiler ve Sosyal Desteğin Mutluluk Üzerindeki Etkisi**

Sosyal etken, sosyal destek olarak ifade edilirken bugüne kadar yapılan araştırmalar mutluluk için en temel gereksinimin ilgi ve sevgi olduğunu ortaya koymuştur. Izard, mutluluğun üç haftalık bir bebekte bile gözlemlenebildiğini, hazzın sosyal bir yönü olduğunu, sosyal etkileşim ve ilişkilerin mutlulukta en önemli etkenlerden biri olduğunu savunmaktadır (İslamoğlu, 2010: 126).

Mutluluk domino etkisi gösterir yani bulaşıcıdır. Kendisi mutlu olan kişi çevresine de mutluluğunu bulaştırır, aynı şekilde çevresi mutlu olan kişide

çevresinden mutluluk alır (Hefferon, Boniwell, 2014: 49). Toplumda yer alan tüm bireylerin duyguları bulaşıcıdır. Örneğin; markette alışverişinizi tamamladıktan sonra kasaya geldiğinizde size istekli, mutlu ve gülyüzlü bir şekilde yardımcı olmaya çalışan kasa danışmanının pozitif duyguları size de bulaşır, sizin de yüzünüzde bir gülümseme yaratır. Aynı etki olumsuz duygular için de geçerlidir. Sinirli ve gergin olan bir kişinin yaşadığı olumsuz ruh hali sizi de etkiler. Duyguların kişiden kişiye ulaşması beynin alt yolu olarak tanımlanan amigdala ve benzeri otomatik nodüllerden (düğümünden) geçen sinir devrelerini kullanarak yani bilinçaltında otomatikman gerçekleşir (Goleman, 2007: 22). Gülümsemenin etkisini fark eden kurumlardan biri olan McDonald's menülerinin altına "gülümseme bedavadır" cümlesini eklemiş ve tüm servis danışmanlarına sadece müşteriler olduğunda değil kendi başlarına ve arkadaşlarıyla olduklarında da gülümsemelerini öğütleyen eğitimler vermektedir. Aynı düşüncesiyle Disney firması çalışanlarına "Disney gülüşü" adı altında bir eğitim vererek ne kadar yorgun ve bıkkın olsalarda sürekli içten, sahte olmayan bir gülümsemeyle hizmet vermenin önemini aktarmaktadır (Raz, 2002: 204).

Kişileri mutlu eden kriterlerin neler olduğu analiz edildiğinde ilk sırayı kişinin çevresiyle kurduğu sosyal ilişkilerin aldığı görülmektedir. Kişiler iş ve özel yaşamlarındaki başarılar, maddi ve manevi imkanlarından önce çevrelerinde yer alan kişilerle kurdukları ilişkileri göz önünde bulundurlar. Sosyal ilişkilerin iyi olması mutluluk getirdiği gibi kötü olması da kişinin strese girmesine ve mutsuz olmasına sebep olmaktadır (Burger, 2006: 221). Çevresinde yer alan doğru kişilerle, doğru zaman ve mekânda sağlıklı iletişim kuran kişi çatışma yaşamayacağı için daha mutlu hisseder. İletişim ve mutluluk arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır (Sönmez, 2016: 51). Bunu destekler şekilde Daniel Kahneman (2004) deneyim örnekleme yöntemiyle kişilerin gün içinde mutluluk seviyelerindeki değişimleri incelemiş ve kişilerin en mutlu oldukları zamanların yalnız olmadıkları, sosyal ortamlarda buldukları zamanlar olduğunu belirlemiştir (Hefferon, Boniwell, 2014: 50). İletişimin akıllı telefonlarla sağlandığı günümüz dünyasında kişiler farkında olmadan mobil telefon bağımlısı haline gelmekte bu da onların çevreleriyle kurdukları iletişimi ve mutluluklarını olumsuz etkilemektedir (Choliz, 2012; Süler, 2016). Bulunulan sosyal bir ortamda kişi sayısı arttığında kurulan birebir etkileşim artacağı için kişi daha mutlu hissetmektedir. Delivering Happiness at Work (İşyerinde

mutluluk dağıtmak) web sitesinin ziyaretçilerine web sitesi üzerinden uygulanan anketin sonuçlarına göre çalışan sayısı 1000 ve altı olan kurumlarda çalışanlar 1000 ve üstünde çalışan sayısı olan kurumlarda çalışanlara oranla %25 daha mutludurlar (O'Connell, 2014: 200).

Kişinin sahip olduğu sosyal çevresi sayesinde bir topluluğa ait olma, duygusal olarak güvende ve mutlu hissetme, tanınma ve desteklenme gibi mutluluk veren duygulanımlara sahip olur (Weimann, Knabe, Schöb, 2015: 51). İnsanlar özellikle yaşadıkları olumsuz olaylardan etkilenip mutsuz oldukları dönemde çevrelerinden destek görmek ve yalnız olmadıklarını hissetmek isterler. Hem özel hem de iş çevresinde yer alan kişilerin onlara destek olmasını beklerler. Örneğin, 2008 yılında yaşanan büyük ekonomik kriz nedeniyle birçok kurum çok fazla sayıda çalışanı işten çıkarmak durumunda kalmıştır. Bu kurumlardan bazıları işten çıkardıkları çalışanların yeni bir işe yerleşmesi için destek (outplacement) olmuşlardır. Bu destek işten çıkartılan kişinin kendini yalnız ve çaresiz hissetmemesini sağlarken, aynı kurumda çalışmaya devam eden çalışanların da yaşadıkları tedirginliği azaltmış, “kazazede sendromu” denilen kuruma karşı olumsuz duygular beslemelerini de engellemiştir (İslamoğlu, 2010: 127).

### **2.1.6 Mutluluğu Etkileyen Faktörler**

Mutluluğu etkileyen değişkenler dışında, kişinin mutlu olmasını destekleyen ya da mutsuz olmasını sağlayan değişkenler vardır. İlgili alan yazın incelendiğinde mutluluğun tanımı, kapsamı ve etkileyen değişkenler konusunda doğruluğu ispatlanmayan fakat toplum tarafından kabul görmüş aşağıda sıralanan farklı farklı fikirler öne sürüldüğü görülmektedir (Furnham, 2014: 55);

- Kişinin başına gelen olayların niteliği ve niceliği kişinin mutluluğunu belirler.
- İnsanlar eski zamanlara göre daha mutlu yaşamaktadırlar.
- Fiziksel olarak engelli kişiler her zaman daha mutsuzdur.
- Gençler yaşlılara göre her zaman daha mutludur.
- Evli kişilerin çocuğu olduklarında mutlulukları artar.
- Kişi çok para kazandığında daha uzun süre mutlu yaşayabilir.
- Kadınlar erkeklerden daha mutsuzdur.
- Mutluluğu yakalamaya çalışmak, mutluluğu kaybetmeye sebep olur.

- Daha mutlu olmaya çalışmak, kişinin daha uzun yaşamak için gösterdiği çaba gibi gereksizdir.

İnsanlar genlerinden bazı kalıtsal rahatsızlıkları nasıl nesilden nesile aktarıyorlarsa mutluluk ya da mutsuzluk da genler aracılığıyla aktarılabilir bir duygudur. Çevresel faktörler insanları etkilediği için zamanla beyin ve sinir sistemi tepkileri değişebildiği için bu sonucu genellemek imkansızdır. Bu nedenle mutluluğu sadece genetik faktörlere bağlamak yerine mutluluğu etkileyen değişkenleri analiz etmek gereklidir (Tarhan vd., 2014: 28). Genetik ve mutluluk arasındaki ilişki kişilik ve mutluluk ilişkisiyle benzerdir. Kişinin genetiği bir binayı taşıyan ana taşıyıcı sistem gibidir. Bu sistem sağlam olmadığında bina ayakta duramaz. Kişilik ise binanın kendisidir, kişiliğin temelinde de genetik vardır yani genetik hem kişiliğin sağlamlığını ve mutluluğu sağlayan temel konumundadır (Tarhan, 2007:108).

Ulusal ve uluslararası alanda mutluluğu etkilediği düşünülen değişkenlerle ilgili yapılan araştırmaların sonuçları aşağıdaki şekilde gruplandırılmıştır;

1. **Gelir:** İlgili alan yazın incelendiğinde gelir ile mutluluk arasında bir ilişki olduğu konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar (Biswas, Diener ve Diener, 1995; Blanchflower ve Oswald, 2007; Oswald, 1997; Tan, Tambyah ve Kau, 2006; Wang ve VanderWeele, 2011) kazanılan gelir seviyesi arttığında kişinin yaşam standartlarının da artacağını ve bu nedenle daha rahat bir yaşama kavuşacağını savunarak mutluluk ve gelir arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu öne sürerken, bazıları da (Boes ve Winkelmann, 2010; Clark and Oswald, 1994; Keng ve Hooi, 1995; Kousha ve Mohseni, 2000; Tiliouine, Cummins ve Davern, 2006) mutluluk ile gelir arasında bir ilişki olmadığını savunmaktadırlar. Bu sonucu destekler şekilde Ed Diener ve ekibi Forbes'in en zengin Amerikalılar listesinde yer alan 100 kişiyle ve Dünya'nın farklı bölgelerinden serveti 125 milyon doların üstünde olan katılımcılarla yaptıkları araştırma sonucunda, bu kadar zenginlik içinde yaşayan katılımcıların sadece %37'sinin normal bir gelire sahip kişilerden daha mutlu olduğu bulgusuna ulaşmışlardır (Diener vd., 1985). Richard Easterlin (1974) "Easter'in Paradoksu" adlı eserinde kişinin ekonomik ihtiyaçlarını karşılama

seviyesini aştıktan sonra gelirin mutluluğa etki etmediğini savunmaktadır (Easterlin, 2001: 467).

Gelir ve mutluluk arasındaki ilişki konusunda bir fikir birliğine varılamasa da kişinin gelir seviyesinden mutlu olup olmaması aşağıda sıralanan üç faktöre bağlıdır (Diener, 1984);

- Kişi fakirlik sınırında değilse ve temel ihtiyaçlarını karşılıyorsa geliri mutluluğunu etkilememekte ve bir kez yeterli geliri kazanmaya başladığında sonrasında kazanılan gelir onu mutlu etmektedir.
- Gelirin artması kişinin toplumda daha kabul gören ve saygın bir kişi olmasını sağlıyorsa mutluluk getirecektir.
- Kişiler kazandıkları geliri çevrelerinde yer alan diğer kişilerle kıyaslayarak yeterli gelire sahip olup olmadıklarına karar verirler.

Gelir ve mutluluk seviyesindeki ilişkiyi cinsiyete göre ve medeni duruma göre analiz ettiğimizde kişinin hayatını sürdürebilmek için sahip olması gereken gelir sorumluluğunun mutluluğu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Evli olan bayanların gelir seviyesi mutluluklarını etkilemezken, evli erkeklerin aileyi geçindirme ve hayatta kalma sorumluluğunu taşımaları nedeniyle sorumluluk almaları mutluluklarını etkilemektedir. Benzer şekilde bekar bayanlar gelir sorumluluğunu tek başlarına taşıdıkları için gelirleri mutluluklarını etkilemektedir. Evli erkeklerin eşlerinden daha az gelire sahip olmaları da mutsuz olup depresyone bile girmelerine sebep olmaktadır (Ross, Huber, 1985; Keith, Schafer, 1982).

- 2. Cinsiyet:** Cinsiyet ve mutluluk arasındaki ilişkiyi ilk araştıran Wilson (1967) cinsiyet ve mutluluk arasında ilişki olmadığını savunmuştur. İlgili alan yazında Wilson'u destekleyen birçok araştırma (Myers, Diener, 1995; Diener ve Diener, 1995; Aydemir, 2008; Sevindik, 2015; Saygın ve Arslan, 2009; Şahin, Aydın ve Sarı, 2010; Uçan, 2013; Fujita, 1991; Cristoph ve Noll, 2003; Suhail ve Chaudhry, 2004; Tan ve vd, 2006) ile elde edilen bu sonuç desteklenmesine rağmen mutluluk ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu savunan araştırmalar da (Blanchflower ve Oswald, 2007; Haller, Hadler, 2006; Wang, VanderWeele, 2011; Webb, 2009; Wood vd., 1989)

vardır. Hemen hemen ayı dönemde doğanları temsil eden kuşak kırılımına göre cinsiyet ve mutluluk arasındaki ilişkiyi inceleyen Akduman (2015), yaptığı araştırma sonucunda Y kuşağı erkeklerin kadınlardan daha mutlu oldukları, X kuşağına mensuplarda ise kadın ve erkeklerin mutlulukları arasında bir farklılık olmadığı bulgusuna ulaşmıştır.

**3. Yaş:** İlgili alan yazın incelendiğinde yaş ile mutluluk arasında bir ilişki olduğu konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Mutluluk ve yaş arasında anlamlı ilişki olduğunu ve yaş arttıkça artan yaşam refahı ve memnuniyeti sayesinde yaş ile mutluluk arasında pozitif bir ilişki olduğunu savunan araştırmaların (Herzog, Rodgers, 1981; Horley, Lavery, 1995; Agrawal vd., 2011; Blanchflower ve Oswald, 2007; Michalos, Thommasen, Anderson, Read ve Zumbo, 2005; Tan vd., 2006; Wang ve Vander Weele, 2011) yanı sıra, Eryılmaz ve Aypay (2011) yaş ortalaması 67,60 olan 218 katılımcıyla yaptıkları araştırma sonucunda hissedilen kontrol düzeyinin ve sorumluluğun artmasına bağlı olarak mutluluk seviyesinin düştüğü bulgusuna ulaşmışlardır. Güldağ (2007)'de benzer şekilde gençlerin yaşlılara oranla daha mutlu olduğunu savunmaktadır. Bunların yanı sıra iki değişken arasında hiçbir ilişki olmadığını savunan araştırmalar da (Biswas-Diener ve Diener, 2001; Sevindik, 2015; Aydemir, 2008; Christoph ve Noll, 2003; Keng ve Hooi, 1995, Kousha ve Mohseni, 2000, Suhail ve Chaudhry, 2004) mevcuttur. Bu iki farklı görüşten tamamen farklı olarak yaş ile mutluluk arasında "U" şeklinde bir ilişki olduğunu savunan araştırmalar da (Blanch, Flower ve Oswald, 2004; Tosyalı, 2010) mevcuttur. Onlara göre mutluluk genç yaşlarda (18-39) yüksekken zamanla azalır (40-50 yaş arası) sonra tekrar yavaş yavaş yükselen bir eğilime sahiptir.

**4. Eğitim:** İlgili alan yazın incelendiğinde eğitim seviyesi ile mutluluk arasında bir ilişki olduğu konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Eğitim seviyesi ve mutluluk arasında bir ilişki olduğunu savunan araştırmaların (Diener, Sandvik, Seidlitz ve Diener, 1993; Oswald, 1997; Scoppa ve Michele, 2008; Zagorski, Kelley ve Evans, 2010) yanı sıra iki değişken arasında ilişki olmadığını savunan araştırmalar da (Diener vd., 1993, Gaygisiz, 2010; Oswald, 1997; Scoppa ve Michele, 2008; Zagorski vd.,

2010) mevcuttur. Eğitim ve mutluluk arasındaki ilişkiyi kuşaklar bazında inceleyen Akduman (2015), yaptığı araştırma sonucunda X kuşağında iki değişken arasında fark olmadığı, Y kuşağında ise farklılık gösterdiği ve Y kuşağına mensup ön lisans mezunu katılımcıların mutluluk seviyelerinin ilköğretim, lise ve üniversite mezunu katılımcılardan daha düşük olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Ön lisans mezunu kişilerin lise ve üniversite mezunu arasında kalan ara bir eğitim seviyesine sahip olmaları ve iş bulma konusunda zorlanmaları mutsuzluklarının sebebini oluşturmaktadır. İlgili alan yazında yüksek eğitim alıp meslek sahibi olan bireylerin kendine olan güveni arttığı gibi kendini gerçekleştirme olanağı da sağladığı için kişinin yaşamdan aldığı doyumunu arttırarak mutluluğunu da pozitif yönde etkilediğini savunan araştırmalar (Gültaş, 2007; Dökmen, 2003; Diener, Seligman, 2002; Diener, 1984) mevcuttur.

- 5. Evlilik:** İlgili alan yazında yapılan araştırmalar incelendiğinde evlilik ve mutluluk arasındaki ilişki konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Evlilik ve mutluluk arasında bir ilişki olmadığını savunan araştırmaların (Frijters, Haisken-DeNew ve Shields, 2004; Keng ve Hooi, 1995; LaBarbera ve Gurhan, 1997; Tan vd., 2006; Tiliouine, 2006, Akduman, 2015), evliliğin mutluluğu pozitif yönde etkilediğini savunan araştırmalar da (Blanchflower, Oswald, 2007; Diener, Gohm, Suh ve Oishi, 2000; Lee, Seccombe ve Shehan, 1991; Oswald, 1997; Suhail ve Chaudhry, 2004) mevcuttur. Mutluluk ile evlilik arasında çift yönlü pozitif bir ilişki vardır. Mutlu insanların sağlıklı duygusal ilişkiler kurma olasılığı daha yüksek olduğu için evlenme ve evliliklerini mutlu bir şekilde devam ettirme olasılıkları daha yüksektir. Evlenen çiftler ise evlilikten sonraki 1 yıl içinde eski mutluluk seviyelerine dönmektedirler. Aynı durum çocuk sahipliği içinde geçerlidir. Çocuk sahibi olan bireylerin mutlulukları zamanla eski seviyesine dönmekte, sahip olunan her çocukla da mutluluk seviyeleri düşmektedir (Hefferon, Boniwell, 2014: 57). Çocuk sahipliği ve mutluluk arasındaki ilişkiyi kuşaklar bazında inceleyen Akduman (2015) ise yaptığı araştırma sonucunda hem X hem de Y kuşağında mutluluk ve çocuk sahipliği arasında bir ilişki olmadığı bulgusuna ulaşmıştır.



6. **Sağlık:** Mutluluk ve sağlık arasında pozitif çift yönlü bir ilişki vardır. İlgili alan yazında mutluluğun kişinin sağlığını pozitif yönde etkilediği, sağlıklı bireylerin de daha mutlu olduğunu savunan araştırmalar (Surra, Hughes, 1997; Myers, Diener, 1995; Gülaçtı, 2009) vardır. Mutlu insanların hastalığa yakalanma olasılığı daha düşük, hastalandıkları zaman ise iyileşme süreleri daha kısadır ayrıca ömürleri de daha uzundur (Diener, Biswas-Diener, 2008).
7. **Din:** Din ve mutluluk arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ve inançlı ve dindar kişilerin daha yüksek yaşam memnuniyetine ve mutluluğa sahip olduğunu savunan araştırmalar (Polomo, Pendleton, 1990; Gartner, Larson, Allen, 1991) mevcuttur.

### 2.1.7 Mutluluğun Ölçülmesi

Mutluluğun en kolay ölçüm yolu bir kişiye “nasılsın” diye sorduğumuzda alınan cevaptır. Kişi bu soruya cevap verirken özel ve iş hayatındaki herşeyi bütün olarak değerlendirerek mutlu ya da mutsuz olduğuna karar vermektedir (Akduman, Yüksekbilgili, 2015: 54).

Mutluluk kavramının tanımlanmasıyla ilgili fikir birliğine varılmaması durumu ölçülmesinde de söz konusudur. Mutluluğun ölçülmesi konusunda ilgili alan yazında farklı farklı yöntemler kullanıldığı görülmektedir (Teber, 2017: 152-154);

- Bentham’ın yararçı felsefesinden esinlenerek iyi ve kötü duyguların matematiksel toplamı mutluluk ölçümünü sağlayacaktır. Bu düşünceden yola çıkarak hedonimetre (haz ölçer) adında bir cihaz icad edilerek mutluluğun ölçülebileceği ileri sürülmektedir.
- Amerikan Psikoloji Derneği Başkanı Seligman yayımladığı gerçek mutluluk adlı kitabında mutluluğu oluşturan bileşenler olan haz, bağlılık ve anlam kavramlarının ölçülmesi gerektiğini savunmuştur.
- Daniel Kahneman ve ekibi kişilerin bir önceki gün hissettikleri duygularını 1-7 puan arasında değerlendirerek mutluluklarını “günlük–yeniden yapılandırma” yöntemiyle ölçebileceklerini savunmuşlardır.

- David Lykken kişilerin mutluluğunda genlerin %50'lik bir etkiye sahip olduğu sonucuna yaptığı test sonucunda ulaşmıştır. Yani mutluluk ölçümünün %50'si genlerden kaynaklanmaktadır.
- Sonja Lyubomirsky ekibiyle birlikte yaptığı çalışmaların sonucunda genetik özelliklerin %50, kişisel davranışların %40 ve çevresel etkenlerin de %10 oranında mutluluğu etkilediği bulgusuna ulaşmışlardır.

Kişinin içinde yaşadığı toplumun bireyci veya toplumcu özellikte olması, sosyokültürel özellikleri, yaşam koşulları kişinin mutluluğunu etkilediği gibi mutluluğun ölçülmesinde de aşağıda sıralanan sorunların yaşanmasına sebep olmaktadır (Çakıroğlu, 2007: 39-40);

- **Çeviri problemleri:** Mutluluk kavramı daha çok batılı ülkelerde kullanıldığı için diğer ülkelere yapılan çevirilerde mutluluk kavramının esenlik, memnuniyet gibi farklı kelimelerle eşleştirilmesi kavram karmaşasına sebep olmaktadır.
- **Mutluluğun sosyal çekicilik gücü:** Mutluluk Batı ve Latin ülkelerinde ulaşılması istenen bir olgu iken Çin gibi Budist ülkelerde mutsuzluk ve memnuniyetsizlik ulaşılması istenen olgulardır. Ülkesel olarak bu farklı bakış açısı mutluluk kavramının sosyal çekicilik gücünün olup olmadığını oluşturmaktadır.
- **Karakteristik özelliklerin mutluluğu tanımlaması:** Kişinin içinde bulunduğu toplum bireyci özellik taşıyorsa kişi ve mutluluğu çok önemliyken, toplumcu kültürlerde her kişinin mutluluk seviyesi ortalama seyretmektedir.
- **Mutluluğun Batı konsepti olarak görülmesi:** Mutluluk kavramıyla ilgili yapılan çalışmalar daha çok batı ülkelerinde olduğu için diğer ülkelerdeki kişiler mutluluk kavramına çok alışkın değildir ve yapılan ölçümlerde sorulara ortalama yanıt vermektedirler.

Kişiyi mutlu eden para, spor yapmak, sevdikleriyle birlikte olmak, başarı ve benzeri tüm kriterler kişinin mutluluk hormonları salgılamasına sebep olduğundan kişinin mutlu olup olmadığını ölçmek için kan basıncı, kalp atışı ve salgıladığı hormonlara bakmak yeterli olabilir ama bu ölçümler kişiyi mutlu eden etkenin ne

olduğunu tam olarak analiz etmeyi sağlamayacaktır. Bu nedenle kişinin bireysel olarak mutluluğunu ölçmek amacıyla oluşturulan anket ve ölçeklerden yararlanılmaktadır. Bu ölçeklerin kullanımındaysa dikkat edilmesi gereken mutluluğun söz konusu kültürdeki tanımı ve kişiler tarafından nasıl anlamlandırıldığıdır (Davies, 2016: 241).

İlgili alan yazın incelendiğinde mutluluğun ölçülmesinde kullanılan ölçeklerden biri yaşam doyumu ölçeği (SWL) ve olumlu-olumsuz duygu (PANAS) ölçeğidir. Bu iki ölçek birlikte kullanılarak öznel iyi oluş hesaplanmaktadır (Eryılmaz, Ercan, 2010; 956). Mutluluğun ölçülmesiyle ilgili olarak geliştirilen ölçeklerden en yaygın olarak kullanılanı 29 sorudan oluşan Likert türündeki Oxford Mutluluk Ölçeğidir. Mutluluk kavramına yüklenen anlam kültürden kültüre farklılık gösterdiği için Argyle tarafından geliştirilen ölçek Doğan ve Sapmaz tarafından Türkçeye çevrilerek güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda Oxford mutluluk ölçeğiyle ilgili aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır (Doğan, Sapmaz, 2012: 303);

- Oxford Mutluluk Ölçeği (OMÖ) Türkçe formu, tek faktörlü yapıdadır.
- Oxford Mutluluk Ölçeği Mutluluk Ölçeği Türkçe formunun güvenilirliği yüksektir.
- Oxford Mutluluk Ölçeği Türkçe formu OMÖ Türkçe formu mutluluğu ölçmede kullanılabilir geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracıdır.

Tüm bu özellikler göz önüne alınarak araştırmamızda bireysel mutluluğun ölçülmesinde Oxford Mutluluk Ölçeği Türkçe formu kullanılmıştır.

## **2.2 İş Yerinde Mutluluk Kavramı**

Kişinin potansiyelini kullanması sonucu hissettiği his “psikolojik iyi oluş” kavramı ile açıklanmaktadır. Kişinin mevcut potansiyelini kullanacağı bir işe sahip olup, kendini ait hissederek işe adanması kendini gerçekleştirmesini sağlayarak kişiyi mutlu edecektir. Psikolojik iyi oluş kişinin kendini ve çevresini kabul etmesiyle başlar, yaşam amacına yönelik olarak kişisel gelişim sağlarken hem çevresiyle olumlu ve etkili iyi ilişkiler kurması hem de çevresine olan hâkimiyetiyle beslenir (Hefferon, Boniwell, 2014: 77-78).

Uykunun dışında kişinin geçirdiği zamanın çoğuna sahip olan iş, yaşam içinde önemli bir paya sahiptir (Judge, Klinger, 2009: 107). Kişinin sahip olduğu iş yaşam koşullarının da bir anlamda belirleyicisi olurken, ekonomik, psikolojik ve sosyo-kültürel açıdan da belirleyici olur. Bu nedenle kişilerin iş ve özel hayatlarındaki mutluluğu birbirlerini karşılıklı olarak etkilemektedir (Baysal, 1993: 16). Her geçen gün teknolojinin güçlendiği, şirketlerin yapılarının ve işleyişlerinin karmaşık bir hal aldığı modern çalışma dünyasında çalışanların yaptıkları işten mutlu olmaları gerekliliği kabul gören bir olgudur (Turgut, Çinko, 2017: 79). İşin kişi üzerindeki etkilerini araştıran çalışmaların tarihi üç bin yıl öncesine dayanmaktadır. Üç bin yıl önce Çinliler iş kavramını doğum, yaşam ve anlam olarak iki boyutlu tanımlamışlardır. Bu tanımda iş kişinin doğumundan sonra yaşamına anlam katan bir değer olarak görülmektedir (Fisk, 2008: 35).

Kişinin hayatında en fazla zaman alan uğraş olan “çalışma” kişiye ekonomik imkanlar, kariyer ve gelişim imkânı sağlayıp mutlu etmenin yanı sıra sorunlar ve zorluklar nedeniyle mutsuzlukta yaratabilmektedir (Alpaydın, 2013: 178). Gallup (2017) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre çalışanların sadece %13’ü kendilerini mevcut işleriyle “evli” gibi görüp bağlı hissetmekte ve bağlı hissetmekte, kalan %87 ise işlerini sahiplenmemektedirler. İşini sahiplenmeyen çalışanlar sadece mesai saatlerinde işe gidip gelen işe zaman ayıran ama işine aklını, potansiyelini ve duygularını vermeyen kişilerdir (Aktaran; Fleming, 2017: 56). Verimlilik ve performans odaklı çalışma hayatında her geçen gün artan kapitalist düzenin de etkisiyle daha güçlü ve iyi olana odaklanılmakta, duygular ise ikinci plana itilmektedir. Duyguları dikkate alınmayan ve sadece bir makine gibi görünen çalışanlar zamanla fiziksel ve ruhsal olarak hastalanmaya ve hastalık nedeniyle verimlilik ve performansları da düşmeye başlayınca işletmeler çalışanların olumlu ve olumsuz duygularıyla ilgilenmeye başlamışlardır. Dünya Ekonomik Forumunda çalışan sağlığı ve mutluluğu konusunun gündeme alınması da bunun bir göstergesidir (Davies, 2016: 106-107).

İşletme performansının artırılması ve istenen verimliliğin sağlanması için beşeri unsurlar işletmeler için kritik önem taşımaktadır (Tortop vd., 2010: 21). Günümüzde her geçen gün artan rekabet ve küreselleşmenin bir sonucu olarak

işletmeler sahip oldukları en değerli varlığın çalışanları olduğunu anlamışlardır. Çalışanın sadece işletmede var olması bir işletmenin başarısı için yeterli değildir. Çalışan mutlu, huzurlu, etkili ve sağlıklı ast-üst ilişkileri kurabildiği sürece performansını her geçen gün artırırken, mutsuz olduğunda standart performans gösteren hatta çalıştığı işletmeye zarar veren pozisyona gelebilmektedir (İslamoğlu, 2010: 3). Kişinin yaptığı işe ilgisiz ve mutsuz olması işletmenin başarısını etkileyen bir kriterdir. Gallup firmasının yaptığı araştırmaya göre işe ilgisiz çalışanlar yılda ABD’de 450 ila 550 milyar dolarlık maliyet kaybı yaşatmaktadır (Fleming, 2017: 57). Çevredeki mutlu ve başarılı kişiler incelendiğinde ürettikleri ürün ve hizmetlerin de daha farklı ve kaliteli olduğu göze çarpmaktadır. Örneğin, reçelleri çok lezzetli olan bir işletmenin çalışanlarına baktığımızda başarılarından dolayı mutlu oldukları, mutlulukları arttıkça da daha lezzetli ve kaliteli reçeller ürettikleri görülmektedir (Aras, 2017: 11). Mutlu çalışanlar daha sosyal, çevresiyle daha olumlu ve etkin ilişkiler kurabilen, paylaşımcı, uzlaşmacı ve üretken kişilerdir (McKenna, 2006: 296).

İşe başlayan her yeni çalışanın işiyle ilgili beklentileri vardır ve bu beklentiler gerçekleşmediğinde mutsuz hissetmeye başlar. Her çalışanın beklentisi birbirinden farklı olup zaman içinde değişip farklılaşsa da çalışanların işyerlerinden beklentileri fonksiyonel, ekonomik ve psikolojik fayda olmak üzere üç ana başlık altında toplanabilir (Baran, 2016: 35):

- **Fonksiyonel Faydalar:** Kişinin çalışma koşulları, gelişim ve kariyer fırsatları gibi somut etkenleri içerir.
- **Ekonomik Faydalar:** Kişinin sahip olduğu ücret, ek prim ve yan haklar gibi maddi etkenleri içerir.
- **Psikolojik Faydalar:** Bağlılık, ortak amaca yönelik çalışma, aidiyet gibi ölçülmesi zor ve soyut etkenleri içerir.

Günün en büyük bölümünü işlerinde geçirmek durumunda kalan çalışanların iş ortamındaki koşulları bireyin kendisini iyi hissetmesi konusunda etkili olmaktadır. İşte mutluluk, çalışanların iş yaşamından doyum elde etmesi, memnuniyet duyması, iş ortamında olumlu duyguların fazla, olumsuz duyguların daha az yaşanması olarak tanımlanabilir (Diener, Sandvik, Pavot, 1991). Olumlu duyguların olumsuz duygulara oranla daha çok hissedilmesi durumunu tanımlayan “duyuşsal iyilik algısı

(affective well-being)” kavramının iş hayatındaki karşılığı ise “işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı”dır ve kişinin iş hayatındaki mutluluğunu ifade eden bir kavramdır (Morrissy, Boman, Mergler, 2013: 158). İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı kavramını ilk defa Peter Warr (1987) kullandıktan sonra, Russell (1980) tarafından geliştirilerek olumlu ve olumsuz duygulardan oluşan iki boyutlu bir model haline getirilmiştir (Duyan, 2013: 108).

İlgili alan yazın incelendiğinde işyerinde mutluluk ile ilgili çok fazla araştırma yapılmamakla birlikte mutluluk kavramıyla hemen hemen eş anlamlı olarak anılan iş tatmini, akış, çalışan memnuniyeti, motivasyon, duygusal bağlılık, tatmin, memnuniyet gibi kavramlarla ilgili araştırmalar yapıldığı ve mutluluğun Tablo 19’da yer alan üç ana başlık altında incelendiği görülmektedir (Fisher, 2010: 385-386):

**Tablo 19 İşte Mutluluk ile İlişkili Kavramlar ve Boyutları**

<b>Birim Düzeyinde İşte Mutluluk</b>	<b>Geçici Düzeyde İşte Mutluluk</b>	<b>Bireysel Düzeyde İşte Mutluluk</b>
Moral/Toplu iş tatmini	İş tatmini durumu	İş tatmini
Grup ruh hali	Geçici etki	Duygusal örgütsel bağlılık
Birim seviyesinde kenetlenme	Akış durumu	İşe katılım
Grup görev tatmini	İşte geçici ruh hali	İşteki tipik ruh hali
	Kenetlenme durumu	Kenetlenme
	Görevden, işten zevk alma	Gelişme, büyüme
	İşte duygu	Şevk
	İçsel motivasyon durumu	İşte duygusal iyi oluş

Kaynak: Fisher, 2010: 385-386

İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ve iş doyumunu kavramları zaman zaman birbirleriyle karıştırılmaktadır. İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı kişinin sahip olduğu işiyle ilgili olumlu ve olumsuz duygularını, iş doyumunu ise kişinin işiyle ilgili inanç,

düşünce ve tutumlarını da kapsayan bir kavramdır (Morrissy, Boman, Mergler, 2013: 158). İşte mutluluk, iş tatmini ve çalışmaya tutkunlukla gözlemlenebilirken, tükenmişlik ve işkoliklik de iş yaşantısında mutluluğun düşük olduğunu göstermektedir (Turgut, Çinko, 2017: 79). Tükenmişliğin zıt olgusu olarak kavramlaşmış olan çalışmaya tutkunluk bir sağlık projesi kavramıdır (İslamoğlu, 2010: 65). Çalışma ortamındaki zorluklar bireylerin çalışmaya tutkunluğunu zedeleyip tükenmişlik yaşamasına ve bunun sonucu olarak başarılarının düşmesine, insanlara karşı duyarlılıklarını yitirmelerine ve zihinsel olarak bitkinlik ve yorgunluk hissetmelerine neden olabilir Bireylerin iş ortamlarındaki mutluluğunun değerlendirilebilmesi için olumlu duyguların ve olumsuz duyguların ele alınması gereklidir. Olumlu duygular tarafının en ucunda dinçlik yer alırken olumsuz duygular tarafında duygusal tükenmişlik bulunmaktadır (Diener vd, 1999: 277). Dinçlik tanımı kolayca yorulmama kabiliyetini, çalışırken yüksek enerjiyle çalışma arzusunu, zihinsel dayanıklılığı ve çaba sarf etme isteğini kapsar. Duygusal tükenmişlik ise çalışanın duygusal kaynaklarında azalma yaşandığını, enerji kapasitesinin tükendiğini ve artık kendisinden daha fazla veremeyeceğini hissetmesidir (Turgut, Çinko, 2017: 79).

İşyerinde mutluluk çoğu ülke için yeni bir kavram olmasına rağmen Danimarka başta olmak üzere kuzey ülkelerinde işyerinde mutluluk önem verilen bir kavramdır. Bunun en önemli göstergesi, işyerinde mutluluk kelimesini ifade eden özel bir kavram olan “arbejdsglaede-arbejde” kelimesinin yaratılmasıdır. Bu kelimedeki “arbejde” iş, “glaede” ise mutluluğu ifade etmektedir (Kjerulf, 2015: 28). İlgili alan yazın incelendiğinde işyerinde mutluluğun ve mutlu çalışanların farklı farklı tanımlandığı görülmektedir;

- İşlerinden zevk alan kişiler iş hayatında mutludur (Chawsithiwong, 2007: 67).
- Çalıştığı işi sadece para kazanma aracı olarak görmeyen, işi sahiplenen ve kurum amaçları için çalışan kişiler iş hayatında mutludur (Maenapothi, 2007: 32).
- İşyerinde mutluluğu temel alan işletmelerden biri olan e-ticaret kurumu Zappos işyerinde mutluluğu keyif, tutku ve ulvi amaç olarak üç kavramla açıklamaktadır. Kişi, kendisinin de bir parçası olduğunu hissettiği işletmede sürekli bir amaçtan diğerine koşarken, yaşadığı zamanın bile nasıl geçtiğini anlamayacaktır (Hsieh, 2011: 242-243).

- Kişi çalıştığı işten memnunsu ve tatmin olmuş hissediyorsa mutludur (Russell, 1980: 1161).
- Mesai saatinin bitmesini sabırsızlıkla beklemeyen, stressiz ve işinden kopuk olmayan kişiler mutludur (Rath, Harter, 2010: 43).
- Mutlu insanlar iş ve özel hayat dengesini sağlamış, düşük strese sahip kişilerdir (French vd., 2008: 3).
- İşle ilgili inisiyatif kullanma ve karar alma yetkisine sahip olan kendi kendini yönetebilen kişiler daha mutludur (McKenna, 2006: 296, 302).
- Bireyin amacının olması, bu amaca bağlanması, amacını gerçekleştirmek için uğraşması ve bu uğraşta başarı göstermesi mutluluğu değerlendirebileceğimiz önemli kriterlerdendir (Diener vd, 1999).
- Belli bir hedefi ve bu hedefe varmak için gösterilen çabanın mutluluğu açıklayabileceği düşünülmüştür (Tevrüz, Turgut, 2004: 33).
- İnsanların çalışma amaçlarının dünyevi, bireysel, normatif olmak üzere üç işlev yüklendiği görülmektedir (Tevrüz, Turgut, Çinko 2010). İnsanların amaçlarının iç kaynaklı ve dış kaynaklı olmalarına göre mutluluk ilişkisi değişmektedir. İç kaynaklı amaçlar; bireyin kendini geliştirmesi, özerklik, iyi ilişkilere sahip olma, topluma katkı sağlama gibi gelişime ve psikolojik sağlığa destek olan amaçlardır. Dış kaynaklı amaçlara finansal başarı, para kazanmak, popülerite ve imaj gibi istek ve arzuları verebiliriz (Turgut, Çinko, 2017: 80).

Talih oyunlarından on milyon dolar kazanan bir kişi çalışmaya devam eder mi? Yapılan araştırmalar paraya ihtiyaçları olmasa da bu kişilerin çalışmaya devam ettiklerini göstermektedir. Bu kişiler sinema sanatçısı, şarkıcı ya da ünlü bir model değildir, geleneksel işleri yapan normal çalışanlardır. Bu kişilerin çalışma zorunluluğu olmadan çalışmaları kendilerini işyerlerinde mutlu hissetmeleridir. Bunun aksine işyerinde mutlu olmayan kişiler ise hem fizyolojik hem de psikolojik açıdan rahatsız hissetmekte ve bu mutsuzluklarını ev hayatlarına da taşımaktadırlar (Schultz, Schultz, 2010: 3).

Kendini yönetme özerkliği teorisi insanın doğasında var olup evrensellik taşıyan üç temel ihtiyaç özerklik, yetkinlik ve yakınlığın bireyin psikolojik sağlığı ve gelişimi için önem taşıdığını kabul etmektedir. Bu üç temel ihtiyaç karşılandığında



kişinin psikolojik sağlığı ve mutluluğu artmakta, karşılanmadığı durumda bireyin sağlığını olumsuz etkilemekte ve mutluluğunda da düşüş olmaktadır. Temel psikolojik ihtiyaçların doyurulması çalışanların iş ortamındaki verimliliğini, işe bağlılığını, öz saygı ve mutluluğunu da artırmaktadır (Turgut, Çınko, 2017: 82; Parvin, Kabir, 2011: 313; Bakhshi, Gupta, 2016: 315). İşyerinde mutlu olan çalışanlar mutsuz olanlara oranlara (Pryce-Jones, 2010: 3-4; Warr, Clapperton, 2010: 7);

- %180 daha enerjik,
- Özel hayatlarında %180 daha mutlu ve huzurlu,
- İşlerine ve çalıştıkları kurumlara %108 daha bağlı,
- İşlerini %79 daha çok seven,
- Motivasyonları %50 daha yüksek,
- Hedeflerine %30 daha ulaşan kişilerdir.

### **2.2.1 Pozitif Psikoloji ve Etkili Olan Yaklaşımlar**

Bilimsel araştırma yöntemlerini kullanarak canlıların davranışlarının altında yatan nedenleri bireylerin ve toplumların sorunlarını çözümlenmek amacıyla anlamaya çalışan bilim dalına psikoloji adı verilmektedir (Izgar, 2012: 1). Psikoloji bireylerin düşünce ve davranışlarına odaklanarak ruhsal hayatlarını anlamayı amaçlamaktadır (French, Reayner, Rees, Rumbles, 2015: 6). İnsanların oluşturduğu işletmelerin belli bir amaca yönelik sinerjik ve motive bir şekilde çalışması için işletme bilimleri ve psikoloji birlikte çalışmaktadır (Eren, 2010: 4). Psikoloji zamanla birçok farklı bilim dalıyla çalışmalar yaparak multidisipliner bir özellik kazanmıştır.

İkinci Dünya savaşı öncesinde ruhsal hastalıkları tedavi etme, insanların yaşamlarını iyileştirme ve üstün yetenekleri geliştirmeye yönelik çalışan psikoloji, savaş sonrasında hastalıkların ve kusurların tedavisine odaklanmıştır (Tekinalp, Terzi, 2015: 1). Psikoloji biliminde son yarım yüzyıla kadar psikologlar sevgiden çok saldırganlık, cesareten çok korku, sağlıktan çok hastalık konuları ile ilgilenmişlerdir. Diğer bir deyişle psikoloji, insanın karanlık taraflarıyla ilgilenmiş ve insana ait erdemler konusunda katkıları çok kısıtlı olmuştur (Snyder, 2000). 1947 yılında Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü'nün kurulmasıyla hastalıklarla ilgili yaptıkları araştırmalardan da parasal destek alabilecek olmaları pek çok zihinsel hastalığın

anlaşılması ve tedavisi konusunda çalışmalar yapılmasına neden olmuştur (Seligman, Csikszentmihalyi, 2000: 6).

Uzun yıllar boyunca kendini hastalıkları iyileştirmeye adanmış psikoloji ve alt dalları hayatı daha yaşanabilir ve mutlu kılma konusunda yetersiz kalmıştır. Pozitif psikoloji, psikolojinin hastalıklara odaklı anlayışına karşın insanın tüm potansiyelini etkin kullanıp geliştirerek daha mutlu ve yaşanılabilir hayat sağlamayı amaçlamıştır. Pozitif psikoloji genel olarak aşağıda sıralanan konulara odaklanmıştır (Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, 2016: 17);

- Pozitif kişisel deneyimler: Mutluluk, iyimserlik, olumlu düşünme,
- Pozitif kişisel özellikler: Cesaret, bilgelik, kavga ve çatışmadan kaçmak, neşeli olma, geniş bakış açısına sahip olma,
- Sorumlu vatandaşlık bilinci oluşturan özellikler: Sosyal davranış kurallarına uyma, kibarlık, nezaket ve görgü kurallarına uyma,
- Pozitif kurumlar oluşturan özellikler.

Martin Seligman ve Mihaly Csikszentmihalyi 2000 yılında yazdıkları makalelerinde pozitif psikolojinin nasıl ortaya çıktığını kendi hayatlarında gözlemledikleriyle ortaya koymuşlardır. Martin Seligman'ın kızının yetiştirilmesi döneminde çocukların sorunlarının üstesinden gelinmesiyle birlikte onların en başarılı noktalarının belirlenmesi ve geliştirilmesinin de önemli olduğunu farketmesi ile oluşan fikir pozitif psikolojinin temelini oluşturmuştur. Mihaly Csikszentmihalyi ise 2. Dünya savaşı döneminde bir çocuk olarak yaşadığı güvenli dünyanın yıkılışına başarılı ve güçlü pek çok yetişkinin çaresiz ve cesaretini yitirmiş olarak boş bir kabuk haline dönüşmesine tanıklık ederken tüm bu koşullara rağmen bütünlüğünü ve kararlılığını koruyan bazı bireylerin çevrelerine umudun ve sükûnetin korunması yönünde önderlik ettiğini tespit etmiştir. Üstelik bu insanlar diğerlerinden daha iyi eğitim almış, en yetenekli ya da en saygı duyulan kişiler olmamalarına rağmen bu kişileri diğerlerinden ayıran nedenleri araştıran Csikszentmihalyi psikolojiye yönelirken pozitif psikolojinin de ne kadar önemli bir ihtiyaç olduğunu fark etmiştir. Pozitif psikolojinin amacı hayatta ki olumsuzlukları ve hastalıkları iyileştirmenin yanı sıra insanların pozitif özelliklerini tespit edip geliştirmeye yönelik bir değişim yaratmaktır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5).

Son yarım yüzyıldır psikologlar insan olmanın önemli unsurlarının yaratıcılık, sevgi, keyif ve gelişim kapasitesi gibi göz ardı edildiğini vurgulayarak pozitif odaklı çağrılarda bulunmuşlardır. Böylelikle pozitif bilimlerin temelleri atılmaya başlanmıştır (Gillham ve Seligman,1999:163-164). Pozitif psikolojin genel olarak amacı kişilerin hayatta daha mutlu, huzurlu ve doya doya yaşamaları için gerekli bilgi, beceri ve yeteneklere nasıl sahip olacaklarının yollarını araştırıp bulmaktır (Gerrig, Zimbardo, 2015: 378). Pozitif psikoloji, öznel seviyede değerli olan deneyimler, geçmişteki mutluluk, memnuniyet ve tatmin, umut, iyimserlik ve yaşanan zaman için akış ve mutluluk olarak tanımlanabilir. Selligman ve Csikszentmihalyi Amerikan Psychologist dersinin 55.sayısındaki makalelerinde pozitif psikoloji hareketine faydalı olacağını öngördükleri onbeş makaleyi tartışarak pozitif psikoloji hareketini tanıtmışlardır (Gillham ve Seligman,2000: 5-14). Pozitif psikolojinin günümüze kadar gelen tarihsel gelişim süreci aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Tekinalp, Terzi, 2015: 1-3);

- Pozitif psikoloji Antik Yunan döneminde Aristoteles'den itibaren ifade edilen bir kavramdır. Aristoteles "Nicomachean Ethics" adı eserinde dünyadaki tüm insanlar için ulaşılabilecek en yüksek iyilik mertebesinin ve yaşanılabilir bir yaşamın mutlulukla mümkün olabileceğini savunmuştur.
- Modern psikoloji kökenli William James, John Dewey ve Granville Stanley'de çalışmalarında kişi odaklı pozitif çalışmalarını vurgulamışlardır.
- Alfred Adler'in 1937 yılında yayınlanan "İnsanlığın Gelişimi" adı makalesinde bireysel psikolojinin mutlu ve iyimser bir bilim olduğunu savunmuştur.
- 1950'lerde hümanistik psikolojinin popülerliğinin artmasıyla birlikte Amerika ve Avrupa'da insana odaklı pozitif özellikler ve deneyimlere gösterilen ilgi artmıştır.
- 1954 yılında Maslow "Motivasyon ve Kişilik" isimli kitabının son bölümünde pozitif psikolojiye yer vermiş ve psikolojinin uzun yıllar odaklandığı hastalık ve olumsuzluklar yerine pozitif yönelmesi gerektiğini vurgulamıştır.
- 1998'de Amerikan Psikoloji Derneği Başkanı (APA) Martin Seligman 1999'da düzenlediği APA kongresinde pozitif psikolojiyi ön plana çıkararak

artık psikoloji alanında çalışma yapan araştırmacıların hastalıklardan sıyrılıp pozitif konulara yönelmeleri gerektiğini vurgulamıştır. Bu kongre sonrasında pozitif psikoloji gelişimi hız kazanmış ve pozitif psikoloji yönetim kurulu ve ağı oluşturulmuştur.

- Martin Seligman'ın APA başkanlığını yaptığı 7 yıl boyunca Pozitif Psikoloji Merkezi kurulmuş, çok fazla makale ve kitap basılmıştır.
- 2005 yılında Pennsylvania Üniversitesinde Pozitif Psikoloji alanında yüksek lisans açılmıştır.
- 2006 yılında ilk Pozitif Psikolojisi dergisi olan “Journal of Positive Psychology” yayınlanmaya başlamıştır.

Pozitif psikolojinin çıkış noktalarını Csikszentmihalyi aşağıda sıralanan üç ana başlık altında değerlendirmiştir (Tekinalp, Terzi, 2015: 3):

- İnsan olmanın anlamıyla ilgili yeni bir bakış açısı yaratma gereksinimi,
- İnsanların kendilerini evrendeki en yüce varlık olarak görmeleri,
- İnsanların bireysel hırs ve istekleri tarafından yönetilmesi düşüncesi.

İlgili alan yazında kişilerin mutluluğu, acıdan kaçıp hazza yönelme olan hedonik ve bir amaca yönelik çalışarak kişinin kendini bulmasını ifade eden eudaimonik olarak iki ana yapı altında incelenmektedir. Yunan Ahlak felsefesinden günümüze kadar olan pozitif psikoloji yaklaşımlarında kişinin iyiye yönelerek kendini mutluluğa ulaştıracak akvitelere yoğunlaştığı görülmektedir (Turgut, Çinko, 2017: 266).

Peterson ve Seligman pozitif psikolojinin ilgi alanına giren insana dair erdemleri altı ana başlık altında yer alan karakter ile ilgili yirmi dört güçlü yön olarak tanımlamıştır (Seligman vd., 2005: 412);

1. Bilgelik ve bilgi birikimi; yaratıcılık, merak, açık fikirlilik, öğrenmeyi sevmek,
2. Bakış açısı; cesaret, otantiklik, cesurluk, kararlılık, canlılık,
3. İnsancılık: nezaket, sevgi, sosyal zeka,
4. Adalet, hakkaniyet, liderli, ekip çalışması,
5. Ölçülülük: affedicilik, alçak gönüllülük, sağduyululuk, öz düzenleme,

6. Aşkılık: güzellik ve mükemmelliği takdir etme, minnettarlık, umut, mizah, dindarlık.

### **2.2.1.1 Pozitif rgtsel Düşünce Okulu**

Pozitif rgtsel Düşünce Okulu psikoloji akımı American Psikoloji Derneği başkanı Martin Seligman tarafından ortaya konulmuş ve psikolojinin temel odağı olan insan yaşamını daha verimli, daha değerli hale getirmek ve insan potansiyelini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Bu dönemde İnsanların yetenek, erdem ve mutluluk gibi pozitif güçlü yönlerinin ortaya çıkartılması ve geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar başlamıştır (Luthas, Youssef, 2004:151).

Pozitif psikoloji akımıyla birlikte Pozitif rgtsel Düşünce Okulu (POS) ve Pozitif rgtsel Davranış (POB) akımları da ortaya çıkmıştır. Pozitif rgtsel Düşünce Okulu Michigan niversitesi'nde çalışan bilim adamlarının çalışmalarına dayanmakta olup kriz dönemlerinde ve koşullar olumsuz olduğunda örgütlerin hayatta kalmalarına ve etkinliklerini sürdürebilmelerine destek olabilecek pozitif örgütsel özelliklerle ilgilenmektedir. Pozitif rgtsel Davranış (POB) daha çok makro örgütsel düzeyde araştırmalar yapmaktadır. POS'un ilgi alanı örgütlerin ve üyelerin pozitif ıktıları, süreçleri ve özellikleridir. Mükemmellik, başarı, gelişme, refah, dayanıklılık/esneklik, erdem gibi kelimelerle ifade edilen dinamiklere odaklanmakta ve iyilik ve pozitif insan gücü ile ilgili konuları vurgulamaktadır (Luthans vd., 2005: 251-252).

Pozitif rgtsel Davranış, pozitif olaylarla ilgili; kolaylaştırıcılar (süreçler, yetenekler, yapılar, yöntemler), motivasyonlar (cömertlik, fedakrlık, kendini düşünmeden yapılan katkı), çıktılar veya etkiler (canlılık, anlamlılık, neşe, yüksek kaliteli ilişkiler) gibi konulara dikkat çekerek, geleneksel örgüt çalışmalarından ayrılmaktadır (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron, 2007; Donaldson ve Ko, 2010: 179).

Pozitif rgtsel Düşünce Okulu'nu daha iyi anlayabilmek için bu hareketi temsil eden P-O-S harflerinin aılımlını değerlendirmek gerekir (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron, 2007);

- **P – Positive – Pozitif: POS:** Psikolojik dayanıklılık, anlamlılık, aynı zamanda minnettarlık ve olumlu ilişkiler gibi pozitif durumlarla ilgili dinamikler ve çıktılarla ilgilidir. Geleneksel örgüt çalışmalarında pozitif durumların, dinamiklerin ve çıktılarının yeterince yer almadığı söylenebilir. (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron, 2007). POS; davranışın ve değişimin tipik modellerini içermekle beraber, mükemmelliğin olası modellerini ve beklenen modellerden pozitif sapmaları vurgulama eğilimindedir. Modeli oluşturan pozitif süreçleri inceleyerek yeni bir anlayış ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. POS; bireyler, gruplar ve örgütler için pozitif sonuçları olan faktörleri incelemek ve vurgulamak eğilimindedir. Pozitif kelimesi başka bir deyişle, örgütlerdeki dinamikleri ve süreçleri geliştiren doğrulayıcı yönleri ve yönelimleri temsil etmektedir (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron ve Caza, 2004: 731; Cameron, 2007).
- **O – Organizational – Örgütsel: POS;** örgütsel bağlamda zamanla oluşan pozitif süreç ve durumlarla ilgilidir. Örgütlerdeki pozitif olayları, pozitif örgüt ayırımında değerlendirir. Örgüt teorilerinden bütüncül bir şekilde faydalanarak, pozitifliğin ortaya çıkışını, nedenlerini, sonuçlarını, anlamaya ve açıklamaya ilişkin tahminlerde bulunmaya çalışır. Örgüt teorilerinin sınırlarını genişleterek, örgüt çalışmalarında genellikle ihmal edilen; pozitif durumların, süreçlerin ve ilişkilerin gözlemlenebilmesini sağlar (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron, 2007). Pozitif örgütsel dinamikler ve pozitif örgütsel süreçler yoluyla ortaya çıkan, alışılmadık şekilde pozitif veya beklenmedik, yeni ve farklı oluşumlara odaklanır. İçerik, süreç ve etkileşimlerin; bireylerdeki, gruplardaki ve örgütlerdeki pozitif durumlarla ilişkilerini araştırır. (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003; Cameron, Caza, 2004: 731; Cameron, 2007).
- **S – Scholarship – Düşünce Okulu: POS,** çoğu pozitif dinamikleri ve çıktıları anlatan kişisel gelişim ile ilgili yayınlara karşı duruş sergilemez ancak pozitif olaylara dikkatli, sistematik ve teori temelli bir dayanak oluşturmayı hedefler. POS; kavramların dikkatlice tanımlanmasına, reçete ve tavsiyelerin gerekçelendirilmesine, aktarılan sonuçların bilimsel süreçlerle tutarlı olmasına ve geçmişte yapılmış benzer çalışmalarla temellendirilmesine gerek duymaktadır (Cameron, Dutton, Quinn, 2003; Cameron, Caza, 2004: 731; Cameron, 2007). POS; pozitif dinamikleri yaratan örgütsel

ayarlamalardaki kalıcı ve/veya geçici yapılara ve süreçlere odaklanmaktadır. İnsan topluluklarındaki pozitif durumları ve dinamikleri besleyen; yapı, kültür, süreç, liderlik ve diğer örgütsel koşullar ile ilişkilidir. (Bernstein, 2003: 267).

### **2.2.1.2 Pozitif Örgütsel Davranış**

Pozitiflik tüm canlıların enerjilerini tüketen negatif (olumsuz) enerjilerden kaçarak hayat veren pozitif (olumlu) enerjilere yönelme eğilimini ifade eden “heliotropik” bir kavramdır. Örneğin, kişilere pozitif, anlamsız ve olumsuz kelimeler içeren bir liste verilir sonrasında akıllarında kalan kelimeler sorulduğunda en çok olumlu kelimelerin hatırlandığı görülmüştür. Güneş doğanın pozitif enerji kaynağıyken, insan ilişkilerinde kibarlık, nezaket ve karşı tarafa değer vermek pozitif enerji veren kaynaklardır. İşletmelerdeki pozitif uygulamalar da çalışanlara olumlu enerjiler yaratır (Cameron, 2016: 10).

Pozitif Örgütsel Davranış yaklaşımında olumlu yönler odaklanılır ve işgörenlerin güçlü ve olumlu yönlerinin ölçülüp geliştirilebilir olduğuna inanılır. Güçlü yönleriyle daha başarılı olan çalışanlar bireysel olarak da daha mutlu olacaktır. Pozitif Örgütsel Davranış düşüncesinin temelinde zayıf ve hastalıklı olan taraf yerine sağlıklı ve iyi olan tarafa odaklanmayı ifade eden solutogenesis kelimesinden türetilen solutojenik yaklaşım vardır. Pozitif Örgütsel Davranış yaklaşımının ilgili alanda öncüsü sayılan Luthans’a göre kişilerin ölçülüp geliştirilebilen olumlu özellikleri olan özyeterlik, umut, iyimserlik ve direnç gibi duyguları “Pozitif Psikolojik Sermaye”yi oluşturan unsurlardır ve bunlar geliştikçe kişi daha mutlu hissedecektir (Akduman, 2015: 71).

Pozitif yönetim uygulamaları işletmelere performanslarını verimli ve etkin kullanma fırsatı verir (Cameron, 2016: 161). Tüm insanların hergün aynı istekle ve zevkle gidecekleri, gelişip performanslarını sürekli geliştirdikleri bir işe sahip olmaları mümkün müdür? Endüstriyel psikoloji alanında çalışan araştırmacılar yıllardır bu sorunun cevabını aramasına rağmen her çalışanın işinden zevk alması ve yüksek performans göstereceği bir çalışma ortamı henüz yaratılamamıştır (Aamodt, 2010: 2).

## 2.2.2 Pozitif Psikoloji ve Mutluluk

Günümüzde çok popüler olan pozitif psikoloji insanlık tarihi kadar eski bir kavram olan mutluluğa odaklanmıştır. Pozitif psikoloji ya da diğer bir deyişle iyi oluş bilimi “polyannacılık” değil, insanın mutlu bir yaşam sürmesi için gerekli olan kriterleri anlama bilimidir. Aynı düşünce biçimi Mevlana’nın öğüt ve hikâyelerinde de sık sık vurgulanmaktadır. Örneğin; Mevlana’nın “*Üzülme, istediğin bir şey olmuyorsa ya daha iyisi olacağı için ya da gerçekten olmaması gerektiği içindir*” sözü pozitif düşünerek her olayın iyi tarafını görüp mutlu olmayı vurgulamaktadır (Bannink, 2017: V). Yani, olayları anlamdıran kişinin bakış açısı ve “iyi” ve “kötü” kavramlarına yüklediği anlamdır. Bu da pozitif düşüncenin temelinde yatan felsefelerden biridir (Yakıt, 1990: 43).

Pozitif psikoloji kişileri daha iyi bir vatandaş, daha iyi bir aile üyesi, daha iyi bir arkadaş, daha iyi bir çalışan haline getirebilecek sorumluluk, diğerkamalık, hoşgörü, kibarlık, etik çalışma gibi ahlaki değerleri odağına alarak kişinin daha mutlu olmasına odaklanır. Mutluluk, pozitif psikolojinin temelinde yer alan en önemli kavramlardan biridir (Ayten, 2014: 31). Pozitif psikoloji mutluluğu öznel iyi oluş (bireysel mutluluk), psikolojik iyi oluş ve duygusal iyi oluş olmak üzere farklı boyutlarda anlamaya, tanımlamaya ve bu mutlulukları etkileyen değişkenlerin neler olduğunu analiz etmeye çalışır (Carr, 2004: 1).

Seligman pozitif psikolojide mutluluk teorisini İngilizce baş harfleriyle “PERMA” şeklinde nitelenen aşağıda sıralanan beş temel kavramla oluşturmuştur. Bu beş temel kavram başlı başına ölçülebilmeli, bireysel olarak istenmeli ve mutluluğa katkı sağlamalıdır (Bannink, 2017: 11-12; Gracia vd., 2017: 263):

- **Olumlu duygular (Positifemotion):** Kişinin geçmişine, şu anına ve geleceğine iyimser bakabilmesi kişinin mutluluyla bağlantılıdır.
- **Yaşama bağlılık (Engagement):** Kişiyi yaşama bağlayacak ve içine yaşama sevindi dolduracak etkenleri mutluluğa giden yolu da bulmasını sağlar.
- **İlişkiler (Relationship):** Sosyal bir canlı olan insan çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurduğunda etrafına neşe ve mutluluk kaynağı olurken, kendi de mutlu olur.



- **Hayatın Anlamı (Meaning):** Kişinin hayattaki yaşamını anlamlı kılacak amaç ve hedeflere sahip olması, kendini faydalı görmesi mutlu olmasını sağlar.
- **Başarı (Accomplishment):** Kişinin ulaşmak istediği hedefleri olması ve bu hedeflere ulaşmak için içinde arzuya sahip olarak istekle çalışması mutlu olmasını sağlar.

### 2.2.3 İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı

Ekonomik ve teknolojik gelişmeler bir yandan çalışanların yeni yetkinlikler geliştirip daha fazla imkana sahip olmalarını sağlarken, diğer yandan yapılan işleri daha zor ve kompleks hale getirmektedir (Wingerden, Bakker, Derks, 2017: 164). İnsanların hayatlarında olumlu ve olumsuz birçok etki yaratan sahip oldukları iş, sosyal ve bireysel olarak da kişileri etkilemektedir. Sahip olunan işin çalışma koşulları kişinin sağlığını bile etkilerken mutluluğunu da etkileyeceği aşikâr bir sonuçtur (Liu vd., 2016: 1044). Çalışanlar işyerlerinde mutlu olmadıklarında geleneksel iletişim yöntemleri yerine günümüzün en etkin iletişim araçları olan sosyal medya (facebook, twitter) aracılığıyla seslerini duyurmaya çalışmaktadırlar. İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısının etkilerini sosyal medyada analiz etmek amacıyla yapılan araştırmalarda (Liu vd., 2016; De Choudhury, Counts, 2013; Yardi vd., 2008; Koları vd., 2007) çalışanların işleriyle ilgili mutsuzlarını belirttikleri özellikle yöneticileri, çalışma saatleri, ücret beklentisi konularında olumsuz görüşlerini bildirdikleri görülmektedir.

Çalışanların mutsuz olduklarına dair seslerini duyurma çabalarının aksine ilgili alan yazın incelendiğinde iş tatmini ya da bağlılık gibi mutluluğun pozitif yanlarını arttırmayı amaçlayan çalışmalardan çok tükenmişlik gibi negatif yanlarına odaklanan birçok araştırma (Capel, 1991; Castanheira, Chambel, 2010; De Cuyper vd., 2012; Demerouti vd., 2004; Demerouti vd., 2009; Dunford vd., 2012; Evolahti vd., 2013; Houkes vd., 2011; Hultell vd., 2013; Kim, Ji, Kao, 2011; Leone vd., 2008; Lizano, Mor Barak, 2012; Nagy, Nagy, 1992; Rudman, Gustavsson; 2011; Salmela-Aro vd., 2011, Schaufeli vd., 2011; Taris vd., 2005) yapıldığı görülmektedir.

Kurumlarda insan kaynakları departmanlarının uzun yıllardır standart hale getirerek yaptığı çalışan memnuniyeti çalışmalarının büyük çoğunluğu piknik düzenlemek, partiler vermek, hobi klüpleri oluşturmak, güzellik merkezi açmak gibi “hijyen” faktör niteliğinde olup kısa zamanla etkisini yitirmektedir. Çalışan memnuniyeti ve mutluluğunu artırma amacıyla yapılan çalışmalarının çoğu uzun yıllardır “kurum içinde etkin iletişimi sağlama, yöneticileri geliştirme ve takdir kültürlerini artırma, ücret ve yan hakları iyileştirme” şeklinde aynı konulara odaklanılmışlardır. Çalışan memnuniyetini artırma amaçlı yapılan çalışmalar çalışanları neyin uzun süreli mutlu edip, memnuniyetlerini sağlamanın yanı sıra bağlılıklarını da arttıracakları analiz edilerek planlanmalıdır (Baltaş ve Uşaklıgil, 2014: 121). Çalışan mutluluğun zamanla değişimi konusunda ilgili alan yazında bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar çalışan mutluluğunun dinamik değil statik özellikte olduğunu (Cummins, Gullone, Lau, 2002; Headey, Wearing, 1989), bir kısmı çalışan mutluluğunun zamanla artan veya azalan özellikte olduğunu (Fredrickson, 1998; Hobfoll, 1989), bir kısmı da çalışan mutluluğunun yaşla belirli bir denge seviyesine ulaştığını (Baltes, Baltes, 1990; Baltes, Lindenberg, Staudinger, 1998; Charles, Carstensen, 2009) savunmaktadır.

Çalışma hayatında yer alan kişileri motive ederek maksimum performans sağlamak konusunda uzun yıllardır çalışmalar yapan Daniel H. “Pink Drive” adlı kitabında motivasyonu üç farklı şekilde tanımlamıştır (Tarhan, 2016: 163-164);

- **Motivasyon 1.0:** Çalışanların sadece biyolojik ve fizyolojik temel gereksinimlerinin karşılanmasıdır.
- **Motivasyon 2.0:** Çalışanların temel ve fizyolojik ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra, yaptıkları işin performansı değerlendirilerek ödül veya ceza ile geri bildirim almalarıdır.
- **Motivasyon 3.0:** İnsan odaklı hümanistik yaklaşımın etkisiyle çalışanların kendilerini gerçekleştirme olanağı buldukları yani özerkliğe sahip oldukları, gelişebildikleri işler ve çalışma ortamlarıdır. Yeni nesil çalışanları sadece bir kaynak olarak değil insan olarak görüp olumlu ve olumsuz duygularına odaklanmak, mutluluğunu önemsemek gibi kavramlar gündeme gelmiştir.

Global anlamda çalışan mutluluğuna verilen önemin en önemli göstergeleri olarak Microsoft, Lego, Google, IKEA, Hilton, Walt Disney, Marriott gibi

işletmelerde, Dünya Sağlık Örgütü gibi toplumsal örgütlerde ve hemen hemen tüm Avrupa ülkelerindeki mutluluk konusunda yapılan araştırmalardır. 20 Mart 2013 tarihinin “Mutluluk günü” ilan edilmesi sonrasında kalkınma araştırmaları ve ülke raporlarının da içinde yer alan önemli bir kriter haline gelen mutluluk konusuna gösterilen önem sadece iç müşteri olan çalışanları değil müşteri memnuniyeti kapsamında hizmet sektörünü de yakından etkilemiştir. Hizmet sektöründe bu konuya gösterilen önem işletme değer ve çalışma prensiplerine de yansıtılmıştır. Örneğin, Walt Disney’in temel değerlerinden biri “milyonlara mutluluğu getirmek” olarak tanımlanmıştır. (Nazlı, 2015: 68).

#### **2.2.4 İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısını Etkileyen Değişkenler**

İlgili alan yazın incelendiğinde Türkiye’de işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ve etkileyen değişkenler konusunda çok fazla araştırma yapılmadığı, işe ilişkin mutluluk duygusuyla benzer anlam içeren iş tatmini, iş doyumunu ve yaşam doyumunu ve memnuniyeti gibi kavramlara yoğunlaştığı görülmektedir (Güner, Bozkurt, 2017: 87). Uzun yıllardır işletmeler “*çalışanlarıma istediğim şeyi nasıl yaptırabilirim*” sorusuna cevap aradıkları halde çalışanları tam olarak neyin mutlu ve motive edeceği konusu kesinlik kazanmış değildir (İnan, 2014: 43). Bu amaçla çalışan mutluluğunu etkileyen değişkenlerle ilgili araştırmalar yapılmıştır:

**Ast-Üst ve Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler:** Sosyal bir varlık olan insanlar başkalarıyla birlikte olmaktan memnuniyet duyarlar. Sosyalleşme imkanı sunan çalışma ortamlarında kurulan ilişkiler kişilerin mutluluğunu etkileyen en önemli değişkenlerden biridir (Warr, Clapperton, 2010: 58). Blake vd. (2003) ast-üst ilişkilerinin kişilerin mutluluğunu nasıl etkilediğini analiz etmek amacıyla tarafından 727 katılımcıyla yaptıkları araştırma sonucuna göre, çalışanların üstleriyle kurdukları iletişim ve etkileşim mutluluklarını direkt etkilemektedir. Yöneticileriyle iletişimde ve etkileşimde sorun yaşamayan kişiler işlerine daha çok kolay bağlanan ve standart üstü performans sergileyen kişilerdir aksine yöneticileriyle sorun yaşayan kişiler ise sadece kendilerinden bekleneni yapan standart çalışanlardır (Blake vd., 2003: 475; Moen vd., 2016: 158). Çalışma hayatında bir aile ortamı yaratmaya çalışan, çalışanlarıyla bireysel olarak hem iş hem de iş dışındaki hayatlarıyla da ilgilenen “paternalist” liderlerle çalışan kişilerin daha mutlu ve başarılı olduğu görülmektedir (Taşlıyan, Çiçeklioğlu, Bıyıkbeyi, 2017: 77). Çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle

ilişkilerinde nezaketsizlik hissedilen çalışanların ise mutsuzluğu olumsuz olarak etkilenmektedir (Paulin, Griffin, 2016; Lim vd., 2008; Pearson, Porath, 2009). Bunun tersine çalışma arkadaşlarıyla pozitif ilişkiler kuran çalışanların işyerinde mutlulukları daha yüksektir (Hur, Buetner, Jeon, 2015; 453; Selamu vd., 2017: 8). Cana yakın ve destekleyen çalışma arkadaşları olması kişinin mutluluğunu arttıran en önemli etkenlerden biridir (Nazlı, 2015: 53).

**Yapılan İşin Anlamı:** Kişinin inandığı ve anlamlı bulduğu işi yapmasıyla kariyer ve işyerinde mutluluk algısı arasında etkileşim vardır. Yaptığı işin katma değerini iş, aile ve sosyal çevresinde gören kişi kendi yaptığı işi değerli ve anlamlı bulmaktadır (Warr, Clapperton, 2010: 55-56). Yapılan işin ulvi olduğu tıp çalışanları veya din görevlileri dışında topluma hizmet eden çoğu görevde (apartman görevlisi, hastanede temizlik personeli gibi) kişiye mutluluk getirmektedir. Sahip olduğu işi değerli bulan “çağırma yönelimi” kişiler yaptıkları iş ne olursa olsun, konumları ne seviyede olursa olsun mutlu olabilirken, işlerini sadece para karşılığı yapan “meslek yönelimli” olanlar daha zor mutlu oldukları gibi çok da kolay mutsuz olabilirler (Hefferon, Boniwell, 2014: 57).

**Geribildirim Almak:** Yaptıkları işin sonucunda geribildirim alan çalışanlar hedeflerine ne kadar ulaştıkları görmenin yanı sıra gelişim fırsatları da yakalayabilmektedirler (Woods, West, 2010; 168). Özellikle başarılı bir çalışmanın ardından alınan pozitif geribildirim ve takdir çalışanın mutluluğunu arttırmaktadır (Nazlı, 2015: 53).

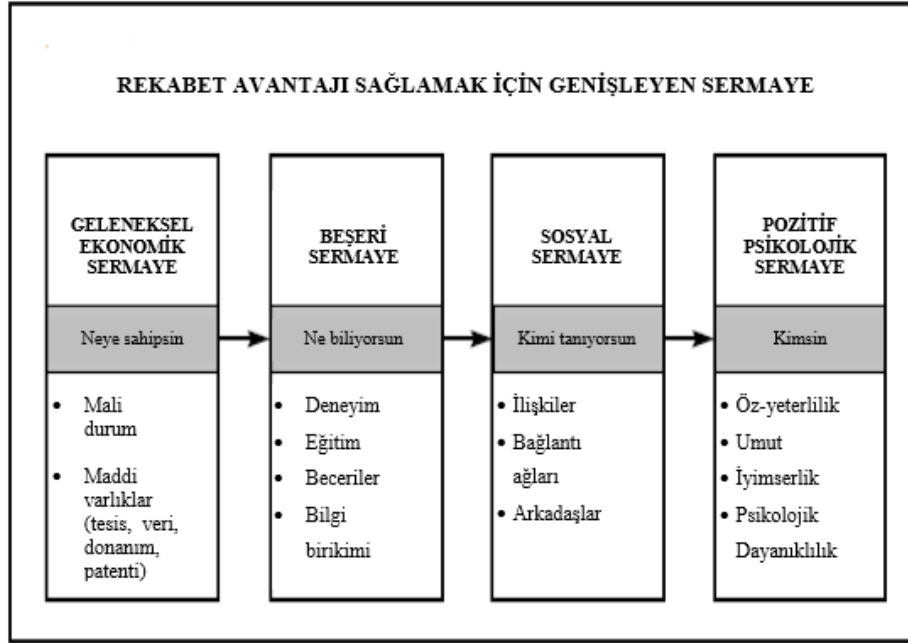
**İşsizlik:** Kişilerin yaşamlarını sürdürebilmek ve ekonomik sıkıntı yaşamamaları için çalışmaları yani bir işe sahip olmaları gerekmektedir. Bu görüşten yola çıkarak Krause (2013) kişinin işe sahip olması ve mutluluğu arasında bir ilişki olup olmadığını analiz etmek amacıyla 2 yıl süren bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmanın sonucuna göre işsizlik ve mutluluk arasındaki ilişki “u” şeklindedir. Yani, işe sahip olan birey mutluysen, işsiz kaldığında zamanla mutsuz olur ve yine zamanla kişi işsizliğe alışıp durumunu hazmettiği için eski mutluluk seviyesine geri dönmektedir. Bu ilişki cinsiyete göre de değişkendir. Erkeklerin aile babası olma ve ev geçindirme gibi sorumlulukları daha fazla üstlenmeleri nedeniyle işsizlik durumu mutluluklarını daha fazla düşürmektedir. Ayrıca mutlu bireylerin işsiz kalma süreleri

de mutsuz olanlara göre daha kısadır yani mutlu bireyler daha kısa sürede iş bulabilmektedirler (Krause, 2013: 18). Bunun yanı sıra iş bulma olasılığı az olan sektör veya pozisyonlara sahip çalışanların da mutlu olsalar da olmasalarda çok fazla seçenekleri olmadığı için mevcut işlerinde kalma zorunluğu hissetmeleri mevcut işyerlerindeki mutluluklarını olumsuz yönde etkilenmektedir (Stengard vd., 2016: 168).

**Performans:** Mutlu çalışanların daha yüksek performans gösterdiği sözlü olarak desteklenmesine rağmen kesinlik kazanmayan bir konudur. İlgili alan yazında duyguların performansa etkisiyle ilgili en çok karşılaşılan kavram duygusal tükenmişliktir. Duygusal olarak tükenmiş hisseden mutsuz bireyin performansı da olumsuz etkilenecektir ama bu konunun bilimsel olarak araştırılıp analiz edilmesi gereklidir (Wright, Staw, 1999a: 3; Wright, Staw, 1999b; Taris, Schreurs, 2009, 122, Taris, 2006: 316).

**Çalışma Saatleri ve Biçimi:** Uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma işle ilgili iyilik algısını olumsuz yönde etkilemektedir (Selamu vd., 2017: 10).

**Pozitif Psikolojik Sermaye:** Günümüzün sürekli değişen ve gelişen rekabet odaklı iş dünyasında işletmelerin başarılı olabilmesi için sosyal ve beşeri sermayenin yanı sıra pozitif psikolojik sermayeye de ihtiyaçları vardır. Rekabet avantajı sağlamak isteyen işletmelerin sahip olması gereken sermaye türleri ve bu sermayeleri oluşturan kavramlar Şekil 3'de açıklanmıştır (Dönmez, 2014: 64-65):



**Şekil 3 Sermaye Türleri**

Kaynak: Dönmez, 2014: 64-65

Pozitif psikolojik sermaye aşağıda sıralanan dört kavramdan oluşmaktadır (Dönmez, 2014: 63-70);

- **Özyeterlilik:** Kişilerin zorlu görevleri yapabileceğine inanarak üstlenmesini ifade eder.
- **İyimserlik:** Mevcut ve gelecekteki konum için olumlu ve pozitif düşünmeyi ifade eder.
- **Umut:** Kişinin hedefi, hedeflere ulaşmak için harekete geçiren güduları ve hedeflere ulaştıracak yöntemleri belirleme sürecini kapsayan bir kavramdır.
- **Psikolojik Dayanıklılık:** Yaşanan sıkıntılardan sonra kısa sürede toparlanma ve sorunları çözebilme gücünü ifade eder.

Yukarıda sıralanan pozitif psikolojik sermaye bileşenleri ile işe ilişkin duyusal iyilik algısı bileşenleri (pozitif duygular, yüksek memnunluk yüksek uyarılmışlık, yüksek memnunluk düşük uyarılmışlık, negatif duygular, düşük memnunluk yüksek uyarılmışlık, düşük memnunluk düşük uyarılmışlık) arasında anlamlı ilişkiler vardır. Pozitif psikolojik sermayeyi oluşturan bileşenlerden umut ve iyimserlik işe ilişkin duyusal iyilik algısı bileşenlerinden pozitif duygular, yüksek

memnunluk yüksek uyarılmışlık ve yüksek memnunluk düşük uyarılmışlığı olumlu yönde etkilemektedir (Dönmez, 2014: 245).

İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısını etkileyen değişkenleri analiz etmek amacıyla Chaiprasit ve Santidhirakul (2011) tarafından küçük ve orta ölçekli işletmelerde yapılan çalışma sonucunda aşağıda sıralanan beş faktörün kişinin işyerindeki mutluluğunu etkilediğı bulgusuna ulaşılmıştır (Chaiprasit ve Santidhirakul, 2011: 198);

1. İşin çalışana ilham vermesi,
2. İşletmede paylaşılan ortak değerler ve kültür,
3. İşletmedeki çalışanlar arasındaki iletişim ve etkileşim,
4. İş hayatının kalitesini,
5. Liderlik.

İlgili alan yazında işe ilişkin duyuşsal iyilik algısını etkileyen değişkenleri analiz etmek amacıyla yapılan çalışmaların analizi aşağıdaki Tablo 20'de yer almaktadır (Akduman, 2015: 125);

**Tablo 20 İşyerinde Mutluluk ve Mutluluğu Etkileyen Kriterler ile ilgili Olarak Literatürde Yapılan Araştırmaların Özet Değerlendirmesi**

İş Hayatında Mutluluk Araştırmaları	
1	Ongkana (2006) tarafından Bangkok'da özel bir hastanede çalışan hemşireler arasında yapılan araştırmada, kişisel faktörlerin çalışanların işyerindeki mutluluklarını etkilediği, eğitim seviyesinin ise işyerindeki mutluluğu olumlu fakat çok az düzeyde etkilediği belirlenmiştir. Özdeğer ise mutluluğu orta derecede etkilemektedir. Yaş, medeni durum ve iş hayatındaki deneyim süresinin işyerindeki mutlulukla ilgili bulunmamaktadır.
2	Maenapothi (2007) tarafından yapılan araştırmada işin çalışana ilham vermesi, organizasyonda paylaşılan ortak değerlerin olması, işyerinde çalışanlar arasında kurulan olumlu ilişkiler, kaliteli bir çalışma hayatı ve etkin liderlik mevcut olması durumunda işyerindeki mutluluk seviyesi 5'li ölçeğe göre 3,487 gibi yüksek oranda ölçülmüştür. Araştırmanın güvenilirlik oranı ise 0.96 gibi yüksek bir oranda olduğu için bu kriterlerin işyerlerinde mutluluğu sağlamada geçerli olduğu sonucuna varılabilir.
3	Poopanit (2008) tarafından yapılan araştırmada işyerindeki mutluluğu etkileyen en önemli kriterin işyerinde çalışma arkadaşlarıyla kurulan sosyal ilişkiler olduğu sonucuna varılmıştır. Organizasyon tarafından sağlanan yan hakların ise mutluluğu en az etkileyen kriter olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Araştırmada ulaşılan diğer bir sonuç ise yaşları 20-34 arasında olan çalışanların 35-49 yaş arasında olanlardan, kadın çalışanlarından erkeklerden daha mutlu çalıştıklarıdır.
4	Ouyprasert (2009) ise işin çalışana ilham vermesi, organizasyonda paylaşılan ortak değerlerin olması, işyerinde çalışanlar arasında kurulan olumlu ilişkiler, kaliteli bir çalışma hayatı ve etkin liderlik mevcut olması durumunda işyerindeki mutluluk seviyesi 5'li ölçeğe göre 3,49 gibi yüksek oranda ölçülmüştür. Yaş ve eğitim seviyesinin işteki mutlulukla bağlantısı bulunamamıştır. Mutluluğu en çok etkileyen kriterler ise, çalışanlar arasındaki ilişkiler, organizasyonda paylaşılan değerlerin mevcut olması ve çalışma hayatının kalitesi olarak belirlenmiştir. Bu etkenler sağlandığında işyerlerinde oluşacak mutluluk tahmini olarak %77,4 olarak hesaplanmıştır.
5	Fapinyo (2009) işin çalışana ilham vermesi, organizasyonda paylaşılan ortak değerlerin olması, işyerinde çalışanlar arasında kurulan olumlu ilişkiler, kaliteli bir çalışma hayatı ve etkin liderlik mevcut olması kriterlerinin işyerlerinde mutluluğu dengeleyici bir etkisi olduğu sonucuna yaptığı araştırma ile ulaşmıştır. Bu etkenler sağlandığında işyerlerinde oluşacak mutluluk tahmini olarak %70,7 olarak hesaplanmıştır.

Kaynak: Akduman, 2015: 125

Çalışanlarını mutlu etmek isteyen işletmelerin kişi odaklı düşünüp, çalışanlarıyla aşağıda sıralanan konularda etkileşim sağlamaları gereklidir (Meer vd., 2017: 2);

- Çalışanların değerleri, seçimleri ve beklentilerini anlayıp, duyarlı olmak,
- Bilgi aktarımı sağlamak,
- Gelişimlerine olanak sağlamak,



- İlgilenmek,
- Duygusal durumlarını önemsemek,
- Aile ve arkadaşlarına ilgi göstermek,
- Psikolojik rahatlık sağlamak,
- İş ortamındaki arkadaş ve yöneticileriyle verimli ilişkiler kurmasına destek olmak,
- Sağlık desteği vermek.

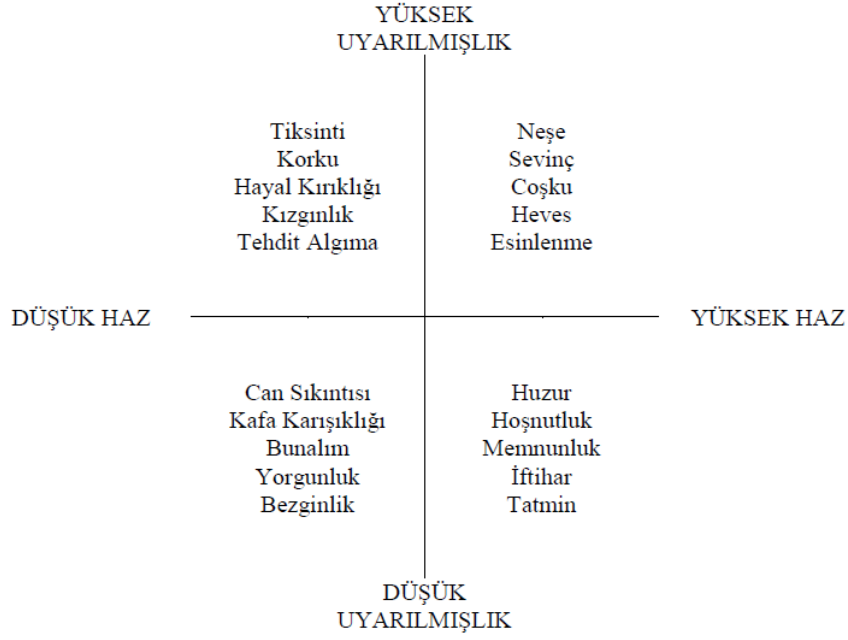
İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısını arttırarak iş hayatında mutluluğu sağmak için yapılması gerekenleri analiz etmek amacıyla Mulligan (2002) tarafından yapılan analiz sonucunda İngilizce baş harflerinin kısaltmasından oluşan “FORMULA” kavramıyla gerekli kriterler aşağıda sıralanmıştır (Mulligan, 2002: 18-19);

- Odaklanmak: Söz konusu soruna odaklanıp, nedenlerini araştırmak.
- Düzenlemek: Konuyla ilgili tüm fikir ve önerilerin yazılıp değerlendirilmesi.
- Gözden Geçirmek: Mevcut durumu analiz etmek.
- Motive Etmek: Sorunla başa çıkabilmek için bireysel ve çalışma arkadaşlarıyla birlikte motivasyonu sağlamaya çalışmak.
- Kullanmak: Bireysel olarak güçlü yönleri kullanarak durumdan avantaj sağlamak.
- Serbest Bırakmak: Kişisel olarak kısıtlayan fikirlerden kurtulmak.
- Harekete Geçmek: Sorun için en uygun çözümleri kullanarak harekete geçmek.

### **2.2.5 İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Ölçümlenmesi**

Russel (1980) tarafından ortaya çıkarılıp Warr (1987) tarafından geliştirilen işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı kavramını ölçmek amacıyla Katwyk, Fox, Spector ve Kelloway (2000) yüksek memnunluk-yüksek uyarılmışlık (YMYU), yüksek memnunluk- düşük uyarılmışlık (YMDU), düşük memnunluk- yüksek uyarılmışlık (DMYU) ve düşük memnunluk- düşük uyarılmışlık (DMDU) olmak üzere dört boyuttan oluşan “İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ölçeğini (JAWS)” geliştirmişlerdir (Bayram vd., 2004: 2). Ölçeğin ana eksenleri üstündeki dağılımları Şekil 4’de verilmiştir (Aytaç, 2011: 840);

Şekil 4 İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Modeli



Kaynak: Aytaç, 2011: 840

İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı modelinin eksnelere göre analizi aşığıda açıklanmıştır (Bayram vd., 2004: 2);

- Yüksek haz-yüksek uyarılmışlık esknei keşıtiğinde kişi mutludur, neşe, sevinç, çoşku doludur, heveslidir ve esinlenme duygusu yüksektir.
- Yüksek haz- düşük uyarılmışlık ekseni keşıtiğinde kişi huzurlu, hoşnut ve memnundur fakat düşük güdülenmeye sahiptir.
- Yüksek uyarılmışlık-düşük haz keşıtiğinde kişi gergin ve kaygılıdır, işiyle ilgili korku, tiksinti, kızgınlık ve hayal kırıklığı yaşar ve tehdit algılar.
- Düşük haz-düşük uyarılmışlık keşıtiğinde kişi içine kapanır, canı sıkındır, işiyle ilgili kafası karışık, yorgun, bezgin ve bunalımda hisseder.

## 3.BÖLÜM

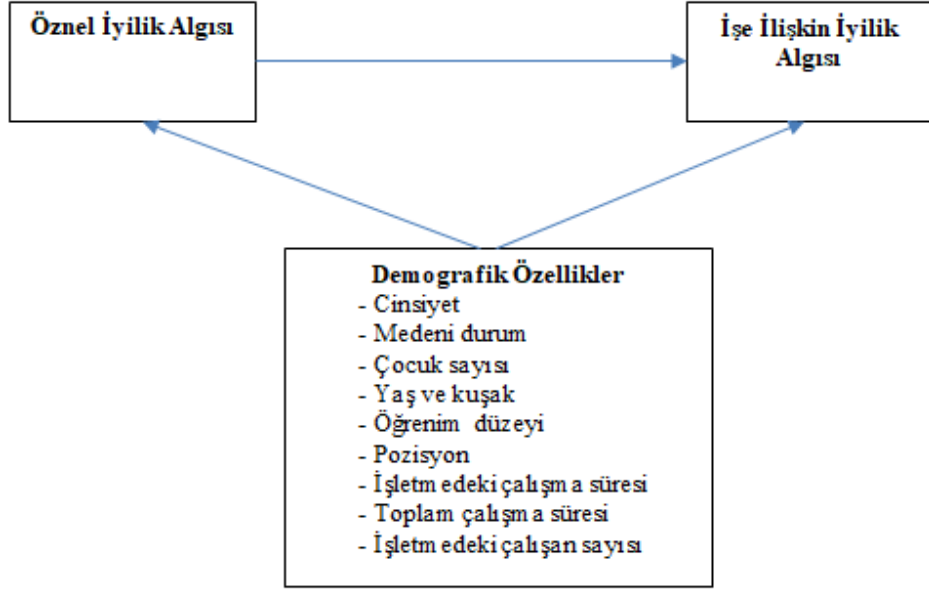
# ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI İLE ÖZNEL MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

### 3.1 Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, hava taşımacılığı sektöründe çalışan kabin ekibi personelinin bireysel mutluluğunun çalışma hayatındaki mutluluğunu etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Çalışan mutluluğunun işyerindeki mutluluğa ve dolaylı olarak da performans ve bağlılığa etkisinin olup olmadığını araştırmak önemlidir. Bir diğer önemli soru ise, çalışan mutluluğunun değişik cinsiyet, medeni durum, kuşak, pozisyon ve eğitim durumuna göre fark edip etmediğidir. Farklı çalışan profiline sahip sivil havacılık kabin hizmetleri işletmelerinin bu sorunun cevabına göre çalışan profili oluşturma şekilleri değişkenlik gösterebilir.

Kabin ekibi personelinin normal yaşamlarındaki mutluluğunun işe ilişkin duyusal iyilik algısı üzerinde etkilerine yönelik çalışmaların literatürde yok denilecek düzeyde olmasından dolayı sivil havacılık sektöründe önemli bir konuma sahip olan kabin ekibi üyelerinde nasıl bir etkisi bulunduğu ve demografik özellikler bazında değişimine yönelik sorulara cevap aranacaktır. Bu bağlamda İstanbul merkezli beş tane havayolu işletmesinde çalışan 500 kabin ekibi personeli ile anket çalışması yapılmıştır. Anketlerin 450 tanesi internet üzerinden, 50 tanesi ise yazılı olarak yapılmıştır.

### 3.2 Araştırmanın Modeli



Yukarıdaki araştırma modeli kapsamında aşağıdaki üç problem cümlesine yanıt aranmaktadır:

1. Öznel iyilik algısı ile işe ilişkin iyilik algısı arasında ilişki var mıdır?
2. Demografik değişkenler ile öznel iyilik algısı arasında ilişki var mıdır? (Ya da "Öznel iyilik algısı demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?")
3. Demografik değişkenler ile işe ilişkin iyilik algısı arasında ilişki var mıdır? (Ya da "İşe ilişkin iyilik algısı demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?")

### 3.3 Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırmanın temel amacı; hava taşımacılığı sektöründe yer alan farklı demografik özelliklere sahip kabin ekibi personelinin mutlulukları (öznel iyi olma) ve işe ilişkin duyuşsal iyilik algıları (işle ilişkili iyilik, mutluluk) arasındaki ilişkilerinin incelenerek demografik düzeyde aralarındaki benzerlik ve farklılıkların ortaya konulmasıdır. Araştırmanın evrenini İstanbul merkezli beş tane havayolu işletmesinde çalışan 14677 kabin ekibi personeli oluşturmaktadır. Havayolu

işletmeleri bilgi güvenliği nedeniyle ve katılımcıların gizliliğinin korunması gerekliliği nedeniyle katılımcıların bilgileri paylaşılmamıştır. Basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak aşağıdaki formül ile anket uygulanacak örneklem 389 olarak bulunmuştur (İslamoğlu, 2009: 171). Google form üzerinden online olarak gerçekleştirilen anket uygulamasında zaman kısıtı ve ulaşılması gereken örneklem sayısının üzerine çıkıldığından 500 örnekleme ulaşıldığında uygulama sona erdirilmiştir.

$$Z=(\text{Standart normal değişken}=\%95 \text{ güven düzeyinde}) 1,96$$

$$N=\text{Evren büyüklüğü}=14677$$

$$P=\text{Anakütle oranı} = (\%50) 0,5 \text{ sapma payı (Maksimum hata olarak alındı),}$$

$$Q = 1 - P = 0,5$$

$$n = \frac{Nz^2 * P * Q}{Nd^2 + Z^2 * P * Q} = \frac{14677 * 3,8416 * 0,5 * 0,5}{14677 * 0,0025 + 1,96 * 0,5 * 0,5} = \frac{14096}{37,18} = 379$$

$n / N = 379 / 14677 = 0,026 < 0,05$  olduğundan  $n=n_0 \left(1 + \frac{n_0}{N}\right)$  düzeltilmesi yapılır ve ulaşılması gereken en düşük örneklem sayısı 389 olarak bulunur.

$$n=379 \left(1 + \frac{379}{14677}\right) = 389$$

### 3.4 Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında test edilecek hipotezler Tablo 21’de yer almaktadır;

**Tablo 21 Araştırma Hipotezleri**

<b>Cinsiyet</b>	H1a: Öznel iyilik algısı cinsiyete göre farklıdır. H1b: İş ile ilgili pozitif algı cinsiyete göre farklıdır. H1c: İş ile ilgili negatif algı cinsiyete göre farklıdır. H1d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı cinsiyete göre farklıdır.
<b>Medeni Durum</b>	H2a: Öznel iyilik algısı medeni duruma göre farklıdır. H2b: İş ile ilgili pozitif algı medeni duruma göre farklıdır. H2c: İş ile ilgili negatif algı medeni duruma göre farklıdır. H2d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı medeni duruma göre farklıdır.

<b>Çocuk Sayısı</b>	H3a: Öznel iyilik algısı çocuk sayısına göre farklıdır. H3b: İş ile ilgili pozitif algı çocuk sayısına göre farklıdır. H3c: İş ile ilgili negatif algı çocuk sayısına göre farklıdır. H3d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı çocuk sayısına göre farklıdır.
<b>Yaş ve Kuşaklar Arası İlişki</b>	H4a: Öznel iyilik algısı kuşaklara göre farklıdır. H4b: İş ile ilgili pozitif algı kuşaklara göre farklıdır. H4c: İş ile ilgili negatif algı kuşaklara göre farklıdır. H4d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı kuşaklara göre farklıdır.
<b>Öğrenim Durumu</b>	H5a: Öznel iyilik algısı öğrenim durumuna göre farklıdır. H5b: İş ile ilgili pozitif algı öğrenim durumuna göre farklıdır. H5c: İş ile ilgili negatif algı öğrenim durumuna göre farklıdır. H5d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı öğrenim durumuna göre farklıdır.
<b>İşletmedeki Pozisyon</b>	H6a: Öznel iyilik algısı pozisyona göre farklıdır. H6b: İş ile ilgili pozitif algı pozisyona göre farklıdır. H6c: İş ile ilgili negatif algı pozisyona göre farklıdır. H6d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı pozisyona göre farklıdır.
<b>İşletmedeki Hizmet Süresi</b>	H7a: Öznel iyilik algısı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7b: İş ile ilgili pozitif algı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7c: İş ile ilgili negatif algı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır.
<b>Toplam Hizmet Süresi</b>	H8a: Öznel iyilik algısı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8b: İş ile ilgili pozitif algı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8c: İş ile ilgili negatif algı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı toplam hizmet süresine göre farklıdır.
<b>İşletmedeki Çalışan Sayısı</b>	H9a: Öznel iyilik algısı işletmedeki çalışan sayısına göre farklıdır. H9b: İş ile ilgili pozitif algı işletmedeki çalışan sayısına göre farklıdır. H9c: İş ile ilgili negatif algı işletmedeki çalışan sayısına göre farklıdır. H9d: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı işletmedeki çalışan sayısına göre farklıdır.
<b>Öznel İyilik Algısı ve İşe İlişkin İyilik Algısı</b>	H10a: Öznel İyilik Algısı ve İşe İlişkin Pozitif Algı arasında pozitif ilişki vardır. H10b: Öznel İyilik Algısı İşe İlişkin Negatif Algı arasında pozitif ilişki vardır.
<b>İşe İlişkin İyilik Algısı ve Öznel İyilik Algısı</b>	H11a: İşe İlişkin Pozitif Algı Öznel İyilik Algısını olumlu yönde etkilemektedir. H11b: İşe İlişkin Negatif Algı Öznel İyilik Algısını olumsuz yönde etkilemektedir. H11c: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Öznel İyilik Algısını olumlu yönde etkilemektedir.

### 3.5 Veri Toplama Araçları

Araştırmada üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, yaş ve kuşak, şirketteki pozisyon, işletmedeki hizmet süresi, toplam hizmet süresi ve işletmedeki çalışan sayısı bilgilerinden oluşan sosyo-demografik bilgi formu yer almaktadır. Doğum tarihine göre her kişi bir kuşağa mensuptur (Twenge, 2013, 13). Doğum tarihi baz alındığında hemen hemen aynı dönemde dünyaya gelen ve yaşadıkları dönemin politik, ekonomik ve sosyokültürel olaylarından etkilenerek ortak özelliklere sahip olan bireylere aynı kuşak mensubu adı verilmektedir (Yüksekbilgili, Akduman, 2015: 519). Bu nedenle farklı kuşakların karakterleri, yapıları, iş ve özel yaşamlarındaki davranışları da farklılık gösterecektir (Adıgüzel, Batur ve Ekşili, 2014: 165).

Veri toplama aracının ikinci bölümünde Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen ve Doğan ve Sapmaz (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Oxford Mutluluk Ölçeği (Öznel İyi Hissizlik Ölçeği) yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 28 madde tek boyutta yer almaktadır. Ölçekte 11 madde (1, 5, 9, 12, 13, 18, 22, 23, 26, 27, 28) ters kodlanmaktadır. Alınabilecek toplam puan 28 ile 140 puan aralığında olup yüksek puan genel olarak mutluluğun yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,89 olarak hesaplanmıştır.

Veri toplama aracının üçüncü bölümünde Katwyk, Fox, Spector ve Kelloway (2000) tarafından geliştirilen ve Bayram, Kuşdil, Aytac ve Bilgel (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan İşe İlişkin Duyuşsal İyi Hissizlik Ölçeği (Job-Related Affective Well-Being Scale- JAWS) yer almaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) tipinde 20 madde ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte 10 madde (m1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 18, 19, 20) işe ilişkin olumlu duyguları ifade eden “pozitif duygular” ve 10 madde (m2, 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17) işe ilişkin olumsuz duyguları ifade eden “negatif duygular” alt boyutunu oluşturmaktadır. Ölçeğin toplam puanı alınırken negatif duygular alt boyutundaki maddeler ters kodlanmaktadır. Ölçekte

alınabilecek toplam puan 20 ile 100 aralığında olup yüksek puan işe ilişkin duyuşsal iyiliğın yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğın geneline ait Cronbach Alpha katsayısı 0,94; alt boyutların katsayıları sırasıyla 0,91 ve 0,91 olarak hesaplanmıştır.

### 3.6 Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 21.0 programı kullanılmıştır. Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde analizi olarak sunulmuştur. Ölçek puanlarının normallik sınavasında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değışkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness)  $\pm 1$  sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediğı şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011: 40). Normallik sınavasında ölçek ve alt boyut puanları normal dağılım gösterdiğinden puanların cinsiyet, medeni durum, kuşak değışkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden; çocuk sayısı, öğrenim düzeyi, işletmedeki pozisyon, işletmedeki çalışma süresi, toplam çalışma süresi ve şirketteki çalışan sayısı değışkenlerine göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır. ANOVA testinde anlamlı farklılık görüldüğünde farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla bağımlı değışken için varyansların homojenliğinin sağlandığı durumlarda (Levene's  $p > 0,05$ ) LSD post hoc testinden; varyanslar homojen olmadığında (Levene's  $p < 0,05$ ) Dunnett's C post hoc testinden yararlanılmıştır. Ölçek ve alt boyutlar arası ilişki analizi için Pearson korelasyon tekniğı; nedensellik ilişkisi için çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 ( $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

### 3.7 Bulgular

Çalışmaya katılan 500 işğörenin demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 22'de yer almaktadır;

**Tablo 22 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

	<b>Gruplar</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Cinsiyet	Kadın	383	76,6
	Erkek	117	23,4
Medeni durum	Evli	185	37,0
	Bekar	315	63,0
Çocuk sayısı	Yok	350	70,0
	1 çocuk	112	22,4



	2 ve daha fazla	38	7,6
Doğum tarihi ve kuşak	X nesli (1965-1979)	126	25,2
	Y nesli (1980-1999)	374	74,8
Öğrenim düzeyi	Lise	64	12,8
	Ön lisans	168	33,6
	Lisans	226	45,2
	Lisansüstü	42	8,4
İşletmedeki pozisyon	Kabin memuru	287	57,4
	Kabin amiri	116	23,2
	Purser	58	11,6
	Diğer	39	7,8
İşletmedeki çalışma süresi	1 yıldan az	54	10,8
	1-2 yıl	86	17,2
	3-5 yıl	123	24,6
	6-10 yıl	110	22,0
	10 yıldan fazla	127	25,4
Toplam çalışma süresi	1 yıldan az	47	9,4
	1-2 yıl	55	11,0
	3-5 yıl	105	21,0
	6-10 yıl	111	22,2
	10 yıldan fazla	182	36,4
İşletmedeki çalışan sayısı	1000 kişiden az	82	16,4
	1000-5000 kişi	90	18,0
	5000 kişiden fazla	328	65,6

**Tablo 23 Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler**

Ölçek ve Alt Boyutlar	N	$\bar{X}$	SS	Skewness	$\alpha$
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	500	106,03	13,98	-0,30	0,89
Pozitif Duygular	500	36,73	7,42	-0,59	0,91
Negatif Duygular	500	22,09	8,03	0,62	0,91
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	500	74,64	14,25	-0,61	0,94

Katılımcıların öznel iyilik algısı toplam puanı  $106,03 \pm 13,98$  olarak tespit edilmiş olup alınabilecek en düşük (28) ve en yüksek (140) puanlar dikkate alındığında katılımcıların mutluluk düzeyinin “yüksek” düzeyde olduğu söylenebilir ( $140-28=112/3=37,3$ ; 28-65,3: düşük, 65,4-102,7: orta; 102,8-140: yüksek).

Katılımcıların İşe İlişkin İyilik Algısı Ölçeği toplam puanı  $74,64 \pm 14,25$  olarak tespit edilmiş olup alınabilecek en düşük (20) ve en yüksek (100) puanlar dikkate alındığında katılımcıların işe ilişkin iyilik algısının “yüksek” düzeyde olduğu söylenebilir ( $100-20=80/3=26,7$ ; 20-46,7: düşük, 46,8-73,3: orta; 73,4-100: yüksek). İşe ilişkin pozitif duygular puanı ( $36,73 \pm 7,42$ ) “orta”; işe ilişkin negatif duygular puanı ( $22,09 \pm 8,03$ ) “düşük” düzeyde bulunmuştur ( $50-10=40/3=13,3$ ; 10-23,3: düşük, 23,4-36,7: orta; 36,8-50: yüksek) (Tablo 23).

**Tablo 24 Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları**

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	Kadın	383	105,99	14,47	-0,12	0,908
	Erkek	117	106,16	12,31		
Pozitif Duygular	Kadın	383	36,53	7,49	-1,09	0,277
	Erkek	117	37,38	7,17		
Negatif Duygular	Kadın	383	22,47	8,24	1,89	0,060
	Erkek	117	20,87	7,22		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	Kadın	383	74,07	14,54	-1,63	0,104
	Erkek	117	76,51	13,12		

Öznel iyilik algısı puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 24).

**Tablo 25 Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları**

Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	Evli	185	105,42	14,34	-0,75	0,455
	Bekar	315	106,39	13,78		
Pozitif Duygular	Evli	185	36,78	7,08	0,12	0,905
	Bekar	315	36,70	7,62		
Negatif Duygular	Evli	185	22,36	7,73	0,57	0,568
	Bekar	315	21,94	8,21		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	Evli	185	74,42	13,58	-0,26	0,795
	Bekar	315	74,77	14,64		

Öznel iyilik algısı puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 25).

**Tablo 26 Ölçek Puanlarının Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	Çocuk Sayısı	n	Ort.	SS	F	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	Yok	350	105,89	14,21	0,29	0,751
	1 çocuk	112	105,93	13,16		
	2 ve daha fazla	38	107,68	14,44		
Pozitif Duygular	30 yaş ve altı	350	36,60	7,51	0,91	0,404
	31-35 yaş	112	36,63	7,15		
	36 yaş ve üzeri	38	38,29	7,32		
Negatif Duygular	30 yaş ve altı	350	22,44	8,17	1,66	0,191
	31-35 yaş	112	21,70	7,72		
	36 yaş ve üzeri	38	20,08	7,42		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	30 yaş ve altı	350	74,16	14,54	1,42	0,243
	31-35 yaş	112	74,93	13,46		
	36 yaş ve üzeri	38	78,21	13,58		

Öznel iyilik algısı puanlarının çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (Levenep>0,05). İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0,05) (Tablo 25).

**Tablo 27 Ölçek Puanlarının Kuşaklara Göre Karşılaştırılmasına Ait t Testi Sonuçları**

Alt Boyutlar	Kuşak	N	$\bar{X}$	SS	t	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	X Nesli	126	108,13	14,19	1,95	0,052
	Y nesli	374	105,33	13,86		
Pozitif Duygular	X Nesli	126	37,88	7,20	2,02	<b>0,044</b>
	Y nesli	374	36,34	7,46		
Negatif Duygular	X Nesli	126	20,72	7,75	-2,23	<b>0,026</b>
	Y nesli	374	22,56	8,08		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	X Nesli	126	77,16	14,12	2,31	<b>0,021</b>
	Y nesli	374	73,79	14,21		

Öznel iyilik algısı puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0,05). Pozitif duygular alt boyutuna ait puanların kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (t=2,02; p<0,05). X kuşağı katılımcıların pozitif duygular puanı (37,88±7,20), Y kuşağı katılımcıların puanından (36,34±7,46) anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 27).

Negatif duygular alt boyutuna ait puanların kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (t=-2,23; p<0,05). Y kuşağı katılımcıların negatif duygular puanı (22,56±8,08), X kuşağı katılımcıların puanından (20,72±7,75) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (t=2,31; p<0,05). X kuşağı katılımcıların İşe ilişkin iyilik algı puanı (77,16±14,12), Y kuşağı katılımcıların puanından (73,79±14,21) anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 27).

**Tablo 28 Ölçek Puanlarının Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	Öğrenim Düzeyi	n	Ort.	SS	F	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	Lise	64	108,06	13,61	1,53	0,206
	Ön lisans	168	106,95	14,14		
	Lisans	226	104,61	14,02		
	Lisansüstü	42	106,90	13,39		

Pozitif Duygular	Lise	64	35,75	8,30	1,19	0,314
	Ön lisans	168	37,20	7,73		
	Lisans	226	36,42	6,92		
	Lisansüstü	42	38,07	7,28		
Negatif Duygular	Lise	64	21,38	7,59	0,66	0,574
	Ön lisans	168	21,76	8,65		
	Lisans	226	22,64	7,67		
	Lisansüstü	42	21,60	8,10		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	Lise	64	74,38	14,87	0,69	0,560
	Ön lisans	168	75,43	15,03		
	Lisans	226	73,78	13,51		
	Lisansüstü	42	76,48	14,05		

Öznel iyilik algısı puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 28).

**Tablo 29 Ölçek Puanlarının Pozisyona Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	Pozisyon	n	Ort.	SS	F	p
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	Kabin memuru	287	106,05	13,39	1,79	0,148
	Kabin amiri	116	105,09	16,03		
	Purser	58	109,50	12,28		
	Diğer	39	103,54	13,64		
Pozitif Duygular	Kabin memuru	287	36,57	7,20	0,87	0,458
	Kabin amiri	116	37,22	7,94		
	Purser	58	37,48	6,63		
	Diğer	39	35,33	8,49		
Negatif Duygular	Kabin memuru	287	22,52	8,07	0,98	0,402
	Kabin amiri	116	21,83	8,95		
	Purser	58	20,60	5,92		
	Diğer	39	21,97	7,54		
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	Kabin memuru	287	74,06	13,89	0,85	0,467
	Kabin amiri	116	75,39	16,02		
	Purser	58	76,88	11,60		
	Diğer	39	73,36	14,84		

Öznel iyilik algısı puanlarının pozisyona göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının pozisyona göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 29).

**Tablo 30 Ölçek Puanlarının İşletmedeki Çalışma Süresine Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	İşletmedeki Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	1 yıldan az	54	111,43	14,40	3,42	<b>0,009</b>	<b>A&gt;B,C,D</b>
	1-2 yıl	86	104,14	15,06			
	3-5 yıl	123	106,06	11,70			
	6-10 yıl	110	103,67	13,95			
	10 yıldan fazla	127	107,04	14,56			
Pozitif Duygular	A-1 yıldan az	54	40,44	7,41	5,57	<b>0,000</b>	<b>A&gt;B,C,D,E</b>
	B-1-2 yıl	86	35,60	7,83			
	C-3-5 yıl	123	35,27	7,00			
	D-6-10 yıl	110	36,61	6,64			
	E-10 yıldan fazla	127	37,44	7,64			
Negatif Duygular	A-1 yıldan az	54	18,59	7,82	4,73	<b>0,001</b>	<b>B,C,D,E&gt;A</b>
	B-1-2 yıl	86	23,02	8,63			
	C-3-5 yıl	123	23,41	7,68			
	D-6-10 yıl	110	22,92	8,02			
	E-10 yıldan fazla	127	20,97	7,58			
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	A-1 yıldan az	54	81,85	13,84	5,95	<b>0,000</b>	<b>A&gt;B,C,D,E</b>
	B-1-2 yıl	86	72,58	15,14			
	C-3-5 yıl	123	71,86	13,01			
	D-6-10 yıl	110	73,69	13,62			
	E-10 yıldan fazla	127	76,47	14,39			

Öznel iyilik algısı puanlarının işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,42$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda öznel iyilik algısı bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların öznel iyilik algı puanı ( $111,43\pm 14,40$ ), işletmedeki çalışma süresi 1-2 yıl ( $104,14\pm 15,06$ ), 3-5 yıl ( $106,06\pm 11,70$ ) ve 6-10 yıl ( $103,67\pm 13,95$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 30).

Pozitif duygular alt boyutuna ait puanların işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=5,57$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda pozitif duygular bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların pozitif duygular puanı ( $40,44\pm 7,41$ ), işletmedeki çalışma süresi 1-2 yıl ( $35,60\pm 7,83$ ), 3-5 yıl ( $35,27\pm 7,00$ ), 6-10 yıl ( $36,61\pm 6,64$ ) ve 10 yıldan fazla ( $37,44\pm 7,64$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Negatif duygular alt boyutuna ait puanların işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=4,73$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda negatif duygular bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 1-2 yıl ( $23,02\pm 8,63$ ), 3-5 yıl ( $23,41\pm 7,68$ ), 6-10 yıl ( $22,92\pm 8,02$ ) ve 10 yıldan fazla ( $20,97\pm 7,58$ ) olan katılımcıların negatif duygular puanları, işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların puanından ( $18,59\pm 7,82$ ) anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 30).

İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=5,95$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda işe ilişkin iyilik algısı bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların işe ilişkin iyilik algısı puanı ( $81,85\pm 13,84$ ), işletmedeki çalışma süresi 1-2 yıl ( $72,58\pm 15,14$ ), 3-5 yıl ( $71,86\pm 13,01$ ), 6-10 yıl ( $73,69\pm 13,62$ ) ve 10 yıldan fazla ( $76,47\pm 14,39$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 30).

**Tablo 31 Ölçek Puanlarının Toplam Çalışma Süresine Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
<b>ÖZNEL İYİLİK ALGISI</b>	1 yıldan az	47	113,51	12,27	4,53	<b>0,001</b>	<b>A&gt;B,C,D,E</b>
	1-2 yıl	55	102,65	14,75			
	3-5 yıl	105	104,71	12,81			
	6-10 yıl	111	106,08	14,02			
	10 yıldan fazla	182	105,85	14,24			
Pozitif Duygular	A-1 yıldan az	47	41,02	6,80	5,21	<b>0,000</b>	<b>A&gt;B,C,D,E</b>
	B-1-2 yıl	55	36,29	7,94			
	C-3-5 yıl	105	35,30	7,26			
	D-6-10 yıl	111	36,36	6,32			
	E-10 yıldan fazla	182	36,81	7,77			
Negatif Duygular	A-1 yıldan az	47	17,62	6,82	5,46	<b>0,000</b>	<b>B,C,D,E&gt;A</b>
	B-1-2 yıl	55	23,75	8,75			
	C-3-5 yıl	105	23,20	7,89			
	D-6-10 yıl	111	22,99	7,87			
	E-10 yıldan fazla	182	21,57	7,89			
<b>İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI</b>	A-1 yıldan az	47	83,40	11,96	6,13	<b>0,000</b>	<b>A&gt;B,C,D,E</b>
	B-1-2 yıl	55	72,55	15,42			
	C-3-5 yıl	105	72,10	13,75			
	D-6-10 yıl	111	73,37	12,80			
	E-10 yıldan fazla	182	75,25	14,75			

Öznel iyilik algısı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=4,53$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda öznel iyilik algısı bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların Öznel iyilik algısı puanı ( $113,51\pm 12,27$ ), toplam çalışma süresi 1-2 yıl ( $102,65\pm 14,75$ ), 3-5 yıl ( $104,71\pm 12,81$ ), 6-10 yıl ( $106,08\pm 14,02$ ) ve 10 yıldan fazla ( $105,85\pm 14,24$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 31).

Pozitif duygular alt boyutuna ait puanların toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=5,46$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda pozitif duygular bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların pozitif duygular puanı ( $41,02\pm 6,80$ ), toplam çalışma süresi 1-2 yıl ( $36,29\pm 7,94$ ), 3-5 yıl ( $35,30\pm 7,26$ ), 6-10 yıl ( $36,36\pm 6,32$ ) ve 10 yıldan fazla ( $36,81\pm 7,77$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Negatif duygular alt boyutuna ait puanların toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=5,46$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda negatif duygular bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre toplam çalışma süresi 1-2 yıl ( $23,75\pm 8,75$ ), 3-5 yıl ( $23,20\pm 7,89$ ), 6-10 yıl ( $22,99\pm 7,87$ ) ve 10 yıldan fazla ( $21,57\pm 7,89$ ) olan katılımcıların negatif duygular puanları, toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların puanından ( $17,62\pm 6,82$ ) anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 31).

İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=6,13$ ;  $p<0,05$ ). Levene testi sonucunda işe ilişkin iyilik algısı bağımlı değişkeni için varyansların homojenliği koşulu sağlandığından ( $p>0,05$ ), farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların işe ilişkin iyilik algısı puanı ( $83,40\pm 11,96$ ), toplam çalışma süresi 1-2 yıl ( $72,55\pm 15,42$ ), 3-5 yıl ( $72,10\pm 13,75$ ), 6-10 yıl ( $73,37\pm 12,80$ ) ve 10

yıldan fazla ( $75,25 \pm 14,75$ ) olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 31).

**Tablo 32 Ölçek Puanlarının İşletmedeki Çalışan Sayısına Göre Karşılaştırılmasına Ait ANOVA Testi Sonuçları**

Ölçek ve Alt Boyut	İşletmedeki Çalışan		Ort.	SS	F	p
	Sayısı	n				
ÖZNEL İYİLİK ALGISI	A-1000 kişiden az	82	107,06	13,50	0,97	0,379
	B-1000-5000 kişi	90	104,28	15,32		
	C-5000 kişiden fazla	328	106,26	13,71		
Pozitif Duygular	1000 kişiden az	82	35,52	7,42	2,16	0,117
	1000-5000 kişi	90	36,07	8,12		
	5000 kişiden fazla	328	37,22	7,19		
Negatif Duygular	1000 kişiden az	82	21,77	8,81	0,55	0,575
	1000-5000 kişi	90	22,89	8,93		
	5000 kişiden fazla	328	21,96	7,57		
İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI	A-1000 kişiden az	82	73,76	14,86	0,94	0,391
	B-1000-5000 kişi	90	73,18	15,42		
	C-5000 kişiden fazla	328	75,26	13,75		

Öznel iyilik algısı puanlarının işletmedeki çalışan sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p > 0,05$ ). İşe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının işletmedeki çalışan sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 32).

**Tablo 33 Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları**

	2	3	4
1-ÖZNEL İYİLİK ALGISI	0,57**	-0,60**	0,64**
2-Pozitif Duygular	1	-0,70**	0,91**
3-Negatif Duygular		1	-0,93**
4-İŞE İLİŞKİN İYİLİK ALGISI			1

\*  $p < 0,05$  \*\* $p < 0,01$

Öznel iyilik algısı puanı ile pozitif duygular ( $r = 0,57$ ;  $p < 0,01$ ) ve işe ilişkin iyilik algısı ( $r = 0,64$ ;  $p < 0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Öznel iyilik algısı puanı ile negatif duygular puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ( $r = -0,60$ ;  $p < 0,01$ ) (Tablo 33).

İşe ilişkin pozitif duyguları ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı yüksek; işe ilişkin negatif duyguları yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı düşük düzeyde tespit edilmiştir (Tablo 33). Öznel iyilik algısı yüksek olan işgörenlerin işe ilişkin pozitif duyguları ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek; öznel



iyilik algısı düşük olan işgörenlerin işe ilişkin negatif duyguları yüksek düzeyde tespit edilmiştir (Tablo 33).

**Tablo 34 İşe İlişkin İyilik Algısının Öznel İyilik Algısı Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	β	t	p
Sabit	100,434	4,858		20,674	0,000
Pozitif duygular	0,564	0,091	0,299	6,189	<b>0,000</b>
Negatif duygular	-0,684	0,084	-0,393	-8,130	<b>0,000</b>
R=0,639 R <sup>2</sup> =0,409 ΔR <sup>2</sup> =0,406					
F <sub>(2;497)</sub> =171,676 p=0,000					

İşe ilişkin iyilik algısı ile öznel iyilik algısı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir (F<sub>(2;497)</sub>=171,68; p<0,05). İşe ilişkin iyilik algısı, öznel iyilik algısı değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %41'ini açıklamaktadır (ΔR<sup>2</sup>=0,406) (Tablo 34).

Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonucu incelendiğinde pozitif duyguların öznel iyilik algısı üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu (t=6,19; p<0,01); negatif duyguların öznel iyilik algısı üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu görülmektedir (t=-8,13; p<0,01). (Tablo 34).

Standardize edilmiş regresyon katsayılarına (β) göre işe ilişkin iyilik algısının öznel iyilik algısı üzerindeki etkisinin önem sırası negatif duygular (β=-0,39) ve pozitif duygular (β=0,30) şeklindedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre öznel iyilik algısı değişkeninin yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Öznel iyilik algısı} = 100,43 - 0,39 * \text{negatif duygular} + 0,30 * \text{pozitif duygular}$$

**Tablo 35 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin İyilik Algısı Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	β	t	p
Sabit	59,253	2,571		23,048	0,000
Öznel iyilik algısı	0,627	0,034	0,639	18,523	<b>0,000</b>
R=0,639 R <sup>2</sup> =0,408 ΔR <sup>2</sup> =0,407					
F <sub>(1;498)</sub> =343,107 p=0,000					

Öznel iyilik algısı ile işe ilişkin iyilik algısı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir (F<sub>(1;498)</sub>=343,11; p<0,05). Öznel iyilik algısı, işe ilişkin

iyilik algısı değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %41'ini açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,407$ ) (Tablo 35).

Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonucu incelendiğinde öznel iyilik algısının işe ilişkin iyilik algısı üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta=0,64$ ;  $t=18,52$ ;  $p<0,01$ ).

Regresyon analizi sonuçlarına göre işe ilişkin iyilik algısı değişkeninin yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{İşe ilişkin iyilik algısı} = 59,25 + 0,64 * \text{öznel iyilik algısı}$$

**Tablo 36 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin Pozitif Duygular Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
Sabit	4,419	2,081		2,123	0,034
Öznel iyilik algısı	0,305	0,019	0,574	15,659	<b>0,000</b>
R=0,574	R <sup>2</sup> =0,330	$\Delta R^2=0,329$			
F <sub>(1;498)</sub> =245,206	p=0,000				

Öznel iyilik algısı ile işe ilişkin pozitif duygular arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir ( $F_{(1;498)}=245,21$ ;  $p<0,05$ ). Öznel iyilik algısı, işe ilişkin pozitif duygular değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %33'ünü açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,329$ ).

Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonucu incelendiğinde öznel iyilik algısının işe ilişkin pozitif duygular üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta=0,57$ ;  $t=15,66$ ;  $p<0,01$ ).

Regresyon analizi sonuçlarına göre işe ilişkin pozitif duygular değişkeninin yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{İşe ilişkin pozitif duygular} = 4,42 + 0,57 * \text{öznel iyilik algısı}$$

**Tablo 37 Öznel İyilik Algısının İşe İlişkin Negatif Duygular Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımsız Değişkenler	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
Sabit	58,794	2,197		26,757	0,000
Öznel iyilik algısı	-0,346	0,021	-0,602	-16,846	<b>0,000</b>
R=0,602	R <sup>2</sup> =0,363	$\Delta R^2=0,362$			
F <sub>(1;498)</sub> =283,792	p=0,000				

Öznel iyilik algısı ile işe ilişkin negatif duygular arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir ( $F_{(1,498)}=283,79$ ;  $p<0,05$ ). Öznel iyilik algısı, işe ilişkin negatif duygular değişkenindeki toplam varyansın %36'sını açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,362$ ).

Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonucu incelendiğinde öznel iyilik algısının işe ilişkin negatif duygular üzerinde negatif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta=-0,60$ ;  $t=-16,85$ ;  $p<0,01$ ).

Regresyon analizi sonuçlarına göre işe ilişkin negatif duygular değişkeninin yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{İşe ilişkin negatif duygular} = 58,79 - 0,60 * \text{öznel iyilik algısı}$$

**Tablo 38 Hipotez Sonuçları**

<b>Cinsiyet</b>	H1a ret: Öznel iyilik algısı cinsiyete göre farklı değildir. H1b ret: İş ile ilgili pozitif algı cinsiyete göre farklı değildir. H1c ret: İş ile ilgili negatif algı cinsiyete göre farklı değildir. H1d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı cinsiyete göre farklı değildir.
<b>Medeni Durum</b>	H2a ret: Öznel iyilik algısı medeni duruma göre farklı değildir. H2b ret: İş ile ilgili pozitif algı medeni duruma göre farklı değildir. H2c ret: İş ile ilgili negatif algı medeni duruma göre farklı değildir. H2d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı medeni duruma göre farklı değildir.
<b>Çocuk Sayısı</b>	H3a ret: Öznel iyilik algısı çocuk sayısına göre farklı değildir. H3b ret: İş ile ilgili pozitif algı çocuk sayısına göre farklı değildir. H3c ret: İş ile ilgili negatif algı çocuk sayısına göre farklı değildir. H3d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı çocuk sayısına göre farklı değildir.
<b>Yaş ve Kuşaklar Arası İlişki</b>	H4a kabul: Öznel iyilik algısı kuşaklara göre farklıdır. H4b kabul: İş ile ilgili pozitif algı kuşaklara göre farklıdır. H4c kabul: İş ile ilgili negatif algı kuşaklara göre farklıdır. H4d kabul: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı kuşaklara göre farklıdır.
<b>Öğrenim Durumu</b>	H5a ret: Öznel iyilik algısı öğrenim durumuna göre farklı değildir. H5b ret: İş ile ilgili pozitif algı öğrenim durumuna göre farklı değildir. H5c ret: İş ile ilgili negatif algı öğrenim durumuna göre farklı değildir. H5d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı öğrenim durumuna göre farklı değildir.
<b>İşletmedeki Pozisyon</b>	H6a ret: Öznel iyilik algısı pozisyona göre farklı değildir. H6b ret: İş ile ilgili pozitif algı pozisyona göre farklı değildir. H6c ret: İş ile ilgili negatif algı pozisyona göre farklı değildir. H6d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı pozisyona göre farklı değildir.

<b>İşletmedeki Hizmet Süresi</b>	H7a kabul: Öznel iyilik algısı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7b kabul: İş ile ilgili pozitif algı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7c kabul: İş ile ilgili negatif algı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır. H7d kabul: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı işletmedeki hizmet süresine göre farklıdır.
<b>Toplam Hizmet Süresi</b>	H8a kabul: Öznel iyilik algısı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8b kabul: İş ile ilgili pozitif algı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8c kabul: İş ile ilgili negatif algı toplam hizmet süresine göre farklıdır. H8d kabul: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı toplam hizmet süresine göre farklıdır.
<b>İşletmedeki Çalışan Sayısı</b>	H9a ret: Öznel iyilik algısı işletmedeki çalışan sayısına göre farklı değildir. H9b ret: İş ile ilgili pozitif algı işletmedeki çalışan sayısına göre farklı değildir. H9c ret: İş ile ilgili negatif algı işletmedeki çalışan sayısına göre farklı değildir. H9d ret: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı işletmedeki çalışan sayısına göre farklı değildir.
<b>Öznel İyilik Algısı ve İşe İlişkin İyilik Algısı</b>	H10a kabul: Öznel İyilik Algısı ve İşe İlişkin Pozitif Algı arasında pozitif ilişki vardır. H10b kabul: Öznel İyilik Algısı İşe İlişkin Negatif Algı arasında pozitif ilişki vardır.
<b>İşe İlişkin İyilik Algısı ve Öznel İyilik Algısı</b>	H11a kabul: İşe İlişkin Pozitif Algı Öznel İyilik Algısını olumlu yönde etkilemektedir. H11b kabul: İşe İlişkin Negatif Algı Öznel İyilik Algısını olumsuz yönde etkilemektedir. H11c kabul: İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Öznel İyilik Algısını olumlu yönde etkilemektedir.

### 3.8 Araştırmanın Kısıtları ve Öneriler

Araştırmamızın ana kavramları olan mutluluk (öznel iyilik hali) ve işe ilişkin iyilik algısı zamana, mekana göre hızla değişen yapıları ve subjektif olmaları nedeniyle tanımlanması zor bir kavramlardır. Kişinin analiz yapılan andaki duygusal değerlendirmesi sonucunda olumlu hisleri, olumsuzlara göre daha yüksek oranda ise mutlu hissetmektedir. Bu bağlamda ilerleyen çalışmalarda farklı kavramlarla da ilişkilendirilerek daha detaylı analiz yapılması sağlanabilir.

Araştırma, anket denek grubundaki İstanbul merkezli beş farklı havayolunun sivil havacılık kabin hizmetlerinde çalışan 500 kişi ve uygulanan ölçekler ile sınırlıdır.

Araştırma anketinin rastgele dağıtım metodu ile uygulanması sonuçların genellenebilir olmasını ve standart toplumu yansıtmayı engellemektedir. Yapılan araştırmadan yola çıkararak ileri dönemki araştırmalara yapılabilecek öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- Değişken şartlarının aynılaştırılması için araştırmanın tek bir örgüt kapsamında yapılması,
- Kişilerin znel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısı değerlendirmelerin anlık mı yoksa kalıcı bir duygulanım mı olduğunun analiz edilmesi için aynı katılımcı gruba farklı zamanlarda anket uygulanarak karşılaştırılması,
- Araştırmaya katılan katılımcı sayısının arttırılması,
- Öznel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısı arasında çift yönlü etkileşim olduğu düşünülen, karakter yapısı, verimlilik, performans, iş tatmini, memnuniyet bağlılık, adanmışlık, işkoliklik ve tükenmişlik kavramlarıyla ilgili araştırma yapılması.

## 4. BÖLÜM

### SONUÇ

Yapılan araştırma sonucunda ilk olarak demografik değişkenler bazında ulaştığımız sonuçlar bu bölümde açıklanmıştır. Öznel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısı ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İlgili alan yazında cinsiyet ve öznel iyilik algısı ile ilgili olarak yapılan araştırmaların sonucunda tam bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmalarda kadınların öznel iyilik algısının daha yüksek olduğunu yani kadınların daha mutlu ve memnun olduğunu savunulurken (Kangal, 2013; Bozkuş vd., 2006; Selim 2008; Selim, 2012; Ekici, Koydemir, 2013), bazılarında da (Caner, 2014; Akın, Şentürk, 2012; Dumludağ, 2013; Ercan, Eryılmaz, 2011) kadınların erkeklere oranla öznel iyilik algısının daha düşük olduğunu savunulmaktadır. Bunun yanında bazı araştırmalarda da cinsiyet ve mutluluk arasında ilişki olmadığı savunulmuştur. (Myers, Diener, 1995; Diener ve Diener, 1995; Aydemir, 2008; Sevindik, 2015; Saygın ve Arslan, 2009; Şahin, Aydın ve Sarı, 2010; Uçan, 2013; Fujita, 1991; Cristoph ve Noll, 2003; Suhail ve Chaudhry, 2004; Tan ve vd, 2006) Araştırma sonucunu destekler şekilde işe ilişkin duyuşsal algısında cinsiyet değişkeninin etkili olmadığını savunan araştırmalar mevcuttur (Wilks ve Neto, 2012; Akduman, 2015). Sivil havacılık kabin hizmetlerinde çalışan işgörenlerin çoğunun kadın olması (1/3 oranında) ve bu mesleğin kadınlar tarafından daha sevilip mutlu olarak yapılacağına dair mevcut algının aksine, ilgili alan yazında bulunan araştırmalarda araştırma sonucunu destekler şekilde kadın ve erkeklerin öznel iyilik halleri arasında bir farklılık olmadığı savunulmaktadır.

Öznel iyilik algısı ve işe ilişkin duyuşsal iyilik puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırma sonucu ilgili alan yazınla karşılaştırıldığında bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Evlilik ve öznel iyi oluş arasında bir ilişki olmadığını savunan araştırmaların (Frijters, Haisken-DeNew ve Shields, 2004; Keng ve Hooi, 1995; LaBarbera ve Gurhan, 1997; Tan vd., 2006; Tiliouine, 2006, Akduman, 2015) yanı sıra evliliğin öznel iyi oluşu pozitif yönde etkilediğini savunan araştırmalar da (Blanchflower, Oswald, 2007; Diener,

Gohm, Suh ve Oishi, 2000; Lee, Seccombe ve Shehan, 1991; Oswald, 1997; Suhail ve Chaudhry, 2004) mevcuttur. Bu fikri destekler şekilde Şentürk (2011) yaptığı araştırma sonucunda evli kişilerin boşanmış ve dul bireylere oranla daha mutlu olduğu sonucuna ulaşmıştır. Medeni durumun işe ilişkin duyuşsal iyilik algısını etkilemediğini savunan araştırmalar da (Akduman, 2015) bulunmaktadır. Sivil havacılık kabin hizmetlerinde çalışanlar görevleri nedeniyle farklı ülkeleri ziyaret edip gerektiğinde bu ülkelerde konaklama yapmaktadırlar. Farklı ülkelere seyahat ve konaklamanın farklı kültürleri görüp öğrenerek dünya vizyonu kazanma, hem kurum içi hem de kurum dışı insanlarla iletişimde ustalık, değişime yüksek adaptasyon yeteneğine sahip olma, dinamik çalışma ortamı sayesinde monotonluktan kurtulma, kurulan kısa süreli iş ilişkileri nedeniyle ekip içi azalan çatışma ve uyumsuzluk yaşamama gibi olumlu birçok etkisinin yanı sıra aile ve sosyal çevreden uzak kalma nedeniyle özlem duygusunun ön planda olması gibi olumsuz etkileri de vardır. Bunun yanında olumsuz gibi görünen özlem duygusu yaşamak, aile içi ilişkilerde daha özenli davranma, yüz göz olmama ve belirli bir seviyede heyecanı sahip olma gibi olumlu etkenleri de tetiklemektedir. Araştırma sonucunda medeni duruma göre öznel iyilik algısı ve işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının değişmemesi de bu görüşü destekler niteliktedir. Sivil havacılık kabin hizmetlerinde çalışanlar görevleri nedeniyle farklı ülkeleri ziyaret edip gerektiğinde bu ülkelerde konaklama yapmaktadırlar. Uzun süre ailelerinden uzak kalma beraberinde sevdiklerine karşı sorumlulukları yerine getirememe endişesi yaratarak kişinin mutsuz olmasına sebebiyet verebilir. Bunun yanı sıra aile ve sosyal çevreyle geçirilen zamanın niceliğinin azalması niteliğini de arttırırken, diğer yandan ücretsiz bilet hakkı, farklı yerlerde indirimli konaklama imkanı gibi mesleğin getirdiği artılar kişinin hem kendisi hem de ailesini mutlu etmektedir.

Çocukların ve gençlerin hayallerini süsleyen, günümüzün popüler iş kollarından biri olan havacılık toplumda itibarlı bir algıya sahiptir. Kabin memurlarının çocukları anne ve babalarının bu mesleğe sahip olmasından gurur duyar ve birçok gelişim ve seyahat imkanına sahip olurlar. Bu da anne ve baba olarak kişiyi mutlu eden bir kriter olmasına rağmen öznel iyilik algısı ve işe ilişkin duyuşsal iyilik puanlarının çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Çocuk sahipliği ve öznel iyilik algısı arasındaki ilişki konusunda literatürde çok fazla araştırma yer almadığı ve bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Çocuk sahibi

olan bireylerin yükselen öznel iyilik algılarının zamanla eski seviyesine dönerek, sahip olunan her çocukla da mutluluk seviyelerinin düştüğünü savunan araştırmaların yanı sıra (Hefferon, Boniwell, 2014: 57), öznel iyilik algısı ve çocuk sahipliği arasında bir ilişki olmadığını savunan araştırmalar da (Akduman, 2015) mevcuttur. İnsanlar hayatlarında kendilerine büyük şans getiren maddi seviyede iyileşme, ev ya da araba sahibi olma, terfi etme, çocuk sahibi olma, evlenme gibi olaylara çok kısa sürede alışarak eski mutluluk seviyelerine geri dönerler. Uyum düzeyi teorisi ile açıklanan mutluluk seviyesindeki bu iniş ve çıkış insanın hayatı boyunca deneyimlediği farklı farklı şans getiren olaylarda yaşanmaktadır (Plotnik, 2009: 366).

Çalışma yaşamında farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bireyler bir arada görev almaktadır. Hemen hemen aynı dönemde doğan yani aynı kuşağa mensup kişilerin ortak özellikler taşıdıkları göz önüne alındığında farklı kuşakların iş yaşamına bakış açılarının da farklı olacağı aşikardır. Ekip çalışması ve ekip içi iletişimin büyük önem taşıdığı sivil havacılık sektöründe X ve Y kuşağı işgörenler birlikte görev almaktadır. Bu bağlamda farklı kuşak mensuplarının öznel iyi oluş ve iş hayatındaki mutlulukları da analiz edilmiştir. Öznel iyilik algısı puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Pozitif duygular alt boyutuna ait puanların kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. X kuşağı katılımcıların pozitif duygular puanı, Y kuşağı katılımcıların puanından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Negatif duygular alt boyutuna ait puanların kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Y kuşağı katılımcıların negatif duygular puanı, X kuşağı katılımcıların puanından anlamlı düzeyde daha yüksektir. İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. X kuşağı katılımcıların İşe ilişkin iyilik algı puanı, Y kuşağı katılımcıların puanından anlamlı düzeyde daha yüksektir. İlgili alan yazında X kuşağına mensup bireylerin daha mutlu olduğunu savunan araştırmaların yanı sıra, Y kuşağına mensup bireylerin daha mutlu olduğunu savunan araştırmalar (Yüksekbilgili, Akduman, 2015) da mevcuttur.

Kuşak mensupluğunun belirleyicisi olan doğum tarihini yani yaş kavramıyla birleştirilerek analiz yapıldığında ise bir fikir birliğinin halen olmadığı görülmektedir. Mutluluk ve yaş arasında anlamlı ilişki olduğunu ve yaş arttıkça artan yaşam refahı ve memnuniyeti sayesinde yaş ile mutluluk arasında pozitif bir ilişki



olduğunu savunan araştırmaların (Herzog, Rodgers, 1981; Horley, Lavery, 1995; Agrawal vd., 2011; Michalos, Thommasen, Anderson, Read ve Zumbo, 2005; Tan vd., 2006; Wang ve Vander Weele, 2011) yanı sıra, Eryılmaz ve Aypay (2011) yaş ortalaması 67,60 olan 218 katılımcıyla yaptıkları araştırma sonucunda hissedilen kontrol düzeyinin ve sorumluluğun artmasına bağlı olarak mutluluk seviyesinin düştüğü bulgusuna ulaşmışlardır. Güldağ (2007)'de benzer şekilde gençlerin yaşlılara oranla daha mutlu olduğunu savunmaktadır. Bunların yanı sıra iki değişken arasında hiçbir ilişki olmadığını savunan araştırmalar da (Biswas-Diener ve Diener, 2001; Sevindik, 2015; Aydemir, 2008; Christoph ve Noll, 2003; Keng ve Hooi, 1995, Kousha ve Mohseni, 2000, Suhail ve Chaudhry, 2004) mevcuttur. Bu iki farklı görüşten tamamen farklı olarak yaş ile mutluluk arasında "U" şeklinde bir ilişki olduğunu savunan araştırmalar da (Blanchflower ve Oswald, 2007; Tosyalı, 2010) mevcuttur. Onlara göre mutluluk genç yaşlarda (18-39) yüksekken zamanla azalıp (40-50 yaş arası) sonra tekrar yavaş yavaş yükselen bir eğilime sahiptir.

Sivil havacılık sektöründe görev alan kabin memurlarının öğrenim düzeyleri liseden başlayıp doktora kadar değişen farklı skalalardadır. Göreve başlamadan önce alınan mesleki temel eğitim farklı eğitim düzeyindeki çalışanları aynı amaç doğrultusunda yönlendirebilmektedir. Örneğin, 23.852 toplam çalışanı olan bayrak taşıyıcı havayolumuz Türk Hava Yolları'nın toplam çalışanının 7544'ü lise, 13.845'i üniversite, 2.394'ü yüksek lisans, 69'u doktora öğrenim düzeyine sahiptir (<https://www.turkishairlines.com/tr-tr/kariyer/calisan-profil/> Erişim Tarihi: 03/04/2018). Havacılık alınan eğitimden bağımsız kendine özel eğitim ve gelişim programlarına sahiptir.

Araştırma sonucunda öznel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısı puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. İlgili alan yazın incelendiğinde eğitim seviyesi ile öznel iyilik algısı arasında bir ilişki olduğu konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Eğitim seviyesi ve öznel iyilik algısı arasında bir ilişki olduğunu savunan araştırmaların (Diener, Sandvik, Seidlitz ve Diener, 1993; Oswald, 1997; Scoppa ve Michele, 2008; Zagorski, Kelley ve Evans, 2010) yanı sıra iki değişken arasında ilişki olmadığını savunan araştırmalar da (Diener vd., 1993, Gaygisiz, 2010; Oswald, 1997; Scoppa ve Michele, 2008; Zagorski vd., 2010) mevcuttur. Ön lisans mezunu kişilerin lise ve üniversite mezunu

arasında kalan ara bir eğitim seviyesine sahip olmaları ve iş bulma konusunda zorlanmaları mutsuzluklarının sebebinin oluşturmaktadır. İlgili alan yazında yüksek eğitim alıp meslek sahibi olan bireylerin kendine olan güveni arttığı gibi kendini gerçekleştirme olanağı da sağladığı için kişinin yaşamdan aldığı doyumunu arttırarak mutluluğunu da pozitif yönde etkilediğini savunan araştırmalar (Gültaş, 2007; Dökmen, 2003; Diener, Seligman, 2002; Diener, 1984) mevcuttur. Bu fikrin tersine Şentürk (2011) yaptığı araştırma sonucunda eğitim seviyesi artışa kişinin öznel iyi olma halinin ve işle ilgili iyilik algısının düştüğünü savunmaktadır (Şentürk, 2011).

Kişilerin mevcut çalışma koşullarını ve kariyerlerini etkileyen görev aldıkları pozisyonlar öznel iyilik algısı ve işle ilgili iyilik algılarını da etkileyen bir kriterdir. Kabin memuru olarak görev alan işgörenler pozisyonları ve sorumlulukları farklılık gösterse de temelde aynı görev tanımına sahiptirler. Kabin amiri yolcu güvenliği, emniyetinden ve memnuniyetinden ne derece sorumluysa tüm kabin memurları da aynı derecede sorumludur. Bu da kişiye sorumluluk yanında güven ve memnuniyet hissi vermektedir. Sivil havacılık sektöründeki pozisyon ve sorumluluk bağlamındaki bu durum diğer sektörlerden farklılık göstermektedir. Araştırma sonucunda da bu görüşü destekler şekilde öznel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısı puanlarının çalışılan pozisyona düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Sivil havacılık kabin memurları işe başladıkları andan itibaren hayatlarında radikal değişiklikler yaşamaya başlarlar. Maddi imkanları artarken, Dünya'nın pek çok yerinde belli bir standardın üstünde seyahat deneyimi yaşarlar. Zamanla hızla artan yaşam koşullarına sahip olurlar. Bu da balayı etkisinin kabinde çalışan işgörenlerde çok yoğun yaşanmasına sebep olur. Araştırma sonucunda balayı etkisi ve uyum teorisini destekler şekilde öznel iyilik algısı puanlarının kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kurumdaki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların öznel iyilik algı puanı, işletmedeki çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl ve 6-10 yıl olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Pozitif duygular alt boyutuna ait puanların kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kurumdaki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların pozitif duygular puanı, kurumdaki çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl,

6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Negatif duygular alt boyutuna ait puanların kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kurumdaki çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların negatif duygular puanları, kurumdaki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların puanından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kurumdaki çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların işe ilişkin iyilik algısı puanı kurumdaki çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl, 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Mutluluk konusunda önemli konularından biri de denge kavramıdır. İnsan vücudunda nasıl herşey bir denge içindeyse mutluluk kavramı içinde bir denge durumu söz konusudur. (Tarhan, 2007: 107). Kişi çalışmaya başladığında kendini mutlu hissederken zamanla mutluluk seviyesi eski seviyesine geri dönmektedir. Bu teoriyi destekler şekilde araştırma sonucunda öznel iyilik algısı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların öznel iyilik algısı puanı, toplam çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl, 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çalışma hayatında yaşanan olumlu ve olumsuz deneyimler kişinin işe ilişkin iyilik algısını etkilemektedir. Deneyim kazanan işgören işine daha hakim ve yüksek performansla yapacak konuma gelirken, bir yandan yorgunluk, monotonluk ve tükenmişlik gibi olumsuz duygular da yaşamaya başlar. Bu bağlamda zamanla kişinin işe ilişkin duyuşsal iyilik algısında bir düşüş olması beklenen bir sonuçtur. Bu görüşü destekler şekilde pozitif duygular alt boyutuna ait puanların toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların pozitif duygular puanı, toplam çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl, 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Negatif duygular alt boyutuna ait puanların toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Toplam çalışma süresi 1-2

yıl, 3-5 yıl, 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların negatif duygular puanları, toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların puanından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İşe ilişkin iyilik algısı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların işe ilişkin iyilik algısı puanı, toplam çalışma süresi 1-2 yıl, 3-5 yıl, 6-10 yıl ve 10 yıldan fazla olan katılımcıların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Sivil havacılık kabin hizmetlerinde görev alan işgörenlerin öznel iyilik algılarının (mutluluk) değişik cinsiyet, medeni durum, kuşak ve eğitim durumuna göre fark edip etmediğinin analiz edilmesi ve kabin ekibi personelinin bireysel olarak mutluluğunun çalışma hayatındaki mutluluklarını etkileyip etkilemediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma sonucunda öznel iyilik algısı puanı ile pozitif duygular ve işe ilişkin iyilik algısı puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Öznel iyilik algısı puanı ile negatif duygular puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İşe ilişkin pozitif duyguları ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı yüksek; işe ilişkin negatif duyguları yüksek olan işgörenlerin öznel iyilik algısı düşük düzeyde tespit edilmiştir. Öznel iyilik algısı yüksek olan işgörenlerin işe ilişkin pozitif duyguları ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek; öznel iyilik algısı düşük olan işgörenlerin işe ilişkin negatif duygularının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İşe ilişkin iyilik algısı ile öznel iyilik algısı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir. İşe ilişkin iyilik algısı, öznel iyilik algısı değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %41'ini açıklamaktadır.

Öznel iyilik algısı ile işe ilişkin iyilik algısı arasındaki ilişkiyi gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir. Öznel iyilik algısı, işe ilişkin iyilik algısı değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %41'ini açıklamaktadır. Öznel iyilik algısının işe ilişkin iyilik algısı üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir. Öznel iyilik algısının işe ilişkin pozitif duygular üzerinde pozitif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir. Öznel iyilik algısının işe ilişkin negatif duygular üzerinde negatif yönlü, anlamlı ve önemli etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Uluslararası rekabetin çok kuvvetli olduğu ve hizmet kalitesinin en üst düzeyde hedeflendiği sivil havacılık sektöründe örgütsel iletişim büyük önem taşımaktadır. Araştırma sonucunda çalışanların öznel iyi oluşları ile işe ilişkin iyilik algısı arasında anlamlı ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Buna dayanarak sivil havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin işgörenlerin öznel iyi oluşları konusuna verdikleri önem işgörenlerin işe ilişkin iyilik algılarını yükselterek örgütsel iletişimde olumlu etki yaratacak ve hizmette hedeflenen kaliteyi de yükseltecektir. Olumlu ve pozitif hal bulaşıcı bir etkiye sahip olması nedeniyle memnuniyeti yüksek çalışanlar kendi içlerinde olumlu iletişim kurarken aynı zamanda yolcunun mutlu ve memnun olmasını da sağlayacaklardır. Araştırma sonuçları göz önüne alındığında havayollarının aşağıdaki konularda aksiyon alması faydalı olacaktır;

- Kabin memurların işe alım sürecinde hedefe uygun personelin seçilmesi için kişilik envanterleri yanında psikolog değerlendirmesi, genel yetenek testi, değerlendirme kurulu ile görüşme teknikleri kullanılmaktadır (Baltaş. 2009: 23-29). İşe alımlarda işgörelere bu kadar detaylı test ve envanter uygulanmasına rağmen özel ve iş hayatlarındaki mutluluklarına dair hiçbir analiz yapılmamaktadır. İşe alım sonrasında işgörelerin mutluluğu ve memnuniyetini arttırmak için aksiyonlar alınmaktadır. Oysaki yeni işgörel işe alımlarında öznel iyilik seviyesi ve işe ilişkin iyilik algısı yüksek olan kabin memuru alınması örgütsel iletişimin olumlu etkilemesinin yanı sıra yolcu memnuniyetini de arttıracaktır.
- Havayolu işletmeleri hizmet kalitesini arttırmak için sürekli müşteri odaklı çalışmalar yapmakta ve iç müşterileri olan işgöreleri göz ardı etmemektedirler. Yolcu memnuniyetini arttırmak isteyen işletmelerin işgörelerin öznel iyilik algısı ve işe ilişkin iyilik algısına gereken önemi vererek bu konuda gerekli önlemleri almalıdırlar. Böylelikle mutlu işgörel mutlu yolcuların oluşmasını sağlayacaktır.
- İyimserlik olumlu ve öğrenilebilir bir ruh durumudur. Kişilerin öğrenilmiş çaresizlik yerine öğrenilmiş iyimserliği seçer hale gelmeleri onları daha mutlu başarılı olacak ve olumlu bir hayata sahip olacaklardır. Havayolu işletmeleri mevcut işgörelerin öznel iyi oluşunu ve bağlantılı olarak işe ilişkin iyi oluşunu arttırabilmek için öğrenilmiş iyimserlik sağlayacak eğitimlerle farkındalıklarının artırılması ve iyimserliklerinin artırılması hedeflenmelidir.

- İşgörenlerin özel hayatını yaşayabilecekleri zamanların dikkate alınması ve saygı gösterilmesi öznel mutluluklarını koruyabilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Senelik izin, boş gün ve mazeret izni gibi hakların kullanılması konusunda hassasiyet gösterilmesi gereklidir.
- Havayolu işletmelerinde çalışan memnuniyerini artırmak için yapılan çalışmalar çalışanları neyin uzun süreli mutlu edip, memnuniyetlerini sağladığının yanısıra bağlılıklarınıda artırabileceği analiz edilmeli ve planlaması yapılmalıdır.



## KAYNAKÇA

- Aamodt, M. G. (2010). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach*. Sixth Edition. Wadsworth Cengage Learning, United States of America.
- Achor, S. (2013). *Mutluluk Avantajı, Pozitif Düşünme Yöntemiyle Başarıyı Yakalamak*. MediaCat Kitapları, İstanbul.
- Adıgüzel, M. B. (2000). *Temel Havacılık*. Türk Hava Kurumu Matbaası, Ankara.
- Adıgüzel, O., Batur, H. Z., Ekşili, N. (2014). Kuşakların Değişen Yüzü ve Y Kuşağı ile Ortaya Çıkan Yeni Çalışma Tarzı: Mobil Yakalılar, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(19), 171-182.
- Ağraz, S. (2006). *Havayolu İşletmelerinin İstihdama Katkısı*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akın, A., Akın, Ü. 2015. *Pozitif Psikoloji*. Nobel Kitap, Ankara.
- Alpaydın, Y. (2013). Çalışmanın Mutluluğu ve Sıkıntısı. İş Ahlakı Dergisi, 6(1), 178-182.
- Akarsu, B. (1998). *Mutluluk Ahlakı*. İnkilap Kitapevi, İstanbul.
- Akduman, G. (2015). Çalışan Mutluluğunun İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı İle İlişkisi ve Kuşaklar Arasındaki Farklılıkların İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akduman, G., Yüksekbilgili, Z. (2015). *İnsan Kaynaklarında Yeni Bir Vizyon: Mutluluk Yönetimi*. Türkmen Kitapevi, İstanbul.
- Akın, H., Şentürk, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi. Öneri, 10(37), 183–193.
- Aktunç, İ. (2013). *Kabin Memuru Tanımı*. Türk Hava Yolları Uçuş Eğitim Başkanlığı Cabin Interphone Dergisi, 1(2013), 9-10.
- Andrews, F. M., Withey, S. B. (1976). *Social Indicators of Well-being: Americans' Perceptions of Life Quality*. Plenum Press, New York:
- Aral, V. (2012). *Mutluluk ve Toplumun Esenliği*, Legal Yayıncılık, İstanbul.
- Aydın, A., Yılmaz, K. ve Altinkurt, Y. (2013). Eğitim Yönetiminde Pozitif Psikoloji. *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 1470-1490.
- Aras, Ö. (2017). *Senin Adın Bir Marka*. İnkilap Kitapevi, İstanbul
- Aşıkoğlu, M. (1986). İşgören Yönetiminde İletişim ve Şişe Cam Endüstrisinde Bir Uygulama Örneği. *Anadolu Üniversitesi Yayınları*, No 136, Eskişehir.

- Atay, B. (2012). Happiness in East Europe in Comparison With Turkey. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Ekonomi Bölümü, İstanbul.
- Atik, U. (2004). Örgütlerde Etkin İletişim, Kara Havacılık Alayında bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Sakarya.
- Aytaç, S. (2011). Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Üzerindeki Etkisi. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 55, 833-851.
- Ayten, A. (2014). Erdeme Dönüş. Psikoloji ve Mutluluk Yolu. İz Yayıncılık, İstanbul.
- Bakhshi, A., Gupta, R. (2016). Personal and Job Related Correlates of Employee Engagement at Work. Indian Journal of Community Psychology, 12(2), 312-317.
- Baltes, P. B., Baltes, M. M. (1990). Psychological Perspectives On Successful Aging: The Model of Selective Optimization with Compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes (Eds.), Successful Aging: Perspectives From the Behavioral Sciences, NewYork, NY: Cambridge University Press.
- Baltes, P. B., Lindenber, U., Staudinger, U. M. (1998). Life-span Theory in Developmental Psychology. In W. Damon, R. M. Lerner (Eds.), Handbook of child psychology: Volume 1: Theoretical models of human development (5th ed., pp. 1029–1143). Hoboken, NJ: Wiley.
- Baltaş, A. (2009). Kabin Memurluğunun Kişiliği. TASSA Havayolları Kabin Memurları Derneği Dergisi, 9, 22-23.
- Baltaş, A., Uşaklıgil, H. O. (2014). Çalışan Bağlılığı Efsanesi. Harvard Business Review Türkiye, 3(11), 117-123.
- Bannink, F. (2017). 201 Pozitif Psikoloji Uygulaması. Çeviren: Esra Kökkılıç, Üsküdar Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Baran, E. (2016). Gel Kal Bağlan, İşveren Markası. Optimist Yayınları, İstanbul.
- Bayram, N., Kuşdil, M. E., Aytaç, S., Bilgel, N. (2004). İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğinin (Job-related Affective Well-being – JAWS) Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik Çalışması. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: ÖNERİ, 6, 1-7.
- Baysal, A. C. (1993). Çalışma Yaşamında İnsan, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınevi, İstanbul.



- Benson, N. C, (2013). Psikoloji. NTV Yayınları, İstanbul.
- Bernstein, S. D. (2003). Positive Organizational Scholarship: Meet the Movement: An Interview With Kim Cameron, Jane Dutton, and Robert Quinn. *Journal of Management Inquiry*, 12, 266-271.
- Billig, M. (2005). *Laughter and Ridicule*. Sage, London.
- Blake, A. D., Broschak, J., George, E. (2003). Happy Together? How Using Nonstandard Workers Affects Exit, Voice and Loyalty Among Standard Employees. *Academy of Management Journal*, 46 (4), 475-485.
- Blanchflower, D. G., Oswald, A. J. (2007). Is Well-being U-Shaped Over the Life Cycle? University of Warwick, Department of Economics, The Warwick Economics Research Paper Series.
- Bozkuş, S., Çevik, E., Üçdoğruk, Ş. (2006). Subjektif Refah ve Mutluluk Düzeyine Etki Eden Faktörlerin Sıralı Logit Modeli ile Modellenmesi: Türkiye Örneği. 15. İstatistik Araştırma Sempozyumu, 11-12 Mayıs, 93–116.
- Bruckner, P. (2012). *Ömür Boyu Esenlik. Fransızcadan Çeviren: Birsal Uzma*. Ayrıntı Yayınları. İstanbul.
- Buettner, D. (2012). *Mutluluk*. Butik Yayıncılık, İstanbul.
- Buettner, D. (2017). *Mutluluğun Formülü*. National Geographic Dergisi, Kasım Sayısı, 44-70.
- Burger, J.M. (2006). *Kişilik, Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Dair Söyledikleri*. 1. Basım, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Burkett, M. (2010). *Gökyüzünün Öncüleri*. Koleksiyon Yayıncılık, İstanbul.
- Bülbül, Ş., Giray, S. (2011). Sosyodemografik Özellikler ile Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki Yapısının Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 11(Özel Sayı), 113–123.
- Büyükbacı, P., Batum, U., Ertemsir, E. (2014). *Kırmızı ile Mavi Havacılık Vakaları*. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Akademi, Ankara.
- Cameron, K. S. (2007). Positive Organizational Scholarship. S. Clegg ve J. Bailey (Eds.), *International Encyclopedia of Organizational Studies*. Beverly Hills: Sage. 1. Press.
- Cameron, K. (2016). *Pozitif Liderlik Uygulamaları*. Arıtan Yayınevi, İstanbul.

- Cameron, K. S., Dutton, J. E., Quinn, R. E. (2003). *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline* (1st. ed.). San Fransisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Cameron, K. S., Caza, A. (2004). Introduction: Contributions to the Discipline Of Positive Organizational Scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47, 731-739.
- Can, H. (1997). *Yönetim ve Organizasyon*. Siyasal Kitapevi. Ankara.
- Canbolat, U. (2010). *Psikoloji Sohbetleri*. Tmaş Yayınları, İstanbul.
- Caner, A. (2014). Happiness, Comparison Effects and Expectations in Turkey. *Journal of Happiness Studies*, 16(5), 471-475.
- Capel, S. A. (1991). A Longitudinal Study of Burnout in Teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 61, 36.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strenth*. New York: Brunner-Routlegde: Taylor&Francis Group.
- Castanheira, F., Chambel, M. J. (2010). Burnout in Salespeople: A Three-wave Study to Examine Job Characteristics' Predictions and Consequences for Performance. *Economic and Industrial Democracy*, 31, 409-429.
- Chaiprasit, K., Santidhirakul, O. (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 25(2011), 189-200.
- Charles, S. T., Carstensen, L. L. (2009). Social and Emotional Aging. *Annual Review of Psychology*, 61, 383-409.
- Chawsithiwong, B. (2007). Happy Workplace. *Journal of Social Development*, 9(2), 61-93.
- Clark, A., Oswald, A. (1994). Unhappiness and Unemployment. *The Economic Journal*, 104, 648-659.
- Comte- Sponville, A., Delumeau, J. Farge, A. (2012). *Mutluluğun En Güzel Tarihi*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2. Basım, İstanbul.
- Çağrııcı, M. (2012). *İslam Düşüncesinde Ahlak, Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları*, İstanbul.
- Çakıcı, S. (2015). *Kutadgu Bilig'de Mutluluk ile Ahlak İlişkisi (Psikososyal Bir Analiz)*, Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Çakıroğlu, A. (2007). Relationship Between Quality of Life and Happiness in Turkey. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Choliz, M. (2012). Mobile Phone Addiction in Adolescence: The Test of Mobile Phone Dependence (TMD). *Prog Health Science*, 2(1), 33-44.
- Çift, P. Canan, S. (2016). *Beynin Sırları. İnkılap Kitabevi, İstanbul.*
- Covey, S. (2011). Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı. 41. Baskı, Çevirenler: Osman Deniztekin, Filiz Nayır Deniztekin, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Cummins, R. A., Gullone, E., Lau, A. L. D. (2002). A Model of Subjective Well Being Homeostasis: The role of personality. InE. Gullone& R.A. Cummins(Eds.), *The Universality of Subjective Wellbeing Indicators: Social Indicators Research Series*, 7–46.
- Çolak, N. (2013). Havacılık Sektöründe Değişen Beklentilerin Eğitim ile Karşılanması ve Bu Süreçte Kabin Memurunun Rolü. *Türk Hava Yolları Turkish Aviation Academy Dergisi*, 6, 38-39.
- Davies, W. (2016). *The Happiness Industry*. Verso, London.
- De Choudhury, M., Counts, S. (2013). Understanding Affect in the Workplace via Social Media. In *Proceedings of the 2013 Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 303–316.
- De Cuyper, N., Raeder, S., Van der Heijden, B., Wittekind, A. (2012). The Association Between Worker's Employability and Burnout in A Reorganization Context: Longitudinal Evidence Building Upon The Conservation Of Resources Theory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 162– 174.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Bulters, A. J. (2004). The Loss Spiral of Work Pressure, Work–Home Interference And Exhaustion: Reciprocal Relations in a Three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 131–149.
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Hox, J. (2009). Present But Sick: A Three-Wave Study On Job Demands, Presenteeism and Burnout. *Career Development International*, 14, 50-68.
- Demir, Ş. Demir, M. (2002). *Örgütsel İletişim*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Demirtaş, M. (2010). Örgütsel İletişimin Verimlilik ve Etkinliğinde Yararlanılan İletişim Araçları ve Halkla İlişkiler Filmleri Örneği. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 411-444.

- Diener, E. (1984). Subjective Well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E., Sandvik, E. Pavot, W. (1991). Happiness is The Frequency, Not The Intensity of Positive Versus Negative Affect. In F. Strack, M. Argyle, N. Schwarz (Eds), *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective*. New York: Pergamon.
- Diener, E. (1994). Assessing Subjective Well-Being: Progress and Opportunities. *Social Indicators Research*, 31(2), 103-157.
- Diener, E., Sulh, E. M, Lucas, R. E., Smith, H. L. (1999). Subjective Wellbeing: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Diener, E. ve Seligman, M. E. (2002). Very Happy People. *Psychological Science*, 13(1),81–84.
- Diener, E., Seligman, M. E. (2004). Beyond Money. Toward an Economy of Well-Being. *Psychological Science in the Public Interest*, 5(1), 1-31.
- Di Tella, R., MacCulloch, R. (2006). Some Uses of Happiness Data in Economics. *Journal Of Economic Perspectives*, 20(1), 25–46.
- Doğan, T. ve Çötök, N. A. (2011). Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2011, 4(36),165-172.
- Doğan, T. ve Sapmaz, F. (2012). Oxford Mutluluk Ölçeği Türkçe Formunun Psikometrik Özelliklerinin Üniversite Öğrencilerinde İncelenmesi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25, 297-304.
- Dolnicar, S., Lazarevski, K., Yanamandram, V. (2012). Quality-of-Life and Travel Motivations: Integrating the Two Concepts in The Grevillea Model. *Handbook Of Tourism and Quality-Of-Life Research*, 293–308.
- Donaldson, S. I., Ko, I. (2010). Positive Organizational Psychology, Behavior, and Scholarship: A Review of the Emerging Literature and Evidence Base. *The Journal of Positive Psychology*, 5, 177-191.
- Dost, M. T. (2005). Ruh Sağlığı ve Öznel İyi Oluş. *Eurasian Journal of Educational Research*, 20, 223-231.
- Dönmez, B. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye ile İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İş Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örnekleminde İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı*, Mersin.
- Dumludağ, D. (2013). Life Satisfaction and Income Comparison Effects in Turkey.

- Social Indicators Research, 114(3), 1199–1210.
- Dumludağ, D., Gökdemir, Ö., Giray, S. (2016). Income Comparison, Collectivism and Life Satisfaction in Turkey. *Quality & Quantity*, 50, 955-980.
- Dunford, B. B., Shipp A. J., Boss, R. W., Angermeier, I., Boss, A. D. (2012). Is Burnout Static or Dynamic? A Career Transition Perspective of Employee Burnout Trajectories. *Journal of Applied Psychology*, 97, 637–650.
- Durmaz, V. (1997). Havacılık Sektöründe Havayolu Hizmetlerinin Pazarlanmasında Kalite ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Dursun, M. E. (2008). Havayolu İşletmelerinde Uçuş Öncesi, Uçuş Esnası ve Uçuş Sonrasında Sunulan Hizmetlerin Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Duyan, E. C., Aytaç, S., Akyıldız, N., Van Laar, D. (2013). Measuring Work Related Quality of Life And Affective Well-Being in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4, 105-116.
- EASA (2013). EASA Air Operations Commercial Air Transport (Aeroplanes and Helicopters. First Issues, May 2013.
- Easterlin, R. (2001). Income and Happiness: Towards a Unified Theory. *The Economic Journal*, 111(473), 465-484.
- Eflatun (1990). Batı Klasikleri Theaitetos. 1.Baskı, Çeviren: Macit Gökberk, Milli Eğitim Basımevi, Ankara.
- Ekici, T., Koydemir, S. (2013). Social Capital, Government and Democracy Satisfaction and Happiness in Turkey: A Comparison of Surveys in 1999 and 2008. *Social Indicators Research*, 118(3), 1031–1053.
- Elmas, N. (2017). Örgütsel İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Ercan, L., Eryılmaz, A. (2011). Öznel İyi Oluşun Cinsiyet, Yaş Grupları ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 139-151.
- Eren, K. A., Aşıcı, A. A. (2017). The Determinants of Happiness in Turkey: Evidence from City-Level Data. *Journal of Happiness Studies*, 18, 647-669.

- Eren, E. (2010). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 12. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- Erkutlu, H. V. (2015). Pozitif Örgütsel Davranış. Akademisyen Kitapevi, Ankara.
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi, 34(1), 7-25.
- Eryılmaz, A. (2009). Başa Çıkma Stratejilerinin Kişilik Özellikleriyle Ergen Öznel İyi Oluşu Arasındaki Aracı Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. A.Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Eryılmaz, A. (2011). Ergen Öznel İyi Oluşu ile Olumlu Gelecek Beklentisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, 24(3), 209- 215.
- Eryılmaz, A. ve Ercan, N. (2010). Öznel İyi Oluş ile Algılanan Kontrol Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İlköğretim Online, 9(3), 952-959.
- Esmer, Y. (2012). Türkiye Değerler Atlası 2012. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Evolahti, A., Hultell, D., Collins, A. (2013). Development of Burnout in Middle-Aged Working Women: A Longitudinal Study. Journal of Women's Health, 22, 94-103.
- Eyidoğan, Ö. (2013). Etik İklimin Örgütsel İletişim Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Uluslararası Kalite Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Fisher, D. C. (2010). Happiness at Work. International Journal of Management Reviews, 12(4), 384-412.
- Fisk, P. (2008). İş Dehası. MediaCat Yayınları, İstanbul.
- Fleming, P. (2017). Çalışmanın Mitolojisi. Koç Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- French, R., Rayner, C., Rees, G., Rumbles, S. (2015). Organizational Behaviour. 3rd Edition. Wiley, India.
- Frey, B., Stutzer, A. (2000). Happiness, Economy and Institutions. The Economic Journal, 110, 918–938.
- Frey, B., Stutzer, A. (2002). Happiness and Economics. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Froom, E. (1994). Erdem ve Mutluluk. Çeviren: Ayda Yörükán. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.

- Furnham, A. (2014). Gerçekten Bilmeniz Gereken 50 Psikoloji Fikri. Çeviren: Sumru Ağırürüyen. Domingo Bkz Yayıncılık, Ankara.
- Gartner, J., Larson, D. B., Allen, G. D. (1991). Religious Commitment and Mental Health: A Review of the Empirical Literature. *Journal of Psychology and Theology*, 19, 6-25.
- Geçikli, F., Serçeoğlu, N., Üst, Ç. (2011). Örgüt İçi İletişim ve İletişim Tatmini Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi* (33), 163-184.
- Gerrig, R. ve Zimbardo, G. (2012). Psikolojiye Giriş, Psikoloji ve Yaşam. 19. Basım, Çeviri: Gamze Sart. Nobel Yayınları, İstanbul.
- Gilbert, D. (2008). Mutluluk Üzerine Çeşitlemeler. Çevirenler: Filiz Şar, Asiye Hekimoğlu Gül. Optimist Yayınları, İstanbul.
- Gillham, J. E., Seligman, M. E. P. (1999). Footsteps on the Road to a Positive Psychology. *Behaviour Research and Therapy*, 37, 163-173.
- Gitmez, A., Morçöl, G. (1994). Socio-economic Status and Life Satisfaction in Turkey. *Social Indicators Research*, 31, 77-98.
- Goleman, D. (1996). Duygusal Zeka. Çeviren: B. S. Yüksel, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Goleman, D. (2007). Sosyal Zeka, İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi. 3. Basım, Çeviren: Osman Çetin Deniztekin, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Gök, K. (2017). Türk Sivil Havacılık Tarihine Damgasını Vuran Uçak Kazaları. 3. Basım, Altınbilek Yayınları, İstanbul.
- Gökçe, O (2002). İletişim Bilimine Giriş. 4. Basım, Turhan Kitapevi, Ankara.
- Gracia, E., Salanova, M., Breso, E., Cifre, E. (2017). The Role of Organizational Facilitators in Promoting Job-Related Mental Health and Group Service Effectiveness: a Two-Wave Analysis. *Work&Stress. An International Journal of Work, Health&Organisations*, 30(3), 262-277.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44.
- Gupta, N. D., Etcoff, N. L., Jaeger, M. M. (2016). Beauty in Mind: The Effects of Physical Attractiveness on Psychological Well-Being and Distress. *Journal of Happiness Studies*, 17: 1313-1325.
- Gülay, U. (1996) İşletmelerde Bir Yönetim Aracı Olarak Örgütsel İletişimin Etkin Kullanımıyla Yönetimin Başarısına Sağlayabileceği Faydalar ve İlgili

Öneriler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi,  
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Gülmez, M. (2005).Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü. Cumhuriyet Hastanesi Araştırma Hastanesinde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Uygulama. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 6(2), 147-169.
- Gümüšoğlu, Ş, İge, P, Akkan. P, Akbaba. A. (2007). Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Günay, A. (2016). Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Güner, F., Bozkurt Ö. Ç. (2017). Banka Çalışanlarının İşyerinde Mutluluk ve Mutsuzluk Nedenleri Üzerine Keşif Amaçlı Bir Araştırma. Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi, 2(2), 85-105.
- Gürbüz, İsyapan, T. (2015). Duygusal Zeka Yeteneklerinin Problem Çözme Üzerine Etkisi: Sivil Havacılık Alanında Kabin Ekipleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürgen, H. (1997) Örgütlerde İletişim Kalitesi. İstanbul.
- Hasan, Y (1997). Kur'an'da Mutluluk. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hayes, N. (2011). Psikolojiyi Anlamak. Çeviren: Filiz Şar, Asiye Hekimoğlu. Optimist Yayınları, İstanbul.
- Headey, B.W., Wearing, A. (1989). Personality, Life Events, and Subjective Well-Being: Toward a Dynamic Equilibrium Model. Journal of Personality and Social Psychology, 57, 731–739.
- Hefferon, K., Boniwell, I. (2014). Pozitif Psikoloji, Kuram, Araştırma ve Uygulamalar. Çeviri Editörü: Tayfun Doğan, Nobel Yayınları, Ankara.
- Herzog, A. R., Rodgers, W. L. (1981). The Structure of Subjective Well-being in Different Age Groups. Journal of Gerontology, 36(4), 472-479.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources. A New Attempt Atconceptualizing Stress. American Psychologist, 44, 513–524.
- Horley, J., Lavery, J. J. (1995). Subjective Well-being and Age. Social Indicators Research, 34, 275-282.
- Houkes, I., Winants, Y., Twellaar, M., Verdonk, P. (2011). Development of Burnout Over Time and The Causal Order of The Three Dimensions of Burnout



- Among Male and Female Gps. A Threewave Panel Study. *BMC Public Health*, 11, 240–252.
- Hsieh, T. (2011). *Mutluluk Dağıtmak: Karı, Tutkuyu ve Amacı Bulmaya Uzanan Bir Yolculuk*. Çeviren: İclal Büyükdevrim Özçelik. Boyner Yayınları, İstanbul.
- Hur, E., Buetner, C. K., Jeon, L. (2015). *Preschool Teachers' Child-Centered Beliefs: Direct and Indirect Associations with Work Climate and Job-Related Wellbeing*. *Child Youth Care Forum*, 45, 451-465.
- Judge, T. A., Klinger, R. (2009). *Promote Job Satisfaction Through Mental Challenge*. E. A. Locke (Ed.), *Handbook of Principles of Organizational Behavior* John Wiley & Sons, Chichester, UK.
- ICAO (1996). *ICAO Training Manual Part E-1 Cabin Attendant's Safety Training*. ICAO Training MANUAL part E-1 Cabin Attendant's Safety Training Second Edition. 7192, 1.2, 1.4, 1.5.
- Izgar, H. (2012). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. 3. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya.
- İçöz, A. (2011). *Çalışan ve Yönetici İçin İş Hayatı Oyun Kuralları*. Cinius Yayınları, İstanbul.
- İnan, M. (2014). *HBR'S 10 Must Reads: İnsan Yönetimi*, Optimist Yayınevi, İstanbul.
- İslamoğlu, G. (2010). *Kurumlarda İyilik de Var*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İşyapan Gürbüz, T. (2015). *Duygusal Zeka Yeteneklerinin Problem Çözme Üzerine Etkisi: Sivil Havacılık Alanında Kabin Ekipleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Jarrett, C. (2013). *30 Saniyede Psikoloji*. 2.Baskı. Çeviri: Zeliha Babayiğit. Caretta Kitap, İstanbul.
- Kalyoncu, H. (2017). *Mutluluğun Psikolojisi*. Yediveren Yayınları, İstanbul.
- Kangal, A. (2013). *Mutluluk Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme ve Türk Hanehalkı İçin Bazı Sonuçlar*. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 214-233.
- Kant, I. (2013). *Ahlak Metafiziğinin Temellendirmesi*. Çeviren: Kuçuradi, İoanna. Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Ankara .
- Kara, M. M. (2010). *İş Tatmini İle Mutluluk ve Başarı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Karaçor, S., Şahin, A. (2004). Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8, 97-117.
- Karagülle, Ö., Birgören, T. (2013). Havayolu Taşımacılığında Uçucu Ekip Yönetimi. 1. Baskı , Beta Yayınları.
- Karatay, E., Şahin, M., Yalçın, P., Kırtılıoğlu, Y. (2014). Sivil Havacılık Sektörünün Ulusal ve Uluslararası Düzeyde İncelenmesi. Mühendislik Dekanları Konseyi, 7. ÜSİMP Kongresi Kabul Edilmiş Poster Bildiriler Kitapçığı, Kayseri, 6.
- Kılıç, R. (2007). Din ve Ahlak Felsefesi. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Ankara.
- Kırbıyık, M. E. (2012). Mutluluk Ahlakı. Farabi E-Dergi, 2(3), 12- 19.
- Kıvanç, H. (1998). Bulutlarla Yarışan Kadın. Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Kim, H., Ji, J., Kao, D. (2011). Burnout and Physical Health Among Social Workers: A Three-year Longitudinal Study. Social Work, 56, 258–268.
- Kiraz, C.(2007). Kuran’da Ahlak İlkeleri. Emin Yayınları, İstanbul.
- Koçel, T. (2001). İşletme Yönetmeciliği, 8. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- Kolari, P., Finin, T., Lyons, K., Yesha, Y., Perelgut, S., Hawkins, J. (2007). On the Structure, Properties and Utility of Internal Corporate Blogs. Growth.
- Koydemir, S., Bulgan, G. (2017). Mutluluk 2.0. Elma Yayınevi, Ankara.
- Kjerulf, A. (2015). Happy Hour is 9 to 5, How to Love Your Job, Love Your Life and Kick Butt at Work. 1. Baskı, Çeviren: Yapalak, C., Doğan Egmont Yayıncılık ve Yapımcılık, İstanbul.
- Klein, D. (2013). Filozofun Mutluluk Seyahatnamesi. Çeviren: Algan Sezgintüredi. Aylak Kitap, İstanbul.
- Köknel, Ö. (2010). Gülerek Bilgilenmek. Altın Kitaplar, İstanbul.
- Köksal, O. Şahin, F. (2015). Gelir ve Mutluluk: Gelir Karşılaştırmasının Etkisi. Sosyoekonomi, 23(26), 45-59.
- Krause, A. (2013). Don’t Worry? Be Happy. Happiness and Reemployment. Journal of Economic Behavior& Organization, 96(12), 1-20.
- Lama, D. ve Cudler, H.C. (2008). Türkçesi: Meltem Tayga. İş Hayatında Mutluluk Sanatı. Klan Yayınları, İstanbul.
- Langer, E. J., Rodin, J. (1976). The Effects of Choice and Enhanced Personal

- Responsibility For the Aged: A Field Experiment in an Institutional Setting. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34, 191-198.
- Lebell, S.(1994). *The Art of Living*. HarSan Francisco,per Collins Publishers,
- Leone, S. S., Huibers, M. J. H., Knottnerus, J. A., Kant, I. (2008). A Comparison of the Course of Burnout and Prolonged Fatigue: A 4-Year Prospective Cohort Study. *Journal of Psychosomatic Research*, 65, 31.
- Lim, S., Cortina, L. M., Magley, V. J. (2008). Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95- 107.
- Liu, T., Homan, C. M., Alm, C. O., White, A. M., Lytle, M. C., Kautz, H. A. (2016). Understanding Discourse on Work and Job-Related Well-Being in Public Social Media. *Proceedings of The 54th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics*, 1044-1053.
- Lizano, E. L., Mor Barak, M. E. (2012). Workplace Demands and Resources as Antecedents of Job Burnout Among Public Child Welfare Workers: A Longitudinal Study. *Children and Youth Services Review*, 34, 1769–1776.
- Lucas, R. E., Clark, A. E., Georgellis, Y. ve Diener, E. (2003). Reexamining Adaptation and Set Point Model of Happiness: Reactions to Changes in Marital Status. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 527-539.
- Luthans, F., Youssef, C. M. (2004). Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing In People For Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., Li W. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship With Performance. *Management and Organization Review*, 1, 249-271.
- Lyubomirsky, S. (2007). *Nasıl Mutlu Olunur? MediaCat Kitapları*, İstanbul.
- Maenapothi, R. (2007). *Happiness in the Workplace Indicator*. Master's Thesis. Human Resource Development, National Institute of Development Administration.
- McKenna, E. (2006). *Business Psychology and Organizational Behaviour*. Fourth Edition, Psychology Press, New York.
- MEGEP (2007). *Yiyecek İçecek Hizmetleri: Uçakta Servis*. Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, Ankara.

- Meeberg, G. A. (1993). Quality of Life: A Concept Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 18(1), 32–38.
- Meer, L. V.D, Nieboer, A. P., Finkenflügel, H., Cramm, J. M. (2017). The Importance of Person-Centred Care and Co-Creation of Care for the Well-being and Job Satisfaction of Professionals Working with People with Intellectual Disabilities.
- Michalos, A., Zumbo, B. (2000). Criminal Victimization and The Quality of Life. *Social Indicators Research*, 50(3), 245–295.
- Minkov, M., Bond, M. H. (2017). A Genetic Component to National Differences in Happiness. *Journal of Happiness Studies*, 18, 321-340.
- Moen, P., Kelly, E. L., Fan, W., Lee, S. R., Almeida, D., Kossek, E. E., Buxton, O. M. (2016). Does a Flexibility/Support Organizational Initiative Improve High-Tech Employees' Well-Being? Evidence From the Work, Family, and Health Network. *American Sociological Review*, 81(1) 134–164.
- Morrissy, L., Boman, P., Mergler, A. (2013). Nursing a Case of The Blues: An Examination of The Role of Depression in Predicting Job-related Affective Well-being in Nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 34, 158-168.
- Mulligan, E. (2002). *Life Coaching For Work-The Formula for Happiness and Success at Work*. Piatkus Books, UK.
- Myers, D. G., Diener, E. (1995). Who is Haay) *Psychological Science*, 6, 10-19.
- Nagy, S., Nagy, M. C. (1992). Longitudinal Examination of Teacher's Burnout in a School District. *Psychological Reports*, 71, 523–531.
- Nalbant, M.G. (2007). *Bilgi Yönetimi, Teorisinin Kavramsal Temelleri, Bir Uygulama, İstanbul*, 38-39.
- Nazlı, M. (2015). *Hizmet Sektöründe Kurumsal Yönetimin İşte Mutluluk Üzerine Etkisi. Doktora Tezi, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İzmir*.
- Ober, S (2001). *Contemporary Business Communication*, Houghton Mifflin Company.
- O'Connel, A. (2014). *Kenyalılar Otobüs Şoförlerine Neden Bağırır: Sayılarla İlginçlikler. Çeviren: Ümit Şensoy, Optimist Yayınları, İstanbul*.
- Odabaşı, Y. (2006). *Tüketim Kültürü. Sistem Yayıncılık, İstanbul*.
- Oral, S, Yüksel, H (2006). *Hizmet İşletmeleri Yönetimi. Kanyılmaz Matbaası, İzmir*.
- Oswald, A. (1997). Happiness and Economic Performance. *The Economic Journal*,

107, 1815–1831.

- Önen, V. (2016). Havacılıkta Emniyet Kültürü-İklimi. 1. Baskı, Nobel Yayınları.
- Özden, H. (2007). Kutadgu Bilig’de Ahlak Kavramı ve Tıp Etiğine Etkisi, Ötüken Neşriyat, İstanbul.
- Özgen, M. K. (2005). Farabi’nin Mutluluk Anlayışı. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Özgül, E., Devedakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi, 3 (2), 93-115.
- Öztürk, S. A. (2003). Hizmet Pazarlaması. Ekin Kitapevi, İstanbul.
- Öztürk, F. (2018). Ülkemizde 4. Sanayi Devrimi ve Havacılık Uygulamaları. Bilim Teknik Dergisi, 51(602), 64-74.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., Berry, I. L. (1988), "Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality" Journal of Retailing, 64 (1), 12, 37.
- Parvin, M. M., Kabir, M. M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector. Australian Journal of Business and Management Research, 1(9), 113-123.
- Pascoe, D. (2003). Uçak. Çeviren: Levent Göktem, Optimist Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Paulin, D., Griffin, B. (2016). The Relationships Between Incivility, Team Climate for Incivility and Job-Related Employee Well-being: A Multilevel Analysis. Work&Stress, 30(2), 132-151.
- Pearson, C. M., Porath, C. L. (2009). The Cost of Bad Behavior: How Incivility is Damaging Your Business and What to do About it. New York, NY: Penguin Group.
- Peiro, A. (2007). Happiness, Satisfaction and Socioeconomic Conditions: Some International Evidence. In Handbook on The Economics of Happiness, Cheltenham, U.K. and Northampton: Mass.: Elgar.
- Pişiren. L. (2010). Uluslararası bir Grup Tarafından Satın Alınan bir Üretim Şirketinde Yaşanan Kültür Değişimi Sürecinde Yöneticilerin İletişim Biçimlerindeki Değişiminin Çalışanların İletişim Doyumuna Olan Etkisinin Değerlendirilmesi. Yayımlanmış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, Eskişehir.

- Plotnik, R. (2009). Psikoloji'ye Giriş. Çeviren: Tamer Geniş, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Polomo, M. M., Pendleton, B. F. (1990). Religious Domains and General Well-being. *Social Indicator Research*, 22, 255-276.
- Prentiss, C. (2013). Zen ve Mutluluk Sanatı. Çeviren: Nükte Parlaöz, Klan Yayınları, İstanbul.
- Pryce-Jones, J. (2010). Happiness at Work. Wiley-BlackWell Publication, United Kingdom.
- Raile, A.N.W. (2005). An Initial Exploration of The Effects of Expectations About Work Value Attainment an Organizational Communication Satisfaction., Unpublished Master Dissertation, Michigan State, University, UMI Dissertation Servive.
- Rath, T, Harter, J. (2010). Wellbeing-The Five Essential Elements, Gallup Press, New York.
- Raz, A. E. (2002). Emotions at Work. Harward University Asia Center, London.
- Requena, F. (1995). Friendship and Subjective Well-being in Spain: A Cross-national Comparison With the United States. *Social Indicators Research*, 35, 271–288.
- Rudman, A., Gustavsson, J. P. (2011). Early-career Burnout Among New Graduate Nurses: A Prospective Observational Study of Intra-Individual Change Trajectories. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 292–306.
- Russell, J. A. (1980). A Circumplex Model of Affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(6), 1161-1178.
- Ryff, C. (1989). Happiness is Everything, or is it? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. by the American Psychological Association, 57, 6, 1069-1081.
- Sabuncuoğlu, Z (1984). Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa.
- Saföz, Güven, İ. G. (2008). Fen ve Genel Lise Öğrencilerinin Cinsiyet Ve Sosyometrik Statülerine Göre Öznel İyi Oluş Düzeyleri, Genel Sağlık Örüntüleri ve Psikolojik Belirti Türleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Salmela-Aro, K., Tolvanen, A., Nurmi, J.-E. (2011). Social Strategies During University Studies Predict Early Career Work Burnout And Engagement: 18-Year Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 145–157.

- Sarıkamış, Ç. (2006). Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı. Teknik A.Ş.'de bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, Eskişehir.
- Sayar, K. (2014). Merhamet. 9. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Sayar, K. (2017). Ruh Hali. 14. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoodguin, K., Schaap, C., & Kludler, A. (2001). On The Clinical Validity of The Maslach Burnout Inventory and The Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16, 565–582.
- Schmid, W. (2015). Mutsuz Olmak. 5. Baskı, İletişim Yayınları, İstanbul.
- Schultz, D. P. ve Schultz, S. E. (2007). Modern Psikoloji Tarihi. Çeviren: Yasemin Aslay, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Schultz, D., Schultz, S. E. (2010). *Psychology and Work Today*. Tenth Edition, Pearson, United States of America.
- Selamu, M., Thornicroft, G., Fekadu, A., Hanlon, C. (2017). Conceptualisation of Job-Related Wellbeing, Stress and Burnout Among Healthcare Workers in Rural Ethiopia: A Qualitative Study. *BMC Health Services Research*, 17(412), 1-11.
- Seligman, M. E. P., Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology an Introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., ve Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60, 410-421.
- Selim, S. (2008a). Türkiye’de Bireysel Mutluluk Kaynağı Olan Değerler Üzerine Bir Analiz: Multinomial Logit Model. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), 345-358.
- Selim, S. (2008b). Life Satisfaction and Happiness in Turkey. *Social Indicators Research*, 88, 531–562.
- Selim, S. (2012). Avrupa Birliği Ülkeleri ve Türkiye’de Bireysel Yaşam Tatmini ve Mutluluk Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Karşılaştırılmalı Analizi. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Seyran, D. (2004). Hizmet Kalitesi Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni bir Bakış Açısı. Kalder Yayınları, İstanbul.

- Sezgin, E., Coşkun, İ. O., Özkan, E. (2017). Bilet Satış. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2475, Açıköğretim Fakültesi Yayını No:1446, Eskişehir.
- Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Yayınları (2014). Ramp Hizmetleri. Yayın No: HAD/T-21.
- Smith, E. E., Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B., Loftus, G. R. (2016). Atkinson& Hilgard Psikolojiye Giriş. 14. Edisyon, Çeviri: Öznur Öncül, Deniz Ferhatoğlu, Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- Snyder, C. R. (2000). Handbook of Hope: Theory, Measures, and Applications. California: Academic Press.
- Stengard, J., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., Leineweber, C., Aronsson, G. (2016). Stuck in a Job: Being “Locked in” or at Risk of Becoming Locked-in at the Workplace and Well-being Over Time. *Work&Stress, An International Journal of Work, Health&Organizations*, 30(2), 152-172.
- Stephen, A. (2016). Düşündüğümüz Şeyleri Neden Düşünürüz. Memesis Kitap, İstanbul.
- Sönmez, M (2016). İletişim ve Mutluluk İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Anabilim Dalı, İstanbul.
- Süler, M. (2016). Akıllı Telefon Bağımlılığının Öznel Mutluluk Düzeyine Etkisinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Süeyev, Ö. (2014). Mutluluk Rehberi. Tunç Yayıncılık, İstanbul.
- Şaşmaz, Ş. C. (2016). Çocuğu Olan Evli ve Evli Olmayan Bireylerin Psikolojik Sağlık ve Mutluluk Düzeylerinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalı, İstanbul.
- Şentürk, E. (2011). Mutluluk Düzeyinin Sosyo-Demografik Özelliklerle Lojistik Regresyon Analizi Aracılığıyla İncelenmesi ve Türkiye İçin Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şerif. H. (1998). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Şimşek, E. (2011). Örgütsel İletişim ve Kişilik Özelliklerinin Yaşam Doyumuna



- Etkileri, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, Yayınlanmış Doktora Tezi, Eskişehir.
- Tarhan, N. (2007). *Duyguların Dili*. Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tarhan, N. (2013). *Mutluluk Psikolojisi*. Timaş Yayınları, 21. Baskı, İstanbul.
- Tarhan, N., Gümüşel, O., Sayım, A. (2014). *Pozitif Psikoloji, Çoklu Zeka Uygulamaları*. 4. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tarhan, N. (2017). *Toplum Psikolojisi ve Empati*. 10. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Taris, T. W. (2006). Is There a Relationship Between Burnout and Objective Performance? A Critical Review of 16 Studies. *Work&Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 20(4), 316-334.
- Taris, T.W., LeBlanc, P.M., Schaufeli, W.B. Schreurs, P. J. G. (2005). Are There Causal Relationships Between The Dimensions Of The Maslach Burnout Inventory? A Review and Two Longitudinal Tests. *Work & Stress*, 19, 238–255.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G. (2009). Well-Being And Organizational Performance: An Organizational- Level Test Of The Happy-Productive Worker Hypothesis. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, 23(2), 120-136.
- Tarhan, N. (2007). *Duyguların Dili*. 3. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tarhan, N. (2015). *10 Adımda Pozitif Psikoloji*. 5. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tarhan, N. (2016). *10 Adımda Pozitif Psikoloji*. 7. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Taş, O. (2006). İbni Sina'nın Ahlak Felsefesinde Mutluluk. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Taşhyan, M, Çiçeklioğlu, H., Bıyıkbeyi, T. (2017). Paternalist Liderlik ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişki: Doğu Akdeniz Bölgesinde Bir Belediye Örneği. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 4(8), 70-87.
- Teber, M. (2017). *Mutluluk Terapileri*. 3.Baskı, Hayy Kitap, İstanbul.
- Tekinalp, B. E., Terzi, Ş. I. (2015). *Eğitimde Pozitif Psikoloji Uygulamaları*. Pegem Akademi, Ankara.
- Trece M., Kleen B.A. (1998). *Successful Communication for Business and Management*. Prentice Hall Inc.

- Tevrüz, S. Turgut, T. (2004). Çalışma Amaçlarının Tespiti ve Çalışma Amaçları Testinin Geliştirilmesi. Öneri: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(22), 33-44.
- Tevrüz, S., Turgut, T., Çinko, M. (2010). Bir Merakın Peşinde: Amaç'tan Başarıya, Beta Yayınları, İstanbul.
- TDK Yeni Tarama Sözlüğü (1983). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Timuroğlu, M. K., Balkaya, E. (2016). Örgütsel İletişim ve Motivasyon İlişkisi: Bir Uygulama. U.İ. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(2), 89-113.
- Tomley, S. (2017). Freud Bu İşe Ne Derdi? Çeviren: Devrim Çetinkasap. İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.
- Tortop, N., İşbir, E. G., Aykaç, B., Yayman, H., Özer, M. A. (2010). Yönetim Bilimi. 8. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım.
- Tosyalı, M. (2010). Evli Bireylerde Bağımlı ve Özerk (Sosyotropik-Otonomik) Kişilik Özellikleri, Empati ve Mutluluk Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Tuna, Y. (2007). Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zeka Yeterlilikleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Ana Bilim Dalı, Eskişehir.
- Tutar, H. (2003). Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H. (2009). Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Turgut, T., Çinko, M. (2017). Değerli İnsana "Değer"li Çalışmalar. Beta Yayınları, İstanbul.
- Tuzgöl, M. (2004). Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeyleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tuzgöl Dost, M. (2015). Mental Health and Subjective Well-Being, Eurasian Journal of Educational Research, 20, 223-231.
- Twenge, J.M. (2013). Ben Nesli. Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Uzcan, G. (1996). İşletmelerde Bir Yönetim Aracı olarak Örgütsel İletişimin Etkin Kullanımıyla Yönetimin Başarısına Sağlayabileceği Faydalar ve İlgili Öneriler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

- Ünver, K.(2010). Geçmişten Günümüze Kabin Ekibi. Tassa Hava Yolları Kabin Memurları Derneği Dergisi, 13, 32-33.
- Vanderberghe, C., Panaccio, A., Bentein, K., Mignonac, K. And Roussel, P. (2011). Assessing Longitudinal Change of and Dynamic Relationships Among Role Stressors, Job Attitudes, Turnover İntention and Well-being in Neophyte Newcomers. Journal of Organizational Behavior, 32, 652-671.
- Veenhoven, R. (1991). Questions on Happiness. In F. Strack, M. Argyle, N., Schwarz (Eds.), Subjective Wellbeing, an Interdisciplinary Perspective, London: Pergamon Press.
- Vernon, M. (2011). Mutluluk için Felsefe. Çeviren: Elçin Karadoğan, Sel Yayıncılık, İstanbul.
- Vural, A. (2017). Müşteri Deneyimi Yönetimi ve Havayolu Taşımacılığı (Türk Hava Yolları Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Warr, P., Clapperton, G. (2010). The Joy of Work. Routledge, USA.
- Weimann, J., Knabe, A., Schöb, R. (2015). Measuring Happiness. The MIT Press, London.
- Wilson, W. R. (1967). Correlates of Avowed Happiness. Psychological Bulletin, 67(4), 294-306.
- Wingerden, J. V., Bakker, A. B., Derks, D. (2017). Fostering Employee Well-being via a Job Crafting Intervention. Journal of Vocational Behavior, 100, 164-174.
- Woo, E., Kim, H., Uysal, M. (2015). Life Satisfaction and Support for Tourism Development. Annals of Tourism Research 50, 84–97.
- Woods, S. A., West, M. A. (2010). The Psychology of Work and Organizations. Seng Lee Press, Singapore.
- Wright, T. A., Staw, B. M. (1999a). Affect and Favorable Work Outcomes: Two Lonitudinal Tests of The Happy- Productive Worker Thesis. Journal of Organizational Behavior, 20(1), 1-23.
- Wright, T. A., Staw, B. M. (1999b). Affect and Favorable Work Outcomes: Two Lonitudinal Tests of The Happy- Productive Worker Thesis. Journal of Organizational Behavior, 20(1), 1-23.
- Yakıt, İ. (1990). Mevlana'da Mutluluk Ahlakı. III. Uluslararası Katılımlı Mevlana Sempozyumu Tebliği, Selçuk Üniversitesi Rektörlüğü, Konya.

- Yardi, S. Golder, S, Brzozowski, M. (2008). The Pulse of the Corporate Blogosphere. InConf. Supplement of CSCW, 8–12.
- Yozgat, O. (1984). İşletme Yönetimi. Marmara Üniversitesi Yayını, No 396, İstanbul.
- Yüksekbilgili, Z. (2013). Türk Tipi Y Kuşağı, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12 (45), 342-353.
- Yüksekbilgili, Z., Akduman, G. (2015). Sağlık Personelinin Mutlulukları Üzerine Bir Alan Araştırması: Aile Sağlığı Merkezlerinde Bir Uygulama. Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmaları Dergisi (FESA), 1(1), 71-84.
- Yüksekbilgili Z, Akduman G. (2015). Kuşaklara Göre İşkoliklik. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2015(19), 415-440.
- Wilks, D.C. and Neto, F. (2012). Workplace Well-Being, Gender and Age: Examining the “Double Jeopardy” Effect. Springer Science and Business Media, 114, 875-890.
- <http://www.apa.org/search.aspx?query=happiness> , Erişim tarihi: 20/06/2017.
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24641>, Erişim tarihi: 21/06/2017.
- <http://www.dmy.info/mutluluk-nedir/>; Erişim Tarihi: 23/08/2017.
- <http://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-personeli/2138-kabin-memuru>; Erişim Tarihi: 26/02/2018.
- <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/1--tarihce>; Erişim Tarihi: 28/02/2018.
- <https://www.iata.org/policy/Documents/iata-future-airline-industry.pdf>; Erişim Tarihi: 06/03/2018.
- <https://www.skyscanner.net/blogs/skyscanner-reveals-future-travel>; Erişim Tarihi: 06/03/2018.
- <http://www.udhb.gov.tr/images/istatistik/2003-2016.pdf> Erişim Tarihi: 13/03/2018.
- <https://www.iata.org/policy/Documents/iata-future-airline-industry.pdf>; Erişim Tarihi: 06/03/2018.
- <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/4006-faaliyet-raporlarimiz>; Erişim Tarihi: 13/03/2018.
- [https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608\\_havayoluyolcutasimaciligi.pdf](https://ekonomi.isbank.com.tr/UserFiles/pdf/sr201608_havayoluyolcutasimaciligi.pdf); Erişim Tarihi: 19/03/2018.
- <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/kariyer/calisan-profil/>; Erişim Tarihi: 03/04/2018.

## EKLER

### Anket Formu

#### ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI İLE ÖZNEL MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Değerli Katılımcımız,

Bu anket formu, Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Bilimleri Yrd. Doç. Dr Ezgi Eyüpoğlu danışmanlığında devam etmekte olan doktora tez çalışmamaya bilimsel kaynak teşkil etmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Devam eden doktora tez çalışmamda; “Örgütsel İletişimde İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı İle Öznel Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” belirlenmeye çalışılmaktadır. Formda yer alan ifadelerle vereceğiniz cevaplarla yapılacak bu çalışmaya ve bilimsel bilgiye katkıda bulunmuş olacaksınız. Hiçbir ifadenin doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan cevabı içtenlikle ve düşünerek vermenizdir. Bu amaçla hiçbir ifadeyi atlamadan ve boş bırakmadan değerlendirme yapmanız önem taşımaktadır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır ve yaklaşık olarak 10-15 dakikanızı ayırmanız yeterli olacaktır.

#### Demografik Bilgiler

1. Bölüm : Kişisel mutluluğunuz ile ilgili değerlendirmeler
2. Bölüm: İşyerindeki mutluluğunuz ile ilgili değerlendirmeler

Araştırma için kimliğinizin belirlenmesi gerekli olmadığından, anket formlarına isim ve soyadı yazmanız gerekli değildir. Toplanan veriler, kişi veya kurum bazında değil toplu olarak yorumlanacaktır Cevaplarınızı hiç kimse görmeyecek, kesinlikle gizli kalacak ve anketler sadece benim tarafından bilimsel amaçla değerlendirilecektir.

Ankete ilişkin olarak danışmak istediğiniz tüm sorular/ konular için 0532 4033103 numaralı telefonda bana ulaşabilirsiniz.

Değerli vaktinizi ayırıp araştırmama katıldığınız ve bilime katkılarınız için teşekkür ederim.

Saygılarımla,

GÜLNAZ KARAHAN

GSM : 05324033103

e-mail: gkarahan@fsm.edu.tr

## DEMOGRAFİK BİLGİLER

Bu bölümün amacı farklı demografik özelliklere sahip çalışanlar, çalışma süresi kısa/uzun olan çalışanlar arasında doğal olarak olabilecek farklılıkları ortaya çıkarmak için gerekli analizlerin yapılabilmesini sağlamaktır.

Her başlık altında size uygun grubu belirleyip işaretleyiniz. Bu bölümü doldurmayı lütfen ihmal etmeyiniz.

CİNSİYETİNİZ	
Kadın	1 <input type="checkbox"/>
Erkek	2 <input type="checkbox"/>

MEDENİ DURUM	
Bekar	1 <input type="checkbox"/>
Evli	2 <input type="checkbox"/>

DOĞUM TARİHİNİZ	
1946 – 1964 Arası	1 <input type="checkbox"/>
1965 – 1979 Arası	2 <input type="checkbox"/>
1980 – 1999 Arası	3 <input type="checkbox"/>

ÇOCUK SAYISI	
Çocuğum Yok	1 <input type="checkbox"/>
1 Çocuk	2 <input type="checkbox"/>
2 Çocuk	3 <input type="checkbox"/>
3 Çocuk	4 <input type="checkbox"/>
4 veya Daha Çok Çocuk	5 <input type="checkbox"/>

EĞİTİM DURUMUNUZ	
İlkokul	1 <input type="checkbox"/>
Ortaokul	2 <input type="checkbox"/>
Lise ve dengi	3 <input type="checkbox"/>
Ön lisans (2 yıllık yüksek okul)	4 <input type="checkbox"/>
Üniversite	5 <input type="checkbox"/>
Yüksek Lisans	6 <input type="checkbox"/>
Doktora	7 <input type="checkbox"/>

<b>ŞİRKETİNİZDEKİ POZİSYONUNUZ</b>	
Kabin Memuru	1 <input type="checkbox"/>
Kabin Amiri	2 <input type="checkbox"/>
Kontrol Kabin Amiri	3 <input type="checkbox"/>
Purser	4 <input type="checkbox"/>
Diğer (Açıklama giriniz)	5 <input type="checkbox"/>

<b>KAÇ YILDIR BU KURULUŞTA ÇALIŞIYORSUNUZ?</b>	
3- 11 ay	1 <input type="checkbox"/>
1-2 yıl	2 <input type="checkbox"/>
3-5 yıl	3 <input type="checkbox"/>
6-10 yıl	4 <input type="checkbox"/>
11 yıl ve üstü	5 <input type="checkbox"/>

<b>TOPLAM ÇALIŞMA SÜRENİZ</b>	
3 – 6 ay	1 <input type="checkbox"/>
7 -11 ay	2 <input type="checkbox"/>
1- 2 yıl	3 <input type="checkbox"/>
3-5 yıl	4 <input type="checkbox"/>
6- 10 yıl	5 <input type="checkbox"/>
11 yıl ve üstü	6 <input type="checkbox"/>

<b>ŞİRKETİNİZDEKİ TOPLAM ÇALIŞAN SAYISI</b>	
0-100 Kişi	1 <input type="checkbox"/>
100-500 Kişi	2 <input type="checkbox"/>
500-1000 Kişi	3 <input type="checkbox"/>
1000-5000 Kişi	4 <input type="checkbox"/>
5000 ve üstü	5 <input type="checkbox"/>

## 1. BÖLÜM

Aşağıda yer alan 28 ifade kişisel mutluluğunuzla ilgilidir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyup aşağıdaki skalayı kullanarak ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kendimden hoşnut değilim.	1	2	3	4	5
2	Diğer insanlara karşı oldukça ilgiliyim.	1	2	3	4	5
3	Hayatın oldukça ödüllendirici olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4	Nerdeyse herkese karşı oldukça sıcak duygular besliyorum.	1	2	3	4	5
5	Geleceğim hakkında pek iyimser değilim.	1	2	3	4	5
6	Pek çok şeyi eğlenceli buluyorum.	1	2	3	4	5
7	Yaptığım işlere karşı ilgili ve kendini adayan birisiyim.	1	2	3	4	5
8	Hayat güzeldir.	1	2	3	4	5
9	Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
10	Çok gülen birisiyim.	1	2	3	4	5
11	Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.	1	2	3	4	5
12	Çekici birisi olduğumu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
13	Yaptıklarım ile yapmak istediklerim arasında büyük fark var.	1	2	3	4	5
14	Çok mutluyum.	1	2	3	4	5
15	Çevremdeki güzellikleri fark ederim.	1	2	3	4	5
16	Diğer insanlar üzerinde daima neşeli bir etki bırakırım.	1	2	3	4	5
17	Yapmak istediğim her şeye zaman bulabilirim.	1	2	3	4	5
18	Yaşamımın kontrolü elimde değilmiş gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
19	Kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum.	1	2	3	4	5
20	Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde (dinç) hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	Genellikle neşeli ve sevinçliyim.	1	2	3	4	5
22	Herhangi bir konuda karar vermekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
23	Yaşamımın belirli bir amacı ve anlamı yok.	1	2	3	4	5
24	Kendimi oldukça enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
25	Genellikle olaylar üzerinde olumlu bir etkim vardır.	1	2	3	4	5
26	Diğer insanlarla bitlikte olmaktan keyif almıyorum.	1	2	3	4	5
27	Kendimi çok sağlıklı hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
28	Geçmişimle ilgili pek mutlu anılara sahip değilim.	1	2	3	4	5



## 2. BÖLÜM

Aşağıda yer alan 20 ifade iş hayatındaki mutluluğunuz ile ilgilidir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak aşağıdaki skalaya göre değerlendiriniz.

1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
2	İşim, bende can sıkıntısı duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
3	İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
4	İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
5	İşim, bende bir hoşnutluk duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
6	İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
7	İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
8	İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
9	İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
10	İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
11	İşim, kendim, korkmuş gibi hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
12	İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
13	İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
14	İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
15	İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
16	İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
17	İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
18	İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
19	İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
20	İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5

**DEĞERLİ KATKILARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ**