



COVID 19 KORKUSUNUN İŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİNDE PSİKOLOJİK SERMAYE BOYUTLARINDAN İYİMSERLİĞİN ARACILIK ROLÜ: OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

The Intermediacy Role Of Optimism From Psychological Capital Dimensions In The Effect Of Covid 19 Fear On Job Satisfaction: A Research On Hotel Operations Employees

Dr. Özgül YÜKSEKBİLGİLİ

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İşletme ABD, Şahinbey/Gaziantep

ORCID ID: 0000-0003-3034-5424

Cite As: Yüksekbilgili, Ö. (2021). "Covid 19 Korkusunun İş Memnuniyetine Etkisinde Psikolojik Sermaye Boyutlarından İyimserliğin Aracılık Rolü: Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 7(51): 2669-2679

ÖZET

Otel işletmelerinde insan unsuru önemli bir faktör olup, çalışanların iş memnuniyetlerinin yüksek düzeyde tutulması otel işletmelerinin rekabet üstünlüğü elde etmesinin temelini oluşturmaktadır.

Covid19 salgını tüm dünyada etkili olmuş, söz konusu insanlarda endişe ve korku yaratmıştır. Covid 19 salgını, hem hükümetler hem de bireyler açısından büyük panik oluşturduğundan insanlarda hastalanma korkusu ve sosyal izolasyonun neden olduğu rahatsızlık sonucunda insanlar evlerinde ve işyerlerinde huzursuz ve rahatsız hale getirmiştir.

Yapılan bu çalışmada Covid 19 salgını esnasında insanlarda oluşan korkunun bireylerin çalışma hayatındaki etkisi incelenmek üzere çalışanların iş memnuniyetleri üzerinde etkisinin incelemek amaçlanmıştır. Ayrıca pandemi döneminde çalışanlardaki iyimserlik düzeyinin Covid 19 korkusu yaşayan çalışanlarda iş memnuniyetine nasıl bir etkiye sahip olduğunun tespit edilmesi bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır

Varsayılan etkiyi incelemek amacıyla Gaziantep ilinde otel işletmeleri çalışanlarından 259 kişi üzerinde saha araştırması yapılmıştır. Veriler anket yöntemiyle toplanarak, SPSS 23.0 istatistik paket programı yardımıyla analizler yapılmıştır.

Yapılan analizler neticesinde çalışanların, iyimserlik düzeyleri Covid-19 korku düzeyini azaltarak, çalışanların iş memnuniyetlerinin artmasına neden olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Covid19, Korku, İş Memnuniyeti, İyimserlik, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

The human factor is an important factor in hotel businesses, and keeping the job satisfaction of employees at a high level is the basis for hotel businesses to gain a competitive advantage.

The Covid19 epidemic has been effective all over the world, creating anxiety and fear in the people in question. Since the Covid 19 epidemic has created great panic for both governments and individuals, people have become restless and uncomfortable in their homes and workplaces as a result of the fear of getting sick and the discomfort caused by social isolation.

This study aims to examine the effect of fear in people during the Covid 19 epidemic on employees' job satisfaction to examine the effect of individuals in their working life. In addition, the main purpose of this study is to determine how the level of optimism in the employees during the pandemic period affects the job satisfaction of the employees who have fear of Covid 19.

To examine the assumed effect, a field study was conducted on 259 hotel employees in Gaziantep. The data were collected by questionnaire method and analyses were made with the help of the SPSS 23.0 statistical package program.

As a result of the analyses made, it is revealed that the optimism levels of the employees reduce the level of fear of Covid-19 and increase the employees' job satisfaction.

Keywords: Covid19, Fear, Job Satisfaction, Optimism, Hotel Management

1. GİRİŞ

Dünya genelinde dinamik bir sektör olan turizm sektörü siyasi, sosyokültürel ve ekonomik gibi birçok çevresel değişkenden etkilenen bir sektördür. Dönem dönem yaşanan bölgesel veya küresel krizlerden turizm sektörünü etkilediğini görülmektedir.

Türker ve Karaca (2020: 2) tarafından yapılan bir çalışmada turizm sektörünü etkileyen dış çevre faktörleri ise terör olayları, doğal afetler, salgınlar, iç karışıklıklar, savaşlar ve ekonomik istikrarsızlıklar ile krizler yer almaktadır.

Gün ve Tutçu (2021: 534) tarafından yapılan bir çalışmada turizm sektöründe, insanları bir araya getiren, ilişki kurmalarını sağlamakta olan doğasından ötürü iktisadi ve kültürel değişimin yaşanmakta olduğu bir konukseverlik endüstrisi niteliği olarak ifade edilmiş ve turizm bir toplum bilimi olan sosyolojinin inceleme

alanının içine girer. Taner (1994: 22) tarafından yapılan çalışmada turizm sektöründe çalışanların iş memnuniyetlerinin düşük olduğu ve bundan dolayı işten ayrılmaların fazla olduğu belirtilmiştir.

Aralık 2019'da, Çin'in Hubei Eyaleti, Wuhan'da, yeni koronavirüs ile enfekte pnömoni (NCIP) olarak bilinen bir akut solunum yolu hastalığı kümesi meydana geldi. Hastalık hızla Wuhan'dan diğer bölgelere yayıldı. 2019-nCoV, koronavirüs ailesinin tipik özelliklerine sahiptir ve betakoronavirüs 2b soyunda yer almaktadır. 2019-nCoV, yarası koronavirüslerine yakın bir benzerliğe sahiptir ve yarasaların birincil kaynak olduğu varsayılmıştır. 2019-nCoV'un kökeni hala araştırılırken, mevcut kanıtlar insanlara yayılmanın Huanan Deniz Ürünleri Toptancı Pazarı'nda yasadışı olarak satılan vahşi hayvanlardan bulaştığını göstermektedir (Wang vd., 2020:1062).

İnsanlık tarihi boyunca pek çok salgın hastalık ve kitlesel ölümlerle karşı karşıya kalınmıştır. Covid-19 pandemisi günümüzde insanları, toplumları ve devletleri tehdit etmektedir. Covid-19 pandemisi toplumumuzun pek çok yönünü etkilediğinden dolayı her bir kişiyi farklı şekillerde etkilemekte ve toplumu endişelendirmektedir. Ayrıca toplumun belirsizlik ile karşı karşıya kalınması da bu endişeyi, korkuyu, huzursuzluğu arttırmaktadır. İspanya'da gerçekleştirilen Covid-19'un psikolojik etkisi hakkında yapılan bir çalışmada bireylerin psikolojik desteğe ihtiyaç olduğunu öne sürmektedir (González Sanguino vd., 2020: 175). Ayrıca González Sanguino ve arkadaşlarının (2020: 172) yaptığı bu çalışmada Covid19 salgını sonrasında katılımcıların %18,7'sinin depresif, % 21,6'sının endişeli ve %15,8'inin travma sonrası stres bozukluğuna sahip olduğu tespit edilmiştir.

İş bir çalışan için sadece temel bir ücret kaynağı değil, aynı zamanda hayatın büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Çalışma, her bir çalışanın gününün büyük bir bölümünü almakla birlikte çalışanın sosyal duruşuna katkıda bulunur. Bu nedenle çalışanların iş memnuniyeti, örgütler tarafından düzenli olarak ölçülmesi gereken önemli bir özelliktir. Ayrıca iş memnuniyeti yüksek olan kişiler ile iş memnuniyeti düşük olan kişiler arasında davranış farklılıklarının olduğu yapılan araştırmalar sonucunda saptanmıştır.

Bütün örgütler mutlu, uyumlu çalışanların olmasını amaçlamaktadırlar. Çünkü içinde uyumlu ve mutlu bireylerin olduğu örgütlerde verim, performans ve kalite istenen düzeyde olacaktır.

Pozitif psikolojinin son yıllarda gelişmeye başlaması ile insanda var olan olumlu duygular üzerinde araştırmalar artmıştır. İyimserlik de bunlardan biridir. İyimserlik olan insanların iş memnuniyetinin yüksek olması ve kendini örgütün bir parçası olarak görmesi beklenmektedir.

1. COVID-19 KORKUSU

Belirsizliğin yoğun yaşandığı pandemi sürecinde toplumların enfeksiyon kapma ve enfeksiyonun yayılmasını önlemeye yönelik gündelik uygulamalarındaki değişimler, duygusal rahatsızlıkları ve sosyal bozuklukları da önemli ölçüde etkilemektedir (Taylor, 2019: 12). Ayrıca pandemi sırasında normalden daha fazla insan, okudukları veya televizyonda haberde gördükleri tehditlere cevap bulabilmek için evde zaman geçirmektedirler (Freckelton, 2020: 2). Pandemi korkusu kara mizah yaratır ama aynı zamanda insanları aşırı tetikte yaparak onları başka türlü fark edemeyecekleri şeyleri fark etmeye zorlar ((Freckelton, 2020: 2). Önceki pandemilerde olduğu gibi, depresyon, panik, korku, anksiyete, stres, travma, uyum bozukluğu vb. hayal edilemeyen zihinsel acılar, sağlık çalışanlarının yanı sıra genel insanlarda da rapor edilmektedir (Mamun ve Ullah, 2020: 163).

Ülkeler, pandeminin hızla yayılmasıyla mücadele etmek için sosyal kısıtlamaları ve karantinaları içeren hızlı, geniş kapsamlı politikalar uygulamışlardır. Bunlar arasında ulusal ve uluslararası seyahat yasakları, zorunlu olmayan işçiler için evde kalma çalışma düzenleri ve gerekli olmayan tüm işletmelerin kapatılması sayılabilir. Virüsün yayılmasını azaltmak için atılan bu adımlar dünya genelinde milyarlarca kişinin hayatını etkilemiştir. Bu kısıtlamalar ile tüm dünyanın normal hayatı değişmiş ve normal olmayan bir sürece girilmiştir. Ayrıca Amsalem ve arkadaşlarının (2020: 2) yapmış olduğu çalışmada toplu karantina ve sosyal izolasyon, sosyal medyanın ve diğer bilgi temelli web sitelerinin kullanımının artmasına neden olduğundan ve bu da korku, stres ve korkuyla ilişkili bozukluk riskini artıracığından bahsedilmektedir.

İnsanlar kendi kendini karantinaya almaya ve evden çalışmaya başladıkça, sosyal izolasyonun yeni formları oluşmuştur. Sosyal izolasyonda kalmak özellikle yaşlı bireyler, sosyoekonomik durumu düşük olan bireyler, kronik rahatsızlığı olan bireyler için zorlayıcı olmuştur (Mercant ve Lurie, 2020: 2012).

Covid-19 pandemisi, insanların hayatlarını çok ciddi bir şekilde etkilemiştir. Covid-19 korkusuyla ilgili akıl sağlığı sorunlarının tedavisi ve önlenmesi için, bireyler arası artan kaygı ve endişelere duyarlılık farklılıklarını anlamak önemlidir (Mertens vd., 2020: 5). Qiu ve arkadaşlarının (2020:1) yapmış olduğu

araştırmada Covid-19 pandemisi, insanların fiziksel sağlığı ve yaşamları için ciddi tehditlere neden olduğu ve ayrıca panik bozukluğu, anksiyete ve depresyon gibi çok çeşitli psikolojik sorunları tetiklediği belirtilmektedir. Birçok araştırmacı ve sağlık personeli Covid-19 pandemisinin anksiyete ile ilgili bozukluklar, depresyon, obsesif kompulsif bozukluklar ve travma sonrası stres gibi daha fazla akıl sağlığı sorununa yol açabileceği konusunda uyarılmıştır (Mertens vd.,2020: 3). Dünya genelinde birçok kişinin yalnızca fiziksel sağlığı ve yaşamları için ciddi tehditlere neden olmamakta, aynı zamanda panik bozukluk, anksiyete bozukluğu, keder, kayıp ve depresyon gibi çok çeşitli psikolojik sorunlarında oluşumunu da tetiklemektedir (Hatun, Dile Ve Demirci, 2020: 534).

Covid-19 pandemisi dünyada karmaşık, sürekli gelişen ve değişen bir durum ortaya çıkarmıştır. Bu durum insanların kendisi ya da yakınlarını kaybedeceği korkusunun yanında, sağlık kurumlarına ulaşamama korkusu, gıda sıkıntısı yaşanacağı korkusu, her an enfekte olma ya da virüsü bir başkasına bulaştırma korkusu, işsiz kalma korkusu vb. korkuları yaşamasına yol açmaktadır (Gencer, 2020: 1156)

Covid-19'dan korkmak için birkaç gizli faktör (örneğin; sağlık korkusu, arz kıtlığı korkusu ve yabancı düşmanlığı, psikolojik stres belirtileri ve geniş sosyoekonomik sonuçlardan korkma) olduğu bulunmuştur (Mertens vd.,2020: 22).

2. İŞ MEMNUNİYETİ KAVRAMI

İş memnuniyeti birçok farklı şekilde tanımlanmıştır. İş memnuniyeti, kişinin işinin veya iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli veya olumlu bir duygusal durumdur. Aynı zamanda, bireyin işlerine karşı sahip olduğu genel olumlu etki (veya duygu) miktarı olarak da tanımlanmıştır (Garwal vd., 2020: 1159). İş memnuniyeti, çalışanların işine karşı geliştirdiği duygularının reaksiyonudur (Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

İş memnuniyeti, çalışanların işine karşı geliştirdiği duygusal tutumunun bir sonucu olarak oluşan iş memnuniyetinin sübjektif olarak çalışan tarafından belirlenmesidir. Bu nedenle tutum gözle görülmez, elle tutulmaz. Tutumun anlaşılabilmesi için çalışanın davranışlarının gözlemlenmesi gerekmektedir. Tutumların sonucu olarak çalışanın yöneldiği davranışların niteliği iş memnuniyetinin belirleyicileridir. Çalışanların iş memnuniyeti yüksekse işe yönelik olarak davranışlarının olumlu olduğu söylenebilir. İş memnuniyetinin düşük olması ise performansını olumsuz etkileyecek ve verimliliğini düşürecektir (Özkalp ve Kirel, 2016: 113-114).

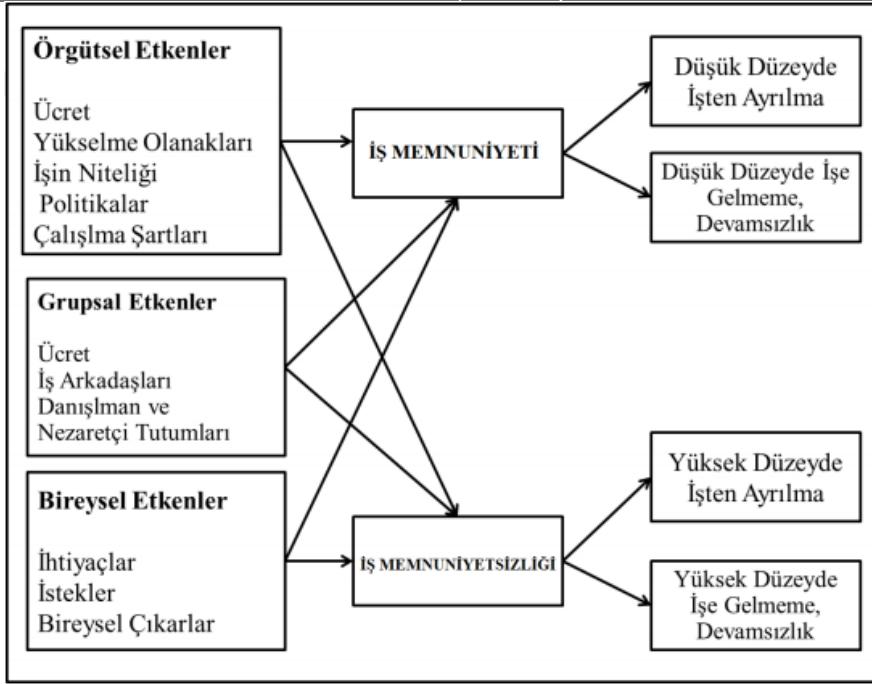
İş memnuniyeti, çalışanların işin yapısından, yönetimden, iş arkadaşları ile ilişkilerinden, çalışma ortamından ve başarı değerlendirme ve takdir sisteminden memnuniyetlerinden oluşmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tak, 2001, 466).

Çalışanlar ne kadar motive olursa, çalıştıkları pozisyonlarından o kadar memnun olurlar. Benzer şekilde çalışanlar işlerinden ne kadar mutlu olurlarsa pozisyonlarından da o kadar memnun ve üretken olurlar (Moyes, 2008: 65).

İş memnuniyeti, bir işle ilişkili zevk veya memnuniyet miktarıdır. Eğer işinizi yoğun bir şekilde severseniz, yüksek iş memnuniyeti yaşayacaksınız. İşinizden çok hoşlanmıyorsanız, iş memnuniyetsizliği ya da daha az memnuniyet yaşarsınız. İş memnuniyeti, çalışanların tarafından işlerini gördükleri olumlu veya olumsuz duygular kümesidir (Moyes, 2008: 65).

Maslow'un çalışması ufuk açıcudur ve insan ihtiyaçlarının fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik, aidiyet ve aşk, saygıdan kendini gerçekleştirilmeye kadar değişen beş seviyeli bir hiyerarşi oluşturduğunu ileri sürer. Maslow teorisine dayanarak, iş memnuniyeti bazı araştırmacılar tarafından ihtiyaçların karşılanması perspektifinden ele alınmıştır (Lu vd., 2005: 211).

Geleneksel görüşün aksine, Herzberg ve Mausner (1959) iki faktörlü iş memnuniyet teorisini formüle etmiş ve memnuniyet ve memnuniyetsizliği iki ayrı ve hatta bazen ilgisiz olgu olduğunu varsıymıştır. 'Motive edici' olarak adlandırdıkları içsel faktörlerin (yani iş yapmanın doğasına ve deneyimine özgü faktörler) işin "tatmin edici" olduğu bulunmuş olup, bunlar; başarı, tanınma, çalışmanın kendisi ve sorumluluktur. "Hijyen" faktörleri olarak adlandırdıkları dışsal faktörlerin iş "memnuniyetsizleri" olduğu bulunmuş olup, bunlar; şirket politikası, idare, denetim, maaş, kişiler arası ilişkiler ve çalışma koşullarıdır. Herzberg ve Mausner'ın Motivasyon-Hijyen teorisi, iş tatmininin doğası üzerine yapılan araştırmaya hakim olmuş ve iş tatmini değerlendirmesinin geliştirilmesi için bir temel oluşturmuştur (Lu vd., 2005: 212).



Şekil 1. İş Memnuniyeti ve Sonuçları
Kaynak: Moorhead ve Griffin, 1989: 89

Şekil 1'e göre çalışanın işten beklentileri ve bu beklentilerin karşılama düzeyine bağlı olarak elde ettiği iş memnuniyetinin kişisel, örgütsel bazı sonuçları bulunmaktadır. Bireysel, örgütsel ve grupsal faktörlerin çalışanların algılamalarına göre iş memnuniyeti oluşturmasının bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Burada iş memnuniyetinin belirli düzeylerde olduğu bireylerin davranışlarının yönü ve etkisi ile iş memnuniyeti ya da iş memnuniyetsizliği yaşadıkları söylenebilir. Ayrıca çalışanın yaşadığı iş memnuniyetsizliği sonucunda işe gitmeme veya işle ilgili ortamda bulunmama isteği olması ise olağan sonuçtur.

Yaptıkları işe ilişkin olarak çeşitli faktörlerin etkisiyle geliştirdikleri algıdaki negatif yön çalışanın iş memnuniyetine etki ederek iş memnuniyetsizliğine yol açmaktadır. Bir başka ifade ile işgören doyumunda görülen azalma iş memnuniyetsizliği olarak değerlendirilmektedir (Şahin vd., 2011: 221). İşinden memnun olanlar, mecbur kalmadıkça devamsızlık yapmayacaklar ve işten ayrılma gibi bir niyetleri (mecbur kalmadıkça) olmayacaktır (Hiriyappa, 2009: 133).

İş memnuniyeti, bireylerin çalışma ortamlarına verdikleri tepkilerle ilgilidir. İş memnuniyeti bir kişinin işten ayrılma niyetiyle ters orantılı olduğu bulunmuştur (Glover, vd., 2000: 173). İş memnuniyeti yüksek olan işletmelerde çalışanlar kriz dönemlerinde bile işten ayrılmamakta kendi geleceklerini işletmenin geleceği ile birlikte değerlendirerek personel devir hızını düşürmektedir. İş gücünün sürekli olarak beraber çalışması ise örgütsel düzeydeki performansı artıracak niteliktedir (Örücü ve Esenkal, 2005: 165-166).

3. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI

Pozitif psikolojinin kökleri, sorunlardan çok insanların iyi yanlarına odaklanmayı öneren psikolog Martin Seligman'a dayanmaktadır. Seligman'a göre, çoğu zaman insanlar kendilerinin olumsuz yönlerine ve kişisel geçmişlerine takılıp kalmaktadır. Bu nedenle, pozitif psikoloji, insanların özünde olumlu olan bir dizi nitelikle yetenekli olduğunu ve bu özelliklerin bireylerin sürekli olarak büyümesine ve işte performans üzerinde yüksek etkiye sahip tam ve üstün çalışanlara dönüşmesine izin verdiğini tespit etmiştir (Brandt vd., 2011: 269).

Pozitif psikolojik sermaye, çalışan performansı üzerinde etkili olan ve ölçülebilen, geliştirilebilen bir kavramdır (Luthans ve Youssef, 2004: 152). Genel olarak kim olduğumuzdan çok, olabileceğimizin en iyisini olma başka bir deyişle kişinin pozitif psikolojik gelişme hali ifadeleriyle tanımlamıştır (Luthans, 2007: 3).

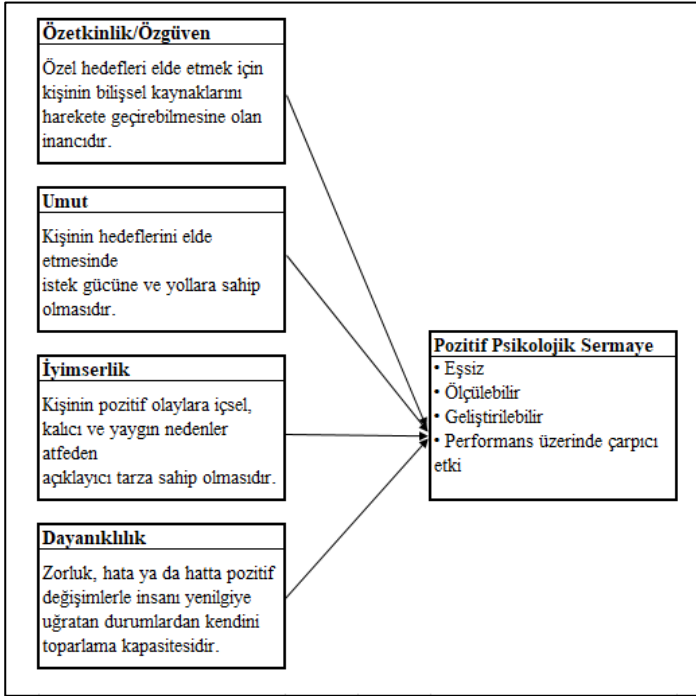
Luthans ve arkadaşları (2004: 46) tarafından yapılan çalışmada artık insan sermayesi ve sosyal sermayenin ötesinde psikolojik sermayeye odaklanılması gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Psikolojik sermaye örgütsel

açından ele alındığında; bireyin olumlu ve olumsuz değişim süreci karşısında kendisini toparlayabilmesidir (Luthans ve diğerleri, 2007:547).

Çalışanların psikolojik sermayelerinin işletmeye rekabet üstünlüğü sağlamanın yanında, çalışanların performanslarını ve organizasyonun elde ettiği gelirleri arttırdığı, işe devamlılığını sağladığı, iş tatminlerini ve örgütsel sadakatlerini de arttırdığı belirlenmiştir (Çoban, 2013:22)

Zorlu görevlerde başarılı olmak ve gerekli çaba gösterileceğine ve üstleneceğine dair olan güven (öz yeterlik), başarıya ulaşmak için hedeflere doğru sebat etmek ve azimli olmak (umut), şuan ve gelecek ile ilgili başarılı olma edası ve olumlu beklenti (iyimserlik), her türlü zorluğa ve problemlere rağmen her daim ayakta kalma ve sonuçları ne olursa olsun başarıya ulaşma (esneklik / psikolojik dayanıklılık) olarak ifade edilen boyutların toplamı psikolojik sermaye olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2007: 542).

Psikolojik sermayenin dört temel alt boyutu olup Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Pozitif Psikolojik Sermayenin Bileşenleri

Kaynak: Luthans ve Youssef, 2004: 152.

3.1. İyimserlik

Puskar ve arkadaşları (2010: 191) İyimserliği mümkün olan en iyi sonucu tahmin etme eğilimi olarak tanımlamıştır. Günlük yaşamda iyimser kişiler, gelecekte olumlu ve istenilen şeylerin olacağını bekleyen, kötümser kişiler ise, sürekli olumsuz düşünceler içinde olan ve gelecekte istenilmeyen şeylerin olacağına inanan kişiler olarak tanımlanır (Luthans vd., 2007b: 87). İyimserlik, olumsuz olaylardan çok, olumlu olayları algılamaya ve bu olaylarla karşılaşmayı beklemeye ilişkin temel eğilim olarak açıklanmaktadır.

İyimserlik, bireyin belirli bir durum karşısında neler yapıp neler yapamayacağını mantıklı bir şekilde değerlendirebilmesini kapsamaktadır. Buna dayalı olarak, gerçekçi iyimserlik oldukça dinamik ve değişkendir (Büyüköze ve Kavak, 2017: 5-6).

İyimser kişilerin kişisel özelliklerine bakıldığı zaman bu kişilerin eylem insanları oldukları görülmektedir. Bu kişiler sorunla karşılaştığı zaman sorunun geçmesini beklemek yerine sorunun çözümünde aktif rol almayı istemekte ve çözüm arayışı içerisine girmektedirler (Demir ve Murat, 2017: 351). İyimserlerin yaşadıkları sıkıntılı durumlarda durumu denetlenemez algıladıklarında var olan gerçekleri kabul ettiklerini ancak kendileri açısından durum denetlenebiliyorsa sorun odaklı başa çıkma yöntemlerini uygulamaya koyduklarını belirtmektedir (Demir ve Murat, 2017: 351). Luthans, Vogelgesang, ve Lester’ın (2006: 30) yaptığı bir çalışmada iyimser kişilerin çalışma ortamında stresle daha kolay başa çıktıkları ortaya koyulmuştur.

İyimserlik, belirli olaylardan ziyade kişinin karşılaştığı tüm olaylarda olumlu bakış sergilemesi ve olabilecek sonuçların en iyisini beklemeye yatkın olması demektir (Demir ve Murat, 2017: 351). İyimser bireyler,

gelecekleri konusunda olumlu bir tavır sergileyerek ve çeşitli şekillerde uyum sağlayarak sorunları kabul ederek hayatlarının çoğunu değerlendiren kişiler olarak tanımlanmaktadır (Puskar vd., 2010: 191).

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın örnekleme, ölçeklerine ve modeline yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma evreninin tamamına ulaşabilme kısıtı bulunduğundan evreni temsil edebilecek bir örneklem seçilmiştir. Veriler Gaziantep ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlardan elde edilmek üzere anket yöntemi ile toplanmıştır.

4.2. Araştırmanın Ölçekleri

Çalışmada kullanılan iyimserlik boyutlarının ölçeği Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlemesi Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan Psikolojik Sermaye Ölçeğinden faydalanılmıştır.

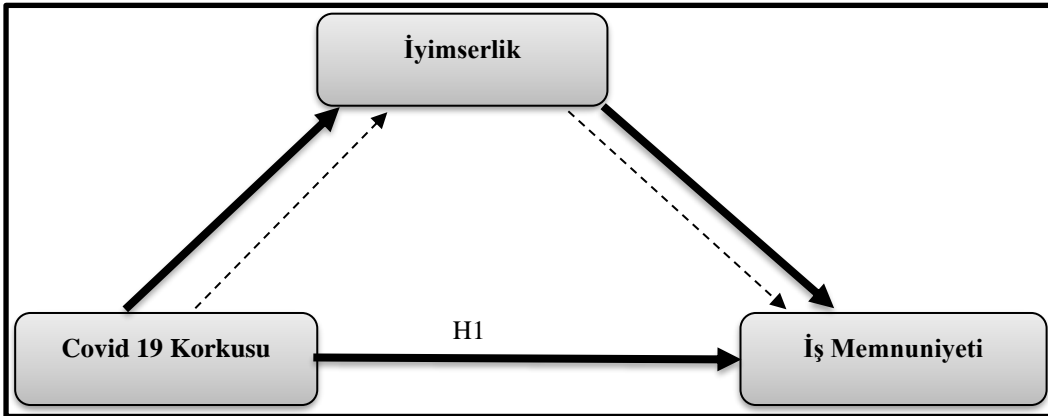
Aharsu ve arkadaşları tarafından (2020) geliştirilen tek boyutlu Covid 19 korkusu ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5 maddeden oluşmakta olup, 5'li likert tipi bir ölçektir. Çalışanların iş memnuniyetini ölçmek amacı ile Basım ve Şeşen (2009b) tarafından uyarlanan ölçek kullanılmıştır.

4.3. Araştırmanın Amacı

Araştırma kapsamında geliştirilen modelde, Covid 19 korkusu ve iş memnuniyeti arasında bir ilişkinin olduğu, Covid 19 korkusunun çalışanların iş memnuniyetine etkisinde psikoloji sermayenin alt boyutlarından biri olan iyimserliğin aracı rolü olduğu düşünülmektedir. Bu araştırma bağımsız değişken olan Covid 19 korkusu, bağımlı değişken olan iş memnuniyeti etkileyip etkilemediğini ve aynı şekilde aracı değişken olan iyimserliğin rolünü keşfetmeye çalışmaktadır.

4.4. Araştırmanın Modeli

İki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim olup olmadığını ve birlikte değişim mevcutsa bu değişimin derecesini tespit etmeyi amaçlayan araştırma modeli (Karasar, 2016: 375) ile açıklanan ilişkisel tarama modeli Şekil 3'de gösterilmiştir.



Şekil 3. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıdadır;

H1: Covid-19 korkusu, çalışanların iş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Covid-19 korkusu, iyimserliği pozitif yönde etkilemektedir.

H3: İyimserlik, çalışanların iş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.

H4: Covid-19 korkusu ve iş memnuniyetine etkisinde iyimserliğin aracılık etkisi vardır.

4.5. Verilerin Analizi

Anketlerin toplanması sonrasında elde edilen veriler SPSS 23.0 paket programına aktarılarak, istatistiksel olarak analizler yapılmıştır.

Analize geçilmeden önce verilerin normal dağılıma uygunluğu ile çalışmanın güvenilirlik analizleri incelenmiştir. Yapılan normallik testlerinde Skewness ve Kurtosis değerlerinin -1,5 ile +1,5 aralığında olduğu tespit edilmiş ve verilerin normal dağıldığı (Tabachnick & Fidell, 2013) tespit edilmiştir.

Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Alpha değerleri incelendiğinde Cronbach's Alpha değeri 0,850 tespit edilmiş olup, Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Alpha değeri Kalaycı'nın (2016: 405) yapmış olduğu çalışmaya göre $0.81 \leq \alpha < 1.00$ ile ölçek yüksek düzeyde güvenilirirdir. Çalışmanın güvenilirlik analizine ait Cronbach Alpha değerleri Tablo 1'de belirtilmiştir.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	16

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Örneklemin Covid-19 Korkusuna ilişkin dağılımları Tablo 2'de gösterilmektedir. Ortalamalar 1,715 ile 2,265 arasında değişmektedir. Ortalamalar en yüksek değerler 2,265 ile "Koronavirüs ile ilgili haberleri okuduğum veya dinlediğim zaman başımın döndüğünü ve sersemleştigimi hissettim veya bayılacakmış gibi oldum", 2,132 ile "Koronavirüsü düşündüğüm için uykuya dalmada ya da uyumada sorun yaşadım" değişkenleridir. Standart sapma değerleri de benzer homojenliği yansıtmaktadır.

Tablo 2. Covid-19 Korkusuna İlişkin Dağılım

Değişkenler	Hiç Yaşamadım		Seyrek Yaşadım (Bir veya iki gün)		Birkaç gün yaşadım		7 günden fazla yaşadım		Neredeyse her gün yaşadım		İstatistikler	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	X	S.S
Koronavirüs ile ilgili haberleri okuduğum veya dinlediğim zaman başımın döndüğünü ve sersemleştigimi hissettim veya bayılacakmış gibi oldum.	69	27,7	84	33,7	67	26,9	19	7,6	10	4,0	2,265	1,07
Koronavirüsü düşündüğüm için uykuya dalmada ya da uyumada sorun yaşadım.	82	32,9	89	35,7	50	20,1	19	7,6	9	3,6	2,132	1,07
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda inme inmiş gibi hissettim veya donup kaldım.	147	59,0	52	20,9	31	12,4	12	4,8	7	2,8	1,715	1,04
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda iştahım kaçtı.	121	48,6	75	30,1	33	13,3	10	4,0	10	4,0	1,847	1,05
Koronavirüs ile ilgili konuları düşündüğümde ya da bu konulara maruz kaldığımda mide bulantısı ya da mide problemleri yaşadım.	125	50,2	65	26,1	39	15,7	14	5,6	6	2,4	1,839	1,04

Bu çalışmada araştırma hipotezlerinin sınanması amacıyla bir dizi regresyon modelleri oluşturularak analizler yapılmıştır. Aracılık testi için Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı yaklaşım kullanılmıştır. Analiz sonuçları ise Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Regresyon Analizleri Özetleri

Model	Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Regresyon Katsayıları			t	P	R	R ²	F	P
			B	S.S	Beta						
1.	Covid-19 Korkusu	İş Memnuniyeti	0,056	0,076	0,047	0,734	0,464	0,047	0,002	0,539	0,464
2.	Covid-19 Korkusu	İyimserlik	0,112	0,061	0,116	1,833	0,068	0,116	0,013	3,36	0,068
3.	İyimserlik	İş Memnuniyeti	0,528	0,071	0,429	7,464	0,000	0,429	0,184	55,718	0,000
4.	İyimserlik	İş Memnuniyeti	0,528	0,071	0,429	7,405	0,000	0,429	0,184	27,748	0,000
	Covid-19 Korkusu		-0,004	0,069	-0,003	-0,053					

Regresyon analizi sonuçları; birinci modelde “H1: Covid-19 korkusu, çalışanların iş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezini sınamak amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3’de verilmiştir. Bağımsız olan değişkenin (Covid-19 korkusu) iş memnuniyeti üzerinde anlamlı etkisinin ($\beta=0,047$, $p < 0,05$) olduğu görülmektedir. $P < 0,05$ olduğundan kurulan regresyon modeli anlamlıdır. Ancak analiz sonuçları incelendiğinde Covid-19 korkusu iş memnuniyetini düzeyini pozitif yönde ve çok az düzeyde etkisinin bulunduğu görülmekte olup, R2 değerinin çok düşük olması regresyon modelinin yeteri kadar açıklayıcı olmadığını göstermektedir ($R=0,047$, $R^2=0,002$, $p < 0,05$). Bu durumda Hipotez 1 reddedilmiştir.

İkinci modelde ise, “H2: Covid-19 korkusu, iyimserliği pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezini sınamak amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3’de verilmiştir. İkinci modelde ise Covid 19 korkusunun aracı değişken (iyimserlik) üzerindeki etkisi ($\beta=0,116$, $p < 0,05$) olduğundan kurulan regresyon modeli anlamlı değildir. Sonuçlara göre; Covid-19 korkusunun iyimserlik etkisi üzerinde etkisi bulunmamaktadır. Bu bulgulara dayalı olarak Hipotez 2 reddedilmiştir.

Üçüncü modelde ise “H3: İyimserlik, çalışanların iş memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezini sınamak amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve aracı değişkenin (iyimserlik) iş memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü anlamlı ($\beta=0,429$, $p < 0,05$) bir etki gösterdiği görülmüştür. $P < 0,05$ olduğundan kurulan regresyon modeli anlamlıdır. Sonuçlara göre; iyimserliğin iş memnuniyet düzeyini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır ($R=0,855$, $R^2=0,731$, $p < 0,05$). Bu durumda H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Model 4’de ise “H4: Covid-19 korkusu ve iş memnuniyetine etkisinde iyimserliğin aracılık etkisi vardır.” test edilmiştir. İyimserlik, Covid-19 korkusu ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkiye aracı değişken olarak modele dahil edilmiştir. Bu modelde, bağımsız değişkenin (Covid-19 Korkusu), aracı değişkenle (İyimserlik) birlikte bağımlı değişkeni (İş Memnuniyeti) pozitif ve anlamlı olarak etkilemelerine rağmen bağımsız değişkenin (Covid-19 Korkusunun) regresyon katsayısı beta (β) değeri $-0,003$ ’e düşmüştür. Bu durumda İyimserliğin Covid-19 korkusu ile İş memnuniyeti arasında aracılık etkisi bulunmaktadır. Bu sonuç ışığında “H4: Covid-19 korkusu ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkide iyimserliğin aracılık etkisi vardır.” kabul edilmiştir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Otel işletmeleri eş zamanlı üretim ve tüketimin olduğu, stoklanamama özelliklerinin olduğu hizmet sektöründe olup, hizmetlerin üretilip sunulmasında en önemli faktör insandır. Otel işletmelerinde insan unsurunun önemi bir faktör olduğu göz önüne alındığında ise çalışanların iş memnuniyetlerinin yüksek düzeyde tutulması önemlidir. Çünkü otel işletmelerindeki çalışanların, iş memnuniyetlerindeki her değişim örgütün başarısına etki edecektir. Aynı zamanda otel işletmelerinde rekabet üstünlüğü elde etmenin temel kaynağını da oluşturmaktadır. COVID-19 pandemisi tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Pandeminin seyri ile ilgili bilim dünyasında çeşitli tahminler ortaya atılmış olup, tedavisinin net bir şekilde belli olmaması ve pandeminin ne zaman sona ereceğine ilişkin belirsizlik nedeni ile insanlar kaygı korku oluşmuştur.

Sonuç olarak, gerçekleştirilen bu çalışmada Türkiye’de otel işletmelerinin COVID-19 sürecinden ciddi bir biçimde etkilenmiş olduğu turizm sektörü ele alınmış otel işletmelerinde çalışanların iş memnuniyet düzeylerindeki etkisi değerlendirilmiştir.

Bu araştırma, Covid 19 pandemisinin en yoğun olduğu zamanda otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Çalışmanın önemli bir kısıtı ise turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılmış olmasıdır. Ayrıca farklı bölgelerden de verilerin toplanması ile farklı kültürel özellikler taşıyan çalışanlar ile de bu çalışma yapılabilir.

Çalışanların sadece fiziksel güçleri ile değil aynı zamanda psikolojik sermayeleri ile de örgütlere rekabet üstünlüğü sağlamanın yanında, çalışanların performanslarını etkilediği görülmektedir. Psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan iyimserlik boyutunun varlığı ile yokluğu durumunda Covid-19 korkusuna sahip çalışanların iş memnuniyetine nasıl bir etkiye sahip olduğunun tespit edilmesi bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda Covid-19 korkusu, çalışanların iş memnuniyetini etkilemediği tespit edilmiş ve bu Hipotez 1 reddedilmiştir. Covid-19 korkusunun iyimserliği üzerinde etkisi bulunmamış olup, Hipotez 2 reddedilmiştir. Çalışanların iyimserlik düzeyleri, iş memnuniyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmış olup, H3 hipotezi kabul edilmiştir. Son olarak ise iyimserlik, Covid-19 korkusu ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkiye aracı değişken olarak modele dahil edilmiş ve H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Yapılan bu araştırmanın en önemli bulgusu Covid-19 korkusu ve çalışanların iş memnuniyetine olan etkide iyimserliğin aracılık etkisi bulunmuştur. Bu analizler neticesinde çalışanların, insanların gizil güçlerinin temsil edilmesinde önemli bir role sahip olan psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan iyimserlik düzeyleri Covid-19 korku düzeyini azaltarak, çalışanların iş memnuniyetlerinin artmasına neden olduğu değerlendirilmiştir.

KAYNAKÇA

Aharsu, D., K., Lin,C.Y., Imani, V., Saffari, M. And Pakpour, A. ,H. (2020). The Fear of COVID-19 Scale: Development and Initial Validation. *International Journal of Mental Health and Addiction*. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00270-8>

Akman, Y. ve Korkut, F. (1993). Umut Ölçeği Üzerine Bir Çalışma. *H. Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(9):193-202.

Amsalem, D., Dixon, L.B., Neria, Y. (2020). The Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak and Mental Health Current Risks and Recommended Actions. *JAMA Psychiatry*. Published online June 24, 2020. doi:10.1001/jamapsychiatry.2020.1730

Büyüköze, H. ve Kavak, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Lise Öğretmenleri Örneğinde Bir İnceleme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Cilt 23, Sayı 1: 1-32

Brandt, T., Jorge, F., Gomes, S., and Boyanova, D. (2011). Personality and psychological capital as indicators of future job success? A multicultural comparison between three European countries. *Liiketaloudellinen Aikakauskirja*. Issue 3:263-289.

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

Çoban, A. (2013). Psikolojik Sermaye'nin Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerindeki Rolü. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(2): 17-33.

Freckelton, I. (2020). COVID-19: Fear, Quackery, False Representations And The Law. *International Journal of Law and Psychiatry*, Volume 72, September–October 2020, 101611. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2020.101611>

Garwal, Y., S., Paul, M., Kumar, B. and Raj, A. (2020). A Preliminary Study Of Job Satisfaction Among Women Employees In Banning Sector Of Delhi Ncr, Sonapat Of Haryana, India. *International Journal of Management* Volume 11, Issue 10, October 2020: 1157-1167. DOI: 10.34218/IJM.11.10.2020.104

Gencer, N. (2020). Pandemi Sürecinde Bireylerin Koronavirüs (Kovid19) Korkusu: Çorum Örneği. *USBAD Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, Yıl 2, Sayı 4. 1: 153-1172.

Glover, H.D.,Mynatt, P.G. and Schroeder, R.G., (2000). The Personality, Job Satisfaction And Turnover Intentions Of African-American Male And Female Accountants: An Examination Of The Human Capital And Structural Class Theories Critical Perspectives on Accounting. 11,173-192. doi:10.1006 / cpac.1998.0287.

González-Sanguino, C., Ausín, B., Ángel, M., Castellanos, Saiz, J., López-Gómez, A., Ugidos, C., Muñoz, M. (2020). Mental Health Consequences During The İnitial Stage Of The 2020 Coronavirus Pandemic (COVID-19) in Spain. *Brain, Behavior and Immunity* 87: 172–176.

Gün, S. ve Tutçu, A. (2021). Covid-19 Sürecinde Turizm Sektörü ve Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(6):530-543.

Hatun, O., Dicle, AB, N.ve Demirci, İ. (2020). Koronavirüs Salgınının Psikolojik Yansımaları ve Salgınla Başa Çıkma. *Turkish Studies*, 15(4): 531-554. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44364>

Hiriyappa B., (2009), *Organizational Behavior*, New Delhi: New Age International Ltd. Publishers.

Kalaycı, Ş. (2016). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.

Lu, H., While, A., E., and Barriball, K., L. (2005). Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review. *International Journal of Nursing Studies* 42: 211–227

Luthans, F., Luthans, K. W., ve Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 46.

Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004). “Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage”, *Organizational Dynamics*, vol. 33, no. 2:143–160.

Luthans, F., Avolio, B.J. Avey, J. B. and Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology* 60: 541–572

Luthans, F., Youssef, C. M., ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.

Luthans, Fred, Vogelgesang, Gretchen R., ve Lester, Paul B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. Published in *Human Resource Development Review*, 5(1): 25-44.

Mamun, M.M. and Ullah, I. (2020). COVID-19 Suicides İn Pakistan, Dying Off Not COVID-19 Fear But Poverty? – The Forthcoming Economic Challenges For A Developing Country. *Brain, Behavior and Immunity* 87: 163-166

Merchant, R. M, Lurie N. (2020). Social Media And Emergency Preparedness In Response To Novel Coronavirus. *JAMA*. 323(20), 2011-2012. doi:10.1001/jama.2020.4469.

Mertens, G., Duijndam, S., Smeets, T. and Lodder, L. (2020). The Latent And İtem Structure Of COVID-19 Fear: A Comparison Of Four COVID-19 Fear Questionnaires Using SEM And Network Analyses. DOI: [10.31234/osf.io/xj9bp](https://doi.org/10.31234/osf.io/xj9bp)

Moorhead Gregory and Griffin Rick W. (1989). *Organizational Behavior*, Houghton and Mifflin Company: Boston, s.89. Aktaran,: Enver Özkalp, Abdülkadir Varoğlu, Demet Varoğlu, Çiğdem Kirel ve Pınar Acar, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 2857, Eskişehir, 2013:71.

Moyes, G.,D. (2008). Comparative Analysis Of Employee Job Satisfaction In The Accounting Profession. *Journal of Business & Economics Research*. Volume 6, Number 2: 65-82.

Örücü, E. ve Esenkal, F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma Ve Erdek Örneği). *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.8 S.14: 165-166.

Özkalp, E.ve Kirel Ç. (2016). *Örgütsel Davranış*, 7. Baskı, Bursa, Ekin Basım, Yayın Dağıtım.

Puskar, K., R., Bernardo, L., M., Ren, D., Haley, T. M., Tark, K., H, Swıtala, J, and Siemon, L. (2010). Self-esteem and optimism in rural youth: Gender differences. *Management Pty Ltd. Contemporary Nurse*. 34(2): 190–198.

Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış*. 5.1-2:55-64.

Şahin, S., Çek, F. ve Zeytin, N. (2011). Eğitim Müfettişlerinin Mesleki Memnuniyet ve Memnuniyetsizlikleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Cilt 2, Sayı 2, ss: 221-246.

Taner, Bahar. (1993). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların İş Tatmininin Değerlendirilmesi” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 3: 22-29.

Taylor, S. (2019). *The Psychology Of Pandemics: Preparing For The Next Global Outbreak Of Infectious Disease*, Cambridge Scholars Publishing.

Türker, A., ve Karaca, K. Ç. (2020). Yeni Tip Koronavirüs (Covid-19) Salgını Sonrası Turizm ve Turist Rehberliği. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 1(1): 1-19.

Qiu, J., Shen, B. And Zhao, M. (2020). A Nationwide Survey of Psychological Distress Among Chinese People in The COVID-19 Epidemic: Implications And Policy Recommendations. Qiu J, et al. *General Psychiatry* 2020;33:e100213. doi:10.1136/gpsych-2020-100213

Wang, D., Hu, B., Hu, C., Zhu, F., Liu, X., Zhang, J., Wang, B., H.X. Cheng, Z., Xiong, Y. Zhao Y., Li, Y, Wang X and Peng Z. (2020). Clinical Characteristics of 138 Hospitalized Patients With 2019 Novel Coronavirus–Infected Pneumonia in Wuhan, China. *JAMA*, 323(11): 1061–1069. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.1585> .