

Rol İçi ve Rol Dışı Performansta İş Taleplerinin ve İş Kaynaklarının Etkisinde Psikolojik Sözleşmenin Aracı Rolü¹⁻²

(The Mediating Role of The Psychological Contract in the Effect of Job Demands and Job Resources on in Role and Extra Role Performance)

Selen DOĞAN^a Mehtap ŞEKER KAYAR^b

^a Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Niğde, Türkiye. sdogan01@ohu.edu.tr

^b Cumhuriyet Üniversitesi, Gemerek Meslek Yüksekokulu, Sivas, Türkiye. mehtapseker_8@hotmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: İş Talepleri – Kaynakları İş Performansı Psikolojik Sözleşme	Amaç – Bu çalışmanın amacı, rol içi ve rol dışı performansta iş talepleri ve iş kaynaklarının etkisinde psikolojik sözleşmenin aracılık rolü olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Yöntem – Araştırmanın evrenini, Kayseri’de faaliyet gösteren mobilya ve bilişim sektöründe yer alan işletmelerdeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma verilerini elde etmek üzere zaman ve ekonomik açıdan tasarruf etmek amacıyla çalışanlara basit tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılarak anket uygulanmış ve araştırmanın örneklemini 528 katılımcı oluşturmuştur. Anket çalışmasında elde edilen veriler istatistiksel analiz programı ile geçerlilik, güvenilirlik, korelasyon analizi ve aracı etki analizleri yapılarak değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır. Bulgular – Araştırmada işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşme ile iş talepleri ve iş kaynakları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işlemsel sözleşme ile bağlamsal performans arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğu fakat ilişkisel sözleşme ile görev performansı arasındaki ilişkinin ise negatif yönlü olduğu görülmektedir. Araştırmada aracı etki etki analizi sonuçlarına göre ise iş talepleri alt boyutlarından duygusal talepler ile bağlamsal (rol dışı) performans ilişkisinde işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşmenin aracı rolü bulunmaktadır. İş taleplerinden iş yükü ile bağlamsal performans ilişkisinde ve iş kaynakları alt boyutlarından otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ile bağlamsal performans ilişkisinde de işlemsel sözleşmenin aracı rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Tartışma – Bu çalışma, iş talepleri ve iş kaynakları ile görev ve bağlamsal performans arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ve bu ilişkide işlemsel psikolojik sözleşmenin olumlu yönde aracılık rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda yapılan çalışma ile örgüt- çalışan ilişkilerinde ve çalışan performansı konusunda psikolojik sözleşme ile ulusal alanda çok az sayıda çalışmada ele alınan iş talepleri ve iş kaynaklarının etkilerine vurgu yapılmaktadır.
Gönderilme Tarihi 10 Eylül 2021 Revizyon Tarihi 23 Ocak 2022 Kabul Tarihi 30 Ocak 2022	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Job Demands – Resources job Performance Psychological Contract	Purpose – The aim of this study is to reveal whether the psychological contract has a mediating role in the effects of job demands and job resources on in-role and extra-role performance. Design/methodology/approach – The universe of the research consists of employees in businesses operating in the furniture and informatics sector in Kayseri. In order to save time and economy in order to obtain the research data, a questionnaire was applied to the employees by using the simple random sampling method and 528 participants formed the sample of the research. The data obtained in the survey study were evaluated and interpreted by performing validity, reliability, correlation analysis and mediator effect analyzes with a statistical analysis program. Findings – In the research, it was determined that there is a positive relationship between transactional and relational psychological contract and job demands and job resources. In addition, it is seen that the relationship between transactional contract and contextual performance is positive, but the relationship between relational contract and task performance is negative. According to the results of the mediation effect analysis in the research, the transactional and relational psychological contract have a mediating role in the relationship between emotional demands and contextual
Received 10 September 2021 Revised 23 January 2022 Accepted 30 January 2022	
Article Classification: Research Article	

¹Bu çalışma, Prof. Dr. Selen DOĞAN danışmanlığında Mehtap ŞEKER KAYAR’ın Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde bitirilen “Rol İçi ve Rol Dışı Performansta İş Taleplerinin – İş Kaynaklarının ve Psikolojik Sözleşmenin Etkileri: Örgüt Kültürünün Düzenleyicilik Rolü” başlıklı Doktora Tezinden türetilmiştir.

²Bu çalışmaya olan destekleri için Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Birimi (Proje No: SOB 2017/04-BAGEP) ne teşekkür ederiz.

Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Doğan, S., Şeker Kayar, M. (2022). Rol İçi ve Rol Dışı Performansta İş Taleplerinin ve İş Kaynaklarının Etkisinde Psikolojik Sözleşmenin Aracı Rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (1), 337-352.

performance, which is one of the sub-dimensions of job demands. It has been revealed that the transactional contract has a mediating role in the relationship between workload and contextual performance, which is one of the job demands, and in the relationship between autonomous working and professional development opportunities and contextual performance from the sub-dimensions of work resources. It has been revealed that the transactional contract has a mediating role in the relationship between workload and contextual performance, which is one of the job demands, and in the relationship between autonomous working and professional development opportunities and contextual performance from the sub-dimensions of work resources.

Discussion – This study reveals that there is a positive relationship between job demands and job resources, task and contextual performance, and the transactional psychological contract plays a positive mediating role in this relationship. In this context, the study emphasizes the psychological contract on organization-employee relations and employee performance, and the effects of job demands and job resources, which are discussed in very few national studies.

1. GİRİŞ

Örgüt çalışan ilişkisi temelde resmi, yazılı, önceden belirlenmiş kıstaslara göre sürdürülmektedir. Ancak bu normlar haricinde birde yazıyla ifade edilmeyen, daha çok tarafların düşünce ve duygularında ortaya çıkan ve tarafların aralarındaki bağın devamını sağlayan bir ilişki de mevcuttur. Psikolojik sözleşme olarak kabul edilen bu ilişki, örgüt ile çalışanı arasında ortaya konan en önemli sonuçlardan birisidir. Ayrıca bu sözleşme yazılı olmayan, örgüt ile çalışanın karşılıklı beklentilerini, yükümlülüklerini ele alan düşünce, duygu, algı ve inançları kapsamaktadır. Çalışanların psikolojik sözleşmedeki beklentileri karşılanmadığında bu durum psikolojik sözleşme ihlallerine neden olmakta ve taraflar arasında anlaşmazlıklar görülebilmektedir. Bu yüzden hem örgüt tarafının hem de çalışan tarafının psikolojik sözleşmenin içeriğini daha net ve anlaşılır olarak ortaya koyabilmeleri gerekmektedir. Buda psikolojik sözleşmelerin önemine vurgu yapmakla ve bu konuda örgüt paydaşları açısından farkındalık yaratmakla mümkün olabilir.

Örgüt- çalışan ilişkilerinde önemli görülen bir başka konu ise iş talepleri ve iş kaynaklarıdır. İş talepleri ve iş kaynakları, örgütte yürütülen faaliyetlerin fiziki, sosyal ve örgütsel özelliklerini içermektedir. Çalışanlar, yerine getirdikleri işler kapsamında ortaya çıkan görevleri ve üstlendikleri sorumlulukları nedeniyle örgüt ile ilişkilidir ve çalıştığı örgüte bağlıdır. Örgütteki işlerin, faaliyetlerin niteliklerini içeren iş talepleri – iş kaynakları ile çalışan-örgüt ilişkisinde karşılıklı yükümlükleri kapsayan psikolojik sözleşmeler, örgütsel performans ile çalışan performansını belirleyen iki önemli konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim literatür incelendiğinde psikolojik sözleşmenin, iş talepleri- iş kaynaklarının performans ile ilişkili olduğu ve bu değişkenlerden psikolojik sözleşme, iş talepleri- iş kaynaklarının iş performansına etkisinin ele alındığı çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin Suazo(2003), Baccilli(2001), Smirti(2014), Pramudita ve arkadaşları(2021), Britcha ve arkadaşlarının (2016) çalışmaları bunlardan bazılarıdır. Yine literatürde psikolojik sözleşmenin farklı değişkenlere ilgili olarak aracı etkisi de ele alınmıştır. Fakat yapılan incelemeler sonucunda iş talepleri ve iş kaynaklarının iş performansına etkisinde psikolojik sözleşmenin aracı rolünü ele ala alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda mevcut boşluğun yapılan çalışma ile doldurularak literatüre ek katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, iş talepleri ve iş kaynaklarının performans etkisinde psikolojik sözleşmenin aracılık rolü olup olmadığını ve iş talepleri ile iş kaynakların performans etkisi, bu etki bağlamında örgütlerde farklılık gösteren mevcut iş talepleri ile iş kaynaklarının çalışanların her biri için öznel nitelik taşıyan psikolojik sözleşmeler ile olan etkileşimini saptamaktır. İş talepleri ve iş kaynaklarının rol içi ve rol dışı performansta etkisi göz önünde bulundurulduğunda, çalışmada psikolojik sözleşmenin aracı rolünün ortaya çıkması bu çalışmanın önemini daha da artırmaktadır. Ayrıca hem ulusal hem uluslararası alanda iş talepleri – iş kaynakları konusunun nadiren ele alındığı ve bu alanda önemli bir boşluk olduğu görülmektedir. Yapılan çalışma ile iş talepleri- iş kaynaklarının örgüt-çalışan ilişkilerinde önemi vurgulanmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sözleşme Kavramı

Sözleşmeler, çalışanların örgüt bünyesindeki kural ve ilkelerle ilgili algısına, çalışanların, diğer çalışanlarla örgüt arasındaki iletişimi yorumlamasına ve tarafların karşılıklı istek ve ihtiyaçlarına dayanmaktadır.

Bununla birlikte, sözleşmelerin yazılı veya sözlü olarak açıkça ifade edilmeyen kısımları, çalışanların zihninde etkin bir şekilde psikolojik sözleşme olarak anılmaktadır (Tallman, 2001: 1).

Psikolojik sözleşme kavramının tarihçesi, Argyris'in bu kavramı yaygınlaştırdığı 1960'lara kadar uzanmaktadır. Argyris (1960) psikolojik sözleşmeyi, bir grup çalışan ile örgüt arasında ima edilen "ortak görüş" olarak tanımlamaktadır. Levinson (1962) ise psikolojik sözleşmeyi, "yazılı olmayan bir anlaşma ve karşılıklı beklentilerin sonuçlanması" olarak tanımlamaktadır (Manxharia, 2015: 233).

Ayrıca Schein (1965), psikolojik sözleşmelerin çalışanın örgütten beklentilerinden ve örgütün çalışanlarından beklentilerinden kaynaklandığını açıklamıştır. Schein, psikolojik sözleşmeleri, çalışanların örgütün otorite sistemini onaylamaya hevesli olmalarından, çalışanların örgütsel uygulamaları etkileme yeteneğine olan inancından kaynaklandığını ifade etmektedir. Yine psikolojik sözleşmelerin resmi olarak bir anlaşmaya bağlı ancak yazılmamış beklentilere dayandığını ve psikolojik sözleşmelerin davranışın belirleyicileri olarak güçlü bir şekilde işlediğini belirtmektedir (Suazo, 2002: 4).

2.2. İş Performansı Kavramına Genel Bir Bakış

Borman ve Motowidlo (1993) ve Conway (1999), açık ve net bir biçimde iş performansını tanımlamakta ve davranışları kendi karakteristikleri temelinde iki sınıfa ayırmaktadır. Bunlar; rol içi (görev) performans ve rol dışı (bağlamsal) performans modelleridir. Görev performansı, çalışanların mesleğine ilişkin teknik özelliklerinin değerlendirilmesini ifade etmektedir. Örneğin bir hemşire, kan alma, ilacın düzgün bir şekilde verilmesini sağlamak gibi belirli görevleri yerine getirmekle yükümlüdür. Aynı şekilde, bir kamyon şoförü de kargoyu nasıl etkili bir şekilde yükleyip işleyeceğini, karmaşık makineleri çalıştırmayı ve diğer teknik görev türlerini gerçekleştirmeyi bilmek durumundadır (Jex ve Britt, 2008: 98). Yine görev performansı, teknik beceri ve mesleğe özgü bilgi kullanımı ile ilişkilendirilmektedir. Bağlamsal performans ise iş arkadaşları, amirler veya müşterilerle olan etkileşimlerin yanı sıra öz disiplin, sebat ve gönüllük gerektiren davranışlarla ilişkilendirilmektedir (Van Scotter, Motowidlo ve Cross, 2000: 527).

2.3. İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli

İş talepleri ve kaynakları modeline (Demerouti vd., 2001) göre işin özellikleri, iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki genel kategoride sınıflandırılmaktadır. İş talepleri ve kaynakları, çalışmanın kapsamına bağlı olarak genel ve farklı nitelikteki talep ve kaynakların bütününden oluşmaktadır. Örgütte, sürekli fiziksel ve psikolojik çaba gerektiren, belirli fizyolojik ve psikolojik maliyetlerle ilgili olan ve yapılan mesleğin yönlerini gösteren kavram iş talepleri kavramıdır. Örneğin, yüksek bir iş baskısı, iş yükü, duygusal talepler ve kötü çevre koşulları gibi. İş kaynakları ise işle ilgili hedeflere ulaşmada; iş taleplerini, iş taleplerine bağlı fizyolojik, psikolojik maliyetleri azaltmak ve kişisel gelişimi teşvik etmek için kullanılan fiziksel, sosyal veya örgütsel niteliklerden oluşmaktadır (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2007: 122; Hakanen, Schaufeli ve Ahola, 2008: 225; Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004: 86).

İş talepleri ve kaynakları, genel olarak, her meslekte birbirinden farklılık göstermektedir. Jones ve Fletcher (1996) iş taleplerini, iş ortamının kalıcı olan, dikkat çeken ve tepki verilmesini gerektiren uyarıcıları olarak tanımlamakta ve iş taleplerini, işte yapılması gerekenler olarak açıklamaktadır (Schaufeli ve Bakker, 2004: 296). İş kaynakları, Kahn (1990) tarafından, çalışma ortamında istihdam düzeyini şekillendiren ve rol performansı sırasında fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak ortaya çıkan özellikler olarak açıklanmaktadır (Bakker vd., 2003: 395).

2.4. Psikolojik Sözleşme ve İş Performansı İlişkisi

Çalışan davranışlarına psikolojik sözleşmeler önemli ölçüde etki etmektedir (Suazo, 2002). Örneğin Schein (1965)'a göre, iş performansını anlamada psikolojik sözleşmeler önemli görülmektedir (Baccilli, 2001). Nnaji-Ihedinmah ve arkadaşlarının (2020) yaptıkları bir çalışmada ise yazılı olmamasına ve bireyin algısı tarafından tanımlanmasına rağmen, psikolojik sözleşmenin çalışanların işyerindeki tutum ve davranışlarını düzenlediğine inanılmakta ve iş tutumları ile iş davranışlarını anlamak için psikolojik sözleşmenin gerçek bir araç sağladığı kabul edilmektedir.

Psikolojik sözleşmenin çalışanların tutum ve davranışsal sonuçlarındaki rolü ile birlikte organizasyonun kendisi üzerindeki etkisi son zamanlarda araştırmacıların ilgisini çekmektedir. Raiden, Dainty ve Neale (2006), psikolojik sözleşme beklentilerini anlamının ve karşılamanın herhangi bir organizasyonun başarısı için çok

önemli olduğunu ve bireysel çalışan beklentilerinin karşılanmamasının, istihdam ilişkisinde bir ihlal veya olası bir bozulma ile sonuçlanabileceğini belirtmektedir. Smirti, (2014), çalışanların örgütlerinin psikolojik sözleşmenin üzerine düşen kısmını yerine getirdiğini algıladıklarında olumlu tutum ve davranışlar sergilediklerini savunmaktadır. Örneğin; örgütsel vatandaşlık davranışı, görev performansı. Xiaoman ve Xu (2016) de psikolojik sözleşme ve çalışan performansı arasında önemli bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Nnaji-Ihedinmah ve arkadaşlarının (2020) çalışması ise, Güney Doğu Nijerya'daki inşaat sektöründe psikolojik sözleşme ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi ampirik olarak incelemiştir. Fakat sonuç bu araştırmalarda olduğu gibi anlamlı bulunmamıştır. Bu araştırmaların dışında, Xuan ve Park (2012), Bhawna (2019), Kishokumar (2018) gibi diğer ülkelerde yapılan çalışmaların tümünde bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir(Nnaji-Ihedinmah vd., 2020).

Bir başka çalışmada Pramudita ve arkadaşları (2021), tarafından psikolojik sözleşme ve işle ilgili sonuçlar arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırmada ağırlıklı olarak ilişkisel sözleşmeye sahip olan katılımcıların, daha yüksek görev ve bağlamsal performansa sahip olduğu gözlenmektedir. Yani ilişkisel sözleşmenin, görev performansı ve bağlamsal performans ile pozitif bir ilişkisi olduğu doğrulanmaktadır ve bu pozitif ilişki bağlamsal performans için daha da büyük olmaktadır. Ayrıca, bu çalışma, ilişkisel sözleşmenin rol dışı(bağlamsal) (Hui ve diğerleri, 2004) ve rol içi(görev) performansını olumlu etkileyebileceğini gösteren önceki araştırma bulgularını genişletmektedir. Bu çalışma, ilişkisel sözleşmenin iş performansını (hem görev hem de bağlamsal performans) olumlu etkilediğini doğrularak psikolojik sözleşme literatürüne ampirik olarak katkıda bulunurken, işlemsel sözleşme için bunun tersi bir durum geçerlidir (Pramudita, Sukoco, Wu ve Usman, 2021).

2.5. İş Talepleri- Kaynakları ile Psikolojik Sözleşme ve İş Performansı İlişkisi

İş talepleri ve iş kaynakları ile psikolojik sözleşme arasındaki ilişkiyi ele alan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırmalardan biri Birtcha ve arkadaşlarının (2016) çalışmasıdır ve yaptıkları bu araştırmada; iş özelliklerinin, iş sonuçlarını etkilemek için İş Talepleri-Kaynaklar (JD-R) modelini ve psikolojik sözleşme kavramını birbiri ile ilişkilendirmekte ve iş özellikleri yani iş talepleri - iş kaynakları ile iş sonuçları arasındaki ilişkileri destekleyen sonuçlara ulaşmaktadırlar. Psikolojik sözleşmenin ise iş özellikleri ile iş sonuçları arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu ortaya çıkmaktadır. Yani iş kaynakları (iş kontrolü ve desteği) yüksek olduğunda, yüksek iş taleplerinin psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesi üzerindeki olumsuz etkileri azalttığı gözlenmiştir. Yine bu araştırmada işlemsel psikolojik sözleşme ile iş talebi arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir(Birtcha vd., 2016).

Psikolojik sözleşme sadece sözleşmenin yerine getirilmesi açısından iş talepleri ve kaynakları ile ilişkilendirilmemiştir. Ayrıca psikolojik sözleşmede tarafların beklentilerinin karşılanmaması durumunda ortaya çıkan psikolojik sözleşme ihlali açısından da ele alınmıştır. Bu bağlamda Vantilborgh ve arkadaşlarının (2016) psikolojik sözleşme ihlalinin olumsuz sonuçlara yol açtığı çalışmalarını göz önünde bulundurarak yaptıkları bir araştırmada iş taleplerinin ve kaynakların psikolojik sözleşme ihlal algılarına yol açıp açmadığını ele alınmıştır. Yapılan araştırmada yüksek iş kaynakları deneyimleyen kişilerin, yüksek düzeyde olumlu etki yaşadıkları için psikolojik sözleşme ihlali bildirme olasılıklarının daha düşük olduğu ileri sürülmektedir. Özellikle, iş taleplerinin ve kaynaklarının olumsuz ve olumlu etkileri tetiklediği ve bunun da bireylerin kuruluşlarının yükümlülüklerini ne ölçüde yerine getirdiğine ilişkin yargılarını etkilediği araştırmada belirtilmiştir(Vantilborg vd.,2016).

İş talepleri ve iş kaynakları ile performans arasındaki ilişkileri ve etkileri de ele alan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin Pandey (2017), Chang-gin Lu ve arkadaşları (2017), Anila Fatıma ve arkadaşları(2019) iş talepleri ve kaynakları ile iş performansı arasındaki ilişkileri ve etkileşimleri ele alan çalışmalardan bazılarıdır.

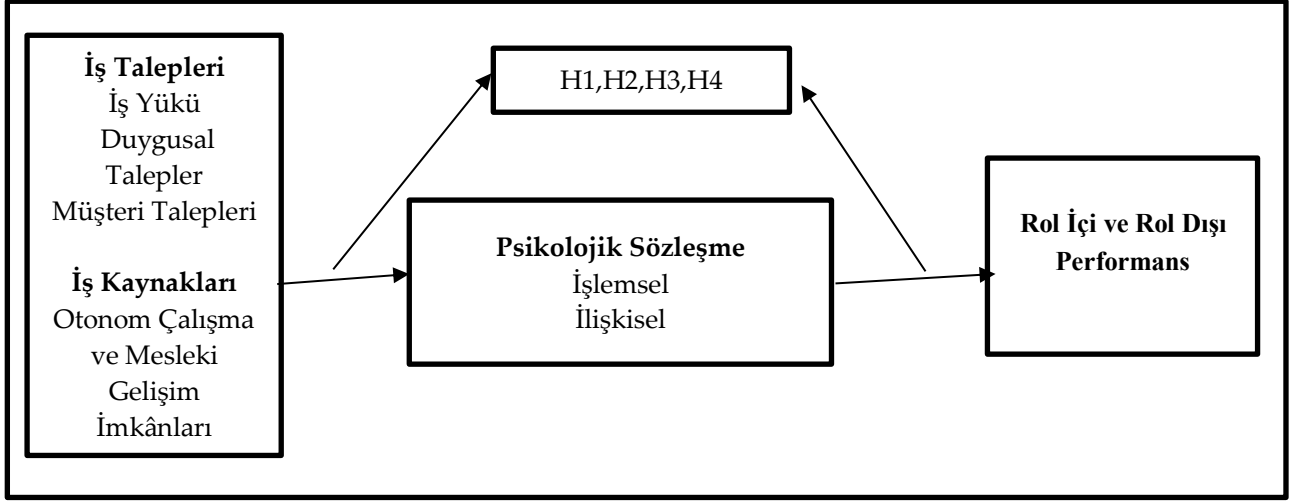
Chang-Gin Lu ve arkadaşları (2017) araştırmalarında iş güvenliği bağlamında iş taleplerinin çalışan performansına etkisini ele almıştır. Araştırma sonucunda ise iş taleplerinin iş güvenliğinin yüksek olduğu durumlarda çalışan performansını önemli ölçüde iyileştirdiği ortaya çıkmıştır. Bir başka çalışmada ise Anila Fatıma ve arkadaşları (2019) iş talepleri-iş kaynakları ve iş performansı arasında doğrudan bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı, Hipotezleri ve Modeli

Bu araştırma, Kayseri’de faaliyet gösteren mobilya ve bilişim sektöründe hizmet veren çalışanların rol içi ve rol dışı performansında iş talepleri ve kaynaklarının etkileri ve psikolojik sözleşmenin aracı rolü olup olmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca araştırmanın yapılması için 09.04.2021 tarihli ve sayı numarası 45101 olan etik kurul izni alınmıştır.

Araştırmanın modelinde iş talepleri - iş kaynakları ile rol içi ve rol dışı performans arasındaki ilişkide psikolojik sözleşmenin aracı rolü incelenmektedir. Bu bağlamda araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada verilerin normal dağılıp dağılmadığı, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin yüzde dağılımları; psikolojik sözleşme, iş talepleri ile iş kaynakları, rol içi - rol dışı performans değişkenlerinin birbirleri ile olan ilişkisi ve psikolojik sözleşmenin aracı rolü incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmada nicel araştırma modellerinden bağıntısal model kullanılmıştır. Araştırmanın modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezler ise aşağıda sıralanmaktadır.

Hipotez 1: İş talepleri alt boyutu olan duygusal taleplerle bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.

Hipotez 2: İş talepleri alt boyutu olan duygusal taleplerle bağlamsal performans ilişkisinde, ilişkisel sözleşmenin aracılık rolü vardır.

Hipotez 3: İş kaynakları alt boyutu olan otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânlarıyla bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.

Hipotez 4: İş talepleri alt boyutu olan iş yüküyle bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Kayseri ilinde faaliyette bulunan mobilya ve bilişim sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu açıdan yapılan alan örneklemede bu mobilya ve bilişim sektöründe hizmet veren çalışanlara toplam 804 anket uygulanmış; ancak 528 anket değerlendirmeye alınarak analizlerde kullanılmıştır.

Araştırmalarda örneklem belirlenirken özellikle evrenin büyüklüğünün belirli olduğu hallerde aşağıda verilen formül göz önünde bulundurularak örneklemi büyüklüğü saptanabilir (Naing, Winn and Rusli, 2006);

$$n = \frac{N(t1-a)^2(p.q)}{S^2(N-1)+S^2(p.q)}$$

N: Evrendeki birey sayısı.
p: Araştırılan durumun sıklığı.
q: 1-p
s:Araştırmacı tarafından kabul edilen örnekleme hatası
t : Kabul edilen anlamlılık düzeyi

Bu formüle göre evren büyüklüğüne ve güvenilirliklerine göre örneklem miktarı Tablo 1 de verilmektedir(Bayram, 2004'den akt: Özcan, 2021: 1149).

Tablo 1. Evren Büyüklüğüne ve Güvenirliğine Göre Örneklem Miktarı

Evren Büyüklüğü	Örneklem Büyüklüklerinin Güvenirlikleri ± %5
4.000	299
5.000	303
10.000	313
20.000	318
50.000	321
100.000	321

Örneklem büyüklüğünün Tablo 1 göz önünde bulundurulduğunda %95 güvenirliliği olan ve %5'lik güvenirlilik sapması olma ihtimali değerlendirildiğinde 528 kişinin araştırma kapsamına katılmasından dolayı örneklem büyüklüğü yeterli görülmüştür.

Araştırmaya katılan 528 kişinin demografik özelliklerine ilişkin bazı bulgular ise şu şekildedir:

* %79,7' si erkek, %20,3' ü ise kadındır.

* 237' si (%44,9' u) bekâr iken 291' i (%55,1' i) evlidir.

* 305' i (%57,8' i) lise mezunu, 65' i (%12,3' ü) ön lisans mezunu, 158'i ise (%29,9' u) lisans ve üzeri mezundur.

* 227' si (%43' ü) Bilişim Sektöründe; 301' i (%57' si) Mobilya Sektöründe çalışmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada sistematik veri toplama yöntemi olan anket kullanılarak nicel bir araştırma tekniği kullanılmıştır ve veri toplama aracı olarak, geçerliliği ve güvenirliliği daha önceki araştırmalarda kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılmıştır. Kullanılan ölçeklerden Psikolojik Sözleşme Ölçeği, Mimaroglu'lunun (2008) çalışmasından alınmış olup psikolojik sözleşmeyi işlemsel ve ilişkisel olmak üzere iki boyutta ölçmektedir. İş Talepleri ve İş Kaynakları Ölçeği, Xanthopoulou ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen, Metin (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekten de yararlanarak Kaya (2016)' nın çalışmasından alınmıştır. Görev ve Bağlamsal Performans Ölçeği ise Smith, Organ ile Near tarafından (1983) geliştirilen 16 soruluk Bağlamsal Performans ve Goodman ile Svyantek (1999: 254-275) tarafından da buna eklenen 9 Görev Performansı sorusundan oluşan ölçektir. Görev performansını ölçmek için 8 ifade, bağlamsal performansı ölçmek içinse 14 ifade Doğan (2005) tarafından yapılan çalışmadan alınmıştır. Eksik kalan iki soru ise Goodman ve Svyantek'in (1999) çalışmasından Türkçeye çevrilip eklenmiştir. Buna göre araştırma için kullanılan anket sorularında demografik bilgilere yönelik 8 ifade, psikolojik sözleşme ölçeğine yönelik 17 ifade, iş talepleri ve kaynakları ölçeğine yönelik 16 ifade, örgüt yapısına yönelik 7 ifade ve görev ve bağlamsal performans ölçeğine yönelik ise 25 ifade bulunmakta olup toplamda 73 ifade yer almaktadır. Araştırmada her bir ölçek için 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

3.4.Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizi için öncelikle kullanılan ölçeklerin geçerlilik ile güvenilirlik analizi yapılmış ve ardından araştırmada kullanılan değişkenlerin birbirleri olan ilişkilerini tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca araştırma modelinde belirtilen hipotezler çerçevesinde aracı etkiyi ortaya çıkarmak için SPSS 23 Eklentisi olan PROSESS programı kullanılarak aracı etki analizi yapılmıştır.

Psikolojik Sözleşme Ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda, psikolojik sözleşme ölçeğinin alt boyutu olan 'İşlemsel Sözleşme' boyutunun 0.85 ve 'İlişkisel Sözleşme' boyutunun 0.88 olduğu tespit edilmiş olup bu değerler ile ($0.80 \leq \alpha < 1.00$) güvenilirlik düzeyi yüksek bir ölçek olduğu belirlenmiştir. Yapılan geçerlilik analizi sonuçlarına göre psikolojik sözleşme ölçeğinin; ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/df) 4.13, Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) .077; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değerinin .92 ve karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değerinin ise .94 olduğu tespit edilmiştir. Bu değerlere bakıldığında, modelin bu haliyle beklenen uyum indeks değerlerine ulaştığı Tablo 2' de görülmektedir.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonunda Uyum İndeksleri ve Modelin Başarısı

Ölçüm Adı	Kabul Edilebilir Uyum	Modelin Ulaştığı Sonuç	Modelin Başarı Düzeyi
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 5$	4.13	✓
RMSEA	RMSEA <.06 - .08,	.77	✓
NFI	NFI \geq .90	.92	✓
NNFI (TLI)	TLI \geq .90	.92	✓
CFI	CFI \geq .90	.94	✓
GFI	GFI \geq .90	.92	✓
AGFI	AGFI \geq .85	.89	✓

Schreiber, Nora, Stage, Barlow ve King (2006: 330); Hu ve Bentler (1999); Duyan ve Gelbal (2008)

Yapılan analiz neticesinde, İş Talepleri ve Kaynakları Ölçeğinin güvenilirliği ise alt boyutlardan iş yükü faktörünün güvenilirliği, yani Cronbach's Alpha değeri .88; otonom çalışma ve mesleki gelişim imkanları faktörünün güvenilirliği .80; duygusal talepler faktörünün .84 müşteri talepleri faktörünün ise .87 toplamda iş talepleri ve kaynakları ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri .87'dir. Bu güvenilirlik değeri ile de ölçeğin ($0.80 \leq \alpha < 1.00$) yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir. İş Talepleri ve Kaynakları Ölçeğinin geçerlilik analizi sonuçların yorumlanmasında ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/df) 4.27 olarak tespit edilmiştir Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) .079; Tucker-Lewis indeksi (TLI) değerinin .91 ve karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değerinin ise .93 değeri ile kabul edilebilir uyum aralığında olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre iş talepleri ve kaynakları modelinin başarı düzeyi Tablo 3'te verilmektedir.

Tablo 3. İş Talepleri ve Kaynakları Ölçeğine Ait DFA Sonuçları ve Modelin Başarı Düzeyi

Ölçüm Adı	Kabul Edilebilir Uyum	Modelin Ulaştığı Sonuç	Modelin Başarı Düzeyi
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 5$	4.27	✓
RMSEA	RMSEA <.06 - .08,	.79	✓
NFI	NFI \geq .90	.91	✓
NNFI (TLI)	TLI \geq .90	.91	✓
CFI	CFI \geq .90	.93	✓
GFI	GFI \geq .90	.92	✓
AGFI	AGFI \geq .85	.88	✓

Schreiber, Nora, Stage, Barlow ve King (2006: 330); Hu ve Bentler (1999); Duyan ve Gelbal (2008)

Görev(rol içi) ve Bağlamsal(rol dışı) performans ölçeğinin güvenilirliği ise bağlamsal performans faktörü için Cronbach's Alpha değeri .76; görev performansı için Cronbach's Alpha değeri .71; ölçeğin tamamı için

Cronbach's Alpha değeri .79' dur. Bu değerlere göre ölçeğin geçerlilikle birlikte güvenilirliği de sağladığı görülmektedir.

Görev ve Bağlamsal Performans Ölçeğinin geçerlilik analizi sonuçlarının yorumlanmasında ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı (χ^2/df) 3.601 olarak bulunmuştur. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) .070 ve karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değerinin ise .90 değeri ile kabul edilebilir uyum aralığında olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu değerlere bakıldığında, modelin bu haliyle beklenen uyum indeks değerlerine ulaştığı Tablo 4' te görülmektedir.

Tablo 4. Görev ve Bağlamsal Performans Ölçeğine Ait DFA Sonuçları

Ölçüm Adı	Kabul Edilebilir Uyum	Modelin Ulaştığı Sonuç	Modelin Başarı Düzeyi
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 5$	3.601	✓
RMSEA	RMSEA <.06 - .08,	.70	✓
NFI	NFI \geq .90	.87	
NNFI (TLI)	TLI \geq .90	.87	
CFI	CFI \geq .90	.90	✓
GFI	GFI \geq .90	.95	✓
AGFI	AGFI \geq .85	.92	✓

Schreiber, Nora, Stage, Barlow ve King (2006: 330); Hu ve Bentler (1999); Duyan ve Gelbal (2008)

Araştırmada elde edilen veriler SPSS23 ve AMOS23 programları ile SPSS 23 eklentisi olan PROCESS'te analize tabi tutulmuştur. Hipotezleri test etmek için aracı etki analizi kullanılmıştır.

4.BULGULAR

Değişkenler arasındaki ilişkileri ve etkileri ele almadan önce değişkenlerin ortalamaları, standart sapma, minimum ve maksimum değerlerini ortaya çıkarmak ve yine verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakmak, araştırmada kullanılan verilerin daha iyi anlaşılması için önemlidir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını anlamak için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine araştırmada yer verilmiş ve verilerin normal dağıldığı gözlenmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılanların psikolojik sözleşme, iş talepleri-iş kaynakları, görev ve bağlamsal performans değişkenlerine ilişkin ortalamalar Medyan, Minimum ve Maksimum Değerleri, Standart Sapma, Kurtosis ve Skewness Değerleri Tablo 5' te yer almaktadır.

Tablo 5. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler: Ortalama, Medyan, Minimum ve Maksimum Değerleri, Standart Sapma, Kurtosis ve Skewness Değerleri

	N	Min	Maks	S. Sap.	Ort.	Çarpıklık	Basıklık
İşlemsel Sözl.	528	1.00	5.00	.94454	2.5576	.609	-.427
İlişkisel Sözl.	528	1.00	5.00	.84707	2.7124	.254	-.152
(OMGİ)	528	1.00	5.00	.74596	3.7356	-.711	.469
İş Yüğü	528	1.25	5.00	.94039	3.2438	-.128	-.847
Duygusal Talepler	528	1.00	5.00	.99876	2.9407	.068	-.434
Müşteri Talepleri	5248	1.00	5.00	1.10581	2.9230	.241	-.580
Bağlamsal Performans	528	1.29	5.00	.62396	3.6610	-.355	1.034
Görev Performansı	528	2.80	5.00	.49864	3.9962	.022	-.139

Araştırmada verilerin normal dağıldığı tespit edildikten ve demografik değişkenlere ilişkin yüzdeler belirlendikten sonra değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla Korelasyon analizi yapılmıştır. Buna göre Korelasyon analizi sonuçları Tablo 6' da yer almaktadır.

Tablo 6. Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları, İş Talepleri-İş Kaynakları Alt Boyutları, Görev ve Bağlamsal Performans Arasındaki Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. İşlemsel Sözleşme	1							
2. İlişkisel Sözleşme	.565**	1						
3. Otonom Çalışma ve Mesleki Gelişim İmkânları	.227**	.087*	1					
4. Müşteri Talepleri	.302**	.215**	.282**	1				
5. İş Yükü	.095*	.013	.241**	.524**	1			
6. Duygusal Talepler	.404**	.351**	.269**	.538**	.288**	1		
7. Bağlamsal Performans	.134**	-.039	.340**	.207**	.312**	.239**	1	
8. Görev Performansı	.016	-.154**	.321**	.045**	.152**	.020*	.364**	1

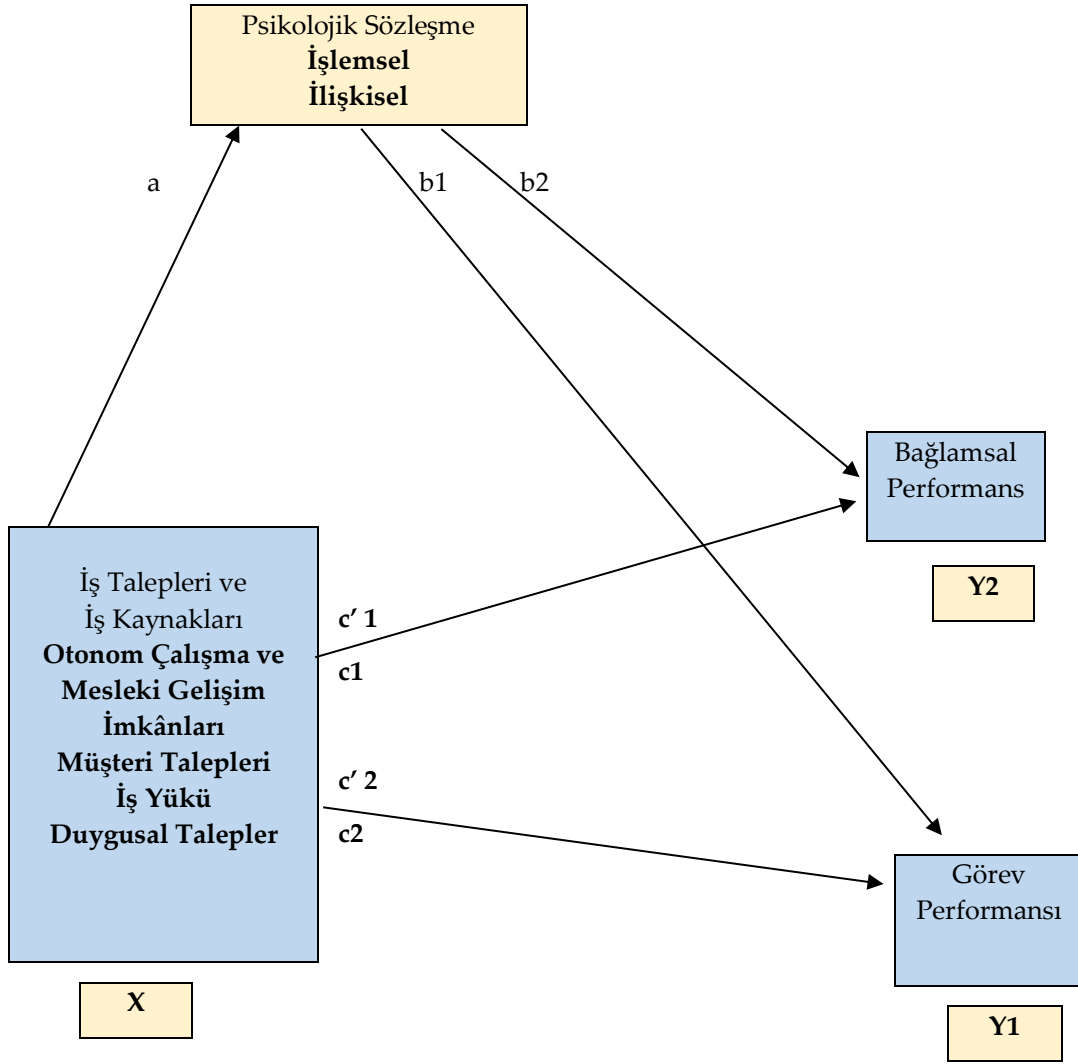
Tablo 6 incelendiğinde; psikolojik sözleşme alt boyutlarından ilişkisel psikolojik sözleşme ile iş kaynakları alt boyutu OMGİ ($r=.087$, $p<.05$), iş talepleri alt boyutlarından duygusal talepler ($r=.351$, ($p<.01$) ile müşteri talepleri ($r=.215$, $p<.01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki ve görev performansı ($r=.154$, $p<.01$) arasında ise ayrı yönde yani negatif yönlü bir ilişki görülmektedir. Ancak ilişkisel psikolojik sözleşme ile iş yükü ve bağlamsal performans arasında bir ilişki görülmemektedir.

Psikolojik sözleşme alt boyutlarından işlemsel psikolojik sözleşme ile iş kaynakları alt boyutu OMGİ ($r=.227$, $p<.01$), iş talepleri alt boyutları duygusal talepler ($r=.404$, $p<.01$), iş yükü ($r=.095$, $p<.05$) ve müşteri talepleri ($r=.302$, $p<.01$) arasında pozitif yönlü; bağlamsal performans ($r=.134$, $p<.01$) arasında yine aynı şekilde pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır.

Görev performansı ile iş kaynakları alt boyutu OMGİ ($r=.321$, $p<.01$), iş talepleri alt boyutları müşteri talepleri ($r=.045$, $p<.01$), iş yükü ($r=.152$, $p<.01$) ve duygusal talepler ($r=.020$, $p<.05$) arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Bağlamsal performans ile iş kaynakları alt boyutu olan OMGİ ($r=.340$, $p<.01$), iş talepleri alt boyutları müşteri talepleri ($r=.207$, $p<.01$), iş yükü ($r=.312$, $p<.01$) ve duygusal talepler ($r=.239$, $p<.01$) arasında da olumlu yönde bir ilişki belirlenmiştir.

Araştırmada, ayrıca, iş talepleri kaynaklarının görev ve bağlamsal performansa etkisinde psikolojik sözleşmenin aracı rolünü Şekil 2 de yer alan aracı etki modeli göstermektedir. Şekil 2 de aracı etki tespitinde, bağımsız değişken olarak (X) sadece regresyon analizinde anlamlı sonuç veren iş talepleri ve iş kaynakları alt boyutlarından otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları, duygusal talepler, müşteri talepleri, iş yükü ve aracı değişkenler olarak (M) psikolojik sözleşmenin alt boyutları işlemsel ile ilişkisel sözleşme ve bağımlı değişkenler olarak (Y) görev performansı ile bağlamsal performans ele alınmıştır (Bknz. Şekil 2) Görev ve bağlamsal performans bağımlı değişkenleri için aracılık testleri ayrı ayrı yapılmıştır. Aracılık ilişkilerinin tespiti için oluşturulan modelde "a", iş talepleri ve iş kaynakları alt boyutları ile psikolojik sözleşme alt boyutları arasındaki etkiyi, "b" psikolojik sözleşme alt boyutları ile performans alt boyutları arasındaki etkiyi, "c", iş talepleri ve iş kaynakları alt boyutları ile performans boyutları arasındaki direkt etkiyi, "c' " de iş talepleri ve iş kaynakları alt boyutları ile performans boyutları arasındaki dolaylı etkiyi açıklayan değerlerdir.



Şekil 2. Aracılık Etki Modeli

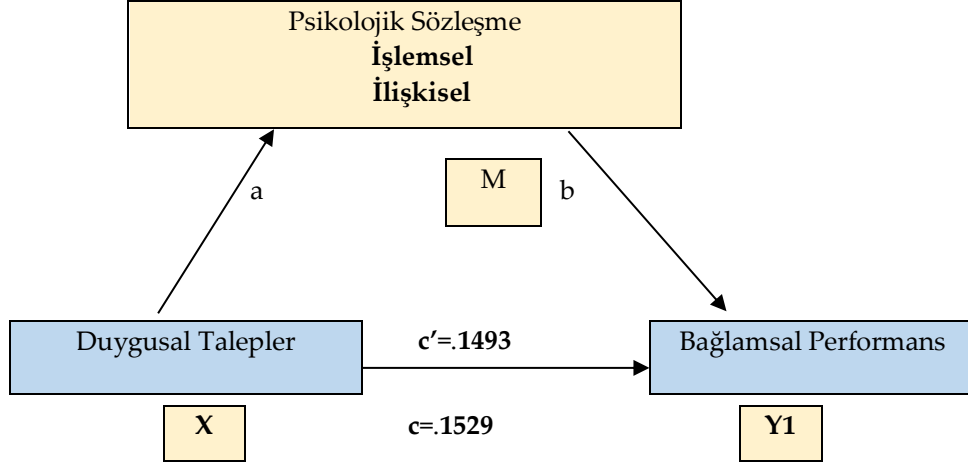
Araştırmada iş talepleri alt boyutları duygusal talepler, iş yükü, müşteri talepleri ile iş kaynakları alt boyundan otonom çalışma - mesleki gelişim imkânlarının görev ve bağlamsal performansla ilişkisinde işlemsel - ilişkisel psikolojik sözleşmenin aracı rolü analiz edilmiştir. Ancak iş taleplerinden müşteri talepleri ve görev performansı analizlerde aracı rol tespit edilemediği için hipotezlerde ele alınmamış ve değerlendirilmemiştir.

Tablo 7. İş Talepleri Alt Boyutu Duygusal Talepler ile Bağlamsal Performans İlişkisinde Psikolojik Sözleşme Alt Boyutlarının Aracılık Rolü

(X) Bağımsız Değişken Duygusal Talepler				(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans			(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans	
a				b			c	
(M) Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları	B	p	(M) Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları	β	p	β	p	
X-M1	İşlemsel	.3822	.00	M1-Y1	.0833	.01		
X-M2	İlişkisel	.2977	.00	M2-Y1	-.1192	.,00		
(X) Bağımsız Değişken Duygusal Talepler							.15	.00

Duygusal talepler ve psikolojik sözleşme alt boyutlarının bağlamsal performans üzerindeki ortak etkisi Şekil 3' teki modelde görülmektedir. Duygusal talepler ($\beta=.1529$) ilişkisel sözleşme ($\beta=-.1192$) ve işlemsel

sözleşmenin ($\beta=.0833$) bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır. İkinci modelde R2 değeri .0761 olup bu oran analize giren değişkenlerin bağlamsal performans üzerindeki etkinin toplam etki içindeki %7.61' lik bir oranı açıklamaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda modele etki eden oranlar Şekil 3' de gösterilmiştir.



M1: .3822

M1 : .0833

M2: .2977

M2: -.1192

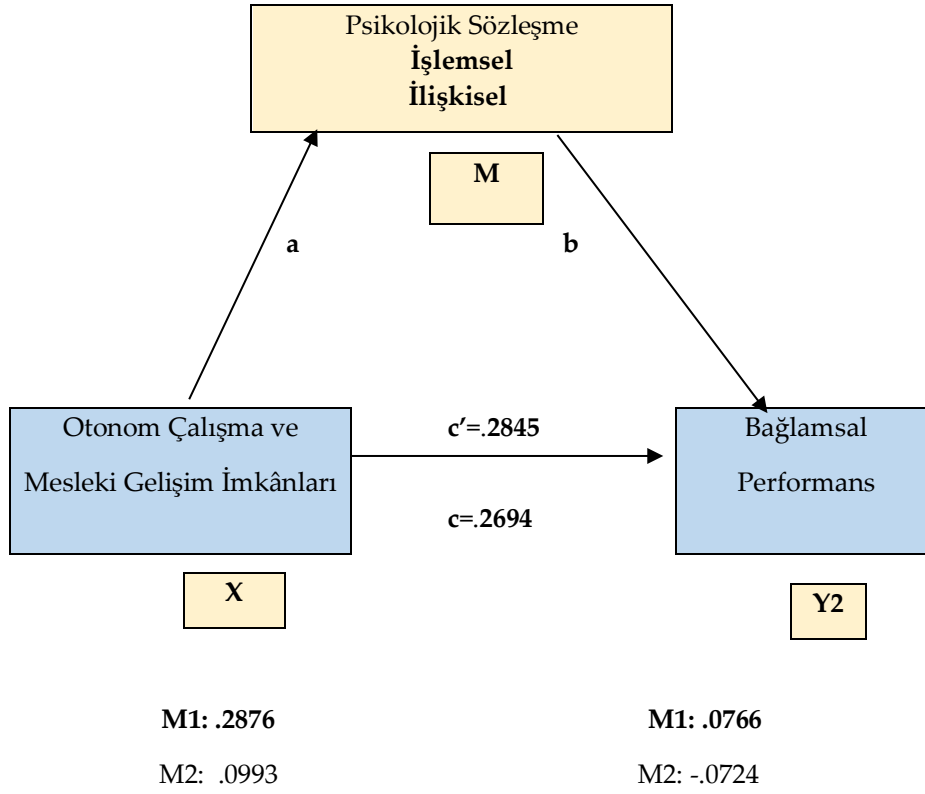
Şekil 3. Duygusal Talepler, Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları ve Bağlamsal (Rol Dışı) Performans Regresyon Analizi Model ve Sonuçları

Sonuç olarak duygusal talepler ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide psikolojik sözleşme alt boyutlarından ilişkisel ve işlemsel sözleşmenin de aracılık rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre H1 ve H2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8. İş Kaynakları Alt Boyutu Otonom Çalışma ve Mesleki Gelişim İmkânları ile Bağlamsal Performans İlişkisinde Psikolojik Sözleşme Alt Boyutlarının Aracılık Rolü

(X) Bağımsız Değişken Otonom Çalışma ve Mesleki Gelişim İmkânları				(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans			(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans	
a				b			c	
(M) Psikolojik Sözleşme Boyutları	Psikolojik Alt	B	p	(M) Psikolojik Sözleşme Boyutları	β	p	β	p
X-M1	İşlemsel	.2876	.000	M1-Y2	.0766	.022		
X-M2	İlişkisel	.0993	.044	M2-Y2	-.0724	.047		
(X) Bağımsız Değişken Otonom Çalışma ve Mesleki Gelişim İmkânları							.26	.000

Otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ve psikolojik sözleşme alt boyutlarının bağlamsal performans üzerindeki ortak etkisi Şekil 4' teki modelde gösterilmiştir. Otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ($\beta=.2694$), işlemsel sözleşme ($\beta=.0766$) ve ilişkisel sözleşmenin ($\beta=.0724$) bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır. İkinci modelde R2 değeri .1256 olup bu oran analize giren değişkenlerin bağlamsal performans üzerindeki etkinin toplam etki içindeki %12.56'lık bir oranını açıklamaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda modeldeki etki oranları Şekil 4' te gösterilmiştir.



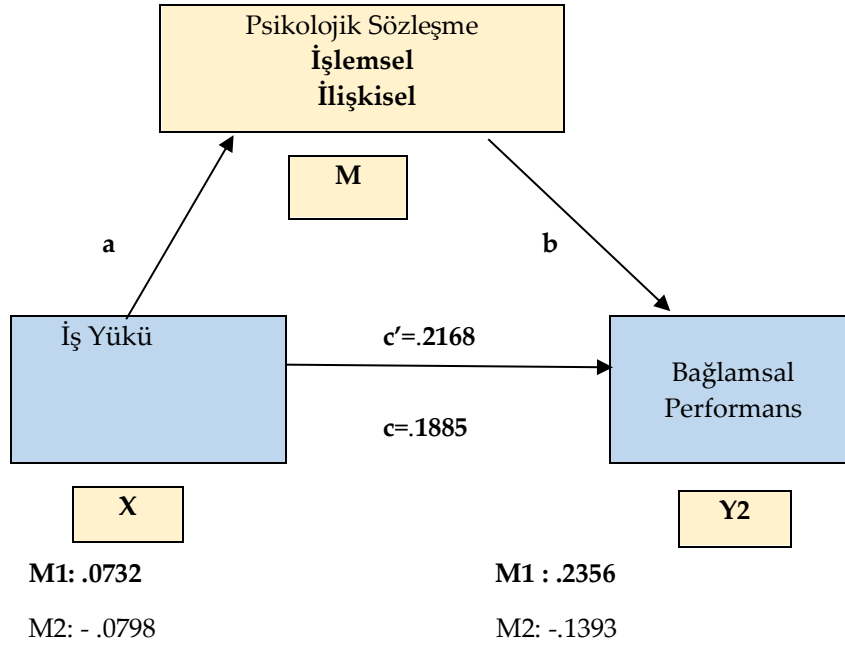
Şekil 4. Otonom Çalışma ve Mesleki Gelişim İmkânları, Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları ve Bağlamsal Performans Regresyon Analizi Model ve Sonuçları

Sonuç olarak otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide psikolojik sözleşme alt boyutlarından işlemsel sözleşme değişkeninin aracılık rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre H3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 9. İş Talepleri Alt Boyutu İş Yükü ile Bağlamsal Performans İlişkisinde Psikolojik Sözleşme Alt Boyutlarının Aracılık Rolü

(X) Bağımsız Değişken İş Yükü				(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans			(Y) Bağımlı Değişken Bağlamsal Performans	
a				b			c	
(M) Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları		B	p	(M) Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları	β	p	β	p
X-M1	İşlemsel	.0732	.031	M1-Y2	.2356	.000		
X-M2	İlişkisel	-.0798	.030	M2-Y2	-.1393	.000		
(X) Bağımsız Değişken İş Yükü							.18	.000

İş yükü ve psikolojik sözleşme alt boyutlarının bağlamsal performans üzerindeki ortak etkisi Şekil 5'teki modelde gösterilmiştir. İş yükü ($\beta=.1885$) ve işlemsel sözleşmenin ($\beta=.2356$), bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır. İkinci modelde R2 değeri .1528 olup; bu oran analize giren değişkenlerin bağlamsal performans üzerindeki etkinin toplam etki içindeki %15.28'lik bir oranı açıklamaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda modele etki eden etki oranları Şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 5. İş Yüğü, Psikolojik Sözleşme Alt Boyutları ve Bağlamsal Performans Regresyon Analizi Model ve Sonuçları

Sonuç olarak iş yükü ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide, psikolojik sözleşme alt boyutlarından işlemsel sözleşme değişkeninin aracılık rolü olduğu ortaya çıkarılmıştır. Buna göre H4 hipotezi doğrulanmıştır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

İş talepleri- iş kaynakları ile görev ve bağlamsal performans arasındaki ilişkiyi ve psikolojik sözleşmenin aracı rolünü ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışmaya dair geniş çaplı literatür taraması yapılmış, her bir değişken ve benzer konularla ilgili daha önce yapılan araştırmalar incelenmiştir. Ancak iş talepleri, iş kaynakları değişkenleri ile psikolojik sözleşmenin aracı rolü üzerinde sınırlı sayıda araştırma yapıldığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle bu çalışmada bu üç değişken birlikte ele alınmıştır. Çalışmanın ortaya konuluş amacına yönelik olarak ilk önce, iş talepleri- iş kaynakları, görev ve bağlamsal performans ve psikolojik sözleşme kavramsal olarak ele alınmıştır. Ardından araştırmanın yöntemi, analizleri ve bulgularına yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen bulgular sonuç ve tartışma kısmında değerlendirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada elde edilen veriler doğrultusunda sonuçlar Tablo 10'da verilmektedir.

Tablo 10. Psikolojik Sözleşmenin Aracı Etkisine İlişkin Hipotezler ve Sonuçları

Hipotezler	B ve P Değerleri	Aracı Değişken	Sonuç
H1: İş talepleri alt boyutu olan duygusal taleplerle bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.	B=. 0833	İşlemsel Sözleşme	Kabul
	P= .001		
Duygusal Talepler B= .15; p=.000			
H2: İş talepleri alt boyutu olan duygusal taleplerle bağlamsal performans ilişkisinde, ilişkisel sözleşmenin aracılık rolü vardır.	B= -.1192	İlişkisel Sözleşme	Kabul
	P=.000		
Duygusal Talepler B= .15; p=.000			
H3: İş kaynakları alt boyutu olan otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânlarıyla bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.	B= -.0766	İşlemsel Sözleşme	Kabul
	P=.022		
Otonom Çalışma Mesleki Gelişim İmkânları B= .26 ; p=.000			
H4: İş talepleri alt boyutu olan iş yüküyle bağlamsal performans ilişkisinde, işlemsel sözleşmenin aracılık rolü vardır.	B=.2356	İşlemsel sözleşme	Kabul
	P=.000		
İş Yüğü B=.18; p=.000			

Tablo 10' dan anlaşılacağı üzere, iş talepleri alt boyutu olan duygusal taleplerle bağlamsal performans ilişkisinde işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşmelerin ($B=.15;P=.00$) aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. İş kaynaklarından otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ($B=.26; P=.00$) ile iş taleplerinden iş yükünün ($B=.18;P=.00$) bağlamsal performansla ilişkisinde yine işlemsel sözleşmenin aracılık rolü olduğu görülmektedir.

Aracı değişken analizi sonuçlarına göre duygusal talepler ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide psikolojik sözleşme alt boyutlarının ikisinin de aracılık rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuca bağlı olarak iş taleplerinden duygusal taleplerle bağlamsal performans arasındaki ilişkide hem işlemsel hem de ilişkisel psikolojik sözleşme aracı rol üstlenmektedir.

Otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide, psikolojik sözleşme alt boyutlarından işlemsel sözleşme değişkeninin aracılık rolü olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda, iş kaynakları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide işlemsel psikolojik sözleşme aracı rolündedir. Yine iş taleplerinden iş yükü ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide işlemsel sözleşme aracılık rolü üstlenmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmada oluşturulan dört hipotezinde beklenen düzeyde olduğu ve doğrulandığı görülmektedir. Yani duygusal talepler, iş yükü, otonom çalışma ve mesleki gelişim imkânları ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide özellikle işlemsel psikolojik sözleşme olumlu yönde aracılık rolü üstlenmektedir. Ayrıca araştırmada iş talepleri ve kaynaklarının görev performansına etkisinde de psikolojik sözleşmenin aracı rolü olduğu düşünülmekle birlikte aracı rolü olmadığı sonucuna ulaşılmış ve araştırmada ele alınmamıştır.

Psikolojik sözleşmenin görev ve bağlamsal performansına etkisi, psikolojik sözleşme ihlali konusu başka çalışmalarda da ele alınmıştır. Ancak çalışan performansı iş talepleri, iş kaynakları ilişkisinde psikolojik sözleşmenin aracı rolünün ele alındığı çalışmaya rastlanmamaktadır. Yapılan bu araştırmada, işlemsel sözleşmenin pozitif yönlü olarak bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu ortaya çıkmıştır. Rahman ve arkadaşları (2017)' nın çalışmasında, işlemsel değil de ilişkisel sözleşmelerin bağlamsal performansını üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ileri sürülmektedir. Ancak yapılan bu çalışma ile mevcut çalışma sonuçları örtüşmemektedir. Örtüşmemesinin nedeni günümüzde iş sahibi olmanın zorluğu veya istihdam koşulları nedeniyle çalışanların kısa süreli ve ekonomik içerikli sözleşmelerde de bağlamsal performans göstermeleri olabilir. Bu farklı sonuçların bir başka nedeni ise sektörel, kültürel ve sosyal farklılıklar olabilir.

Çalışma neticesinde ortaya çıkan psikolojik sözleşmenin aracı rolü dikkate alınarak, çalışanların ve işverenlerin ilişkisel psikolojik sözleşmelere, iş talepleri - iş kaynaklarına gereken önemi vermelerinin gerektiği ifade edilebilir. Çünkü çalışmada bağlamsal performans ile iş talepleri ve iş kaynakları arasındaki ilişkide işlemsel sözleşmenin aracı rolü ortaya çıkmış ancak ilişkisel sözleşmenin herhangi bir aracı rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda örgüt ve çalışanlar tarafından ilişkisel psikolojik sözleşmenin öneminin göz ardı edildiği düşünülebilir.

Her örgüt, çalışma ortamında etkili olan iş talepleri - iş kaynaklarının neler olduğunun analizini yapabilir ve iş talepleri ile iş kaynaklarını tek tek belirleyerek çalışanlarını bilgilendirebilir. Çalışanlara psikolojik sözleşme, iş talepleri ve kaynakları, iş performansı kavramları ile ilgili bilgiler verilerek bu konularda bilinçlendirilmeleri sağlanabilir.

Farklı sektörler ve daha büyük örneklemeler üzerinde başka iş talepleri ve iş kaynakları göz önünde bulundurularak yapılacak ileriki çalışmalarda farklı bulguların elde edilebileceği düşünülmektedir. Ayrıca, kullanılan bu tür ölçümlerin ve değerlendirmelerin belirli zaman aralıklarıyla ve bilimsel yöntemlerle tekrar edilmesi de literatüre ek katkılar sağlayabilir.

Yapılan literatür taramasında, iş talepleri ve iş kaynaklarının özellikle ulusal alanda çok az ele alındığı gözlenmiştir. Bu bağlamda önerilebilecek diğer bir husus, örgütlerdeki iş talepleri ile iş kaynaklarıdır. Örgütsel yaşamın önemli bir parçası olan iş talepleri ile kaynaklarının daha fazla ele alınması, hem örgütün kendisi hem işverenler hem de çalışanlar için önemli katkılar sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Baccili, P. A. (2001). Organization and manager obligations in a framework of psychological contract development and violation, Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/organization-manager-obligations-framework/docview/230942518/se-2?accountid=15729>.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance, *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Bakker, A. B. Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 12(4), 393–417.
- Barling, J. ve Cooper, C.L. (2008). *The sage handbook of organizational behavior: Volume One: Micro Approaches*, SAGE Publications Ltd; 1 Edition (August).
- Birtch, T.A., Chiang, F. ve Esch, E.V. (2016). A social exchange theory framework for understanding the job characteristics–job outcomes relationship: the mediating role of psychological contract fulfillment, *The International Journal of Human Resource Management*, 27(11), 1217–1236.
- Doğan, Y. (2005), Organizasyonlarda pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların görev ve bağlamsal performansları üzerine etkisini belirlemeye yönelik Kayseri’de bir araştırma, *Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Kayseri*, Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>.
- Duyan, G. ve Gelbal, S. (2008). Sosyal sorun çözme envanteri’nin Türkçeye uyarlama çalışması, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Nisan, 19(1).
- Fatima, A., Matloob, A. ve Khan, M.A. (2019). To investigate the relationship between job demand, job resources and job performance: A examination of Mediating Variables, *International Journal Of Academic Research In Business- Social Scienses*, November, 9(11), 159-175.
- Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B. ve Ahola, K. (2008). The job demands-resources model: a three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement, *Work & Stress*, vol. 22, No. 3, July-September, 224-241.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives, *Structural Equation Modeling*, 6, 1–55.
- Jex, S.M. ve Britt, T.W. (2008). *Organizational psychology. a scientist-practitioner approach*, Second Edition, Jhon Wiley-Sons, Inc. Canada. Printed In The United States Of America.
- Kaya, E. (2016), İş talepleri ve kaynaklarının işe tutkunluğa etkisinde pozitif psikolojik sermayenin aracılık rolünün incelenmesi, *Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul*, Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>.
- Lu, C., Du, D., Xu, X. ve Zhang, R. (2017). Revisiting the relationship between job demand and job performance: The effects of job security and traditionalty. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, March, 90(1), 28-50.
- Manxharia, M. (2015). Employment relationships and the psychological contract: the case of banking sector in Albania, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210, 231 – 240.
- Mimaroğlu, H. (2008), Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri: tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma, *Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana*, Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>.
- Naing L, Winn T. ve Rusli B.N. (2006). Practical issues in calculating the sample size for prevalence studies. *Archives of Orofacial Sciences*, 1,9-14.
- Nnaji-Ihedimah, N., Osisioma, H.E. ve Ugwu, K. (2020). Psychological Contract and Employee Performance in the Construction Industry in South East Nigeria, *The International Journal Of Business & Management*, 8(2), 259-265.

- Özan, M. (2021). Süreç Yönetimi ve Süreç İyileştirmenin İşletme Performansına Etkilerinin Analizi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(2),1144-1161.
- Pramudita, A., Sukoco, B.M, Wu W.Y. ve Usman, I.(2021). The effect of psychological contract on job related outcomes: The moderating effect of stigma consciousness, *Cogent Business & Management*, 8(1).
- Rahman, U.U., Rehman, C.A., Imran, M.K. and Aslam, U. (2017). Does team orientation matter? Linking work engagement and relational psychological contract with performance, *Journal of Management Development*, 36(09), 1-12.
- Robnson, S. L., Kraatz, M. S. and Rousseau, D.M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study, *Management Journal*, 37(1), 137-152.
- Schaufeli, W.B ve Bakker, A.B.(2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal Of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A. ve King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: a revie, *The Journal Of Educational Research*, 99, 323-338
- Suazo, M. M. (2002). An examination of antecedents and consequences of psychological contract breach, *Doctoral Thesis*, University of Kansas. Erişim adresi:<https://www.worldcat.org/oclc>.
- Tallman, R. (2001). Impact of psychological contracts in new employees. (*Doktora Tezi, Manitoba Üniversitesi, Canada*). Erişim adresi: <https://mspace.lib.umanitoba.ca/xmlui/handle/1993/2004>.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141, Doi: 10.1037/1072-5245.14.2.121.
- Van Scotter, J.R. Motowidlo, S.J. ve Cross, T.C. (2000). Effect of task performance and contextual performance on systemic rewards, *Journal or Applied Psychology*, 85(4),526,535.
- Vantilborgh, T., Bidee, J. , Pepermans, R., Griep, Y and Hofmans, J.(2016). Antecedents of Psychological Contract Breach: The Role of Job Demands, Job Resources, and Affect, *Plos One*, May 12, 1-22.