

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÇALIŞANLAR AÇISINDAN SONUÇLARI: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

CONSEQUENCES OF PSYCHOLOGICAL RESILIENCE FOR EMPLOYEES: A FIELD STUDY

Salih YEŞİL⁽¹⁾, Yüksel MAVİ⁽²⁾

Öz: Bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatmini üzerine etkisini test etmek amaçlanmıştır. Çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Örneklemini, bir alış-veriş merkezinin çalışanları oluşturmuştur. Verilerin analizinde SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 programlarından yararlanılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde meydan okumanın yüzeysel davranışı negatif yönde; kendini adamanın derinlemesine davranışı pozitif yönde; meydan okumanın iş tatmini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Kendini adamanın, kontrolün yüzeysel davranışı ve iş tatmini; meydan okumanın, kontrolün derinlemesine davranışı; kendini adamanın, meydan okumanın, kontrolün çalışan performansını ve yaşam doyumunu etkilemediği belirlenmiştir. Psikolojik dayanıklılığın ilişkilendirildiği değişkenlerin (çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek, iş tatmini) tümünün bir model altında toplanması ve alış-veriş merkezi çalışanlarına uygulanması araştırmanın özgünlüğünü ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Dayanıklılık, Duygusal Emek, Yaşam Doyumu

Abstract: In this study, it was aimed to test the effect of psychological resilience on employee performance, life satisfaction, emotional labor and job satisfaction. In the study, the quantitative research method was used. Questionnaire form was used as data collection tool. The sample consisted of employees of a shopping center. SPSS 25.0 and SmartPLS 3.0 programs were used in the analysis of the data. When the analysis results are examined the surface acting of the challenge is negative; deep acting of dedication in a positive way; It has been seen that challenge has a positive effect on job satisfaction. Surface acting of dedication, control, and job satisfaction; deep acting of challenge, control; it has been determined that dedication, challenge, control do not affect employee performance and life satisfaction. Gathering all of the variables (employee performance, life satisfaction, emotional labor, job satisfaction) associated with psychological resilience under a model and applying it to shopping center employees reveals the originality of the research.

Keywords: Psychological Resilience, Emotional Labor, Life Satisfaction

JEL: M1, M10, M19

⁽¹⁾ Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü; syes66@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-3237-2258

⁽²⁾ yukse14689@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-9724-7135

Geliş/Received: 24-04-2022; Kabul/Accepted: 17-10-2022

1. Giriş

İçinde bulunduğumuz çağın, kişinin ruh sağlığını tehdit edici birçok riski barındırdığı görülmektedir (Parmaksız, 2019: 288). Kişiler, hayatları boyunca günlük sıkıntılardan büyük yaşam olaylarına kadar pek çok zorlukla karşı karşıya gelebilirler. Çoğu zaman gerek kişisel gerek iş hayatında bu tür zorluklardan kaçınılamamaktadır (Buz ve Genç, 2019: 624). Bu noktada kişilere ruh sağlığını koruyucu olumlu özellikleri kazandırmak büyük önem taşımaktadır (Parmaksız, 2019: 288). Psikolojik yönden dayanıklı olmak, stresi yenibilmek için gereklidir (Kaya ve Gürkan, 2020: 3). Nitekim son yıllarda pozitif psikoloji anlayışı ön plana çıkmış olsa da önceki yıllarda gerek bozukluklara gerek olumsuzluklara odaklanmaya yönelik geçerli birçok sebebin bulunduğu söylenebilir (Linley vd., 2006). Diğer yandan alanyazında patolojik ve negatif konulara ağırlık veren araştırmaların sayıca fazlalığı da dikkat çekmektedir (Yılmaz-Akbaba, 2020: 185).

Psikolojik dayanıklılık kavramının son yıllarda bilhassa pozitif psikoloji yazınında, genellikle dikkati üzerine çeken kavramlardan biri haline geldiği görülmüştür (Ekşi vd., 2019: 1698). Psikolojik dayanıklılık kavramı kadınlar, bireyler, aileler, toplumlar ve kültürler bağlamında farklı şekilde tanımlanır. Dolayısıyla kavramın tutarlı ve tam bir tanımı bulunmamaktadır (Botou vd., 2017: 133). Psikolojik dayanıklılık, insanların hayatta karşılaştıkları birtakım zorluk ve güçlükler karşısında, kendilerini toparlayabilme ya da bunları yenibilmek becerisini ifade eder (Çetin vd., 2015: 81). Ayrıca psikolojik dayanıklılık insanın etrafında meydana gelen bir tehdit, önemli sağlık sorunları, trajedi, işle alakalı sıkıntılar, ailevi sıkıntılar, maddi sorunlar gibi kritik durumlar karşısında bireyin uyum sağlama süreci olarak ta değerlendirilir (Tusaie ve Dyer, 2004). Psikolojik dayanıklılığın veya sağlamlığın aynı zamanda, bir kişilik özelliği olduğunu söylemek gerekir (Basım ve Çetin, 2011). Psikolojik dayanıklılık; insanların hâlihazırda karşılaştıkları güçlükleri yenibilmek, problemlerle etkili baş etme becerileri geliştirme ve sürece adapte olabilme kapasitelerini içerir (Tyler ve Ellison, 1994).

Psikolojik yönden dayanıklı çalışanlar yaşadığı kayıplar, karşılaştığı riskler, sıkıntılar, güçlükler ve hayal kırıklıklarına karşın uyum sağlama yeteneğini yitirmeden başarı elde etme güdüsünü sürdürme eğilimindedirler (Block ve Kremen, 1996). Bununla birlikte psikolojik dayanıklılığı fazla çalışanlar, daha düşük düzeyde tükenmişlik duygusuna sahip olabilirler ve örgütsel amaçlara verimli ve etkin olarak ulaşılmasına katkıda bulunurlar (Bitmiş vd., 2013: 29). Aslında psikolojik yönden dayanıklı olmak çalışma yaşamı için bir avantajdır. İşle veya örgütün başka çalışanlarıyla problem yaşamamak kişinin iş yaşamını kolay hale getirir. Diğer yandan psikolojik yönden dayanıklı kişi herhangi bir problem yaşasa dahi, bunu çözme yeteneğine de sahiptir. Birey, negatif olayları büyütmeden oldukça yapıcı ve sakin davranarak her şeyin eski durumuna dönmesini sağlayabilir. Böylece kişi, kurumuna da daha çok bağlanır ve daha etkili ve verimli olarak çalışır (Kavi ve Karakale, 2018: 73).

Literatürde psikolojik dayanıklılıkla ilgili olarak çeşitli çalışmaların gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu çalışmalar incelendiğinde son yıllarda araştırmacıların psikolojik dayanıklılığın etkilediği değişkenler üzerine özellikle yoğunlaştıkları dikkat çekmektedir. Bu çalışmaların bazılarında psikolojik dayanıklılığın kaygı (Baykal, 2020: 75), örgütsel muhalefet (Yalçın ve Saygı, 2021: 415-416), duygu düzenleme (Şahin ve Güçlü, 2018: 212), psikolojik iyi olma (Karacaoğlu ve Köktaş, 2016: 124),

mutluluk (Yılmaz-Akbaba, 2020: 184-185), örgütsel dışlanma (Köse vd., 2018: 256), stres yönetimi (Saltık ve Kızılırmak, 2020: 65), yaşam doyumu (Akşit-Aşık, 2018: 38), çalışan dayanıklılığı (Onan vd., 2021: 3286) ve işten ayrılma niyeti (Altan, 2019: 618-623) üzerine etkisi ele alınmıştır.

Bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatmini üzerine etkisini test etmek amaçlanmıştır. Alanyazın incelendiğinde psikolojik dayanıklılıkla bu değişkenlerin tamamının bir model altında toplanmadığı görülmüştür. Böyle bir araştırmanın daha önce alış-veriş merkezi çalışanları üzerinde uygulanmadığı belirlenmiştir. Örneklem grubu olarak alış-veriş merkezi çalışanlarının seçilme sebebi ise yoğun ve zor iş yaşamında birçok insanla karşı karşıya gelen bu çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının düzeyini belirlemektir. Bütün bunların literatürün gelişimine katkı sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmüştür.

Buradan hareketle çalışmada kuramsal çerçeve sunulmuş, araştırmanın hipotezleri kurulmuş ve modeli oluşturulmuş, metodolojisine ilişkin bilgiler açıklanmış, bulgularına yer verilmiş ve bulguları sonuç bölümünde tartışılmıştır.

2. Kuramsal Çerçeve

Araştırmanın bu bölümünde kuramsal çerçeveye ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

2.1. Psikolojik Dayanıklılık

Birçok birey hayatının değişik dönemlerinde kendisini zorlayıcı durumlara karşılaşmaktadır. Hayatın bir gereği olarak koşullar çoğu zaman güç hale gelmekte ve bireylerin baş edebilme gücü sınırlanmaktadır (Çetin ve Anuk, 2020: 175). Bu noktada bireyleri zorluklardan koruyacak ve zorlukları başarıyla yenebilmelerinde yardımcı olacak koruyucu donanım olan “psikolojik dayanıklılık” konusu oldukça önem kazanmaktadır (Buz ve Genç, 2019: 624). Gerek özel yaşama sağlıklı devam edebilmek gerek başarılı bir çalışma yaşamı için psikolojik dayanıklılığa ihtiyaç olduğunu söylemek gerekir (Kavi ve Karakale, 2018: 59). Bununla birlikte bireysel ve mesleki hayatımızda psikolojik dayanıklılığı inşa edebilmek, güçlüklerle başarıyla karşı koymak bakımından önem taşımaktadır (McEwen, 2011: 3). Güçlüklerle ve stresle başa çıkabilme kapasitesi (Buchecker ve Degenhardt, 2015) olarak nitelendirilen psikolojik dayanıklılığın, geçtiğimiz 20 yılda davranış bilimleri alanındaki uzman ve araştırmacıların kuramsal analizleri ve deneysel araştırmalarında görülmeye başladığı belirlenmiştir (Sezgin, 2009).

Psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri de psikolojik dayanıklılıktır (Erkutlu ve Soyumert, 2020: 4). Tanım olarak psikolojik dayanıklılık; meydana gelen sıkıntılar ile krize karşın, insanın birtakım çözüm yolları üreterek bu çözüm yollarını sıkıntılar ile kriz karşısında doğru biçimde uygulayabilme becerisini ifade eder (Wagnild ve Young, 1993). Başka bir deyişle psikolojik dayanıklılık, insanın zorluklara göstermiş olduğu uyumu ve bununla başa çıkabilme becerisini belirtmektedir (Block ve Kremen, 1996). Ayrıca sıkıntılı bir durumu yenebilme veya stresle baş edebilme sürecini belirten psikolojik dayanıklılık çalışmaları, büyük ölçüde gelişimsel psikoloji alanına uzanır (Meredith vd., 2011: 1-2). Psikolojik dayanıklılığın kişilik özelliğinden ziyade, dinamik bir süreci kapsadığı görülmektedir (Luthar vd., 2000). Nitekim yapılan

çalışmalarda, psikolojik dayanıklılığın sonradan kazanılabilen bir olgu olduğu belirlenmiştir. Birtakım kişilerde ise doğuştan gelen bir özellik olarak görülmüştür (Kavi ve Karakale, 2018: 55). Bununla birlikte literatürde psikolojik dayanıklılığın kalıcı bir özellik olmadığı görüşü de giderek daha fazla ön plana çıkmaktadır (Luthar vd., 2000).

Psikolojik dayanıklılığın çok yönlü ve kompleks bir yapısı bulunmaktadır (Kinman ve Grant, 2017: 262). Ayrıca çok değişken içermesi nedeniyle psikolojik dayanıklılığın ölçümüyle ilgili birtakım çalışmaların gerçekleştirildiği belirlenmiştir (Oktan, 2012). Yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılığın çok boyuttan meydana gelen bir yapı olduğu kabul görmüştür (Hjemdal vd., 2001). Bunlardan; **Kendini Adama Boyutu**; Durum ve koşullar ne derece zorlaşırsa zorlaşsın, kişinin duruma yabancılaşmadan ve kopmadan işine yoğunlaşmasını belirtmektedir (Maddi, 2013: 8). Kendini adamanın yaşama ilgi duyma, kendi amaç ve değerlerini fark etme, kendine inanma, duygusal destek alma ve vermeye istekli olmayla ortaya çıkan kuvvetli bir gerçeklik duygusunu beraberinde getirdiği görülür (Kamya, 2000). **Meydan Okuma Boyutu**; İnsanın yaşamı olduğu gibi kabul etmesini, stres veren durumları bilgeliğini ve yeteneğini geliştirmeyi sağlayacak bir fırsat olarak görmesini temsil eder (Maddi, 2013: 8). Bununla birlikte meydan okuma; insanların çevresiyle etkileşime geçmesini, farklı yollarla öğrenmeyi, yeni tecrübelerle açık olmayı ve durum değişikliklerinde yeniden düzenleme yapmayı sağlayan bir etmendir (Holt vd., 1987). **Kontrol Boyutu**; Kontrol, insanın kendini olayların çıktıkları üzerinde belirleyici konumunda görmesini ifade eder (Kobasa, 1979). Hayatta güçlüklerle karşı karşıya kalındığında çaresiz kalma yerine, olayların sonuçlarını etkileyebilme inancı olan kontrolün; karar verme becerisini, başarı yönelimli olmayı, seçim yapabilme ve kişisel özgürlüğü, öz disiplini, içsel güdülenme ve özerkliği içerdiği görülür (Kamya, 2000).

Güç şartlar altında bireyler kendilerinde bu koşullarla başa çıkabilme gücü ararlar. Güç şartlar altında yaşanan süreçle başa çıkabilme durumunun ise bireyden bireye farklılık gösterdiğini söylemek gerekir (Çetin ve Anuk, 2020: 175). Bu noktada psikolojik dayanıklılık, stresin negatif etkilerini azaltan bir kişilik özelliği şeklinde görülebilir (Çelik vd., 2017: 650). Ayrıca psikolojik dayanıklılığı fazla çalışanların daha etkili ve başarılı oldukları bilinir (Maddi vd., 2006). Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların daha az gerginlik ve kaygı yaşayacakları da ifade edilebilir (Erkutlu ve Soyumert, 2020: 5). Bu açıdan psikolojik dayanıklılığın geliştirilmesi, insanların örgüt ortamının stresiyle başa çıkma yeteneği kazanmalarına katkı sağlar (Lambert vd., 2003). Psikolojik dayanıklılığı fazla olanlar hayatlarını kontrol altında tutmakta, günlük etkinlik ve işlerine daha çok bağlanmakta, beklenmedik değişiklikleri gelişim için fırsat olarak görmektedirler. Buna karşın psikolojik dayanıklılığı az olanlar ise dışsal kontrol odağı, uzaklaşma ile değişime direnç görmektedir (Klag ve Bradley, 2004).

2.2. Çalışan Performansı

Rekabetin giderek şiddetini artırdığı iş dünyasında örgütlerin rekabet edebilmeleri ve yaşamlarını sürdürebilmeleri kaynaklarını verimli ve etkili kullanmalarına bağlıdır. Çalışan performansının bir örgütün başarısına etki eden ve ona yön veren ana unsur olduğunu söylemek gerekir (Kale, 2015: 104). Çalışan performansı en genel tanımıyla çalışanın işlerini yapabilme derecesini ifade etmektedir (Vosloban, 2012: 661). Çalışan performansı “bireyin, örgütün amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik ortaya

koyduğu çaba” olarak ta belirtilebilir (Pradhan ve Jena, 2017). Bir kurumda çalışan performansından söz edebilmek için çalışanın özellik ile yeteneklerine uygun olarak belirlenmiş bir işle meşgul olması gerekir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 280). Nitekim çalışan performansını yükseltmekte bugünün rekabet ortamında kurumların önemli sorunları arasında yer almaktadır (Köksal vd., 2018: 783). Günümüz organizasyonları için çalışan performansının istenen düzeylerde sağlanması, organizasyonun devamlılık ile etkinliği açısından bir zorunluluğa dönüşmüş durumdadır (İraz ve Akgün, 2011: 228). Çalışan performansının yönlendirilmesi ve artırılması örgütün performansının yükselmesine katkıda sağlayacaktır (Çöl, 2008: 45). Çalışan performansı ne derece fazla olursa, organizasyonun elde edeceği kazanımlarında o derece fazla olacağı görüşü yaygındır (İraz ve Akgün, 2011: 228).

2.3. Yaşam Doyumu

Bireylerin ilk zamanlardan beri mutlu olmak istedikleri ve bunu yaratan koşulların ne olduğu üzerinde önemle durdukları görülmüştür (Tuzgöl-Dost, 2007). Nitekim bireylerin, yaşama olumlu yönden bakabilmeleri için yaşam doyumuna ulaşmaları gerekmektedir (Uludağ, 2019: 192). Tanım olarak yaşam doyumunu; insanın hayatının tamamına ya da özel alanlarına (aile yaşamı, okul deneyimleri vb.) ilişkin sahip olduğu olumlu, öznel değerlendirmedir (Diener vd., 1999). Başka bir deyişle yaşam doyumunu insanın hayatını bir bütün olarak olumlu şekilde değerlendirerek, yaşamından tatmin olma hali olarak ta belirtilebilir (Ateş ve Sagar, 2022: 220). Bununla birlikte insanın mutluluğunu ve kaliteli yaşamını da yansıtmaktadır (Piccolo vd., 2005: 966). Yaşam doyumunun yaşamın belli bir bölümünden yola çıkılarak yapılan bir değerlendirme olmadığını söylemek gerekir. Tersine yapılan bu değerlendirme, hayatın tamamını kapsamaktadır (Tortumlu ve Uzun, 2022: 222). Bu noktada bir kişinin yaşam doyumunu yaşamını nasıl değerlendirdiği ve yaşamına ne şekilde baktığı belirler (Pavot vd., 1991). Yaşam doyumunu yüksek bireylere bakıldığı zaman, bu bireylerin yaşamlarını değerlendirirken iyi olarak gördükleri alanlara ağırlık verdikleri belirtilebilir. Buna karşın yaşam doyumunu düşük bireylere bakıldığı zaman, bu bireylerin yaşamlarının kötü olarak gördükleri alanlarına ağırlık verdikleri söylenebilir (Diener vd., 2002).

2.4. Duygusal Emek

Kurumların başarıları ile devamlılıklarının çalışanların elinde olduğu bilinmektedir (Kulualp-Göktaş ve Sarı, 2018: 1167). Çalışanlar, işlerini yaparken temel düzeyde çeşitli davranışlar sergilemek ve birtakım duyguları çevrede bulunanlara yansıtma zorunda kalmaktadırlar (Güngör, 2009: 170). Duygusal emek, insanın çalışma ortamında gösterdiği çabayı ifade etmektedir (Doğan ve Taşçı, 2019: 417). Diğer bir deyişle duygusal emek, hizmet alanların görebileceği şekilde duyguların mimiklerle ve jestlerle yansıtılması halidir (Hochschild, 1983). Hochschild, duygusal davranış kurallarının örgüt aracılığıyla çalışana aktarıldığını buna uygun olarak ta performans değerlendirmeye gidildiğini belirtmiştir. Bu bağlamda çalışanlarda iki çeşit davranış oluştuğunu ileri sürmüştür (Ünler-Öz, 2007). Bunlar; yüzeysel davranış ile derinlemesine davranıştır (Mavi, 2016: 10). Yüzeysel davranış boyutu, çalışanların gerçekte hissettikleri duyguları sergileyememelerinden kaynaklı olan davranıştır. Yüzeysel davranışta, çalışanların sergilemek zorunda olduğu davranışa kendilerini odakladıkları görülmektedir (Diefendorff vd., 2005: 345). Derinlemesine davranış boyutu ise gerçekte hissedilen duyguların olması gereken duygulara adapte edilmeye

çalışılması durumudur (Zapf, 1999). Derinlemesine davranışta duygular aktif olarak teşvik edilmekte, şekillendirilmekte ya da bastırılmaktadır (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 167). Her ne kadar üzerinde fazla durulmasa da duygusal emeğin yol açtığı negatif sonuçların yanında, birey ve örgüt üzerinde de birtakım pozitif sonuçlar mevcuttur (Çoruk, 2014: 82).

2.5. İş Tatmini

Bugün iş hayatı, birey yaşamının oldukça önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004: 12). Hızla artan rekabet ortamı organizasyonların motivasyonu yüksek, yenilikçi ve verimli çalışanlara duyduğu ihtiyacı artırmıştır (Bayrak-Kök, 2010: 291). Bugünün yöneticileri artık çalışanların yalnızca maddi desteğe ihtiyaç duymadığını, ekonomik insan fikrinden uzaklaşarak sosyal ve psikolojik ihtiyaçlara da yanıt verilmesi gerektiğinin farkındadırlar (Toker, 2007). Bu noktada çalışanların iş tatmininin sağlanması, kurumların en önemli görevlerinin arasında yer alır (Schoderbek vd., 1991). Çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasının aynı zamanda kurumların sosyal görevi olduğunu da belirtmek gerekir (Akıncı, 2002: 2). İş tatmini, bireyin mesleki değerlerinin karşılığını veren ve mesleki takdirden kaynaklanan pozitif duygusal tutumu ifade etmektedir (Moorhead ve Griffin, 1996: 126). İş tatmini farklı şekillerde tanımlanmaya çalışılsa da genel anlamda işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi olduğu söylenebilir (Eroğlu, 2011: 123). Nitekim bir organizasyonun başarılı olması, o organizasyonda çalışanların iş tatminlerinin devamlı olarak yüksek düzeyde tutulmasını gerektirir (Bayrak-Kök, 2010: 291). Çünkü iyi güdülenmiş ve iş tatminine ulaşmış çalışanlar, oldukça yüksek morale sahip olmaktadır. Bu doğrultuda işyerine sağladığı faydalarda da artış yaşanmaktadır (Schoderbek vd., 1991).

3. Hipotez Geliştirme ve Araştırma Modeli

Araştırmanın bu bölümünde psikolojik dayanıklılık (kendini adama, meydan okuma, kontrol), çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişki ve etkiler ele alınmıştır. Bu değişkenlerle ilgili olarak ölçülmek istenen ilişki ve etkiler anlamlandırılmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile birlikte ele alınan değişkenlerden biri çalışan performansıdır. Literatür incelendiğinde Yeşil ve Selçuk'un (2021: 281-282) çalışmasında, psikolojik dayanıklılık boyutlarından kendini adama ve meydan okumanın çalışan performansını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Buna karşın yaptıkları çalışmada araştırmacılar, psikolojik dayanıklılığın kontrol boyutunun çalışan performansını etkilemediğini tespit etmişlerdir.

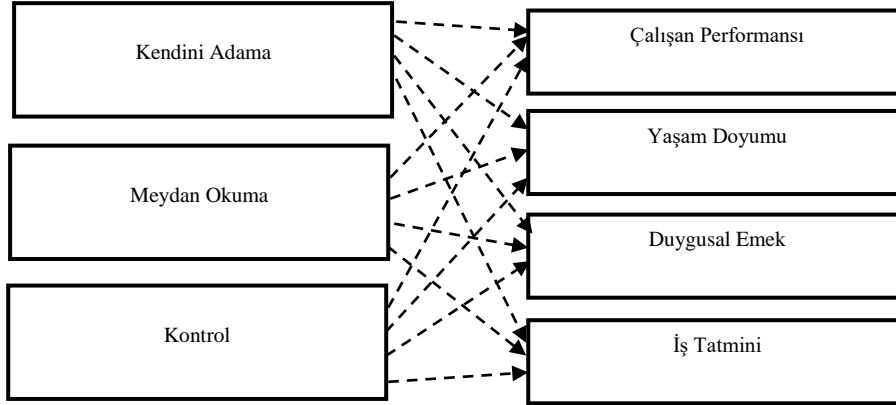
Bu çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile birlikte ele alınan değişkenlerden biri de yaşam doyumdur. Alanyazında psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumu üzerine etkisini ele alan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar incelendiğinde Durak (2021: 1183-1184) psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunu pozitif yönde etkilediğini görmüştür. Alibekiroğulları vd. (2018: 8) psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumu arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğunu saptamışlardır. Ülker-Tümlü ve Receptoğlu (2013: 208-209) ile Çelik vd. (2017: 658-659) psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunun anlamlı bir yordayıcısı olduğunu tespit etmişlerdir. Ergüner (2017: 73-74) psikolojik dayanıklılığın kendini adama boyutunun yaşam

doyumunu üzerinde anlamlı yordayıcı olduğunu belirlemiştir. Buna karşın yaptığı çalışmada araştırmacı, psikolojik dayanıklılığın meydan okuma ve kontrol boyutunun yaşam doyumunu yordamadığını saptamıştır.

Bu çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile birlikte ele alınan değişkenlerden biri de duygusal emektir. Literatür incelendiğinde Taha vd. (2020: 1091)'nin yaptıkları çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile duygusal emek arasındaki ilişkinin test edildiği görülmüştür. Yapılan çalışma sonucunda araştırmacılar, psikolojik dayanıklılık ile duygusal emek arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirlemiştir.

Bu çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile birlikte ele alınan değişkenlerden biri de iş tatminidir. Alanyazında psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerine etkisini ele alan birtakım çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalar incelendiğinde (Polatçı vd., 2017: 566-567; Kanbur vd., 2017: 133-134; Erdoğan ve Ak, 2021: 438-439; Onan vd., 2021: 3286-3287) psikolojik dayanıklılığın iş tatminini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Yukarıdaki bilgilerden hareketle bu çalışmada da psikolojik dayanıklılığın (kendini adama, meydan okuma, kontrol) çalışan performansını, yaşam doyumunu, duygusal emeği ve iş tatminini etkileyeceği varsayımında bulunulmuştur. Bu doğrultuda araştırmanın modeli oluşturulmuş (Şekil 1) ve hipotezleri kurulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

- H1. Kendini adamanın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H2. Meydan okumanın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H3. Kontrolün yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H4. Kendini adamanın derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H5. Meydan okumanın derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H6. Kontrolün derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H7. Kendini adamanın çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H8. Meydan okumanın çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H9. Kontrolün çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H10. Kendini adamanın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H11. Meydan okumanın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H12. Kontrolün iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- H13. Kendini adamanın yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
H14. Meydan okumanın yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
H15. Kontrolün yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölümde araştırmanın amacına, sınırlılıklarına, yöntemine, evrenine ve örnekleme, ölçeklerine ve analizlerine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın (kendini adama, meydan okuma, kontrol) çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatmini üzerine etkisini incelemek amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın Covid-19 pandemi döneminde gerçekleştirilmesi en büyük sınırlılığını oluşturmuştur. Bu nedenle hedeflenen örneklem sayısına ulaşılamamıştır. Araştırmanın bir alış-veriş merkezinde gerçekleştirilmesi ve bu alış-veriş merkezinin belirli saatlerde açık olması diğer sınırlılıklar arasındadır. Ayrıca alış-veriş merkezi çalışanlarının iş yüklerinin arttığını söyleme konusunda çekimser kalması, bazılarının sosyal mesafe kuralını gözeterek anket formunu doldurmaması diğer sınırlılıklar arasında yer almaktadır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örnekleme

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Çalışmada, veri toplama aracı olarak ise anket formundan yararlanılmıştır. Bu formların uygulanabilmesi için KSÜ Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır. Anket formu, 6 bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde, alış-veriş merkezi çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerini ölçmek amacıyla yedi soru hazırlanmıştır. Diğer bölümlerdeki psikolojik dayanıklılık, çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatminine ilişkin ifadeleri ölçmek amacıyla 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Evren ve örnekleme ilgili açıklama yapmak gerekirse; araştırmanın evrenini, Kahramanmaraş'taki bir alış-veriş merkezinin yaklaşık 500 çalışanı oluşturmuştur. Örneklemini, alış-veriş merkezinin 169 çalışanı meydana getirmiştir. Hedeflenen örneklem sayısına ise Covid-19 salgını nedeniyle ulaşamamıştır.

3.4. Araştırmanın Ölçekleri

Bu çalışmada, kullanılan ölçekler ile ilgili bilgiler şu şekildedir;

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Araştırmada, Işık (2016) tarafından geliştirilen geçerliği ve güvenilirliği kanıtlanmış psikolojik dayanıklılık ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçek, 21 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Boyutlardan kendini adama 7 ifade, meydan okuma 7 ifade ve kontrol 7 ifadeden meydana gelmektedir.

Duygusal Emek Ölçeği: Bu çalışmada, Lu ve Guy'ın (2014) Brotheridge ve Lee'nin (2002) çalışmasından aldığı geçerliği ve güvenilirliği kanıtlanmış duygusal

emek ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekteki boyutlardan yüzeysel davranış 3 ifade ve derinlemesine davranış 3 ifadedir.

Çalışan Performansı Ölçeği: Çalışmada, Okutan ve Telgilimoğlu'nun (2002) araştırmalarında kullandıkları ölçekten faydalanılmıştır. Bu ölçek, Türkmen'in (2016) araştırmasında da kullanılmıştır.

İş Tatmini Ölçeği: Bu ölçeği, Brayfield ve Rothe (1951) geliştirmiştir. Ayrıca ölçeğin Judge vd. (2000) tarafından 5 önermelik kısa versiyonu oluşturulmuştur. Bilgin'in (2019) araştırmasında yararlandığı ölçek, bu çalışmada da kullanılmıştır.

Yaşam Doyumu Ölçeği: Çalışmada, Diener vd. (1985: 72)'nin geliştirmiş olduğu geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış yaşam doyumu ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, beş ifadeden oluşmakta ve tek boyuttur.

3.5. Araştırmanın Analizleri

Bu araştırmanın verileri, SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 programlarıyla analiz edilmiştir.

4. Araştırmanın Bulguları

Bu çalışmada normallik dağılım testine, frekans analizine, Spearman korelasyon analizine, kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesine ve sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Normallik Dağılım Testi

Birçok paket programda bulunan en bilinen normal dağılıma uygunluk testlerinin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri olduğunu belirtmek gerekir (Kul, 2014: 28). Tablo 1 incelendiğinde araştırma verilerinin normal dağılım göstermediği görülmüştür.

Tablo 1. Normallik Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	s.d.	p.	İstatistik	s.d.	p.
Kendini Adama	,120	169	,000	,935	169	,000
Meydan Okuma	,127	169	,000	,899	169	,000
Kontrol	,134	169	,000	,917	169	,000
Çalışan Performansı	,151	169	,000	,893	169	,000
İş Tatmini	,150	169	,000	,902	169	,000
Yüzeysel Davranış	,113	169	,000	,940	169	,000
Derinlemesine Davranış	,172	169	,000	,870	169	,000
Yaşam Doyumu	,100	169	,000	,953	169	,000

4.2. Frekans Analizi

Bu çalışmada, sosyo-demografik özelliklere ilişkin sorulara verilen yanıtlar, frekans analiziyle test edilmiştir. Frekans analizi Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Frekans Analizi

Sosyo-Demografik Özellik	Kategori	N	%
Cinsiyet	Kadın	95	56,2
	Erkek	74	43,8
Medeni Hali	Evli	88	52,1
	Bekâr	81	47,9
Yaş Grubu	25 ve Altı	39	23,1
	26-30	46	27,2
	31-35	26	15,4
	36-40	27	16,0
	41-45	14	8,3
	46 ve Üzeri	17	10,1
	Eğitim Düzeyi	Lise	73
Ön lisans		35	20,7
Lisans		30	17,8
Yüksek Lisans		7	4,1
Diğer		24	14,2
Pozisyon	Personel	127	75,1
	Bölüm Yöneticisi	9	5,3
	Müdür Yardımcısı	4	2,4
	Müdür	14	8,3
	Diğer	15	8,9
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	25	14,8
	1-5 Yıl	82	48,5
	6-10 Yıl	35	20,7
	11-15 Yıl	17	10,1
	16 Yıl ve Üzeri	10	5,9
Aylık Geliri	2000-2500 (TL)	64	37,9
	2501-3000 (TL)	43	25,4
	3001-3500 (TL)	34	20,1
	3501 ve Üzeri (TL)	28	16,6

Tablo 2’deki frekans analizi sonuçları incelendiğinde;

Katılımcıların 95’inin (%56,2) kadın ve 74’ünün (%43,8) erkek olduğu tespit edilmiştir.

Alış-veriş merkezi çalışanlarının medeni hali incelendiğinde 81’ini (%47,9) bekârların ve 88’ini (%52,1) evlilerin oluşturduğu görülmüştür.

Bu araştırmada, 26-30 yaş grubundaki 46 (%27,2) alış-veriş merkezi çalışanı örneklemin yaşça en kalabalık grubunu oluşturmuştur.

Araştırmada yüksek lisans mezunu 7 (%4,1) katılımcının, örneklemin en yüksek eğitim düzeyine sahip grubunu oluşturduğu saptanmıştır.

Katılımcıların pozisyona göre dağılımları incelendiğinde 127’sini (%75,1) personelin meydana getirdiği tespit edilmiştir.

Bu araştırmada, 10 (%5,9) alış-veriş merkezi çalışanının 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu belirlenmiştir.

Katılımcılardan 28’inin (%16,6) 3501 ve üzeri (TL) aylık gelire örneklemin en yüksek gelir düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir.

4.3. Spearman Korelasyon Analizi

Bu araştırmanın verileri normal dağılım göstermediğinden değişkenler arasındaki ilişkiler Spearman korelasyon analiziyle test edilmiştir. Spearman korelasyon analizi Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Spearman Korelasyon Analizi

Değişken	1	2	3	4	5	6	7	8
Kendini Adama	1,000							
Meydan Okuma	,695**	1,000						
Kontrol	,608**	,712**	1,000					
Yüzeysel Davranış	,092	,047	,138	1,000				
Derinlemesine Davranış	,345**	,194*	,175*	,481**	1,000			
Çalışan Performansı	-,079	,005	,039	,304**	-,021	1,000		
İş Tatmini	,337**	,357**	,263**	-,062	,203**	,144	1,000	
Yaşam Doymumu	,366**	,331**	,371**	,301**	,397**	,142	,225**	1,000

Not: **0.01, *0.05

Tablo 3'teki Spearman korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; kendini adamanın derinlemesine davranış ($r=,345;p<,0.01$), iş tatmini ($r=,337;p<,0.01$), yaşam doymumu ($r=,366;p<,0.01$) ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Kendini adamanın yüzeysel davranış ($r=,092;p>,0.05$), çalışan performansı ($r=-,079;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Meydan okumanın derinlemesine davranış ($r=,194;p<,0.05$), iş tatmini ($r=,357;p<,0.01$), yaşam doymumu ($r=,331;p<,0.01$) ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Meydan okumanın yüzeysel davranış ($r=,047;p>,0.05$), çalışan performansı ($r=,005;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Kontrolün derinlemesine davranış ($r=,175;p<,0.05$), iş tatmini ($r=,263;p<,0.01$), yaşam doymumu ($r=,371;p<,0.01$) ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Kontrolün yüzeysel davranış ($r=,138;p>,0.05$), çalışan performansı ($r=,039;p>,0.05$) ile herhangi bir anlamlı ilişkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

4.4. Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi

Yapısal eşitlik modellerinin iki türü vardır (Doğan, 2019: 17). Nitekim PLS-SEM ve CB-SEM'in istatistiksel yaklaşımları farklılık gösterdiği için birbirine üstünlükleri yoktur. PLS-SEM, kompleks olan modellerde daha başarılıdır. CB-SEM, kompleks olan modellerde probleme yol açabilir. PLS-SEM'de model uyum ölçütleri yoktur. CB-SEM'de ise RMSEA, GFI, Ki-Kare ve CFI vs. model uyum ölçütleri vardır. PLS-SEM, küçük örneklemelerde analiz gerçekleştirebilmektedir. CB-SEM, normal dağılım varsayımı gerektirir. PLS-SEM keşfedici faktör analizi benzeri toplam varyansı kullanır. CB-SEM ise yalnızca ortak varyansları kullanır. PLS-SEM, reflektif ve formatif değişkenlerle analiz gerçekleştirebilmektedir. CB-SEM, yalnızca reflektif değişkenlerle analiz gerçekleştirir. PLS-SEM, iki veya bir göstergeli ölçekleri kullanabilirken, CB-SEM'de ise bu durum tanımlama sorununa sebep olmakta ve en az üç maddeli göstergeye ihtiyaç duymaktadır (Yıldız, 2020: 22-23). Buradan hareketle bu çalışmada PLS-SEM yöntemine başvurulmuştur.

PLS-SEM; faktör analizi ve regresyon analizini içinde barındıran parametrik olmayan bir SEM yöntemidir. PLS-SEM yönteminin iki bileşeni vardır. Bunlar ise; dışsal model “ölçek modeli” ve içsel model “yapısal model” şeklindedir (Hair vd., 2014: 13). Bu noktada PLS-SEM analiz sürecinin birinci basamağı, ölçüm modelinin geçerlik ile güvenilirliğinin test edilmesiyle ilgilidir (Henseler vd., 2009: 284). Her bir gözlemlenemeyen (veya örtük) değişkenin (latent variable) nasıl ölçüldüğünü ölçüm modeli belirlemektedir (Hair vd., 2014: 13). Diğer yandan ikinci basamak ise araştırma modelindeki örtük değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerin test edilmesiyle ilgilidir (Hair vd., 2014: 168). Yapısal model kapsamında, modeldeki gözlemlenemeyen değişkenler arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı test edilir (Hair vd., 2014: 13). Bu doğrultuda çalışma modelindeki değişkenlerin (psikolojik dayanıklılık, çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek, iş tatmini) geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ayrıca araştırmada bu değişkenler arasındaki ilişkiler de test edilmiştir.

4.4.1. Araştırma Değişkenlerinin Ölçüm Modeli

Bu araştırmada psikolojik dayanıklılığın, duygusal emeğin, çalışan performansının, iş tatmininin ve yaşam doyumunun geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu doğrultuda bulgulara (Şekil 2’de) yer verilmiştir.

4.4.1.1. Araştırma Değişkenlerinin Güvenirlik ve Geçerlik Analizleri

Bu araştırmanın güvenirlik ve geçerlik ölçümleri SmartPLS 3.0 programıyla test edilmiştir. Araştırmanın güvenirlik ve geçerlik analizleri sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

İç Tutarlılık Güvenirliği: Araştırma değişkenlerinin (kendini adama, meydan okuma, kontrol, çalışan performansı, iş tatmini, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, yaşam doyumu) iç tutarlılık güvenirliğine ilişkin sonuçlar Tablo 4’te gösterilmiştir.

Tablo 4. Cronbach’s Alpha (α), Rho_A, CR, AVE Değerleri

	Cronbach’s Alpha (α)	Rho_A	CR	AVE
Kendini Adama	0,856	0,867	0,892	0,581
Meydan Okuma	0,844	0,855	0,882	0,519
Kontrol	0,828	0,837	0,875	0,540
Çalışan Performansı	0,953	1,019	0,960	0,728
İş Tatmini	0,902	0,967	0,930	0,768
Yüzeysel Davranış	0,704	0,754	0,810	0,589
Derinlemesine Davranış	0,871	0,894	0,919	0,792
Yaşam Doyumu	0,894	0,929	0,921	0,702

Araştırmanın sonuçlarına göre Cronbach’s Alpha (α) değerlerinden; kendini adama (0,856), meydan okuma (0,844), kontrol (0,828), çalışan performansı (0,953), iş tatmini (0,902), yüzeysel davranış (0,704), derinlemesine davranış (0,871), yaşam doyumu (0,894) olarak saptanmıştır. Nitekim Cronbach’s Alpha (α) değeri $\geq 0,70$ ’in üzerinde olmalıdır (Hair vd., 2010). Bu sonuçlara göre iç tutarlılık güvenirliğinin sağlandığını belirtmek gerekir.

Bu araştırmanın sonuçları incelendiğinde Rho_A değerlerinden; kendini adama (0,867), meydan okuma (0,855), kontrol (0,837), çalışan performansı (1,019), iş tatmini (0,967), yüzeysel davranış (0,754), derinlemesine davranış (0,894), yaşam doyumu (0,929) olarak tespit edilmiştir. Bu noktada Chin (1998) Jöreskog'un Rho_A değeri için kabul edilebilir değerlerin 0,70'in üzerinde bulunması gerektiğini ileri sürer (Demo vd., 2012). Bu sonuçlara göre iç tutarlılık güvenilirliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

Araştırmanın sonuçlarına göre CR değerlerinden; kendini adama (0,892), meydan okuma (0,882), kontrol (0,875), çalışan performansı (0,960), iş tatmini (0,930), yüzeysel davranış (0,810), derinlemesine davranış (0,919), yaşam doyumu (0,921) olarak saptanmıştır. Nitekim PLS-SEM analizlerinde güvenilirliği yansıtan en önemli kriter olarak değerlendirilen CR (birleşik güvenilirlik), "0 ile 1" arasında değer almaktadır (Doğan, 2019: 45). Bu sonuçlara göre iç tutarlılık güvenilirliğinin sağlandığını söylemek gerekir.

Araştırma sonuçlarına göre AVE katsayılarından; kendini adama (0,581), meydan okuma (0,519), kontrol (0,540), çalışan performansı (0,728), iş tatmini (0,768), yüzeysel davranış (0,589), derinlemesine davranış (0,792), yaşam doyumu (0,702) olarak tespit edilmiştir. Bu noktada AVE katsayısının 0,50'nin üzerinde olması gerekir (Chin, 1998). Tablo 4 incelendiğinde AVE katsayılarının $\geq 0,50$ 'nin üzerinde olduğu görülmektedir.

Birleşme Geçerliği: Araştırma modelinin geçerliğini test etmek için kendini adama, meydan okuma, kontrol, çalışan performansı, iş tatmini, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, yaşam doyumu değişkenlerinin Faktör Yükleri (Tablo 5) ve AVE değerleri (Tablo 4) incelenmiştir.

Tablo 5. Araştırmadaki Ölçeklere İlişkin Faktör Yükleri

	KA	MO	K	ÇP	İŞT	YD	DD	YADO
KA1	0,806							
KA3	0,743							
KA4	0,838							
KA5	0,768							
KA6	0,702							
KA7	0,708							
MO1		0,757						
MO2		0,682						
MO3		0,735						
MO4		0,819						
MO5		0,713						
MO6		0,732						
MO7		0,586						
K1			0,796					
K2			0,601					
K3			0,726					
K4			0,785					
K6			0,695					
K7			0,785					
ÇP1				0,705				
ÇP2				0,862				
ÇP3				0,897				
ÇP4				0,902				
ÇP5				0,878				
ÇP6				0,867				
ÇP7				0,893				
ÇP8				0,899				
ÇP9				0,749				
İŞT1					0,819			
İŞT2					0,938			
İŞT3					0,910			
İŞT4					0,833			
YD1						0,760		
YD2						0,859		
YD3						0,672		
DD1							0,887	
DD2							0,884	
DD3							0,899	
YADO1								0,892
YADO2								0,904
YADO3								0,814
YADO4								0,843
YADO5								0,722

Not: KA= Kendini Adama, MO= Meydan Okuma, K= Kontrol, ÇP= Çalışan Performansı, İŞT= İş Tatmini, YD= Yüzeysel Davranış, DD= Derinlemesine Davranış, YADO= Yaşam Doyumu

Araştırma sonuçları incelendiğinde KA2 ile K5'in binişik olduğu tespit edilmiştir. Tablo 5'teki sonuçlara göre; kendini adamanın, meydan okumanın, kontrolün, çalışan performansının, iş tatmininin, yüzeysel davranışın, derinlemesine davranışın, yaşam doyumunun faktör yüklerinin (0,938) ve (0,586) arasında dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Tablo 4'te ise AVE değerlerinin (0,792) ile (0,519) arasında olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar birleşme geçerliğinin sağlandığını göstermiştir.

Ayrışma Geçerliği: Araştırmada değişkenlerin (kendini adama, meydan okuma, kontrol, çalışan performansı, iş tatmini, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış,

yaşam doyumu) Fornell-Larcker Ölçütü (Tablo 6) ve HTMT (Tablo 7) katsayılarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Fornell-Larcker Ölçütü

	KA	MO	K	ÇP	İŞT	YD	DD	YADO
KA	0,762							
MO	0,695	0,720						
K	0,608	0,712	0,734					
ÇP	-0,790	0,005	0,039	0,853				
İŞT	0,337	0,357	0,263	0,240	0,876			
YD	0,092	0,047	0,138	0,250	-0,119	0,767		
DD	0,345	0,194	0,175	-0,002	0,128	0,494	0,889	
YADO	0,366	0,331	0,371	0,220	0,156	0,264	0,390	0,837

Tablo 6'daki sonuçlar incelendiğinde;

Kendini adama ve kendini adama (0,762), meydan okuma ve meydan okuma (0,720), kontrol ve kontrol (0,734), çalışan performansı ve çalışan performansı (0,853), iş tatmini ve iş tatmini (0,876), yüzeysel davranış ve yüzeysel davranış (0,767), derinlemesine davranış ve derinlemesine davranış (0,889), yaşam doyumu ve yaşam doyumu (0,837) kesişimlerdeki değerler buldukları satırdaki ve sütundaki en büyük değerlerdir. Bu sonuçlara göre araştırma modelinin Fornell-Larcker Ölçütü açısından ayrışma geçerliğine sahip olduğunu söylemek gerekir.

Tablo 7. Araştırma Değişkenlerine İlişkin HTMT

	KA	MO	K	ÇP	İŞT	YD	DD	YADO
KA								
MO	0,898							
K	0,872	0,850						
ÇP	0,115	0,118	0,181					
İŞT	0,243	0,304	0,221	0,278				
YD	0,111	0,113	0,188	0,318	0,214			
DD	0,244	0,139	0,196	0,057	0,164	0,639		
YADO	0,346	0,288	0,347	0,248	0,181	0,353	0,439	

İki yapı arasında ayrışma geçerliğinden söz edilebilmek için Heterotrait-Monotrait Ratio değerinin kavramsal olarak birbirine yakın yapılar arasında (0,90); uzak yapılar arasında da (0,85)'in altında olması gereklidir (Henseler vd., 2015). Bu sonuçlara göre ayrışma geçerliğinin sağlandığını ifade etmek gerekir.

4.4.2. Araştırma Değişkenlerinin Yapısal Modeli

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal model incelenmiştir. Doğrusallığa (Tablo 8), R² katsayısına (Tablo 9) ve F² katsayısına (Tablo 10) aşağıda yer verilmiştir.

Doğrusallık: Bu araştırma modeli, çoklu doğrusallık problemi açısından incelenmiştir. Araştırmanın VIF katsayıları Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Araştırma Değişkenlerine İlişkin VIF

	KA	MO	K	ÇP	İŞT	YD	DD	YADO
KA				3,481	3,481	3,481	3,481	3,481
MO				3,576	3,576	3,576	3,576	3,576
K				3,406	3,406	3,406	3,406	3,406

Hair vd. (2011)'e göre VIF değerinin 5'in altında olması değişkenler arasında eş doğrusallık olmadığını gösterir. Bu sonuçlar, araştırma değişkenleri arasında doğrusallık problemi olmadığını göstermiştir.

R² Katsayısı: Bu araştırma modelinin R Square katsayıları incelenerek Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Araştırma Değişkenlerine İlişkin R² Katsayıları

	R Square
Çalışan Performansı	0,026
İş Tatmini	0,094
Yüzeysel Davranış	0,055
Derinlemesine Davranış	0,062
Yaşam Doyumu	0,117

Tablo 9'daki R² katsayılarına göre; bu araştırma modelinin endojen değişkenlerinden çalışan performansının (%2,6), iş tatmininin (%9,4), yüzeysel davranışın (%5,5), derinlemesine davranışın (%6,2) ve yaşam doyumunun (%11,7) oranında açıklandığı saptanmıştır.

F² Katsayısı: Bu araştırma modelindeki F² katsayıları incelenmiş ve Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Araştırma Değişkenlerine İlişkin F² Katsayıları

Değişkenler Arasındaki İlişki	F ² Katsayısı
Kendini Adama → Çalışan Performansı	0,006
Kendini Adama → İş Tatmini	0,000
Kendini Adama → Yüzeysel Davranış	0,000
Kendini Adama → Derinlemesine Davranış	0,030
Kendini Adama → Yaşam Doyumu	0,016
Meydan Okuma → Çalışan Performansı	0,002
Meydan Okuma → İş Tatmini	0,046
Meydan Okuma → Yüzeysel Davranış	0,033
Meydan Okuma → Derinlemesine Davranış	0,016
Meydan Okuma → Yaşam Doyumu	0,002
Kontrol → Çalışan Performansı	0,026
Kontrol → İş Tatmini	0,006
Kontrol → Yüzeysel Davranış	0,045
Kontrol → Derinlemesine Davranış	0,004
Kontrol → Yaşam Doyumu	0,015

Tablo 10'daki F² katsayıları incelendiğinde; kendini adamanın derinlemesine davranış (F²=0,030) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Fakat kendini adamanın çalışan performansı (F²=0,006), iş tatmini (F²=0,000), yüzeysel davranış (F²=0,000) ve yaşam doyumu (F²=0,016) üzerinde herhangi bir düzeyde etki büyüklüğünden söz etmek mümkün değildir.

Meydan okumanın iş tatmini ($F^2=0,046$), yüzeysel davranış ($F^2=0,033$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmüştür. Ancak meydan okumanın çalışan performansı ($F^2=0,002$), derinlemesine davranış ($F^2=0,016$) ve yaşam doyumu ($F^2=0,002$) üzerinde herhangi bir düzeyde etki büyüklüğünden söz etmek mümkün değildir.

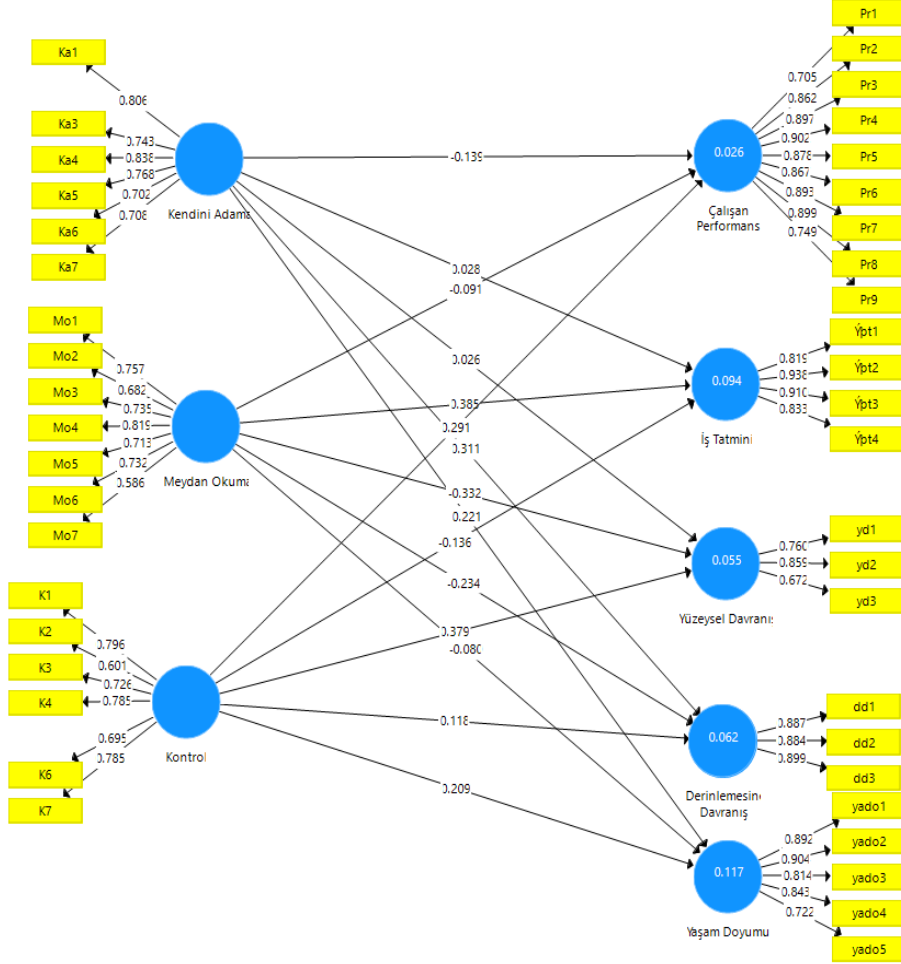
Kontrolün çalışan performansı ($F^2=0,026$), yüzeysel davranış ($F^2=0,045$) üzerinde düşük düzeyde etki büyüklüğüne sahip olduğu saptanmıştır. Fakat kontrolün iş tatmini ($F^2=0,006$), derinlemesine davranış ($F^2=0,004$) ve yaşam doyumu ($F^2=0,015$) üzerinde herhangi bir düzeyde etki büyüklüğünden söz etmek mümkün değildir.

4.4.2.1. Araştırma Modelinin Yol Analizi ve Hipotez Testleri

Bu araştırmanın yapısal model sonuçları Şekil 2’de incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Ayrıca araştırmanın yol katsayıları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Yol Katsayıları

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics (IO/STDEV)	P Values
KA->YD	0,026	0,084	0,253	0,104	0,918
MO->YD	-0,332	-0,349	0,167	1,992	0,047
K->YD	0,379	0,344	0,256	1,482	0,139
KA->DD	0,311	0,328	0,146	2,127	0,034
MO->DD	-0,234	-0,251	0,158	1,482	0,139
K->DD	0,118	0,134	0,157	0,754	0,451
KA->ÇP	-0,139	-0,115	0,194	0,716	0,474
MO->ÇP	-0,091	-0,099	0,200	0,455	0,650
K->ÇP	0,291	0,268	0,210	1,389	0,165
KA->İŞT	0,028	0,035	0,141	0,197	0,844
MO->İŞT	0,385	0,370	0,138	2,786	0,006
K->İŞT	-0,136	0,370	0,146	0,932	0,352
KA->YADO	0,221	0,233	0,152	1,454	0,147
MO->YADO	-0,080	-0,083	0,175	0,458	0,647
K->YADO	0,209	0,211	0,138	1,519	0,129



Şekil 2. PLS-SEM

Tablo 11'deki yol katsayıları incelendiğinde;

Araştırmada, H1 (Kendini adamanın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kendini adamanın yüzeysel davranışı etkilemediği görülmüştür ($\beta=0,026;p>0,05$). T değeri de kendini adama->yüzeysel davranış (0,104) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H1 reddedilmiştir.

Çalışmada, H2 (Meydan okumanın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda meydan okumanın yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir ($\beta=-0,332;p<0,05$). T değeri de meydan okuma->yüzeysel davranış (1,992) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H2 desteklenmiştir.

Araştırmada, H3 (Kontrolün yüzeysel davranış üzerinde negatif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kontrolün yüzeysel davranışı etkilemediği

tespit edilmiştir ($\beta=0,379;p>0,05$). T değeri de kontrol->yüzeysel davranış (1,482) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H3 reddedilmiştir.

Çalışmada, H4 (Kendini adamanın derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kendini adamanın derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu görülmüştür ($\beta=0,311;p<0,05$). T değeri de kendini adama->derinlemesine davranış (2,127) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H4 desteklenmiştir.

Araştırmada, H5 (Meydan okumanın derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda meydan okumanın derinlemesine davranış etkilemediği saptanmıştır ($\beta=-0,234;p>0,05$). T değeri de meydan okuma->derinlemesine davranış (1,482) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H5 reddedilmiştir.

Çalışmada, H6 (Kontrolün derinlemesine davranış üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kontrolün derinlemesine davranış etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=0,118;p>0,05$). T değeri de kontrol->derinlemesine davranış (0,754) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H6 reddedilmiştir.

Araştırmada, H7 (Kendini adamanın çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kendini adamanın çalışan performansını etkilemediği saptanmıştır ($\beta=-0,139;p>0,05$). T değeri de kendini adama->çalışan performansı (0,716) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H7 reddedilmiştir.

Çalışmada, H8 (Meydan okumanın çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda meydan okumanın çalışan performansını etkilemediği görülmüştür ($\beta=-0,091;p>0,05$). T değeri de meydan okuma->çalışan performansı (0,455) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H8 reddedilmiştir.

Araştırmada, H9 (Kontrolün çalışan performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kontrolün çalışan performansını etkilemediği görülmüştür ($\beta=0,291;p>0,05$). T değeri de kontrol->çalışan performansı (1,389) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H9 reddedilmiştir.

Çalışmada, H10 (Kendini adamanın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kendini adamanın iş tatminini etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=0,028;p>0,05$). T değeri de kendini adama->iş tatmini (0,197) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H10 reddedilmiştir.

Araştırmada, H11 (Meydan okumanın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda meydan okumanın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu saptanmıştır ($\beta=0,385;p<0,05$). T değeri de meydan okuma->iş tatmini (2,786) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H11 desteklenmiştir.

Çalışmada, H12 (Kontrolün iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kontrolün iş tatminini etkilemediği görülmüştür ($\beta=-$

0,136;p>0,05). T değeri de kontrol->iş tatmini (0,932) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H12 reddedilmiştir.

Araştırmada, H13 (Kendini adamanın yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kendini adamanın yaşam doyumunu etkilemediği tespit edilmiştir ($\beta=0,221;p>0,05$). T değeri de kendini adama->yaşam doyumu (1,454) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H13 reddedilmiştir.

Çalışmada, H14 (Meydan okumanın yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda meydan okumanın yaşam doyumunu etkilemediği saptanmıştır ($\beta=-0,080;p>0,05$). T değeri de meydan okuma->yaşam doyumu (0,458) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H14 reddedilmiştir.

Araştırmada, H15 (Kontrolün yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır) hipotezi kurulmuştur. Analiz sonucunda kontrolün yaşam doyumunu etkilemediği görülmüştür ($\beta=0,209;p>0,05$). T değeri de kontrol->yaşam doyumu (1,519) olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda H15 reddedilmiştir.

5. Sonuç

İnsanların zamanlarının önemli bir bölümü çalışma ortamında geçtiğinden, çalışma arkadaşlarıyla ya da işten kaynaklı sorunlar onları olumsuz etkiler. Buna karşın psikolojik yönden dayanıklı kişi, yaşadığı problemi çözebildiği ve yapıcı davrandığı için bu hususla ilgili olarak sorun yaşamaz. Böylece kişinin örgüte duyduğu bağlılıkta artış yaşanır, iş doyumu artar ve mücadeleci davranır (Kavi ve Karakale, 2017: 73). Diğer yandan dayanıklı kişilerle çalışan organizasyonlar ise güçlüklerle karşı daha etkin mücadele verebilirler, değişime adapte olabilirler ve rekabet üstünlüğünü elde edebilirler (Bardoel vd., 2014: 288). Örgütler istedikleri amaçlara nitelikli çalışanlara sahip oldukları taktirde ulaşırlar. Nitelikli çalışanların yeri örgütlerde büyük önem taşımaktadır. Bununla birlikte çalışanın psikolojik yönden dayanıklı olması da onu, örgüt için daha değerli hale getirmektedir.

Literatür incelendiğinde psikolojik dayanıklılık konusu ve sonuçlarının son yıllarda büyük ilgi çektiği görülmektedir. Literatürde psikolojik dayanıklılık konusu ve sonuçlarına ilişkin çeşitli çalışmaların yapıldığı da belirlenmiştir. Bu çalışmada ise psikolojik dayanıklılığın çalışan performansı, yaşam doyumu, duygusal emek ve iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Literatürde psikolojik dayanıklılıkla bu değişkenlerin tamamının bir model altında toplandığı çalışmaya rastlanılamamıştır. Böyle bir araştırmanın alış-veriş merkezi çalışanları üzerinde uygulanmadığı belirlenmiştir. Bunlar, araştırmanın yarattığı özgünlük açısından oldukça önemlidir.

Buradan hareketle araştırmada öncelikle kuramsal çerçeve ayrıntılı olarak sunulmuştur. Araştırmanın modeli oluşturulmuş ve hipotezleri kurulmuştur. Sonrasında araştırmanın metodolojisine ilişkin bilgiler açıklanmış ve bulgularına yer verilmiştir. Araştırmanın verileri, SPSS 25.0 ve SmartPLS 3.0 programlarıyla test edilmiştir. Araştırmanın ana hipotez sonuçları ise aşağıda değerlendirilmiştir.

Araştırmanın analiz sonuçlarına göre; “H2, H4 ve H11” hipotezleri desteklenmiştir. Fakat “H1, H3, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H12, H13, H14 ve H15” hipotezleri ise reddedilmiştir.

Bu araştırmada, meydan okumanın yüzeysel davranışı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde bu araştırmanın sonucuyla benzerlik gösteren başka bir çalışma sonucuyla karşılaşılmıştır. Örneğin; Taha vd. (2020: 1091) yaptığı çalışma sonucunda da psikolojik dayanıklılık ile duygusal emek arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Diğer taraftan bu araştırmada, kendini adamanın derinlemesine davranışı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Kendini adamanın ve kontrolün yüzeysel davranışı; meydan okumanın ve kontrolün derinlemesine davranışı ise etkilemediği belirlenmiştir.

Bu araştırmada, meydan okumanın iş tatminini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bu sonuç, daha önce yapılan başka çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Alanyazındaki (Polatçı vd., 2017: 566-567; Kanbur vd., 2017: 133-134; Erdoğan ve Ak, 2021: 438-439; Onan vd., 2021: 3286-3287) bazı çalışmalarda da psikolojik dayanıklılığın iş tatminini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Nitekim Onan vd. (2021: 3281)'e göre psikolojik yönden dayanıklı insanların yaptıkları işlerde daha fazla iş tatmini duygusuna sahip olması mümkün hale gelmektedir. Diğer taraftan bu araştırmada, kendini adamanın ve kontrolün iş tatminini ise etkilemediği görülmüştür.

Bu araştırmada kendini adamanın, meydan okumanın ve kontrolün çalışan performansını etkilemediği belirlenmiştir. Literatürde bu araştırmanın sonuçlarıyla paralellik gösteren ve çelişen başka bir çalışma sonucuyla karşılaşılmıştır. Örneğin; Yeşil ve Selçuk (2021: 281-282)'un yaptığı çalışmada da kontrolün çalışan performansını etkilemediği saptanmıştır. Ayrıca araştırmacılar, bu araştırma sonucundan farklı olarak ta kendini adama ve meydan okumanın çalışan performansını negatif yönde etkilediğini görmüşlerdir. Esas olarak Bitmiş vd. (2013: 29)'ne göre psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanın stres eşiğinin daha yüksek olabileceği böylece çatışma, kriz, değişim ve diğer kritik koşullarda daha fazla güdüyle performans sergilemesi beklenebilir.

Bu araştırmada kendini adamanın, meydan okumanın ve kontrolün yaşam doyumunu etkilemediği görülmüştür. Konuyla ilgili olarak literatürde bu araştırmanın sonuçlarıyla benzerlik gösteren ve çelişen birtakım çalışma sonuçlarına rastlanılmıştır. Örneğin; Ergüner (2017: 73-74) meydan okumanın ve kontrolün yaşam doyumunu yordamadığını tespit etmiştir. Ayrıca yaptığı çalışmada araştırmacı, kendini adamanın yaşam doyumunu üzerinde anlamlı yordayıcı olduğunu saptamıştır. Literatürdeki başka çalışmalar incelendiğinde de Durak (2021: 1183-1184) psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunu pozitif yönde etkilediğini görmüştür. Alibekiroğulları vd. (2018: 8) psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğunu belirlemiştir. Ülker-Tümlü ve Recepoğlu (2013: 208-209) ile Çelik vd. (2017: 658-659) psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumunun anlamlı bir yordayıcısı olduğunu tespit etmişlerdir. Bu noktada Limonero vd. (2012) insanın psikolojik dayanıklılığının, onun yaşam doyumunun güçlü bir göstergesi olduğunu ifade eder.

Psikolojik dayanıklılık ve sonuçları üzerine yapılan bu araştırmaya ilişkin birtakım açıklamalarda bulunmak faydalı olacaktır. Bir örgütün çalışanları yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip oldukları takdirde yüzeysel davranış sergileme eğilimleri azalır. Yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip çalışanlar daha fazla derinlemesine davranış

sergilerler. Çalışanın psikolojik dayanıklılık seviyesi ne derece yüksek olursa performansı da o derece yüksek olur. Çalışanın yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılığa sahip olması işinden duyduğu tatmin düzeyinde artış yaratır. Çalışanın psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksekliği yaşamdan doyum sağlamasına da katkı sağlar. Böylece gerek çalışanlar gerek örgütler hedefledikleri başarıyı elde ederler.

Gelecekte yapılacak psikolojik dayanıklılık konulu çalışmalar için araştırmacılara önerilerde bulunmak gerekirse; psikolojik dayanıklılıkla ilgili araştırmalar değişik sektörler ve örneklemeler üzerinde uygulanabilir. Psikolojik dayanıklılığın etkilediği faktörler içerisinde yeni değişkenler eklenebilir. Psikolojik dayanıklılık konulu araştırmalarda farklı yöntem (nitel yöntem ve karma yöntem) ve analizlere başvurulabilir.

Referanslar

- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Akşit-Aşık, N. (2018). Psikolojik Dayanıklılık ve umutsuzluğun yaşam doyumuna etkisi: Otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(2), 33-41.
- Alibekiroğlu, P. B., Akbaş, T., Bulut-Ateş, F. ve Kırdök, O. (2018). Üniversite öğrencilerinde yaşam doyumunu ile psikolojik sağlamlık arasındaki ilişkide öz anlayışın aracı etkisi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(2), 1-17.
- Altan, S. (2019). Psikolojik dayanıklılığın işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 6(3), 612-629.
- Ateş, B. ve Sagar M. E. (2022). The predictive role of psychological flexibility, self-efficacy and communication skills on life satisfaction in teacher candidates. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 11(1), 219-227.
- Bardoel, E. A., Pettit, T. M., DeCieri, H. ve McMillan, L. (2014). Employee resilience: An emerging challenge for HRM. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 52(3), 279-297.
- Basım, H. N. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-112.
- Baykal, E. (2020). Covid-19 bağlamında psikolojik dayanıklılık, kaygı ve yaşam doyum ilişkisi. *International Journal of Social and Economic Sciences*, 10(2), 68-80.
- Bayrak-Kök, S. (2010). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 20(1), 291-317.
- Bilgin, T. (2019). *Duygu durumlarının iş tatmini ve iş performansı ile olan ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma*. Yayın No. 580753 (Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Bitmiş, G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Block, J. ve Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.

- Botou, A., Mylonakou-Keke, I., Kalouri, O. ve Tsergas, N. (2017). Primary school teachers resilience during the economic crisis in Greece. *Psychology*, 8(01), 131-159.
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 3(5), 307-311.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Buchecker, M. ve Degenhardt, B. (2015). The effects of urban inhabitants nearby outdoor recreation on their well-being and psychological resilience. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 10, 55-62.
- Buz, S. ve Genç, B. (2019). Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılığın önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 623-642.
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach for structural equation modeling*. In G. A. Marcolides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (295-236), Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Çelik, M., Sanberk, İ. ve Deveci, F. (2017). Öğretmen adaylarının yaşam doyumlarının yordayıcısı olarak psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk. *Elementary Education Online*, 16(2), 654-662.
- Çetin, C. ve Anuk, Ö. (2019). Covid-19 pandemi sürecinde yalnızlık ve psikolojik dayanıklılık: Bir kamu üniversitesi öğrencileri örnekleme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7(5), 170-189.
- Çetin, F., Yeloğlu, H. O. ve Basım, H. J. (2015). Psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında beş faktör kişilik özelliklerinin rolü: Bir kanonik ilişki analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 30(75), 81-92.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin iş performansı üzerine etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Demo, G., Neiva, E. R., Nunes, I. ve Rozzet, K. (2012). Human resources management policies and practices scale (HRMPPS): Exploratory and confirmatory factor analysis. *BAR Brazilian Administration Review*, 9(4), 395-420.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diener, E., Lucas, R. E., Oishi, S. ve Suh, E. M. (2002). Looking up and looking down: weighting good and bad information in life satisfaction judgments. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(4), 437-445.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. ve Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Doğan, D. (2019). *SmartPLS ile veri analizi*. Ankara: Zet Yayınları.
- Doğan, N. ve Taşçı, S. (2019). Hemşirelik bakımında duygusal emek kavramı. *Türkiye Klinikleri*, 11(4), 417-426.
- Durak, İ. (2021). Psikolojik sağlamlık ile yaşam doyumları arasındaki ilişkide öz yeterliliği aracı etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(78), 1175-1190.

- Ekşi, H., Boyalı, C. ve Ümmet, D. (2019). Öğretmen adaylarının spiritüel iyi oluş ile yaşamda anlam değişkenlerinin psikolojik dayanıklılığı yordaması: Bir yapısal eşitlik modeli (YEM) denemesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(4), 1696-1704.
- Erdoğan, P. ve Ak, M. (2021). Örgütsel stres ve iş tatmini arasında psikolojik dayanıklılığın aracı rolü: akademisyenler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2) 433-442.
- Ergüner, B. (2017). *Hekimlerin algıladıkları stres düzeyi, psikolojik dayanıklılıkları ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayın No. 463429 (Yüksek Lisans Tezi). Ufuk Üniversitesi, Ankara.
- Erkutlu, H. ve Soyumert, N. (2020). Örgütsel politika algısı ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü. *Journal of Organizational Psychology and Behavior*, 1(1), 1-14.
- Eroğluer, K. (2011). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: kuramsal bir inceleme. *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 121-136.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167-184.
- Hair, J. F. J. R., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Henseler, J., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Henseler, J., Ringle, C. M. ve Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-319.
- Hjemdal, O., Friborg, O., Martinussen, M. ve Rosenvinge, J. H. (2001). Preliminary results from the development and validation of a Norwegian Scale for measuring adult resilience. *Journal of The Norwegian Psychological Association*, 38(4), 310-317.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holt, P., Fine, M. ve Tollefson, N. (1987). Mediating stress: Survival of the hardy. *Psychology in the Schools*, 24(1), 51-58.
- Işık, Ş. (2016). Psikolojik dayanıklılık ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(2), 165-182.
- İraz, R. ve Akgün, Ö. (2011). Örgütsel bağlılığın çalışan performansı üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir çalışma. *Journal of Selçuk University Social Sciences Vocational School*, 14(1-2), 225-250.
- Judge, T. A., Bono, J. E. ve Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237-249.

- Kale, E. (2015). Lider desteği ve iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerine etkileri: İş tatmini ve yaşam tatmininin aracı rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7(14), 103-120.
- Kamya, H. A. (2000). Hardiness and spiritual well-being among social work students: Implications for social work education. *Journal of Social Work Education*, 36(2), 231-240.
- Kanbur, E., Kanbur, A. ve Özdemir, B. (2017). Psikolojik dayanıklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü: Havacılık sektöründe bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 165-174.
- Karacaoğlu, K. ve Köktaş, G. (2016). Psikolojik dayanıklılık ve psikolojik iyi olma ilişkisinde iyimserliğin aracı rolü: Hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 3(2), 119-127.
- Kavi, E. ve Karakale, B. (2018). Çalışan psikolojisi açısından psikolojik dayanıklılık. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 56-77.
- Kaya, D. ve Gürkan, F. (2020). İnfertilite tedavisi alan kadınların psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 1-18.
- Kinman, G. ve Grant, L. (2017). Building resilience in early-career social workers: Evaluating a multi-modal intervention. *British Journal of Social Work*, 47(7), 1979-1998.
- Klag, S. ve Bradley, G. (2004). The role of hardiness in stress and illness: An exploration of the effect of negative affectivity and gender. *British Journal of Health Psychology*, 9(2), 137-161.
- Kobasa, S. (1979). Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Köksal, K., Gürsoy, A. ve Yapar, H. (2018). Özgeçmişlik ve çalışan performansı arasındaki ilişki: Kamu sektöründe bir inceleme. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 22(4), 783-796.
- Köse, S., Çakan, S. ve Terzi, D. (2018). Örgütsel adaletsizliğin örgütsel dışlanmaya etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 6(1), 245-264.
- Kul, S. (2014). Uygun istatistiksel test seçim kılavuzu. *İstatistik Köşesi*, 26-29.
- Kulualp-Göktaş, H. ve Sarı, Ö. (2018). Duygusal emek: okul öncesi öğretmenleri üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(4), 1167-1181.
- Lambert, V. A., Lambert, C. E. ve Yamase, H. (2003). Psychological hardiness, workplace stress and related stress reduction strategies. *Nursing and Health Sciences*, 5(2), 181-184.
- Limonero, J. T., Tomas-Sabado, J., Fernandez-Castro, J., Gomez-Romero, M. J. ve Ardilla-Herrero, A. (2012). Resilient coping strategies and emotion regulation: Predictors of life satisfaction. *Psicologia Conductual*, 20(1), 183-196.
- Linley, A., Joseph, S., Harrington, S. ve Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present and (possible) future. *The Journal of Positive Psychology*, 1(1), 3-16.

- Lu, X. ve Guy, M. E. (2014). How emotional labor and ethical leadership affect job engagement for chinese public servants. *Public Personnel Management*, 43(1), 3-24.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. ve Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Maddi, S. R. (2013). *Hardiness-turning stressful circumstances into resilient growth*. Dordrecht: Springer.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M. ve Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598.
- Mavi, Y. (2016). *Duygusal emek: Etkilediği ve etkilendiği faktörler üzerine bir alan çalışması*. Yayın No. 451764 (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Australian Academic.
- Meredith, L. S., Sherbourne, C. D., Gaillot, S. J., Hansell, L., Ritschard, H. V., Parker, A. M. ve Wrenn, G. (2011). Promoting psychological resilience in the US Military. *Rand Health Quarterly*, 1(2), 2.
- Moorhead, G. ve Griffin, R. W. (1996). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. Boston: Houghton Mifflin Comp.
- Oktan, V. (2012). Psikolojik sağlamlığın gelişiminde bir moderator olarak umut. *International Journal of Human Sciences*, 9(2), 1691-1701.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Onan, G., Turhan, M. ve Helvacı, İ. (2021). Psikolojik dayanıklılık, çalışan dayanıklılığı, örgütsel dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Hizmet sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3277-3292.
- Parmaksız, İ. (2019). İyimserlik, özgecilik ve medeni durumun psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkileri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 48, 285-302.
- Pavot, W. G., Diener, E., Colvin, C. R. ve Sandvik, E. (1991). Further validation of the satisfaction with life scale: evidence for the cross method convergence of well-being measures. *Journal of Personality Assessment*, 57(1), 149-161.
- Piccolo, R., Judge, T., Takahashi, K., Watanabe, N. ve Locke, E. (2005). Core self-evaluations in Japan: Relative effects on job satisfaction, life satisfaction and happiness. *Journal of Organizational Behavior*, 26(8), 965-984.
- Polatçı, S., İrk, E., Gültekin, Z. ve Sobacı, F. (2017). Psikolojik dayanıklılık ve kişilik özellikleri tatmin düzeyini etkiler mi? *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29, 553-578.
- Pradhan, R. K. ve Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85.
- Saltık, Z. ve Kızıllırmak, İ. (2020). Profesyonel turist rehberlerinde stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılığın ölçülmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 53-70.
- Schoderbek, P. P., Cosier, R. A. ve Aplin J. C. (1991). *Management*. USA: Harcourt Brace Jovanovich Publishers.

- Sezgin, F. (2009). Relationships between teacher organizational commitment, psychological hardiness and some demographic variables in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 630-651.
- Şahin, T. ve Güçlü, M. (2018). Sporcularda psikolojik dayanıklılığın duygu düzenleme becerilerine etkisi: Türkiye korumalı futbol 1. ligi oyuncularını örneği. *Sportmetre*, 16(3), 204-216.
- Taha, S. M., Zoromba, M. A. ve Wahba, N. M. I. (2020). Relationship between psychological resilience and emotional labor with mental health among sample of egyptian mental health nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 11(1), 1085-1094.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Tortumlu, M. ve Uzun, K. (2022). İşyeri zorbalığının çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisinde umut ve problem çözme becerisinin aracı rolünün incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31(1), 220-241.
- Tusaie, K. ve Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*, 18(1), 3-10.
- Tuzgöl-Dost, M. (2007). Üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun bazı değişkenlere göre incelenmesi (examining life satisfaction levels of university students in terms of some variables). *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(22), 132-143.
- Türkmen, A. (2016). Örgütsel stresin işgücü performansına etkileri. *Route Educational and Social Science Journal Volume*, 3(4), 1-27.
- Tyler, P. A. ve Ellison, R. N. (1994). Sources of stress and psychological well-being in highdependency nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 19(3), 469-476.
- Uludağ, G. (2019). Yaşam doyumu ile işgören performansı ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(6), 291-300.
- Ülker-Tümlü, G. ve Receptoğlu, E. (2013). Üniversite akademik personelinin psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3), 205-213.
- Ünler-Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Vosloban, R. I. (2012). The influence of the employee's performance on the company's growth-a managerial perspective. *Procedia Economics and Finance*, 3(2012), 660-665.
- Wagnild, G. M. ve Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Yalçın, S. ve Saygı, E. (2021). Ortaokullarda görev yapan öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık, örgütsel muhalefet ve örgütsel sessizlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (AUJEF)*, 5(4), 402-426.
- Yeşil, S. ve Selçuk, M. (2021). *Psikolojik dayanıklılık ve sonuçları üzerine etkisi: Bir alan çalışması*. VI. International European Conference on Social Sciences, June 4-6, 2021 Kyiv, Ukraine, 272-285.
- Yıldız, E. (2020). *SMARTPLS ile yapısal eşitlik modellemesi reflektif ve formatif yapılar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Yılmaz-Akbaba, A. (2020). Öğretmen adaylarının mutluluk, duygusal zekâ ve psikolojik dayanıklılıklarının incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(6), 179-191.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. ve Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument, *European Journal Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371- 400.