ResearchGate

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: https://www.researchgate.net/publication/343691217

Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Performansına Etkisi: Havaalanı Yer Hizmet (The Effect of Psychological Contract Violation on Job Performance: The Case of Employees in Ground Hand...

Article · August 2020

CITATION
1

READS
48

3 authors, including:



Bedirhan Elden
Erciyes Üniversitesi
16 PUBLICATIONS **8** CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:

BİRİNCİ ULUSLARARASI BİLİMSEL VE MESLEKİ ÇALIŞMALAR KONGRESİ View project

All content following this page was uploaded by Bedirhan Elden on 17 August 2020.

The user has requested enhancement of the downloaded file.

Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Performansına Etkisi: Havaalanı Yer Hizmet Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama
(The Effect of Psychological Contract Violation on Job Performance: The Case of Employees in Ground Handling Services in Airports)

Bedirhan ELDEN[1]

ÖZET

Psikolojik sözleşme ve iş performansı işletmeler için önemli konulardır. Psikolojik sözleşmesi ihlal edilen bireylerin iş performansları azalabilir, işgörenler zaman içerisinde örgütten soğuyabilir. Bu çalışma psikolojik sözleşme ihlali ile iş performansı arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşabilmek için alandan toplanan veriler anket tekniği yardımıyla analiz edilmiştir. Bu amaçla hazırlanılan anket çeşitli illerdeki 247 havaalanı yer hizmet çalışanına uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre psikolojik sözleşme ihlali ve iş performansı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Bu araştırmada bazı kısıtlılıklar bulunmakla birlikte geleceğe yönelik bir takım öneriler de verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sözleşme İhlali, İş Performansı, Havaalanı Yer Hizmet Çalışanları

ABSTRACT

Psychological contract breach and job performance are crucial issues for organizations. The job performance of individuals whose psychological contract is violated may decrease, and employees may get colder from the organization over time. Bu çalışma, psikolojik sözleşme ihlali ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Data obtained by means of the questionnaire was analysed in order to realize the aim of the study. The questionnaire prepared for this purpose was applied to 247 airport ground service workers in various provinces. According to the results, it appeared to be a negative relationship between psychological contract breach and job performance. There are some limitations and suggestions for further researches in this study.

Keywords: Psychological Contract Violation, Job Performance, Airport Ground Handling Services

1. GİRİŞ

Geleneksel psikoloji yaklaşımlarının sağlıklı çalışanların değişen ihtiyaçlarına yanıt vermekte yetersiz kalması, pozitif psikoloji akımının gelişmesine ortam hazırlamıştır. Pozitif psikoloji, pozitif kişilik özelliklerini, insanların pozitif duygularını ve bunları ortaya çıkaran şartları araştıran bütüncül bir olguyu ifade etmektedir (Seligman vd.,2005).

[1] Kayseri Üniversitesi, Pınarbaşı MYO, Öğretim Görevlisi

Rekabetin yüksek düzeyde olduğu çalışma hayatında örgütler çalışan davranışlarını inceleyerek bireysel ve örgütsel seviyede performansı artırmaya çalışmaktadırlar. Bu süreç içerisinde örgüt-işgören ilişkileri, paylaşılan değer ve ödüllerin hakkaniyetli olması, her iki tarafın da birbirinden açık veya açık olmayan beklentileri gibi konular önemli yer tutmaktadır. Bu durumda örgüt-işgören iletişiminde belirleyici olan faktörlerden bazıları o işletmede var olan adalet düşüncesi ve tarafların birbirine kapalı veya açık, bir biçimde verdiği sözleri ne kadar gerçekleştirdiğini belirleyen psikolojik sözleşmedir.

Tarafların birbirlerine verdiği sözler beklentilerin bir parçasıdır ve tüm sözler beklentileri içermektedir. Fakat beklentiler her zaman söze dayanan unsurları içermeyebilir. Tarafların birbirlerine verdikleri sözleri yerine getireceklerine dair inanç, beklentinin yerine getirileceğine olan inançtan psikolojik olarak daha güçlüdür. Beklentiler, bir durumun gerçekleşip gerçekleşmeyeceğine ilişkin genel bir inançken sözler, neyin neden ve ne zaman olacağına ilişkin daha spesifik bir inançtır (Conway, 2005). Beklentiler kişilere göre farklılıklar gösterebilir. Psikolojik sözleşmenin içeriği taraflarca açık olarak konuşulmamakla beraber her iki tarafın belli ettiği çeşitli ipuçlarından (işletmede gerçekleşen uygulamalar, söylenen sözler, ödüllerin dağıtılış biçimlerinden vb.) anlaşılmaktadır. Burada var olan beklentiler "algılanmış vaadlerden oluşan beklentiler" olduğu için psikolojik sözleşmede meydana gelebilecek ihlaller çok daha güçlü olumsuz örgütsel davranış boyutlarının gerçekleşmesine sebep olabilecektir (Bilgin, 2001). Bu kapsamda yapılan bu çalışmanın amacı, örgütlerde yaşanan psikolojik sözleşme ihlalleri ile iş performansı arasındaki ilişkiyi rekabetin yüksek seviyede yaşandığı havaalanı yer hizmet işletmelerinde yapılan ampirik bir araştırma ile belirlenmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI VE HİPOTEZLER

2.1 PSİKOLOJİK SÖZLEŞME VE İHLALİ

Psikolojik sözleşme kavramı ilk defa 1960'da Angyris tarafından kullanılmış, istihdam ile ilgili ilişkide tarafların birbirlerini algılama gücünün yerleşikliği ve birey ile örgüt arasında belirlenen değerler olarak ifade edilmiştir. Psikolojik sözleşmede, tarafların yükümlülükleri ve istihdam ilişkisine olan inançları karşılıklı yönleriyle incelenir (Cullinane ve Dundon, 2006).

Psikolojik sözleşme, örgüt ve işgören arasında karşılıklı beklentilerin, başarı ve başarısızlığın ele alındığı, açıkça ifade edilmemiş ama hissettirilmiş bir anlaşmadır. Karşılıklı sorumluluklara dayanmaktadır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010).

Psikolojik sözleşmenin özellikleri maddeler halinde aşağıda sıralanmaktadır (Morrison, 1994);

- Psikolojik sözleşmedeki beklentiler sözle ve yazılı olarak ifade edilmemektedir ve psikolojik sözleşmede beklentiler kişilerin algılarına dayanmaktadır.
- Psikolojik sözleşmede ilgili taraflar birbirlerine karşılıklı bağımlıdır.
- Psikolojik sözleşmede taraflar birbirine karşı aralarında psikolojik mesafeler oluşturmaktadır.
- Psikolojik sözleşmelerin yapısı dinamiktir.

Psikolojik sözleşme ihlali, tarafların yükümlülüklerinde, birinin veya her ikisinin başarısız olması, sorumluluklarını yerine getirilmemesi durumudur. İhlal, işgörenin vaatlere ve inançlarına dair yaptığı bilişsel ve zihinsel hesaplama yapmasını ifade etmektedir (Demiral, 2008).

Psikolojik sözleşme ihlali ile ilgili yapılan çalışmaların neredeyse tamamı aynı konulara değinmekte olup, ihlalin işgörenler üzerinde negatif etkiler oluşturduğu saptanmıştır. Psikolojik sözleşme ihlalinden kaynaklanan negatif etkiler, işgörenin kurumuna ne kadar borçlu hissettiği ölçüde değerlendirmesinin sonucu ortaya çıkmaktadır (Üçok, 2012).

2.2 İŞ PERFORMANSI

Literatürde iş performansı ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır. Bu tanımlamalardan bazıları şunlardır; iş performansı "*Bir işin yerine getirilmesidir*". Diğer bir tanıma göre "*Bir işi yapan kişinin, işi yapabildiğine dair neler yaptığının nitel ve nicel olarak ifadesidir*". Başka bir ifadeye göre ise, "*bir işin miktar, nitelik, zaman ve maliyet etkinliği dikkate alınarak yapılması ve işin gereklerine uyum kabiliyetinin, verimliliğinin, başarısının ve işine olan ahlaki yaklaşımının bütününü oluşturan bir tanım*" olarak ifade edilmektedir (Ertan, 2008, Gürkaynak, 2017).

İş performansı ile ilgili araştırmalar incelendiğinde birçok çalışmada iki boyutlu bir kavram olarak değerlendirilmiş ve bu boyutlar "görev performansı" ile "bağlamsal performans" olarak ifade edilmektedir (Jawahar and Dean, 2007).

Görev performansı, "*ürün veya hizmet üreten veya üretimi mümkün kılan teknik temelleri destekleyen davranışları içermektedir*" (Fisher and Hartel, 2004). Çeşitli çalışmalar incelendiğinde görev performansı, gerçekleştirilecek işin iş tanımında bulunan görevlerin yerine getirilme, yani gerçekleştirilme düzeyidir.

Bağlamsal performans ise, örgütün çalışma hayatındaki organizasyona, sosyal ve ruhsal hayata katkı sağlayan faaliyetleri içermektedir. Ekiplerin başarısı ve örgütün verimliliği bu düzeyde oldukça önemlidir. Çalışma ortamını, zenginleştiren bağlamsal performans, motivasyonel ve sosyal iklime de ayrıca katkı sağlayabilmektedir (Ünlü ve Yürür, 2011).

2.3 HAVAALANI YER HİZMETLERİ

Havaalanları içerisinde farklı görevler, çeşitli görev grupları tarafından yerine getirilmektedir. Yer hizmetleri birimleri, havalimanları içerisinde gerçekleştirilen bazı görevleri ve bu görevleri gerçekleştiren farklı işletmeler içerisindeki farklı birimleri ifade etmektedir. Dünya genelinde büyük bir ekonomi oluşturan havaalanı yer hizmetleri sektörü (Templin, 2012) havaalanları içerisinde uçuş hizmetlerinin gerçekleşmesini sağlayacak destek niteliğindeki çeşitli işleri kapsamaktadır. Bu işler şu alt kategorilerden oluşmaktadır (Resmi Gazete, 1996, Madde-5): *"Temsil, yolcu trafik, yük kontrolü ve haberleşme, ramp, kargo ve posta, uçak temizlik, birim yükleme gereçlerinin kontrolü, uçak hat bakım, yakıt ve yağ, uçuş operasyon, ulaşım, ikram servis, gözetim ve yönetim, uçak özel güvenlik hizmeti ve denetimi"*.
Bu hizmetlerin tümü, bir işletme tarafından sağlanabildiği gibi yolcu hizmetleri başka, uçak hizmetleri ise, başka bir tedarikçi işletmeden sağlanabilmektedir. Farklı yer hizmetleri işlemlerinde farklı birimler görev alabilmektedir (Doganis, 1992).

Kavramsal çerçeveden edinilen bilgilerin ve yukarıda belirtilen ampirik araştırmalardan hareketle işletme içerisinde gerçekleşen psikolojik sözleşme ihlalleri ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olabileceği düşünülerek aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri önerilmiştir.
Hipotez 1: Psikolojik sözleşme ihlali algısı ile çalışanın iş performansı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
Hipotez 2: Psikolojik sözleşme ihlali algısı ile çalışanın görev performansı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Psikolojik sözleşme ihlali algısı ile çalışanın bağlamsal performansı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

3. YÖNTEM

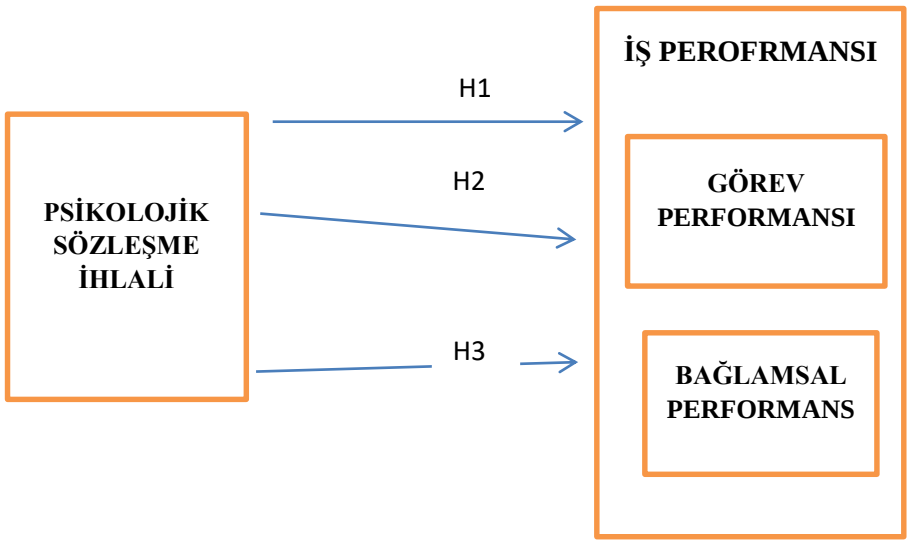
Çalışmanın örneklemi İstanbul, Ankara, Antalya ve Kayseri İllerindeki havaalanlarında çalışan ve kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılan 247 havaalanı yer hizmet çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmanın verileri anket tekniği ile toplanmıştır.

İşgörenlerin psikolojik sözleşme ihlali algısı Robinson ve Rouseseau (1994) tarafından geliştirilmiş ve 9 maddeden oluşan "Psikolojik Sözleşme İhlali Ölçeği" ile ölçülmüştür. Ankete verilen yanıtlar 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişmektedir. Anketin güvenirlik katsayısı 0,92'dir.

Çalışanların iş performanslarını ölçmek için on altı ifade ve iki boyuttan (görev performansı ve bağlamsal performans) oluşan "İş Performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeğin dokuz ifadesi Goodman ve Syvantek (1999) tarafından görev performansını belirlemeye yönelik olarak geliştirilmiştir. Ölçeğin kalan yedi ifadesi ise Jawahar ve Carr (2007) tarafından bağlamsal performansı ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. İş performansı ölçeğinin güvenilirliği (Cronbach's alpha) 0,932 olarak tespit edilmiştir. Görev performans boyutunun güvenilirliği (Cronbach's alpha) 0,912, bağlamsal performans boyutu güvenilirliği (Cronbach's alpha) ise 0,834 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın modeli Şekil 1'deki gibidir;

Şekil 1: Araştırma Modeli



4. BULGULAR

Araştırmaya katılanların %42,5'i kadın, %52,5'i erkekler oluşturmaktadır. 29 ve altı yaş grubu %52,2 dir. Önlisans mezunları %50,2 ile büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Çalışanlar çoğunlukla %51,4 ile 2-3 yıl çalışma deneyimine sahip bireylerden oluşmaktadır. Çalışmaya katılanların %77'si yolcu hizmetleri ile ilgili alanlarda görevlidir. Geri kalan %23'lük kısım ise teknik alan çalışanlarıdır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik ve İşle İlgili Özellikleri

Cinsiyet	**N**	**%**	**Yaş**	**N**	**%**
Erkek	142	52,5	29 ve altı	129	52,2
Kadın	105	47,5	30 ve üstü	118	47,8
Eğitim	**N**	**%**	**Kıdem**	**N**	**%**
Lise ve Dengi	19	7,7	0-1 Yıl	69	27,9
Önlisans	124	50,2	2-3 Yıl	127	51,4
Lisans	85	34,4	4-5 Yıl	34	13,8
Lisansüstü	19	7,7	5 Yıldan Fazla	17	6,9
Görev Yeri					
Teknik Hizmetler		63		23	
Yolcu Hizmetleri		184		77	

Araştırmada, değişkenler arasındaki ilişkilere dair bulgular ve analiz sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Araştırmalarda, analizi yapmaya geçmeden önce inceleme için; kullanacağımız istatistiksel metodun parametrik veya nonparametrik olacağına karar vermek gerekmektedir. Parametrik yöntemler ile inceleme yapmak için bazı varsayımların karşılanması gerekmektedir. Bu varsayımlar (Kalaycı, 2010);

1- Veriler aralıklı ya da oransal olmalıdır,

2- Veriler normal dağılıma uymalıdır (basıklık ve çarpıklık değerleri -1 ve +1 arasında olmalıdır),

3- Grup varyansları eşit olmalıdır.

Bu sebeple araştırmada öncelikle parametrik yöntemlerin varsayımlarından verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığına verilerin çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakarak kontrol edilmiştir. Sonuçlar Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2 Değişkenlerin Normal Dağılım Testi Sonuçları

Ölçekler	**Çarpıklık**	**Basıklık**
Psikolojik Sözleşme İhlali	,897	,324
İş Performansı	,761	,176

Tabloda verilen değerler incelendiğinde verilerimizin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir. Daha sonrasında; bağımsız değişkenimiz olan psikolojik sözleşme ihlali ve bağımlı değişkenimiz olan iş performansına ait verilerin varyanslarının eşit olup olmadığı kontrol edilmelidir. Varyansların eşitliğini kontrol etmek için Levene"s testi kullanılmaktadır (Bayram, 2013).

Varyansların eşitliğini kontrol etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler kurulmuştur;

H0: $\sigma_1^{\ 2} = \sigma_2^{\ 2}$

H1: $\sigma_1^{\ 2} \neq \sigma_2^{\ 2}$

Burada $\sigma_1^{\ 2}$ çalışanların psikolojik sözleşme ihlallerine ait verilerin varyansını, $\sigma_2^{\ 2}$ ise çalışanların iş performanslarına ait verilerin varyansını ifade etmektedir. Levene"s testine ait sonuçlar Tablo 3'de görülmektedir.

Tablo 3 Levene's Testi

Levene's Testi	
F	**Sigma**
2,268	,007

Levene's testi neticesinde elde edilen Sigma değeri 0,05"ten büyük olduğu için (p > 0,05) H0 kabul edilir ve H1 red edilir. Yani havaalanı yer hizmet çalışanlarının psikolojik sözleşme ihlali algısı ve iş performanslarına ait verilerin varyanslarının homojen olduğuna karar verilir. Araştırmadaki verilerin normal dağılım göstermesi sonucunda analizlerde parametrik testlerin kullanılması tercih edilmiştir.

Tablo 4'ü incelediğimizde psikolojik sözleşme ihlali ile iş performansı arasında kuvvetli negatif yönlü ilişki olduğu görünmektedir (r=0,764; p<0,01). Görev performansı, psikolojik sözleşme ihlali ile (-0,642; p<0,01) katsayısında kuvvetli negatif yönlü ilişki içerisindedir. Bağlamsal performans ile görev performansı (0,841; p<0,01) yüksek düzeyde pozitif yönlü ilişkiler içerisindedir.

Tablo 4: Korelasyon Analizi

Değişkenler	Psikolojik sözleşme ihlali	İş Performansı	Görev Performans	Bağlamsal Performans
PSİ	1			
İş Performansı	-0,764**	1		
Görev Performans	-0,648**	0,807**	1	
Bağlamsal P.	-0,773**	0,864**	0,841**	1

Araştırmanın 1. hipotezinde çalışanlar tarafından algılanan psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların iş performansı düzeylerini negatif yönde etkilediği öngörülmektedir. Psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların iş performansı düzeyleri üzerindeki etkisini (Hipotez 1) incelemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 5'de görüldüğü üzere psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların iş performansı üzerindeki etkisini inceleyen model anlamlıdır (β = -,718, p<0.000; R2 = 0.503, p<0.001). Dolayısıyla 1. Hipotez doğrulanmıştır. Bir diğer ifadeyle çalışanların psikolojik sözleşme ihlali düzeyleri arttıkça çalışanların iş performansı düzeyleri azalmaktadır.

Tablo 5 Psikolojik Sözleşme İhlali ile İş Performansı İlişkisi

Model (Bağımsız Değişkenler)	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Beta	Anlam Düzeyi	İç İlişki İstatistikleri	
	B	Standart Hata			Tolerans Değeri	VIF Değeri
Sabit	,108	,119				
Psikolojik Sözleşme İhlali	-,906	,045	-,718	,000	1,000	1,000
R	,762					
R^2	,503					
Düzeltilmiş R^2	,500					
Anlam Düzeyi	,000					
Durbin-Watson	1,925					

Bağımlı Değişken: İş Performansı

Araştırmanın 2. hipotezinde çalışanlar tarafından algılanan psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların görev performansı düzeylerini negatif yönde etkilediği öngörülmektedir. Psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların görev performansı düzeyleri üzerindeki etkisini (Hipotez 2) incelemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6'da görüldüğü üzere psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların görev performansı üzerindeki etkisini inceleyen model anlamlıdır (β = -,697, p<0.000; R2 = 0.424, p<0.001).

Dolayısıyla 2. Hipotez doğrulanmıştır. Bir diğer ifadeyle çalışanların psikolojik sözleşme ihlali düzeyleri arttıkça çalışanların görev performansı düzeyleri azalmaktadır.

Tablo 6 Psikolojik Sözleşme İhlali ile Görev Performansı İlişkisi

Model (Bağımsız Değişkenler)	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Beta	Anlam Düzeyi	İç İlişki İstatistikleri	
	B	Standart Hata			Tolerans Değeri	VIF Değeri
Sabit	3,762	,161				
Psikolojik Sözleşme İhlali	-,738	,034	-,697	,000	1,000	1,000
R	,642					
R^2	,424					
Düzeltilmiş R^2	,413					
Anlam Düzeyi	,000					
Durbin-Watson	1,976					

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

Araştırmanın 3. hipotezinde çalışanlar tarafından algılanan psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların bağlamsal performansı düzeylerini negatif yönde etkilediği öngörülmektedir. Psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların bağlamsal performansı düzeyleri üzerindeki etkisini (Hipotez 3) incelemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 7'de görüldüğü üzere psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların görev performansı üzerindeki etkisini inceleyen model anlamlıdır (β = -,697, $p<0.000$; $R2 = 0.424$, $p<0.001$). Dolayısıyla 2. Hipotez doğrulanmıştır. Bir diğer ifadeyle çalışanların psikolojik sözleşme ihlali düzeyleri arttıkça çalışanların görev performansı düzeyleri azalmaktadır.

Tablo 7 Psikolojik Sözleşme İhlali ile Bağlamsal Performansı İlişkisi

Model (Bağımsız Değişkenler)	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Beta	Anlam Düzeyi	İç İlişki İstatistikleri	
	B	Standart Hata			Tolerans Değeri	VIF Değeri
Sabit	4,948	,064				
Psikolojik Sözleşme İhlali	-,618	,025	-,741	,000	1,000	1,000
R	,774					
R^2	,617					
Düzeltilmiş R^2	,609					
Anlam Düzeyi	,000					
Durbin-Watson	1,995					

Bağımlı Değişken: Bağlamsal Performansı

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çalışmanın sonuçları, psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların iş performansı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Ayrıca çalışma psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların iş performansı alt boyutları, görev performansı ve bağlamsal performans arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermiştir.

Bu çalışmanın amacı, yazındaki birçok araştırmada doğrulanan psikolojik sözleşme ihlalinin iş performansı üzerindeki etkisini sorgulamaktır. Çalışanlar tarafından güçlü bir şekilde algılanan psikolojik sözleşme ihlalinin varlığı, çalışanların iş performanslarında önemli bir belirleyici faktör olacağı varsayılmıştır.

Psikolojik sözleşme algısal ve dinamik bir yapıdadır. İşverenler psikolojik sözleşmeyi daha iyi anlamak için psikolojik sözleşmenin zaman içerisinde değişebileceğini anlamalıdır. İşgörenin işe başladıktan sonraki yıllar içerisinde, işgörenin örgütten, örgütün işgörenden beklentileri değişmekte, farklı yükümlülükler ortaya çıkmaktadır (Demiral, 2008). Bu değişimler işgörenin kişisel yorumlamalarıyla ortaya çıkabilmekte veya dışsal etkiler (ekonomik dalgalanmalar vb.) etkisinde oluşabilmektedir. Başarılı değişimler yapabilmek için sözleşmeye çelişki oluşturmadan tarafların aralarında anlaşarak ve zamana yayarak hareket etmek gerekir (Dağlı, 2016).

Örgütler başarılı işgörenini koruyarak ve mevcut işgörenlerini geliştirerek gelişebilirler. Başarılı ve kilit personelin kaybı örgüt için en büyük zararlardan birisidir. Önümüzdeki yıllar örgüt ile işgörenin psikolojik sözleşmelerinin gerçekleştirildiği örgütlerin yıldızlarının parlayacağı bir dönem olacaktır. Bu örgütlerde örgütü benimsemiş işgörenler, girişimci ve rekabete dayalı ekonomiye yeni bir boyut kazandıracaktır. Bu yüzden hem gelecekte başarılı olmak isteyen örgütler hem iyi bir kariyer hedefleyen bireyler psikolojik sözleşmenin gerçekleşmesi için üstlerine düşen sorumlulukları yerine getirmelidirler.

6.KAYNAKÇA

Bayram, Nuran, Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi, Ezgi Kitabevi, İstanbul 2013.

Bilgin, L. (2001). "Psikolojik sözleşmelerin oluşumu, gelişimi ve ihlalinde toplu ve bireysel sözleşmenin rolü", Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 8, Sayı: 1, 1-18.

Cihangiroğlu N, Şahin B (2010) Organizasyonlarda önemli bir fenomen: psikolojik sözleşme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. 6 (11):* 1-16.

Conway, N. ve Briner, R.B. (2005), Understanding Psychological Contracts At Work: A Critical Evaluation of Theory and Research. New York: Oxsford University Pres Inc.

Cullinane N, Dundon T (2006) The psychological contract: A critical review, *International Journal of Management Reviews, 8 (2)*: 113-129.

Dağlı M (2016) Psikolojik sözleşme ihlalleri, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel adalet algısı ilişkisine yönelik bir araştırma, Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Demiral Ö (2008) Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bölüm Dalı, Niğde.

Demiral Ö, Doğan S (2009) Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32:* 47-80.

Doganıs Rigas (1992).The Airport Business, Thomson Publishing Company, London

Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu Ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme, Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Gregory B. Fisher and Charmine E.J. Härtel, Evidence for crossvergence in the perception of task and contextual performance: A study of Western expatriates working in Thailand. Cross cultural management: An international Journal, 11(2), 2004, s.4.

Gürkaynak, B. (2017). Çalışan İş Performansının Değerlendirilmesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Etkililiği Ve Kişilik Özelliklerinin 95 Rolü Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

I.M. Jawahar, and Dean Carr. "Conscientiousness and Contextual Performance the Compensatory Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange", Journal of Managerial Psychology, 22, 2007, s.331.

Kalaycı, Şeref, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikler, Asil Yayın Dağıtım, Ankara 2014.

Morrison ED (1994) *Psychological Contracts and Change*.(Human Resource Management).

Resmi Gazete (1996) Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği SHY-22, Tarih: 22.08.1996, Sayı: 22741.

Seligman, Martin. E. P.; Tracy A. Steen; Nansook Park ve Christopher Peterson. "Positive Psychology Progress." American Psychologist, 60, 2005, 410–421.

Templin, C. (2012) Competition for Airport Services- Ground Handling Services in Europe: Case Studies on Six Major European Hubs, Airport Competition (Editör: Niemeier, H., Müller, J. ve Gillen, D.)., Ashgate, 393-412.

Üçok DI (2012) Sinik tutum ve psikolojik sözleşme ihlali algısının tükenmişlik üzerindeki etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

View publication stats