



**T.C.
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME
ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACI ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turgay SARAÇOĞLU

OSMANIYE / 2019

T.C.
OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACI ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turgay SARAÇOĞLU

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN

Jüri Üyesi: Prof. Dr. M. Fedai ÇAVUŞ

Jüri Üyesi: Dr. Mehmet BİÇER

OSMANİYE / 2019

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS
TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan: DR. ÖĞR. ÜYESİ HÜSEYİN ASLAN

Üye: PROF. DR. M. FEDAİ ÇAVUŞ

Üye: DR. MEHMET BİÇER

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylım.

.. / .. / 2019

Doç. Dr. Müjdat AVCI

Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ETİK BEYANI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. 11 / 07 / 2019

Turgay SARAÇOĞLU

ÖZET
PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ARACI ROLÜ

Turgay SARAÇOĞLU

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN

Temmuz 2019, 95 sayfa

Bu çalışmanın amacı banka çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü belirlemeye yöneliktir. Bu maksatla, Hatay ilindeki banka çalışanı olan 224 katılımcıdan anket aracılığıyla veri toplanmıştır. Verilerin analizinde, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış, değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde, psikolojik sermayenin algılanan örgütsel desteği ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel desteğin de örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği ortaya konmuştur. Ayrıca aracılık testinde algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme.

ABSTRACT**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL SUPPORT IN THE EFFECT OF
PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION****Turgay SARAÇOĞLU****Master Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Asst. Prof. Dr. Hüseyin ASLAN****July 2019, 95 pages**

The aim of this study is to determine the mediating role of organizational support perceived by the effect of psychological capital levels of bank employees on organizational identification. For this purpose, data were collected from 224 participants of the bank employees in Hatay through a questionnaire. Exploratory and confirmatory factor analyzes were performed in the analysis of the data and the correlations between the variables have been determined and model the goodness of fit tests of the model and regression analysis were performed through the structural equality. As a result of the analyzes, it has been determined that psychological capital had a significant effect on perceived organizational support and organizational expression. It has been found that perceived organizational support was significantly influenced by organizational identification positivity. Furthermore, it has been found that the perceived organizational support in the mediation test performs the partial mediating role in the relationship between psychological capital and organizational identification.

Keywords: psychological capital, perceived organizational support, organizational identification.

ÖN SÖZ

Bu denli uzun ve özveri gerektiren bu çalışmanın hazırlanma sürecinde; düşmek üzere olduğum her dakika elimden tutan, her saniye üzerimde desteğini hissettiğim, gece gündüz demeden yardımlarını esirgemeyen bilimsel anlamda yoluma ışık tutan değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN'a; kaybettiğimi düşündüğüm, bundan daha fazlası olmayacak, burası yolun sonu dediğim pek çok zaman düşünceleriyle zihnimi rahatlatan, çalışmama devam etmemde çok değerli katkıları bulunan değerli hocam Prof. Dr. M. Fedai ÇAVUŞ'a; çalışmam boyunca her an yardımını alabildiğim değerli akrabam, büyüğüm, ağabeyim Dr. Abdullah TÜRK'e, maddi manevi her saniye yanımda olan, yetişemediğim her noktaya benim adıma yetişen, desteğini her zaman kalbimde hissettiğim değerli eşim Seden SARAÇOĞLU'na ve en önemlisi yoğun ve stresli çalışma ortamımda en büyük destekçim olan, bugünlere gelmemde en büyük payı sahip, hayatının her anını bize yaptığı fedakarlıklarla geçiren, kısacası ömrünü bize adayan kıymetli annem Sn. Feride SARAÇOĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

Bu çalışma; erken yaşta kaybettiğim ve gökyüzünden bizleri izlediğine inandığım değerli babam Fatih SARAÇOĞLU'na atfedilmiştir.

11 / 07 / 2019

Turgay SARAÇOĞLU

İÇİNDEKİLER

ÖZET	Sayfa iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu	3
1.1.1. Problem Cümlesi	3
1.1.2. Alt Problemler	3
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Araştırmanın Sayıltı ve Sınırlılıkları	5
1.5. Tanımlar	5

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sermaye Kavramı	7
2.1.1 Psikolojik Sermaye Özellikleri	8
2.1.2 Psikolojik Sermaye Boyutları	11
2.2. Algılanan Örgütsel Destek	19
2.2.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavram ve Tanımlamaları	19
2.2.2. Algılanan Örgütsel Destek Kavramsal Temelleri.....	19
2.2.3. Algılanan Örgütsel Adalet Belirleyicileri.....	22
2.3. Örgütsel Özdeşleşme	26
2.3.1. Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi	28
2.3.2. Örgütsel Özdeşleşme Teorileri	29
2.3.3. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri	31
2.4. Psikolojik Sermaye, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki	33
2.4.1. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Destek Arasındaki İlişki.....	33
2.4.2. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki	34
2.4.3. Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki.....	35

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Hipotezleri	38
3.2. Araştırmanın Modeli	38
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	39
3.4. Veri Toplama Araçları.....	40
3.4.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği	40
3.4.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	40
3.4.3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği.....	40
3.5. Araştırmanın Demografik Bulguları.....	41
3.6. Ölçeklerin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği	44
3.6.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği	47
3.6.2. Örgütsel Destek Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği.....	53
3.6.3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği	56

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

4.1. Korelasyon Analizi	60
4.2. Yaş Değişkeni Varyans Analizi.....	60
4.3. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız Örnekleme t Testi.....	62
4.4. Sektör Çalışma Süresi Değişkeni Varyans Analizi	63
4.5. Çalışılan Bölüm Değişkeni Varyans Analizi.....	65
4.6. Yapısal Eşitlik Modeli	67
4.7. Örgütsel Desteğin Aracı Rolü	69

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç	73
5.2. Öneriler.....	75
KAYNAKÇA.....	77
EKLER.....	90
ÖZGEÇMİŞ.....	93
ORJİNALLİK RAPORU.....	94

KISALTMALAR

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

KFA: Keşfedici Faktör Analizi

KOBİ: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme

KMO: Kaiser - Meyer - Olkin

TABLULAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1.	41
Tablo 2.	41
Tablo 3.	42
Tablo 4.	42
Tablo 5.	43
Tablo 6.	43
Tablo 7.	44
Tablo 8.	44
Tablo 9.	45
Tablo 10.	46
Tablo 11.	46
Tablo 12.	48
Tablo 13.	49
Tablo 14.	49
Tablo 15.	50
Tablo 16.	53
Tablo 17.	53
Tablo 18.	54
Tablo 19.	54
Tablo 20.	55
Tablo 21.	56
Tablo 22.	56
Tablo 23.	57
Tablo 24.	57
Tablo 25.	58
Tablo 26.	59
Tablo 27.	60
Tablo 28.	61
Tablo 29.	62
Tablo 30.	63
Tablo 31.	64

Tablo 32. 65
Tablo 33. 66
Tablo 34. 66
Tablo 35. 68
Tablo 36. 68
Tablo 37. 71
Tablo 38. 72



ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Araştırma Modeli.....	39
Şekil 2. Psikolojik Sermaye Birinci Düzey DFA Diyagramı.....	51
Şekil 3. Psikolojik Sermaye İkinci Düzey DFA Diyagramı.....	52
Şekil 4. Örgütsel Destek DFA Diyagramı.....	55
Şekil 5. Örgütsel Özdeşleşme DFA Diyagramı	58
Şekil 6. Yapısal Eşitlik Modeli	67
Şekil 7. SOBEL Testi Birinci Adım.....	69
Şekil 8. SOBEL Testi İkinci Adım.....	70
Şekil 9. SOBEL Testi Üçüncü Adım	70
Şekil 10. SOBEL Testi Dördüncü Adım.....	71

BÖLÜM I

GİRİŞ

Çalışan bireylerin amacı, çalıştıkları örgütlerin kuruluş amaçlarını ve hedeflerini benimsemek ve bu yönde gayret göstermeleridir. İşletmeler ise faaliyetlerine devama edebilme, kar elde edebilme ve büyüme gibi amaçlar taşımaktadır. İşletmelerin sayılan bu hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşabilmeleri ise çalışanların yapmış olduğu işte verimlilik oranlarının yükselmesi ve performanslarının optimum seviyeye gelmesine bağlıdır. Bu açıdan çalışanların kendini önemli hissetmesi ve kendilerine değer ve fikirlerine önem verildiğini bilmeleri önemlidir. Bu bağlamda örgütlerin hedeflerine ulaşabilmelerini sağlamak amacı ile çalışanların yapmış olduğu işlerinde tatmin olması ve çalışanların psikolojik yapısının daha sağlıklı bir hale getirilmesi bu önemi daha da arttırmaktadır.

Küreselleşme sebebiyle kendine göstermeye başlayan artan rekabet ortamına ayak uydurabilmek için örgütler, piyasaya hâkim olabilmek için birçok yeni ve farklı uygulamaya başvurumaktadırlar. Bu uygulamaların odak noktası; insan faktörünün bilinmeyenlerini ortaya çıkarmak ve bireyi örgütsel davranış evrenine dahil etmektir. Günümüzde bireylerin, iyi bir yönetim ile maksimum düzeyde verim verebilecek bir yatırım olduğu, iş yapabilmek için bireyi kolayca gözden çıkaran bakış açısının önüne geçmiştir (Luthans vd., 2007). Bir örgütte çalışan bireylerin kendilerini örgüte atfedebilmeleri birçok pozitif davranışın ana etkenidir (Luthans vd., 2007). Bireylerin bağlı oldukları işletmelerle ‘bir olmaları’ işletmeye davranışsal olarak pozitif tutum ve hareketleri ile ekstra destekte bulunarak kendilerini işletmeye atfetmeleri örgütsel özdeşleşme olarak adlandırılmaktadır (Martin, 2000, s. 268).

Yapılan çalışmada psikolojik sermaye unsuru olan insan değerine atıfta bulunarak, iş gören performansının yine iş görenin olumlu pozitif durumlarıyla doğrudan ilişkili olduğuna temelde çalışanların bugünkü durumsal yapılarına ve gelecekte ne olacaklarına dair açıklama yapılması önemli görülmektedir. (Goldsmith, Veum ve Darity, 1998, s. 17). Bununla birlikte özellikle çalışanların örgütsel destek algılarının kurumsal değere katkı sağlamasına yönelik hissedilen inanç ve kurum

çalışanlarının iyiliğini ve mutluluğunun düşünülmesi gibi olumlu yönlü vurguların çalışanların yapmış oldukları iş ile ilgili bütünleşme yaşamalarına herhangi bir etki olup olmadığının araştırması üzerinde durulmuş olup; araştırma finans sektöründe çalışanlar üzerinde yapılmıştır (Eisenberger vd., 1986, s. 503).

Bu bakış açılarını içine alarak oluşturulan bu çalışmada birinci bölümde problemin durumu, problem cümlesi, bu problematiğe bağlı alt problemler ile çalışmanın amacı, önemi, kapsamı, sayıltı ve sınırlılıkları ve tanımları gibi önemli kısımlar aktarılmıştır. Devamında ise özellikle davranışların yalnızca olumsuz yönlerine ve doğacak menfi neticelere odaklanılması yerine davranışları pozitif odaklayarak hayatın farklı bir yönle sorgulanmasını sağlayan psikolojik sermaye “neyi bildiğimize”, “neye sahip olduğumuzu” veya “kimleri bildiğimize” dair sorulardan ziyade “kim olduğumuz” sorularıyla ilgilenen psikolojik sermaye konusu literatür taramasında ikinci bölüm içinde ele alınmıştır. Yine ikinci bölümün devamında örgütsel özdeşleşme olarak bilinen ve bilişsel olarak bireysel ve örgütsel değerlerin uyumu olarak ele alınan değerlendirme ölçütünde; örgüt değerlerini anlamak, farkındalık ölçütünde ise bütünleşme ile oluşan duygusal boyuttan oluşan ve üyeliğin anlaşılması ve bağlılık oluşması durumu olan özdeşleşme konusu daha çok duygusal-motivasyonel bir yön olarak ele alınmıştır. Sonrasında yönetimin müşterilerine en uygun hizmeti vermek için kalitenin artırılması eğitim, hizmet sisteminin düzenlenmesi ve örgütsel prosedürlerde çalışan odaklı çeşitli destekler verilmesi örgütsel destek değerlerin çalışanları değer algılarına katkı sağlaması hissedilen inanç ve kurum çalışanlarının iyiliğinin ve mutluluğunun düşünülmesi hatta çalışanın onaylanma, saygı görme ve duygusal ihtiyaçlarının giderilmesi ayrıca çalışanın gösterdiği özveriye farklı şekillerde ödüllendirilme yapılması gibi öncülleri içinde barındıran algılanan örgütsel destek kavramı detayları ile ele alınmıştır.

Çalışmanın son bölümünde; araştırma yöntemi ve bulguları ile detaylar aktarılmış olup çalışmada yöntem olarak yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Çalışma özellikle bu alanda ve bu değişkenlerce uygulama sahası olarak çokça kullanılmamış olması nedeniyle finans sektöründe yapılmış ve sonuç için de hem elde edilen verilere detaylı ışık tutulmuş hem de ilgili reel sektör yöneticilerine ve bu alanda çalışma yapmak isteyen akademik camiaya öneriler getirerek bir öngörü oluşturmak istemiştir.

1.1. Problem Durumu

Pozitif yaklaşımların hem bireysel hem de toplumsal etkilerinin yanında, çalışma hayatının da etkisi vardır. Bu önemli etkiden örgütsel davranışların da etkilenmesi kaçınılmaz olacaktır. Pozitif psikolojik sermaye, gelişmekte olan pozitif psikolojiyi ve çalışan bireylerin pozitif psikolojik durumlarını anlatmakta kullanılan önemli bir kavramdır.

Günümüz rekabet koşulları ve teknolojideki hızlı ilerlemeler düşünüldüğünde, insan kaynakları açısından işletmelerin stratejik anlamda rekabet avantajı sağlamalarında en önemli sermayenin insan olduğu gerçeğinden hareketle, bireylerin sahip olmuş oldukları olumlu özellikler işletmelerin hizmet kalitesini etkilemektedir.

İşletmelerin hizmet kalitesinin artırılmasında önemli etkisi olan algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme kavramları da pozitif örgütsel çıktılarının alınmasında önemli iki kavram olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların işletmeye olan katkılarının karşılığını almalarıyla işletme ile olan bütünleşmeleri arttırmaktadır. Dolayısıyla işletmelerin rekabet avantajı sağlamak için çalışanların işletmeye yapmış oldukları katkının artırılması gerekmektedir. Bu katkı ise çalışanların sahip olmuş oldukları psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artırılmasıyla mümkün olmaktadır.

1.1.1. Problem Cümlesi

Psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin bir etkisi var mıdır?

1.1.2. Alt Problemler

- Psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında bir ilişki var mıdır?
- Psikolojik sermaye ile örgütsel destek arasında bir ilişki var mıdır?
- Örgütsel özdeşleşme, örgütsel desteği anlamlı olarak etkilemekte midir?
- Psikolojik sermaye, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek katılımcıların demografik tanıtıcı değişkenliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?

1.2. Araştırmanın Amacı

İşletme yönetimi alanında üretilmiş literatüre ve araştırmalara bakıldığı zaman, örgütsel verimlilik, örgütsel davranış alanında birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmaların özünde ise; işletmelerin nihai amaçlarını gerçekleştirme çabaları görülmektedir. Bu çalışmalar özellikle akademik yazının yanında reel sektöre de değer katacak bilgiler sunmaya gayret etmektedir. Özellikle bu çalışma özelinde de gerek akademiye gerek reel sektöre özellikle çalışan temelli bir takım öngörü oluşturma amacı gütmektedir. Bununla birlikte çalışmanın uygulama alanı göz önüne alındığında finans sektöründe çokça karşılaşılmayan çalışan temelli değer yaratma çabalarına da dikkat çekilmesi gerektiği özellikle vurgulanmaya çalışılmıştır.

Bu araştırmanın amacı artan rekabet ortamında gün geçtikçe odak noktasına dönüşen psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen bir değişken olup olmadığını anlamak ve algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme ilişkisinde aracı bir etkisinin bulunup bulunmadığını belirlemektir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Yapılan araştırmaya gelinceye kadar alan yazına katkı yapmış diğer araştırmalara bakıldığı zaman, çalışan temelli birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Yine çalışma için seçilmiş olan finans sektörü için de literatürde yapılmış birçok çalışma mevcuttur. Ancak bu çalışma özelinde değerlendirilecek olursa; özellikle yapılan işin içinde, bir adet sıfır dahi hataya karışsa çok büyük sorunların ve açıkların yaşanacağı ilgili sektörde çalışan temelli çalışmalara çokça rastlanılmış olmaması ilgili yazına bu yönde bir katkı ihtiyacı hasıl olmuştur. Özellikle yapılan görevde dikkat ve motivasyon unsurunun çok önemli olan bu sektörde, kaynaktan çok değer olan insan faktörü üzerine yapılmaya çalışılan vurgu değerli görülmektedir. Bu öneme dair vurgu entelektüel sermaye ve sosyal sermaye ile daha iyi açıklanabilir. Şöyle ki özellikle teknolojinin bu derece hızlı olduğu dönemde ürün ve hizmetlerin taklit edilebilirliğinin kolaylığı, işletmelerin her zaman bir adım önde olmasını zorunlu kılmaktadır. Sürecin taklidi kaçınılmaz kıldığı bu dönemde işletmeler daha çok değerli, nadir, taklit ve ikame edilemez özellikleri korumak ve bu türden kaynaklara gitmek

durumundadırlar. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde ortalama aynı kaynaklara sahip işletmelerin birbirlerinden çokça farklılaşmadığı aşikardır. Bu noktada devreye giren bir kaynaktan öte değer olan insan faktörü bahse konu taklit edilemeyen en önemli unsur olup, işletme için yatırım yapılması zorunlu olan bir değerdir. Bu bağlamda önemine vurgu yapmaya çalıştığımız çalışmamız tam da bu unsura yani insan faktörüne değer atfetmesinin önemli bir özellik olduğu düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Sayıltı ve Sınırlılıkları

- Araştırmada, banka çalışanlarının araştırma sırasında uygulanmış olan ölçme araçlarına samimi ve doğru cevaplar verdikleri varsayılmıştır.
- Çalışanlara uygulanacak anketler sayesinde elde edilen veriler ile değişkenler çeşitli boyutlarda incelenip analiz edilmiştir.
- Bu araştırmada, konu sınırlılığı açısından, psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme ele alınmıştır.
- Değişkenler kuramsal kısımda açıklanacak olan olgularla ve uygulanacak olan anketlerdeki soruların boyutlarıyla sınırlandırılmıştır.
- Araştırma, değişkenleri ölçmek için geliştirilen anket soruları, yapılan mülakatlar ve toplanan bilgilerle sınırlandırılmıştır.
- Araştırmada çalışma alanı olarak Hatay ili kapsamında değerlendirilmiş olan özel bankalardır. Araştırma farklı sektörlerde ve farklı bölgelerde uygulandığında farklı sonuçların alınması muhtemeldir.

1.5. Tanımlar

Psikolojik Sermaye: Pozitif psikolojik gelişme hali olan psikolojik sermaye şu şekilde tanımlanmaktadır;

- 1- Belirlenen hedefler karşısında azim kararlılığı sergilemek ve gerektiği zaman başarılı olmak için hedefleri umutlara dönüştürmek (umut).
- 2- İçinde bulunulan zaman fark etmeksizin daima başarıyı yakalamak için olumlu göndermelerde bulunmak (iyimserlik).
- 3- Zorlu görevleri üstlenmede kaçınmamak ve görevlerin başarısında sürdürülecek gerekli çaba için kendine olan güveni arttırmak (öz yeterlilik),

4- Terslikler ve güçlükler karşısında boğulmuşken bile kendini yineleyerek toparlamak ve başarıyı yakalamak (dayanıklılık) (Luthans vd., 2007).

Algılanan Örgütsel Destek: İşletme tarafından; işgörenlere verilen değer ve aralarındaki uyumun, işgörenlerin daha verimli performans gösterebilmesi için işletmeye kattığı pozitif davranışlara, işletmenin verdiği önem ve bu doğrultuda ihtiyaçlarını karşılaması olarak tanımlanmaktadır (Bhanthumnavin, 2001).

Örgütsel Özdeşleşme: Bireyin, etkisi altında olduğu grup veya örgütlere kendini atfetme arzusu ile geliştirdiği sosyal etki olarak tanımlanmaktadır (Edwards, 2005, s. 208).



BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde konuyla ilgili kuramsal çerçeve ele alınmıştır.

2.1. Psikolojik Sermaye Kavramı

Psikolojik sermaye kavramı M. Seligman "Authentic Happiness" isimli eserinde, insanların becerilerini güçlü yanlarını ve potansiyellerini ortaya çıkarabilmek amacıyla araştırdığı konular neticesinde ortaya çıkmıştır (Seligman, 2002).

Özellikle 2000'li yılların başı itibari ile bu alanda farklı bilim insanlarınca yeni çalışmalar ortaya koyularak literatür zenginlik kazanmıştır. Bu kavram, insan değerine atıfta bulunarak, işgören performansının yine iş görenin olumlu pozitif durumlarıyla doğrudan ilişkili olduğuna temelde çalışanların bugünkü durumsal yapılarına ve gelecekte ne olacaklarına dair açıklama yapmaktadır (Goldsmith, Veum ve Darity, 1998, s. 18). Bu kavram bireylerin daha çok kuvvetli yönlerine atıfta bulunarak sağlıklı yanlarına ve yaşam enerjilerine odaklanmaktadır. "Psikolojik sermaye var mıdır?" sorusuna yanıt arayan bu olgu, olay aşamasına kişilerin bağlılıklarının artışı ile anlam yükledikleri cevabını doğurmuştur. Bu temelden bakıldığında pozitif psikoloji; kişilerin, grupların ve örgütlerin işleyişi ve büyümesine destek olan tüm etmenlerin mercek altına alınması olarak tanım bulmaktadır (Gable ve Haidt, 2005, s. 106).

Farklı bir tanıma göre psikolojik sermayenin kişilerin kendileriyle alakalı ortaya koydukları değerlere atıfta bulunarak ve bu değerlerin artışıyla pozitif yönde gelişim olduğuna dikkat çekmektedir (Kersting, 2003, s. 16). Kişisel farkındalıkla da ilgisinin hayli kuvvetli olduğu ortaya koyulan bu kavramın yaşama karşı olumlu bir bakış açısıyla üretkenlik ve verimliliği yükselttiği söylenebilir (Luthans vd., 2007). Davranışların yalnızca olumsuz yönlerine ve doğacak menfi neticelere odaklanması yerine davranışları pozitif odaklayarak hayatın farklı bir yanla sorgulanmasını sağlayan psikolojik sermaye, "neye sahip olduğumuzu", "neyi bildiğimize" veya "kimleri bildiğimize" dair sorulardan ziyade "kim olduğumuz" sorusu ile ilgilidir (Luthans vd.,

2004, s. 48).

Esasen pozitif psikolojik sermaye bir kaynaktır ve kişisel performansa teşvik unsurudur ayrıca örgütsel düzeyde insan ve sosyal sermayenin bir parçası olarak getiri performans artışı ve rakipler ile rekabet edebilme avantajı yaratmaktadır (Çetin ve Basım, 2012). Bu alanda özellikle derin çalışmaları olan Luthans'ın kurumsal düzeyde işgörenler üzerinde yaptığı çalışmalarda; pozitif psikolojik sermayenin sabit bir yapısının olmadığı, deneyim ve eğitim gibi desteklemelerle ilerleyebileceği durumu tespit edilmiştir. Buradan hareketle psikolojik sermayenin gerek bireysel gerekse de örgütsel performans düzeyleri üzerinde geliştirilebilir bir yapısının olduğu anlaşılmaktadır (Luthans, 2002, s. 61). Psikolojik sermaye kavramını ortaya koyarken bu kavramın günümüz rekabet ortamında işletmeler açısından önemini vurgulamak konu bütünlüğü açısından değerlidir. Yakın zaman içinde özellikle finansal alanda sadece kısa süreli finansal kaynakları biriktirip bütünleştirme gibi ana stratejileri uygulayan Arthur Andersen, Enron gibi güçlü şirketlerin iflas eşiğine geldiği bilinmektedir.

Temel olarak kaynakların nadir, değerli, taklit edilemez, ikame edilemez, türde olması beklenmektedir (Keskin, 2016). İnsan faktörü ise bu noktada taklit edilemez özelliği ile ön plana çıkmaktadır. Tam bu aşamada devreye giren psikolojik sermaye konusu özellikle rekabet avantajı elde edebilmede önem arz etmektedir. İnsan sermayesi işletmeler için son dönemde popüler bir konu olan entelektüel sermayenin de önemli bir bileşenidir (Keskin, 2016). Elbette bu bileşen psikolojik sermaye konusunda başrol oynayan insan unsurunun rekabette edebilmede önemine ek bir vurgudur. Nitekim son dönemlerde yoğun bir şekilde ortaya konulan çalışmalar, psikolojik sermayenin kurumsal düzeyde süreklilik için esas olan rekabet avantajı sağlamada değerli bir kaynak olarak ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Toor ve Ofori, 2010, s. 93).

2.1.1 Psikolojik Sermaye Özellikleri

İşletme bilimi içinde bir kaynak olarak nitelendirilen insan unsuru bu yönü ile maddi bir varlık gibi nitelendirilmektedir. Ancak insanın kaynaktan öte değer olduğu vurgulanmaktadır. Temel olarak bu değeri anlamak ve onu yönetmek konusunda psikolojik sermaye önemli bir rol üstlenmektedir denilebilir. Bu yeni bakış açısını daha iyi anlaşılması için kavramın belirgin olan bazı özelliklerini incelemekte fayda vardır (Nelson ve Cooper, 2007).

1- Psikolojik sermaye, beşerî sermayeye göre daha ayrıntılı bir kavramdır: Yani sadece eğitim ile geliştirilebilen bilgi ve yetenekleri kapsamaz. İş görenlerin kurumsal süreçlerde edindiği bilgi, beceri ve tecrübelerin yanı sıra, örgüt hafızasını ön plana çıkarmaktadır.

2- Psikolojik sermaye, sosyal sermayeye göre daha ayrıntılı bir kavramdır: Psikolojik sermaye, kurum içindeki sosyal ağlar tarafından sağlanan fırsatlardan ve işlevsel ilişkiler kurulan bir sinerjik bir oluşum ya da etkili iletişimden daha fazlasıdır.

3-Psikolojik sermaye, kuram ve araştırmaya dayanır: Psikolojik sermayeyi bilimsel bir tabanda değerlemek, pratiğe yönelik çalışmalar ve uygulamalar açısından önemlidir. Nitekim bugün pratik olarak uygulamaları kullanılan bu kavramın, sosyal bilişsel kuram (Bandura, 1986) ve umut teorisi (Synder, 2002) gibi teoremlerden beslendiği bilinmektedir.

Genel kullanımda örgütsel performans ve insan kaynakları temelli gelişimlerin ilgili kavramla olan ilişkisini ortaya çıkarmak amacıyla tümdengelim yöntemi ile akıl yürütmeler ile yapmak önemlidir. Örgütsel davranış haricinde farklı pozitif yaklaşımlar da pozitifliği desteklemektedir ancak bunlar daha sınırlıdır. Belirlenmiş nitelikleri elbette vardır. Ancak bilimsel açıdan nedensel tabanlı anlamlı ve sürdürülebilir bilgiler verme adına eksiktir. (Kutaniş ve Oruç, 2014, s. 148).

4- Psikolojik sermaye, pozitifdir: Tradisyonel örgütsel davranış teori ve yaklaşımları yalnızca ortalama bir performans seviyesini korumayı sağlar ve çoğunlukla verimliliği düşük liderler, etik dışı davranışlar, stres ve çatışma gibi negatif kavramlara odaklanır (Kutaniş ve Oruç, 2014, s. 151).

Psikolojik sermaye, örgütsel davranış konusunda durum ve davranışların olay ve olguların daha çok olumlu yönlerini göz önünde bulundurmaya yönelik alternatifler ortaya koymaya çalışır. Söz gelimi, insan kaynakları alanındaki araştırmacılarca üretken olmayan çalışanlara yönelik ya da kurumda etik dışı ve saldırgan, stresli, çatışmacı, örgüte zarar veren kişiler ve durumlar üzerinde durmazlar. Ancak yine de genel sorunları aşabilmek için firmalar hem pozitif hem negatif değerleri ele alan daha dengeli bir yaklaşıma sahip olmalıdırlar. (Youssef, ve Luthans, 2007, s. 337).

Pozitif durumların ve negatif durumların her zaman zıt anlamlar taşıdığı söylenemez. Bu durumu iyi okumak ve değerlemek gereklidir. Örneğin, iş tatminine yol açan bir uygulamanın tersine bir uygulama, iş tatmininin artırılması anlamına gelmeyebilir. (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).

5- Psikolojik sermaye, benzersizdir: bahse konu benzersizlik aslında çalışan temelli birçok olumlu uygulamaları bir araya getirebilme potansiyelindedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, psikolojik sermayenin; örgüt kültürü, motivasyon, hedef belirleme ve bağlılık gibi geleneksel olarak üzerinde durulan yapıların ötesine geçerek örgütsel davranışın çalışma alanını daha da genişlettiğinden bahsedilebilir. Bununla birlikte bu kavramın yenilikçi teorik çerçeveler, yapılar ve kriterler kullanarak geleneksel çalışma alanlarında daha farklı bakış açıları getirdiği söylenebilir.

6- Psikolojik sermaye, ölçülebilirdir: Pozitif örgütsel davranış alanında, bir bileşen ya da yeni bir değişkenin literatüre eklenmesi o değişkenin ancak geçerli ölçülebilir bir şekilde analizi ile mümkündür. Çünkü kurumsal yapıların ölçülmesi için geçerli ve güvenilir araçlar bir bilimsel yapıyı kuvvetlendirmekte ve kabulünü sağlamaktadır. Dolayısıyla bu değişkenlerin ölçülmesi sonucu ortaya çıkan bilgilerin sistemli bir şekilde analiz edilip, tahmin ve kontrollerden geçirilmesi gereklidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, Psikolojik sermayeyi ve ona ait yapıyı oluşturan bileşenlere ilişkin geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçme araçları geliştirilmiştir ve kullanılmaktadır (Kutunis ve Oruç, 2014, s. 156).

7- Psikolojik sermaye, durum odaklıdır dolayısıyla gelişime açıktır: yapılan araştırmalara göre kişilik özelliklerinin birçoğunun bireysel performansla ilgisinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Genel olarak kişilerin pek çok olumlu özelliğe sahip olabileceği düşünülürse psikolojik sermayenin kurumsal ortama yapılacak küçük dokunuşlarla, kısa sürede geliştirilebilecek bir yapısının olduğundan bahsedilebilir (Luthans vd., 2006, s. 31).

Tabii ki bu insanların potansiyeline olumlu bir yaklaşımla dokunmakla mümkündür. İnsan kaynakları penceresinden, doğru kişinin seçilmesi ve o kişinin doğru pozisyonda kadro alması çok önemli olmakla birlikte tek başına da yeterli değildir. Özellikle belirsiz çevre koşullarında kişi, çok esnek bir yapıya sahip olmalı, bilgi ve yeteneklerini geliştirebilmeli ayrıca pozitif örgütsel davranışın savunduğu geliştirilebilir niteliklere sahip olmalıdır (Luthans vd., 2007).

8- Psikolojik sermaye, örgütsel performans ve çalışan performansı üzerinde etkilidir: Psikolojik sermaye ile firma performansı arasında ilişki olduğunu ortaya koyan pek çok çalışma bulunmaktadır. Çalışan performansı ise örgütsel performans unsurlarından sadece bir koludur. Elbette psikolojik sermaye düzeyinin iş performansı ile ilişkili olması istenen ve de beklenen bir durumdur. Kaldı ki bu alanda

da yapılan birçok çalışmada bu ilişkinin pozitif yönlülüğü ortaya koyulmuştur (Luthans, Avolio ve Peterson, 2010, s. 48).

Genel olarak değerlendirildiğinde; Psikolojik sermayenin, kişinin pozitif psikolojik gelişimsel durumunu veya olumlu yönde geliştirilebilir özelliklerini bir bütün olarak gösterdiği anlaşılmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998, s. 249). Bununla birlikte, kişilerin zorlu görevlerin üstesinden gelme adına gerekli çabayı göstermede kendine güven, kişinin bugün ya da ileride başarılı olma konusunda kendini pozitif yönde geliştirme ve hedeflere yönelik çaba gösterme ve bu uğurda çözüm yollarını kullanabilme yine kişinin sorunlar ve zorluklar içinde dahi başarı için kendini toplama ve bu konuda dayanıklılık gösterme gibi dört temel bileşeni vardır. Öz-yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık olarak adlandırılan bu boyutlar sonucu ortaya çıkan psikolojik sermaye, pozitif psikoloji ya da pozitif örgütsel davranış alanlarına nazaran yapısal olarak birtakım farklılıklar barındırmaktadır (Youssef ve Luthans, 2007, s. 336).

Peterson ve Seligman'a (2004) göre karakter ve değerler göreceli olarak sabit ve değişmesi zorken; psikolojik sermaye değişime ve gelişime açıktır. Psikolojik sermayenin temel boyutları bir araya geldiğinde sinerjik bir etki oluşmakta ve bu etki bir üst yapıyı meydana getirmekte bu sayede ve örgütsel çıktılar tek tek olduğundan daha güçlü bir şekle dönüşmektedir. (Luthans vd., 2006, s. 29).

Konun daha anlaşılır olabilmesi açısından psikolojik sermayenin bahse konu bu dört boyutuna daha detaylı bakması faydalı olabilir.

2.1.2 Psikolojik Sermaye Boyutları

Psikolojik sermaye; motivasyon, bilişsel süreçler, başarı adına çaba gösteren ve bunların toplamında örgütte olumlu yönde ortaya çıkan tutum ve davranışların altında yatan önemli bir yeterlik yapısını dört temel boyutla inşa etmektedir. (Zhang, Li, Ma, Hu ve Jiang, 2014, s. 505).

a) Öz-yeterlilik

Öz-yeterlilik kişisel düzeyde kendine güvenen bireylerin, zora ve zahmete katlanabilme ve bu seçimi yaparken daha atak olabilme ve görevi başarı ile neticelendirebilme, engelleri aşabilme gibi yanlarına vurgu yapmaktadır (Larson ve Luthans, 2006, s. 49).

Öz-yeterlik kişisel özellik gereği hedefleme ve motivasyon gibi önemli başarı yollarından geçtiği için yılmama ve sabır gibi değerlerle itici güç gereği yenilik ve yaratıcılığı teşvik edebilir. Ayrıca, bu duygunun, başarısı, gözlem, öğrenme, saygın kişilerden alınan geri bildirimler, fizyolojik ve psikolojik iyi hal gibi yollarla da açığa çıkabileceği geliştirilebileceği düşünülmektedir (Bandura, 1997).

Farklı bir çalışmada öz-yeterlilik'in çözüm üretmede istekli olup, amaca yönelimde ve o amaca ulaşım başarılı olma inancı olarak ifade edilebileceğine değinilmiştir (Avey, Wernsing ve Luthans 2008, s. 53).

Genel olarak değerlendirildiğinde öz-yeterlilik, kavramının bireyin iş yaşamında devraldığı bir görevi, başarı ile yerine getirebilmesi için kendi yeteneklerine olan inancı olduğu söylenebilir. Elbette işletme içinde birçok fayda sağlayan bu örgütsel verinin daha çok bireysel performans ile açığa çıkmakta olduğuna atıf yapılan birçok çalışma mevcuttur.

Daha çok kişisel bir özellik olarak ele alınan Öz-yeterlilik kavramının çalışanlar açısından sosyal olarak aynı doğrultuda fakat iş yaşamı olarak bir takım spesifik yansımaları bulunmaktadır buna göre öz-yeterliliği yüksek olan çalışanların özellikleri şunlardır:

- Çalışma yaşamlarında yeni yaklaşımların ve stratejilerin kullanılması hususunda isteklidirler.
- Kendisini model alanların otonomisini arttıran işyeri yönetim yöntemlerini kullanırlar.
- Görece daha az başarılı olan, kendisini model olarak görenlere göre fazladan yardım etme konusunda isteklidirler.
- Kendisini model alanlara akademik yeteneklerine dair algılarını arttırmaya çalışarak onların kendi öz-yeterliliğine de katkı yapmaya çalışırlar.
- Ulaşılabilir hedefler belirlerler.
- Kendisini model alanlar başarısız olsa bile onları başarıya götürecek yolları denemede ısrarcıdırlar (Hoy ve Spero, 2005, s. 351).

Öz-yeterliliğin faydasına değinilirse; Bir işin üstesinden gelme konusunda güveni olan çalışanlar, risk ve tehlikelerden kaçınmak yerine, karşı karşıya kaldıkları zorlukların altından kalkarak başarı sağlamada istekli olurlar (Luthans, Zhu ve Avolio, 2006, s. 43).

Öz-yeterlilik, kavramına daha farklı bir yönden bakan bir başka çalışmada konu, kişisel motivasyon ile ilişkilendirilmiştir. Ek olarak çalışanın amaca yönelik harekete geçmeden önce beceri ve yetenekleri hakkında değerlendirme yapabilmesi de yani

sınırları hakkında yorumlama yapabilmesi de bu boyut altında ele alınmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998, s. 258).

Bandura'ya (1997) göre öz-yeterlik kişinin yetenekleri konusunda kendisine olan güveni ve inancıdır bu konuda bir metot sunan bilim insanı öz-yeterlilik geliştirmenin dört temel özelliğini aşağıdaki gibi sıralamıştır.

1) Ortaya konan performans ve edinilen deneyim: Denemek, özyeterliliği geliştirmenin etkili yollarından birisidir. Bu bir süreçtir ve bu süreçte kişinin yaptığı işin zorluk derecesini kendi anladığına dair bilişsel algıları da önem taşımaktadır.

2) Dolaylı model vasıtasıyla öğrenme: gerek sosyal yaşamda gerek iş yaşamında her "şeyi" doğrudan deneyimlemek mümkün olmayabilir bu aşamada çevrede o işi deneyenlerin tecrübelerinden faydalanabilmek de kişi de öz-yeterlilik artışı sağlayabilir. Çevredeki başarı veya başarısızlıklar ders çıkarma ile tecrübe artışı sağlanmasına yardımcı olur.

3) Sosyal ikna-pozitif geri bildirim: Bireylere yapılan teşvik ve olumlu bildirimler onların motivasyonlarına olumlu etki eder ve bu da öz-yeterliliklerini artırır.

4) Fiziksel ve psikolojik durum: kişinin sağlıklı olması ve fiziki engelsizlik hali Onun öz-yeterliliğinin artmasına katkıda bulunur.

Son olarak tüm bu sayılan özelliklere ek olarak zor ve zahmetli işlerin üstesinden gelinebilmesi için o işleri küçük parçalara ayırarak adım adım uygulamak öz-yeterliliğin artırılabilmesini sağlayabilmektedir. Ayrıca bir takım senaryo analizleri yapmak, çalışanlara destek olacak programlar yapmak veya fiziksel ve psikolojik açıdan uygun çalışma ortamları kurgulamak öz-yeterliliğin gelişmesine katkı sağlamaktadır (Akçay, 2012).

b) Umut

Pozitif psikoloji alanında ilk olarak Synder (2002) tarafından kullanılan umut, belirlenebilen amaçlara ulaşmada kişinin önüne çıkan zorlukları aşabilme inancını kapsayan motivasyonel bir durumdur. Umut bu hal ile yalnızca hedefe yoğunlaşmayı isteme değil o hedefe ulaşmak için izlenen yöntemi de kapsamaktadır.

Umut kavramı yukarıda içerdiği tanımda olduğu gibi, hedef, çaba, kararlılık gibi motivasyonel unsurların yanında yöntemsel olarak hedefleme sürecinde gidilecek yollarda alternatiflerin belirlenebilmesi durumunu da kapsamaktadır (Jensen ve Luthans, 2006, s. 266). Genel değerlendirmede ise umut seviyesi yüksek olan kişilerin

enerji seviyelerinin de bağı olarak yüksek olduğu ve karşılaşılabilecek engelleri aşmada yaratıcı ve alternatif çözüm yollarını araştırdıkları bahsedilebilir (Rego, Machado, Leal ve Cunha, 2009, s. 223).

Temel olarak değerlendirildiğinde Umut'un başarı odağında motivasyon durumu ile ilgili bir süreç olduğu anlaşılabilir (MacInnis ve Mello, 2005, s. 7). Kavramsal olarak değerlendirildiğinde Umut; amaçlara yönelik enerji ve bu amaçlara ulaşmak için belirlenen yol haritasında, motivasyon, yöntem ve hedef olmak üzere üç bileşene sahiptir. Burada Motivasyon başarma isteğinin yoğunluğu; Yol haritası da denilen Yöntem, hedef belirleme ve bu hedeflere ulaşmada alternatifleri belirlemeyi ifade etmektedir. (Synder, 2002, s. 253).

Literatürde yapılan araştırmalara genel olarak bakıldığında ilk göze çarpan Umut kavramının akademi, spor ve sağlık gibi konular ile ilişkisi çalışmalarla da ortaya koyulmuşsa da özellikle çalışan performansı, işyeri ve örgütsel etkinlik gibi konular üzerinde çokça çalışma yapılmamış olmasıdır. Bununla birlikte yapılan kısıtlı çalışmalara bakıldığında; çalışanların umut düzeylerindeki görece artış başarı seviyelerini de etkilemekte; bu düzeylerin yükselmesiyle özellikle yöneticilerin, çalışanların performansının arttığını ve iş doyumlarının da bu durumdan olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir (Adams vd., 2002, s. 369).

Umut düzeyi ve performans arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik yapılan çalışmalar sonucunda Umut'un istenilen iş tutum ile ilişkili olabileceği sonuçları elde edilmiştir. Yine araştırmalar sonucunda iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve iş mutluluğu gibi örgütsel çıktılar ile Umut arasında olumlu yönde; personel devir hızı, tükenmişlik gibi örgütsel çıktılarla ise olumsuz yönlü bulgular ortaya koyulmuştur (Ateş vd., 2018)

c) İyimserlik

Günlük olarak geniş bir kullanım alanı olan iyimserlik kavramının, teorik yanı, kavrama akademik anlamda da ayırt edici bir bakış açısı kazandırmıştır. İyimserlik kavramı, kişilerin gelecek ile ilgili beklentileriyle açıklanabilir (Carver, Scheier ve Segerstrom, 2010, s. 885). Psikolojik sermaye kavramını açıklamada önemli bir role sahip olan İyimserlik kavramının, uygulamada zaman içinde öğrenilebilen bir süreçtir. Ek olarak İyimserlik düzeyi düşük olan kişilerin kendilerini geliştirerek, ileride olumlu sonuçlar alacağına dair bir beklenti içine girebilecekleri aktarılmaktadır (Seligman, Parks ve Steen, 2004, s. 1380).

İyimserliğin öğrenilebilen geliştirilebilen yapısına vurgu yapılan açıklamalarda kavramın dinamik yapısına ve durumsa sebeplerle olan bağına vurgu yapılmaktadır. İyimserlik düzeyi yüksek kişilerin baskı altında ve stres düzeyi yüksek işlerin üstesinden gelme konusunda olumlu bir bakış açısına sahip olarak, bu baskıda dağılmayarak, oluşabilecek fırsatları iyi şekilde değerlendikleri ve istenmeyen sonuçları azaltma durumuna vurgu yapılmaktadır. Bu kişilerin ayrıca özel olarak yaşayabilecekleri depresyon, suçluluk gibi duyguları yaşama olasılıklarının da azaldığı söylenmektedir (Fredrickson, 2001, s. 223).

İyimser duygu hadleri yüksek olan kişiler davranışlarının nihai sonuçları hakkında kazanımlarını hesap ederek amaçlarına ulaşabilmek adına yoğun çaba harcamayı sürdürmektedirler. Diğer taraftan tam tersini düşünen kimselerin ise amaçladıkları sonuçları elde etmeye yönelik çabalarını elbette azalmakta ya da bu amaçlardan vazgeçtikleri görülmektedir (Scheier vd., 1994, s. 1069). İyimserlik duygusu, olumlu olayları derin ve kalıcı olarak algılayan, olumsuz olayları ise dışsal ve her zaman durumsal faktörlere yükleyen bir açıklama biçimi olarak ifade edilmektedir (Min, Kim ve Lee, 2015, s. 107). Yani iyimser kişiler, bir görevi başarma gibi durumları içsel ve istikrarlı anlamlar yüklemekte, bir görevin son tarihini kaçırma gibi olumsuz durumları ise dışsal ve zamanla değişebilen ve buna durumsal dış anlamlar yüklemekteler (Seligman, 2002).

İyimserlik bir noktada bakış açısı ile ilgilidir. İyimserlik özelliğine sahip biri bu özelliğe sahip olmayan birinden, işlerini çözerken karşılaştığı olumsuz sonuçlara yüklediği anlamlar ile farklılaşır. İyimser özellik taşıyan kişi olumsuz bir hal ile karşılaştığında bunun kendisi ile bir ilgisinin olmadığı ve birçok kez olumsuzlukla karşılaşabileceğini önemli olan bunu sorunu çözebilmek olduğunu düşünür ve sorun ile mücadele ederek onu öteleme veya görmezden gelme eğilimine girmez. Elbette gerçekçi bir bakış açısına sahip olabilmeyi de beraberinde getiren iyimserlik hali olumlu yönde bir anlam yükleme, olumlu duygular ve pozitif yönde bir motivasyonu ifade ederken, bu gerçekçi bakış açısından sapmamaya da vurgu yapar (Luthans, 2002, s. 61).

Bu vurgu aslında örgütsel düzeyde özellikle çalışanların iş yaşamındaki motivasyonel durumları ile ilgili olduğu için önem arz etmektedir. Motivasyon sağlayıcı tüm unsurların varlığı belirli bir duygu durumunu ifade ederken bunların eksikliği elbette motivasyonu düşürmektedir (Luthans, 2002, s. 62). Konu iyimserlik olduğu zaman fazla iyimserliğin bu noktada motivasyonu arttıracığı düşünülebilir fakat burada asıl vurgu yapılmak istenen de budur. Bu aşamada karar noktada bir iyimserlik seviyesi

beklenmekte denilebilir.

Bir örgütte iyimserlik düzeyi gereğinden fazla olan bir yöneticinin olması, gerekli hamlelerin geç yapılması ya da yapılmaması gibi işlevsizlikler veya farklı maliyet unsurlarının çıkmasına sebep verebilir. (Pathak, 2012, s. 19) Bu nedenle psikolojik sermaye altında tanımlanan iyimserlik daha nesnel ve esnek niteliklere sahip olmayı ve pozitif duygu ve düşüncelerin bir yansıması olarak ele alınmaktadır (Luthans vd, 2007).

Bu bağlamda çalışma ortamı içinde iyimserlik düzeyi yüksek çalışanların da yine sosyal yönlerine paralel olarak belirgin birtakım özellikleri vardır bu özellikler ise şunlardır:

- Kendilerine gerçekçi aynı zamanda yüksek hedeflemeler koyarlar.
- Zorlu görevlere kendi arzu ve istekleri ile giderler.
- Hedefledikleri noktaya ulaşabilmek için uğraş veririler.
- Etkileyip model oldukları kişilere, potansiyellerini görebilmelerinde yön vericidirler.
- İş arkadaşlarını ve model olduklarını daha iyiye ulaştırma adına cesaretlendirirler (Kurz,2006).

Bu konu için yapılmış bir araştırmada iyimserliğin, amaç odaklı bilişsel bir süreç olduğu ve bu sürecin çalışanların, iş performansına olumlu yönde bir etki yaptığı sonucuna varılmıştır (Synder 2002, s. 275).

d) Dayanıklılık

Dayanıklılık kavramı ilk değerlendirmede zora ve zahmete katlanabilme kapasitesi gibi algılanmaktadır. Ancak literatürden bakıldığında bu kavram psikolojik sermayenin bir unsuru olarak bu anlamdan daha fazlasını ifade ettiği görülmektedir. Kişilerin engel ve belirsizlik gibi istenmeyen durumlara karşı gelebilme ve başarılı olabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006, s. 36). Ek olarak, zorlu, çatışma olasılığı yüksek, başarının olumsuz etkileneceği gibi durumlar karşısında dirençli, olumlu yönde gelişim gösterebilme; fazlalaşan yükümlülükler karşısında esnek olabilmek olarak da tanımlanabilmektedir (Masten, 2001, s. 233).

Dayanıklılık seviyesi yüksek olan kişiler, olumsuz şartlar altında baskıya altında dağılmaz ve kendi kimliğini yansıtabilmekte büyük zorluk çekmeden bu durumun üstesinden gelerek performansını koruyarak hatta performansının üstüne çıkarak fark yaratabilirler (Moideenkutty vd., 2001, s. 619). Tüm bunlar değerlendirildiğinde

psikolojik dayanıklılığın; gerçekleri kabul, başarmaya inanç, abi beklemeyen durumlara karşı koyabilme gibi durumların tümünü kapsadığı söylenebilir (Coutu, 2002, s. 48).

Dayanıklılığı geliştirme genel olarak değerlendirildiğinde, zayıf yanı olan bir sporcunun o zayıflığını yaptığı yoğun antrenmanlarla kuvvetlendirmesine benzetebiliriz fakat elbette bu gelişim tıpkı sporcunun uyguladığı antrenman programı gibi bir dizi yöntem ile mümkündür.

Kişilerin dayanıklılık seviyelerini geliştirebilmek için öngörülen metodlar; risk odaklı metod, varlık odaklı metod, süreç odaklı metoddur (Masten ve Reed 2002, s. 49).

a-Varlık odaklı; pozitif sonuçların olma ihtimalini artıran varlık ve kaynakların asıl ve algılanan seviyesini arttırmaya odaklanmaktadır (Nelson ve Cooper, 2007,).

b-Risk odaklı; riskin önceden hesaplanması ve risk etmenlerinin gelecek dönemler için büyüme ve gelişme fırsatına evrilmesi için işletme kaynaklarının kullanılmasını kapsamaktadır (Nelson ve Cooper, 2007).

c- Süreç odaklı; zorluklarla her zaman karşılaşılabilir a önemli olan bu zorluklar ile etkili bir biçimde mücadele etmektir. Süreç odaklı stratejiler, varlıkları ve riskleri birlikte ele alarak problemleri ortadan kaldırma amacı güderler (Nelson ve Cooper, 2007).

İlk etapta bakıldığında daha çok senaryo analizleri gibi görünen bu yöntemlerin yanında hali hazırda dayanıklılık kapasitesine ne derece katkı yapabileceğini matematiksel olarak ölçebilmek mümkün görünmemekle birlikte literatürden edinilen bilgiler dayanıklı bireylerin olumlu yanları yönetebildiği ile ilgili ciddi referanslar sunmaktadır.

Literatürde yapılan çalışmalara genel olarak bakıldığında, duyguların olumlu yanlarının kuvvetli olması, olumsuzluklar karşısında daha dayanıklı bir durumun oluşumuna katkı sağladığını göstermektedir (Tugade, Fredrickson ve Barrett, 2004, s. 1169). Ayrıca kişiler önceden yaşadığı başarısızlıkların etkili bir biçimde üstesinden geldiğinde psikolojik olarak daha dayanıklı bir hale gelebileceğine vurgu yapmaktadır (Luthans vd., 2007).

Psikolojik sermayenin boyutları ile ilgili genel bir değerlendirme yapıldığında; umut, iyimserlik, dayanıklılık ve öz-yeterlilik gibi duygusal boyutların birbiriyle olan ilişkisi neticesinde ortaya çıkan sinerjik durum, bireylerin duygusal olarak daha dengeli olmasına katkı sağlamaktadır (Richardson, 2002, s. 316).

Son dönemde yapılan çalışmalar içinde, Erkmen ve Esen (2012) tarafından psikolojik sermaye özelinde ortaya konulan araştırmada konu kategorik olarak

incelenmiş ve psikolojik sermaye ile alakalı araştırma ve çalışmaların daha çok 2010 yılı ve sonrasında arttığı; psikolojik sermayenin en çok ilişki kurulduğu değişkenlerin ise iş tatmini, otantik liderlik, örgütsel vatandaşlık, iş performansı, örgütsel bağlılık ile çalışanların sapkın davranışları olduğu anlaşılmıştır. Özellikle boyutları ayrıntılı verilmeye çalışılan Psikolojik sermaye kavramını bir yapı olarak inşa eden bu boyutlara ileriki dönemlerde farklı boyutlarında eklenebileceği aktarılmaktadır.

Psikolojik sermayeye zamanla yapılacak araştırmalar sonucunda eklenebilecek muhtemel bileşenler aşağıda sıralanan öncüllerdir (Luthans vd., 2007);

Yaratıcılık: Bir kişi tarafından değerli yeni bir şey ortaya koyulmasıdır (Peterson ve Seligman , 2004,).

Bilgelik: Zekadan farklıdır ve üst seviyede bilgi, yargılama ve başkalarına tavsiye verme yeteneği, bireylere hayatın anlamı ve yönetimi konusunda değerli soruları tanımlama olanağı veren, kişilerin iyiliği için güçlü bir kişilik özelliğidir (Peterson ve Seligman , 2004).

Refah: kişinin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal yargı, değerlendirme ve algılamasının toplamı olarak ifade edilir (Csíkszentmihályi, 1997).

Akış: ‘‘Bir şeyleri’’ yaparken keyif alarak o işe odaklanma bir noktada kendini kaybetme hali olarak tanımlanmaktadır (Csíkszentmihályi, 1997).

Mizah: Mizah yalnızca eğlenmek ve negatifikten kurtulmak için değil aynı zamanda büyüme ve gelişim için de gereklidir (Martin, 2008).

Duygusal Zekâ: bireyin, kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlaması, hareketlerinde ve kararlarında bu bilgiyi kullanması, kendini ve diğerlerini geliştirmesidir (Mayer vd., 2000).

Bağışlayıcılık: üzücü bir davranışla karşılaşılmasına rağmen, kişinin herhangi bir intikam duygusu geliştirmeden barışa ve pozitif düşünmeye olan eğilimidir (McCullough vd., 2007).

Maneviyat: Çalışma ortamının, kişiliğin, diğer kişilerle iletişimin ve bütünlük algısının nasıl yarattığı ile ilgili bir bütünleşmedir (Ashmos ve Duchon 2000).

Minnettarlık: Duygu, davranış, alışkanlık, kişisel özellik ya da karşılık olarak nitelendirilebilir (Emmons ve McCullough 2003).

Örgüt içerisinde, bireyler örgütlerinden destek alma ihtiyacını hissederler. Çalışanlar aldıkları örgütsel destek sayesinde, saygı, onay ve kabul görme, özel ve değerli hissettirilme gibi duygusal ihtiyaçlarına karşılık bulurlar. Örgüt ise bireye

verdiği destek ile çalışanlarının performanslarının farkında olduğunu, onların mutluluğunu önemseydiğini, onlarla örgütün amaçları çerçevesinde çalışmaktan mutlu olduğunu göstererek, bireyin örgüte ait olma, örgüt içerisinde arkadaşları ve yöneticileri tarafından saygı görme ve onaylanma gibi örgütün başarısı için son derece önemli olan, ihtiyaçlarını karşılamış olurlar (Özdemir, 2010).

2.2. Algılanan Örgütsel Destek

Örgütsel destek kavram, tanım ve kuramları şu şekilde ifade edilebilir;

2.2.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavram ve Tanımlamaları

Algılanan örgütsel destek kavramıyla ilgili literatür taraması yapıldığında, çok fazla tanıma rastlanmaktadır. Bunlardan bazılarını bakılacak olursa; Örgütsel destek, örgütün hizmet verdiği bireylere en verimli hizmeti verebilmek için kalitenin artırılması, eğitim, hizmet sisteminin düzenlenmesi ve örgütsel prosedürlerde çalışan odaklı çeşitli destekler verilmesidir (Kim vd., 2005, s. 179). Eisenberger'e (1986) göre; algılanan örgütsel destek değerlerin çalışanların değer algılarına katkı sağlamasına yönelik hissedilen inanç ve kurum çalışanlarının iyiliğini ve mutluluğunun düşünülmesi gibi olumlu yönlü algı olarak tanımlamaktadır. Farklı tanımlamada çalışanın onaylanma, saygı görme ve duygusal ihtiyaçlarının giderilmesi ayrıca çalışanın gösterdiği özveriye farklı şekillerde ödüllendirilmesi onların destek algısını hissetmesini sağlamaktadır (Giray ve Şahin, 2012). Ayrıca algılanan örgütsel destek, çalışanlara gösterilen destek ve değer hissedilmesi ve onların bunu anlamasını anlatmaktadır. Yoshimura'ya (2003) göre; çalışanın düşünülmesi ve ona değer verildiğinin hissettirilmesidir.

2.2.2. Algılanan Örgütsel Destek Kavramsal Temelleri

Örgütsel destek kavramının kavramsal temellerini aktarabilmek için sosyal değişim teorisi, karşılıklılık normu teorisi, örgütsel destek teorisi incelenmiştir.

a) Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek kuramı Eisenberger ve arkadaşları tarafından ortaya konulmuştur.

Bu kuram çalışanların mutluluğuna önem verilmesi ve çalışanların örgüt faaliyetlerine katılımlarının sağlanması ve onların ilgilerine önem verilmesi gerektiğini vurgular (Eisenberger v.d., 1986, s. 501). Algılanan örgütsel destek, örgütün içinde bulunduğu davranışsal özelliklerden etkilenir ve buna anlamlar yükler (Uğur, 2017). Bu kuram, algılanan örgütsel desteğin nedenleri hakkında birtakım tahminler yapmayı da kapsamaktadır. (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 699). Örgütsel destek algısı gelişmiş olan işletmelerin çalışanları kurumları ile ilişkilerini derinleştirmektedir (Byrne ve Hochwarter, 2008, s. 59). Bu noktada kişileştirilmiş bir örgüt kavramı çalışanların örgütlerine insani özellikler yüklemesini sağlamaktadır (Kaya, 2012). Levinson (1965)'a göre, örgütün sahip olduğu prosedürler ve yasal sorumluluklar, örgüt kültürünü ve örgütün güç etkisi adına kişileştirmede etkilidir (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 700). Nitekim Aydın'ın (2018), yaptığı çalışmada çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin açığa çıkardığı psikolojik sonuçlar örgütsel destek kuramını desteklemektedir (Aydın, 2018). Yani çalışanların sahip oldukları olumlu duygular, olumlu davranışları olumsuz duygularda, olumsuz davranışları açığa çıkarmakta denilebilir. Sökmen ve diğerlerinin (2017) yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel destek davranışının, çalışanın iş ile ilgili tutumu ve iş çıktıları ile ilgilendiğini ortaya koymaktadır. Boyacı'nın (2017) yaptığı çalışmada, örgütsel destek algısının yüksekliği ve çalışanın performansını arttıracak ve başarıya destekçi olacak ve bu durum örgütün süreklilik için istekli olmasına etki edecektir.

b) Karşılılık Kuramı

Gouldner (1960) tarafından öne sürülen bu norm sağlanan yarara aynı doğrultuda iyi bir davranış ile karşılık verilmesi temeline dayanır. Ters olarak birinden iyi ve faydalı bir davranış aynı şekilde iletilmesi bu normun belirleyici yanısıdır (Molm, 2010, s. 73).

Bu teori evrensel bir özelliğe sahiptir. Ayrıca bu teori durumsal koşullara, kişilik özelliklerine ve normun muhtemel çıktılara yüklenen değere göre değişiklik arz eder. Burada bilinmesi gereken kişiye yapılan iyiliğe o kişinin ihtiyaç duyduğu seviyenin önemli olmasıdır. Bu noktada iyilik yapan kişinin sahip olduğu kaynaklarda iyiliğin algılanışını atfedilen değeri karşılılık derecesini etkilemektedir (Gouldner, 1960, s. 163). Bu normaun ayırt edici diğer bir rolü ise kişiler arasındaki karşılılık kadar örgütler için de önemli olmasında yatar (Molm, 2010, s. 73). Örgütün çalışanlarına destek vermesi

hem örgütsel refahı hem de çalışanların örgüt amaçları doğrultusunda gönüllü olmaları adına onlarda duygusal bir zorunluluk hali oluşturmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 701).

Özetle, yardım gören kişi aynı şekilde bu yardıma bir karşılık verecektir. İş görenler, yöneticileri tarafından desteği adaleti yardımı ne derece algılarlar ise aynı şekilde kendileri de o derece yardım için gönüllü olacaktır (Gürbüz, 2006).

c) Sosyal Değişim Kuramı

Sosyal değişim teorisi, örgütsel destek adına ortaya koyulmuş olan çalışmaların kuramsal temellerini oluşturmaktadır (Moideenkutty vd., 2001, s. 621). Bu teoriye göre, desteği örgüt, birey arası bir çeşit değişim olarak ele almaktadır (Liu, 2004). Teorinin gelişmesinde katkısı olan öncü araştırmacılar, Blau, Emerson, Homans, Thibaut ve Kelley gibi bilim insanlardır (Gürbüz, 2006). Blau'ya göre sosyal değişim ilişkileri çalışanlar arası destek mübadelesi iken yönetici, çalışan odağında ise yönetenlerin çalışanlara rahat bir çalışma ortamı sağlaması ve dolayısı ile çalışanda oluşacak sadakat ile örgütsel gayretin artışı ile karşılık bulacaktır. Elbette yönetenler de bu gayreti karşılıksız bırakmayıp ödüllendirmek suretiyle çalışanlara yeni kaynaklar sağlarlar. Bu noktada kaynak değişimi olarak da adlandırılabilen bu kuram sosyal değişim ilişkilerini oluşturur (Zagenczyk, 2006).

Bu teorinin temel önermesini, maddi çıktılardan çok, devamlı ve karşılıklı güvene dayalı ilişki oluşturmaktadır. Bu davranışların maddi kazanımları da içerdiği için maddi ve manevi ödüller bir araya gelmektedir. Manevi ödüllerden kastedilenler ise statü, bağlılık ve onay görme davranışlarıdır (Jawahar ve Hemmasi, 2006, s. 827). Sosyal değişimde faydalar karşılılık beklentisini de harekete geçirmektedir yani bir bir taraf birine faydalı davranışta bulunduğu ileri de bunun karşılığını alacağını düşünür. Üstelik bu beklenti ne zaman ile ne şekilde gerçekleşecektir bu belirgin olmamasına rağmen, beklenti sürmeye devam eder (Wayne, Shore ve Linden, 1997, s. 89). Örgütsek faaliyetlerin kendileri için faydalı olmasına inanan çalışanlar, gönüllük içinde algılanan örgütsel desteğe olumlu karşılık verecektir (Aube, Rosseau ve Morin, 2007, s. 488). Destek algısı yükseldikçe çalışanlardaki vefa algısı da bir o derece yükselecektir. Çalışanları örgütsel başarı için gösterdikleri çaba ve gayret bu sebepten ileri gelmektedir (Liu, 2004). Bağlılık adına örgüt, çalışan ilişkisinde örgüt yöneticiler çalışanlarına güvenir değer verir ve onları destekler ise çalışanların algıları ölçüsünde bu getirilere

aynı yönlü cevap vermeleri söz konusu olacaktır (Howes vd., 2000, s. 213).

2.2.3. Algılanan Örgütsel Adalet Belirleyicileri

Algılanan örgütsel adaletin belirleyicileri aktarılmaya çalışılırken, örgütsel adalet, yönetici desteği, İnsan Kaynakları uygulamaları ve bireysel faktör öncülleri üzerinde durulmuştur.

a) Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet temel bir değerdir (İçerli, 2010). Folger ve Cropanzano (1998), örgütsel adaleti, kazanımların belli bir kural ve kaideye göre dağıtılması yani toplumsal bir normlar olarak açıklamaktadır. Diğer bir tanıma göre örgütsel adalet; yönetici kararlarının çalışanlarca olumlu algılanmasıdır diğer bir ifadeye göre; örgüt içi ilişkilerde ücret, ödül, ceza, terfi gibi kararların yorumlanma ve uygulanmasının çalışanlarca anlaşılması olarak adlandırılabilir (İçerli, 2010).

Literatürde örgütsel adalet sıklıkla; dağıtımsal adalet, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalet olarak belirtilmektedir (Beugre, 2002, s. 1100).

a.) *Dağıtımsal adalet*: örgütsel kaynak ve ödüllerin dağıtımına ilişkindir buna sonuç adaleti de denir (Jawahar, 2002, s. 653). Bu adalet aynı zamanda dağıtımın belirli prosedürlere göre yapılmasını ifade eder. Çalışanlar kazanımlarını yani maaş, prim, yükselme, yan haklar gibi sonuçları adil veya adil olmayan olarak anlayabilir, hatta bununla ilgili diğer kişilerle kıyaslama da yapabilirler. Adaletsizlik düşüncesi bağlılığa zarar vermektedir. Burada önemli olan dağıtımın belirli kurallar dahilinde yapılmasıdır (Özdevecioğlu, 2003).

b.) *İşlemsel adalet*: Örgüt içindeki paylaşım kararlarına dair atfedilen adalet algısıdır. Bu adalet türünün özü, çalışanlara, kazanımları ile ilgili konuşabilme ya da bilgi akışı sağlama olanağı sunulmasıdır. (Cohen-Charash ve Spector, 2001, s. 281).

Farklı bir tanımda ise; verilen kararların tarafsızlığı ve bu konuda çalışanların algılamasını kapsar. Örneğin çalışanlar beklentileri ile doğru orantılı olacak şekilde kıyaslamalar yapabilir (Cohen-Charash ve Spector, 2001, s. 281).

c.) *Etkileşimsel adalet*: bu adalet türü işlemsel işlemsel adaletin bir uzantısıdır ve örgütsel uygulamaların insani tarafıyla ilgilidir. Bu adalet türünün temelinde adaleti

algılayan ile adaleti sağlayanın iletişimi içinde kibarlık, doğruluk ve iki taraflı anlayış gibi etkenlerle alakalıdır (Cohen-Charash ve Spector, 2001, s. 282).

Masterson ve arkadaşları (2000) işlemsel ve etkileşimsel adaletin temel farklılığını, algılanan adalet veya adaletsizliğin odağı olduğunu savunmuşlardır. İşlemsel adaletteki algılanan adaletsizlik algısı işletmeye yöneliktir. Fakat etkileşimsel adaletteki adaletsizlik algısı yöneticiye yöneliktir (DeConinck, 2010, s. 1352).

b) Yönetici Desteği

Yönetici desteği çalışanın bir üst yöneticisinin çalışana karşı ortaya koyduğu destek ve anlayış olarak ele alınmaktadır (Yoon ve Lim, 1999, s. 931). Başka tanımlara bakıldığında ise; üst ve ast arasındaki pozitif ilişki ve verimlilik artışı için astların motive edilmesidir (Bhanthumnavin, 2003). Silbert'e çalışanın yöneticisi ile ilişkisi en önemli ilişki biçimidir. Ayrıca yönetici, çalışanların performansını değerlendiren, tazminatı belirleyen, yetkilere sahip olduğu için örgüt adına kararlar alır. Bu kararların hayata geçmesi birtakım kaynakların kullanımını kapsar. Aslına yönetici tarafından verilen destekleyici faaliyetler örgüt tarafından da algılanacaktır. Yöneticilerin örgütsel sorumluluğu olduğu için bu sorumluluk düzeyi çalışan odağında algıladığı örgütsel desteği etkileyecektir (Silbert, 2005). Bu bakımdan yöneticiler, örgütsel desteğe katkı sağlamaktadır. Yani yönetici davranışı çalışanın tanımlamalar yapmasına yardımcı olacaktır (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 698).

Yönetici desteği, çalışan ve örgütü uyumlu bir ilişkiye yöneltecek bu sayede çalışanların nazarında, örgütsel destek algısı olumlu bir şekilde yerleşecektir (Kalağan, 2009). Olumlu ilişki performansı arttıracaktır (Erkoç, 2015). Üst ile iyi ilişki güvene de yol açacaktır (Suliman, 2001, s. 55). Kottke ve Sharafinski (1988) yaptıkları çalışmalarında yöneticisi tarafından desteklendiğini gören çalışanların, yaptıkları işlerin üstleri için bir hayli kazançlı ve önemli olduğunu ortaya koymuşlardır (Erdem, 2014). Fakat Babin ve Boles (1996), yükselen yönetici desteğinin çatışmaları azaltacağını ancak fazla desteğin yaratıcılık performansını olumsuz etki edebileceğini öne sürmüşlerdir (Babin ve Boles, 1996, s. 63).

Bhanthumnavin'a (2001) göre algılanan örgütsel destek şu şekilde sıralanmıştır;

1) *Duygusal destek*: Önemli hissetme, sevgi görme, empati ve kabullenme, stres, çatışma ve zorluklarını aşabilmek için yardım görme.

2) *Bilgilendirici destek*: Çalışma uygulamaları desteği, iş için gereken beceri ve değerleri kılavuzluk ve tavsiyede bulunma.

3) *Maddi destek*: Materyal kaynakları, malzeme ve ürün yardımı, maddi hizmet desteği.

c) *İnsan Kaynakları Uygulamaları*

İnsan kaynakları uygulamaları, örgütün amaçları doğrultusunda çalışanlar seçerek verimlilik adına bu çalışanları kadrolama faaliyetidir (Aykan, 2007). Çalışanlara yönelik yapılan tüm uygulamalar onların örgütsel destek algısını etkilemektedir. Destekleyici insan kaynağı uygulamaları ile çalışan katkılarının görülmesi, işletme içerisinde algılanan örgütsel desteği daha önemli hale getirmektedir (Allen, Shore ve Griffeth, 2003, s. 103). Rhoades ve Eisenberger (2002) insan kaynakları uygulamalarını ikiye ayırmıştır bunlar;

Örgütsel Ödüller: maaş tanınma, terfi ve diğer ödüller çalışanlara değer konusunda önemli rol oynamakta ve algılanan örgütsel desteğe katkı yapmaktadır.

İş Koşulları: iş garantisi, özerklik, kişisel stresi kaynakları, eğitim koşulları ve örgütün boyutu olarak beş boyuttan oluşmaktadır. Bir örgütte çalışanlara iş garantisi sağlanması özellikle örgütsel daralmanın son derece fazla olduğu son dönemde, algılanan örgütsel desteği pozitif yönde etkilemektedir (Ugboro, 2006, s. 248).

Özerklik ise çalışanların işleri ile ilgili yer ve zaman bakımından inisiyatif alabilmesidir (Spector, 1986, s. 1009). Örgütün içinde iş ile ilgili özerk olan çalışanlar aldıkları kararlara değer verildiğini ve kendilerine güvenildiğini düşüneceklerdir. Netice itibari ile örgüt içinde algıladıkları destek yüksek olacaktır (Yoon ve Thye, 2002, s. 103).

Rol stresi kaynakları; Çalışanlara verilen aşırı ve farklı iş yükleri onların rol belirsizliği ya da çatışma yaşamalarına neden olabilir. Bu noktada aşırı iş yükü zaman bakımından çalışanın baskı altında kalması olarak nitelendirilmiştir (Yoon ve Thye, 2002, s. 104). Eğer iş görenler stres altında olur ve bu stresi de iş yerine veya işe atfederlerse bu örgütsel desteğin olumsuz yönde etkilenmesine sebebiyet verecektir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Farklı stres unsuru olan belirsizlik ve çatışma durumunda ise çalışanların iş tatminleri negatif düzeyde etkilenecek ve bu durum hem çalışan hem de örgüt için birtakım olumsuzluklar yaşanmasına neden olacaktır (Yousef, 2002, s. 255).

Eđitim; alıřan bireyin dűřünceleri ile bađlantılı oluřan resmi veya gayri-resmi eđitim, bireysel geliřime yol açarak rgűtsel desteđe pozitif etki edecektir (Wayne, Shore ve Liden, 1997, s. 91).

rgűt boyutu; bu ölçek çalıřanları iletiřimsel olarak etkilemektedir. İřin yapılam biçimi ya da iř ile ilgili çıkan bir aksaklıkta bilgi alıřveriři veya rgűtsel dűzeyde bir deđiřim için kurulan iletiřim rgűtűn leđine göre farklılık arz edecektir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Resmi prosedűrlerin yođun olduđu rgűtler çalıřan odaklı iyileřtirmeye sistemsel olarak uzak kalacađından çalıřanların deđersi hissetmelerine neden olacaktır (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

d) Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler demografik özellikler ile farklılıklar arz etmektedir. Ancak bu farklılık rgűtsel desteğin algılanmasında çokça farklılık arz etmemektedir (Rhoades ve Eisenberger,2002). Buna rağmen bazı farklılıklar elbette kısmi olarak yer almaktadır. Bunlardan yař ile ilgili yapılan analizlerde Yapılan bazı araştırmalar rgűtsel destek seviyesinin yařa oranla yűkseldiđini söylese de (Yoon ve Lim, 1999, s. 99), bazı araştırmalara göre bu durum tam tersi olmakta (Currie ve Dollery, 2005; Currie ve Dollery, 2006; Yoshimura, 2003; Welchans, 1996), bazılarına göre ise araştırmalar ise herhangi bir ilişkiye rastlanamadığı ynűndedir (Fındık, 2011).

Demografik özelliklerden cinsiyetle ilgili çokça çalışma bulunmamakla birlikte; Yapılan araştırmalarda farklı sonuçlar vardır. Johlke vd. (2002) yaptıkları bir araştırmada kadın çalışanların rgűtsel destek algısının erkeklere kıyasla daha az olduğu belirtilmiştir (Fındık, 2008). Aynı şekilde, Yoon ve Lim'in (1999) yaptıkları çalışmada erkek çalışanlarda rgűtsel destek algısının daha yűksek olduğunu belirtmişlerdir. Amason ve Allen'in (2007) yapmış oldukları bir araştırmada ise cinsiyetin bir etki alanı oluşturmadığını tespit etmişlerdir (Fuller vd., 2006, s. 331). Benzer şekilde, Folley ve diğerlerinin (2005) yapmış oldukları araştırma da algılanan rgűtsel desteğin cinsiyetten etkilenmediğini aktarmışlardır (Fındık, 2011). Son olarak Yoshimura'nın (2003) yapmış olduğu araştırmasında gençlerin algısının yaşlı çalışanlara kıyasla daha yűksek olduğunu belirtmiştir.

Demografik özelliklerden eğitim ile ilgili yapılan çalışmalarda da yine çok farklı bulgular vardır. Yoon ve Thye'nin (2000) yaptıkları araştırmada eğitim seviyesi arttıkça rgűtsel destek algısının da arttığını ynűnde sonuçlara ulaşılmıştır. Rhoades ve

Eisenberger (2002) tarafından yapılan çalışması sonucunda da benzer sonuç çıkmıştır. Öte yandan, Akalın'ın (2006) çalışmasında lise mezunu işgörenlerin örgütsel destek algılarının üniversite mezunlarına oranla daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Farklı bir çalışmada ise; algılanan örgütsel destek ile eğitim seviyesi arasında bir ilişki bulunmadığını göstermektedir (Kalağan, 2009).

Hizmet süresi ile ilgili yapılan çalışmalarda yine farklı sonuçlar vardır. Yapılan bazı araştırmalar sonucunda hizmet süresi ile örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Eisenberger, Rhoades ve Cameron, 1999; Harris, 1995; Selçuk, 2003; Yoon ve Lim, 1999; Zagenczyk,2001; Wayne, Shore ve Liden, 1997; Welchans, 1996). Hizmet süreleri yükseldikçe örgütsel destek algısının da yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni çalışan memnuniyeti olarak gösterilmiştir (Rhoades ve Eisenberger,2002). Diğer taraftan, yapılan birtakım araştırmalarda ise hizmet süresi ile örgütsel destek algısı arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Akalın, 2006; Currie ve Dolery, 2005; Currie ve Dollery, 2006; Fuller vd., 2006; Loi vd., 2006; Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003; Yoshimura, 2003).

2.3. Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel kimlik süreçleri değerlendirildiğinde, çalışanın kurumsal hedefler doğrultusunda hareket etmesinin önemi olduğu üzerine ciddi atıflar vardır. Örgütsel kimlik kavramı yönetim araştırmalarında dikkat çekmesinin nedeni, özdeşleşme teriminin işgören ile işletme arasındaki bağlantının önemli bir psikolojik rol olarak görülmesidir (Edwards, 2005, s. 210).

Özdeşleşme kuramını herkesten önce Freud (1922); “farklı bir bireyle ortaya konan duygusal bağın ilk dışavurumu” olarak ele alınmıştır. Lasswell (1965) ise Freud ise milliyetçilik gibi daha geniş özdeşleşmelerin ortaya koyulmasını amaçlayan bir kullanım ortaya koymuştur. (Edwards, 2005, s. 211).

Özdeşleşme bir gruba ait hissetme ile ilgilidir (Edwards, 2005, s. 211). Örgütsel özdeşleşme, bir çalışanın bir örgüt hakkındaki inançlarını tanımlaması ile ilişkilidir. Burada anlatılmak istenen çalışanın benlik algısının değişmesi, değer ve inançlarının kurumsal değer ve inançlar ile benzemeye başlaması halidir (Pratt, 1998, s. 188). Örgütsel özdeşleşmenin farklı tanımlarına bakılacak olunursa;

Özdeşleşme, bireyin etki altında olduğu “şeylere” atfetme arzusu ile ilgili geliştirdiği sosyal etkiye yanıtıdır (Gossett 2002, s. 388). Bu açıdan ele alındığında,

sosyal özdeşleşme, bazı gruplarda aitliğin hissedilmesidir. (Ashforth ve Mael 1989). Özdeşleşme kurumsal düzeyde çalışanların sosyal etmenlere adaptasyonu adına etkin bir süreçtir. (Cheney 1983). Buradan hareketle kişinin kimliği ile örgütsel kimliğin bütünleşmesi yani bilişsel bağlantı kurması özdeşleşme olarak nitelendirilir. (Gossett 2002, s. 388). Özdeşleşmeyi sağlamak için, iki unsur gereklidir: “aitlik farkındalığı yani bilişsel yan ve farkındalığın birtakım şeylerle ilgili olması yani bir değer çağrışımının olması gereklidir” (Bhattacharya ve Sen, 2003, s. 79).

Örgütsel özdeşleşme bilişsel olarak, bireysel ve örgütsel değerlerin uyumu olarak ele alınır. Burada bilişsel olanın yanında değerlendirme ve duygusal olmak üzere üç boyut vardır. Bilişsel; üyelik bilgisi, değerlendirme; örgüt değerlerini anlamak. Farkındalık ve değerlendirme ise; bütünleşme ile oluşan duygusal boyuttur. Burada örgüte üyeliğin anlaşılması ve bağlılık oluşması durumu vardır ve konunun üzerinde daha çok duygusal-motivasyonel olarak durmuştur(Olkkonen vd., 2006, s. 205)

Neredeyse tüm araştırmalar, çalışanların sosyal kategorilere karşı kendiliğinden tasnif süreci ile ilgili çok olumlu sonuçlardan bahsetmektedir. Buradan hareketle Özdeşleşmenin, çalışanların kuruma bağlı olmalarını ve kurumu önemli görmelerini sağladığı söylenebilir. Tabi ki burada kişilerin, kurumsal hedeflere ulaşmada, gönüllü çaba harcama ve diğer çalışanlar ile olumlu iş birliği içinde etkileşime girmelerini desteklemektedir. (Bhattacharya ve Sen, 2003, s. 80).

Pratt'ın (1998) tespiti ise bu durumu desteklemektedir. Sosyal gruplarla özdeşleşme ki güvenlik veya bağlılık vb. gibi konular bir dizi ihtiyacı karşılamaktadır. Pratt (1998), kurumsal kimliğin çalışan düzeyinde bütünsel bir tatmin aracı olabileceği açıkça belirtmektedir. Çünkü örgütler bireyin hayatında bir anlam bulmasına katkı sağlamaktadır.

Gossett (2002)'e göre özdeşleşme birlikte iş yapma duygusunu arttırmaktadır. Ancak Özdeşleşme iş birliği faaliyetinde bulunmaktan daha fazlasıdır. Bireylerin birlikte hareket etmelerine izin veren bu duyguları, esasen karşılıklılık duygusudur. Bundan dolayı özdeşleşme gerekli olan sosyal bir süreçtir (Gossett 2002, s. 388). Tüm bunların yanında özdeşleşmenin bilişsel yanı, çalışanlar arası güven, hedef belirleme süreci, örgütsel normlar ve uygulamalar, işe devam, gönüllü iş birliği gibi davranışları da etkilediği bilinmektedir (Wiesenfeld vd., 1999, s. 780).

Genel olarak bir öneri yapılacak olunursa, yöneticiler, amaçlar doğrultusunda birlik sağlama bütünleşme, özdeşleşme için çalışan değerlerini önemsemelidir. Daha sonra bu değerlerle örgütsel değerler ve normların uyumuna dikkat etmelidir. Ortaya çıkan

ayrımcılıkların etkin ve hoşgörölü bir şekilde idare edildiği örgütlerde işgörenler kendilerini daha önemli hissedecek, bu durum duygusal bir bağ ile güçlenecek, kurumlarıyla özdeşleşebileceklerdir (Taşlıyan vd., 2016). Nitekim yaptıkları bir çalışmada Van Dick ve diğerleri (2004), 358 banka çalışanından elde ettiği bilgiye göre örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde güçlü bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir (Van Dick vd., 2004, s. 180).

2.3.1. Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi

Özdeşleşmenin önemi örgütsel davranış çalışmaları içinde önemli bir yer edinmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin, performans ve vatandaşlık gibi değişkenler ile alakalı olumlu, işgücü devir hızı ile işten ayrılmaya niyeti gibi değişkenlerle ise olumsuz yönlü bir ilişkisinin olduğu düşünülmektedir (Dirin , 2014). Çalışma yaşamında, özdeşleşme hissi geliştirmesi yalnızca onun iş hayatını değil özel hayatını da olumlu yönde etkilemektedir. Sonuçta bireyler işten kaçma değil işe koşma eğilimi içinde olur ve verimlilik de bu durumdan olumlu etkilenir. Tüm bu durumlar iş tatminini de olumlu yönden etkiler (Güney,2007).

Örgütsel özdeşleşme birey, örgüt arası psikolojik bir bağ üzerinde temellendiği için çalışma ortamındaki önemli davranış ve tutumları açıklayarak işletmeye öngörü kattığından konu özellikle yönetim bilimleri alanının da ilgisini çekmesini sağlamıştır (Edward, 2005, s. 215). Bu bakımdan özdeşleşme, örgüt için değerli bir kavramdır. Çalışan örgüt arası hedef uyumlaştırmasına katkı sunarak verimliliğın artışıını sağlar. İş gören ve örgütün herhangi bir amaç birliği algısının boyutu, neden ve nasılları anlamaya çalışılması, iş görenin bu yöndeki davranışlarının öngörölmesini sağlayacaktır. (Polat, 2009).

Farklı bir odaktan değerlendirildiğinde özdeşleşme güçlü ise birey örgüt bütünleşmesi sağlanmakta ve birey kendini tanımlarken örgütsel değerlere atıfta bulunarak ortak çıktılara vurgu yapmaktadır. Kişiler istikrarlı başarılı örgütlerde olup gerek iş gerekse de özel hayatlarında daha derin anlamlar katmak isterler bu noktada, Özdeşleşme bireyin grupla ilişkisini kuvvetlendirmektedir. Bunun yanında ise çalışanın davranışlarını etkileyen kolektif baskıyı indirgemektedir. Sonuçta birey örgüt arası ilişki; aidiyet, istikrar ve güvenlik gibi yönlerden olumlu etkilenir. (Tiktaş , 2012)

Özdeşleşmenin önemi açıklanırken dört etmen üzerinde durulmuştur. Bunlardan ilki; özdeşleşme bir kimlik tanımıdır kişiler bu sayede diğer ilişkilerini de bu kimlik

üzerinden tanımlarlar ve kurarlar. İkincisi; bir çok sonucu olan özdeşleşmenin özellikle aidiyet, emniyet, ilişki yönetimini kapsamakta ve belirsizlikleri en aza indirmektedir. Üçüncü olarak; özdeşleşmenin, çalışan kurum arası ilişkilerde tutum ve algılarda bir temel nokta olup pek çok farklı örgütsel çıktıyı etkilemektedir. Son olarak ise özdeşleşmenin iş yaşamında önemli yeri olan liderlik ve adalet gibi kavramla ilişki içinde olmasıdır (Carmeli vd., 2007, s. 3).

Çalışanın örgütü ile özdeşleşme derecesinin yüksek olmasının diğer çarpıcı ve önemli bir rolüne bakılacak olunursa; bireysel açıdan öz saygı ve öz değeri gelişecek, örgütsel olarak ise değerli ve taklit edilmesi güç olan bir insan kaynağı yapısına sahip olunacaktır. Bu durum ise takım olma adına önemli sonuçlar verecektir (Carmeli vd., 2007, s. 5).

Önemli detaylı bir şekilde vurgulanmaya çalışan özdeşleşme konusu çalışan, örgüt temelinde çalışanda huzur ve mutluluk yaratır. Bu bakımdan Japon örgütleri yüksek düzeyde özdeşleşmeye örnek teşkil etmektedir. Sonuç olarak; Özdeşleşme düzeyi yüksek olan örgütlerde, çalışanların desteklendiklerini bilmeleri, arzu ve isteklerinin yerine getirildiğini görmeleri değerli olduklarının onlara hissettirilmesi sonucunda iş tatminleri de artış göstermektedir. (Polat, 2009)

2.3.2. Örgütsel Özdeşleşme Teorileri

Örgütsel özdeşleşme teorileri benlik algısı ve grup algısı üzerinde çalışmaları kapsamaktadır. Bu kapsam kimlik temelinde, bireylerin kendilerini özel bir örgüt üyesi olarak tanımladıkları özel bir form olarak ele alınırken (Mael ve Asforth, 1992; Polat, 2009). Benlik sınıflandırma kuramı ise Turner ve arkadaşları tarafından geliştirmiştir. Benlik sınıflandırma kuramının temelinde ise kişilerin ortak duyguları ile paydaş olmaları halinde grupların oluştuğu anlatılmaya çalışılmaktadır. (Van Dick ve Wagner, 2002, s. 131). Konuya daha detaylı bakılacak olunursa;

Sosyal kimlik teorisi, insanların kendilerine özgü kavramları tanımladıklarını bir takım temel özelliklere sahip olduklarını ve bu konu hakkında kendilerine yönelik yorumlarda bulduklarından bahsetmektedir (Steele, 1988). Sosyal kimlik teorisi ayrıca, insanların kendilerini diğerlerinden ayıran rolleri ve özellikleri üzerinde durduklarını söyler (Gioia, 1998, s. 21).

Sosyal kimlik kuramı; Kişinin duygu, düşünce ve davranışlarının belirlenmesinde,

içinde bulunduğu sosyal çevrenin önemli bir etkisi olduğunu ve bunun kişinin içinde bulunduğu grupların etkisiyle geliştiğine vurgu yapmaktadır. Burada grupların olumlu özellikleri arttıkça, olumlu sosyal kimlik oluşumu gruplardaki olumsuz özellikler arttıkça olumsuz sosyal kimliğin oluşumundan bahsedilmektedir (Aşkın, 2007).

Sosyal kimlik kavramı, mesleki roller ve örgüt üyeliği gibi birden fazla unsuru konu edinmektedir. Çalışanın mesleki rolü, çalışana birtakım emir komut biçimi içine iter. Bunun yanında sosyal kimlik grup ile birey arasındaki özdeşleşme arttıkça bunun kişinin tutumlarını da yönlendireceği konusuna vurgu yapar. Bunu da kişilerin davranışlarını, içinde buldukları gruplara uyum sağlamaya çalışma eğilimi ile açıklar. Bu nedenle yöneticiler, örgüt çıkarı doğrultusunda çalışanlarının davranışlarını anlayabilmek için işyerinde oluşturulan sosyal grupları önemsemeleri gerektiğini savunur (Karalar, 2015).

Sosyal kimlik kuramı, konuyu daha da detaylandırarak kişinin sadece bir kimliğinin değil ait olduğu grup sayısınca rolleri değiştikçe farklı kimliğinin olduğuna vurgu yapar. (Olkkonen ve Lipponen, 2006, s. 209). Benlik sınıflandırma kuramı ise birbirinden farklı kişilerin ortak duyguları paylaşarak oluşturdukları gruplardır (Van Dick ve Wagner, 2002). Burada oluşan bu sosyal kimliğin bir işlevini, birliktelik duygusunun bileşenlerinin ne olduğu, ihtimallerin bütünü benlik sınıflandırma kuramını inşa eder (Turner vd., Wetherell,1987). Bu teori insanların kendilerini üç düzeyde kimlikle sınıflandırdığı ihtimali üzerinde durmaktadır.

Bunlar;

1. kişi alt düzeyde kendini başkasıyla kıyaslar. (Alt)
2. Bir gruba üye olduğunda, kendi grubunu bir başka gruba kıyaslar.
3. Tüm insanlığın bir üyesi olarak düşünüldüğünde ise üst düzeyde (kendini diğer canlı türleriyle karşılaştırır) sınıflandırılır. (Van Dick, Wagner, Stellmacher ve Christ, 2004 , s. 180)

Bu kimliklerden hangisi öne çıkarsa bireyin o çıkarları gözetmesi kaçınılmazdır (Haslam, Eggins ve Reynolds, 2003, s. 93). Örneğin birey kendini diğer bireylerden ayrı görürse bir kıyas içine girecektir. Bu durumda kişi önce şahsi çıkarlarını düşünecektir. Tamtersi durumda yani birey kendini bir grubun parçası olarak sosyal kimlik açısından tanımlarsa, grubun çıkarları için çalışacaktır (Knight ve Haslam, 2010, s. 727).

2.3.3. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri

Bu başlık altında literatürde geçen örgütsel özdeşleşme modelleri hakkında bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

a) *Kreiner ve Ashforrh Modeli*

Kreiner ve Ashforth özdeşleşmenin haricinde kişinin değişik şekillerde de benliklerini tanımlayabileceklerini düşünerek buna imkân sağlama için; özdeşleşme, özdeşleşmeme, kararsız özdeşleşme ve yansız özdeşleşme boyutlarına sahip “Geliştirilmiş Özdeşleşme Modelini” önermişlerdir (Tokgöz ve Seymen, 2013).

Özdeşleşmeme Boyutu; Birey bilinçli olarak örgütsel kimlikten kendini ayrı görüyorsa ve örgütsel hedeflere yabancılaşıyorsa özdeşleşmeme boyutunda söz etmek mümkündür. Özdeşleşmeme örgütsel düzeye yaşanan olumsuz olayların karşında kişisel bir tepki olarak alt düzeyde bir özdeşleşme anlamı taşımaktadır (Bulut, 2015). Özdeşleşme nasıl ki bireyin örgütsel düzeyde iyi yanlarına atıfta bulunarak örgütsel bütünleşme içine girmesi ise özdeşleşmeme aksi yönde olumsuz örgütsel davranışların olması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bir çalışanın Özdeşleşmeme düzeyinin yüksekliği kurum için bir tehdit haline gelebilir. Tabii ki her türlü özdeşleşmeme halinin, örgüte zarar vereceğinden de bahsedilemez (Tümer, 2010).

Kararsız Özdeşleşme Boyutu; günümüzde birey ve örgütlerin farklılaştığı belirli özelliklerden arınmış ya da yoksun amaç hedef birliğinden bağımsız olması nedeniyle bazı birtakım farklı durumlar ortaya çıkmaktadır (Kreiner ve Ashforth, 2004, s. 16). Bunun sebebi olarak bazı örgütlerin karmaşık bir yapıda oluşu gösterilmektedir. Yüksek düzeyde gerçekleşen özdeşleşme içinde kimliksizleşme ve kararsız özdeşleşmeye yol açabilmektedir. Bu durumda örgütlerin özdeşleşmenin yönünü doğru belirlemeleri gerekmektedir. (Serol, 2015).

Tarafsız Özdeşleşme Boyutu; Kreiner ve Ashfort’ a (2004) göre tarafsız özdeşleşme boyutunda çalışanlar örgüt ile birleşme ya da ayrışma yaşamayabilir ya da kişiler bu bağları bilinçli olarak kurmak istemeye de bilir. Örgütlerde bu tarz tarafsız özdeşleşme boyutun olan çalışanların olması, kurum için yetersiz ve ortalama bir durum olarak nitelendirilir. Çünkü bu kişinin tarafsız tutumu bütünleşme be birleşme adına

sinerji ve takım ruhu adına grupsal faaliyetlerin etkisizliğine yol açabilir ve dolayısı ile örgüte olan katkının azlığı verimsizliğe sebebiyet verebilir (Tiktaş, 2012).

b) Scott, Corman ve Cheney 'in Yapısal Özdeşleşme Modeli

Bu modelde kimlik, var olan kurallar ve kaynaklar şeklindedir. Buna göre süreç olarak değerlendirildiğinde özdeşleşme, kişinin kimliğinin gerekliliklerini kullandığı bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bu modelde kişi, varlık sebebiyetini kimlik üzerinden anlamaya yönelik bir tutum sergilemekte ve bu süreç değer ve inançlardan oluşmaktadır. (Bulut, 2015). Burada öne çıkan adanmışlık konusu dikkat çekicidir. Adanmışlık yapısal özdeşleşme ile yakından ilişkilidir. Kişinin adanmışlık düzeyi örgütler için değerlidir. Çünkü örgütsel adanmışlık birçok olumlu çıktının oluşumuna zemin hazırlamaktadır.

Çalışanın örgütsel aidiyeti de özdeşleşme kavramını tanımlamaktadır. Bu tanımlar adanmışlık ve özdeşleşme için çalışanın aidiyet hissettiği kavramlar olarak değerlendirilmektedir. Yapısal özdeşleşme kimlik ile ilişkili olarak; Eylem-tabanlı ve yapı odaklı fikirleri kapsamaktadır (Fındık, 2011). Bu modelinin üç boyutu bulunmaktadır (Scott ve diğerleri, 1998, s. 303). Bunlar;

- a- Yapının ikililiği
- b- Yapının bölgeselliği
- c- Durumsal eylem.

Yapının İkiliği; Yapısal özdeşleşme kuramı, birbirine girmiş düzen, yapı arası ilişkiyi ele almaktadır. Burada çalışanın kurumuna karşı kullandığı kimlik kaynakları ve örgütsel özdeşleşmesinin yansıması ile algılanan bağ, kimlik ile özdeşleşme arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Burada yapısal bir anlam taşıyan ikilik, özdeşleşmeyi tanımlarken, kimliğin içselleştirilmesini kapsar. Özdeşleşme içselleştirilen bu kimlik yapısı ile gerçekleşir. Araştırmacılar kimlik ve özdeşleşme arası ilişkiyi adanmışlık süreci ile açıklamışlardır (Fındık, 2011).

Yapının Bölgeselliği; Kişilerin cinsiyet, meslek, etnik köken, çalışma grubu birçok rol kimlikleri vardır. Çalışanın örgütsel kimliği inşa ederken buna etki eden kaynağı kullanarak örgütsel özdeşleşmeyi ifade edebilir. Bireysel düzeyde kimlikte oluşan bu farklılığın sebebi özdeşleşme hedefleriyle ya da kimlik özümüle alakalıdır (Fındık, 2011). Bölgesellik kavramı, özünde sosyal farklılıkların daha kapsamlı halidir. Bölgesellik, kimlik ile örgütsel özdeşleşme ilişkisini tanımlamada, kimliği açıklama yollarıdır.

Toplumları da esasen birçok kültürü içinde barındıran örgütler olarak görebiliriz. Ancak toplumları inşa eden bu kültürler arasında herhangi bir bütünleşme bulunmaz. Burada yapının bölgeselliği için örgütlerin bütünleşme ve özdeşleşme sağlamasında kilit rol atfedilmektedir (Fındık, 2011).

Durumsal Eylem; bu aşama yapısal özdeşleşmenin son basamağını oluşturmaktadır. Yapısal özdeşleşmenin durumsal eylem boyutu, özdeşleşmeyi oluşturan diğer durumların neler olduğu konusuna eğilmektedir. Kimlik burada yapısal sürecin bir ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. Burada kimlik, çalışanın aidiyet hissettiği gruplardaki diğer kişilerle olan etkileşimi sayesinde bir şekillenir. Kimlik, içsel bir süreçtir, dış uyaranlardan etkilenen bir olgu değildir. Bahsi geçen bu sosyal yapılar kişilerin tutum ve davranışlarına etki eder ve onlara bir yön verir. Bu arada örgütsel yapı kişinin örgüt içindeki rolünü ve konumunu etkiler. Ek olarak çalışanın örgüt içindeki rolü, kendini özdeşleştirdiği grup tarafından etkilenmektedir. (Fındık, 2011).

2.4. Psikolojik Sermaye, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki

Bu aşamada bağımlı bağımsız değişkeler olan psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin detaylarına ve yapılmış çalışmalara bakılmıştır.

2.4.1. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Destek Arasındaki İlişki

Örgütlerde çalışan yönlü örgütsel ortam içinde işlerini gören kişilerin iş ile ilgili zorlukların üstesinden daha kolay gelebildikleri dolayısı ile tatmin ve performans gibi çıktılarda iyi sonuçlar görüldüğü birçok kaynakta ve çalışma sonucunda aktarılmaktadır. (Leung vd., 2008 , s. 138). Özdevecioğluna (2003) göre destekleyici bir örgütün içinde; iletişim ve ilişki yönünden açıklık olması olumlu bir çalışma ortamı oluşturacak çalışanları psikolojik olarak ve destekleyici unsurları barındıracak ve onların motivasyonunu arttıracaktır.

Rhoades ve Eisenberger'in (2002) yaptığı meta analizlerde algılanan örgütsel desteğin, işletmelerde iş tatminini ve buna bağlı olarak performansı artırmakta, sağlıklı bir örgütsel ortam sağlanmasına katkıda bulunmaktadır. Bu da çalışanların işe devam

boyutunu desteklemektedir. Örgütsel ortamların eğlenceli olması iş yaşamında çalışanların mutlu huzurlu olmasını sağladığı gibi örgütsel çıktıları da etkilemektedir.

Bu konuyla alakalı ABD’de ortaya konan bir çalışmada, olumlu yönde dizayn edilmiş örgütsel çalışma koşulları, örgüt değerlerini önemseyen, duyarlı yöneticilerin örgütsel destek algılarının fazla olduğu anlaşılmıştır. (Suazo ve Turnley, 2010, s. 623). Luthans ve arkadaşlarının 404 yönetim bölümü öğrencisi üzerinde yaptıkları bir araştırmada örgütsel desteğin iş performansını yükselttiği ve psikolojik sermayenin de bu yükselişte bir aracı rol üstlendiğini belirlemişlerdir (Luthans vd, 2008).

Özel bir hastanenin 319 çalışanı üzerinde yapılan farklı bir çalışmada ise psikolojik sermayenin iş doyumunu yükseltmesinde örgütsel desteğin düzenleyici bir etkisi olduğu belirtilmiştir (Özer vd, 2013). Psikolojik sermaye ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için Çetin vd. (2013)’ün çalışan ile yaptıkları çalışma sonucunda örgütsel desteği algılayan çalışanların psikolojik sermayelerinin de yüksek olduğu belirtilmiştir.

Erdem vd. (2015) 418 kamu çalışanı ile yapmış olduğu araştırmada psikolojik sermayenin algılanan örgütsel desteği pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusunu elde etmiştir. Çalışkan ve Pekkan (2017) ise savunma sanayi sektöründe görev yapan 396 çalışan ile yapmış olduğu çalışmada psikolojik sermayenin algılanan örgütsel desteği pozitif yönde anlamlı olarak etkilediğini belirtmiştir.

2.4.2. Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki

Örgütsel özdeşleşmeyi açıklayan sosyal kimlik kuramının üç önemli yönü aşağıda açıklanmıştır (Pratt, 1998, s. 175).

1-Temel bir süreçtir bireyler gruba dahil olabilmek aitlik hissedebilmek için ciddi bir etkileşime ihtiyaç vardır. Burada anlatılmak istenen ait olabilmek güçlü bir birliktelik hissine ihtiyaç duymaktadır.

2- Kimliğin sosyal yanı algı davranış biçimi olarak açık sonuçlara sahiptir. Belirli düzeyde bir sosyal gelişim ya da değişim olduğun aynı gruba ait üyeler bu yeni ve değişmiş duruma göre grupsal normlar ile hareket ederler. Bu şekilde grup içi kişisel farklılıklar en aza indirgenmiş olur. Hatta bazen dışarıda olan kişilere oranla grubun içindeki kişilerin özellikleri çok daha belirgin olur.

3- Sosyal kimlik teoremi kişilerin ‘pozitif bir grupsal yan’ elde etme için özellikle

motive olduklarını varsayar yani grubun özelliklerini üstünsemek için bir nevi kıyaslama içine girerek farklı grupları değerlendirirler (Pratt, 1998, s. 176).

Açıklanan bu özellikler bireyin sosyal bir yapının parçası olarak özdeşleşme gerçekleştirirken bireyin sahip olduğu tüm bilgi sermayesi ve değerlerini kazanımlarında psikolojik olarak ait olduğu gruba bağlılıktan kaynaklandığını düşünür (Özcan, 2012).

Örgütsel düzeyde çalışmalara bakıldığında özdeşlemenin tanımında özellikle bilişsel süreçler, değerler, inançlar, duygulardan bahseder ve bu durum psikolojik bütünleşme derecesi olduğu ifade edilir. Bu bakımdan özdeşleşmenin bilişsel ve psikolojik olarak benlik düşüncesiyle yakın alakalı bulunduğu ve dış dünyadaki bir objenin kural ve nitelikleriyle derinleşme süreci olduğu vurgulanmaktadır (Riketta, 2005, s. 366).

Özdeşleşme konusunda değerlerin uyumu; grupsal aidiyetin algılanması, kendini bir örgüt üyesi olarak tanımlama gibi konulara vurgu yapılmaktadır. Bu aşamada sosyal kimlik kuramı tanımları özdeşleşme ile gelişen bir gruba ait olama sermaye aktarımı kişinin psikolojisinden kaynaklanan bir öz-kavramın bir parçasını oluşturmaktadır (Riketta, 2005, s. 367).

İşletmeler çalışanlarını ve birikimlerini örgütsel sermaye olarak görmektedir. Bu açıdan insan sermayesi; kendini geliştirme, başarı, fedakârlık, empati, risk alma, yaratıcı düşünme, sorun çözme konularına eğilirken işletmeler ise tüm bu özelliklerin iş için karşılığını bilir. Dolayısı ile çalışanın aitliğini önemser (Riketta, 2005, s. 367).

Psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan araştırmalarda ise Erdem vd. (2015) 418 kamu çalışanı ile yapmış olduğu araştırmada psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusunu elde etmiştir. Yine Ateş vd. (2018) lojistik sektöründe 1401 çalışan ile yapmış oldukları çalışmada psikolojik sermaye bileşenlerinin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusunu elde etmiştir.

2.4.3. Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki

Örgütsel özdeşleşmenin ilişkili olduğu kavramlardan olan algılanan örgütsel destek, iş görenleri destekleyerek onların katkılarının farkında olduklarını, çalışanlarının mutluluğuna değer verdiklerini ve birlikte çalışmaktan keyif aldıklarını ortaya koyması,

çalışanların sosyal bir gruba bağlı olma, saygı duyulma ve onaylanma gereksinimlerini karşılar sonucunu doğurmaktadır (Armeli vd., 1998, s. 293). Buna göre, çalışanların algıladıkları desteğin artmasının, özdeşleşme seviyesindeki artış gibi örgüt yararına olan çalışan davranışlarının da artmasını sağlaması beklenmektedir (Alparslan vd., 2014). Ayrıca çalışanlar örgüt tarafından kendilerine değer verildiğini ve önemsendiklerini hissettiklerinde üyeliklerini içselleştirecek kurum adına olumlu davranışları daha fazla sergileyecektir (İplik vd., 2014).

Hali hazırda örgütsel özdeşleşmenin çalışanların örgütü kendilerinden bir parça gibi hissetmesi ve psikolojik bir bağ kurmasıdır. (Scott ve Lane 2000, s. 51). Buradan hareketle örgütsel destek ve özdeşleşme karşılıklı ilişki içindedir denilebilir. Şöyle ki; bireyler çalıştıkları kurumdan destek görmek ister, bu onay görme, saygı duyulması, kabul edilme, değer verilme gibi bir dizi duygusal beklentileri içerir.

Örgütler ise bu duruma karşılık olarak çalışanlarından memnun olduklarını onarlın önem verdiği değerleri önemli gördüğü dolayısı ile performans artışlarının devamı için aitik hissinin gelişmesini isterler bu karşılıklı güvene ve dayalı amaçsal çıkarlar esasen bir dizi ihtiyaçları karşılamış olur ve herkes bu durumdan memnun kalır ve önemli örgütsel ihtiyaçlar bu şekilde karşılanmış olur (Özdemir, 2010).

Bu konuda yapılmış çalışmalara bakılırsa; Edwards ve Peccei (2010) bir çalışmada örgütsel destek düzeyinin aynı, özdeşleşmenin ise daha düşük düzeyde olmasına rağmen, algılanan örgütsel destek-örgütsel özdeşleşme ilişkisinin daha güçlü olduğunu bulmuşlardır. Alparslan ve arkadaşları (2014) hastane çalışanları ile yaptıkları çalışmada, örgütsel destek algısının artmasının örgütsel özdeşleşmeyi de artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Özdemir (2010), ilköğretim okullarında görevli öğretmenler ile gerçekleştirdiği çalışmasında ise algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye olumlu yönde anlamlı etkisi olduğunu raporlamıştır. Turunç ve Çelik (2010), “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş/Aile Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma” sonucunda, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak artırdığı belirlemişlerdir. Fındık (2011), “Örgütsel Destek Algılarının, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi” çalışmasında algılanan örgütsel destek ile yönetici desteği ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirtmiştir. Dirin (2014), “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisi: Trb-2 Bölgesinde Uygulamalı Bir Araştırma” iş görenlerin algıladıkları örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit

edilmiştir. Turunç ve Çelik (2010), "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi" çalışmasında algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediği ifade edilmiştir. İplik, vd. (2013), "Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü" örgütsel destek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışının her iki boyutu arasında olumlu bir ilişki bulunduğu, bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşılmıştır.



BÖLÜM III

YÖNTEM

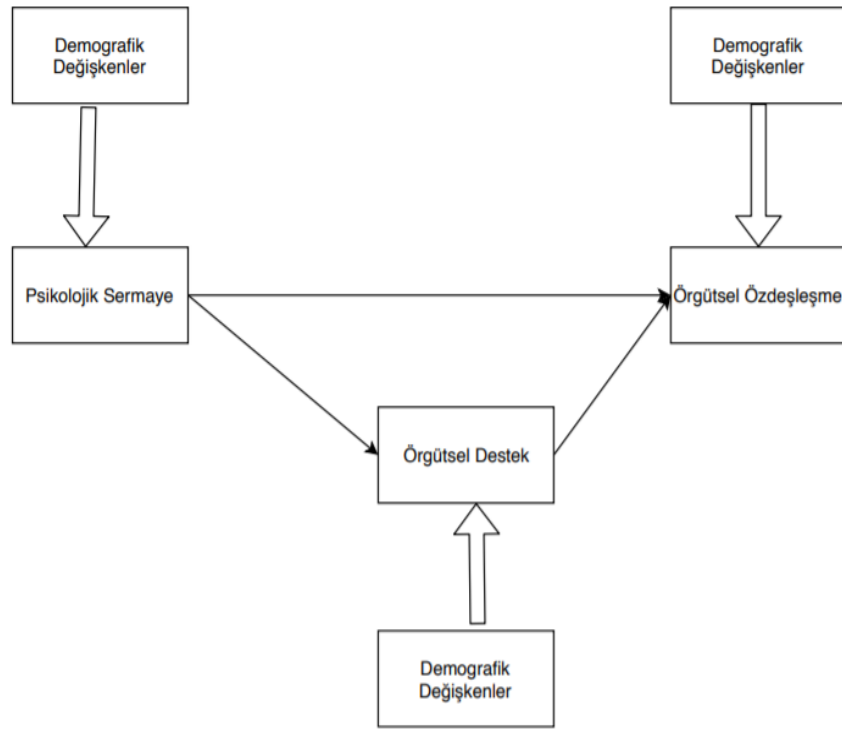
3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Kuramsal çalışma ve literatür taraması neticesinde araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

- H₁: Psikolojik sermaye yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₂: Örgütsel destek algısı yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₃: Örgütsel özdeşleşme yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₄: Psikolojik sermaye cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₅: Örgütsel destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₆: Örgütsel özdeşleşme cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₇: Psikolojik sermaye sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₈: Örgütsel destek algısı sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₉: Örgütsel özdeşleşme sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₁₀: Psikolojik sermaye çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₁₁: Örgütsel destek algısı çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₁₂: Örgütsel özdeşleşme çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₁₃: Psikolojik sermaye örgütsel desteği anlamlı olarak etkiler
- H₁₄: Psikolojik sermaye örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkiler
- H₁₅: Örgütsel destek örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkiler
- H₁₆: Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü bulunmaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’de görüleceği üzere araştırmada psikolojik sermayenin örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi, örgütsel desteğin de örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi analiz edilmektedir. Aynı zamanda psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü araştırılmaktadır. Araştırma kapsamında ayrıca psikolojik sermaye, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel desteğin bazı demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma bulgularının özelden genele ulaşması önemli olduğundan, örnekleminin belirlenmesinde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Olasılığa dayalı basit tesadüfi örnekleme yönteminde, evren birimlerinin araştırma konusu ile ilgili özelliklerin homojen olması gerekli olup evreni oluşturan her birimin örnekleme içinde yer alma olasılığı aynıdır (Ural ve Kılıç, 2006). Yani bu yöntemde, araştırma evreni içerisindeki öğelerin her birine örnekleme seçilme için eşit şans verilir. Hatay ilindeki bankaların birbiriyle benzer yapıda olduklarından dolayı homojen olarak kabul edilebilir. Bu örnekleme tekniğinde Hatay ilindeki bankaların isimleri bir torbaya

konmuş ve rastgele torbadan isimleri çekilmiş ve önceden belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşıncaya kadar bu işleme devam edilmiştir.

Hatay ilinde anket uygulamaya izin veren 6 bankanın, 25 şubesinde çalışanlara 250 adet anket gönderilmiştir. Araştırma için gönderilen anketlerin 20 adedi geri alınmıştır. Veri kümesinin güvenilir ve doğru analizi için eksiksiz olması oldukça önemli olduğundan, uygulanan anketlerden kayıp veri ve üstünkörü doldurmadan dolayı toplam 6 adet ait veri analiz dışı bırakılmış ve 224 adet kullanılabilir anket analiz edilmiştir.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında oluşturulan anket formu dört bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde araştırmanın amacı ortaya konarak, anketin nasıl doldurulacağına ilişkin bilgiler ve katılımcıların demografik özelliklerinin ortaya çıkarılmasına yönelik sorular mevcuttur. İkinci bölümde psikolojik sermaye, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme ölçeklerine yer verilmiştir.

3.4.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan ölçek (PCQ-24) kullanılmıştır. Ölçek; iyimserlik (6 ifade), psikolojik dayanıklılık (6 ifade), umut (6 ifade) ve öz yeterlilik (6 ifade) olmak üzere dört ayrı boyuttan ve toplam 24 ifadeden oluşmaktadır.

3.4.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Çınar (2013)'ün çalışmasında kullanmış olduğu tek boyut ve beş ifadeden oluşan Rhoades vd. (2001) tarafından geliştirilen ölçeğin kısa formu kullanılmıştır.

3.4.3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Turunç ve Çelik (2010) çalışmasında kullanmış olduğu tek boyut ve altı ifadeden oluşan Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırmaya katılan çalışanların yaşına ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1

Yaşa İlişkin Bulgular

Yaş	Frekans	Yüzde	Kümülatif yüzde
18-30	27	12.1	12.1
31-40	94	42.0	54.0
41-50	69	30.8	84.8
51 ve üzeri	34	15.2	100.0
Toplam	224	100.0	

Araştırmaya katılan çalışanların 94’ü 31-40, 69’u 41-50 yaş aralığında, 34’ü 51 ve üzeri yaşa sahip ve 27’si de 18-30 yaş aralığındadır. Genel olarak bakıldığında katılımcıların büyük bir çoğunluğunun orta yaş ve üzeri olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetine ilişkin bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2

Cinsiyete İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	68	30.4	30.4
Erkek	156	69.6	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 156’sı erkek ve 68’i de kadındır.

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumuna ilişkin bulgular Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3*Medeni Durum Bulguları*

Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evli	152	67.9	67.9
Bekar	72	32.1	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 152'si evli ve 72'si de bekarıdır.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumuna ilişkin bulgular Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4*Eğitim Durumu Bulguları*

Eğitim	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lise	7	3.1	3.1
Ön lisans	40	17.9	21.0
Lisans	137	61.2	82.1
Yüksek lisans	36	16.1	98.2
Doktora	4	1.8	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 137'si lisans mezunu, 40'ı ön lisans mezunu, 36'sı yüksek lisans mezunu, 7'si lise mezunu ve 4'ü da doktora mezunudur. Çoğunluğun lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların çalıştığı bölüme ilişkin bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5*Çalışılan Bölüm Bulguları*

Çalışılan Bölüm	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Operasyon	60	26.8	26.8
KOBİ	53	23.7	50.4
Bireysel	111	49.6	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 111'i bireysel servisinde, 60'ı operasyon departmanında ve 53'ü de KOBİ servisinde görev yapmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların pozisyonlarına ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6*Çalışılan Pozisyona İlişkin Bulgular*

Pozisyon	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Üst düzey yönetici	46	20.5	20.5
Orta düzey yönetici	105	46.9	67.4
Alt düzey yönetici	73	32.6	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 105'i orta düzey yönetici, 73'ü alt düzey yönetici ve 46'sı da üst düzey yönetici pozisyonunda görev yapmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların mevcut işyerlerinde çalışma sürelerine ilişkin bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7*Mevcut İşyeri Çalışma Süresi Bulguları*

Mevcut İşyeri Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-3 yıl	18	8.0	8.0
4-6 yıl	61	27.2	35.3
7-9 yıl	48	21.4	56.7
10 yıl ve üzeri	97	43.3	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 97'si 10 yıl ve üzeri, 61'i 4-6 yıl arası, 48'i 7-9 yıl arası ve 18'i de 0-3 yıl arası mevcut işyerlerinde çalışmaktadır. Genel olarak uzun yıllar mevcut işyerinde çalışılmakta olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların sektördeki çalışma sürelerine ilişkin bulgular Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8*Sektör Çalışma Süresi Bulguları*

Sektör Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-3 yıl	18	8.0	8.0
4-6 yıl	57	25.4	33.5
7-9 yıl	46	20.5	54.0
10 yıl ve üzeri	103	46.0	100.0
Toplam	224	100.0	

Katılımcıların 103'ü 10 yıl ve üzeri, 57'si 4-6 yıl arası, 46'sı 7-9 yıl arası ve 18'i de 3 yıldan az sektörde görev yapmaktadır.

3.6. Ölçeklerin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği ve güvenilirliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi (KFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA), güvenilirlik

analizi ve normal dağılım testi yapılmıştır. Keşfedici faktör analizi, daha çok ölçek geliştirme ve test etme çalışmalarının ilk aşamalarında kullanılır. KFA’da yapının geçerliliğine dair kanıtlar; gözlenen değişkenlerin hangi faktörler altında toplandığı, değişkenlerin faktör yük kat sayıları, faktörlerin açıkladıkları varyans oranları gibi ölçütlere göre yorumlanır (Gürbüz ve Şahin, 2016:310). Veri setine faktör analizi uygulanabilirliğinin test edilmesi amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) “Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi” ve Bartlett’in (Bartlett's Test of Sphericity) “Küresellik Testinden” yararlanılmaktadır.

KMO değerlerine ilişkin bilgiler Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9

KMO Değerleri Yorumları

KMO Değeri	Yorum
0,9	Mükemmel
0,8	Çok İyi
0,7	İyi
0,6	Orta
0,5	Zayıf
0,50’nin altı	Kabul Edilemez

Kaynak: Kalaycı, (2014), s.322

Tablo 9’da görüleceği üzere KMO değerinin 0,6’nın üzerinde olası kabul edilebilir bir değer anlamına gelmektedir.

Keşfedici faktör analizi (KFA) sonucunda elde edilen faktör yapılarını doğrulamak amacıyla “Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA)” yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA); daha önce geliştirilmiş veya sağlam bir kuramsal temele dayalı olan ölçek ve yapıların veri ile doğrulanması amacıyla kullanılır (Gürbüz , 2006).

DFA Uyum iyiliği ve kabul edilebilir uyum değerleri Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10*DFA Uyum İyiliği Değer Aralıkları*

Uyum İndeksleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF	≤ 3	≤ 5
RMSEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$
AGFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$
NFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$

Kaynak: Meydan ve Şeşen, (2015), s.37; Gürbüz ve Şahin, (2016), s.337.

DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği değerlerinin yorumlanmasında Tablo 10'daki kriterler kullanılmıştır.

Bir ölçeğin güvenilirliği; bir değişkenin gerçek değerinin ölçme araçları ile doğru ve tam olarak ölçülebilme derecesidir. Güvenilirlik kavramı yapılan her ölçüm için gereklidir, çünkü güvenilirlik bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derecede yansıttığını ifade eder. Güvenilirlik analizinde en sık kullanılan yöntem Cronbach's Alpha katsayısının hesaplanmasıyla yapılan iç tutarlılık analizidir.

Cronbach's Alpha katsayısı değerlerinin yorumu Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11*Cronbach Alpha Katsayısı Yorumları*

Cronbach's Alpha Değeri	Güvenilirlik Durumu
$0.00 \leq \alpha < 0.40$	Güvenilir Değil
$0.40 \leq \alpha < 0.60$	Düşük Güvenilir
$0.60 \leq \alpha < 0.80$	Oldukça Güvenilir
$0.80 \leq \alpha < 1.00$	Yüksek Güvenilir

Kaynak: Kalaycı, (2014), s.405.

Tablo 11'de görüleceği üzere ölçeklerin alfa katsayısının 0,60'ın üzerinde olması gerekmektedir.

3.6.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ölçeğin geçerliliği keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analiziyle gerçekleştirileceğinden, ölçek maddelerinin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Bu doğrultuda; çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafikleri incelenmiştir. Tablo 12’de görülebildiği üzere, maddelerin çoğunluğunun basıklık ve çarpıklık değerlerinin (-2) ve (+2) arasında bulunduğu tespit edilmiştir. Normal dağılımın gerçekleşmesi için, (-2) ile (+2) arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri, kabul edilebilir şekilde ifade edilmektedir.

Tablo 12’de Psikolojik Sermaye maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 12*Psikolojik Sermaye Ölçeği Tanımlayıcı İstatistik Bulguları*

	N	Min	Max	Ort.	Std.Sap	Çarpıklık	Basıklık
İYM1	224	1.0	5.0	3.027	1.2948	-.150	-1.238
İYM2	224	1.0	5.0	4.022	.5948	-.909	3.973
İYM3	224	2.0	5.0	4.156	.5253	-.022	1.212
İYM4	224	2.0	5.0	3.996	.6663	-.270	.107
İYM5	224	2.0	5.0	4.013	.6526	-.306	.310
İYM6	224	2.0	5.0	3.964	.7685	-.537	.172
ÖZY1	224	3.0	5.0	4.268	.5097	.313	-.439
ÖZY2	224	3.0	5.0	4.281	.5156	.264	-.533
ÖZY3	224	3.0	5.0	4.321	.5309	.119	-.747
ÖZY4	224	3.0	5.0	4.330	.5422	.027	-.741
ÖZY5	224	2.0	5.0	4.313	.5608	-.220	.290
ÖZY6	224	3.0	5.0	4.393	.5333	-.010	-1.079
UMT1	224	3.0	5.0	4.362	.5591	-.135	-.777
UMT2	224	2.0	5.0	4.054	.5657	-.438	1.932
UMT3	224	2.0	5.0	4.223	.5793	-.340	1.054
UMT4	224	3.0	5.0	4.196	.5159	.241	.091
UMT5	224	2.0	5.0	4.366	.5837	-.556	.953
UMT6	224	2.0	5.0	4.348	.5793	-.504	.984
DYN1	224	2.0	5.0	4.241	.7486	-.879	.718
DYN2	224	2.0	5.0	4.223	.5946	-.372	.840
DYN3	224	2.0	5.0	4.259	.6317	-.485	.407
DYN4	224	2.0	5.0	4.272	.6152	-.476	.590
DYN5	224	1.0	5.0	4.290	.6428	-.863	2.510
DYN6	224	2.0	5.0	4.326	.5807	-.469	.968

Psikolojik sermaye ölçeği maddelerinin ortalama değerleri incelendiğinde çoğunluğunun ortalama değerinin yüksek olduğu ve dolayısıyla ölçeğin genel ortalamasının da yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu çalışanların psikolojik sermaye seviyelerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır. Psikolojik Sermaye ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Analizde varimax döndürme yöntemi kullanılmış ve veri setine faktör analizi uygulanabilirliğinin test edilmesi

amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) “Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi” ve Bartlett’in (Bartlett's Test of Sphericity) “Küresellik Testi”nden yararlanılmıştır. Ölçeğin KMO ve Bartlett Değerleri Tablo 13’te sunulmuştur.

Tablo 13

Psikolojik Sermaye KMO Değeri

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		.899
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	3688.052
	df	231
	Sig.	,000

KMO testi neticesinde örneklem yeterlilik değerinin 0,899 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2(231) = 3688,052, p < 0.01$] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğe ait toplam açıklanan varyans oranları Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14

Psikolojik Sermaye Toplam Açıklanan Varyans

Toplam Açıklanan Varyans Oranları									
Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi			Alınmış		
	Toplam	Varyans	Kümülatif %	Toplam	Varyans	Kümülatif %	Toplam	Varyans	Kümülatif %
1	9.223	41.923	41.923	9.223	41.923	41.923	5.195	23.615	23.615
2	3.420	15.544	57.467	3.420	15.544	57.467	4.652	21.145	44.759
3	1.848	8.402	65.869	1.848	8.402	65.869	3.236	14.711	59.470
4	1.146	5.211	71.080	1.146	5.211	71.080	2.554	11.610	71.080

Analiz sonucunda toplam 4 faktörden oluşan ve toplam varyansın %71,080’ini açıklayan bir yapıya ulaşılmıştır. Bu oranın %60’ın üzerinde olması toplam açıklanan varyansın yeterli seviyede olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 15'te verilmiştir.

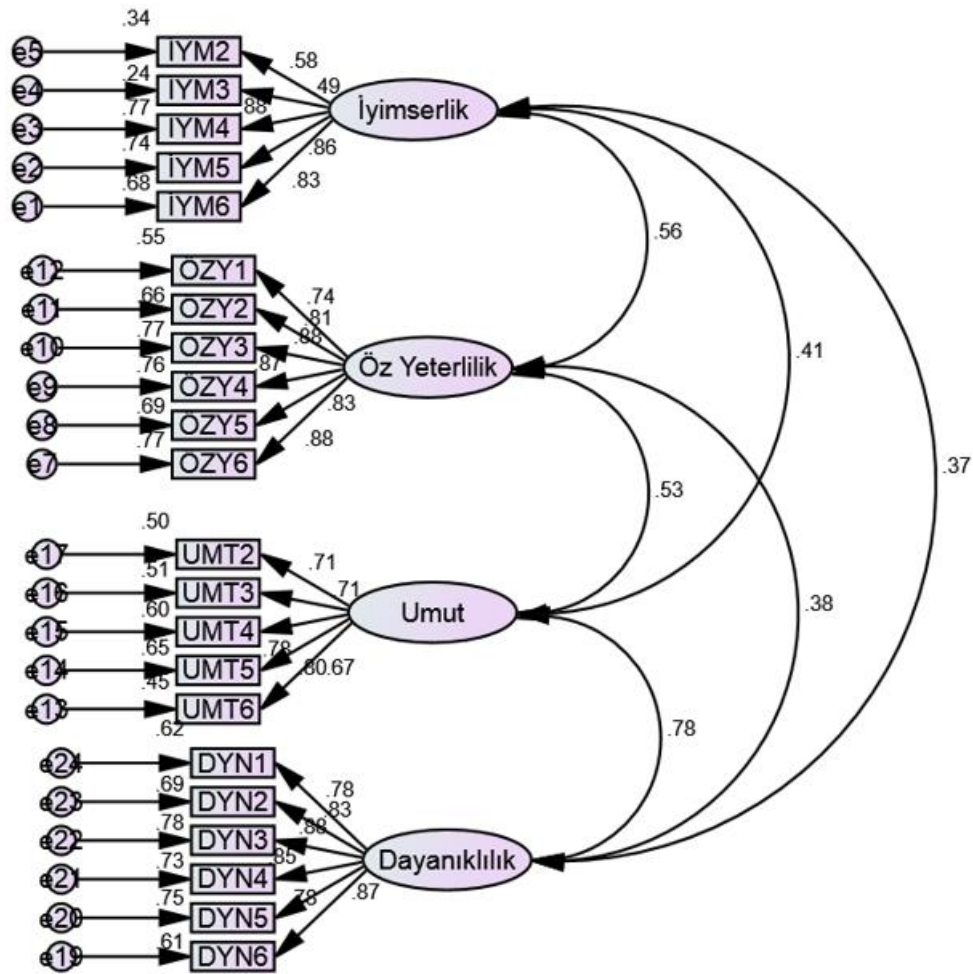
Tablo 15

Psikolojik Sermaye Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Dayanıklılık	Öz Yeterlilik	İyimserlik	Umut	Güvenilirlik	Ort.	Std. Sapma
DYN1	.753						
DYN2	.827						
DYN3	.846				.928	4.2686	.54736
DYN4	.828						
DYN5	.869						
DYN6	.764						
ÖZY1		.695					
ÖZY2		.792					
ÖZY3		.857			.933	4.3177	.46031
ÖZY4		.846					
ÖZY5		.841					
ÖZY6		.868					
İYM2			.691				
İYM3			.580				
İYM4			.835		.851	4.0304	.51154
İYM5			.840				
İYM6			.703				
UMT2				.605			
UMT3				.650			
UMT4				.594	.852	4.2375	.44784
UMT5				.681			
UMT6				.553			

KFA sonucu faktör yükleri dayanıklılık boyutu için 0,753 ile 0,869 arasında, öz yeterlilik boyutu için 0,695 ile 0,868 arasında, iyimserlik boyutu için 0,580 ile 0,840 arasında, umut boyutu için ise 0,553 ile 0,681 arasında elde edilmiştir. Faktör yüklerinin 0,50'in üzerinde bulunmuş olması maddelerin ölçekleri açıklama gücünün yeterli olduğunu göstermektedir. İyimserlik boyutunun birinci maddesi olan İYM1 ile umut boyutunun birinci maddesi olan UMT1 faktör yükleri düşük çıktığı için analizden çıkarılmıştır. Güvenilirlik analiz sonucu alfa katsayısı değeri dayanıklılık boyutu için

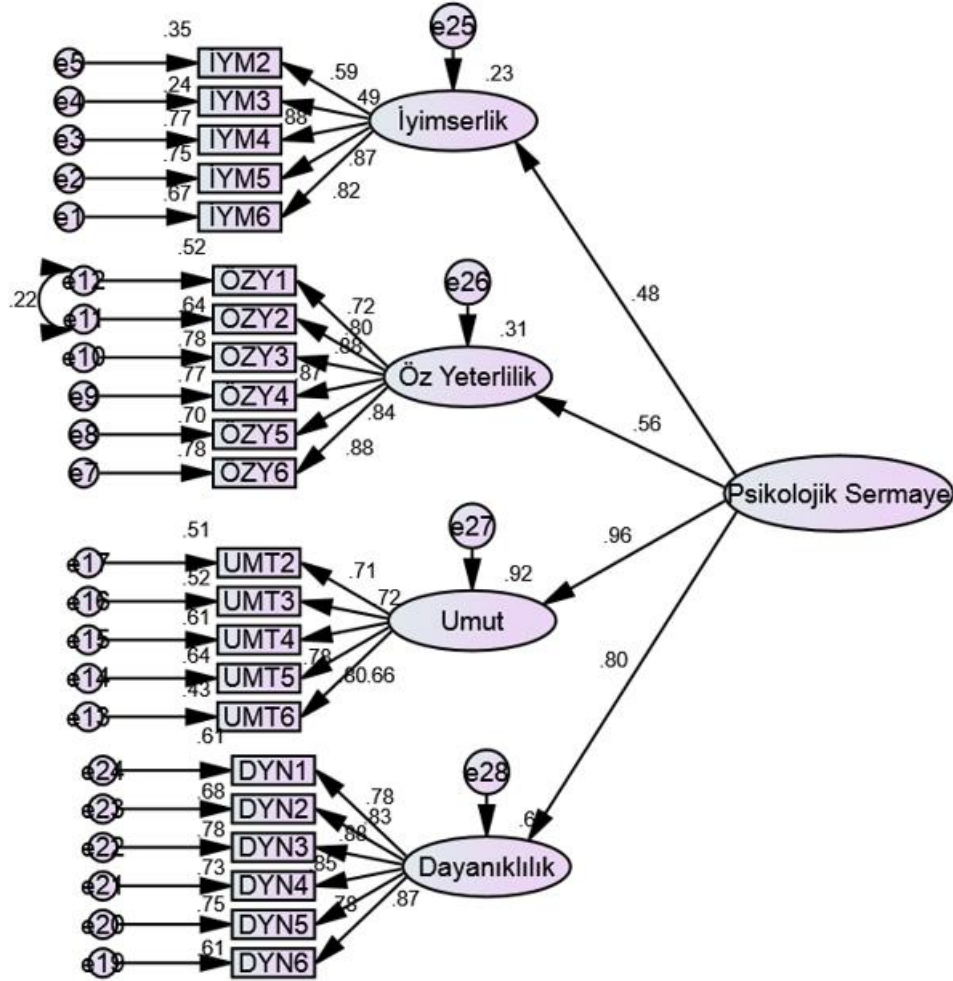
0,928, öz yeterlilik boyutu için 0,933, iyimserlik boyutu için 0,851 ve umut boyutu için de 0,852 olarak elde edilmiş olup genel psikolojik sermaye ölçeği için de 0,931 olarak elde edilmiştir. Bu bulgular ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. Ortalama değerler bütün boyutlar için de yüksek çıkmıştır. Bu bulgu çalışanların dayanıklılık, öz yeterlilik, iyimserlik ve umut seviyelerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için önce birinci düzey daha sonra da ikinci düzey DFA yapılmıştır. Birinci düzey DFA sonucu Şekil 2’de 2. düzey DFA sonucu Şekil 3’de ve uyum iyiliği değerleri Tablo 16’da verilmiştir.



Şekil 2. Psikolojik Sermaye Birinci Düzey DFA Diyagramı

DFA neticesinde faktör yükleri iyimserlik boyutu için 0,49 ile 0,88 arasında, öz yeterlilik boyutu için 0,72 ile 0,90 arasında, umut boyutu için 0,66 ile 0,80 arasında ve dayanıklılık boyutu için de 0,78 ile 0,88 arasında elde edilmiştir. Analiz neticesinde iyimserlik ve öz yeterlilik boyutları arasında aynı yönde orta, öz yeterlilik ile umut

arasında aynı yönde orta, umut ile dayanıklılık arasında aynı yönde yüksek, iyimserlik ile umut arasında aynı yönde düşük, öz yeterlilik ile dayanıklılık arasında aynı yönde düşük ve iyimserlik ile dayanıklılık arasında aynı yönde düşük korelasyon olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.



Şekil 3. Psikolojik Sermaye İkinci Düzey DFA Diyagramı

DFA neticesinde faktör yükleri iyimserlik boyutu için 0,49 ile 0,88 arasında, öz yeterlilik boyutu için 0,72 ile 0,90 arasında, umut boyutu için 0,66 ile 0,80 arasında ve dayanıklılık boyutu için de 0,78 ile 0,88 arasında elde edilmiştir. Uyum iyiliği değerlerini elde edebilmek için öz yeterlilik boyutunun 1. ve 2. maddeleri arasında modifikasyon yapılmıştır.

Tablo 16*Psikolojik Sermaye DFA Uyum İyiliği Değerleri*

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Psikolojik Sermaye 1. Düzey	456.988	200	2.285	0.851	0.929	0.917	0.076
Psikolojik Sermaye 2. Düzey	472.137	201	2.349	0.852	0.925	0.913	0.078

DFA sonucu CMIN/df değerlerinin 5'in altında elde edilmiş olması, RMSEA değerlerinin 0,08'in altında bulunmuş olması, GFI değerinin 0,85'in üzerinde olması, CFI ve TLI değerlerinin de 0,90'm üzerinde bulunması ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerini sağladığını göstermektedir. Genel olarak ölçeğin ikinci düzey yapısının birinci düzey yapıya göre daha iyi uyum gösterdiği görülmektedir.

3.6.2. Örgütsel Destek Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ölçeğin geçerliliği keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analiziyle gerçekleştirileceğinden, ölçek maddelerinin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Bu doğrultuda; çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafikleri incelenmiştir. Tablo 17'de görülebildiği üzere, maddelerin çoğunluğunun basıklık ve çarpıklık değerlerinin (-2) ve (+2) arasında bulunduğu tespit edilmiştir. Normal dağılımın gerçekleşmesi için, (-2) ile (+2) arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri, kabul edilebilir şekilde ifade edilmektedir.

Tablo 17'de Örgütsel Destek maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 17*Örgütsel Destek Ölçeği Tanımlayıcı İstatistik Bulguları*

N	Min	Max	Ort.	Std.Sap	Çarpıklık	Basıklık
ÖD1 224	1.0	5.0	4.018	.8308	-.933	1.195
ÖD2 224	1.0	5.0	4.067	.9034	-.943	.633
ÖD3 224	1.0	5.0	4.058	.9040	-.997	.940
ÖD4 224	1.0	5.0	4.121	.9127	-1.027	.890
ÖD5 224	1.0	5.0	4.067	.8091	-.943	1.652

Ölçek maddelerinin ortalama değerlerine bakıldığında ortalamaların hepsi için yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır.

Örgütsel Destek ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Analizde varimax döndürme yöntemi kullanılmış ve veri setine faktör analizi uygulanabilirliğinin test edilmesi amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) “Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi” ve Bartlett’in (Bartlett's Test of Sphericity) “Küresellik Testinden yararlanılmıştır. Ölçeğin KMO ve Bartlett Değerleri Tablo 18’de sunulmuştur.

Tablo 18

Örgütsel Destek KMO Değeri

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		.877
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1089.432
	df	10
	Sig.	,000

KMO testi neticesinde örneklem yeterlilik değerinin 0,877 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2(10) = 1089,432, p < 0.01$] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğe ait toplam açıklanan varyans oranları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19

Örgütsel Destek Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamlar Rotasyonu		
	Toplam	Varyans%	Kümülatif %	Toplam	Varyans%	Kümülatif %
1	4.062	81.234	81.234	4.062	81.234	81.234

Analiz sonucunda 1 faktörden oluşan ve toplam varyansın %81,234’ünü açıklayan

bir yapıya ulaşılmıştır. Bu değerin %60'ın üzerinde elde edilmiş olması ölçeği toplam varyansı açıklama gücünün yeterli olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 20'de verilmiştir.

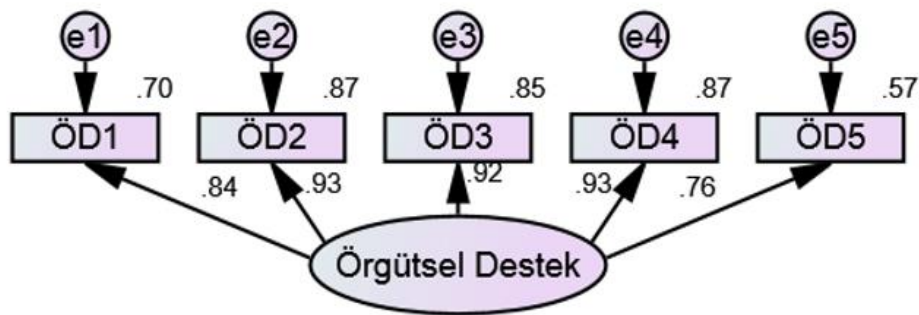
Tablo 20

Örgütsel Destek Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yüğü	Güvenilirlik	Ort.	Std. Sapma
ÖD1	.876			
ÖD2	.933			
ÖD3	.938	.942	4.0661	.78684
ÖD4	.934			
ÖD5	.820			

KFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,820 ile 0,938 arasında elde edilmiştir. Faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde olması maddelerin ölçeği açıklama gücünün yeterli olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analiz sonucu alfa katsayısı 0,942 olarak bulunmuştur. Bu bulgu ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin genel ortalama değeri yüksektir. Bu bulgu da çalışanların örgütsel destek algılarının yüksek olduğu bilgisini vermektedir.

Ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA sonucu Şekil 4'de ve uyum iyiliği değerleri Tablo 21'de verilmiştir.



Şekil 4. Örgütsel Destek DFA Diyagramı

DFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,76 ile 0,93 arasında elde edilmiştir. Faktör yüklerinin 0,60'ın üzerinde elde edilmesi ölçek maddelerinin ölçeği açıklama gücünün

yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 21

Örgütsel Destek DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Örgütsel Destek	11.38	4	2.845	0.982	0.993	0.983	0.08

DFA sonucu CMIN/df değerinin 5'in altında elde edilmiş olması, RMSEA değerinin 0,08 olarak bulunması, GFI, CFI ve TLI değerlerinin 0,90'ın üzerinde bulunması ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerini sağladığını göstermektedir.

3.6.3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğinin Yapı Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ölçeğin geçerliliği keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analiziyle gerçekleştirileceğinden, ölçek maddelerinin normal dağılıp dağılmadığı kontrol edilmiştir. Bu doğrultuda; çarpıklık ve basıklık değerleri ile Q-Q plot grafikleri incelenmiştir. Tablo 22'de görülebildiği üzere, maddelerin çoğunluğunun basıklık ve çarpıklık değerlerinin (-2) ve (+2) arasında bulunduğu tespit edilmiştir. Normal dağılımın gerçekleşmesi için, (-2) ile (+2) arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri, kabul edilebilir şekilde ifade edilmektedir.

Tablo 22'de Örgütsel Özdeşleşme maddelerine ilişkin tanımlayıcı değerler görülmektedir.

Tablo 22

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Tanımlayıcı İstatistik Bulguları

	N	Min	Max	Ort.	Std. Sap	Çarpıklık	Basıklık
ÖZD1	224	2.0	5.0	4.112	.7986	-1.003	1.091
ÖZD2	224	2.0	5.0	4.259	.7780	-1.064	1.101
ÖZD3	224	2.0	5.0	4.237	.7350	-1.020	1.451
ÖZD4	224	2.0	5.0	4.290	.8040	-1.149	1.080
ÖZD5	224	2.0	5.0	4.219	.7760	-1.099	1.396
ÖZD6	224	1.0	5.0	4.326	.6998	-1.182	1.675

Ölçek maddelerinin ortalama değerlerine bakıldığında ortalamaların yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu çalışanların örgütsel özdeşleşme seviyelerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Ölçek maddelerinin normal dağılım ön koşulunu sağlamaları sonrasında ölçeğin geçerlilik analizi yapılmıştır.

Örgütsel Özdeşleşme ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Analizde varimax döndürme yöntemi kullanılmış ve veri setine faktör analizi uygulanabilirliğinin test edilmesi amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) “Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi” ve Bartlett’in (Bartlett's Test of Sphericity) “Küresellik Testi”nden yararlanılmıştır.

Ölçeğin KMO ve Bartlett Değerleri Tablo 23’te sunulmuştur.

Tablo 23

Örgütsel Özdeşleşme KMO Değeri

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		.883
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1019.826
	df	15
	Sig.	.000

KMO testi neticesinde örneklem yeterlilik değerinin 0,883 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [$\chi^2 (15) = 1019,826, p < 0.01$] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğe ait toplam açıklanan varyans oranları Tablo 24’te verilmiştir.

Tablo 24

Örgütsel Özdeşleşme Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamlar Rotasyonu		
	Toplam	Varyans%	Cumulative %	Toplam	Varyans%	Cumulative %
1	4.385	73.087	73.087	4.385	73.087	73.087

Analiz sonucunda 1 faktörden oluşan ve toplam varyansın %73,087’sini açıklayan bir yapıya ulaşılmıştır. Bu değer %60’ın üzerinde elde edilmiş olması ölçeği toplam

varyansı açıklama gücünün yeterli olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 25’te verilmiştir.

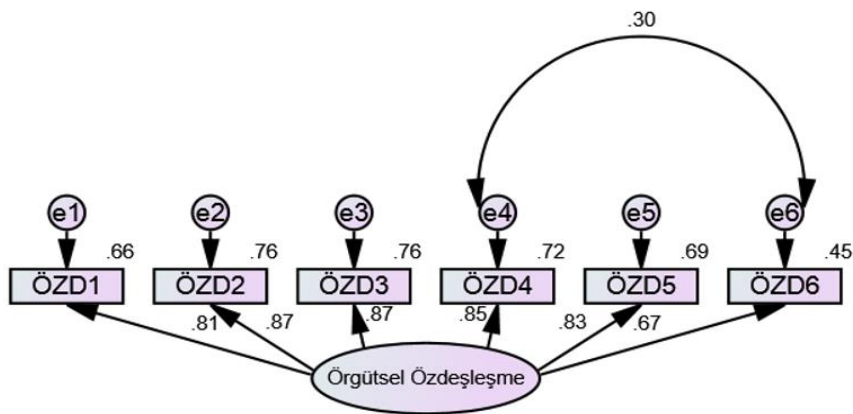
Tablo 25

Örgütsel Özdeşleşme Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Faktör Yüğü	Güvenilirlik	Ort.	Std. Sapma
ÖZD1	.839			
ÖZD2	.885			
ÖZD3	.871			
ÖZD4	.891	.926	4.2403	.65453
ÖZD5	.872			
ÖZD6	.764			

KFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,764 ile 0,891 arasında elde edilmiştir. Faktör yüklerinin 0,50’nin üzerinde olması maddelerin ölçeği açıklama gücünün yeterli olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analiz sonucu alfa katsayısı 0,926 olarak bulunmuştur. Bu bulgu ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin genel ortalama değerinin yüksek olması çalışanların örgütsel özdeşleşme seviyelerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için DFA yapılmıştır. DFA sonucu Şekil 5’de ve uyum iyiliği değerleri Tablo 26’da verilmiştir.



Şekil 5. Örgütsel Özdeşleşme DFA Diyagramı

DFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,67 ile 0,87 arasında elde edilmiştir. Faktör

yüklerinin 0,60'ın üzerinde elde edilmesi ölçek maddelerinin ölçeği açıklama gücünün yüksek olduğunu göstermektedir. Uyum iyiliği değerlerini elde edebilmek için ölçeğin 5. ve 6. maddeleri arasında modifikasyon yapılmıştır.

Tablo 26

Örgütsel Özdeşleşme DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Örgütsel Özdeşleşme	13.905	6	2.317	0.979	0.992	0.981	0.077

DFA sonucu CMIN/df değerinin 5'in altında elde edilmiş olması, RMSEA değerinin 0,08'in altında elde edilmesi, GFI, CFI ve TLI değerlerinin 0,90'ın üzerinde bulunması ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerini sağladığını göstermektedir.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

4.1. Korelasyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkiyi görebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27

Korelasyon Analizi Bulguları

	Psikolojik Sermaye	Örgütsel Destek	Örgütsel Özdeşleşme
Psikolojik Sermaye	1		
Örgütsel Destek	,152*	1	
Örgütsel Özdeşleşme	,225**	,469**	1

Korelasyon analizi sonucu psikolojik sermaye ile örgütsel destek arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönde düşük, psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönde düşük, örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönde düşük bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

4.2. Yaş Değişkeni Varyans Analizi

Değişkenlerin yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için Anova testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28*Yaş Değişkeni Anova Testi*

		Kareler	Df	Kareler	F	Sig.
		Toplamı		Ort.		
Psikolojik	Gruplar	.384	3	.128	.877	.454
Sermaye	arası					
	Gruplar içi	32.098	220	.146		
	Toplam	32.482	223			
Örgütsel	Gruplar	8.781	3	2.927	4.981	.002
Destek	arası					
	Gruplar içi	129.281	220	.588		
	Toplam	138.062	223			
Örgütsel	Gruplar	1.598	3	.533	1.248	.293
Özdeşleşme	arası					
	Gruplar içi	93.937	220	.427		
	Toplam	95.535	223			

Anova testi sonucu örgütsel desteğin yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılığın yönünü tespit edebilmek için Tukey testi sonuçlarına bakılmıştır. Tukey testi sonuçları Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29*Yaş Değişkeni Tukey Testi Sonuçları*

Bağımlı Değişken			Ort. Fark	Std. Hata	Ort.
Örgütsel Destek	18-30	31-40	-.26115	.16738	3.696
		41-50	-,55588*	.17401	
		51 ve üzeri	-,58606*	.19761	
	31-40	18-30	.26115	.16738	3.957
		41-50	-.29473	.12152	
		51 ve üzeri	-.32491	.15341	
	41-50	18-30	,55588*	.17401	4.252
		31-40	.29473	.12152	
		51 ve üzeri	-.03018	.16062	
	51 ve üzeri	18-30	,58606*	.19761	4.282
		31-40	.32491	.15341	
		41-50	.03018	.16062	

Tukey sonuçlarına göre 18-30, 41-50 ve 51 ve üzeri yaş grupları arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortalama değeri 4,282 ile en yüksek olan 51 ve üzeri yaş grubudur. Bu nedenle 51 ve üzeri yaşa sahip olanlar daha fazla örgütsel destek aldıkları algısına sahiptirler. Analiz neticesinde H2 hipotezi desteklenmiş H1 ve H3 hipotezleri desteklenememiştir.

4.3. Cinsiyet Değişkeni Bağımsız Örneklem t Testi

Değişkenlerin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için t testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30*Cinsiyet Değişkeni t Testi*

		Levene'in		Ortalamaların Eşitliği İçin t Testi		
		Varyans	Eşitliği			
		Testi				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- kuruk)
Psikolojik Sermaye	Varsayılan	1.243	.266	-2.169	222	.031
	Eşit Varyanslar					
	Varsayılmayan			-2.082	116.575	.040
	Eşit Varyanslar					
Örgütsel Destek	Varsayılan	1.141	.287	-1.126	222	.261
	Eşit Varyanslar					
	Varsayılmayan			-1.092	119.189	.277
	Eşit Varyanslar					
Örgütsel Özdeşleşme	Varsayılan	1.653	.200	-.778	222	.437
	Eşit Varyanslar					
	Varsayılmayan			-.713	105.881	.477
	Eşit Varyanslar					

T testi sonucu psikolojik sermayenin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılığın yönü için ortalama değerlere bakılmıştır. Psikolojik sermaye cevap ortalaması erkekler için 4.2570 ve kadınlar için 4.1377 olarak elde edilmiştir. Bu nedenle psikolojik sermaye düzeyi erkeklerde kadınlara oranla daha yüksektir. Analiz sonucunda H4 hipotezi desteklenmiş H5 ve H6 hipotezleri desteklenememiştir.

4.4. Sektör Çalışma Süresi Değişkeni Varyans Analizi

Değişkenlerin sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için anova testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo

31’de verilmiştir.

Tablo 31

Sektör Çalışma Süresi Değişkeni Anova Testi

		Kareler	Df	Kareler Ort.	F	Sig.
		Toplamı				
Psikolojik	Gruplar	.550	3	.183	1.262	.288
	Sermaye					
	arası					
	Gruplar	31.933	220	.145		
	içi					
	Toplam	32.482	223			
Örgütsel	Gruplar	10.539	3	3.513	6.061	.001
	Destek					
	arası					
	Gruplar	127.523	220	.580		
	içi					
	Toplam	138.062	223			
Örgütsel	Gruplar	.933	3	.311	.724	.539
	Özdeşleşme					
	arası					
	Gruplar	94.601	220	.430		
	içi					
	Toplam	95.535	223			

Anova testi sonucu örgütsel destek algısının sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılığın yönünü tespit edebilmek için tukey testi sonuçlarına bakılmıştır. Tukey testi sonuçları Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32*Sektör Çalışma Süresi Değişkeni Tukey Testi Sonuçları*

Bağımlı Değişken			Ort. Fark	Std. Hata	Ort.
Örgütsel Destek	0-3 yıl	4-6 yıl	-.15556	.20584	3.711
		7-9 yıl	-.23237	.21167	
		10 yıl ve üzeri	-,58209*	.19450	
	4-6 yıl	0-3 yıl	.15556	.20584	3.867
		7-9 yıl	-.07681	.15090	
		10 yıl ve üzeri	-,42654*	.12569	
	7-9 yıl	0-3 yıl	.23237	.21167	3.943
		4-6 yıl	.07681	.15090	
		10 yıl ve üzeri	-,34973*	.13501	
	10 yıl ve üzeri	0-3 yıl	,58209*	.19450	4.293
		4-6 yıl	,42654*	.12569	
		7-9 yıl	,34973*	.13501	

Tukey testi sonuçlarına göre 10 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahip olanlar ile diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ortalama değeri 4,293 ile en yüksek olan grup 10 yıl ve üzeri sektör tecrübesi olan grup olduğundan örgütsel destek algısı 10 yıl ve üzeri sektörde çalışanlarda daha yüksektir. Analiz sonucunda H8 hipotezi desteklenmiş H7 ve H9 hipotezleri desteklenememiştir.

4.5. Çalışılan Bölüm Değişkeni Varyans Analizi

Değişkenlerin çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için anova testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 33'te verilmiştir.

Tablo 33**Çalışılan Bölüm Değişkeni Anova Testi**

		Kareler	Df	Kareler Ort.	F	Sig.
		Toplamı				
Psikolojik Sermaye	Gruplar	.471	2	.236	1.628	.199
	Gruplar	32.011	221	.145		
	Toplam	32.482	223			
Örgütsel Destek	Gruplar	7.887	2	3.943	6.695	.002
	Gruplar	130.176	221	.589		
	Toplam	138.062	223			
Örgütsel Özdeşleşme	Gruplar	1.051	2	.525	1.229	.295
	Gruplar	94.484	221	.428		
	Toplam	95.535	223			

Anova testi sonucu örgütsel destek algısının çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılığın yönünü tespit edebilmek için tukey testi sonuçlarına bakılmıştır. Tukey testi sonuçları Tablo 34’te verilmiştir.

Tablo 34**Çalışılan Bölüm Değişkeni Tukey Testi Sonuçları**

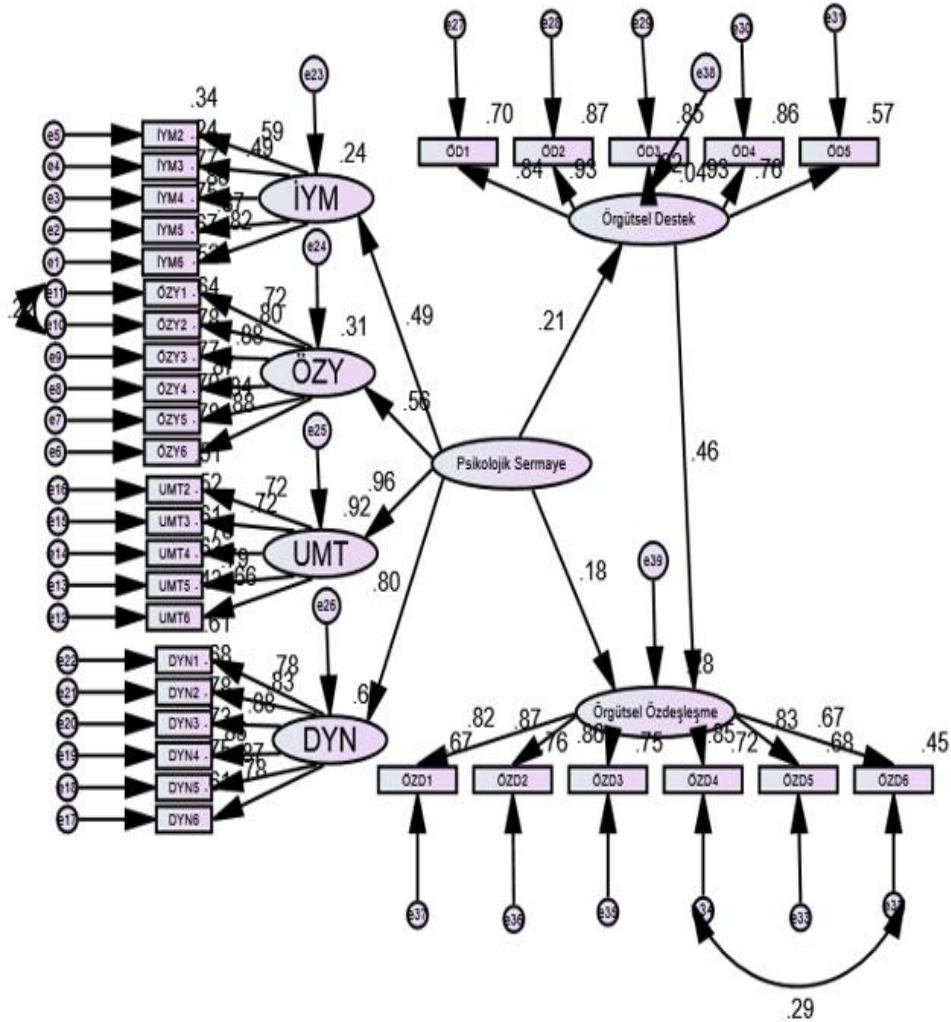
Bağımlı Değişken			Ort. Fark	Std. Hata	Ort.
Örgütsel Destek	Operasyon	Kobi	-.13365	.14468	4.183
		Bireysel	,30045*	.12298	
	Kobi	Operasyon	.13365	.14468	4.317
		Bireysel	,43410*	.12814	
	Bireysel	Operasyon	-,30045*	.12298	3.883
		Kobi	-,43410*	.12814	

Tukey testi sonucu bireysel serviste çalışanlar ile kobi servisinde ve operasyon

departmanında çalışanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Kobi ortalamasının 4,317 ile en yüksek ortalama olması nedeniyle örgütsel destek algısı en yüksek olan grup kobi servisinde çalışan gruptur. Analiz sonucunda H11 hipotezi desteklenmiş H10 ve H12 hipotezleri desteklenememiştir.

4.6. Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırmanın diğer hipotezlerini test etmek amacıyla bir yapısal eşitlik modeli kurularak analiz edilmiştir. Model Şekil 6’da modelin uyum iyiliği değerleri Tablo 35’te ve modelin regresyon katsayıları Tablo 36’da verilmiştir.



Şekil 6. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 35*Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri*

Değişken		CMIN	Df	CMIN/df	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Yapısal Modeli	Eşitlik	975.405	482	2.024	0.804	0.917	0.909	0.068

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucu CMON/df değeri 5'in altında RMSEA değeri 0,08'in altında, CFI ve TLI değerleri de 0,90'ın üzerinde elde edilmiştir. Bu bulgular modelin kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerini sağladığını göstermektedir.

Tablo 36*Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları*

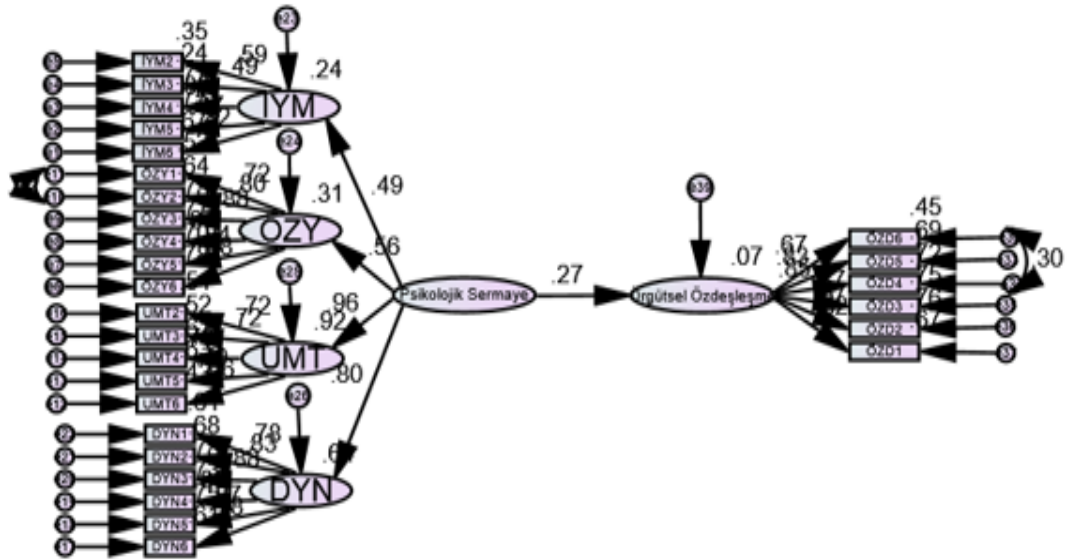
Test Edilen Yol			Standardize Edilmiş Tahmin	Std. Hata	Kritik Oran	P
Örgütsel Destek	<---	Psikolojik Sermaye	0.209	0.182	2.612	0.009
Örgütsel Özdeşleşme	<---	Psikolojik Sermaye	0.176	0.113	2.404	0.016
Örgütsel Özdeşleşme	<---	Örgütsel Destek	0.462	0.051	6.139	***

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucu anlamlılık düzeyleri 0,05'in altında elde edildiğinden psikolojik sermayenin örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu psikolojik sermaye seviyesinin artması sonucu örgütsel destek algısının ve örgütsel özdeşleşmenin de artmakta olduğunu göstermektedir. Analiz sonucu ayrıca anlamlılık düzeyi 0,05'in altında bulunduğundan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgu da örgütsel desteğin artması neticesinde örgütsel özdeşleşmenin de artacağını göstermektedir. Psikolojik sermayenin örgütsel destek üzerindeki etkisinde katsayı tahmin değeri 0,209 olarak bulunmuştur. Bu bulgu psikolojik sermayenin 1 birim artması durumunda örgütsel desteğin 0,209

birim artacağını göstermektedir. Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde tahmin değeri 0,176 olarak elde edilmiştir. Bu bulgu psikolojik sermayenin 1 birim artış göstermesi durumunda örgütsel özdeşleşmenin 0,176 birim artacağı anlamına gelmektedir. Örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde katsayı tahmin değeri 0,462 olarak bulunmuştur. Bu bilgi örgütsel desteğin 1 birim artması halinde örgütsel özdeşleşmenin 0,462 birim artacağı anlamına gelmektedir. Örgütsel özdeşleşme üzerinde örgütsel desteğin çok güçlü bir etkisi bulunmaktadır. Ayrıca kritik oran değerlerinin 1,96'nın üzerinde tespit edilmiş olması etkilerin anlamlı olduğunu göstermektedir. Analiz sonucu H13, H14 ve H15 hipotezleri desteklenmiştir.

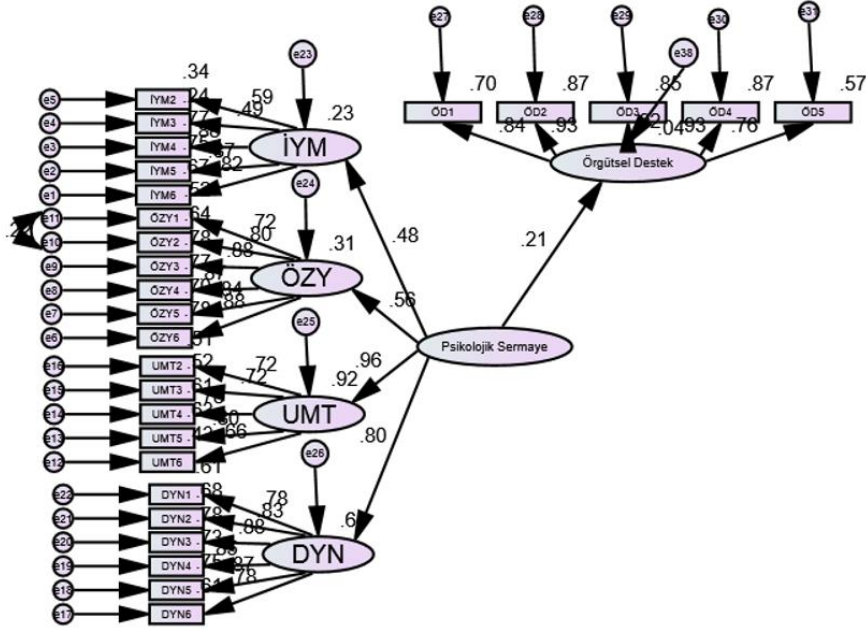
4.7. Örgütsel Desteğin Aracı Rolü

Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolünü test edebilmek için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testinin aşamaları Şekil 7, Şekil 8, Şekil 9 ve Şekil 10'da verilmiştir. Analiz sonuçları ise Tablo 37'de sunulmuştur.



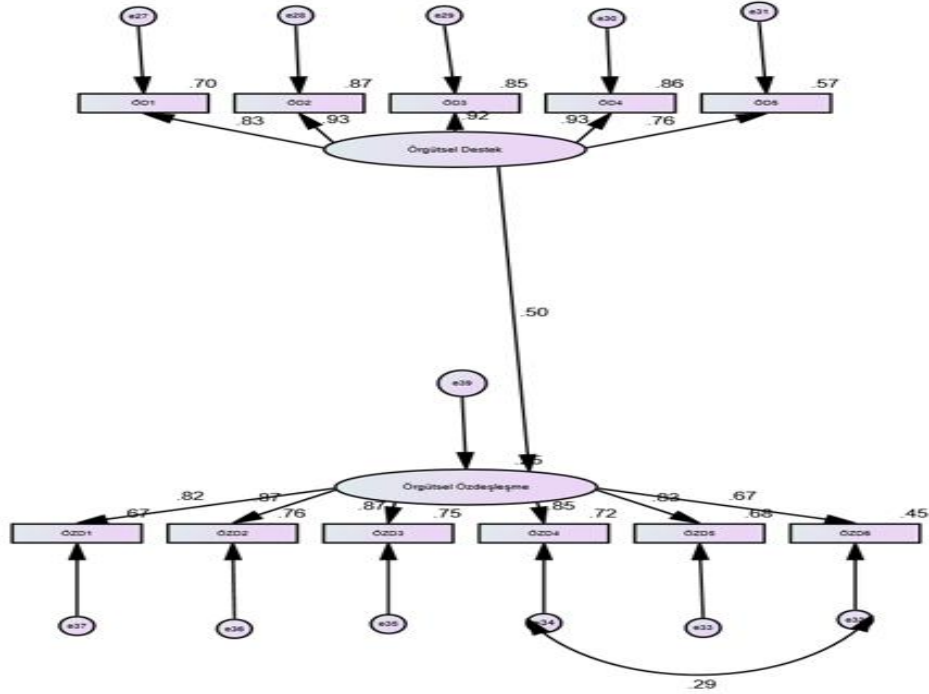
Şekil 7. SOBEL Testi Birinci Adım

Sobel testinin 1. Adımında psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Bu etkinin anlamlı olması gerekmektedir.



Şekil 8. SOBEL Testi İkinci Adım

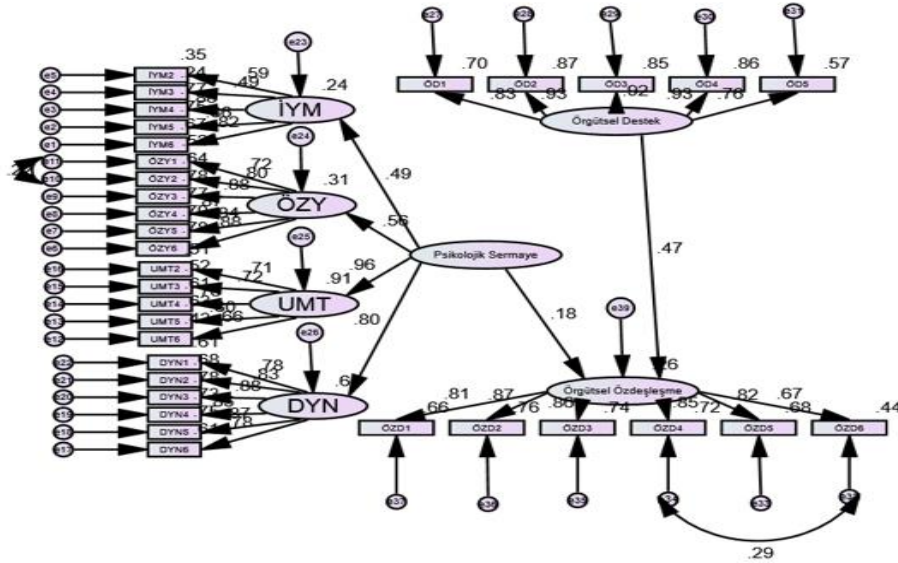
Sobel testinin 2. Adımında psikolojik sermayenin örgütsel destek üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Bu etkinin de anlamlı olması gerekmektedir.



Şekil 9. SOBEL Testi Üçüncü Adım

Sobel testinin 3. Adımında örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi

analiz edilmiştir.



Şekil 10. SOBEL Testi Dördüncü Adım

Sobel testinin 4. Adımında ise psikolojik sermaye ve örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi analiz edilmektedir. Bu adımda psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi anlamlı ise kısmi aracılık, anlamsız ise tam aracılık söz konusu olabilecektir.

Tablo 37

Sobel Testi Sonuçları

Adımlar	B	Std. Hata	β	p
1.adım:	0.415	0.132	0.271	0.002
Bağımsız: Psikolojik Sermaye				
Bağımlı: Örgütsel Özdeşleşme				
2.Adım:	0.478	0.183	0.209	0.009
Bağımsız: Psikolojik Sermaye				
Bağımlı: Örgütsel Destek				
3. ve 4.Adım:	0.275	0.112	0.182	0.014
Bağımsız1: Psikolojik Sermaye	0.316	0.051	0.474	***
Bağımsız 2: Örgütsel Destek				
Bağımlı: Örgütsel Özdeşleşme				

Sobel testi 1. adımda psikolojik sermaye örgütsel özdeşleşmeyi anlamlılık düzeyi 0,05'in altında bulunduğundan anlamlı olarak etkilemiştir. Son adımda da anlamlılık düzeyi 0,05'in altında elde edilerek anlamlı olarak etkilemiştir. Bu nedenle 1. adım ve

son adımda psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde standardize edilmiş katsayı tahmin değerlerinin karşılaştırması yapılmıştır. 1. adımda 0,271 iken son adımda 0,182'ye düşmüştür. Katsayı tahmin değerlerinden meydana gelen bu düşüş örgütsel desteğin kısmi aracılık rolünden bahsedilebilir. Buna net karar verebilmek için sobel testinin anlamlılığına bakılmıştır. Bulgular Tablo 38'de verilmiştir.

Tablo 38

Sobel Testi Anlamlılık

Dolaylı Etkiler	0,151
Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler	0,099
Sobel Std. Hata	0,063
Z Değeri	2,47
Anlamlılık (p)	0,016

Z değeri 2,47 ve anlamlı olarak bulunmuştur. Z değerinin 1,96'dan büyük p değerinin de 0,05'ten küçük çıkması sobel testinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu nedenle psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü bulunmaktadır. Yani psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin bir kısmı örgütsel destek üzerinden geçmektedir. Psikolojik sermaye örgütsel desteği etkilemekte ve örgütsel destek de örgütsel özdeşleşmeyi etkilemektedir. Analiz sonucunda H16 hipotezi desteklenmiştir.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Bu yazının amacı artan rekabet ortamında değeri gün geçtikçe ortaya çıkan psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen bir değişken olup olmadığını ortaya çıkarmak ve algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme ilişkisinde aracı bir etkisinin bulunup bulunmadığını belirlemektir. Bu amaçla 224 banka çalışanından anket ile veri toplanmıştır. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 94'ü 31-40, 69'u 41-50 yaş aralığında, 34'ü 51 ve üzeri yaşa sahip ve 27'si de 18-30 yaş aralığındadır. 156'sı erkek ve 68'i de kadındır. 152'si evli ve 72'si de bekedir. 137'si lisans mezunu, 40'ı ön lisans mezunu, 36'sı yüksek lisans mezunu, 7'si lise mezunu ve 4'ü de doktora mezundur. 111'i bireysel servisinde, 60'ı operasyon departmanında ve 53'ü de KOBİ servisinde görev yapmaktadır. 105'i orta düzey yönetici, 73'ü alt düzey yönetici ve 46'sı da üst düzey yönetici pozisyonunda görev yapmaktadır. 97'si 10 yıl ve üzeri, 61'i 4-6 yıl arası, 48'i 7-9 yıl arası ve 18'i de 0-3 yıl arası mevcut işyerlerinde çalışmaktadır. 103'ü 10 yıl ve üzeri, 57'si 4-6 yıl arası, 46'sı 7-9 yıl arası ve 18'i de 3 yıldan az sektörde görev yapmaktadır.

Araştırma hipotezlerini analiz etmeden önce araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu amaçla keşfedici faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, normal dağılım testi ve korelasyon analizi yapılmıştır. Normallik için ölçeklerin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Yapılan analizler sonucu ölçeklerin yapı geçerliği ve güvenilirliği kriterlerini sağladığı, güvenilir oldukları ve analizlerde kullanılabilecekleri tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında öncelikle değişkenlerin bazı demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit amacıyla farklılık analizleri yapılmıştır. Öncelikle yaşa göre anlamlı farklılık olup olmadığını tespit edebilmek için anova testi yapılmıştır. Analiz sonucunda 18-30, 41-50 ve 51 ve üzeri yaş grupları arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklılık 51 ve üzeri yaş grubu lehine elde edilmiştir.

Bu nedenle 51 ve üzeri yaşa sahip olanlar daha fazla örgütsel destek aldıkları algısına sahiptirler. Bu bulgu yaşça büyük olanların örgütsel destek algılarının da yüksek olduğunu göstermektedir. Bu sonuç yaşça büyük olanların daha fazla tecrübeye sahip olmaları nedeniyle örgütsel yapılara daha fazla hâkim olmaları sonucu çalıştıkları örgütten daha fazla destek aldıklarını düşündükleri şeklinde de yorumlanabilir.

Değişkenlerin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda psikolojik sermaye düzeyi erkeklerde kadınlara oranla daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu erkeklerin kadınlara göre daha yüksek psikolojik sermayeye sahip olduklarını göstermektedir.

Değişkenlerin sektör çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için anova testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre 10 yıl ve üzeri sektör tecrübesine sahip olanlar ile diğer gruplar arasında örgütsel desteğin anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Farklılık 10 yıl ve üzeri sektörde çalışanlar lehine elde edilmiştir. Bu bulgu 10 yıl ve üzeri sektörde çalışanların örgütsel destek algılarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu zaten beklenen bir durumdur. Daha uzun süre sektörde çalışıyor olanlar örgütten daha fazla destek aldıklarını düşüneceklerdir. Bu sonuç yaş değişkeni ile de tutarlılık göstermektedir.

Değişkenlerin çalışılan bölüme göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz edebilmek için anova testi yapılmıştır. Analiz neticesinde bireysel serviste çalışanlar ile KOBİ servisinde ve operasyon departmanında çalışanlar arasında örgütsel desteğin anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Farklılık KOBİ servisinde çalışanlar lehinedir. Elde edilen bu bulgu bankaların KOBİ servislerine karlılığının daha yüksek olması nedeniyle daha fazla önem vermesinin bir sonucu olduğu anlamına gelebilecektir.

Araştırmanın ana hipotezlerini test edebilmek için yapısal eşitlik modeli kurularak analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucu anlamlılık düzeyleri 0,05'in altında elde edildiğinden psikolojik sermayenin algılanan örgütsel desteği pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgu Özer vd. (2013), Çetin vd. (2013), Erdem vd. (2015) ve Çalışkan ve Pekkan (2017) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu psikolojik sermaye seviyesinin artması sonucu örgütsel destek algısının artmakta olduğunu göstermektedir.

Araştırmada psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizde ise psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgu Erdem vd.

(2015) ve Ateş vd. (2018) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu psikolojik sermaye seviyesinin artması sonucu örgütsel özdeşleşmenin de artmakta olduğunu göstermektedir.

Yine araştırmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analiz sonucunda algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgu Alparslan vd. (2014), Özdemir (2010) ve Turunç ve Çelik (2010) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu da örgütsel desteğin artması neticesinde örgütsel özdeşleşmenin de artacağını göstermektedir.

Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolünü test edebilmek için sobel testi yapılmıştır. Sobel testi 1. adımda psikolojik sermaye örgütsel özdeşleşmeyi anlamlılık düzeyi 0,05'in altında bulunduğundan anlamlı olarak etkilemiştir. Son adımda da anlamlılık düzeyi 0,05'in altında elde edilerek anlamlı olarak etkilemiştir. Bu nedenle 1. adım ve son adımda psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde standardize edilmiş katsayı tahmin değerlerinin karşılaştırması yapılmıştır. 1. adımda 0,271 iken son adımda 0,182'ye düşmüştür. Bu bulgu psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü bulunduğunu göstermektedir. Yani psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinin bir kısmı örgütsel destek üzerinden geçmektedir. Psikolojik sermaye örgütsel desteği etkilemekte ve örgütsel destek de örgütsel özdeşleşmeyi etkilemektedir.

5.2. Öneriler

Bu çalışma temel olarak, banka çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye düzeylerinin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünü belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlar ve öneriler doğrultusunda bu çalışmanın, bankacılık sektöründeki insan kaynağının öneminin daha iyi anlaşılabilmesi ve etkin bir şekilde yönetilebilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda, araştırma sonuçları çerçevesinde reel sektöre ve araştırmacılara yönelik bazı öneriler sunulmuştur.

Reel Sektöre Yönelik Öneriler; Çalışmamız özellikle reel sektöre bir takım öngörü katmayı amaçlamaktadır. Aslında işletmeler için kaynakların en önemli özelliklerine

bakıldığında bu öngörüden fazlası işletmelere hali hazırda sunulmaktadır. Ancak günlük ve sektörel işlerin yoğunluğu işletmelerin büyüme, faaliyetlerine devam edebilme ve kar edebilmek gibi endüstriyel kaygıları bu sunumu fark edebilmelerinin önünde bir engel teşkil edebilmektedir. Bu noktada çalışmamız işletmeler için kullandıkları kaynaklar bakımından bir farkındalık ortaya koymayı ve işletmelere sunmayı amaç edinmiştir. Bu noktada ilgili reel sektör kuruluşlarına bir kaynaktan daha çok değer unsuru olan insan faktörünün önemini ön plana çıkarmayı önermekteyiz. Literatür içerisinde de vurgulamış olduğumuz gibi bir “0” ın dahi eksik veya fazla yazıldığı durumlarda ortaya çıkabilecek kaosu hacmi düşünüldüğünde esasen insan faktörünün motivasyonel olarak desteklenmesinin, onun yaptığı işle özdeşleşmesinin önemini vurgulamak için çokça derin ve detaylı analizlere ihtiyaç duyulmadığı aşikardır. Bugün gelinen noktada sektörel düzeyde hangi sektörde olursa olsun değerli, nadir, taklit edilemez ve ikame edilemez en değerli varlık insandır.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler; İlgili yazın incelendiğinde işletmelerin sosyal yönlerine vurgu yapan birçok çalışma görülmektedir. Ancak daha çok finansal enstrümanları içinde bulunduran sektörlerle yönelik yapılan araştırmalara bakıldığında bir kaynaktan daha çok değer olarak insan unsuruna yönelik çalışmalara rastlanmaktadır. Daha çok rakamların ön planda olduğu ve rakamlar üzerinden çalışma yapılan bu sektör özelinde insani faktörlerin ağır bastığı çalışmaların yapılması ve ilgili yazında da farklı değişkenlerce literatürün değerli hale getirilmesi konu üzerinde çalışacak olan araştırmacılara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams, V. H, Snyder, C. R., Rand, K. L., King, E. A., Sigman, D. R. & Pulvers, K. M. (2002). Hope in the workplace. R. A. Giacalone, C. L. Jurkiewicz (Ed.), *Handbook of workplace spirituality and organization performance*, 7, 367-377.
- Akalın, Ç. (2006). Duygusal örgütsel bağlılık gelişiminde çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve sra bir değişken olarak örgüt temelli öz saygı. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akçay, V. (2012). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 126-130.
- Allen, David G., Shore, Lynn M. & Griffeth, Rodger W. (2003). The role of O-organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29 (1), 99-118.
- Alparslan, A. M., Can, A. & Oktar, Ö. F. (2014). Algılanan örgütsel desteğin yardım etme davranışına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: Hastane çalışanları üzerinde bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2), 115-128.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297.
- Ashmos, D. P. & Duchon, D. (2000). Spirituality at work: A Conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*. 9 (2). 134-145.
- Aşkın, M. (2007). Kimlik ve giydirilmiş kimlikler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 20-26.
- Ateş, M. F., Turgut, H. & Çelik, M. (2018). Psikolojik sermayenin iş performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. UİK Özel Sayısı), 781-798.
- Aube, C, Rosseau V. & Morin E. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Aydın, Ö. (2018). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti

- Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avey, J. B., Patera, J. L. & West, B. J. (2006). Positive psychological capital: A new lens to view absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 42-60.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S. & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organization change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 48-70.
- Aykan, E. (2007). Örgütlerde insan kaynakları uygulamaları ile algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1):123-137.
- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.
- Beugre, C.D. (2002). Understanding organizational justice and its impact on managing employees: An African perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 13, 1091-1104.
- Bhanthumnavin, D. (2001). Supervisory social support and the multi-level performance in Thai Health Centers. University of Minnesota, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Minnesota. ABD.
- Bhattacharya, C.B. & Sen, S. (2003). Consumer-company identification: A framework for understanding consumers' relationships with companies. *Journal of Marketing*, 67, 76-88.
- Boyacı, A. (2017). Öğretmenlerin Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleme Düzeylerinin Veri Madenciliği ile Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Bulut, E. (2015). Personel Güçlendirme. Örgütsel Özdeşleşme ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişki: Katılım Bankalarında Araştırma (Yüksek Lisans Tezi) Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı

İşletme Yönetimi Bilim Dalı. İstanbul.

- Byrne, Z. S. & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 54-72.
- Carmeli, A., Gilat, G. & Waldman, D. A. (2007). The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance. *Journal of Management Studies*, 5, 1–21.
- Carver, C. S., Scheier, M. F. & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review*, 30, 879-889.
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). “The role of justice in organizations: A Meta-Analysis”. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (2), 278-321.
- Coutu, D. L. (2002). “How resilience works”. *Harvard Business Review*, 80(3), 46-55.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding flow: The psychology of engagement with everyday life*. New York: Harper-Collins.
- Currie, P. & Dollery, B. (2005). An empirical analysis of the relationship between perceived organizational support and organizational commitment in the NSW Police Service. *UNE Working Paper Series in Economics*, 11, 1-35.
- Currie, P. & Dollery, B. (2006). Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(4), 741-756.
- Çalışkan, A., & Pekkan, N. Ü. (2017). Psikolojik sermayenin işe yabancılaşmaya etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(1), 17-33.
- Çetin, F., Şeşen, H. & Basım, N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: Kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), (95-108)
- Çınar, Ö. (2013). Yapısal eşitlik modellemesi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve örgütsel adaletin örgütsel çıktılar üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü: Kahramanmaraş bankacılık sektöründe bir alan araştırması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, 57.
- De Coninck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63(12), 1349-1355.

- Dirin, İ. (2014). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisi: TRB-2 Bölgesinde Uygulamalı Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Edwards, M. R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.
- Edwards, M. R. & Peccei, R. (2010). Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes: testing a simultaneous multifoci model. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1), 17-26.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L. & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026-1040.
- Emmons, R. A. & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (2), 377-389.
- Erdem, H. (2014). Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması. Yayınlanmış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, H., Gökmen, Y. & Türen, U. (2015). Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 38-62.
- Erkoç, G.Ç. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Fındık, M. (2011). Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Fuller, B. J., Hester, K., Barnett, T., Frey, L. & Relyea, C. (2006). Perceived

- organizational support and perceived external prestige: Predicting organizational attachment for university faculty, staff and administration. *The Journal of Social Psychology*, 146(3), 327-347.
- Gable, S. L. & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology. *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110.
- Gautam, T., Van Dick, R. & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7 (3), 301-315.
- Gioia, D. A. (1998). From individual to organizational identity. *Identity in Organizations: Building Theory Through Conversations*, 11, 17-31.
- Giray, M. D. & Şahin, D. N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15 (30), 1-9.
- Goldsmith, A. H., Veum, J. R. & Darity, W. (1998). Race, cognitive skills, psychological capital and wages. *Review of Black Political Economy*, 26, 13-22.
- Gossett, L. (2002). Kept at arm's length: Questioning the organizational desirability of member identification. *Communication Monographs*, 69(4), 385-404
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 25(2), 161-178.
- Güney, S. (2007). *Örgütsel Bağlılık, Yönetim ve Organizasyon*. (2.basım) Ankara. Nobel Yayıncılık.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Harris, K. D. (1995). Variables related to supervisory confrontation and referral of employee assistance programs (EAPS). Dissertation of Doctor. Wayne State University.
- Haslam, S. A. Eggins. R. A & Reynolds. K. J. (2003). The ASPIRe model: Actualizing social and personal identity resources to enhance organizational outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 83– 113.
- Howes, J.C., Cropanzano R., Grandey A.A. & Mohler C.J. (2000). Who is supporting whom: Quality team effectiveness and perceived organizational support. *Journal of Quality Management*, 5(2), 207-223.
- Hoy, A. W. & Spero, R. B. (2005). Changes in teacher efficacy during the early years of

- teaching: A comparison of four measures. *Teaching and Teacher Education*, 3, 343-356.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5 (1), 67-92.
- İplik, E., İplik, F. N. & Efeoğlu, İ. E. (2014). Çalışanların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 12, 109-122.
- Jawahar, I.M. (2002). A Model of Organizational justice and workplace aggression. *Journal of Management*, 28 (6), 811-834.
- Jawahar, I.M. & Hemmasi P. (2006). Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions: The mediating role of job and employer satisfaction. *Women in Management Review*, 21(8): 643-661.
- Jensen, S. M. & Luthans, F. (2006). The relationship between entrepreneurs psychological capital and authentic leadership dimensions. *Journal of Managerial Issues*, 18(2), 254-273.
- Kalağan, G. (2009). Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karalar, S. (2015). Ödül Yönetiminin Örgütsel Özdeşleşme ile İşgücü Atıklığı Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma. (Doktora Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Edirne.
- Kaya, B. (2012). Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Kersting, K. (2003). Turning happiness into economic power. *Monitor on Psychology*, 34, 11- 26.
- Kim, G.W, Leong K.J. & Lee, Y. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Knight, C. & Haslam, S.A. (2010). Organizational identification and comfort as mediators of relationships between the managerial control of workspace and employees' satisfaction and wellbeing. *British Journal of Management*, 21(3), 717-735.

- Kreiner, E. G. & B. E. Ashforth. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 1-27.
- Kutanis, R. & Oruç, E. (2014). Pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikolojik sermaye üzerine kavramsal bir inceleme, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13, 44-61.
- Leung, M., Zhang, H. & Skitmore, M. (2008). Effects of organizational supports on the stress of construction estimation participants. *Journal Of Construction Engineering And Management*, 2, 134-145
- Liu, W. (2004). Perceived organizational support: Linking human resource management practices with important work outcomes. Dissertation of Doctor, University of Maryland, USA.
- Loi, R., Hang-Yue, N. & Foley, S. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695–706.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. & Combs, G.M. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B. J. & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolgo, B. J. & Avey, J. B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee

- performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R. & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44
- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford University Press.
- Luthans, F., Zhu, W. & Avolio, B.J. (2006). The Impact of Efficacy on Work Attitudes Across Cultures. *Journal of World Business*, 2, 41-44.
- MacInnis, D. J. & De Mello, G. E. (2005). The concept of hope and its relevance to product evaluation and choice. *Journal of Marketing*, 69(1), 1-14.
- Mael, F. & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Martin, R. A. (2008). Review of the psychology of humor: An integrative approach. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*. 49 (3), ss. 267–268.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Masten, A. S. & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in Development. C. R. Snyder ve S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (44-88). New York: Oxford University Press, Inc. (1).
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. *Handbook of intelligence*. Cambridge University Press, 2, 396–420.
- McCullough, M. E., Bono, G. & Root, L. M. (2007). Rumination, emotion, and forgiveness: Three longitudinal studies. *Journal of Personality and Social Psychology*. 92 (3), 490–505.
- Min, H., Kim, H. J. & Lee, S. B. (2015). Extending the challenge–hindrance stressor framework: The role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 105-114.
- Moideenkutty, U., Blau G., Kumar R. & Nalakath A. (2001). Perceived organisational support as a mediator of the relationship of perceived situational factors to affective organisational commitment. *Applied Psychology*, 50(4), 615-634.
- Molm, L.D. (2010). The structure of reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 73(2), 119-131.
- Nelson, D. & Cooper, C. L. (2007). *Positive Organizational Behavior*. London, Sage Publication.

- Olkkonen, E. M. & Lipponen, J. (2006). Relationships between organizational justice identification with organization and work unit. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100, 202-215.
- Özcan, H. U. (2012). Birey-örgüt değerleri arasındaki uyumun örgütle özdeşleşme ile ilişkisi. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(29), 25-39.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin algılanan örgütsel destek, cinsiyet ve kıdem değişkenlerine göre incelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14 (1), 237-250.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 113-130.
- Özer, P., Topaloğlu, T. & Özmen, Ö. (2013). Destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ile iş doyumu ilişkisinde düzenleyici etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13 (4), 437-447.
- Pathak, D. (2012). Role of perceived organizational support on stress-satisfaction relationship: An empirical study. *Asian Journal Of Management Research*, 3 (1), 17-25.
- Peterson, C. & Seligman, M. E. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Oxford University Press.
- Polat, M. (2009). Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerine bir saha çalışması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Pratt, M. G. (1998). Central questions in organizational identification. *Identity in Organizations*, 6, 171-207.
- Rego, A., Machado, F., Leal, S. & Cunha, M. P. (2009). Are hopeful employees more creative? An empirical study. *Creativity Research Journal*, 21(3), 223-31.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). "Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-701.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, 58, 307-321.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of*

- Vocational Behavior*, 66(2), 358-384.
- Scheier, M. F., Carver, S. C. & Bridges, M. W. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery and self-esteem): A reevaluation of the life orientation test. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67 (6), 1063-1078.
- Scott, R., Corman. R. S. & Cheney. G. (1998). Development of a structural model of identification in the organization. *Communication Theory*, 8(3), 298–336.
- Scott, S. G. & Lane, V. R. (2000). A stakeholder approach to organizational identity. *Academy of Management Review*, 25(1), 43-62.
- Selçuk, G. (2003). Örgütsel Desteğin Çalışanların iş ile ilgili Tutumlarına Etkisi (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seligman, M. (2002). *Positive psychology, positive prevention, and positive therapy*. Handbook of positive psychology. New York. Oxford.
- Seligman, M., Parks, P. A. C. & Steen, T. (2004). A balanced psychology and a full life. *Trans Royal Society*, 359, 1379-1381.
- Silbert, L.T. (2005). The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support (Dissertation of Master of Management Sciences). Canada. University of Waterloo.
- Sökmen, A., Kenek, G. & Ekmekçioğlu, E. B. (2017). Etkileşimsel Adalet ve Duygusal Bağlılık İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (4), 196-214.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39 (11), 1005-1016.
- Stajkovic, A. D. & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Stinglhamber, F. & Vandenbergher, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251-270.
- Suazo, M. & Turnley, W. (2010). Perceived organizational support as a mediator of the relations between individual differences and psychological contract breach. *Journal of Managerial Psychology*, 25 (6), 620-648
- Suliman, A. M. T. (2001). Are we ready to innovate? Work climate-readiness to

- innovate relationship: The case of Jordan. *Creativity and Innovation Management*, 10 (1), 49-59.
- Synder, R. C. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13, 249-276.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B. & Çiftçi, G. E. (2016). Farklılık yönetiminin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi: Akademik ve idari personel üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1339-1359.
- Tıktaş, G. (2012). Örgüt Kültürü. Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkinine Yönelik Bir İnceleme. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.
- Tokgöz, E. & Seymen. O.A. (2013). Örgütsel güven örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri Dergisi*, 39, 63-72.
- Toor, S.R. & Ofori, G. (2010). Positive psychological capital as a source of sustainable competitive advantage for organizations. *Journal of Construction Engineering & Management*, 136(3), 87-99.
- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L. & Barrett, L. F. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity. *Journal of Personality*, 72, 1161–1190.
- Turner, J. C., Hogg. M. A., Oakes. P. J., Reicher. S. D. & Wetherell. M. S. (1987). *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*. Oxford. UK, Blackwell.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-190.
- Tümer, E. (2010). İşletmelerde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Özdeşleşme; Esenboğa Havaalanında bir uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Ugboro, I. O. (2006). Organizational commitment job edesign, employee empowerment and intent to quit among survivors of restructuring and downsizing. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 7 (3), 232-253.
- Uğur, F. (2017). Ortaokul Öğretmenlerinin Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi ile Örgüt Sağlığı Arasındaki İlişki: Fatih İlçesi Örneği (Yüksek Lisans Tezi). Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi: SPSS*

10.0-12.0 for Windows. Detay yayıncılık.

- Van Dick, R. & Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 129-149.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J. & Christ, O. (2004). The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 171-191.
- Wayne S.J., Shore L.M. & Liden R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Welchans, T. D. (1996). The Effects of Telecommuting and Communication Media on Perceived Value Congruence, Organizational Support and Job Satisfaction (Dissertation of Doctoral), Ohio State University, Columbus.
- Wiesenfeld, B. M., Raghuram, S. & Garud, R. (1999). Communication patterns as determinants of organizational identification in a virtual organization. *Journal of Organization Science*, 10(6), 777-790.
- Yoshimura, K. E. (2003). Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). ABD, North Carolina State University.
- Yoshimura, K. E. (2003). Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent To Leave: Group Differences (Degree of Masters of Science), North Carolina State University.
- Yoon, J. & Lim, J.C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52 (7), 923-945.
- Yoon, J. & Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment. *Work and Occupations*, 29 (1), 97-124.
- Yousef, D. A. (2002). Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment: A study from an Arabic cultural perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 17 (4), 250-266.
- Youssef, C. M. & Luthans, F. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Youssef, C. M. & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of*

Management, 33(5), 774-800.

Zagenczyk, T. J. (2006). A social influence analysis of perceived organizational support. (Doctoral Dissertation). University of Pittsburgh, UK.

Zhang, L., Li, Y., Ma, S., Hu, Y. & Jiang, L. (2014). Structured reading material-based intervention program to develop psychological capital of Chinese employees. *Social Behavior and Personality*, 42(3), 503–515.



EKLER

Anket Formu

Sayın Katılımcı, bu anketten elde edilecek veriler akademik çalışmada kullanılacak olup kesinlikle gizli tutulacak ve üçüncü kişilerle asla paylaşılmayacaktır. Anket sorularının doğru ve samimi cevaplanması, araştırmanın geçerliliği ve doğru sonuçlara ulaşılması açısından önem taşımaktadır. Lütfen anketi eksiksiz doldurunuz ve anket üzerine isim yazmayınız. Değerli zamanınızı bu çalışmaya ayırdığınız için teşekkür eder çalışmalarınızda başarılar dileriz.

TEZ ÖĞRENCİSİ

Turgay SARAÇOĞLU

turgaysaracoglu@windowlive.com

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN

huseyinaslan111@gmail.com

1. Bölüm

1. Yaşınız: () 18-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üstü

2. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

3. Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar

4. Eğitim Durumunuz: () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

5. Çalıştığınız Bölüm: () Operasyon () Kobi () Bireysel

6. İşletmedeki Pozisyonunuz: () Üst düzey yönetici () Orta düzey yönetici () Memur

7. Bu İşyerindeki Toplam Çalışma Süreniz: () 1 yıldan az () 1-3 yıl arası () 4-6 yıl arası
() 7-9 yıl arası () 10 yıl ve üstü

8. Bu Sektördeki Çalışma Süreniz: () 1 yıldan az () 1-3 yıl arası () 4-6 yıl arası
() 7-9 yıl arası () 10 yıl ve üstü

Lütfen tablo içindeki önermelerle ilgili görüşlerinizi aşağıdaki anahtarları esas alarak belirtiniz.	1	2	3	4	5
Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3= Kısmen 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle Katılıyorum					
1.Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.					
2.Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, her zaman yanlış gideceği anlamına gelmez.					

3.İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.					
4.İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.					
5.İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.					
6.İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.					
7.Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.					
8.Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.					
9.Yonetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.					
10.Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.					
11.Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.					
12.Organizasyon dışındaki kişilerle (müşteriler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.					
13.Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.					
14.Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.					
15.Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.					
16.Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.					
17.Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.					
18.Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.					
19.Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.					
20.İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşamam.					
21.Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.					
22.İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.					
23.Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.					
24.İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.					
25.İşyerim düşüncelerimi ciddiye alır.					
26.İşyerim sağlık ve mutluluğuma önem verir.					
27.İşyerim amaçlarımı ve değerlerimi dikkate alır.					
28.Bir sorunum olduğunda kurumum yardıma hazırdır.					
29.İşyerim kasıtlı olarak yapmadığım hatalarımı affedebilir.					
30.Herhangi biri çalıştığım kurumu eleştirirse, bunu kişisel hakaret olarak algılarıım.					
31.Başkalarının çalıştığım kurum hakkındaki düşünceleri beni çok ilgilendirir.					

32.Çalıştığım kurum hakkında konuştuğumda; genellikle “onlar” yerine “biz” ifadesini kullanmayı tercih ederim.					
33.Çalıştığım kurumun başarısı benim başarımdır.					
34.Çalıştığım kurum ilgili övgü dolu sözler duyduğum zaman, bunu kişisel bir iltifat olarak algılarıım.					
35.Çalıştığım kurumla ilgili medyada kötü bir haber çıkarsa, rahatsızlık hissederim.					



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı : Turgay SARAÇOĞLU

Adres : Modern Evler Mah. 3 Nolu Öğ-me İş Sitesi Blok :3 No:7 İskenderun/HATAY

İletişim : 0554 334 6994

E-mail : turgaysaracoglu@windowslive.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lisans:

Mustafa Kemal Üniversitesi TURİZM VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ (2008-2013)

İŞ DENEYİMİ :

Portföy Yönetmeni -Şirinoğlu Faktoring A.Ş (2015-2017)

Bölge Müdürü-Huzur Faktoring A.Ş. (2017-)

YAYINLAR :

Koç, M., Çavuş, M. F., & Saraçoğlu, T. (2014). Human resource management practices, job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(9), 178–190

ORJİNALLİK RAPORUuu

