



## Öz saygı ve Öz yeterliliğin Prososyal Hizmet Davranışı Üzerindeki Etkisinde Mutluluğun Düzenleyici Rolü: Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerine Bir Çalışma

### *The Moderating Role of Happiness in the Effect of Self Esteem and Self Efficacy on Prosocial Service Behavior: A Study on White-Collar Employees*

Merve Gözde DURMAZ<sup>1</sup>, Benan ARDA<sup>2</sup>, Pelin KANTEN<sup>3</sup>, Gülten GÜMÜŞTEKİN<sup>4</sup>

#### Öz

Bu çalışmada öz saygı ve öz yeterliliğin prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolü incelenmektedir. Araştırma kapsamında bireylerin kendilerine yönelik öz eleştiri ve kendi yeteneklerine yönelik olan inancının topluma fayda sağlamaya yönelik güdüleriyle birleşerek işgörenlerin çalışma arkadaşlarına karşı yardımcı olmaya yönelik davranışlarını şekillendireceği, işgörenlerin mutluluk duygusunun bu süreçte anlamlı rol üstleneceği varsayılmıştır. Araştırma amacı kapsamında Çanakkale ilinde yer alan büyük ölçekli işletmelerde çalışmakta olan 108 beyaz yakalı çalışandan anket tekniği ile veriler elde edilmiştir. Elde edilen verilere uç değer analizi, normallik testi, açıklayıcı faktör analizi, korelasyon analizi yapılmış yapısal eşitlik modeliyle hipotezler test edilmiştir. Analizler sonucunda anlamlı bulgulara ulaşılmıştır. Araştırma bulgularına göre, öz saygı ve öz yeterliliğin prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rol üstlendiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Öz saygı, öz yeterlilik, prososyal hizmet davranışı, mutluluk

**Makale Türü:** Araştırma

#### Abstract

The purpose of this study was to investigate the impact of self esteem, self efficacy, and happiness on employees' prosocial service behavior. The study hypothesized that individuals who have high self esteem, self efficacy, and a motivation to benefit society are more likely to help their colleagues. Additionally, the study assumed that the level of happiness of employees would moderate the relationship between self-esteem, self-efficacy, and prosocial behavior. Data was collected from 108 white-collar employees working in large-scale enterprises in Çanakkale province through a survey method. The data was analyzed using extreme value analysis, normality test, explanatory factor analysis, and correlation analysis. The results of the study indicate that happiness plays a significant moderating role in the relationship between self esteem, self efficacy, and prosocial service behavior.

**Keywords:** Self esteem, self efficacy, prosocial service behavior, happiness

**Paper Type:** Research

<sup>1</sup> Öğretim Görevlisi Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine Meslek Yüksekokulu, mervegözde.durmaz@comu.edu.tr. ORCID: 0000-0003-1000-8316

<sup>2</sup> Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, benanardaa@gmail.com. ORCID: 0000-0001-7530-5966

<sup>3</sup> Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, pelinkanten@comu.edu.tr. ORCID:0000-0002-6487-0203

<sup>4</sup> Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, ggumustekin@comu.edu.tr. ORCID: 0000-0003-0561-1989

## Giriş

Öz saygı bireyin kendi davranışlarını ve özelliklerini duygusal olarak değerlendirmesi olarak tanımlanmıştır. Rosenberg'e (1965) göre öz saygı, bireyin kendisine yönelik olumlu ve olumsuz tutumlarını yansıtmaktadır (Brailovskaia ve Margraf, 2020). Bireyin kendisini değerlendirmesi; duygusal iyi oluşu, başkalarıyla ve çevresindeki dünya ile nasıl ilişki kurduğu, nelere giriştiği ve nelerden kaçındığı, bireyin hayatından neleri çıkardığı üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir. Leary ve MacDonald (2003), Mruk (2006), Trzesniewski vd. (2006) tarafından yapılan tehlikeli çalışmalar bu görüşü destekleyen niteliğe sahip olarak; zihinsel sağlık ve mutluluk, kişisel ilişkilerin kalitesi ve başarı dahil olmak üzere bireylerin arzu ettikleri yaşamsal sonuçların benlik saygısı ile yüksek düzeyde ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmışlardır (Zeigler-Hill, 2013).

Öz yeterlilik ise, bireysel davranışları değiştirmek için iyi niyetlerin oluşmasına katkı sağlamakta ve yeni bir davranışı sürdürme ve/veya istenmeyen bir davranışa karşı koymak için çabalama güdülenmektedir (Schwarzer ve Luszczynska, 2008). Bandura (1997) tarafından geliştirilen sosyal bilişsel teoriye göre, bireyin motivasyonu ve eylemleri büyük ölçüde önsezi ile düzenlenmektedir. Davranışı etkileyen temel faktörlerden biri olan algılanan öz yeterlilik; bireylerin istenen sonuca ulaşması için gerekli olan belirli bir eylemi gerçekleştirme yeteneğine olan inancıdır. Öz yeterlilik işlevsel bir özellik göstermektedir (Luszczynska vd., 2005). Bireyin kendi özüne yönelik değerlendirmesinin ve bireyin istediği sonuçlara yönelik davranışlarını yönlendiren öz yeterliliğin işgörenlerin, duygusal iyi oluşlarıyla beslenerek iş davranışlarını prososyal yönde şekillendireceği düşünülmektedir.

Wilson öznel iyi oluş üzerine yaptığı araştırma sonucunda mutlu insanı; “genç, sağlıklı, iyi eğitilmiş, tatmin edici gelire sahip, yüksek özgüvenli, işte morali yüksek, farklı cinsten kişilerle sosyal etkileşimi bulunan, mütevazî amaçları olan bir kişi” olarak ifade etmiştir (Turkdoğan, 2017). Çoğu birey için mutluluk yaşamdaki yegâne olmasa bile nihai hedef konumundadır. Bununla birlikte mutlu bir insan yaptığı bir işte daha verimli, sosyal çevresinde arkadaş canlısı, politika ve prosedürlere daha az aykırı davranma eğilimi gösteren bir yapıya sahiptir (Ng, 1996). Çağlar boyunca birçok düşünür ve filozof mutluluğu yüce bir değer olarak görmüş ve bireyin mutluluk arayışının diğer tüm arayışların temelinde yattığını gözlemlemiştir (Diener vd., 2009). Bireylerin mutluluk arayışının sonucunda toplumsal fayda odaklı davranışların sergilenme olasılığının yüksek olacağı düşünülmektedir. Bettencourt ve Brown'ın (1997) üzerinde durduğu üzere prososyal hizmet davranışı, işgörenlerin hizmet kalitesi sağlamak ve örgütsel ortamın kalkınmasına destek olmak için dış paydaşlar ve çalıştıkları kurumdaki iş arkadaşlarına karşı yönelttikleri ve onlara yardımcı olma özelliği taşıyan davranışlardır (Ackfeldt ve Wong, 2006). Prososyal davranış başkalarına yardımcı olmak, gönüllü davranışlar sergilemek, diğer bireylere nazik davranmak gibi başkalarına fayda sağlamaya yönelik davranışları kapsayan şemsiye bir kavram olarak nitelendirilmektedir (Rinner vd., 2022). Prososyal davranışlar genel anlamda sosyal çevre tarafından arzu edilen davranışlarla ilişkilidir. Bireylerin sosyal olarak arzu edilen veya doğru olduğunu düşündükleri durumlarda prososyal davranışları gerektiğine yönelik kültürel inançlar bulunmaktadır. Toplumsal anlamda prososyal davranışların yarattığı bu durum kuruluşlar için de geçerli olabilmektedir. Bu nedenle işgörenlerin prososyal davranışlarının örgütsel etkinlik açısından önemli olduğu düşünülmektedir (Eren vd., 2014).

Bireylerin öz yeterlilik ve öz saygı düzeylerinin öncül olduğu ve mutluluk duygusunun desteklediği prososyal hizmet davranışlarının temelinde topluma faydalı davranışlar sergilenmesi bulunmaktadır. Topluma fayda sağlama odaklı davranışlar günümüzde işletmeler tarafından desteklenmektedir. Bununla birlikte bireysel güdüleyicilerin davranışların şekillenmesindeki rolünün tespit edilmesinin önem taşıdığı ifade edilebilir. İnsan sermayesine sahip olmanın günümüz çalışma yaşamındaki büyük ölçekli işletmelerde öneminin bir kez daha anlaşıldığı şu günlerde bireysel güdüleyicilerin işgörenlerin örgütsel davranışlarına yansımalarının incelenmesi önem arz etmektedir. Ulusal ve uluslararası alan yazında değişkenler arası ilişkiyi tespit etmeye

yönelik araştırmaların bulunduğu anacak araştırmalarda kullanılan değişkenlerin (öz yeterlilik, öz saygı, mutluluk, prososyal hizmet davranışı) tamamını kapsayan bir araştırmanın bulunmaması araştırmamızın gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu kapsamda araştırma sonuçlarının literatüre naçizane katkı sunacağı düşünülmektedir.

## 1. Kavramsal Çerçeve

### 1.1. Öz saygı

Öz saygının psikolojik refahın belirleyicisi olduğu düşünülmektedir. Bu düşüncenin temelinde öz saygının temel bir insan güdüsü olduğunu ifade eden “kendini geliştirme teorisi” yatmaktadır. Bu kapsamda öz saygı Tesser ve Campbell (1983) tarafından “kendini koruma güdüsü”, Covington (1984) tarafından “kendine değer verme güdüsü”, Maslow (1970) tarafından ise “güçlü” insan ihtiyaçlarından biri olarak tanımlanmıştır. Bu teorilerin tümü bireylerin öz değer duygularını koruma ve geliştirmeye yönelik evrensel bir arzusunun var olduğunu ve bu arzunun engellenmesinin bireyi psikolojik anlamda sıkıntıya sürükleyeceği görüşüne dayanmaktadır. Benlik saygısının sürdürülebilirliği; bireylerin kendilerini koruma güdüsünün gelişmesine, bireylerin kendilerini geliştirme süreçlerine ve bireylerin problemlerle çeşitli başa çıkma stratejilerinin ortaya çıkmasına yardımcı olmuştur (Rosenberg vd. 1995). Donnellan vd. (2011), Mac Donald ve Leary (2012) tarafından benlik saygısı, bireyin bireysel değerine yönelik öznel değerlendirmede bulunması olarak kavramsallaştırılmıştır. Bununla birlikte Rosenberg’e (1965) göre, benlik saygısı bireyin nesnel yeteneklerini ve kabiliyetlerini, bireyin başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğini yansıtmamaktadır. Rosenberg (1965) benlik saygısını bireyin “yeterince iyi olduğu duygusu” olarak kavramsallaştırmıştır. Yüksek benlik saygısına sahip kişiler diğer bireylerle karşılaştırıldığında kendilerini mutlak bir şekilde üstün olarak değerlendirmemektedir. Bu nedenle benlik saygısı, narsist bireylerin özellikleri olarak karakterize edilen aşırı öz saygı ve kendini büyük görmenin aksine, bireyin kendisini kabul etmesi ve kendisine saygı duyması duygularını kapsamaktadır (Orth ve Robins, 2014). Bireyin kendi benliğe yönelik olumlu değerlendirmesi olan benlik saygısı, yetkinlik ve değer olmak üzere iki farklı boyutun birleşiminden oluşmaktadır. Yetkinlik boyutu (yeterlilik temelli öz saygı), bireylerin kendilerini yetenekli ve etkili görme derecesini ifade etmektedir. Değer boyutu ise (değer temelli öz saygı), bireylerin kendilerini değerli olarak hissetme derecesini ifade etmektedir (Cast ve Burke, 2002).

Schlenker’e (1986) göre, öz saygı bireyin yaşam deneyimlerine, çevresiyle sosyal etkileşimine ve çevresinden aldığı geri bildirimlere göre gelişim göstermektedir. Buna rağmen bireyler çoğunlukla yalnızca olumlu geri bildirimleri algılayarak öz saygılarını artırmaya çalışmaktadır (Brailovskaia ve Margraf, 2020: 2192). Diener ve Diener (1995); Diener ve Seligman (2002); Lyubomirsky vd. (2006); MacDonald ve Leary (2012) yaptıkları çalışmalarda benlik saygısının yaşam doyumu, mutluluk ve sosyal destek ile olumlu yönde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Bununla birlikte Baumeister vd. (2003); Sedikides ve Gregg (2003) yaptıkları çalışmalarda benlik saygısı düşük olan bireylerin depresyon semptomlarından muzdarip olduğunu ve genellikle stresli durumlarla başa çıkmak için etkili başa çıkma stratejilerinden yoksun olduğunu tespit etmişlerdir (Brailovskaia ve Margraf, 2020). Rosenberg vd. 1995 tarafından yapılan araştırmaya göre öz saygı ile depresyon, dışlanmışlık, kaygı, alınganlık, gerginlik, sınırlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Rosenberg vd. 1995). Cheng ve Furnham (2003) yaptıkları çalışmada benlik saygısı ve mutluluk arasında ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Lyubomirsky vd. (2006) yaptıkları çalışmada da benlik saygısının mutluluğun ayırt edici öncüllerinde biri olduğunu ve aralarında yüksek düzeyde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Richardson vd. 2009). Alan yazında yüksek benlik saygısının öznel iyi oluş ve olumlu duygulanımla ilişkili olduğu üzerinde durulmuştur. Öz saygı artış eğilimi gösterdiğinde bireyler olumlu duygular yaşarken, öz saygı azalma eğilimi gösterdiğinde ise bireyler olumsuz duygular hissetmektedir. Bireylerin olumsuz olan duygulardan kaçınma eğilimi içinde olması onları öz saygı düzeylerini korumaya yönlendirebilmektedir (Leary ve Baumeister, 2000).

Benlik saygısı üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde küresel anlamda benlik saygısı kavramının, bireyin benliğe karşı olumlu ve olumsuz tutumunun bir bütünü olarak ele alındığı görülmüştür. Son zamanlarda yapılan çalışmalarda ise öznel benlik saygısını incelemenin üzerinde durulmaktadır (Rosenberg vd. 1995). Geçmişten günümüze kadar psikoloji alanında bireylerin yüksek düzeyde olan öz saygı seviyelerini sürdürebilmek için motive oldukları ve bireylerin öz saygı seviyelerini yüksek tutma güdülerinin büyük oranda bireylerin davranışlarının altından yatan temel fikirlerden biri olduğu kabul edilmiştir. Fedakarlık veya saldırganlık, sevgi veya nefret, uyum davranışı veya sapkınlık gibi çeşitli davranış biçimlerinin bireyin kendisini değerli görme ihtiyacından kaynaklandığı düşünülmektedir (Pyszczynski vd., 2004). Furr ve Funder (1998) yaptıkları çalışmada düşük benlik saygısına sahip olan bireylerin genel olarak sosyal yeteneklerinin daha az olduğunu, Cameron vd. (2010) yaptıkları çalışmada düşük benlik saygısına sahip bireylerin durumu riskli olarak değerlendirdikleri zaman daha az prososyal davranışlar sergilediklerini tespit etmişlerdir (Zeigler-Hill, 2013). Alan yazındaki değerlendirmelerden yola çıkarak beyaz yakalı işgörenlerin öz saygı düzeylerinin çalışma arkadaşına yönelik prososyal hizmet davranışlarını üzerindeki anlamlı etkisinin işgörenin çalışma ortamında hissedeceği mutluluk duygusuna bağlı olarak artacağı varsayılmıştır.

## 1.2. Öz yeterlilik

Öz yeterlilik kavramının ortaya çıkışı tarihsel olarak Bandura'nın (1977) sosyal öğrenme teorisine dayanmaktadır. Sosyal öğrenme teorisi 1986'da sosyal bilişsel teori olarak yeniden adlandırılmıştır. Araştırma ve teorilere göre öz-yeterlilik bireylerin nasıl hissettiği, düşündüğü, davrandığı ve kendilerini nasıl motive ettikleri konusunda bir farkındalıktır (Zulkosky, 2009). Öz yeterlilik kavramının, özgüvenden (bireylerin çoğu durumda ne kadar özgüvenli hissettikleri ve hareket ettikleriyle ilgili genel bir kişilik özelliği) veya öz saygıdan (bireyin kendisine ne düzeyde değer verdiği) kavramsal olarak farklılıklar ve sınırlılıklar içermesi, kavramın daha kolay gelişmesine katkı sağlamıştır. Öz güven ve öz saygı ile karşılaştırıldığında öz yeterliliğin, bireylerin belirli bir görevi ne kadar etkili bir şekilde yerine getirebileceklerinin daha güçlü bir yordayıcısı konumunda olduğu gözlemlenmiştir. Öz yeterliliğin üç temel kaynağı bulunmaktadır. Bunlardan ilki olan etkin öz kontrol, öz yeterliliğin en güçlü belirleyicisi konumundadır. İkinci temel kaynak rol modellemidir. Son olarak ise ikna öz yeterliliğin temel kaynaklarından biridir (Heslin ve Klehe, 2006).

Bandura (1986-1997) öz yeterliliği, "bireyin belirli bir görevi başarıyla yerine getirme yeteneğine olan inancı" olarak tanımlanmıştır (Heslin, 1999). Bandura (1977, 1981) yıllarında yaptığı çalışmalar sonucunda bireyin öz yeterliliğinin dört kaynaktan beslendiğini öne sürmüştür. Bu dört kaynak: performans başarısı, temsili deneyimler, sözel ikna ve fizyolojik durumlardaki değişiklikler sonucu algılanan duygusal uyarımadır (Montcalm, 1999). Bandura (1986, 1997) öz yeterliliğin, sosyal bilişsel teoriye dayandığını öne sürmüştür. Sosyal bilişsel teoriye göre, bireyin başarısı ve davranışları, kişisel faktörler (düşünceler, inançlar gibi) ve çevresel koşullar arasındaki etkileşime bağlıdır (Schunk ve Pajares, 2002). Bireylerin öz yeterlilik düzeyleri "bir iş için ne kadar çaba sarf edeceklerini ve engeller karşısında ne kadar dayanabileceklerine işaret eden motivasyon düzeylerinin belirleyicisi konumundadır" (Zulkosky, 2009).

Alan yazında öz yeterlilikle ilgili çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Öz yeterliliğin düşük olması; stres, depresyon, kaygı ve çaresizlik gibi olumsuz duygularla ilişkilendirilmiştir. Düşük öz yeterliliğe sahip bireyler başarıları ve kişisel gelişimleri konusunda karamsar olmaktadır. Buna karşın yüksek öz yeterlilik seviyesi karar verme kalitesi ve akademik başarı dahil olmak üzere çeşitli ortamlarda bireylerin bilişsel süreçlere katılımını ve performansını olumlu yönde etkilemektedir (Zulkosky, 2009). Bandura ve Locke (2003) yaptıkları araştırmalar sonucunda öz yeterliliğin; iş performansını, çocuk ve ergenlerde psiko-sosyal işlevselliği, akademik başarıyı, motivasyonu etkilediğini gözlemlenmiştir (Gosselin ve Maddux, 2003). Bandura (1986, 1997) sosyal bilişsel teoride öz yeterliliğin davranışları ve çevreyi etkilediğini öne sürmüştür. Bireyin öz yeterlilik düzeyinin kaynakları; gerçek performans, dolaylı eylemler (başkası adına yapılan eylemler), sosyal ikna biçimleri ve fizyolojik olaylar olarak sıralanmıştır. Öz yeterliliğin etkilerinin

ise; motivasyon (görev seçimi, çaba, sebat), öğrenme, öz düzenleme ve başarılı olma üzerine olduğunu savunmuştur (Schunk ve Pajares, 2009). Yüksek düzeyde öz yeterliliğe sahip bireyler daha zorlu ve iddialı hedefler seçme eğimindedirler. Yüksek düzeyde öz yeterliliğe sahip bireyler yalnızca hedef belirlemekle sınırlı kalmamaktadırlar; aynı zamanda hedeflere ulaşma konusunda daha ısrarcı davranışlar sergilemektedirler. Maddux ve Lewis'e (1995) göre, öz yeterlilik aynı zamanda bilişsel kaynakların etkili kullanımını ve engeller ile karşılaşıldığında çözüm arama davranışını teşvik etmektedir (Schwarzer ve Luszczynska, 2008). Yüksek düzeyde öz yeterlilik bireyleri karşılaşılabilecek problemler karşısında sıkı çalışmaya ve kararlı davranmaya yönlendirmektedir. Örneğin; büyük yeniliklere imza atan bireylerin, girişimlerin ve politikacıların çoğu tekrarlayan engellere ve sınırlı düzeydeki cesaretlendiriciye karşın devam edebilecek öz yeterliliğe sahiptir. Thomas Edison ampulü icat etmeden önce en az üç bin farklı teoriyi test etmiştir. Van Gogh sadece bir resmi satılmasına rağmen tüm hayatını sanatsal çalışmalarına adanmıştır (Heslin, 1999). Araştırmacıların yaptıkları çalışmalarda öz yeterliliğin akademik motivasyonu, öğrenmeyi, başarıyı etkilediği tespit edilmiştir (Schunk ve Pajares, 2002).

Öz yeterlilik bireyin günlük yaşamında önemli bir yere sahiptir. Araştırmacıların da büyük ilgi gösterdiği konular olan; otokontrol, psikolojik iyi oluş ve uyum, fiziksel sağlık, psikoterapi, eğitim, meslek seçimi ve performans ile ilişkili olduğu alan yazında yapılan araştırmalar sonucunda tespit edilmiştir (Gosselin ve Maddux, 2003). Bireyin öz yeterlilik düzeyi hedefler üzerinde etkisi bulunan bir yordayıcı konumunda olduğu için bireysel davranışlara dolaylı yönden etkisi bulunan bir kavramdır. Öz yeterlilik bireylerin ne tür zorluklarla karşılaşmaya karar verdiğini ve hedefleri ne kadar yüksek belirlediklerini etkilemektedir (Schwarzer ve Luszczynska, 2008). Bandura (1989), öz yeterliliğin önemini vurgulamış ve "bireysel motivasyonun, duyguların ve eylemlerin önemli bir belirleyicisi" olarak öz yeterliliğin işlevsel önemine dikkat çekmiştir (Zulkosky, 2009). Bandura (1982) bireylerin davranışsal, kişisel ve çevresel değişimi etkileyebilmesi için bilişsel aracı faktörler arasında bulunan anahtarın, bireylerin "yaşamlarındaki olayları üretme ve düzenleme" yeteneklerine yönelik olan inançları olduğu üzerinde durmuştur. Öz yeterlilik olarak tanımlanan bu durum, bireyin karşılaşacağı olaylara başa çıkmak için gerekli olan bilişsel, sosyal ve davranışsal becerilerin ne kadar iyi seviyede uygulanabileceğine yönelik kişisel yargılarıdır (Montcalm, 1999). Bandura (1997) ve Schunk (1995) göre, öz yeterlilik düzeyi; görev seçimini, çabayı, dayanıklılığı ve başarıyı etkilemektedir (Schunk ve Pajares, 2002). Literatürdeki çalışmalardan yola çıkarak beyaz yakalı işgörenlerin öz yeterlilik seviyelerinin çalışma arkadaşına yönelik prososyal hizmet davranışlarını üzerindeki anlamlı etkisinin işgörenin çalışma ortamında hissedeceği mutluluk duygusuna bağlı olarak artacağı varsayılmıştır.

### 1.3. Mutluluk

İyi bir yaşamın yaygın olarak kabul edilen bir bileşeni mutluluktur. Ancak mutluluğun doğası gereği tek tip kalıba sokulmuş bir tanımı bulunmamaktadır. Mutluluk, diğer kavramların yanı sıra; zevk, yaşam doyumu, olumlu duygular, anlamlı bir yaşam veya memnuniyet duygusu anlamına gelmektedir. Mutluluğun tek bir tanımının olmamasında filozofların da etkisi bulunmaktadır. Filozoflar mutluluğu tartıştıkları sürece mutluluğun tanımında hemfikir olmadığı sürece mutluluğun tanımı da günümüze kadar tartışılmalıdır. Mutluluk kavramı üzerine eğilmiş ilk düşünürlerden biri Demokritos mutlu yaşamın, mutlu olan bireyin sahip olduklarından (mal varlığı, statü, güç vb.) kaynaklanmadığını, mutlu kişinin yaşam koşullarına tepki verme şekli nedeniyle mutlu olduğunu ileri sürmüştür. Demokritos'un mutluluk tanımı; yaradılış, zevk, tatmin ve öznellik kavramları çerçevesinde şekillenmektedir. Demokritos'un mutluluk kavramı hakkındaki görüşü; Sokrates, Platon ve Aristoteles'in mutluluğun bireyin elinde büyük mallara sahip olmasından ibaret olduğu düşünceleri nedeniyle gizli kalmıştır (Diener vd., 2009).

Sosyal bilim alanında çalışmalar yapan araştırmacılar mutluluğun kavramsallaştırılmasında fikir birliğine varılması gerekliliği üzerinde durmuş ve "bireylerin mutluluk deneyimlerinin öznel durumlardan ve olaylardan kaynaklandığını savunarak mutluluğun öznel doğasını" vurgulamışlardır. "Öznel iyi oluş" birçok mutluluk araştırmacısı

tarafından temelde öznel olan mutluluğu tanımlamak için kullanılan bir terimdir. Öznel iyi oluş, bireylerin yaşamlarına ilişkin değerlendirmelerde bulunmalarıdır. Öznel iyi oluş, bireylerin hem bilişsel tatmin yargılarını hem de ruh hallerini ve duygularının duygusal yönden değerlendirilmesidir (Diener vd., 2009). Toplumda “mutluluk” olarak kavramsallaştırılan “öznel iyi oluş” bir kişinin yaşamını hem bilişsel (örneğin; yaşam doyumu deneyimleri) hem de duygusal (hoş ve hoş olmayan duygusal tepkiler) olarak değerlendirmesidir (Diener ve Diener, 1996). Mutluluğun teorik merkezi, ne hedonik uyumun (haz duygusunun ön planda olması) ne de sosyal karşılaştırmanın her birey tarafından eşit şekilde değerlendirmeye alınmadığına vurgu yapmaktadır. Scitovsky (1976) müzik, edebiyat ve sanat gibi kültürel değerlerin; ev ve araba gibi maddi değeri olan mallardan bireyler için daha fazla hedonik uyuma çağrıştırdığını öne sürmüştür. Frank (1985), Hirsch (1976) ve Ng (1978) tarafından belirli bir sınıflandırmaya tabi olmayı gerektiren mallar ile diğer mallar (kültürel ve sanatsal değerler) arasındaki ayrımın sosyal karşılaştırmayı ortaya çıkardığı öne sürülmüştür. Bu çerçevede bireyin mutluluğu zamanın getirdiği hazcı uyum ve sosyal karşılaştırmanın daha az önemli olduğu alanlara bireysel vaktin ayrılmasıyla maksimize edilebileceği öne sürülmüştür (Easterlin, 2003). Tatarkiewicz (1976) mutluluğu “bir bütün olarak yaşama karşı kalıcı ve haklı bir tatmin duygusu besleme” olarak ifade etmiştir (Frey ve Stutzer, 2000).

Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade (2005), bir kişinin sürekli mutluluk düzeyinin üç ana faktör tarafından belirlendiğini öne sürmüşlerdir. Bu üç faktör; mutluluk için genetik olarak belirlenmiş bir uç nokta, duruma bağlı faktörler (örneğin; cinsiyet, eğitim, kültür), bireyin dahil olduğu faaliyetler ve uygulamalardır. Seligman (2002), mutluluğu formüle etmiştir. Seligman’a (2002) göre bireyin kalıcı mutluluk düzeyi; kişinin mutluluk için belirlediği alan, yaşam koşulları ve kişinin kontrolü altındaki faktörlere bağlıdır (Diener vd., 2009). Hills ve Argyle (2002) yaptıkları çalışmada Oxford Mutluluk Ölçeğinin dışadönüklük, yaşam tatmini, öz saygı pozitif yönde yüksek ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (Hills ve Argyle 2002). Bireyin genel mutluluğu çeşitli faktörlere bağlı olarak değişim göstermektedir. Bireyin genel mutluluğu her alanda kendisini gösterebilen beklentiler ve kazanımlar arasındaki farka, bireyin farklı alanlardaki fayda arayışının göreceli önemine bağlı olarak değişim göstermektedir (Easterlin, 2003). Wilson’un yaptığı araştırmanın sonuçlarını inceleyen Synder (1195), Keles vd. (2003), Keyes vd. (2002), Phan vd., Wigfield vd. (2000), Eccles vd. (2005), Vygotsky (1978), Pajares (1996), Bandura (1997), Bandura (1977) yaptıkları bir dizi çalışma sonucunda sosyo-demografik özelliklerin (sağlık durumu, eğitim seviyesi, gelir seviyesi, medeni durum, cinsiyet, dini eğilim, güven, çalışma durumu, yaş, çocuk sayısı vb.), iş tatmini, kişisel özellikler, zeka düzeyi gibi değişkenlerin mutluluğun öncülleri olduğunu tespit etmişlerdir (Turkdoğan, 2017). Heller vd. (2004), Lucas (2008), Steel vd. (2008) yaptıkları çalışmalarla dışadönüklük, nevrotiklik (duygusal dengesizlik), kontrol odağı, iyimserlik ve benlik saygısının, öznel iyi oluş ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir (Fisher, 2010).

Seligman (2002) ve Wrzesniewski vd. (1997) işgörenlerin yaptıkları işte yüksek bir amaca hizmet ettiklerini düşünmeleri durumunda veya yaptıkları işe değer atfettikleri durumlarda (meslek aşkı) gerçek anlamda daha mutlu olacaklarını ileri sürmüşlerdir. Judge ve Bono (2001), Judge ve Husrt (2008) ve Judge vd. (2008) yaptıkları çalışmalarda bireylerin sahip olduğu olumlu duygusal eğilimler ve temel öz değerlendirmelerinin (iç kontrol odağı, benlik saygısı, öz yeterliliği ve duygusal istikrarı) yüksek olmasının, yaptıkları işte mutlu olma eğilimlerini etkilediği sonucuna ulaşmışlardır (Fisher, 2010). Borgonovi (2008) Amerika’da 29 eyalette yaptıkları çalışmada gönüllük ile iyi oluş arasında pozitif yönde ilişki olduğunu tespit etmiştir (Aknin vd., 2015). Moynihan vd. (2015) yaptıkları çalışmanın sonuçlarında başkalarına yardım etme arzusunun hem mevcut mutluluğun hem de kümülatif yaşam memnuniyetinin güçlü bir yordayıcısı olduğunu tespit etmişlerdir. Bununla birlikte çalışmada prososyal motivasyon ile mutluluk arasındaki ilişkinin yalnızca kamu çalışanları ile sınırlı olmadığı, özel sektör çalışanlarında da ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir (Moynihan vd., 2015). Hui vd. (2020), Weinstein ve Ryan (2010), Wilson (200), Amato (1990) araştırmacıların yaptıkları çok sayıda çalışmayla, prososyal davranışlar ile iyi oluş arasında pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna

ulaşmıştır. Aknin vd. (2010), von Bonsdorff ve Rantanen (2010) yaptıkları çalışmalarda prososyal davranış ile iyi oluş arasında pozitif ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Martela ve Ryan (2016) yaptıkları çalışmayla olumlu sosyal davranışın hayırsever iyi oluş üzerinde olumlu etkileri olduğunu tespit etmişlerdir (Rinner vd., 2022).

#### 1.4. Prososyal Hizmet Davranışı

Prososyal terimi kavramsal olarak, bir başkasının yararına olması amaçlanan her türlü davranışın uygulamaya konulmasıdır (Dunfiled, 2014). Brief ve Motowidlo (1986) prososyal davranış kavramını, başkalarına fayda sağlama işlevine sahip olan, örgütün işleyişi için önemli çıkarımları bulunan bir davranış yelpazesini kapsayacak şekilde genişleterek tanımlamada bulunmuştur (Brief ve Motowidlo, 1986). Prososyal davranışlar, yardım etme, paylaşma, teselli etme, iş birliği yapma ve gönüllü olma gibi kişisel çıkarları göz önünde tutmadan başkalarına fayda sağlama temeline dayanan bir eylemler kategorisidir. Bununla birlikte prososyal davranışlar, insan olmanın ne anlama geldiğini merkeze alan “kendine nasıl davranılmasını istiyorsan, diğer bireylere o şekilde davran” altın kuralı çerçevesinde şekillenmiştir (Snippe vd. 2017). Prososyal davranışlar; başkaları üzüldüğünde onları teselli etme, başkalarının acil durumlarında yardımcı olmaya çalışma, ihtiyaç halinde başkalarına yardımcı olma gibi diğer bireylere fayda sağlamayı amaçlayan davranışlardır (Davis vd. 2016).

Bettencourt ve Brown, (1997) prososyal davranışı, işgörenlerin işletmeye ve diğer bireylere yönelik yardımsever davranışları olarak kavramsallaştırılmaktadır. Prososyal davranışlar; görev tanımlı müşteri hizmetleri sunumu, müşteriye hizmet sunumunda ekstra rol davranışı ve iş birliği içermektedir (Kim ve Qu, 2020). Bettencourt ve Brown (1997) prososyal hizmet davranışlarını; ekstra rol hizmet davranışı, rol tarafından belirlenen hizmete davranışları ve işgören iş birliği olmak üzere üç türe ayırmıştır. Ekstra rol müşteri hizmet davranışı, işgörenin resmi rol gerekliliklerinin ötesine geçen müşterilere hizmet vermede işgörenin isteğe bağlı gelişen davranışlarıdır. Rol tanımlı müşteri hizmet davranışı, işletmenin müşterilerine hizmet verirken işgörenlerden beklenen davranışları ifade etmektedir. İşgörenlerden beklenen davranışlar olarak değerlendirilmesinin nedeni; normlara, iş tanımlarına ve performans değerlendirmesine dayalı olarak örgütsel belgelerle de belirtilen açık yükümlülüklerle dayanmasından kaynaklanmaktadır. İş birliği ise, birbiriyle ilişki içerisinde olan işgörenlerin yakın çalışma gruplarındaki diğer işgörelere yardımcı olmaya yönelik davranışlarıdır (Bettencourt ve Brown, 1997).

Bettencourt ve Brown (1997) işgörenlerin hizmet sektöründe “müşterilerin isteklerine karşılık verme ve işletmeyi dış çevreye karşı temsil etmeye yönelik kendilerine atfettikleri rollerin var olduğu” üzerinde durmuşlardır. Genel çerçevede iş akışında, hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin çalışma arkadaşlarına ve müşterilere karşı yönlendirdiği olumlu davranışları temsil edebilecek olan prososyal hizmet davranışları üzerinde durulmaktadır (Limpanitgul vd. 2013). İşgörenlerin prososyal hizmet davranışları müşteri odaklı hizmet olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte prososyal hizmet davranışları hizmet sunumu üzerinde önemli etkiye sahip olmaktadır (Cheng ve Chen, 2017). Müşterilerin bakış açısına göre, hizmet sunumunda bulunan işgörenlerin prososyal davranışları hizmet sektöründe müşteri odaklı hizmet olarak tanımlanabilir. Bu çerçevede prososyal davranış hizmet sunumunda bulunan işgörenleri ve yöneticileri için kritik öneme sahiptir (Lee vd. 2006).

Literatürde prososyal hizmet davranışının öncülleri ve ardıllarını belirlemeye yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Ackfeldt ve Wong (2006) yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgüt içi iletişim ve güçlendirme ile prososyal hizmet davranışı arasında pozitif yönde ilişki; profesyonel gelişim ile prososyal hizmet davranışı arasında negatif yönde ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Ackfeldt ve Wong, 2006). Jin vd. (2021) yaptıkları çalışmada rol stresörleri ile prososyal hizmet davranışları arasında negatif yönde; iş tatmini ile prososyal hizmet davranışı arasında pozitif yönde ilişki olduğu tespit etmişlerdir (Jin vd., 2021). Jung vd. (2023) yaptıkları araştırmaya göre prososyal hizmet davranışı ile öz kabul, özerklik, yaşamın anlamı, personel güçlendirme, iş tatmin, iş-yaşam dengesi arasında pozitif yönde ilişki olduğu

sonucuna ulaşmışlardır (Jung vd., 2023). Kim ve Jang (2019) hemşirelerde yaptıkları araştırmaya göre; örgütsel iletişim doyumu ve duygusal emeğin işöğrenlerin prososyal hizmet davranışını anlamlı düzeyde etkilediği tespit etmişlerdir (Kim ve Jang, 2019).

Bateman ve Organ (1983), Judge (2001), Spector (1997) yaptıkları çalışmalarda daha mutlu olan işöğrenlerin daha pragmatik, devamsızlık yapma eğilimi daha az, daha iş birlikçi ve arkadaş canlısı olduğunu, işöğrenlerin iş devir hızının daha yavaş olduğunu ve başkalarına yardım etmeye daha istekli olduklarını tespit etmişlerdir. George ve Brief (1992), Pavot ve Diener (1993), Spector (1997), Wright ve Cropanzano (2000) araştırmalarının sonucunda daha mutlu insanların; işleriyle daha fazla meşgul olduğunu, daha fazla para gelir elde ettiğini, işöğrenlerin iş arkadaşları ve müşterilerle daha iyi ilişkilere sahip olduğunu tespit etmişlerdir (DiMaria vd., 2020).

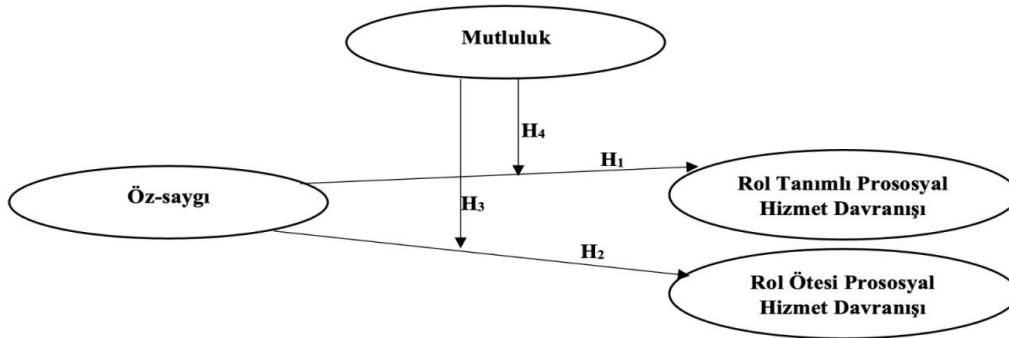
Literatürdeki değerlendirmeler kapsamında işöğrenlerin bireysel öncülleri arasında değerlendirilebilecek öz saygı ve öz yeterlilik düzeylerinin prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinin olacağı ve var olan etkide mutluluğun yordayıcı rol üstleneceği varsayılmıştır.

## 2. Yöntem

Araştırma veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada aynı zamanda mutluluğu, öz saygıyı, öz yeterliliği ve prososyal hizmet davranışını ölçmek amacıyla dört ayrı ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerde yer alan ifadelerin yanıtları için beş aralıklı Likert tipi metrik ifadeye yer verilmiştir. Araştırma modelinde öz saygı ve öz yeterlilik bağımsız değişken, mutluluk düzenleyici değişken, prososyal hizmet davranışı ise bağımlı değişkenlerdir. İlgili örneklemden elde edilen verilere öncelikle SPSS keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış (DFA), sonrasında ise araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Şekil 1. Araştırma modeli



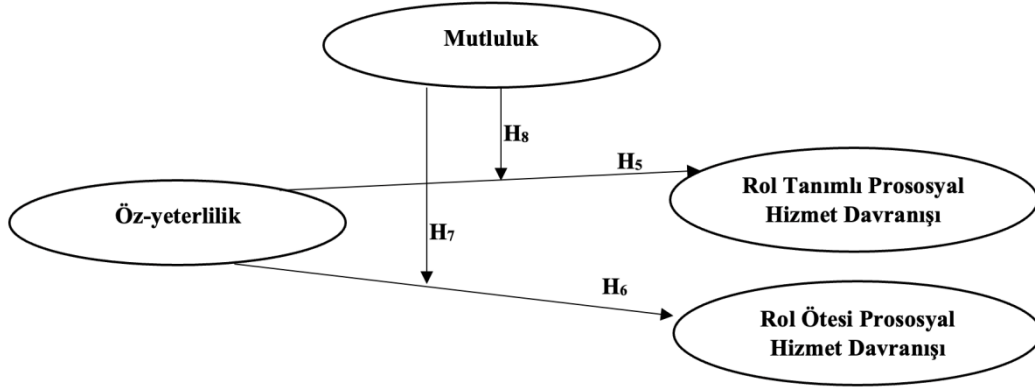
H<sub>1</sub>: Öz saygının rol tanımlı prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H<sub>2</sub>: Öz saygının rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H<sub>3</sub>: Öz saygının rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolü bulunmaktadır.

H<sub>4</sub>: Öz saygının rol tanımlı prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolü bulunmaktadır.





H<sub>5</sub>: Öz yeterliliğin rol tanımlı prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H<sub>6</sub>: Öz yeterliliğin rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi bulunmaktadır.

H<sub>7</sub>: Öz yeterliliğin rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolü bulunmaktadır.

H<sub>8</sub>: Öz yeterliliğin rol tanımlı prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolü bulunmaktadır.

## 2.1. Araştırmanın Kapsamı ve Örnekleme

Araştırmanın konu açısından kapsamı öz saygı, öz yeterlilik, mutluluk ve prososyal hizmet davranışı arasındaki ilişkilerin açıklanması ile sınırlandırılmıştır. Araştırma evrenini Marmara bölgesinde büyük ölçekli firmalarda çalışmakta olan beyaz yakalı işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Kolayda örnekleme çalışma için ihtiyaç duyulan büyüklükteki örnekleme ulaşıncaya kadar en kolay ve en ulaşılabilir deneklerden veri toplanmasıdır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Maliyet ve zaman avantajları nedeniyle araştırmada kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın uygulama açısından kapsamını ise kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen ve Çanakkale ilinde yer alan dört büyük ölçekli işletmelerin beyaz yakalı işgörenleri oluşturmaktadır. Teslim edilen 200 anket formundan geri dönen 108 (%54) anket formu değerlendirme kapsamına alınmış, yapılan uç değer analizi sonucunda 102 (%51) anket ile analizler gerçekleştirilmiştir.

## 2.2. Araştırmanın Ölçekleri

Anketin oluşturulmasında uluslararası literatürde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerin Türkçe'ye uyarlamasını yapan araştırmacıların çalışmalarından yararlanılmıştır. Ackfeldt ve Wong (2006) tarafından geliştirilen Prososyal Hizmet Davranış Ölçeği, Yeşiltaş ve vd. (2013) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş çalışmasından alınmıştır. Ölçek 21 ifade ve çalışma arkadaşına yönelik prososyal hizmet davranışı, müşteri odaklı prososyal hizmet davranışı (rol tanımlı ve rol ötesi prososyal hizmet davranışı) olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Çalışma kapsamında çalışma arkadaşına yönelik rol ötesi prososyal hizmet davranışı ve çalışma arkadaşına yönelik rol tanımlı prososyal hizmet davranışı boyutları kullanılmıştır. Çalışma örnekleminin büyük ölçekli firmalarda çalışmakta olan beyaz yakalı işgörenlerden oluşması, firmaların beyaz yakalı işgörenlerinin müşteriye hizmet sunumunda ön safta yer almaması, beyaz yakalı işgörenlerin müşteriye hizmet sunumunda dolaylı etkileşiminin bulunması nedeniyle araştırmada çalışma arkadaşına yönelik rol tanımlı ve rol ötesi prososyal hizmet davranışı boyutları kullanılmıştır. Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen mutluluk

ölçeği çalışma kapsamında Türkçe'ye çevrilerek kullanılmıştır. Ölçek 8 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. Rosenberg (1965) tarafından geliştirilen öz saygı ölçeği çalışma kapsamında Türkçe'ye çevrilerek kullanılmıştır. Ölçek 10 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. Schwarzer ve Jerusalem (1995) tarafından geliştirilen öz yeterlilik ölçeği çalışma kapsamında Türkçe'ye çevrilerek kullanılmıştır. Ölçek 10 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır.

### 3. Bulgular

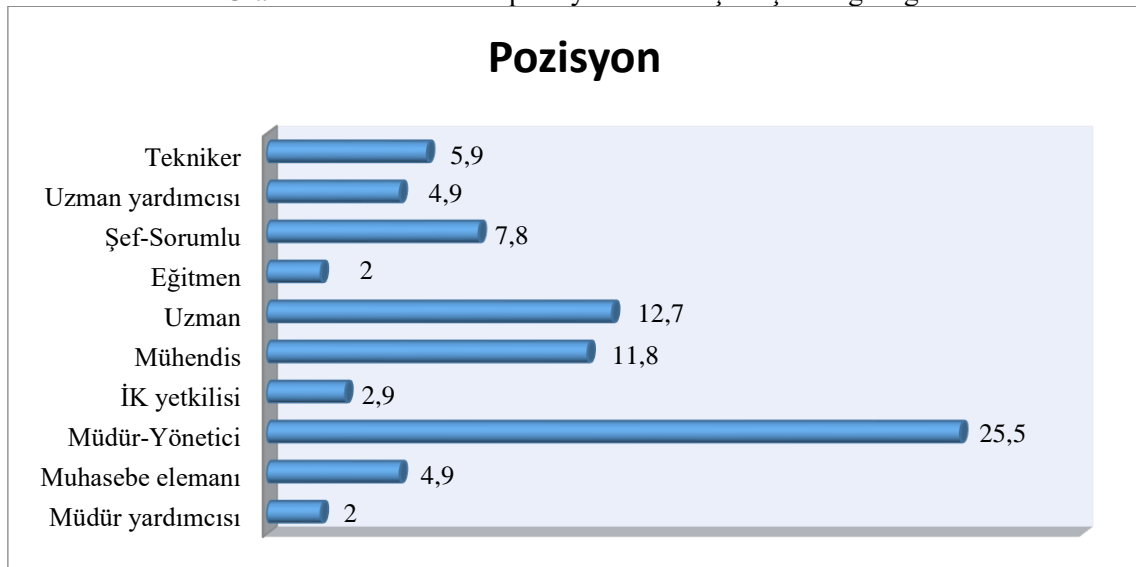
#### 3.1. Demografik Bulgular

Tablo1. Demografik bulgular

Cinsiyet	Kişi Sayısı (%)	Yaş	Kişi Sayısı (%)	Medeni Durum (%)	Kişi Sayısı (%)	Deneyim	Kişi Sayısı (%)	Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı (%)
Kadın	38,2	18-25	2,0	Evli	69,6	0-3 yıl	30,4	İlköğretim	2,0
Erkek	59,8	26-33	41,2	Bekar	29,4	4-7 yıl	29,4	Lise	8,8
Kayıp Veri	2,0	34-41	26,5	Kayıp Veri	1,0	8-11 yıl	16,7	Önlisans	7,8
Toplam	100	42-49	20,6	Toplam	100%	12-15 yıl	5,9	Lisans	53,9
		50 ve üzeri	9,8			16 yıl ve üzeri	17,6	Lisansüstü	27,5
		Kayıp Veri	0			Kayıp Veri	0	Kayıp Veri	0
		Toplam	100%			Toplam	100%	Toplam	100%

Tablo 1'e göre katılımcıların çoğunluğunu %59,8 ile erkekler oluşturmaktadır. Demografik ağırlığa bakıldığında katılımcıların çoğunluğunu; %41,2 ile 26-33 yaş aralığındakiler, %69,6 ile evliler, %30,4 ile 0-3 yıl deneyime sahip olanlar ve %53,9 ile lisans mezunları oluşturmaktadır.

Grafik 1. Katılımcıların pozisyonlarına ilişkin çubuk grafiği



Grafik 1'e göre, katılımcıların çoğunluğu %25,5 ile müdür-yönetici pozisyonunda görev yapanlar oluştururken bunu; %12,7 ile uzmanlar ve %11,8 ile mühendisler takip etmektedir.

### 3.2. Faktör Analizi ve Güvenirlğe İlişkin Bulgular

Tablo 2. Keşfedici faktör ve güvenilirlik analizleri, açıklanan varyans ve KMO değerleri özet tablosu

Prososyal Hizmet davranışı (kalan madde): 11 KMO: ,781 Varyans: %63,4	Cron. Alpha ,810	Öz saygı (kalan madde): 6 KMO: ,789 Varyans: %51,9	Cron. Alpha	Öz yeterlilik (kalan madde): 10 KMO: ,886 Varyans: %54,6	Cron. Alpha	Mutluluk (kalan madde): 5 KMO: ,826 Varyans: %57,3	Cron. Alpha
1. Faktör: Rol Ötesi Prososyal Hizmet Davranışı Açıklanan Varyans: %29,6	,846	1. Faktör: Öz saygı	,797	1. Faktör: Öz yeterlilik	,899	1. Faktör: Mutluluk	,809
2. Faktör: Rol Tanımlı Prososyal Hizmet Davranışı Açıklanan Varyans: %33,7	,864						

Kaiser-Meyer-Olkin Measura (KMO) değişkenler arası korelasyonları ve faktör analizinin uygunluğunu gösteren testtir. KMO değerinin "0 ile 1" aralığında olması gerekmektedir. KMO değerinin 0,8 üstü değere sahip olması mükemmel olarak değerlendirilmektedir (Yaşlıoğlu, 2017: 75-76). Genel iç tutarlılığın sağlanması için Cronbach's Alpha güvenilirliğinin 0.70' değerinin üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 2013: 7). Tablo 2'deki KMO değerleri örneklemin faktör analizi için yeterli olduğunu, Barlett testi değerleri verilerin normal dağılıma sahip olduğunu ve Cronbach's Alpha güvenilirliği ise her bir değişkenin iç tutarlılığa sahip olduğu göstermektedir.

### 3.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 3. Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5
<b>Mutluluk</b>	3,17	,796	1				
<b>Öz saygı</b>	3,74	,628	,528**	1			
<b>Öz yeterlilik</b>	3,86	,553	,384**	,471**	1		
<b>Rol Ötesi Prososyal Hizmet Davranışı</b>	3,74	,723	,093	,132	,231*	1	
<b>Rol Tanımlı Prososyal Hizmet Davranışı</b>	4,23	,509	,096	,208*	,355**	,161	1

\*\*p<0.01      \*p<0.05

Tablo 3'e göre mutluluk, öz saygı, öz yeterlilik ve prososyal hizmet davranışının boyutları olan rol ötesi ve rol tanımlı prososyal hizmet davranışları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Literatürde korelasyon katsayısının 0,3'ten küçük olması zayıf bir ilişki olduğunu, korelasyon katsayısının 0,3-0,5 olması durumunda orta düzeyde korelasyon olduğu ve 0,5'ten büyük korelasyon değeri ise yüksek düzeyde ilişkinin var olduğunu göstermektedir (Heale ve Twycro, 2015: 67). Bu kapsamda mutluluk ile öz saygı ve öz yeterlilik arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Öz saygı ile rol tanımlı prososyal hizmet davranışı arasında zayıf yönde bir ilişki; öz yeterlilik ile rol ötesi prososyal hizmet davranışı arasında zayıf yönde bir ilişki, öz yeterlilik ile rol tanımlı prososyal hizmet davranışı arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada mutluluk ile rol ötesi ve rol tanımlı prososyal hizmet davranışı, öz saygı ile rol ötesi prososyal hizmet davranışı arasında herhangi bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

### 3.4. Hiyerarşik Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Öz saygı ve öz yeterliliğin, rol ötesi ve rol tanımlı prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun düzenleyici rolünü belirlemek için Hayes (2013) tarafından geliştirilen Process Makro uzantısı (Model-1) kullanılarak regresyon analiz yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar aşağıdaki tablolarda verilmektedir.

Tablo 4. Öz saygı ile rol ötesi prososyal hizmet davranışı ilişkisinde mutluluğun düzenleyici rolüne yönelik hiyerarşik regresyon analizi

Sabit	B	Standart Hata	t	p	Alt sınır %95 güven aralığı	Üst sınır %95 güven aralığı
Öz saygı	,034	,084	,403	,688	3,679	3,976
Mutluluk	,069	,084	,826	,411	-,097	,235
Etkileşim (Öz saygı×Mutluluk)	-,154	,054	-2,840	,005	-,262	-,046

Tablo 4'te görüldüğü üzere; öz saygı rol ötesi hizmet davranışını etkilememektedir. Bu bağlamda H<sub>2</sub> hipotezi desteklenmemiştir. Bağımsız değişken olan özsaygı bağımlı değişken olan rol ötesi prososyal hizmet davranışını etkilemediğinden ve aralarında herhangi bir ilişki de bulunmadığından düzenleyiciliğe ilişkin H<sub>3</sub> hipotezi de desteklenmemiştir.

Tablo 5. Öz saygı ile rol tanımlı prososyal hizmet davranışı ilişkisinde mutluluğun düzenleyici rolüne yönelik hiyerarşik regresyon analizi

Sabit	B	Standart Hata	t	p	Alt sınır %95 güven aralığı	Üst sınır %95 güven aralığı
Öz saygı	,135	,059	2,275	,025	,107	,253
Mutluluk	-,032	,059	-,544	,588	-,150	,085
Etkileşim (Öz saygı×Mutluluk)	,075	,039	1,939	,055	-,002	,151
<b>Model Özeti</b>	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>F</b>	<b>p</b>		
Etkileşim Sonucundaki artan R <sup>2</sup>	,281	,079	2,800	,055		
		,035	3,759	,055		

Tablo 5'te görüldüğü üzere; öz saygı rol tanımlı hizmet davranışını etkilemektedir. Bu bağlamda H<sub>1</sub> hipotezi desteklenmiştir. Öz saygı×Mutluluk etkileşim değerinin b=,075; p>0,05 anlamlı olmadığı görülmektedir. Moderatör etkiye yönelik elde edilen modelin özet değerleri R<sup>2</sup>=0,079; F=2,800; p<0,05 anlamlı olmadığı görülmektedir. H<sub>4</sub> hipotezi desteklenmemiştir.

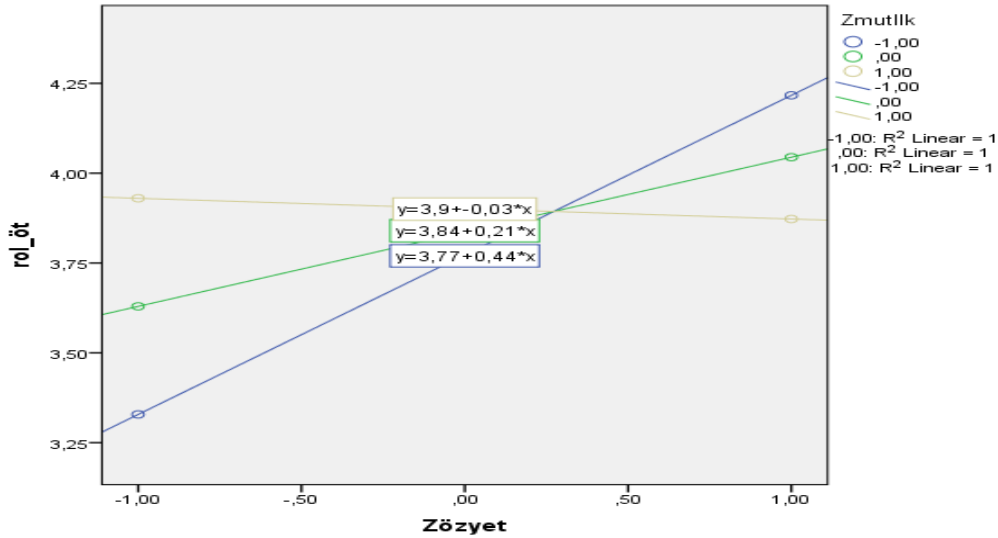
Tablo 6. Öz yeterlilik ile rol ötesi prososyal hizmet davranışı ilişkisinde mutluluğun düzenleyici rolüne yönelik hiyerarşik regresyon analizi

Sabit	B	Standart Hata	t	p	Alt sınır %95 güven aralığı	Üst sınır %95 güven aralığı
Öz yeterlilik	,208	,072	2,868	,005	,064	,351
Mutluluk	,064	,073	,878	,382	-,081	,210
Etkileşim (Öz yeterlilik×Mutluluk)	-,236	,060	-3,930	,000	-,356	-,117
<b>Mutluluğun Düzenleyici Etkisi</b>						
Düşük	,444	,101	4,410	,000	,244	,644
Orta	,280	,072	2,869	,005	,064	,351
Yüksek	-,029	,087	-,331	,742	-,202	,144
<b>Model Özeti</b>	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>F</b>	<b>p</b>		
Etkileşim Sonucundaki artan R <sup>2</sup>	,427	,182	7,281	,000		
		,129	15,446	,000		

Tablo 6’da görüldüğü üzere; öz yeterlilik rol ötesi hizmet davranışını etkilemektedir. Dolayısıyla  $H_6$  hipotezi desteklenmiştir. Öz yeterlilik×Mutluluk etkileşim değeri  $b = -,236$ ;  $p < 0,05$  anlamlı olduğu görülmektedir. Moderatör etkiye yönelik elde edilen modelin özet değerleri  $R^2 = 0,182$ ;  $F = 7,281$ ;  $p < 0,05$  anlamlı olduğu görülmektedir. Öz yeterlilik ve mutluluğun, rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerindeki değişimin yaklaşık ( $R^2 = ,182$ ) % 18’ini açıkladığı görülmektedir.  $H_7$  hipotezi desteklenmiştir.

Mutluluğun farklı düzeylerdeki düzenleyici etkisinin anlaşılması için, Jose (2013) tarafından geliştirilen ModGraph-I programı kullanılarak çizilen, Grafik 2’de mutluluğun düşük, orta ve yüksek değere sahip olduğu durumlarda düzenleyici etkileri verilmiştir. Mutluluğun düşük seviyede olduğunda  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde  $b = ,444$  ( $t = 4,410$ ), orta seviyede olduğunda  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde  $b = ,280$  ( $t = 2,869$ ), yüksek seviyede olduğunda ise  $p > 0,05$  anlamlılık düzeyinde  $b = -,029$ ; ( $t = -,331$ ) gerçekleşmektedir. Bu değerler mutluluğun düşük ve orta seviyede olduğu durumda düzenleyici etkinin devam ettiği, ancak mutluluğun yüksek olduğu durumunda, düzenleyici etkinin ortadan kalktığını göstermektedir.

Grafik 2. Farklı mutluluk düzeylerinde öz yeterliliğin ve rol ötesi prososyal hizmet davranışı ilişkisi



Tablo 7. Öz yeterlilik ile rol tanımlı prososyal hizmet davranışı ilişkisinde mutluluğun düzenleyici rolüne yönelik hiyerarşik regresyon analizi

Sabit	B	Standart Hata	t	p	Alt sınır %95 güven aralığı	Üst sınır %95 güven aralığı
Öz yeterlilik	,176	,052	3,407	,001	,074	,279
Mutluluk	-,045	,052	-,853	,396	-,149	,059
Etkileşim (Öz yeterlilik×Mutluluk)	,079	,043	1,835	,070	-,006	,164
Model Özeti	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>F</b>	<b>p</b>		
	,396	,157	6,083	,001		
Etkileşim Sonucundaki artan R <sup>2</sup>		,029	3,368	,070		

Tablo 7’de görüldüğü üzere; öz yeterlilik rol tanımlı hizmet davranışını etkilemektedir. Dolayısıyla  $H_5$  hipotezi desteklenmiştir. Öz yeterlilik×Mutluluk etkileşim değeri  $b = ,079$ ;  $p > 0,05$  anlamlı olmadığı görülmektedir. Moderatör etkiye yönelik elde edilen modelin özet değerlerine

bakıldığında  $R^2=0,029$ ,  $F=3,368$ ;  $p<0,05$  anlamlı olmadığı görülmektedir.  $H_9$  hipotezi desteklenmemiştir.

## Tartışma

MacDonald ve Leary (2012), Cheng ve Furnham'ın (2003) yaptıkları çalışmalarda öz saygı ile mutluluk arasında pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada öz saygı ve öz yeterlilik ile mutluluk arasında olumlu yönde orta düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öz saygı bireyin kendisine verdiği değeri temsil etmektedir. Öz yeterlilik ise bireyin yeteneklerin ve yeterliliğine yönelik inancıdır. Araştırma kapsamında beyaz yakalı işgörenlerin kendi benliklerine yönelik saygılarının ve yeterliliklerine yönelik inançlarının onların öznel iyi oluş duygularını beslediği ifade edilebilir. Öz saygı ile rol tanımlı prososyal hizmet davranışı, öz yeterlilik ile rol tanımlı ve rol ötesi prososyal hizmet davranışı arasında pozitif yönde ilişki olduğu ve aynı zamanda anlamlı bir etkinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre beyaz yakalı işgörenlerin kendilerine verdiği öz değer işgöreni yalnızca rol gereklilikleri çerçevesinde harekete geçirebileceği, öz saygının çalışma arkadaşına yardımcı olmaya yönelik sınırlı bir güdüleyici olduğu ifade edilebilir. Ancak beyaz yakalı işgörenlerin yeterliliğine yönelik inancının daha güçlü bir güdüleyici olduğu ve bu güdü ile topluma fayda sağlamaya yönelik gerek beklenen rol gereği gerekse de rol dışı davranışlarda bulunabileceği ifade edilebilir.

Çalışmada öz saygının rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerindeki olumlu etkisinin mutluluk düzeyinin düşük ve yüksek olduğu durumlarda anlamlı düzeyde değiştiği tespit edilmiştir. Beyaz yakalı işgörenlerin mutluluk düzeylerinin az olduğu durumda işgörenlerin sahip olduğu öz saygının rol ötesi prososyal hizmet davranışı üzerindeki etkisinin var olacağı ifade edilebilir. Buna göre çalışma ortamındaki kimi koşullar, durumlardan ve/veya iş dışı sebeplerle mutsuzluk duygusu yaşayan işgörenlerin bu duygularının onları yardımcı olmaya yönelik davranışlara daha çok yönlendireceği düşünülebilir. Bireylerin bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirmeye yönelik kendisine verdiği değer ve yeterlilik duygusunun önemli bir güdüleyici olduğu ifade edilebilir. Bu güdüleyicinin varlığının işgöreni rol ötesi yardımcı olmaya yönelik davranışlara yönlendirmede düşük düzeydeki mutluluğun rol üstlendiği araştırma sonuçlarıyla tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öncül olarak değerlendirilen öz saygı ve öz yeterliliğin prososyal temelli davranışlara evrilebilmesinde sahip olunan mutluluk düzeyinin rolünün yadsınamaz olduğu görülmüştür.

## Sonuç ve Öneriler

Çalışma yaşamında işgörenler, politika ve prosedürler gereği olan davranışları yerine getirmekle yükümlüdür. Ancak iş yaşamında her zaman beklenen davranışlar sergilenmeyebilmektedir. Bu gibi durumlarda işgörenlerin çalışma arkadaşlarına ve müşterilere karşı yardımcı olmaya yönelik davranışlarda bulunması alan yazında prososyal hizmet davranışı olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu davranışların temelinde topluma fayda sağlama ve topluma hizmet etme düşüncesi bulunmaktadır. Prososyal hizmet davranışlarının çalışma yaşamının gerekliliklerini kapsayacak şekilde topluma fayda sağlamayı hedeflemesi rol tanımlı davranışlar kapsamında değerlendirilmektedir. Buna karşın işgörenin beklenen rol gerekliliklerinin dışına çıkarak yardımcı olma davranışı ise rol ötesi prososyal hizmet davranışı olarak karşımıza çıkmaktadır. Beyaz yakalı işgörenler ön hat işgörenleri ile karşılaştırıldığında müşteri ile sınırlı etkileşime sahiptir. Buna karşın büyük ölçekli işletmelerin çıktısı olarak farklı departmanlarda pek çok kişinin çalıştığı örgütlerde diğer işgörenlerle sürekli bir arada çalışılmasının işgöreni çalışma arkadaşlarının faydasına yönelik düşünce yapısının oluşmasına ve eylemlerde bulunmaya yönlendireceği düşünülmektedir.

İşgörenlerin mutluluğunu besleyen davranışlar arasında öz saygı ve öz yeterlilik bulunmaktadır. Beyaz yakalı işgörenlerin mutluluk düzeyinin azaldığı durumlarda öz saygının rol ötesi davranışlara yönelik etkisinin artması; bireylerin olumsuz duygulanımının beklentiler dışında davranışlara yönelmeyi harekete geçirebileceği düşüncesi ile ifade edilebilir. Aynı zamanda işgörenlerin mutluluk düzeyinin azaldığı durumlarda öz yeterliliklerinin rol ötesi

davranışlara yönelik etkisinin artması; bireylerin başarılı olma güdüsü ve yeterliliklerine olan inancının olumsuz duygulanımından beslenerek rol ötesi yardımcı olmaya yönelik davranışlara yönelme konusunda bireylerde güdüleyici rol üstleneceği ifade edilebilir. Araştırma sonuçlarında görüldüğü üzere olumsuz duyguların bireysel özellikleri davranışa dökmede daha etkin bir rol üstleneceği görülmüştür. Bu kapsamda beyaz yakalı işgörenlerin duygusal değişimlerinin iş gereği beklenen davranışlar ötesinde hareket etme konusunda işgörenleri cesaretlendirici rol üstleneceğini ifade etmek mümkündür. Güçlü bireysel güdüleyicilerin davranışları harekete geçirmedeki rolü duygusal değişimlerle daha anlamlı hale gelmektedir. Mutluluk duygusunun davranışları şekillendirmede güçlü bir güdüleyici olduğu düşüncesi Hills ve Argyle (2002), Seligman (2002) ve Wrzesniewski vd. (1997), Hui vd. (2020), Weinstein ve Ryan (2010), Wilson (200), Amato (1990) gibi araştırmacıların alan yazındaki çalışmalarıyla da desteklenmektedir. Çalışmanın literatüre olan katkısı bu noktada ortaya çıkmaktadır. Yalnızca yüksek düzeyde mutluluğun davranışları şekillendirmekle kalmayacağı aynı zamanda düşük düzeydeki mutluluğun da davranışları yönlendirmede bir rol üstlendiği görülmüştür. Buna göre işgörenlerin rol ötesi prososyal hizmet davranışı sergileyerek mutluluk arayışı içerisinde olabileceği düşünülebilir. Aynı zamanda belirli yetkinliğe sahip işgörenlerin kendi donanımına, yeteneğine olan inancı ve kendisine duyduğu saygının rol ötesi prososyal hizmet davranışları kapsamında sınırlı bir etkisinin var olduğu ifade edilebilir. Bu sınırlılığın bireysel duygulanım düzeyi ile değişebileceği düşünülmektedir. İleride araştırmacılara karanlık kişilik özelliklerinin prososyal hizmet davranışları üzerindeki düzenleyici rolünün araştırılması tavsiye edilebilir. Araştırmamız Çanakkale ilinde ve ilçelerinde faaliyette bulunan üç adet büyük ölçekli firmanın beyaz yakalı işgörenlerini içerdiği için sınırlılık içermektedir. Bununla birlikte örnekleme ulaşma konusunda yaşanan sıkıntı ve maliyet araştırmanın diğer kısıtlarını oluşturmaktadır.

## Kaynakça

- Ackfeldt, A. L., & Wong, V. (2006). The Antecedents of Prosocial Service Behaviours: an Empirical Investigation. *The Service Industries Journal*, 26(7), 727-745.
- Aknin, L. B., Broesch, T., Hamlin, J. K., & Van de Vondervoort, J. W. (2015). Prosocial Behavior Leads To Happiness in A Small-Scale Rural Society. *Journal of Experimental Psychology: General*, 144(4), 1-28.
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (1997). Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61.
- Brailovskaia, J. & Margraf, J. (2020). How to Measure Self-esteem with One Item? Validation of the German Single-item Self-esteem Scale (G-SISE), *Current Psychology*, 39(6), 2192-2202.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 11(4), 710-725.
- Cast, A. D. & Burke, P. J. (2002). A Theory of Self-esteem. *Social Forces*, 80(3), 1041-1068.
- Cheng, J. C. ve Chen, C. Y. (2017). "Job Resourcefulness, Work Engagement and Prosocial Service Behaviors in The Hospitality Industry". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(10), 2668-2687.
- Davis, A. N., Carlo, G., Schwartz, S. J., Unger, J. B., Zamboanga, B. L., Lorenzo-Blanco, E. I., ... & Soto, D. (2016). The Longitudinal Associations Between Discrimination, Depressive Symptoms, and Prosocial Behaviors in US Latino/A Recent Immigrant Adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 45, 457-470.
- Diener, E. (Ed.). (2009). *Assessing Well-being: (The Evolving Concept of Subjective Well-Being: The Multifaceted Nature of Happiness) The Collected Works of Ed Diener (Vol. 37). Social Indicators Research Series: Springer Netherlands.*
- Diener, E., & Diener, C. (1996). Most People are Happy. *Psychological Science*, 7(3), 181-185.

DURMAZ, M. G., ARDA, B., KANTEN, P., GÜMÜŞTEKİN, G; Öz saygı ve Öz yeterliliğin Prososyal Hizmet Davranışı Üzerindeki Etkisinde Mutluluğun Düzenleyici Rolü: Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerine Bir Çalışma

- Diener, E., Kesebir, P., & Tov, W. (2009). Happiness. *Handbook of Individual Differences in Social Behavior*, 147-160.
- DiMaria, C. H., Peroni, C., & Sarracino, F. (2020). Happiness Matters: Productivity Gains From Subjective Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 21(1), 139-160.
- Dogan, T., Totan, T. & Sapmaz, F. (2013). The Role of Self-esteem, Psychological Well-being, Emotional Self-efficacy, and Affect Balance on Happiness: A Path Model, *European Scientific Journal*, 9(20), 31-42.
- Dunfield, K. A. (2014). A Construct Divided: Prosocial Behavior as Helping, Sharing, and Comforting Subtypes. *Frontiers in Psychology*, 5, 958.
- Easterlin, R. A. (2003). Explaining Happiness. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 100(19), 11176-11183.
- Eren, D., Burke, R. J., Astakhova, M., Koyuncu, M., & Kaygısız, N. C. (2014). Service Rewards and Prosocial Service Behaviours Among Employees in Four and Five Star Hotels in Cappadocia. *Anatolia*, 25(3), 341-351.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Francis, L. J., & Lester, D. (1997). Religion, Personality and Happiness. *Journal of Contemporary Religion*, 12(1), 81-86.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2000). Maximising Happiness?. *German Economic Review*, 1(2), 145-167.
- Goldsmith, R. E. (1986). Dimensionality of the Rosenberg Self-esteem Scale. *Journal of social Behavior and Personality*, 1(2), 253-264.
- Gosselin, J. T., & Maddux, J. E. (2003). Self-efficacy. *Handbook of Self and Identity*, M.R. Leary, J.P. Tangney (Ed.), The Guilford Press: New York London, 218-238.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2013). "Partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance". *Long Range Planning*, 46(1-2), 1-12.
- Heale, R. and Twycross, A. (2015). "Validity and reliability in quantitative studies". *Evidence Based Nursing*, 18(3), 66-67.
- Heslin, P. A. (1999). Boosting Empowerment by Developing Self-Efficacy, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 37(1), 52-64.
- Heslin, P. A. & Klehe, U. C. (2006). Self-efficacy. *Encyclopedia Of Industrial/Organizational Psychology*, SG Rogelberg (Ed.), 2, 705-708.
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale For The Measurement of Psychological Well-Being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073-1082.
- Jin, Y., Cheng, L., Li, Y., & Wang, Y. (2021). Role Stress and Prosocial Service Behavior of Hotel Employees: A Moderated Mediation Model of Job Satisfaction and Social Support. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-15.
- Jung, H. S., Hwang, Y. H., & Yoon, H. H. (2023). Impact of Hotel Employees' Psychological Well-Being on Job Satisfaction and Pro-Social Service Behavior: Moderating Effect of Work-Life Balance. *Sustainability*, 15(15), 1-16.



DURMAZ, M. G., ARDA, B., KANTEN, P., GÜMÜŞTEKİN, G; Öz saygı ve Öz yeterliliğin Prososyal Hizmet Davranışı Üzerindeki Etkisinde Mutluluğun Düzenleyici Rolü: Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerine Bir Çalışma

- Kim, H. ve Qu, H. (2020). "The Mediating Roles of Gratitude and Obligation to Link Employees' Social Exchange Relationships and Prosocial Behavior". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 644-664.
- Kim, Y., & Jang, S. J. (2019). Nurses' Organizational Communication Satisfaction, Emotional Labor, and Prosocial Service Behavior: A Cross-Sectional Study. *Nursing & Health Sciences*, 21(2), 223-230.
- Leary, M. R. & Baumeister, R. F. (2000). The Nature and Function of Self-esteem: Sociometer Theory, In *Advances in Experimental Social Psychology*, 32, 1-62.
- Lee, Y. K., Nam, J. H., Park, D. H. ve Lee, K. A. (2006). "What Factors Influence Customer-Oriented Prosocial Behavior of Customer-Contact Employees?". *Journal of Services Marketing*, 20(4), 251-264.
- Luszczynska, A., Scholz, U., & Schwarzer, R. (2005). The General Self-Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies. *The Journal of Psychology*, 139(5), 439-457.
- Lyubomirsky, S., Tkach, C. & DiMatteo, M. R. (2006). What are the Differences Between Happiness and Self-esteem, *Social Indicators Research*, 78, 363-404.
- Montcalm, D. M. (1999). Applying Bandura's Theory Of Self-Efficacy to The Teaching of Research. *Journal of Teaching in Social Work*, 19(1-2), 93-107.
- Moynihan, D. P., DeLeire, T., & Enami, K. (2015). A Life Worth Living: Evidence on The Relationship Between Prosocial Values and Happiness. *The American review of public administration*, 45(3), 311-326.
- Ng, Y. K. (1996). Happiness Surveys: Some Comparability Issues and an Exploratory Survey Based on Just Perceivable Increments. *Social Indicators Research*, 38, 1-27.
- Orth, U. & Robins, R. W. (2014). The Development of Self-Esteem, *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381-387.
- Pyszczynski, T., Greenberg, J., Solomon, S., Arndt, J. & Schimel, J. (2004). Why Do People Need Self-Esteem? A Theoretical and Empirical Review, *Psychological Bulletin*, 130(3), 435-468.
- Richardson, C. G., Ratner, P. A. & Zumbo, B. D. (2009). Further Support for Multidimensionality within the Rosenberg Self-Esteem Scale, *Current Psychology*, 28, 98-114.
- Rinner, M. T., Haller, E., Meyer, A. H., & Gloster, A. T. (2022). Is Giving Receiving? The Influence of Autonomy on The Association Between Prosocial Behavior and Well-Being. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 24, 120-125.
- Rosenberg, M., Schooler, C., Schoenbach, C. & Rosenberg, F. (1995). Global Self-esteem and Specific Self-esteem: Different Concepts, Different Outcomes, *American Sociological Review*, 141-156.
- Schunk, D. H. & Pajares, F. (2002). The Development of Academic Self-Efficacy. *Development of Achievement Motivation*, 15-31.
- Schunk, D. H., & Pajares, F. (2009). Self-efficacy Theory. *Handbook of Motivation at School*, K.R. Wentzel, A. Wigfield (Ed.), Routledge Taylor & Francis Group: New York, London, 35, 54.
- Schwarzer, R. & Luszczynska, A. (2008). Self efficacy. *Handbook of Positive Psychology Assessment*, W. Ruch, A.B. Bakker, L. Tay, F. Gander (Ed.) 207-217.
- Snippe, E., Jeronimus, B. F., aan het Rot, M., Bos, E. H., de Jonge, P., & Wichers, M. (2018). The Reciprocity of Prosocial Behavior and Positive Affect in Daily Life. *Journal of Personality*, 86(2), 139-146.

DURMAZ, M. G., ARDA, B., KANTEN, P., GÜMÜŞTEKİN, G; Öz saygı ve Öz yeterliliğin Prososyal Hizmet Davranışı Üzerindeki Etkisinde Mutluluğun Düzenleyici Rolü: Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerine Bir Çalışma

Turkdogan, T. (2017). Exploring the Antecedents of Happiness: Reconceptualization of Human Needs with Glasser's Choice Theory. In Quality of life and quality of working life. Ed. (Boas, Alice Vilas) IntechOpen.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017). “Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması”. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46, 74-85.

Zeigler-Hill, V. (Ed.). (2013). Self-esteem (Vol. 1), Psychology Press.

Zulkosky, K. (2009, April). Self-efficacy: a concept analysis. In Nursing forum (Vol. 44, No. 2, pp. 93-102). Malden, USA: Blackwell Publishing Inc.