

**T.C.**  
**YALOVA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN BİR  
BELİRLEYİCİSİ OLARAK ALGILANAN ÖRGÜTSEL  
DESTEĞİN ROLÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Yasin CÖMERT**

**Enstitü Ana Bilim Dalı: İşletme**

**Enstitü Bilim Dalı: İşletme**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Senay YÜRÜR**

**Haziran – 2016**

T.C.  
YALOVA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN BİR  
BELİRLEYİCİSİ OLARAK ALGILANAN ÖRGÜTSEL  
DESTEĞİN ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Yasin CÖMERT (137201015)

Enstitü Ana Bilim Dalı: İşletme

Enstitü Bilim Dalı: İşletme

Bu tez 18/07/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Senay YÜRÜR

Doç. Dr. Muammer  
SARIKAYA

Doç. Dr. Füsun Çınar  
ALTINTAŞ

Jüri Başkanı

Jüri Üyesi

Jüri Üyesi

Kabul  
 Red  
 Düzeltme

Kabul  
 Red  
 Düzeltme

Kabul  
 Red  
 Düzeltme

## BEYAN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum, “Pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak, algılanan örgütsel desteğin rolü” konulu araştırmamın yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Yasin CÖMERT

23.06.2016

## ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında Kocaeli ilinde görev yapmakta olan 112 acil servis çalışanları üzerinde pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak, algılanan örgütsel desteğin rolü incelenmek istenmiştir.

Öncelikle, yüksek lisans öğrenim ve tez çalışma sürecim boyunca, bilgi ve deneyimleriyle bana destek olan danışmanım Doç. Dr. Senay YÜRÜR hocama, çalışmam boyunca desteğiyle hep yanımda olan kıymetli eşim Çiler CÖMERT' e, anket uygulama aşamasındaki katkılarından dolayı kız kardeşim Zeynep ŞENGÜL ve eşi Serkan ŞENGÜL'e, çalıştığım işyerinden, üniversiteye derslere gidip gelmemdeki kolaylığı sağlayan başta, Ömür ERCİYES ve Murat MANDACI olmak üzere tüm mesai arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Yasin CÖMERT

23.06.2016

## İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>v</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE</b> .....	<b>3</b>
1.1. POZİTİF PSİKOLOJİ .....	3
1.2. POZİTİF ÖRGÜTSEL BİLİM .....	5
1.3. POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ.....	5
1.4. REKABET AVANTAJI İÇİN SERMAYE TÜRLERİ.....	7
1.4.1. Ekonomik Sermaye Kavramı.....	8
1.4.2. Beşeri (İnsan) Sermaye Kavramı.....	8
1.4.3. Sosyal Sermaye Kavramı.....	9
1.5. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE .....	9
1.5.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE BİLEŞENLERİ .....	11
1.5.1.1. Özyeterlilik.....	12
1.5.1.2. Umut.....	13
1.5.1.3. İyimserlik .....	14
1.5.1.4. Dayanıklılık.....	15
1.6. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN GELİŞTİRİLMESİ .....	15
1.6.1. Özyeterlilik Düzeyini Geliştirme Yolları .....	16
1.6.2. Umut Düzeyini Geliştirme Yolları .....	18
1.6.3. İyimserlik Düzeyini Geliştirme Yolları .....	19
1.6.4. Dayanıklılık Düzeyini Geliştirme Yolları.....	20
<b>BÖLÜM 2: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ</b> .....	<b>21</b>
2.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK .....	21
2.1.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	21

2.1.2. Algılanan Örgütsel Destek.....	21
2.1.3. Algılan Örgütsel Desteğin Özellikleri .....	22
2.1.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri.....	23
2.1.4.1. Örgütsel Adalet .....	24
2.1.4.2. Örgütsel Güven .....	24
2.1.4.3. Yönetim Desteği.....	25
2.1.4.4. Örgütsel Ödüller ve İş Koşulları .....	25
2.2. DİĞER DESTEK TÜRLER .....	26
2.2.1. Sosyal Destek.....	26
2.2.2. Yönetici Desteği .....	28
2.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ.....	28
<b>BÖLÜM 3: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÇALIŞANLARIN POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE DÜZEYLERİNE ETKİSİNİN ANALİZİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA .....</b>	<b>34</b>
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ .....	34
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI .....	35
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....	35
3.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	36
3.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....	37
3.6. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER .....	38
3.6.1. Keşfedici Faktör Analizi.....	38
3.6.2. Güvenirlilik Analizi .....	46
3.7. Betimsel İstatistikler ve Korelasyon Analizi .....	46
3.8. Regresyon Analizi .....	47
3.8.1. Algılanan Örgütsel Destek ile Özyeterlilik Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular .....	48
3.8.2. Algılanan Örgütsel Destek ile İyimserlik Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular .....	49
3.8.3. Algılanan Örgütsel Destek ile Umut Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular .....	51

3.8.4. Algılanan Örgütsel Destek ile Dayanıklılık Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular .....	52
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>54</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>58</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>66</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>69</b>



## KISALTMALAR

<b>PPS</b>	: POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE
<b>AÖD</b>	: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK
<b>ABD</b>	: AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ
<b>H</b>	: HİPOTEZ
<b>vd.,</b>	: ve diğerleri





## TABLÖLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	37
<b>Tablo 2.</b> Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluğuna İlişkin Veriler.....	39
<b>Tablo 3.</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluğuna İlişkin Veriler.....	39
<b>Tablo 4.</b> Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Yükleri.....	40
<b>Tablo 5.</b> Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Yükleri.....	42
<b>Tablo 6.</b> Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutlarının Faktör Varyansları.....	43
<b>Tablo 7.</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Faktör Yapısı ve Varyansı.....	44
<b>Tablo 8.</b> Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Faktör Yapısı ve Varyansı.....	45
<b>Tablo 9.</b> Güvenirlilik Analizi.....	46
<b>Tablo 10.</b> Betimsel İstatistik Değerleri.....	47
<b>Tablo 11.</b> Algılanan Örgütsel Destek ve Özyeterlilik Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları.....	48
<b>Tablo 12.</b> Algılanan Örgütsel Destek ve İyimserlik Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları.....	49
<b>Tablo 13.</b> Algılanan Örgütsel Destek ve Umut Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları.....	51
<b>Tablo 14.</b> Algılanan Örgütsel Destek ve Dayanıklılık Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları.....	52

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Rekabet Avantajı için Sermaye Türleri.....	7
Şekil 2. Pozitif psikolojik sermayenin diğer pozitif kavramlarla ilişkisi.....	10
Şekil 3. Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenleri.....	12
Şekil 4. Araştırma Modeli.....	34



## YAÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

<b>Tezin Başlığı:</b> Pozitif Psikolojik Sermayenin Bir Belirleyicisi Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü	
<b>Tezin Yazarı:</b> Yasin CÖMERT	<b>Danışman:</b> Doç. Dr. Senay YÜRÜR
<b>Kabul Tarihi:</b> 18.07.2016	<b>Sayfa Sayısı:</b> VIII (ön kısım)+65 (tez)+4 (ekler)
<b>Anabilimdalı:</b> İşletme	<b>Bilimdalı:</b> İşletme
<p>Pozitif psikolojik sermaye kavramı için Türk alan yazını incelendiğinde, çalışmaların çoğunlukla pozitif psikolojik sermayenin etkileri üzerine olduğu görülmüştür. Bu araştırmada pozitif psikolojik sermayeyi bağımlı değişken olarak kullanarak pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak algılanan örgütsel desteğin rolü araştırılmıştır. Bu doğrultuda, Kocaeli ilinde çalışmakta olan 131, acil servis çalışanı ile yapılan anket çalışmasıyla veriler elde edilerek analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, acil servis çalışanlarının, algıladıkları örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayenin bileşenlerinden iyimserlik, umut ve özyeterlilik ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu, algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayenin diğer bir boyutu olan dayanıklılık ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir. 112 acil servis çalışanlarına çalıştıkları kurum tarafından yapılacak olan örgütsel destekle, iyimserlikleri, umutları ve özyeterlilikleri pozitif yönde artacaktır.</p>	
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Pozitif psikolojik sermaye, Umut, Özyeterlilik, Dayanıklılık, İyimserlik, Algılanan örgütsel destek	

## Yalova University Institute of Social Sciences Master Thesis Summary

<b>Thesis Title:</b> The Role of Perceived Organizational Support as a Determinant of Positive Psychological Capital	
<b>Thesis Author:</b> Yasin CÖMERT	<b>Advisor:</b> Doç. Dr. Senay YÜRÜR
<b>Date of Acceptance:</b> 18.07.2016	<b>Total Number of Pages:</b> VIII (pre text)+65 Body)+4 (appendices)
<b>Department:</b> Business	<b>Field of Study:</b> Business
<p>When Turkish body of literature is analyzed in relation with positive psychological capital, it has been clear that the studies were mostly about the effects of positive psychological capital. In this research, the role of perceived organizational support as a determinant of positive psychological capital that is used as a variable has been investigated. In this direction, the data obtained from a survey of 131 emergency service staff working in Kocaeli city, is analyzed. According to the results of the research, it is determined that the organizational support has a positive relation with the components of positive psychological capital that are optimism, prospect and self-efficacy whereas it has no relation with durability that is the other extent of positive psychological capital. The organisational support that will be given by the institution to their 112 emergency service staff will increase the optimism, prospect and self-efficacy of the staff in a positive manner.</p>	
<b>Key Words:</b> Positive psychological capital , Prospect, Self-efficacy , Durability , Optimism , Perceived organizational support	

## GİRİŞ

Örgütler için rekabetçilik avantajına önemli bir katkı sağlayan insan sermayesi ve sosyal sermayenin yanına son yıllarda üzerinde önemle durulmaya başlayan pozitif psikolojik sermaye’de eklenmiştir. Örgütler için “ben kimim” sorusu “ne biliyorum” ve “kimi biliyorum” soruları kadar önemli olmuştur. Pozitif psikolojik sermaye, çalışanların zayıf yönlerini ele almak yerine onların güçlü ve pozitif yönleriyle ilgilenerek bu özelliklerini geliştirmeyi esas alan, geliştirilebilir ve yönetilebilir bir kavramdır (Luthans and Youssef, 2004: 151).

Örgütler tarafından, çalışanların ihtiyaçlarının gözetilmesi, katkılarından dolayı saygı duyulması ve değer verilmesine örgütsel destek denir (Eisenberger vd., 1986: 501). Yapılan bir çok araştırma çalışanlara yapılan örgütsel desteğin, stresi ve tükenmişliği azalttığı, iş performansını ve iş tatminini arttırdığını göstermiştir (Asad vd., 2003; Abualrub, 2004; Turunç ve Çelik, 2010; Nayır, 2011; Demir, 2012; Özdevecioğlu, 2013; Lin, 2013; Karacaoğlan vd., 2013). Bu çalışmada 112 acil servis çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayelerine olan etkisi araştırılmıştır. Yabancı ve ulusal literatüre bakıldığında bu konudaki çalışmaların oldukça az olması dikkat çekmiştir. Özellikle pozitif psikolojik sermaye ile olan çalışmaların çoğunluğunda, pozitif psikolojik sermaye bağımsız değişken olarak kullanılmıştır. Günümüzde çalışanların sahip olduğu özellikler örgütleri ve yöneticileri tarafından oldukça önemli hale gelmiştir. Çalışanların olumlu özellikleri olan pozitif psikolojik sermayelerinin geliştirilmesi ve artırılması için algılanan örgütsel desteğin etkili olabileceği düşünülmüştür.

Araştırma 3 bölümden meydana gelmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde, literatür incelenerek pozitif psikolojinin tanımı ve gelişimi, pozitif örgütsel davranışın tanımı, pozitif psikolojik sermayenin tanımı ve bileşenleri ile diğer sermaye türlerinden bahsedilmiştir. Son olarak ölçülebilir ve etkili şekilde yönetilebilen bir özelliğe sahip olan pozitif psikolojik sermayenin geliştirilmesi incelenmiştir.

İkinci bölümde, algılanan örgütsel desteğin tanımı, tarihsel gelişimi, özellikleri, öncülleri ve çalışanlara verilen diğer destek türleri açıklanmıştır. Ayrıca pozitif

psikolojinin bir belirleyicisi olarak, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayeyle arasındaki ilişki ve konuyla ilgili yapılan çalışmalardan bahsedilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan üçüncü bölümde, algılanan örgütsel desteğin çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerine etkisinin analizi incelenerek araştırmanın modeli ve hipotezleri, veri toplama araçları, istatistiksel analizler ele alınarak sonuç ve değerlendirmeye gidilmiştir.



# BÖLÜM 1: POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE

## 1.1. POZİTİF PSİKOLOJİ

II. Dünya savaşından sonra psikologlar dikkatlerinin neredeyse tümünü olumsuz tanı ve tedavilere vermişlerdir. Luthans'ın 2002 yılında yapmış olduğu literatür taramasına bakıldığında 200.000 adet ruhsal hastalıklar, 80.000 adet depresyon, 65.000 adet sıkıntı, 20.000 adet korku ve 10.000 adet öfke olmak üzere toplamda 375.000 adet olumsuz konularda araştırma yapılmış olmasına karşılık, sadece 1.000 adet olumlu konularda araştırma yapıldığı görülmüştür (Luthans, 2002: 697). Bu oran kıyaslandığında olumlu/olumsuz oranı yaklaşık 375'e 1' dir. Pozitif psikolojinin tarihsel geçmişine bakıldığında ilk defa Maslow (1954) tarafından motivasyon ve kişilik adlı kitabında pozitif psikolojiden bahsedilmiştir. Maslow (1954) yapmış olduğu çalışmada, gelişim, iyimserlik, memnuniyet, fedâkarlık, sevgi, cesaret, alçak gönüllülük, kabul etme gibi yeni temel psikolojik kavramları psikoloji bilimine önermiştir (Wright, 2003: 440).

İlk olarak ABD' li psikolog Maslow tarafından ele alınan pozitif psikoloji, daha sonra psikolog Seligman (1999) ve diğerleri tarafından daha ayrıntılı bir şekilde araştırılıp tanımlanmıştır (Kutaniş ve Oruç, 2014: 146). Seligman genellikle pozitif psikoloji hareketinin öncüsü olarak kabul edilir (Luthans, 2002: 697). Pozitif psikoloji yaklaşımın, hayatın olumsuz yanlarını görmemezlikten gelmek gibi bir amacı olmadığını belirten Seligman, sağlıklı insanların normalden daha mutlu, daha başarılı olmaları ve kendi güçlerini ortaya çıkarabilmeleri için pozitif psikoloji yaklaşımının gerekli olduğunu belirtmiştir. Pozitif psikolojinin amacı, insanlara daha fazla eğilerek onların hatalarının yerine, güçlü özelliklerini tanımlamak ve kuvvetli yönlerini ortaya çıkarmak, negatifin araştırıldığı kadar pozitifinde araştırılması gerektiğini söylemektir (Kutaniş ve Oruç, 2014: 146).

Genel olarak pozitif psikoloji fert, grup ve kurumların işleyiş ve gelişimlerini artırmak için gerekli süreç ve şartlar üzerine yapılan araştırmalar şeklinde tanımlanabilir.

Psikolojinin iki temel amacı vardır. Birinci amacı, insan duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını açıklayabilmek, ikinci amacı ise, şu anki davranışlara bakarak

gelecekteki duygu, düşünce ve davranışları açıklayabilmektir. Pozitif psikoloji; bu iki amaca ilave olarak eldeki bilgilerle toplumu iyileştirmeyi de amaçlar.

Pozitif psikoloji geleneksel psikolojinin görmemezlikten geldiği görevleri tekrar ortaya çıkarmak istemesinden doğmuştur. Geleneksel psikoloji var olan patolojiyi ortadan kaldırmaya çalışarak, tüm sorunların çözülmüş olacağını savunurken, pozitif psikoloji buna ilave olarak pozitif davranış özellikleride ele alır. Kısaca pozitif psikoloji, yaşamı verimsizleştiren ve anlamsızlaştıran durumları engellemeyi vaat ederek, yaşam kalitesini arttırmak üzerinde durur.

Pozitif psikoloji araştırmacılarına göre, pozitif kavramı üç yönlü bir oluşumdan oluşmuştur. Birinci oluşum; mutluluk, iyimserlik, umut, haz, sevinç, akış, tatmin, geçmiş ve şimdiye ait duygular, kendini gerçekleştirme ve iyi hissetme hali gibi olumlu pozitif kişisel tecrübeleri kapsar. İkinci oluşum; sevme, mesleki yeterlik, cesaret, azim, affetme, özgünlük, özyönetim, özsaygı, yaratıcılık, yetenekler, bilgelik, güçlü yönler, değerler, büyüme ve cesaret gibi pozitif kişisel özellikleri kapsar. Son olarak üçüncü oluşum ise; örgütlerde sorumluluk alabilme, fedakârlık, destek olmak, nezaket, hoşgörü ve iş etiği gibi, olumlu özellik ve deneyimlerden oluşan pozitif kurum ve örgütleri kapsar (Kara, 2014: 7).

Pozitif psikoloji iş sahasına pozitiflik ve güç bazlı yönetim tatbik eden birbiriyle ilişkili iki akım kazandırmış bulunmaktadır. Bunlardan ilki, kriz zamanlarında ve olumsuz şartlarda örgütsel mücadele ve verimliliği artırabilecek pozitif karakteristikler üzerine vurgu yapan, pozitif örgütsel bilim akımıdır. Büyük ölçüde Michigan Üniversitesi'ndeki organizasyonel araştırmacıların yaptıkları işler üzerine kuruludur. İkincisi, günümüz iş sahasında performansı geliştirmek amacıyla geliştirilen, ölçülen ve yönetilebilen olumlu bir şekilde yönlendirilmiş insan kaynağı güçleri ve psikolojik kapasitelere uygulanan, Nebraska Üniversitesinden doğan pozitif örgütsel davranıştır (Luthans and Youssef, 2004: 152).



## **1.2. POZİTİF ÖRGÜTSEL BİLİM**

Michigan Üniversitesi'ndeki organizasyonel araştırmacılar tarafından geliştirilen (Luthans and Youssef, 2004: 152) pozitif örgütsel bilim, literatürde pozitif örgüt okulu, pozitif örgütsel düşünce sistemi ve pozitif örgütsel kültür olarak'ta geçmektedir. Genel olarak pozitif örgütsel bilim, örgütlerin ve örgüt çalışanlarının pozitif çıktıları, süreçleri ve katkılarını incelemektedir (Yıldız, 2015: 18). Pozitif örgütsel bilimin ana düşüncesi ise, örgütteki pozitif davranış faktörlerini anlayarak örgütleri yeni başarılarla taşıyacağı fikridir. Pozitif örgütsel bilimin amacına bakıldığında, kişi, grup ve örgütlerin pozitif durumları ile bu pozitif durumların uygunluğunu, süreçlerini ve aralarındaki ilişkileri açığa çıkarmaktır (Kutunis ve Oruç, 2013: 148). Pozitif örgütsel bilim; dayanıklılık, güven, örgütsel erdem, farklılık, güçlü yönler ve anlamlılık gibi çalışma konuları ile çalışanlardaki en iyi olanlara odaklanıp ve bunları sunarak geleneksel örgütsel çalışmalardan ayrılır (Yıldız, 2015: 19).

## **1.3. POZİTİF ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ**

Fred Luthans'ın önderliğinde Nebraska Üniversitesi araştırmacıları tarafından yürütülen ve geliştirilen pozitif örgütsel davranış, pozitif psikolojinin örgüt alanına yansımaları şeklinde olmaktadır (Kaya ve Zerenler, 2014: 11). Pozitif örgütsel davranış, günümüz çalışma hayatı performansının, devam edilebilirliğinin sağlanması amacıyla ölçülen, geliştirilen ve etkili bir şekilde yönetilebilen insan kaynaklarının pozitif yönlerine ve psikolojik kapasitesine yönelik olumlu çalışma ve uygulamalar olarak ifade edilmektedir (Erkuş, 2013: 304).

Pozitif örgütsel davranış, iş sahasındaki müdahaleler ve proaktif yönetim aracılığıyla örgütsel üyeler üzerinde geliştirilebilen duruma benzer değişkenler (yatkınlık, sabit ve davranışa benzer değişkenlerin aksine) üzerine odaklanmaktadır. Ayrıca, pozitif örgütsel davranış sadece geçerli olarak ölçülebilen ve performans gelişimiyle sonuçlanabilen değişkenleri içermektedir. Diğer bir ifadeyle, yöneticilerin ve çalışanların güvenini, umudunu, iyimserliğini ve direncini artırmak için müdahaleler geliştirilebilir (Luthans and Youssef, 2004: 153).

Pozitif örgütsel davranış ile ilgili araştırmalara bakıldığında, pozitif örgütsel davranışın belirli kriterlere sahip olduğu görülmüş olup, bu kriterler 5 maddede toplanmıştır

(Luthans vd., 2006; Kümbül Güler, 2009; Kaya ve Zerenler, 2014; Kutanis ve Oruç, 2014).

**1) Performans üzerinde pozitif etkiye sahip olması gerekmektedir.** Pozitif örgütsel davranışı, pozitif psikolojiden ayıran ve farklılaştıran özelliktir. Çünkü pozitif örgütsel davranış, pozitif psikoloji kapasitesi kullanarak işyerinde iş performansını arttırmayı hedefler (Kaya ve Zerenler, 2014: 13). Örgütlerde negatif kavramlarla birlikte pozitif kavramlarında ele alınması gerekmektedir. Böylece daha dengeli bir yaklaşım isteği ortaya çıkacaktır. Pozitiflik ve negatiflik tek bir düzlemde birbirinin zıttı anlamına gelmeyip, birbirinden farklı kendi düzlemi, boyutları ve sonuçları olan yapılar anlamına gelmektedir. Örneğin iş tatminsizliğini azaltmak, iş tatmininin artırılması demek değildir (Kutanis ve Oruç, 2014: 148).

**2) Belirli bir teorik temele ve araştırmaya dayalı olması gerekmektedir.** Pozitif örgütsel davranışın dar ve sınırlı bilimsel kuram ve araştırmaya dayalı olmadığı, bununla birlikte, performans gelişimi için ölçülebilir, insan kaynakları gelişimi ve performans için sürdürülebilir bilginin oluşmasını sağlayan bilimsel bir yaklaşıma sahip olduğunu ifade eder (Kaya ve Zerenler, 2014: 12).

**3) Geçerli ölçüm kriterlerine sahip olmalıdır.** Geçerli ve güvenilir araçlar kullanılarak örgüte ilişkin yapıların ölçülmesi pozitif örgütsel davranışı bilimselleştirmektedir. Böylece elde edilen veriler için sistematik analiz, tahmin ve kontrol mümkün olmaktadır (Kutanis ve Oruç, 2014: 148).

**4) Gelişime açık olması gerekir.** İnsan kaynakları yönetimi olarak doğru çalışmanı seçip ve onu doğru pozisyona yerleştirmek önemli sayılsada günümüzde artık yeterli değildir. Çalışanların bilgi ve yeteneklerin geliştirilmesinin yanında pozitif örgütsel davranışın önerdiği gelişebilen özelliklere (iyimserlik, umut, özyeterlilik, dayanıklılık) ihtiyaç duyulmaktadır. Pozitif örgütsel davranışın gelişebilen özelliklere odaklanması onu pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel bilimden ayıran en önemli özelliğidir. Çünkü pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel bilim daha çok insanların değişmeyen karakter özellikleriyle (erdem, merhamet) ilgilenmektedir (Kutanis ve Oruç, 2014: 148).

**5) Örgütsel davranış alanına özgü olması gerekmektedir.** Örgüt içinde çalışanların mutlu ve huzurlu bir yaşam sürdürmeleri amacıyla yola çıkan pozitif örgütsel

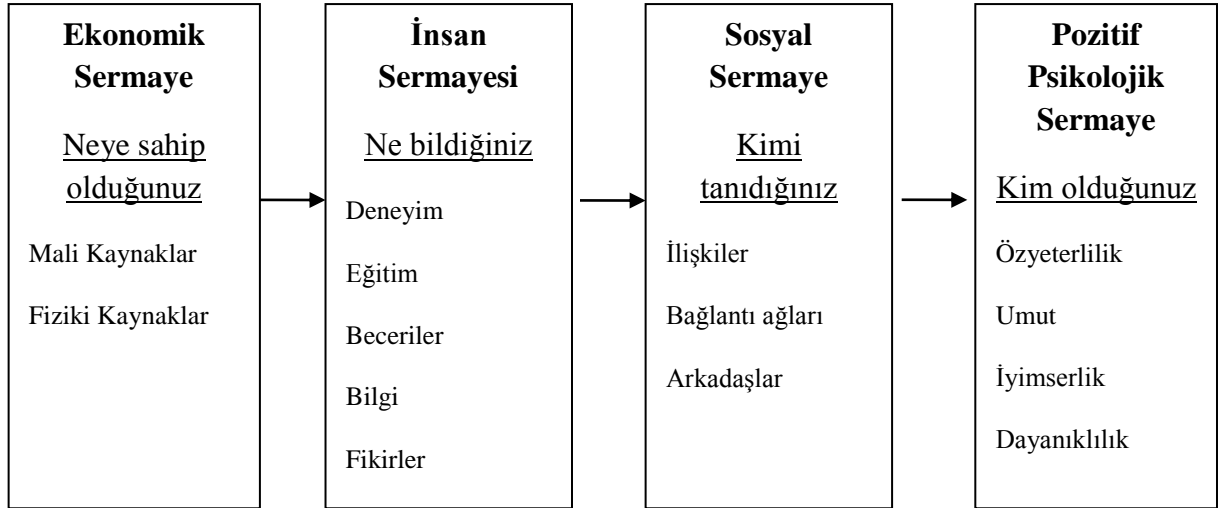
davranış akımı, özellikle çalışanların pozitif davranışlarının gelişimine katkı sağlamayı hedefleyen bir anlayış içerisinde olduğu görülmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014: 12).

#### 1.4. REKABET AVANTAJI İÇİN SERMAYE TÜRLERİ

Örgütlerin rekabet için avantaj sağladıkları sermaye türleri, günümüzde yaşanan çalışma hayatındaki farklılaşma ile birlikte, değişime uğramışlardır. Geleneksel (Finansal, fiziksel, teknolojik) olarak nitelendirilebilecek sermaye türleri sürdürülebilir rekabetçilik için gerekli olsalar da, yeterli ve ideal kaynaklar olarak görülmemektedir. Günümüzde birçok yönetici tarafından bu durum olumlu olarak algılanmayabilir. Çünkü girdi ve çıktı açısından söz konusu bu sermaye türleri rahatça değerlendirilebildiği için, bunlarla ilgili sonuçlarının izlenmesi ve karşılaştırma yapılabilmesi mümkün olmamaktadır. Ancak insan faktörünün rekabet denklemine eklenmesiyle, uzun süredir işletmelerin sahip olduğu bu düşünce sistemi sarsılmaya başlamıştır (Güler, 2009: 142).

Örgütlerin rekabet edilebilirliklerini etkileyen sermaye türleri aşağıda Şekil 1 'de gösterilmektedir.

**Şekil 1. Rekabet Avantajı için Sermaye Türleri**



Kaynak: Luthans vd., (2004:46)

Şekil 1'de işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayan, çalışanların değerlendirilmesinde kullanılan ve her biri çalışan performansına kaldıraç etkisi yapan sermaye türleri yer almaktadır. Zamanla firma değerinin sadece finansal ve fiziksel sermaye unsurlarıyla

ifade edilemeyeceği, insan varlığının firmaya kattığı değerin önemi anlaşılabilir, çalışanların sahip olduğu insan sermayesinin yanı sıra, ilişkilerini temsil eden sosyal sermayede işletmeye rekabet üstünlüğü katan faktörler arasında yerini almıştır. Son zamanlarda ise rekabet üstünlüğü kazandıran unsurlar arasına psikolojik sermaye eklenmiştir. Şekil 1’de özetlendiği üzere psikolojik sermaye; sosyal sermaye ve insan sermayesinin ötesinde, çalışanların neyi bildiği ya da kimi tanıdığı ile değil, “kendisini nasıl algıladığı ve tanımladığı” ile ilgilidir. Çalışanların kendilerini nasıl algıladıkları ve tanımladıkları sorusuna cevap aranırken ölçülmesi gereken özellikler, pozitif psikolojik sermayenin temel bileşenlerini oluşturur (Akçay, 2011: 80).

#### **1.4.1. Ekonomik Sermaye Kavramı**

Geleneksel olarak ekonomik sermaye kavramı hem finansal hem de fabrika ekipman gibi maddi varlıkları içermektedir (Luthans and Youssef, 2004: 153). Ekonomik sermaye, işletme performansını belirleyen en önemli unsur olarak dikkate değer bir sermaye türüdür (Kaya ve Zerenler, 2014: 15).

#### **1.4.2. Beşeri (İnsan) Sermaye Kavramı**

Esneklik, inovasyon ve piyasaya giriş hızı gerektiren günümüz ortamındaki çalışanlar kitlesel olarak “insan sermayesi” olarak tanımlanırlar. Günümüzde çalışanların bilgi, tecrübe, yetenek ve uzmanlıklarının etkili bir şekilde geliştirilmesi, yönetilmesi sürdürülebilir örgütsel performans için kilit başarı faktörü haline gelmiştir. Geleneksel olarak, ekonomik sermaye (hem finansal hem de fabrika ekipman gibi maddi varlıklar) tüm dikkati üzerinde toplamış bulunmaktadır. Fakat günümüzdeki bazı yöneticiler maddi kaynaklar, veriler ve fiziksel kaynakların önemini yanında ayrıca maddi olmayan insan sermayesinde (bazen entelektüel sermaye olarak da anılır) önemli olduğunu düşünmektedir. “İnsan” organizasyon içindeki tüm seviyelerde çalışan insanlara karşılık gelmektedir ve ekonomi terimi “sermaye” gelecekte beklenen kazançlar için tüketimden ayrılan kaynaklara karşılık gelmektedir. Bill Gates’in şirketindeki en önemli değerin her gece kapıdan çıktığını söylediği bilinmektedir. Diğer bir deyişle, çalışanlarının kolektif bilgilerinin, yeteneklerinin ve kabiliyetlerinin değer yaratan ve Microsoft’u rakiplerinden ayıran belirleyici bir yetkinlik temsil ettiğini kabul etmektedir. Harter vd., (2002) tarafından yapılan araştırmalarda örgüt stratejisi

ile insan sermayesi beraber hareket edip işletmeyi verimli kılmaya tamamen odaklandığında, performans çıktılarına önemli ölçüde pozitif etkisinin olduğu anlaşılmıştır (Luthans vd., 2004: 45).

### **1.4.3. Sosyal Sermaye Kavramı**

Genel olarak, sosyal sermaye güven, normlar ve ilişki ağları olarak tanımlanır. Şekil 1’de gösterildiği gibi, insan sermayesi basitçe “Ne bildiğiniz“ iken, sosyal sermaye “Kimi bildiğinizdir”. Sosyal sermaye hem örgüt içinde (Bu sorunun çözümünde kimin yardımına başvurabilirim?) ve örgüt dışında (satın alma kararını yaparken en iyi fiyatı ve kaliteyi temin etmek için bana kim fikir verebilir?) kullanılabilir. Literatür incelendiğinde, bazı araştırmacılar sosyal sermayeyi ölçmek ve değerlendirmek için bazı yollar önermiştir. Adler ve Kwon (2002) araştırmalarında, sosyal sermayenin kariyer başarısı, işten ayrılma oranı, makam tazminatı ve iş arama yardımı gibi hem insan kaynakları alanlarında hem de birimler arası kaynak değişimi, girişimcilik, tedarikçi ilişkileri, bölgesel üretim ağları ve şirketler arası öğrenme gibi örgütsel alanlarda da pozitif etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır. İnsan sermayesi gibi, sosyal sermayenin tanınması ve sosyal sermayedeki yatırımın hem günümüzde hem de gelecekte organizasyonların başarısı ve rekabetlilik avantajı için oldukça önemli olduğu görülmektedir (Luthans vd., 2004: 46).

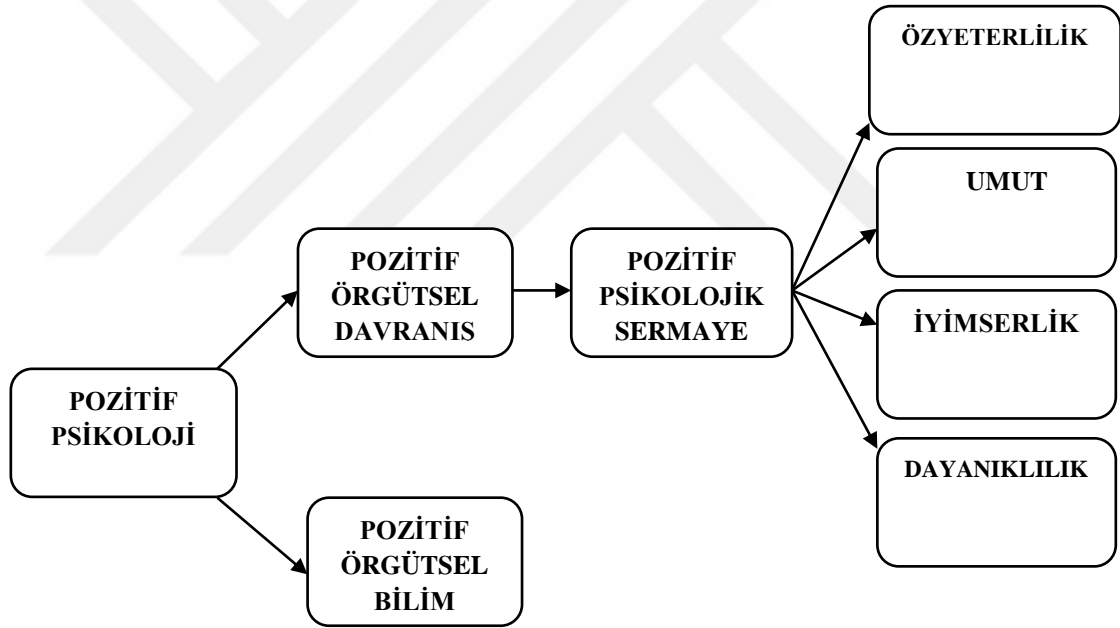
## **1.5. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE**

Pozitif örgütsel davranış araştırmaları sonucunda ortaya çıkan ve değerlendirilen bir yaklaşım olan pozitif psikolojik sermaye, bireylerin güçlü özelliklerini inceleyen ve bu özelliklerin nasıl ortaya çıkarıldığını ve geliştirildiğini araştıran bir kavramdır (Kara, 2014: 11).

Pozitif psikolojik sermayenin gelişmekte olan bir konu olması, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde pozitif sonuçlarla olan ilişkisi sebebiyle, birçok teori ve araştırma, bu kavrama önem vermektedir. Pozitif psikolojik sermaye genel olarak, kim olduğumuzdan öte, en iyi olma ve gelecekte ne olacağımız ile ilgili bir kavramdır. Fred Luthans ve diğerleri, 2004 yılında, pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarından hareketle, ekonomik, sosyal ve insan sermayelerini analiz ederek ve bu kavramlarla ilişkilerini kurarak, bireylerin pozitif güçlerine odaklanan pozitif

psikolojik sermaye kavramını ortaya koymuşlardır. Böylece, Luthans ve diğerleri pozitif psikolojik sermayenin ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir olduğunu tespit etmişlerdir. 2005 yılında ise, pozitif psikolojik sermayenin, bireylerin hedeflenen amaçlar doğrultusunda rekabet avantajı elde edebilmelerine ilişkin bir kavram olduğunu vurgulamışlardır. Pozitif psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranışın gelişen alanlarından biri olması sebebiyle araştırma konusu yapılan pozitif kavramlar arasına girmiştir (Erkmen ve Esen, 2013: 56). Pozitif psikolojik sermaye 4 kavramla ifade edilmekte olup, bu kavramlar özyeterlilik (self-efficacy), umut (hope), iyimserlik (optimism), psikolojik dayanıklılık (resilience) olarak adlandırılmaktadır (Luthans and Yossef, 2004: 152).

**Şekil 2. Pozitif psikolojik sermayenin diğer pozitif kavramlarla ilişkisi (Luthans vd., 2006)**



Kaynak: Kutanis ve Oruç (2014: 144)

Şekil 2’de gösterildiği gibi pozitif psikolojiden hareketle örgütler açısından pozitif örgütsel bilim ve pozitif örgütsel davranış olmak üzere iki ayrı yaklaşımın oluştuğu ve pozitif psikolojik sermaye kavramının pozitif örgütsel davranış akımı sonucu doğduğu anlaşılmaktadır.

Pozitif psikolojik sermaye, örgütlerde insan kaynaklarının anlaşılması ve yönetilmesi konusunda, yeni bir bakış açısı ve yaklaşım getirmektedir. Bu bakış açısını diğer yakla-

şımlardan ayırt edebilmek için pozitif psikolojik sermayenin sahip olduğu bazı özellikler vardır. Aşağıda bu özellikler sıralanmıştır.

1. Pozitif psikolojik sermaye, beşeri sermayeden daha fazlasını ifade etmektedir.
2. Pozitif psikolojik sermaye, sosyal sermayeden daha fazlasını ifade etmektedir.
3. Pozitif psikolojik sermaye pozitiftir.
4. Pozitif psikolojik sermaye teori ve araştırma tabanlıdır.
5. Pozitif psikolojik sermaye eşsizdir.
6. Pozitif psikolojik sermaye ölçülebilirdir.
7. Pozitif psikolojik sermaye durum temellidir, bu nedenle geliştirilebilirdir.
8. Pozitif psikolojik sermaye iş performansı üzerinde etkilidir (Polatçı, 2014: 116).

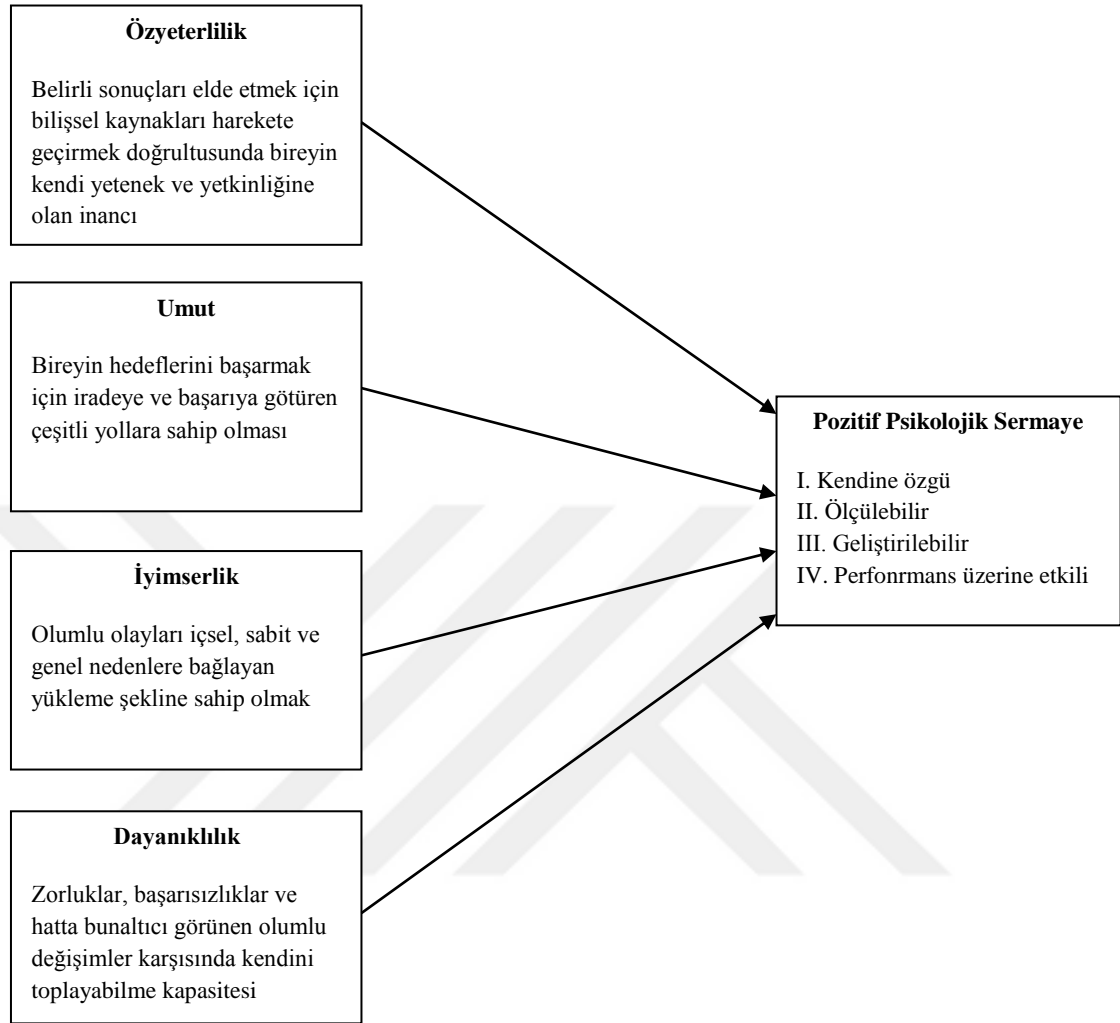
Pozitif psikolojik sermaye literatürde bahsedilen diğer sermaye türlerinden sosyal sermaye (kimi tanıdığını ve ilişki algılarını), ekonomik sermaye (finansal ve fiziksel girdiler), ve beşeri sermayeyi (bilgi, beceri, yetenek ve tecrübeleri) kapsayan kavramlardan farklı bir kavramdır (Kaya ve Zerenler, 2014: 19).

### **1.5.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE BİLEŞENLERİ**

Diğer yapılardaki sermaye belirli bileşenlerden oluştuğu gibi, ( ekonomik (finansal, yapısal/fiziksel, teknolojik), insan (açık ve örtük bilgi) ve sosyal (ağlar, normlar/değerler ve güven)), pozitif psikolojik sermayede bazı temel kapasiteler içermektedir. Pozitif Örgütsel davranışın olumlu, emsalsiz, ölçülebilir, geliştirilebilir ve performansla ilgili olma kriterlerini en iyi şekilde karşılayan kapasiteler (Luthans vd., 2004: 48).

- Zorlu görevleri yerine getirmek için kendine güvenmek (özyeterlilik),
- Hedeflere ulaşmak için azim gösterme (umut),
- Şimdi ve gelecekte başarılı olmaya dair olumlu beklenti (iyimserlik),
- Zorluklar ve sıkıntılar karşısında ayakta kalabilme ve herşeye rağmen başarıya ulaşma (dayanıklılık) (Keleş, 2011: 346).

**Şekil 3. Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenleri (Luthans ve Youssef, 2004).**



Kaynak: Luthans ve Youssef (2004:152)

### 1.5.1.1. Özyeterlilik

Özyeterlilik Albert Bandura'nın kapsamlı "sosyal bilişsel öğrenme" kuramından ve araştırmasından ortaya çıkmıştır (Luthans and Youssef, 2004: 153). Bandura, bireyin bir davranışı gerçekleştirmesi için gereken motive edici unsurlara (beklenen sonuç ve bu sonuca verilen değere) özyeterliliği eklemiştir (Akçay, 2011: 81). Özyeterlilik bir eylemi icra etmek için gerekli motivasyonu, bilişsel kaynakları ve eylem haritasını mobilize etme yeteneğinde, kişinin kendinde duyduğu güven olarak tanımlanmaktadır. Özyeterliliği olan (kendine güvenen) insanlar kendilerini zorlayan görevler ve uğraşları seçerler, hedeflerini başarılı bir şekilde tamamlamak için motivasyonlarını ve çabalarını artırırken aynı zamanda bir güçlükle karşı karşıya kaldıklarında bu çabayı da korurlar.



Özyeterlilik örgütsel ortamdaki olumlu etkisine istinaden oldukça yüksek araştırma desteğine sahiptir. Örneğin, Stajkovic ve Luthans'ın yürüttüğü meta analitik araştırma özyeterliliğin işle ilgili performansta yüksek bir ilişkiye sahip olduğunu bulmuştur. Performans üzerindeki bu etkisi, sorumluluk duygusu ile hareket etme gibi yaygın biçimde kabul gören nitelikler ve iş memnuniyeti gibi tutumların yanı sıra, hedef tayin etme ve davranışsal değişim gibi var olan birçok performans artırma girişiminden daha güçlüdür. Bunlara ek olarak, Luthans'ın mevcut araştırmasında hem Amerika Birleşik Devletleri'nde hem de kültürler arası iş ortamında özyeterlilik, iş memnuniyeti, örgütsel adanmışlık, iş bırakma eğilimi ve fark edilen örgütsel yararlılık gibi arzu edilen tutumsal çıktılar arasındaki ilişkiyi desteklemektedir (Luthans and Youssef, 2004: 153). Çalışanlar bir faaliyet aşamasının seçilmesinden ve başlatılmasından önce kendi yetenekleri hakkında bilgilerini tartmakta, işlemekte ve toplamaktadır. Yüksek seviyede kendini yeterli gören çalışanlar, görevlerini yerine getirmede zorlayıcı görevler seçmekte ve bu inançlarını aksilikle karşılaştıklarında bile sürdürebilmektedirler (Çetin ve Basım, 2011: 125).

#### **1.5.1.2. Umut**

Umut, pozitif psikolog C. Rick Snyder'in (1996) çalışmalarında hedefler, görev ve izlenen yoldan oluşan üç faktörün etkileşimi üzerine kurulu bir motivasyonel durum olarak ele alınmış ve ortaya çıkmıştır. İnsanlar hedeflerini kendilerine içsel adanmışlık ve bu hedeflerini başarmak için gerekli enerji yatırımı yapma isteğiyle birlikte görev duygusuyla başarmaya güdülenirler. Yüksek umutları olanlar ayrıca, asıl hedeflerini gerçekleştirmeleri mümkün görünmeyen durumlarda, hedeflerine ulaşmak için onlara alternatif yollar üretme kabiliyeti sağlayan, istediklerini elde etmek için yollar üretme kabiliyetine sahip olma duygusuyla motive olurlar. Umudun olumlu etkisi üzerine yapılan araştırmalar klinik, eğitsel ve sporla ilgili uygulamalarda iyi bir şekilde tanımlanmış olsa da, umut ve iş çıktıları arasındaki ilişki hakkındaki araştırmalar her geçen gün ortaya çıkmaktadır (Luthans and Youssef, 2004: 153). Yapılan araştırmalarda yüksek umuda sahip çalışanların iş memnuniyetinin ve motivasyonlarının daha yüksek olduğu ve bu sayede işten ayrılmanın azaldığını göstermiştir (Luthans and Youssef, 2004: 153).

Jerome Frank (1968) umut ile ilgili kapsamlı çalışmalar yaparak umudu “ iyi olma duygusu veren ve kişiyi harekete geçmek için güdüleyen bir özellik” olarak ele almıştır (Keleş, 2011: 347).

### **1.5.1.3. İyimserlik**

İyimserlik pozitif psikoloji akımında Seligman tarafından araştırılmış ve uygulanmıştır. İyimserlik dâhili, kalıcı ve yayılmış nedenlere, geçici ve duruma özgü durumlara karşı olumsuz olaylara atfedilen pozitif açıklayıcı bir biçimdir. Bu durum bireylerin kendi hayatlarındaki avantajlı hadiseler için kendilerine pay çıkarmalarına olanak tanır, bireyin özsaygısını ve moralini yükseltir. İyimserlik bireyleri depresyon, suçluluk ve umutsuzluktan koruyarak, hayatlarındaki istenmeyen durumlardan uzak tutmalarına izin verir. İyimserlik sadece klinik uygulamalara değil ayrıca örgütsel yapılara da uygulanır (Luthans and Youssef, 2004: 153).

Bir sonucun yüksek bir değeri olduğu zaman ortaya çıkan iyimserlik, amaç odaklı bir yapı olarak görülmektedir. Tiger (1971) İyimserliği “kişinin zevkine veya avantajına uygun olarak, sosyal ve ya maddesel durumlarla ilişkili bir ruh durumu veya tutumu” olarak görmektedir (Çetin ve Basım, 2012: 124).

İnsanlar, davranışlarının sebeplerini neye atfettikleri ya da nasıl açıkladıklarına bağlı olarak, iyimser ve karamsar olmak üzere sınıflandırılır. İyimser bireyler, yaşadıkları olumlu olayları açıklarken içsel, kalıcı ve genellenebilir sebeplere; olumsuz olayları açıklarken ise, dışsal, geçici ve duruma özgü sebeplere atıfta bulunurlar. Karamsar insanlar ise, iyimserlerin aksine, yaşadıkları olumlu olayları dışsal, geçici ve duruma özgü olarak, olumsuz olayları ise içsel kalıcı ve genellenebilir olarak yorumlarlar. Bundan dolayı iyimser bir açıklama biçimine sahip olan bireyler, gelecek için iyimser bir bakış açısına sahiptirler. Örneğin, yöneticisinden olumlu bir geri bildirim ve takdir alan iyimser çalışanlar, bunu sahip oldukları etik anlayışa bağlayıp, bu sebebi genelleyerek, çok çalışmak suretiyle sadece bu işte değil, seçecekleri diğer bütün görevlerde de başarılı olacaklarına inanabilirler (Akçay, 2011: 85).

#### **1.5.1.4. Dayanıklılık**

Dayanıklılık terslik, belirsizlik, başarısızlık hatta olumlu fakat artan sorumluluk gibi görünüşte bunaltıcı değişimlerin üstesinden gelme (kendini toparlama) kapasitesidir (Luthans and Youssef, 2004: 154). Bireyler, bu özelliğe sahip olduklarında, olumsuz bir dönem yaşadıklarında bile bu dönemi atlattıktan sonra eski performans seviyelerini kısa sürede yakalayıp, hızlı ve yaratıcı değişikliklere kolayca uyum sağladıkları görülmüş, ayrıca yenilikleri iş performanslarına daha kolay aktarabilen kişiler oldukları saptanmıştır (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 305).

Dayanıklılık bireye ve çevresel korunma mekanizmalarına varlıkları artırma veya birey ve çevrelerindeki risk faktörlerini düşürme yoluyla işleyen bireysel ve çevresel korunma mekanizmalarına olanak tanır. Buna ek olarak, örgütsel bilimciler tarafından yapılan son analizler'de dayanıklı insanların, aksilik ve zorluklar yoluyla gelişebileceğini ve büyüyebileceğini önermektedir. Sadece asıllarına geri dönmekle kalmazlar, hatta ayrıca daha yüksek performans seviyelerine ulaşarak süreç içinde kendi hayatlarında anlam ve değer bulurlar. Bu tür direncin tanımlanmış üç bileşeni vardır; gerçekliğin kabulüne uyum sağlamak; hayatın anlamlı olduğuna dair genellikle güçlü bir şekilde benimsenmiş değerler tarafından desteklenen derin bir inanış; büyük değişimlere doğaçlama yapmak ve uyum sağlamak için sıradışı bir yetenek. Pozitif Psikolog Ann Masten tarafından gelişsel ve klinik alanlarında kurulan, dayanıklılığın iş sahasına tatbik edilmesi de geliştirilmektedir (Luthans and Youssef, 2004: 154).

#### **1.6. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN GELİŞTİRİLMESİ**

Çalışma hayatı içerisindeki değişim ve buna bağlı olarak pozitif psikolojiye duyulan gereksinim her geçen gün artmaktadır. Bu önemle birlikte çalışan bireylerin sorunlarının çözülmesi de pozitif psikoloji açısından önemli bir yer tutmaktadır. Çalışanların daha iyi bir çalışma koşullarının sağlanması, daha iyi performans sergilemeleri, kurum içinde mutlu olarak çalışmalarını ve mesleki kariyerlerinde başarılı ve umutlu olmalarını sağlamak için psikolojik sermayelerinin yönetilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014: 36-37).

Pozitif psikolojik sermayenin bileşenleri olan, özyeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık ölçülebilmekte, geliştirilebilmekte ve etkili bir şekilde yönetilebilmektedir

(Luthans vd., 2004; Avey vd., 2011). Psikolojik sermayenin bu boyutlarının geliştirilmesi ve yönetilmesi, çalışanların sadece psikolojik sermayelerini geliştirmekle kalmamakta finansal etki ve yatırıma dönük yüksek geri dönüşümde sağlamaktadır. Çalışanın iş hayatında performansını arttırıcı, iş doyumunu sağlayıcı bu özellikler, verilecek olan eğitimler yoluyla, çalışanlara kazandırılabilir ve çalışanlar bu özellikler açısından ilerleme kaydedebilirler (Güler, 2009: 153).

Norman vd., (2010)'nin yaptıkları araştırmada, cinsiyet, pozitif psikolojik sermayeyi etkileyen önemli bir demografik değişkendir.. Luthans vd., (2008)'nin yaptıkları çalışmanın sonucuna göre de, kıdem, pozitif psikolojik sermayeyi etkilemektedir, bu etki özellikle yöneticinin performansına bağlı olarak değişmektedir (Erkmen ve Esen, 2011: 57).

Luthans vd., (2007b)'nin çalışmalarında pozitif psikolojik sermayenin dört temel boyutunu tanımlanırken, pozitif psikolojik sermaye kavramının gelişime açık olduğunu, tartışılması ve araştırılması gerektiğini ifade etmektedirler. Bu kapsamda bilişsel boyutların (yaratıcılık ve bilgelik) ; duygusal boyutların (mizah, akış, iyi oluş) ; ve sosyal boyutların (duygusal zekâ, bağışlayıcılık, minnettarlık) ; gelecek çalışmalarda araştırılmasının kavramı geliştireceğini vurgularlar (Kara, 2014: 11).

İnsan ve sosyal sermayede olduğu gibi, psikolojik sermayeye yatırım yapılabilir ve yönetilebilir. Geleneksel finansal sermaye ve maddi varlıkların aksine, bunlar nispeten küçük maliyetlerle yapılabilir. Pozitif psikolojik kapasitelerin durumsal (sabit karakter yerine) olmasından ötürü, gelişime açıktır ve gelişimleri için ispatlanmış kılavuzlara sahiptir (Luthans vd., 2004: 48). Aşağıda çalışan bireylerin Pozitif psikolojik sermayelerini geliştirme yollarından bahsedilecektir.

### **1.6.1. Özyeterlilik Düzeyini Geliştirme Yolları**

Tüm psikolojik sermaye boyutları gibi, çalışma ve meslek hayatında bireyin performansını olumlu etkileyen bir faktör olan özyeterlilik, geliştirilebilir ve yönetilebilir bir özelliktir. Özyeterlilik kavramı Bandura (1997)'in sosyal bilişsel öğrenme kuramına dayanmaktadır. Bandura'nın özyeterlilik kavramını geliştirme yöntemleri şu şekilde sıralanabilir (Kaya ve Zerenler, 2014: 37-38).

**1. Uzmanlık tecrübeleri veya performans kazanımları:** Özyeterliliğin geliştirilmesi için potansiyel olarak en güçlü yaklaşımdır. Çünkü başarı hakkında doğrudan bilgi gerektirmektedir. Bununla birlikte, başarılar doğrudan özgüven oluşturmaz. Bir görevin karmaşıklığı gibi durumsal süreç ve kişinin kabiliyetinin algılanması gibi bilişsel süreç bu gelişimi etkileyecektir. Bandura ayrıca azim ve öğrenme kabiliyeti aracılığıyla elde edilen uzmanlık deneyimlerinin güçlü ve uzun süren özyeterlilik hissi oluşturduklarını fakat kolay yolla kazanılan başarılarından elde edilen özyeterliliğin güçlükler ortaya çıktığında daha fazla azim veya stabilite ile karakterize olmayacağını ortaya koymaktadır (Luthans vd., 2004: 48).

**2. Dolaylı tecrübeler veya modelleme:** Bireylerin öğrenmek için desteklenmiş kişisel davranışları doğrudan tecrübe etmesi gerekmediği gibi desteklenmiş olan benzer diğer kişileri gözlemleyerek ve modelleyerek dolaylı yoldan öğrenebilirler. Özyeterlilik elde etmek için de aynısı geçerlidir. Bandura (1999) tarafından belirtildiği gibi, “Eğer insanlar kendileri gibi başkalarının sürdürülebilir çabayla başardığını görürlerse, kendilerinin de başarmak için kapasitelerinin olduğuna inanmaya başlarlar. Aksi olarak, diğerlerinin başarısızlıklarını gözlemlemek insanlara benzer faaliyetlere hâkim olmadaki kabiliyetleri hakkında şüphe aşılacaktır.” Model (yaş, cinsiyet, fiziksel karakteristik, eğitim, statü, tecrübe) ne kadar benzer ise ve icra edilen görev ile ne kadar ilgili ise, psikolojik sermaye olarak özyeterliliği geliştirmekte o kadar etkili olacaktır. Bu dolaylı modelleme doğrudan fazla tecrübeye sahip olmayan kişiler için özellikle önemlidir, eğitim ve gelişim programları aracılığıyla özyeterliliğin geliştirilmesi için oldukça pratik bir stratejidir (Luthans vd., 2004: 48).

**3. Sosyal ikna:** Saygı duyulan ve yetkin bireyler, “gerekli tüm niteliklere” sahip olduklarına ikna ederek çalışanlardaki psikolojik sermayenin özyeterliliği gelişmesine yardım edebilir. Ayrıca bu yaklaşım önceki diğer iki yaklaşım kadar güçlü değildir ve bazen “yapabilirsin” yaklaşımıyla olması gerekenden fazla basite indirgenebilir. Özyeterliliğin devre dışı bırakılması ve söndürülmesinde kaba sözcüklerin ve negatif geri bildirim (“Sen yapamazsın”) güçlü etkisi hakkında en ufak şüphe yoktur. Oldukça yaygın olarak, küçük bir olumsuz yorum veya sözsüz bir el hareketi kişinin duyguları ve kendine duyduğu özgüvende büyük etkiler yaratabilir. Maalesef, olumlu geri bildirimde bulunmak ve başarılı bir şekilde bir görevin yerine getirilmesi için

güçlü yönleri ortaya koymak negatif durumlarda olduğu kadar büyük bir etkiyle yapılmaz. Bununla birlikte, samimi olarak, objektif bilgi sağlamak ve bunun ardından başarısızlık yerine çalışana başarı için gerçekten hazır hale getirmek için süreci takip edecek eylemler almak çok daha etkili olabilir (Luthans vd., 2004: 48).

**4. Fizyolojik ve psikolojik uyarılma.** İnsanlar sıklıkla kabiliyetlerini değerlendirmek için fiziksel ve duygusal olarak hissettiklerine güvenirlir. Eğer bu hisler negatif ise (yorgunluk, hastalık, endişe, depresyon, stres), özgüvenleri genellikle büyük ölçüde azalacaktır. Bununla birlikte, burada hatırda kalması gereken nokta, ciddi bir hastalıkla yüzleşmedikçe, fiziksel veya psikolojik bir olumsuzluk geçici bir özgüven eksikliğiyle sonuçlanabilir, bu yüzden daha sonra pişmanlıkla sonuçlanacak bağlayıcı bir karar almaktan kaçınılmalıdır (işten ayrılmak, bir kariyer fırsatını reddetmek). Aynı sebeple, kişinin fiziksel veya mental durumu iyiye bu durumun kendisine olan özgüvenine büyük bir katkı sağlaması gerekmez. Her şeyi göz önünde bulundurarak, bununla birlikte, mükemmel fiziksel ve mental koşul özgüven sağlamak için iyi bir başlangıç noktası olarak düşünülebilir (Luthans vd., 2004: 48).

#### **1.6.2. Umut Düzeyini Geliştirme Yolları**

Umudun, irade gücü (faaliyet) ve yol gücü (bir işi gerçekleştirmek için her alternatifi kullanabilme kabiliyeti) tanımı içinde, çalışanlar ve organizasyonlar içinde geliştirilebileceğini gösteren çok sayıda kanıt bulunmaktadır. Snyder (2000), Luthans ve Jensen (2002)'in araştırmalarından elde edilen, aşağıda verilen bilgiler pozitif psikolojik sermaye için umudun gelişimi amacıyla kullanılabilir.

1. Spesifik zor olan örgütsel ve kişisel hedeflerin belirlenmesi ve netleştirilmesi. Hedeflerin gerçekleştirilmesine yardımcı olmak için sayılar, yüzdeler ve hedef tarihleri dâhil edilip zor ama başarılması imkânsız olmayan hedefleri planlama yapmak gerekir. Eğer başlangıçta umut düzeyi düşükse nispeten daha kolay, mevcut durumda elde edilebilir bir hedefle başlamak tercih edilebilir.

2. Hedeflerin sürecini belirleyebilmek için, onları yönetilebilir adımlara bölerek ve en azından doğrudan küçük başarılar sağlanmaya çalışılmalıdır.

3. Hedeflere en az bir alternatif veya beklenmedik durum için eylem planı geliştirilmelidir.

4. Hedeflere yönelik çalışma sürecindeki çalışma motivasyonunun önemi bilinmeli ve tamamen başarı üzerine odaklanılmalıdır.

5. Engeller ve sorunlarla karşılaşıldığında hazırlıklı olunmalı ve mücadeleci davranılmalıdır. İzlenecek yolları formülize etmek ortaya çıkabilecek engellerin kavranmasına yardım edecektir. Daha sonra sorunlar ortaya çıktıkça mücadele etmeye yardımcı olacaktır.

6. Hedefe giden yol artık uygun veya üretken değilse, hangi alternatiflerin ne zaman seçilmesi gerektiğini bilmekte hazırlıklı ve yetenekli olunmalıdır. (Luthans vd., 2004: 48).

### **1.6.3. İyimserlik Düzeyini Geliştirme Yolları**

İyimserlik gelişimi için önerilen etkili bir yöntem Schneider (2001)'in üç basamaklı süreç yöntemidir. Bunlar şunlardır:

- 1) Geçmiş için hoşgörü,
- 2) Şimdi için takdir,
- 3) Gelecek için fırsat kollama.

İyimserlik, şimdi ve gelecekte başarılı olmakla ilgili olarak pozitif yüklemde bulunmayı göstermesi sebebiyle, ilk madde bireyin geçmişindeki pişmanlık ve suçluluk hislerini ayarlamasını içermektedir. Şuandaki ve gelecekteki başarıyı arttıracak olan pozitif düşünmeyi negatif etkileyerek felce uğratabilecek olan bu hisler konusunda, bireyin kendi kontrolü dışında, başına gelen talihsiz durumları değerlendirerek, algı ile gerçek arasındaki farkı ayırt edebilmesi gerekmektedir. Geçmişe yönelik bu tür olumsuz duygulardan, gerçekçi bir şekilde temizlendiği takdirde, bunların yerini olumlu duygular alacaktır, bu durum bireyin şuandaki zamanında olumlu değerlendirmesine ve dolayısıyla geleceğe yönelik olumlu gelişmelerin olacağına dair bir algı içine girmesine yol açacaktır (Luthans vd., 2004: 48).

İyimserliğin arttırılabilmesi için çalışanın algısını değiştirme çabalarından yanında, Schulman (1999) tarafından da iyimserliğin gelişimi için bazı örgütsel girişimler önerilmektedir. Bunlar, örgütleri tarafından, çalışanlarına net ve başarabilecekleri hedefler gösterilmesi, örgütte acemi merkezietçi ve katılımcı bir karar verme mekanizmasının oluşturulmaması, performans değerlendirmelerin yapılması ve buna bağlı olarak çalışana performansı ile ilgili geribildirim verilmesi, örgütün ücret sisteminin performansa bağlı olarak oluşturulmasıdır (Güler, 2009: 158).

#### **1.6.4. Dayanıklılık Düzeyini Geliştirme Yolları**

Bireyler ve örgütler için spesifik dayanıklılık geliştirme programları hali hazırda ortaya çıkmaya başlamıştır (Luthans vd., 2004: 49). İnsanların dayanıklılığını geliştiren faktörler konusunda yapılan çalışmalara göre, üç faktörün dayanıklılık gelişiminde etkili olduğu belirlenmiştir. Bunlar:

**1. Varlıklar:** Bir grup insanın ölçülebilir kişilik özellikleri ya da içinde buldukları ve belli koşullarda, belli pozitif sonuçların habercisi olan durum olarak tanımlanır. İnsanların sahip oldukları bilişsel yetenekler, mizaç, espri anlayışı, kendini pozitif algılama, hayata pozitif bakış, öz denetim, yaratıcılık ve sosyal ilişkiler bu kapsamdadır.

**2. Risk faktörleri:** İstenmeyen bir sonucun büyük olasılıkla ortaya çıkmasına sebep olan faktörlerdir. Sevilen ve değer verilen birinin hayatını kaybetmesi, sorumluluğunu bilmeyen anne-baba, maddi olanaksızlıklar risk faktörlerine örnek olarak gösterilebilir. İnsanlar karşılaştıkları risk faktörlerinin üstesinden gelmek için, sahip oldukları varlıkları kullandıkları süreci gerektiği gibi tanımlayıp yönetebilirlerse, potansiyellerinin tamamına ulaşabilirler.

**3. Değerler ve inanç:** Bireyin bilişsel yapısına, duygularına ve davranışlarına tutarlılık kazandıran, bunları şekillendiren ve yönlendiren faktörlerdir (Akçay, 2011: 87).



## **BÖLÜM 2: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ**

### **2.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK**

#### **2.1.1. Algılanan Örgütsel Destek Kavramının Tarihsel Gelişimi**

Algılanan örgütsel destek, 1980'li yıllarda ortaya çıkmasına rağmen yönetim literatürün'de yaklaşık 70 yıldır bulunmaktadır. Destek, farklı kaynaklardan gelen, bireyin algıladığı bilgisel, duygusal, takdiresel ve meteryal yardımını ifade eden bir kavramdır. “Örgütsel destek” ise bu desteğin kaynağının sadece örgüt olduğunu belirtmektedir.

Mayo (1945) Hawthorne araştırmalarından elde ettiği sonuçlardan yola çıkarak sosyo-duygusal örgütsel desteğin işgörenlerin sosyal değişimlerine yardım ettiğini öne sürmüştür. Benzer şekilde Levinsonda (1965), örgütsel desteğin; işgörenlerin sosyal değişim yaşamlarında önemli bir rolü olduğunu söylemektedir (Nayır, 2011: 14).

Buchanan 1974 yılında yapmış olduğu araştırmasında duygusal bağlılık ile örgütün çalışanlarını desteklemeleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yine benzer bir araştırmada, Meyer, Allen ve Gellatly tarafından yapılmış ve benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır (Özdevecioğlu, 2003: 117).

Eisenberger ve diğerleri, 1986 yılında yapmış oldukları çalışmayla örgütlerde çalışan personelin, örgütleri tarafından desteklenip desteklenmedikleri ile ilgili genel inanışlara algılanan örgütsel desteği geliştirmişler ve tanımlamışlardır (Turunç ve Çelik, 2010: 186).

#### **2.1.2. Algılanan Örgütsel Destek**

Algılanan örgütsel destek, bir örgütün, çalışanın refahına önem vererek çalışanın örgüte katkılarının bilincinde olmasıdır. Algılanan örgütsel destek, ancak insan kaynaklarının öneminin farkında olan örgütlerde görülebilir. Bu farkındalığa sahip olan örgütlerde, çalışanların yaptıkları katkılar dikkate alındığı ve refah düzeyi artırıldığı için çalışanlar bu durumdan mutluluk ve gurur duyar (Akın, 2008: 142).

Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanlarına uyguladığı belirli stratejiler ve sergilediği tavırlar sonucunda çalışanlarda oluşan ve gelişen soyut bir kavramdır. Diğer bir ifadeyle, çalışanların ihtiyaçlarının gözlemlenmesi, örgüte katkılarında dolayı çalışana saygı duyulması ve değer verilmesi sonucunda, çalışanın örgüt içindeki algıladığı desteğe bağlı olarak örgüte karşı oluşturduğu hem olumlu hem de olumsuz tutum ve davranışların bütününe “algılanan örgütsel destek” denir. Bir örgütün çalışanına gösterdiği tutum ve davranışlar “örgütsel desteği” oluştururken bu desteğe karşı çalışanda oluşan düşünsel tutum ve davranışlar “algılanan örgütsel desteği” oluşturmaktadır (Nayır, 2011: 18).

Algılanan örgütsel destek teorisine göre, çalışanlar örgütleri tarafından desteklendiklerinde, çalışanların örgütlerine bunu geri ödemeye mecbur hissi oluşmaktadır. Bu durum Neves ve Eisenberger’ e göre sosyal mübadele (karşılıklık) kuramına dayanmaktadır. Çalışanlarda oluşan bu geri ödeme hissi ile çalışanlar ödüle bakmaksızın örgütlerdeki hedeflerini gerçekleştirmeye çalışırlar (Rhoades and Eisenberger, 2002: 698). Çalışanlarda, saygı duyulma, değer verilme, kabul görme ve onay gibi duygusal ihtiyaçların karşılanması için algılanan örgütsel destek önemli kaynaklardan birisidir (Demir, 2012: 51).

Algılanan örgütsel destek, örgütleri tarafından çalışanlara rahat bir çalışma ortamı ve iş güvenliklerini sağlayarak, çalışanların, örgütsel bağlılıkları ile huzur ve mutluluklarını arttırmaya içerir. Aynı zamanda, çalışanların beklentilerini önemseyerek onlara değer veren, örgütler sayesinde çalışanlarda yüksek algılanan örgütsel destek meydana gelerek, çalışanların etkili çalışma davranışlarının daha fazla ortaya çıkmasını sağlayacaktır (Demir, 2012: 51).

### **2.1.3. Algılan Örgütsel Desteğin Özellikleri**

Algılanan örgütsel destek üzerine yapılan araştırmalar sonucunda, destekleyici bir örgütte olması gereken özellikler şu şekildedir (Özdevecioğlu, 2003; Eisenberger vd., 2004; Kalağan, 2009).

1. Örgüt içindeki çalışanlar arasındaki ilişkilerin olumlu olmasını sağlamak, örgüt içi iletişimi ve örgüt içi halkla ilişkiler çalışmalarını yüksek seviyelerde tutacaktır.

Örgütteki ast-üst, üst ast ilişkilerinin yüksek düzeyde ve pozitif olması hem çalışanları motive edecek hem de destek olarak algılanacaktır (Özdevecioğlu, 2003: 117).

2. Örgüt, çalışanlarının mutluluğunu önemsemelidir. Çalışanların mutluluğu önemsendiğinde örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmak daha kolay olacaktır. Örgüt, çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamalıdır. Çalışanların örgütsel desteği algılayabilmeleri için, saygı, takdir edilme ve önemsenme gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir (Kalağan, 2009: 21).

3. Örgüt, çalışanlara karşı adaletli davranarak adam kayırmacılık yapmamalıdır, Çalışanlar açısından hak ettiğinin karşılığını almak önemlidir. Örgüt içinde yönetime yakın kişilerin kayırılması, yöneticilerin haksız taraf tutmaları, destek açısından olumsuz algılanacaktır. (Özdevecioğlu, 2003: 117).

4. Örgüt, çalışanların yaratıcı fikirlerini, önerilerini ve eleştirilerini dikkate alıp, bu önerileri uygulamaya almalıdır. Çalışanlar fikirlerinin dikkate alındığını, eleştirilerinin önemsendiğini ve bu eleştiriler çerçevesinde işletmede değişiklikler yapıldığını bilirse, bu onlar açısından destek olarak algılanacaktır (Özdevecioğlu, 2003: 117).

5. Çalışanlara örgüt ve yöneticiler tarafından bir iş güvenliği sağlamak ve başarılı oldukları takdirde işyerinde devamlı çalışacaklarına ilişkin güvence vermek, çalışanlarda destek olarak algılanacaktır (Özdevecioğlu, 2003: 117).

#### **2.1.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri**

Çalışanlarda örgütsel destek algısının oluşması için bir takım öncüllerin olması gerekmektedir. Shore ve Shore'a göre (1995) çalışanlarda algılanan örgütsel destek algısını oluşturan iki önemli öncül vardır. Bunlardan biri yönetimin ve iş arkadaşlarının güven ve desteği, diğeri ise insan kaynakları uygulamalarıdır.

Algılanan örgütsel desteğin öncüllerini, Rhodes ve Eisenberger ise (2002), “örgütsel adalet”, “yönetsel destek”, “örgütsel ödüller ve iş koşulları” ve “çalışan özellikleri” olmak üzere dört başlık altında toplamışlardır (Nayır, 2011: 22). Bu araştırmada Rhodes ve Eisenberger'in (2002) belirlemiş olduğu öncüller ile birlikte Shore ve Shore'un (1995) ele aldığı “örgütsel güven” öncülü ele alınacaktır.

#### **2.1.4.1. Örgütsel Adalet**

Adams'ın (1965) “Hakkaniyet Kuramı” örgütsel adalet ile ilgili araştırmaların temelini oluşturmaktadır. Adams teorisini, çalışanların emekleri ile örgüte yaptıklarına inandıkları katkıyla elde ettikleri çıkarları, başka örgütte çalışanların elde ettikleri çıkarlar ile karşılaştıracakları öngörüsüne dayandırmaktadır (Yeniçeri vd., 2009: 84).

Örgütsel adalet, çalışanların iş doyumunu ve örgütün verimliliğini etkileyen temel özelliklerden biridir. Örgütsel adalet, örgüt içindeki çalışanlar ile ilgili uygulamaların çalışanlar tarafından nasıl algılanmasıdır. Buna göre çalışanların, işlerindeki başarıları ve tatmin olmalarının seviyesi, çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik ya da eşitsizlikle ilgilidir. Kaynakların dağıtımı, ödül ve cezanın verilmesi gibi durumlarda eşitsiz davranılmasının çalışan tarafından olumsuz olarak algılanacağını söylemek mümkündür (Nayır, 2011: 24).

Örgütsel adaletin boyutlarına bakıldığında, üç boyutta incelendiği görülmüştür. Bu boyutlar, dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalettir. Dağıtımsal adalet, çalışanların elde ettikleri kazanımların, ödüllerin eşit dağıtılıp dağıtılmadığına ilişkin algılamalarını ifade etmektedir. Bir diğer ifadeyle dağıtımsal adalet, çalışanların elde etmiş olduğu kazanımlarının, sergiledikleri performansa göre doğru ve gerçekçi olarak değerlendirilip değerlendirilmediğine ilişkin algılamaları şeklinde de tanımlanmıştır (Polat ve Ceep, 2008: 309). İkinci olarak işlemsel adalet, çalışanların kazanımlarının dağıtımı ile ilgili kararları almada kullanılan yöntemlerin (süreçlerin, sistemlerin) adil olmasını anlatmaktadır (Özer ve Urtekin, 2007: 109). Son olarak etkileşimsel adalet ise, çalışanların işlemlerin uygulanması sürecinde, kendileriyle iletişimin samimiyet ve saygıya dayanması gibi normatif beklentileri içerir (Polat ve Ceep, 2008: 309).

#### **2.1.4.2. Örgütsel Güven**

Literatürde güven kavramının birçok tanımı mevcuttur. Bunlara sırasıyla bakıldığında, Luhman (1979) güven kavramını “bir kişinin karşı tarafın adil ve ahlaki kurallara uygun olarak davranacağına olan inancı” olarak tanımlarken, McAllister (1995) ise “bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve buna göre hareket etme istekliliği” olarak güven kavramını tanımlamıştır (Nayır, 2011: 28). Mayer ve diğerleri (1995) güveni, “bir tarafın karşı tarafın davranışlarının önemli

sonuçlar ortaya koyacağı beklentisine bağlı olarak duyarlı davranma istekliği” olarak tanımlamıştır (Demircan ve Ceylan, 2003: 140). Robbins (2003) güven kavramını “kişinin başkalarının fırsatçı davranmayacağına dair olumlu beklentileri” olarak açıklamıştır. Tanımlardan anlaşıldığı gibi güven, dürüstlüğe dayalı bir kavramdır ve kişinin karşısındaki kişinin davranışlarında dürüst ve tutarlı davranacağına ilişkin inanç olarak tanımlanabilir.

Örgütsel güven ise, örgüt içi ilişki ve etkileşimlerde, çalışanların birbirlerine açık, dürüst, ilgili ve gerçekçi davranması, temel amaçlardan ve değerlerden haberdar olma istekleridir. Başka bir tanımda örgütsel güven, çalışanların belirsiz veya riskli durumlarda örgütün davranışlarının tutarlı olacağına ve örgütün vaatlerini yerine getireceğine dair inancıdır. Örgütsel güven aynı zamanda bir çalışanın örgütün sağladığı desteğe ilişkin algılarını ifade eder (Nayır, 2011: 29).

#### **2.1.4.3. Yönetim Desteği**

Yönetim desteği, çalışan ve yönetimin karşılıklı ilişkilerinin belirlenmesi ile ilgilidir. Eisenberger ve diğerlerine göre (2001), algılanan örgütsel destek, çalışanın, örgütün amaçlarına ulaşması için diğer çalışanlarla birlikte birbirlerine yardımcı olmak için duyduğu bir zorunluluktur. Çalışanların birbirine yardımcı olması, daha etkili çalışmaya, örgütün amaçlarını daha kolay gerçekleştirmesine ve verimliliğin artmasına neden olur.

Yönetimin örgütsel destek sağlaması, çalışanların daha fazla çalışmasını ve birbirlerinin görevlerinde yardımcı olmasını sağlar. Başka bir deyişle, örgütsel destek sağlayan yönetim, çalışanlarında yönetim desteği algısının artması sonucunu doğurur. Tetrick ve diğerlerinin (1994) yaptığı araştırma sonucunda da yönetici desteğinin çalışanlarda örgütsel destek algısını geliştirdiğini ortaya çıkarmıştır (Nayır, 2011: 30).

#### **2.1.4.4. Örgütsel Ödüller ve İş Koşulları**

Algılanan örgütsel destek teorisine göre örgütsel ödüller (ücret, terfi, iş zenginleştirme), çalışanların örgütü olumlu olarak değerlendirmesini sağlayacağından, örgütsel desteği artıracaktır. Dışsal baskılar sonucundan ziyade, ödül sistemi, terfi, maddi faydalar, eğitim fırsatı gibi olumlu iş şartları, örgütün kendi isteğine bağlı olarak verildiği zaman,

algılanan örgütsel desteği oldukça güçlü bir şekilde etkileyecektir. Destek teorisine göre ödüller gibi olumlu fırsatlar çalışanların katkılarının pozitif değerlendirildiği anlamı taşıdığından, örgütsel desteğe katkıda bulunurlar.

Eisenberger ve diğerleri (2002) yaptıkları analizde daha fazla tanınma, ücret ve terfinin algılanan örgütsel destek ile pozitif yönde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Dekker ve Barling (1995) bireylerin yüksek derecede biçimlenmiş politikalar ve prosedürlere sahip büyük organizasyonlarda kendilerini daha az değerli hissettiklerini iddia etmiştir. Büyük organizasyonlar çalışanlarına iyi niyet gösterebilir bile, bu örgütlerde çalışanların bireysel ihtiyaçlarını karşılamak için esneklik azalmakta, resmi kurallar bildirilmekte ve böylece algılanan örgütsel destek azalabilmektedir (Yıldız, 2008: 31).

## **2.2. DİĞER DESTEK TÜRLER**

### **2.2.1. Sosyal Destek**

Çalışanlar için sosyo-duygusal desteğin önemli olduğu birçok araştırma sonuçlarında ortaya çıkmıştır. İşverenin çalışanlardan daha fazla nasıl yararlanacağı, 1900'lü yılların başındaki ilk örgütsel araştırmaların konusu olmuştur. 1930'lardaki Hawthorne araştırmalarında ise çalışanlar için sosyo-duygusal kaynakların önemine değinilmiştir. Hawthorne araştırmalarının sonucu olarak, 1940'ların yoğun sanayi örgütlerinde sosyal değişimler ile ilgili olarak çalışanlara yardım edilmesi önerilmiştir.

Çalışanlar sanayi devriminin ortaya çıkmasından sonra küçük yerleşim birimlerinden, büyük şehirlere doğru göç etmeye başlamış ve bu hareketlilik esnasında kimliklerini kaybetme korkusu ile karşılaşmışlardır. Çalışanların yaşamış olduğu bu kimlik korkusu, bireylerin örgütten destek, saygı ve kimlik talep etmelerine yol açmıştır. Tüm bu gelişmelere dayanarak örgütsel sosyal desteğin, örgütte insan ilişkilerinin geliştirilmesi anlayışının bir uzantısı olarak ortaya çıktığı söylenebilir (Taşdan ve Yalçın, 2010: 2572).

Sosyal desteğin tanımına bakıldığında, bir bireyin temel ihtiyaçlarının (ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi), başka bireylerle (arkadaşları, ailesi, üstleri veya profesyonel danışmanlar) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir. İşyerinde veya herhangi bir çevrede, özveriyle kurulacak olan

arkadaşlıklar, sosyal ilişkiler ve yöneticiler tarafından sunulacak hizmetler bireye önemli derecede sosyal destek sağlayacaktır.

Örgütlerde çalışanlara sosyal destek sağlanması, aynı zamanda yöneticilerin bu işe zamanını ve dikkatini vermesi anlamını taşımaktadır. Düzenli bir alt yapıya dayanan sosyal destek çalışmaları, çalışanlarla birlikte durumun incelenmesi, gözlemlenmesi ve ortaya çıkan problemlerin tartışılmasını içine almaktadır (Ekinci, 2003: 110).

Bireye sağladığı fayda bakımından sosyal destek türleri ve kaynakları, sosyal desteğin dört türde oluşabileceğini belirtmektedir. Bunlar: duygusal destek, pratik yardım desteği (araçsal destek), bilgi desteği ve değerlendirme - geri bildirim desteğidir. Sosyal desteği sağlayanlar anlamında kullanılan sosyal destek kaynakları ise genel olarak aile, arkadaşlar ve özel biri ele alınırken, iş yaşamında da çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ele alınmaktadır (Yürür ve Sarıkaya, 2011: 539).

Duygusal sosyal destek; Sosyal destek denince akla gelen ilk tür olup, genelde aile ya da yakın arkadaşlar tarafından sağlanır. Pratik yardım (araçsal) desteği; Para ve zaman gibi destek türlerini kapsayan pratik yardım desteği, sosyal destek türleri içinde en somut olanıdır. Bilgisel sosyal destek; Öneri, nasihat ya da emir şeklinde olup kişilerin maruz kaldığı kişisel ya da durumsal taleplere yardımcı olarak verilmektedir. Geri bildirim (değerlendirici) sosyal destek; Herhangi bir değerlendirme bilgisinin tasdik, geri dönüt ya da karşılaştırma olarak verildiği bir türdür. Aile, arkadaşlar, meslektaşlar tarafından verilir (Taşdan ve Yalçın, 2010).

Farklı kaynaklardan elde edilen araştırma sonuçları, farklı türlerdeki sosyal desteğin kişi üzerinde eşit düzeyde etkili olmayabileceğini göstermiştir. Desteğin ne kadar etkili olacağını belirleyen en önemli konu kişinin hangi tür desteğe ve hangi şiddette ihtiyacının olduğudur. Bir insana, desteğe şiddetle ihtiyacının bulunduğu zaman ve ihtiyaç duyduğu türde destek sağlanırsa desteğin pozitif etkisi de o derecede büyük olacaktır (Akın, 2008: 148).

### **2.2.2. Yönetici Desteği**

Yönetici desteği, literatürdeki araştırmalarda algılanan örgütsel desteğin öncülleri için de yer alsada (Rhodes ve Eisenberger, 2002), bazı araştırmalarda ayrı bir destek türü olarak ele alınmıştır (Emhan vd., 2014). Yönetici desteği, en basit ve genel olarak birincil yöneticisinin, çalışanına gösterdiği destek olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanımda ise, çalışanı ile yönetici arasındaki olumlu iş ilişkisidir. Araştırmalarda genel olarak tek boyutlu olarak ele alınan yönetici desteğinin, Bhanthumnavin (2000) tarafından bilgisel, maddi ve duygusal olmak üzere üç boyuttan oluştuğu öne sürülmüştür. Bilgisel yönetici desteği, işle ilgili konuları ele alan bölüm olup çalışanların verimliliğini artırmak amacıyla gerekli olan ödül, ceza, geribildirim, bilgi ve beceriler şeklinde açıklanmaktadır. Maddi yönetici desteği ise, çalışanların amaçlarına ulaşmasını sağlayacak olan malzeme, zaman, servis hizmetleri, finans ve insan kaynağı olarak belirtilmiştir. Son olarak duygusal yönetici desteği, çalışanlara sevgi, saygı ve ilgi gösterme, onlara değer verme, zorluklarla, stresle başa çıkmada yardım etme şeklinde destek gösterme olarak tanımlanmaktadır (Giray, 2013: 73).

### **2.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE İLİŞKİSİ**

Algılanan örgütsel desteğin, çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin gelişiminde önemli bir rol olacağı düşünülmektedir. Bu maksatla örgütleri tarafından desteklendiğini hisseden çalışanlar; daha çok iyimser atfetmeler yaparak olumsuz bir durum meydana geldiğinde bu durumu dışsal, duruma özgü ve geçici olarak atfedebilecek, hedeflerini gerçekleştirebilme üzerine daha umut dolu olarak yeni hedefler geliştirebileceklerdir. Bunlara ilaveten, bu çalışanlar algıladıkları destek ile üstlendikleri görevleri bitirebilme adına büyük ölçüde kendilerine daha fazla güveneceklerdir (Bitmiş, 2015: 238).

Algılanan örgütsel destek ile bireylerin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arasındaki ilişkinin dayandığı temel teori Hobfoll'un (1989) "Kaynakların korunması kuramıdır."

Motivasyonel stres teorisi olarak adlandırılan kaynakların korunması kuramı, Hobfoll tarafından stres ile ilgili olarak geliştirilen bir kuramdır. Bu kuramda, basit motivasyonel inanç içinde insanlar, kişisel ve sosyal kaynakları ele geçirmeye ve



korumaya çalışırlar (Hobfoll vd., 1989). İnsanlar kendileri açısından kıymetli buldukları varlıkları kaybetmeme çabası içindedir. Kişiler için bunu gerçekleştirmeyi sağlayan unsurlar "Kaynaklar" olarak isimlendirilmiştir. Kurama göre öncelik yeni kaynaklar kazanmak yerine kaynakların kaybedilmemesidir. Bu kaynaklar kaybedilmeyerek, yeni kaynakların kazanılmasından daha fazla kazanç sağlar. Aynı şekilde kaynakların kaybedilmemesi ve yeni kaynakların kazanımı için elde olan kaynakların kullanılması bu kuramın bir başka özelliğidir (Armutçuk, 2010: 19).

Bireylerin, değer verdiği kaynakları elde etmek, korumak ve bu kaynakları artırmaya çalıştıklarını belirten kaynakların korunması kuramına göre, bireyler kişisel özelliklerini (özsaygı gibi), sosyal koşullarını (kıdem gibi) iyileştirdikçe ve bu koşulları korumaya devam ettikçe kendilerine başarılı bir yaşam sağlama amacını gerçekleştirebilmektedirler. Çevresel koşullar bu kaynaklara çoğunlukla tehdit oluşturur ya da kaynaklarda azalmaya neden olurlar. Bu çevresel koşullar bireyin statüsünü, ekonomik durumunu, pozisyonunu, temel inançlarını ya da özsaygısını tehdit etmektedir. Bu tehdit, kaynakların bireyler için taşıdığı araçsal değer ve kimliklerinin bir simgesi olarak sembolik değerleri nedeniyle iki açıdan önem taşımaktadır. Başka bir ifadeyle bireyin elde etmeye, korumaya ve artırmaya çalıştığı kaynaklar hem kendi özellikleri nedeniyle hem de bireye yeni kaynaklar elde etme olanağı sağladıkları için değerlidirler (Yürür, 2011:109-110).

Başlangıçtaki kaynak kayıpları giderek artan kaynak kayıplarına dönüşmesine bağlı olarak bireylerde duygusal tükenme ya da duyarsızlaşma ve yabancılaşma sonucu sosyal destekten mahrum kalınmakta ve destek kaynaklarından da uzaklaşma oluşabilmektedir. Artan duygusal tükenme ve kaybedilen destek sonucunda özgüven, yeterlilik duygusunda ve iş başarısında da azalmalar görülmektedir. Bu nedenle, ilk zamanlarda iş talepleri ile baş etmede daha yüksek bir özgüven ve yeterlilik algısına sahip olan bireyler, zamanla kayıplara bağlı özgüven eksikliği yaşayabilmektedirler (Armutçuk, 2010: 19).

Kaynakları sırasıyla tanımlarsak, nesnel (maddi) kaynaklar (ev, araba), personel karakterleri (kişisel) kaynaklar (özgüven, uzmanlık), şartlar (koşullar) kaynaklar (iş, güvenlik, iyi bir evlilik) ve enerji kaynakları (para, eğitim) olmak üzere dört çeşit olarak tanımlanmıştır (Hobfoll vd., 1989).

Nesnel kaynaklar, değerli olan kaynaklardır ve bireye dolaylı olarak ya da kendi özellikleriyle avantaj sağlarlar. Örneğin bir ev, bireye barınma olanağı sağladığı için değerlidir. Önemli kaynaklardan bir diğeri de kişisel kaynaklardır. Kişisel kaynaklar, bireyin strese karşı dayanıklılığını etkileyen kişilik özellikleri ve sahip olduğu beceriler içinde bulunduğu koşullara uyum sağlamasını kolaylaştırmakta sağlamaktadır. Koşullar kaynaklara evlilik, kıdem ve güvenlik örnek olarak verilmektedir. Koşullar kaynaklar özellikle bireyin strese karşı dayanıklılığını artırmada kritik belirleyicilerdir. Son kaynak enerji ise, para ve eğitim gibi kaynakları içermekte ve daha çok diğer kaynakları elde etmeye aracı oldukları için değerli olan kaynaklardır (Yürür, 2011: 19-20).

Bu tezin temel konusu olan algılanan örgütsel destek de Hobfoll'un (1989) "koşullar" sınıflamasındaki kaynaklarından biri olarak düşünülebilir. Çünkü kurama göre koşullar, bireyin strese karşı dayanıklılığını etkilemektedir (Hobfoll,1989). Algılanan örgütsel desteğin bağımlı değişkeni olan pozitif psikolojik sermaye üzerinde de etkili olabileceğine ilişkin görüşü farklı açılardan destekleyen araştırma bulgularına da rastlanmaktadır. Bunlardan en fazla ele alınan konunun da stres ve tükenmişlik olduğu görülmektedir.

George vd., (1993), AIDS hastalarıyla çalışan 256 hemşireyle yaptıkları araştırmada, stresli durumlarda algılanan örgütsel desteğin hemşirelere maddi ve manevi destek sağladığını ve böylece psikolojik gerginliğin azaldığını belirtmişlerdir. Bu nedenle algılanan örgütsel destek, hemşirelerin AIDS'li hastalarla ilişki kurma derecesini arttırmış ve işteki negatif atmosferi azaltmıştır.

Asad vd., (2003), Pakistan'da özel bir banka çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada algılanan örgütsel desteğin, iş stresi ve tükenmişlikle ters yönde (negatif) bir bağ olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Abualrub (2004), 263 Amerikalı hastane hemşiresi ve 40 Amerikalı olmayan hastane hemşiresi olmak üzere toplam 303 hemşireyle yapmış olduğu araştırmada sosyal desteğin iş stresini azalttığı sonucuna varmıştır.

Lin (2013), araştırmasında, algılanan örgütsel desteğin tükenmişliğe negatif olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Konuyla ilgili ülkemizde yapılan çalışmalara bakıldığında ise,

Ekinci ve Ekici (2003), Sivas ilinde faaliyet gösteren sanayi işletmelerinin toplam 124 yöneticisiyle yapmış olduğu çalışmada, yöneticileri tarafından yapılan sosyal desteğin, çalışanlardaki stresi çözmede yardımcı olduğu ve bu sayede çalışanların özgüvenleri gelişerek etkinliklerinin arttığı, ayrıca yöneticilerin öğrenim düzeyleri ve yönetim kademesi yükseldikçe, sosyal desteğin, çalışanlardaki stresin çözümünde etkili olacağına daha fazla inanıldığı sonucuna ulaşmıştır.

Yürür ve Sarıkaya (2011), 152 sosyal çalışmacı üzerine yürüttüğü çalışmada, sosyal çalışmacıların, yöneticilerinden algıladıkları sosyal desteğin sayesinde, duygusal tükenme düzeylerinde negatif etki oluştuğu, buna karşın sosyal çalışmacıların, çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal destek sayesinde ise, duygusal tükenme düzeylerinde negatif etki oluşmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Karacaoğlan, vd., (2013), Kayseri imalat sanayi çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, algılanan örgütsel destek ile genel tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, zayıf bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Emhan, vd., (2014), Bankacılık sektöründeki araştırmasında, yönetici desteği ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyle ya da alt boyutlarıyla ilişkisi ile ilgili olarak literatür incelendiğinde;

Lin (2013), Taiwan'da uluslararası turistik bir oteldeki çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden iyimserlik ve dayanıklılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Hui, vd., (2014), Çin'de yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin 4 bileşenini de (özyeterlilik, dayanıklılık, umut, iyimserlik) olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Sihag, vd., (2015), Hindistan'da bilişim şirket çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel desteğin özyeterlilik, dayanıklılık ve umut bileşenlerini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Sidra, vd., (2016), Pakistan da devlet ve özel bir banka da 325 çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel destekle, pozitif psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur.

Ülkemizde yapılan algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyle ya da alt boyutlarıyla ilişkisi ile ilgili araştırmalara bakıldığında

Türkmen (2009), İstanbul ilinde faaliyet gösteren deniz taşımacılık şirketi, çalışan ve yönetiminden alınan veriler ile oluşturduğu yüksek lisans tez araştırmasında, algılanan örgütsel destek ile özyeterlilik inancı arasındaki ilişkinin, beklenilenin aksine istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmiştir.

Özer, vd., (2013), Özel bir hastanenin 319 çalışanıyla yaptığı araştırmada, destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ile iş doyumunu ilişkisini (kısmi biçimde) düzenlediğini görmüş buna göre çalışanlarda destekleyici örgüt iklimi seviyesi arttıkça, pozitif psikolojik sermayenin, iş doyumunu geliştirici etkisinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Uslu (2014), Türkiye, Avrupa ve Kuzey Amerika'daki farklı kültürlerde yaşayan çalışanlar üzerindeki araştırmasında, algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyi olumlu yönde artırdığını bulunmuştur. Çalışanlar arasında algılanan örgüt destek daha yoğun şekilde Amerika'da, sonrasında Avrupa'da, en az Türkiye'de hissedilmektedir. Algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyi olumlu yönde etkilediği özellikle algılanan örgütsel desteğin yoğunlaştığı Kuzey Amerika ve Avrupa'daki çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin daha yüksek çıktığı, Türkiye'deki işgörenlerin algılanan örgütsel desteklerinin pozitif psikolojik sermayelerini olumlu yönde etkilediği fakat Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerine göre daha az olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Erdem (2014), Malatya, Elazığ, Tunceli, Bingöl illerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerindeki 307 işgören üzerinde gerçekleştirdiği doktora tezi araştırmasında, işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin artması ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Bitmiş (2015), Ankara ilinde faaliyet gösteren vakıf üniversiteleri hastanelerinde çalışan 161 hemşire üzerindeki araştırmasında, hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları desteğin, onların pozitif psikolojik sermayelerinden özyeterlilik, iyimserlik ve umutlarını olumlu yönde ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Erkoç (2015), İstanbul ilindeki 5 farklı banka da toplam 180 çalışan üzerinde yapmış olduğu yüksek lisans araştırmasında, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında özyeterlilik değişkeninin düzenleyici rolünün olmadığını tespit etmiştir.

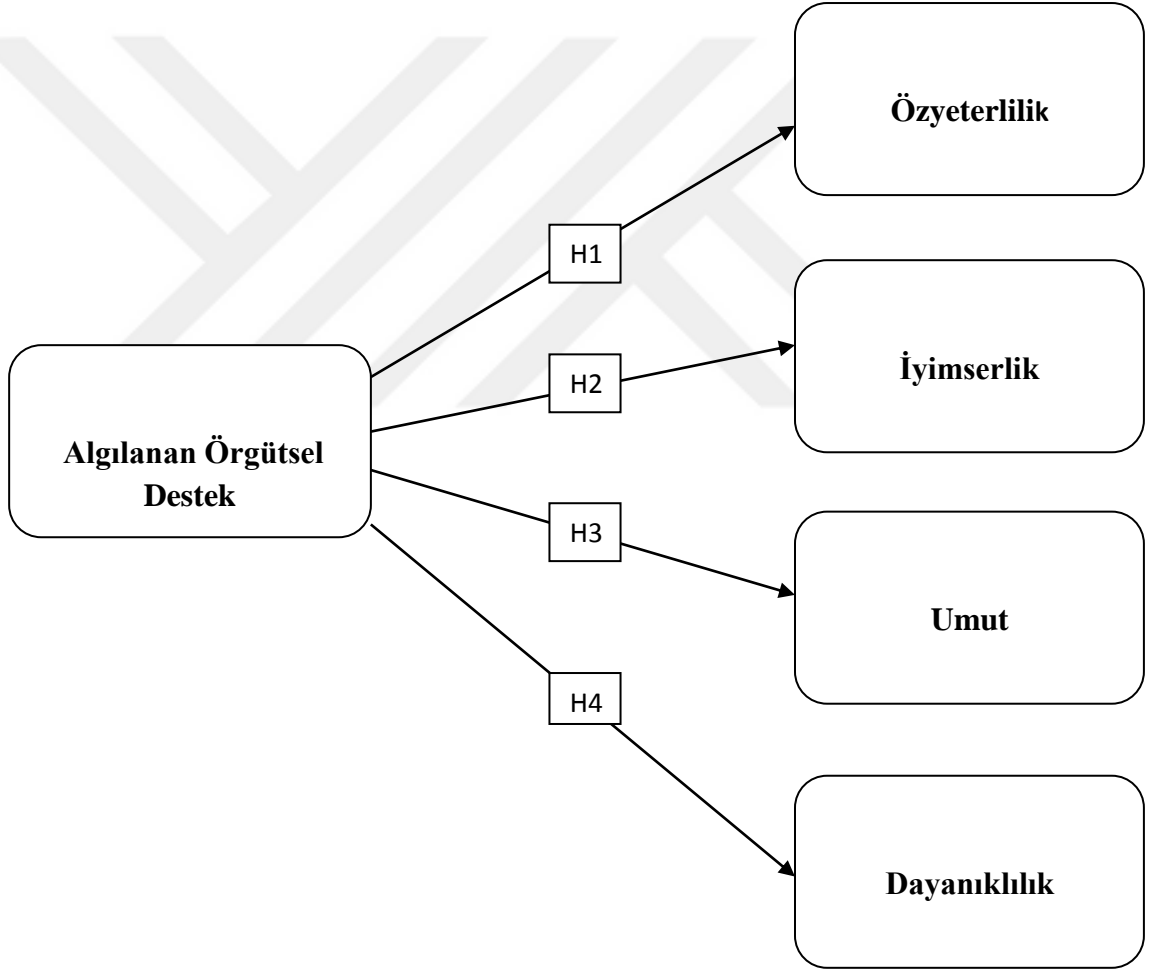


## BÖLÜM 3: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÇALIŞANLARIN POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE DÜZEYLERİNE ETKİSİNİN ANALİZİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

### 3.1.ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Mevcut çalışmada açıklanan kuram ve araştırma sonuçları çerçevesinde bu araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

Şekil 4. Araştırma Modeli



### **Hipotezler:**

**H1:** Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından özyeterlilik üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

**H2:** Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

**H3:** Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından umut üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

**H4:** Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından dayanıklılık üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmanın amacı, çalışanların kurumlarında algıladıkları örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye düzeyleri üzerindeki etkisini analiz etmektir. Konu, pozitif psikolojik sermaye değişkenleri olan umut, özyeterlilik, iyimserlik ve dayanıklılık açısından ele alınmış ve algılanan örgütsel desteğin bu dört bileşen üzerindeki farklılaşan etkileri de ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

### **3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Pozitif psikolojik sermaye konusu gerek yurtdışında gerekse ülkemizde son yıllarda giderek önemini arttırarak araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalarda daha çok pozitif psikolojik sermayenin etkileri üzerine durulduğu saptanmıştır (Akçay, 2011; Çetin ve Basım, 2011; Keleş, 2011; Erkuş ve Fındıklı, 2013; Kara, 2014; Polatçı, 2014). Bu araştırmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye ve bileşenlerine olan etkisi araştırılarak, pozitif psikolojik sermaye bağımlı değişken olarak kullanılmıştır.

Yaptıkları işle en zorlu mesleklerden biri olan ve hayat kurtarmak için canla, başla çalışıp zamanla yarışmaları gereken, 112 acil servis çalışanlarının pozitif psikolojik sermayelerinin ölçülüp, geliştirilip ve yönetilmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle araştırmanın örneklemini olarak bu çalışan grubunun alınmasına karar verilmiştir. Ayrıca, pozitif psikolojik sermaye bileşenleri açısından düşünüldüğünde ön plana çıkan 112

ambulans servis çalışanları için algılanan desteğin etkisini ortaya çıkarmak, kuramsal katkısının yanı sıra uygulama için de veri sağlayacaktır.

### **3.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Bu araştırmanın evrenini, Kocaeli sağlık müdürlüğü, il ambulans başhekimliğine bağlı Kocaeli merkez ve ilçelerinde görev yapan 112 acil servis çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklemini ise, evreni temsil edecek şekilde 131 acil servis çalışanı oluşturmuştur. Araştırmaya katılan 112 acil servis çalışanlarının % 59.5 'ini bayan, % 40.5 'ini erkekler oluşturmaktadır. Çalışanların % 15.3 'ü 16-25 yaş aralığında, % 61.8 'i 26-35 yaş aralığında, % 21.4 'ü 36-45 yaş aralığında, % 0.8 'i 46-55 yaş aralığında ve % 0.8 'i 56-65 yaş aralığındadır. Çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında % 17.6 'sı lise ve dengi % 49.6 'sı önlisans, % 29 'u lisans ve % 3.8 'i yüksek lisans mezunudur. Araştırmaya katılan çalışanların % 94.7 si memur ve % 5.3 'ü işçidir. Son olarak çalışanların gelir düzeylerine bakıldığında % 5.3 'ü 846-1500 Türk lirası, % 29.8 'i 1501-2500 Türk lirası, % 51.1 'i 2501-3500 Türk lirası, % 8.4 'ü 3501-4500 Türk lirası, % 5.1 'i 4501- + Türk lirası'dır.



**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

ÖZELLİKLER			ÖZELLİKLER		
CİNSİYET	SAYI	%	YAŞ	SAYI	%
Erkek	53	40.5	16-25	20	15.3
Bayan	78	59.5	26-35	81	61.8
EĞİTİM DURUMU	SAYI	%	36-45	28	21.4
Lise ve dengi	23	17.6	46-55	1	.8
Önlisans	65	49.6	56-65	1	.8
Lisans	38	29.0	GELİR DURUMU	SAYI	%
Yüksek lisans	5	3.8	846-1500	7	5.3
ÇALIŞMA DURUMU	SAYI	%	1501-2500	39	29.8
Memur	124	94.7	2501-3500	67	51.1
İşçi	7	5.3	3501-4500	11	8.4
			4501-+	7	5.3
TOPLAM	131	100	TOPLAM	131	100

### 3.5. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada pozitif psikolojik sermaye ölçeği, örgütsel destek ölçeği ve demografik özellikler olmak üzere üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır.

**Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği:** Çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye algılarını ölçmek için Luthans vd., (2006) tarafından geliştirilen 24 maddeli “ Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği ” kullanılmıştır. Ölçekte, toplam 24 madde yer almakta ve ‘iyimserlik’ boyutu 1\*, 2, 3\*, 4, 5, 6; ‘dayanıklılık’ boyutu 7, 8, 9\*,10, 11, 12; ‘umut’ boyutu 13, 14, 15, 16, 17, 18; ‘özyeterlilik’ boyutu ise 19, 20, 21, 22, 23, 24 numaralı maddelerle ölçülmektedir (\*isaretleli maddeler ters puanlanmıştır). Araştırmada ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarının Çetin ve Basım (2012) tarafından yapıldığı Türkçe hali kullanılmıştır. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği, 5’li dereceleme ölçeği şeklinde

düzenlenmiş ve “1- Hiç katılmıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum” aralığında yanıtlanmaktadır.

**Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği:** Çalışanların algılanan örgütsel desteğini ölçmek üzere Eisenberger vd., (1986) tarafından 36 madde olarak geliştirilen örgütsel destek ölçeği, Stassen ve Ursel, (2009) tarafından geçerleme çalışması yapılarak 10 maddeye indirilmiştir. Ölçeğin 2, 6 ve 9 numaralı maddeleri ters puanlama yapılmıştır. 10 maddeli ölçeğin Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçe geçerlemesi yapılmış ve tek faktörlü olan son hali kullanılmıştır. Algılanan örgütsel destek ölçeği, 5’li dereceleme ölçeği şeklinde düzenlenmiş ve “1- Hiç katılmıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum” aralığında yanıtlanmaktadır.

### **3.6. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER**

#### **3.6.1. Keşfedici Faktör Analizi**

Araştırmada keşfedici (açıklayıcı) faktör analizini yapabilmek için SPSS 20 istatistik programı kullanılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğunu ve değişkenler arasındaki ilişkilerin önemini anlamak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değerinin yüksek olması demek, ölçekte bulunan her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamını taşır. Değerlerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması halinde, korelasyon dağılımında, bir dağınıklık olduğundan dolayı bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz. Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda, değer 0.50’den düşük olması halinde faktör analizine devam edilemeyeceği yorumu yapılır (Kaya, 2013: 180) .

Bartlett testi veri korelasyon matrisinde yer alan tüm korelasyonların genel anlamlılıklarını gösteren bir istatistiksel testtir. Bu test ile evrende bulunan değişkenler arasında ilişkinin olmadığı hipotezinin test edilmesidir. Başka bir ifade ile evrene ait korelasyon matrisi ile birim matris olup, her değişken kendisiyle mükemmel bir ilişkiye sahip iken, tüm korelasyon katsayıları sıfırdır boş hipotezini test eder. P value değeri  $< 0,05$  ise veri seti faktör analizi için uygundur (Altunışık vd., 2012: 267).

**Tablo 2. Pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin faktör analizine uygunluğuna ilişkin veriler**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,814
Approx. Chi-Square	1082,636
df	171
Bartlett's Test of Sphericity	
Sig.	,000

**Tablo 3. Algılanan örgütsel destek ölçeğinin faktör analizine uygunluğuna ilişkin veriler**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,835
Approx. Chi-Square	346,963
df	28
Bartlett's Test of Sphericity	
Sig.	,000

Tablo 2 ve tablo 3' de görüldüğü gibi pozitif psikolojik sermaye ölçeği ile algılanan örgütsel destek ölçeğinin KMO değerleri 0,81 ve 0,83 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerin örneklem büyüklüğünün faktör analizi için "iyi" (Çokluk vd., 2012: 190) olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca barlett küresellik testi sonucuda her iki ölçek için anlamlı çıkmıştır ( $p<0.05$ )

**Tablo 4. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği faktör Yapısı ve maddelere göre yükleri**

	1	2	3	4	5	6	7
1.Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.						- ,673	
2. İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.						,759	
3. Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.			,836				
4. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.		,750					
5. İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.		,768					
6. İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.		,741					
7. Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	,343	,399					
8. Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.		,399		- ,591			
9. İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlama konusunda sıkıntı yaşıyorum.			,750				
10. Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.					,854		
11.İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.					,824		
12.İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.					,616		
13. Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.				,429			
14. Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.							,829
15. Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim					,410		,625
16. Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.				,380			
17. Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.				,759			
18. Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.				,618			

Tablo 4'ün devamıdır.

19. Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	,573						
20. Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	,664						
21. Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim	,727						
22. Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	,804						
23. Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	,878						
24. Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	,800						

Tablo 4 'de pozitif psikoloji ölçeğine ait yapılan ilk analizdeki faktör yapıları ve yükleri verilmiştir. 24 maddelik ölçekte 7 faktör ortaya çıkmış olup, 1. ve 2. maddeler ile 3. ve 9. maddeler ikişerli grup halinde iki faktör meydana getirmişlerdir. Bir faktörü en az 3 madde oluşturabileceği için (Çokluk vd., 2012: 227) maddeler sırasıyla ölçekten çıkartılmıştır. Çıkartılan maddelerden sonra 5 faktöre düşen ölçekte 7. ve 8. maddelerin binişik olduğu görülmüş ve sırasıyla ölçekten çıkartılmışlardır. Bir maddenin binişik olması için iki durumun gerçekleşmesi gerekir. Bunlardan birincisi, bir maddenin birden fazla faktörde kabul düzeyinin yüksek yük değeri vermesidir. İkincisi ise maddenin iki ya da daha fazla faktörde sahip olduğu yük değerleri arasında farkın .1'den küçük olmasıdır (Çokluk vd., 2012: 227).

**Tablo 5. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği faktör yapısı ve maddelere göre yükleri**

	FAK TÖR 1	FAK TÖR 2	FAK TÖR 3	FAK TÖR 4
	ÖZY ETE RLİ LİK	İYİ MSE RLİ K	UM UT	DAY ANI KLI LIK
4. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.		,730		
5. İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.		,765		
6. İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.		,785		
10. Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.				,423
11. İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.				,705
12. İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.				,688
13. Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.			,572	
14. Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.			,724	
15. Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim				,463
16. Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.			,423	
17. Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.			,705	
18. Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.			,688	
19. Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	,616			
20. Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	,684			
21. Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim	,771			
22. Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	,843			
23. Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	,868			
24. Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	,806			

Tablo 5 ‘de pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin çıkan maddelerden sonraki haliyle 4 faktör dağılımı görülmektedir. Litaratürde’de örnekleri mevcuttur, (Çetin ve Basım, 2012; Özer vd., 2013; Erdem vd., 2015). 1. faktör özyeterlilik boyutu 6 soru ile temsil edilmiş 19, 20, 21, 22, 23, 24 numaralı maddeler, 2. faktör iyimserlik boyutu 3 soru ile temsil edilmiş 4, 5, 6 numaralı maddeler, 3. faktör umut boyutu 5 soru ile temsil edilmiş 13, 14, 16, 17, 18 numaralı maddeler, 4. faktör dayanıklılık boyutu 4 soru ile temsil edilmiş 10, 11, 12, 15 numaralı maddelerdir. Orijinal ölçekte umut boyutunda yer alan 15 numaralı madde dayanıklılık boyutunda yer almıştır.

**Tablo 6. Pozitif psikolojik sermayenin boyutlarının faktör varyansları**

<b>Faktör</b>	<b>Faktör ortak varyansı</b>
Özyeterlilik	33,30
İyimserlik	10,26
Umut	8,85
Dayanıklılık	8,52
<b>Toplam varyans</b>	<b>60,95</b>

Varyans oranı, bir faktördeki maddelerin faktör yük değerlerinin kareleri toplamının, o faktördeki toplam madde sayısına bölünmesi ile hesaplanmaktadır. Açıklanan varyans oranının yüksek olması ölçeğin faktör yapısının gücüne işaret etmektedir. Sosyal bilimlerde açıklanan varyans %40 – %60 arasında ise kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu söylenebilir (Çokluk vd., 2012).

Tablo 6 ‘da pozitif psikolojik sermaye ölçeği değişkenleri ile ilgili olarak yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda 4 adet değişkenden özyeterlilik boyutunun varyansı 33,30 İyimserlik boyutunun varyansı 10,26 umut boyutunun varyansı 8,85 dayanıklılık boyutunun varyansı 8,52 olmak üzere toplam açıklanan varyansın 60,95 olduğu görülmüştür. Bu sonuç bize, bu ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

**Tablo 7. Algılanan örgütsel destek ölçeği faktör yapısı ve varyansı**

	<b>FAK TÖR 1</b>	<b>FAK TÖR 2</b>	<b>VAR YANS</b>
1.Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir.	,85		
2.Çalıştığım kurum benim yerime daha düşük ücretle birisini işe alırsa, bunu yapmalıdır		,77	
3.Çalıştığım kurum güçlü bir şekilde benim amaçlarımı ve değerlerimi göz önünde bulundurur.	,77		
4.Çalıştığım kurum gerçekten benim iyiliğimi düşünür.	,76		
5.Çalıştığım kurum kabiliyetim dahilinde benim işimi yapmama yardım etmek için kendisini genişletmeye isteklidir.	,72		
6.Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalanı için beni istihdam ederek kazanacağı çok az şeyi olacağını hissetmektedir	,70		
7.İstifa etmeye karar verirsem, çalıştığım kurum beni kalmam için ikna etmeye çalışır.	,55		
8.Çalıştığım kurum benim işte başardığım işlerle iftihar eder.	,51		
9.Eğer işim tasfiye edilirse, çalıştığım kurum beni yeni bir işe transfer etmektense işime son vermeyi tercih edecektir		,71	
10.Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğunca ilgi çekici hale getirmeye çalışmaktadır.	,38		
<b>Toplam varyans</b>	<b>37,28</b>	<b>13,91</b>	<b>51,20</b>

Tablo 7’ de algılanan örgütsel destek ölçeğine yapılan açıklayıcı faktör analizinde 2 faktör ortaya çıkmıştır. 2. ve 9. maddeler 1 faktör meydana getirmiş olup, bir faktörü en az 3 madde oluşturabileceği için (Çokluk vd., 2012) sırasıyla ölçekten çıkartılmışlardır.



**Tablo 8. Algılanan örgütsel destek ölçeği faktör yapısı ve varyansı**

	<b>FAKT ÖR 1 A.Ö.D.</b>	<b>VARY ANS</b>
1.Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir.	,85	
3.Çalıştığım kurum güçlü bir şekilde benim amaçlarımı ve değerlerimi göz önünde bulundurur.	,77	
4.Çalıştığım kurum gerçekten benim iyiliğimi düşünür.	,76	
5.Çalıştığım kurum Kabiliyetim dahilinde benim işimi yapmama yardım etmek için kendisini genişletmeye isteklidir.	,72	
6.Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalanı için beni istihdam ederek kazanacağı çok az şeyi olacağımı hissetmektedir	,70	
7.İstifa etmeye karar verirsem, çalıştığım kurum beni kalmam için ikna etmeye çalışır.	,55	
8.Çalıştığım kurum benim işte başardığım işlerle iftihar eder.	,51	
10.Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğunca ilgi çekici hale getirmeye çalışmaktadır.	,38	
<b>Toplam varyans</b>		<b>45,65</b>

Tablo 8 ‘de algılanan örgütsel destek ölçeğine ait faktör yapısı ve yükleri verilmiştir. Toplam varyans değeri 45,65’ tir. Tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30 ve daha fazlası yeterli görülebilir. Algılanan örgütsel destek ölçeği 8 madde ve 1 faktörle açıklanmıştır.

### 3.6.2. Güvenirlik Analizi

**Tablo 9. Güvenirlik analizi**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N (Madde sayısı)</b>
<b>Özyeterlilik</b>	,898	6
<b>İyimserlik</b>	,659	3
<b>Umut</b>	,715	5
<b>Dayanıklılık</b>	,753	4
<b>PPS</b>	,845	18
<b>Algılanan örgütsel destek</b>	,825	8

Yapılan analizler sonucunda 18 madde ile son hali verilen pozitif psikolojik sermaye ölçeği alt boyutlarına ve 8 maddelik algılanan örgütsel destek ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizleri tablo 9'da verilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizinde pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin özyeterlilik boyutunun cronbach's alpha değeri ,898 olduğu tespit edilerek güvenilir olduğu, iyimserlik boyutunun cronbach's alpha değeri ,659 olduğu tespit edilerek güvenilir olduğu, umut boyutunun cronbach's alpha değeri ,715 olduğu tespit edilerek güvenilir olduğu, dayanıklılık boyutunun cronbach's alpha değeri ,753 olduğu tespit edilerek güvenilir olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca örgütsel destek ölçeğinin cronbach's alpha değeri ,825 olduğu tespit edilerek oldukça güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

### 3.7. Betimsel İstatistikler ve Korelasyon Analizi

Araştırmada algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermaye ve bileşenleri arasındaki ilişkilerin derecesini ve yönünü test etmek amacıyla korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

Korelasyon analizi, bir değişkenin iki veya daha fazla değişkenle arasındaki doğrusal ilişkiyi test etmek ve ilişki varsa bu ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek üzere kullanılan bir yöntemdir (Alpar, 2012).

**Tablo 10. Betimsel istatistik değerleri**

Korelasyon	N	Ort	SS	İyimserlik.	Umut.	Dayanıklılık.	Algılanan örgütsel destek
Özyeterlilik	131	4.16	.628	.067	.519**	.496**	.215*
İyimserlik	131	3.52	.824		.106	.091	.571**
Umut	131	3.99	.576			.379**	.286**
Dayanıklılık	131	4.03	.699				.130
Algılanan örgütsel destek	131	3.48	.649				

\*  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlı

\*\* $p < 0.01$  düzeyinde anlamlı.

Tablo 10 'daki araştırma değerlerine bakıldığında algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden özyeterlilik arasındaki korelasyon katsayısının **.215\*** olduğu görülmüş olup pozitif yönlü zayıf bir ilişkinin olduğu, algılanan örgütsel destek ile iyimserlik arasındaki korelasyon katsayısının **.571\*\*** olduğu ve pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu, algılanan örgütsel destek ile umut arasındaki korelasyon katsayısının **.286\*\*** olduğu pozitif yönde zayıf bir ilişkinin olduğu, son olarak algılanan örgütsel destek ile dayanıklılık arasındaki korelasyon katsayısının **.130** çıktığı pozitif yönde çok zayıf bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Pozitif psikolojik sermayenin boyutları arasındaki ilişkilere bakıldığında, özyeterlilik ile umut arasında pozitif yönde orta derecede, özyeterlilik ile dayanıklılık arasında pozitif yönde orta derecede, özyeterlilik ile iyimserlik arasında bir ilişkinin olmadığı, umut ile dayanıklılık arasında pozitif yönde orta derecede, umut ile iyimserlik arasında bir ilişkinin olmadığı, iyimserlik ile dayanıklılık arasında bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.

### **3.8. Regresyon Analizi**

Regresyon analizi korelasyon analizinden farklı olarak bağımlı değişkenin diğer bağımsız değişken tarafından nasıl açıklandığını belirlemeye ve açıklamaya çalışır (Alpar, 2012).

### 3.8.1. Algılanan Örgütsel Destek ile Özyeterlilik Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından özyeterlilik ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi aşağıda tablo 11’ de gösterilmiştir.

**Tablo 11. Algılanan örgütsel destek ve özyeterlilik arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Standart Hata
1	,215 <sup>a</sup>	,046	,039	,61578

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,362	1	2,362	6,229	,014 <sup>b</sup>
	Residual	48,915	129	,379		
	Total	51,277	130			

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

b. Bağımlı değişken, Özyeterlilik

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	3,442	,294		11,701	,000	
	Örg Destek	,207	,083	,215	2,496	,014

b. Bağımlı değişken, Özyeterlilik

Tablo 11’e bakıldığında algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından özyeterlilikle arasında % 21,5 düzeyinde bir ilişki olduğu ayrıca R<sup>2</sup> değerine göre değişimini % 4,6’ sını açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=6,229;

$p < 0,05$ ). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın özyeterliliği 0,20 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin özyeterliliği pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 1. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

### 3.8.2. Algılanan Örgütsel Destek ile İyimserlik Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından iyimserlik ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 12' de gösterilmiştir.

**Tablo 12. Algılanan örgütsel destek ve iyimserlik arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Standart Hata
1	,571 <sup>a</sup>	,327	,321	,67937

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,876	1	28,876	62,563	,000 <sup>b</sup>
	Residual	59,540	129	,462		
	Total	88,416	130			

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

b. Bağımlı değişken, İyimserlik

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1,005	,325		3,097	,002
Örg Destek	,725	,092	,571	7,910	,000

b. Bağımlı değişken, İyimserlik

Tablo 12'deki yer alan  $R^2$  değerine bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından iyimserlikteki değişimin % 32,1 ' ini açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $F=62,563$ ;  $p<0,01$ ). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın iyimserliği ,725 artırdığını söylemek mümkündür. Buna göre algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artış, iyimserlik düzeyini % 72,5 arttırmaktadır. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin iyimserliği pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 2. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.



### 3.8.3. Algılanan Örgütsel Destek ile Umut Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından umut ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 13' de gösterilmiştir.

**Tablo 13. Algılanan örgütsel destek ve umut arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Standart Hata
1	,286 <sup>a</sup>	,082	,075	,55503

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,536	1	3,536	11,477	,001 <sup>b</sup>
	Residual	39,740	129	,308		
	Total	43,2775	130			

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

b. Bağımlı değişken, Umut

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	3,111	,265		11,731	,000	
	Örg Destek	,254	,075	,286	3,388	,001

b. Bağımlı değişken, Umut

Tablo 13'deki R<sup>2</sup> değerine bakıldığında, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından umut değişiminin % 8,2' sinin algılanan örgütsel destek ile açıklanabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=11,477; p<0,01). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın umut' u 0,25 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak

algılanan örgütsel desteğin umut'u pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 3. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

### 3.8.4. Algılanan Örgütsel Destek ile Dayanıklılık Arasındaki Regresyonel İlişkiye Ait Bulgular

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından dayanıklılık ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 14' de gösterilmiştir.

**Tablo 14. Algılanan örgütsel destek ve dayanıklılık arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

Model	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	Standart Hata
1	,130 <sup>a</sup>	,017	,009	,69632

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,080	1	1,080	2,227	,138 <sup>b</sup>
	Residual	62,548	129	,485		
	Total	63,628	130			

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek

b. Bağımlı değişken, Dayanıklılık

#### Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,542	,333		10,648	,000
	Örg Destek	,140	,094	,130	1,492	,138

b. Bağımlı değişken, Dayanıklılık



Tablo 14'deki  $R^2$  değerine bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından dayanıklılık değişimini yaklaşık % 1'ını açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına göre F değeri ve buna karşılık gelen anlamlılık seviyesine baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $F=2,227$ ;  $p>0,05$ ). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın dayanıklılığı 0,14 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin dayanıklılığı pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 4. hipotez red edilmiştir.



## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Mevcut çalışmada, pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak algılanan örgütsel desteğin rolünü ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu amaçla, Kocaeli ilinde çalışmakta olan 131, acil servis çalışanı ile araştırma yapılmıştır. Araştırma birincil verilerle yapılmış olup veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. 7 gün 24 saat vatandaşların hizmetinde olan ve en kısa sürede vakaya ulaşarak hayat kurtarmak için büyük özveri ile çalışan 112 acil servisi, paramedic, acil tıp teknisyeni ve şoför'den oluşan ilk ve acil yardım yapmak için eğitim almış profesyonel bir ekiptir. Uzun süreli tedavi ve gözlem yapmaz, hastanın hayati fonksiyonlarıyla ilgilenir. Kalp krizi, trafik kazaları, hipertansiyon ve hiperglisemi (şeker hastalığı) gibi kişinin hayatını etkileyebilecek olaylarda mümkün olduğunca hızlı ve doğru müdahale yapar (ATTyiz, biz; 2016). Yaptıkları işle en zorlu mesleklerden biri olan ve hayat kurtarmak için canla, başla çalışıp zamanla yarışmaları gereken, 112 acil servis çalışanlarının pozitif psikolojik sermayelerinin ölçülüp, geliştirilip ve yönetilmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle araştırmanın örneklemini olarak bu çalışan grubunun alınmasına karar verilmiştir. Araştırmada, sağlık sisteminin en önemli unsurlarından biri olan, 112 acil servis çalışanlarıyla yapılan anket çalışmasıyla elde edilen veriler doğrultusunda, acil servis çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları olan özyeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık ile olan ilişkisi araştırılmıştır.

Çalışanların zayıf yönleri ile ilgilenmek yerine onların güçlü ve pozitif yönlerine odaklanarak bu özelliklerini geliştirmeyi esas alan pozitif psikolojik sermaye boyutlarının, literatürde ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkili bir şekilde yönetilebilir kavramlar olarak incelendikleri görülmüştür (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans, vd., 2008).

Algılanan örgütsel destek, bir örgütün çalışanlarının örgüte katkılarının bilincinde olması ve çalışanlarının refahına önem vermesidir (Eisenberger vd., 2002). Sosyal mübadele kuramına (Blau, 1964) dayandırılan ve çalışanlar açısından oldukça fazla önemli olan algılanan örgütsel destekle, çalışanların örgüte olan katkılarının farkında olduğu, onların mutluluklarına önem verildiği ve onlarla birlikte çalışmaktan hoşlanıldığı ortaya konulmaktadır. Örgütsel destek sayesinde çalışanların ait olma,

saygı görme ve onaylanma ihtiyaçları karşılanmaktadır (Eisenberger vd., 2002). Bu nedenle de bu tez araştırmasında örgütsel destek algısının çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerini arttırabileceği düşünülmüştür

Kaynakların Korunması Kuramı (Hobfoll, 1979) ve yapılan araştırmalara dayanarak geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla yürütülen bu tez araştırmasında genel olarak, 112 çalışanın örgütsel destek algılarının, pozitif psikolojik sermayelerini etkilediği görülmüştür.

Araştırmada elde edilen sonuçlardan ilki, acil servis çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermaye boyutlarından özyeterlilik üzerindeki etkisinin pozitif yönde anlamlı olduğudur. Bu da 112 çalışanına yapılacak örgütsel desteğin, özyeterliliklerini arttıracığı anlamı taşımaktadır. Bu sonuç birçok kaynakta belirtilen araştırma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Hui vd., 2014; Sihag vd., 2015; Bitmiş 2015). Hui vd.,(2014) Çin’de yapmış olduğu araştırmada, algılanan örgütsel desteğin özyeterliliği arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Sihag vd., (2015), Hindistan’da bilişim şirket çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel desteğin özyeterliliği arttırdığı sonucunu tespit etmiştir. Bitmiş (2015), Ankara ilinde vakıf üniversiteleri hastanelerinde çalışan 161 hemşire üzerindeki araştırmasında; hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları desteğin, özyeterliliklerini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş’ e göre örgütleri tarafından desteklendiğini hisseden çalışanlar amaçlarına ulaşma konusunda bilişsel kaynaklarını, motivasyonlarını ve ihtiyaç duydukları aksiyonları daha etkili bir şekilde kullanarak üstlendikleri görevleri başarı ile tamamlayabilme konusunda muhtemelen kendilerine daha çok güven duyacak ve özyeterlilik algıları da yüksek olacaktır. Türkmen (2009), bu araştırma bulgularının aksine, İstanbul ilinde, bir deniz taşımacılık şirketi çalışanları üzerinde yapmış olduğu yüksek lisans tez araştırmasında, algılanan örgütsel destek ile özyeterlilik inancı arasındaki ilişkinin, anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bunun nedeni olarak çalışanların, özyeterlilik inançlarına ilişkin sorulara verdikleri cevapların gerçek durumu yansıtamamış olabileceği, gerçekçi değerlendirmelerin kendileri için olumsuz birtakım sonuçlar doğurabileceğine ilişkin endişelerinin etkisi ile çalışanların yüksek değerlere yönelmiş olabileceklerini vurgulamıştır.

Araştırmanın bir diğer sonucu ise 112 çalışanlarının algılanan örgütsel destekleriyle bağımlı değişkenin diğer bir alt boyutu olan iyimserlik ile olan ilişkisinin pozitif yönde anlamlı olduğudur. Bu durum literatür'deki çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Lin (2013), Taiwan'da uluslararası turistik bir oteldeki çalışanlar üzerinde yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden iyimserliği olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş (2015), hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları desteğin, iyimserliklerini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş'e göre örgütlerinin desteğini hisseden çalışanlar, yaşadıkları olumlu olaylara karşı daha içsel, kalıcı ve genelleştirilebilir sonuçlar ortaya koyabilecek, olumsuz durumlarda ise dışsal, kalıcı olmayan ve daha spesifik sonuçlar göstereceklerdir.

Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından umut ile ilişkisine dair sonuçlara bakıldığında, ikisi arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bu sonuç diğer araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Sihag vd., (2015), araştırmasında algılanan örgütsel desteğin umut boyutunu olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Hui vd., (2014), araştırmasında, algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayenin bir boyutu olan umut'u olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş (2015), hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları desteğin, umut boyutunu olumlu yönde arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş'e göre örgütleri tarafından desteklendiğini hisseden çalışanlar, üstlendikleri amaçlara ulaşma konusunda daha motive olacak ve daha yüksek bir enerji ile amaçlarına ulaşma doğrultusunda çalışarak gerektiğinde de bu amaçlara ulaşabilmek için alternatif yolları hissettikleri destek ile daha etkili bir şekilde bulabileceklerdir.

Son olarak 112 çalışanlarının algılanan örgütsel destekleriyle, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından dayanıklılık ile olan ilişkisinin beklenenin aksine anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Herhangi bir terslik, belirsizlik, başarısızlık hatta olumlu fakat artan sorumluluk gibi görünüşte bunaltıcı değişimlerin üstesinden gelebilme durumu olan dayanıklılığın (Luthans, 2004), algılanan örgütsel destekle ilişkisinin anlamlı olmamasının nedeni olarak, 112 acil servis çalışanlarının, meslek hayatlarının zorluğu, karşılaştıkları tehlikeler ve sıkıntılar olarak görülebilir. Görevleri esnasında zaman zaman hasta yakınlarının fiziksel ve sözel şiddetine, psikolojik sorunlu ve ya madde bağımlısı hastaların tacizine maruz kalmaları, hareketli bir motorize araçta

görev yapıyor olmanın getirdiği trafik kazası riski, kan yoluyla bulaşma ihtimali olan enfeksiyon riski, ağır acil müdahalelerin getirebileceği psikolojik travmalar, 112 çalışanlarının mesleklerini zorlu, stresli ve tehlikeli yapmaktadır. Bu yüzden örgütlerinden algıladıkları desteğin, 112 çalışanlarının, dayanıklılıklarını arttırmaya yetmemiş olabileceği değerlendirilmektedir.

Genel olarak pozitif psikolojik sermaye ile ilgili literatür incelendiğinde çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri arttıkça bağlılıklarının artacağı (Luthans vd., 2007; Çoban, 2013; Çetin ve Basım, 2013), iş tatminlerinin artacağı (Larson ve Luthans, 2006; Youssef ve Luthans, 2007; Akçay, 2011; Çetin ve Basım, 2013; Erkuş ve Fındıklı), iş performanslarının yükseleceği (Luthans vd., 2005; Basım ve Çetin, 2012; Akdoğan ve Polatçı, 2013; Kara, 2014), tükenmişlik ve stres seviyelerinin azalacağı (Avey vd., 2011; Çetin vd., 2013), ifade edilmektedir. Bu çalışmada da algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayeyi arttırdığı tespit edilmiştir. Oldukça zorlu, yıpratıcı ve yoğun stresli ortamlarda görev yapan 112 acil servis çalışanlarına, kurumları tarafından yapılacak olan örgütsel destek ile özyeterlilikleri, iyimserlikleri ve umutlarının artacağı görülmüştür.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Çalışmanın sadece 112 acil servis çalışanları üzerinde yapılmış olması, sayıca sadece 131 kişiye ulaşılabildiği olması ve Kocaeli ilindeki acil çalışanları üzerinde yürütülmüş olması bu araştırmanın en önemli kısıtları olarak görülebilir. Bu nedenle de sağlık sektörünün diğer çalışanları ve Türkiye'nin farklı illerinde faaliyet gösteren kurumlarında çalışan sağlık personeli üzerinde yeni araştırmalarla bu bulguların yeniden test edilmesi önerilebilir.

Bu araştırmada öngörülenin aksine örgütsel desteğin dayanıklılık üzerinde etkisinin anlamsız olması nedeniyle bu ilişkinin bundan sonra konuyla ilgili yapılacak görgül araştırmalarda yeniden test edilmesi önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- ABUALRUP, Raeda Fawzi; (2004), “Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses”, *Journal Of Nursing Schourship*, 2004; 36:1, 73-78.
- AKÇAY, Vildan Hilal; (2011), “Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı Ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13/1 (2011). 73-98.
- AKIN, Mahmut; (2008), “Örgütsel Destek, Sosyal Destek Ve İş /Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Say:25 Y 1:2008/2 141-170.
- ALPAR, Reha; (2012), *Spor, Sağlık Ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik Ve Geçerlik-Güvenirlik*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ALTUNIŞIK, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım; (2012), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamaları*, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.
- ARMUTÇUK, Ali Kemal; (2010), *Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ASAD, Nargis and Saiqa Khan; (2003), “Relationship Between Job-Stress and Burnout: Organizational Support and Creativity and Predictor Variables”, *Pakistan Journal of Psychological Research*, Vol.18, Nos. 3-4, 2003, 139-149.
- ATTYİZ, biz; (2016), “112 Acil Servisin Görevleri Nelerdir”, <http://www.attyiz.biz.tr/haber/1684/112-acil-servisin-gorevleri-nelerdir.html>.
- AVEY, J.B., R. J. Reichard, F. Luthans, and K. H. Mhatre; (2011), “Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance”, *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127–152.

BİTMİŞ, M. Gökhan; (2015), “Algılanan Örgütsel Desteğin Pozitif Psikolojik Kapasiteler Üzerindeki Etkisi”, *Hemşireler Üzerine Bir Uygulama*” *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7/1 (2015) 236-247.

BLAU, P. M; (1964), *Exchange and Power in Social Life*, *New York*, John Wiley&Sons.

ÇOKLUK, Ö., G. Şekercioğlu, ve Ş. Büyüköztürk; (2012), *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss ve Lisrel Uygulamaları*, Pegem Akademi, Ankara.

ÇETİN, Fatih. ve H. Nejat Basım; (2011), “Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü”, *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Temmuz/July 2011, Cilt/Vol: 13, Sayı/Num: 3, Page: 79-94 ISSN: 1303-2860.

ÇETİN, Fatih. ve H. Nejat Basım; (2012), “Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 45, Sayı 1, Mart 2012, s.121-137.

DEMİR, Mahmut; (2012), “Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Ocak/January 2012, Cilt/Vol: 14, Sayı/Num:1, Page: 47-64 ISSN: 1303-2860.

DEMİRCAN, Nigar ve Adnan Ceylan; (2003), “Örgütsel Güven Kavram: Nedenleri ve Sonuçlar”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa*, Yıl:2003, Cilt: 10 Say: 2.

EISENBERGER, R., R. Huntington, S. Hutchison and D. Sowa; (1986), “Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, 1986, Vol.71, No.3, 500-507.

EKİNCİ, Hasan ve Süleyman Ekici; (2003), “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”, *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, Mayıs 2003, Cilt: 27 No:1 109-120.

EMHAN, A., C. Mengenci, H. Taşdöven, ve V. Gareyev; (2014), “Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak İş Memnuniyeti, Yönetici Desteği Ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, ISSN: 1303 – 8370 / Nisan 2014 / Yıl: 14 / Sayı: 27.

ERDEM, H., Y. Gökmen, U. Türen; (2015), “Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7/2 (2015) 38-62.

ERDEM, Haluk; (2014), *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ERKMEN, Turhan ve Emel Esen; (2012), “Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi* ( C.XIV, S II, 2012 ).

ERKOÇ, İdil Çağıl; (2015), *Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Özyeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, T.C Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ERKUŞ, Ahmet ve Mine Afacan Fındıklı; (2013), “Psikolojik Sermayenin İş tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt/Vol:42, Sayı/No:2, 2013, 302-318.

George, J.M., T.F Reed, K.A Ballard, J. Colin, and J. Fielding; (1993), “Contact with AIDS Patients as a Source of Work-Related Distress: Effects of Organizational and Social Support”, *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.

GİRAY, Muazzez Deniz; (2013), “İş Yeri Desteği: Örgüt, Yönetici Ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış” “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Temmuz/July 2013, Cilt/Vol: 15, Sayı/Num: 3, Page: 65-81 ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2013.0232.



GÜLER, Burcu Kümbül; (2009), “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi”, Editörler: Keser, A., G. Yılmaz, ve S. Yürür, *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.

HOBFOLL, E. Stevan; (1989), “Conservation on Resources A New Attempt At Conceptualizing Stress”, *American Psychological Associational*, Inc. 0003-066X-89/ Vol. 44, No. 3 513-524.

HUI, Q., X. Cao, L.Lou and H. He; (2014), “Empirical Research on the Influence of Organizational Support on Psychological Capital”, *American Journal of Industrial and Business Management*, 4, 182-189.

İPLİK, Esengül., F.Nur İplik, ve İ. Efe Efeoğlu; “Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Yıl:6 Sayı:12, Kış 2014 ISSN 1307-9832.

KALAĞAN, Gamze; (2009), *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KARA, Arzu Uğurlu; (2014), *Pozitif Psikolojik Sermaye İle Bireysel Performans İlişkisi: Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KARACAOĞLU, KORHAN ve Fatma ARSLAN; (2013), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3, Yıl: 2013, Sayfa: 457-476.

KAYA, Didem ve Muammer Zerenler; (2014), *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık Ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış*, Yayın No:899, Yönetim, Siyaset, Uluslararası İlişkiler:10 ISBN:978-605-133-800-2, 1. Basım, Nisan 2014.

KAYA, Fatih; (2013), “Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması”, *Marmara Coğrafya Dergisi*, Sayı: 28, Temmuz - 2013, S. 175-193.

KELEŞ, Hatice Necla; (2011), “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri”, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, 2011 ISSN: 1309 -8039.

LİN, Tsung Liang; (2013), “The Relationships among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees’ Job Burnout in International Tourist Hotels”, *Life Science Journal*, 2013;10(3).

KUTANİS, Rana Özen ve Emre Oruç; (2014), “Pozitif Örgütsel Davranış Ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2014, 2(2), 145-159.

LUTHANS, Fred; (2002a), “The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, p. 695-706.

LUTHANS, Fred; (2002), “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths”, *Academy of Management Executive*, 2002. Vol. 16. No. 1.

LUTHANS, Fred and Carolyn M. Youssef; (2004), “Human, Social and now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage”, *Organizational Dynamics*, Vol. 33, p. 143-160.

LUTHANS, Fred., Kyle W. Luthans and Brett C. Luthans; (2004), “Positive psychological capital: Beyond human and social capital”, *Positive psychological capital: Beyond the human and social Business Horizons*, 47/1 January-February, 2004. (45-50).

LUTHANS, F., J. B. Avey, B. J. Avolio, S. M. Norman, and G. M. Combs; (2006), “Psychological Capital Development: Toward a Microintervention”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, p. 387-393.

LUTHANS, Fred., James B. Avey and Jaime L. Patera; (2008), “Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital”, *Academy of Management Learning & Education*, 2008, Vol. 7, No. 2, 209–221.

NAYIR, Funda; (2011), *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut; (2003), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:18 Sayı:2, Yıl:2003, SS:113 -130.

ÖZER, Pınar Süral ve Gülden Eker Urtekin; (2007), “Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, Ocak-Haziran 2007, ss. 107-125.

ÖZER, Pınar Süral., T. Topaloğlu, Ö. Özmen; (2013), “Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye İle İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt:13 Sayı:4-Ekim 2013 s. 437-447.

POLAT, Soner ve Cevat CEEP; (2008), “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2008, Sayı 54, ss: 307-331.

POLATÇI, Sema; (2014), “Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt:14 Sayı:1 Ocak 2014 SS.115-124.

RHOADES, Linda ve Robert EISENBERGER; (2002), “Perceived Organizational Support: A Review of the Literature”, *Journal of Applied Psychology*, 2002, Vol. 87, No. 4, 698–714.

SİDRA, Shaheen., B. Imran, ve A. Adnan; (2016), “Moderating Role Of Psychological Capital Between Perceived Organizational Support And Organizational Citizenship Behavior And Its Dimensions” *International Journal of Research Studies in Psychology*, 2016 April, Volume 5 Number 2, 41-50.

SİHAG, Priyanga ve Lovy Sarikwal; (2015), “ Effect of Perceived Organizational Support on Psychological Capital - A Study of IT Industries in Indian Framework”, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, Vol. 20, No. 2 (2015).

SHORE, Lynn M. ve Ted H. Shore; (1995), "Perceived organizational support and organizational justice'. In: Cropanzano, R. and Kacmar, K. M. (Eds)", *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of Work Organizations*, Quorum Books, Westport, CT, pp. 149-164.

STASSEN, Marjorie Armstrong ve Nancy D. Ursel; (2009), "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*,(2009), 82, 201–220.

TAŞDAN, Murat ve Tuğba YALÇIN; (2010), "İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Algıladıkları Sosyal Destek ile Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişki Düzeyi" *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, /10 (4) • Güz / Ağustos 2010 • 2569-2620.

TURUNÇ, Ömer ve Mazlum Çelik; (2010), "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", *Yönetim Ve Ekonomi* Yıl:2010 Cilt:17 Sayı:2 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa.

TÜRKMEN, Erman; (2009), *İş Karakteristikleri ve Algılanan Örgütsel Destek Kavramlarının Özyeterlilik İnancı ile İlişkisi ve Özyeterlilik İnancının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

USLU, Tuna; (2014), "Algılanan Örgüt Desteğinin Yetkinlik ve Psikolojik Sermaye Aracılığıyla Performansa Aşamalı Etkilerinin Uluslar ve Kültürlerarası Farklılaşması", *Research Journal of Business & Management*, RJBm (2014), Vol.1 (1).

WRİGHT, Thomas A; (2003), "Positive Organizational Behavior: An İdea Whose Time Has Truly Come", *Journal Of Organizational Behavior*, 24(4), 437-442.

YENİÇERİ, Ö., Y. Demirel ve Z. Seçkin; (2011), "Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *KMU İİBF Dergisi*, Yıl:11 Sayı:16 Haziran/2009.

YILDIZ, Sibel; (2008), *Örgüt kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YÜRÜR, Senay; (2011), “Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 1, 2011.

YÜRÜR, Senay ve Muammer SARIKAYA; (2011), “Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 11 • Sayı: 4 • Ekim 2011 ss. 537-552.



## EKLER

### EK-1 A: Pozitif Psikolojik Sermaye Anket Formu



#### POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE ÖLÇEĞİ

YALOVA ÜNİVERSİTESİ

Bu anket formu Yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Bilimsel amaçlara hizmet etmek amacıyla hazırlanan bu anketle elde edilen veriler, **herhangi bir denetleme amacıyla kullanılmayacaktır.** Değerli zamanınızı ayırıp, katkınızdan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim. Saygılarımla,

**Yasin CÖMERT**

**İşletme Yüksek Lisans Öğr.**

**Yasincomert78@gmail.com**

**CİNSİYET**     Erkek     Bayan

**YAŞ ARALIĞI**     16-25     26-35     36-45     46-55     56-65     66 +

**EĞİTİM DURUMU**

İlköğretim     Lise ve dengi     Önlisans     Lisans     Y.Lisans     Doktora

**GELİR DURUMU**

Yok     Asgari Ücret     846-1500     1501-2500     2501-3500     3501-4500     4501+

**ÇALIŞMA DURUMU**

Öğrenci     İşsiz     Emekli     Memur     İşçi     Serbest Meslek     Ev hanımı     Diğer

**(1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum**

## İYİMSERLİK

1. Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	1	2	3	4	5
2. İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	1	2	3	4	5
3. Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	1	2	3	4	5
4. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	1	2	3	4	5
5. İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	1	2	3	4	5
6. İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
<b>DAYANIKLILIK</b>					
7. Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5
8. Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
9. İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	1	2	3	4	5
10. Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	2	3	4	5
11. İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
12. İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
<b>UMUT</b>					
13. Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	1	2	3	4	5
14. Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	1	2	3	4	5
15. Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim	1	2	3	4	5
16. Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
17. Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	3	4	5
18. Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5
<b>ÖZYETERLİLİK</b>					
19. Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
20. Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
21. Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim	1	2	3	4	5
22. Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
23. Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	4	5
24. Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5

## EK-1 B: Algılanan Örgütsel Destek Anket Formu

### ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ

1	2	3	4	5
Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

1. Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarima değer verir.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım kurum benim yerime daha düşük ücretle birisini işe alırsa, bunu yapmalıdır	1	2	3	4	5
3. Çalıştığım kurum güçlü bir şekilde benim amaçlarımı ve değerlerimi göz önünde bulundurur.	1	2	3	4	5
4. Çalıştığım kurum gerçekten benim iyiliğimi düşünür.	1	2	3	4	5
5. Çalıştığım kurum kabiliyetim dahilinde benim işimi yapmama yardım etmek için kendisini genişletmeye isteklidir.	1	2	3	4	5
6. Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalanı için beni istihdam ederek kazanacağı çok az şeyi olacağını hissetmektedir	1	2	3	4	5
7. İstifa etmeye karar verirsem, Çalıştığım Kurum beni kalmam için ikna etmeye çalışır.	1	2	3	4	5
8. Çalıştığım kurum benim işte başardığım işlerle iftihar eder.	1	2	3	4	5
9. Eğer işim tasfiye edilirse, çalıştığım kurum beni yeni bir işe transfer etmektense işime son vermeyi tercih edecektir	1	2	3	4	5
10. Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğunca ilgi çekici hale getirmeye çalışmaktadır.	1	2	3	4	5



## ÖZGEÇMİŞ

Yasin CÖMERT, 1978 Eskişehir doğumlu. 1995 yılında liseyi Deniz Astsubay Hazırlama okulunda bitirdi. 1996 yılında Karamürsel Eğitim Merkezi Komutanlığından mezun olarak Deniz Kuvvetlerinde Torpido Astsubayı olarak göreve başladı. 2001 yılında Birinci Sınıf Dalgıç Özel İhtisas kursunu bitirerek Birinci Sınıf Dalgıç Astsubayı olarak göreve devam etti. 2007-2011 yılları arasında Sualtı Eğitim Merkezi Komutanlığında Dalgıç eğitmenliği yaptı. 2009 yılında Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi, Çalışma Ekonomi ve Endüstri İlişkileri bölümünü bitirdi. 2014 yılında Yalova Üniversitesi İşletme Tezli Yüksek Lisans eğitimine başladı ve halen tez bitirme aşamasındadır. Yasin CÖMERT İngilizce bilmekte ve evlidir.

Yayımları: Gsm Operatör Kullanıcı Tercihinin Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemiyle Belirlenmesi. Yalova Üniversitesi 1. Uluslararası İşletme Öğrenci Kongresi.