

**T.C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME BİLİM DALI**

**POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÖRGÜTSEL  
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL SİNİZM VE  
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE  
BİR UYGULAMA**

**Pınar ERDOĞAN**

**DOKTORA TEZİ**

**Danışman**

**Prof. Dr. Rifat İRAZ**

**Konya-2018**



T. C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

|                        |  |
|------------------------|--|
| Adı Soyadı             | Pınar ERDOĞAN  |
| Numarası               | 134127001015   |
| Ana Bilim / Bilim Dalı | İşletme / İşletme  |
| Programı               | Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Tezin Adı              | Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma |

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Pınar ERDOĞAN  
(İmza)

*P. Erdoğan*



T. C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Doktora Tezi Kabul Formu

|            |   |  |         |                                     |
|------------|---|--|---------|-------------------------------------|
| Öğrencinin | Adı Soyadı  | Pınar ERDOĞAN                                |         |                                     |
|            | Numarası  | 134127001015                                 |         |                                     |
|            | Ana Bilim / Bilim Dalı  | İşletme/ İşletme                             |         |                                     |
|            | Programı  | Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> | Doktora | <input checked="" type="checkbox"/> |
|            | Tez Danışmanı   | Prof.Dr.Rıfat İRAZ                           |         |                                     |
| Tezin Adı  | Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama |  |         |                                     |

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan **Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama** başlıklı bu çalışma 15/03/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

| Unvanı, Adı Soyadı                |        | İmza |
|-----------------------------------|--------|------|
| Prof. Dr. Rıfat İRAZ              | Başkan |      |
| Prof.Dr. Zeynep KARAÇOR           | Üye    |      |
| Prof.Dr. Aykut BEDÜK              | Üye    |      |
| Yard. Doç. Dr. Yusuf Yalçın İLERİ | Üye    |      |
| Yard. Doç. Dr. Şerife Didem KAYA  | Üye    |      |

## ÖNSÖZ

Bu uzun ve zorlu tez çalışmamın bu aşamaya gelmesinde yapıcı yaklaşım ve eleştiriyile bana çok değerli katkı sağlayan tez danışmanım Prof.Dr. Rıfat İRAZ'a;

Tez çalışmam sırasında destek ve yardımlarını esirgemeyen Prof.Dr.Aykut BEDÜK ve Prof.Dr. Zeynep KARAÇOR'a

Bana bu alanda çalışma istek, sevgi ve azmini kazandıran değerli hocam Prof. Dr. Adnan ÇELİK'e;

Ve onlarla paylaşacağım vaktimin büyük bir kısmını çaldığım sevgili ailem eşim Hüseyin ve kızlarım Eylül ve Nehir'e çok teşekkür ederim.

Hepiniz iyiki varsınız.

Pınar ERDOĞAN



T.C.  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



|            |   |                    |                       |
|------------|---|--------------------|-----------------------|
| Öğrencinin | Adı Soyadı  | Pınar ERDOĞAN      | Numarası:134127001015 |
|            | Ana Bilim/Bilim Dalı  | İşletme/ İşletme   |                       |
|            | Danışmanı   | Prof.Dr.Rıfat İRAZ |                       |
| Tezin Adı  | Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama |                    |                       |

## ÖZET

**Pozitif psikoloji kavramı özellikle son yıllarda çok konuşulan ve çalışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Modern toplumda insanların, gerek toplumsal hayatlarında gerekse iş yaşamlarında daha mutsuz ve umutsuz oldukları kabul edilen bir gerçektir ve sağlık personeli de bu durumdan nasibini fazlasıyla almaktadır. İnsanların toplumsal ilişkilerine yön veren psikolojik yapıları, sosyal bir varlık olan örgütlerin performansını ve pek çok örgütsel davranışı doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir.**

**Bu çalışmada 2. basamak sağlık kuruluşlarında çalışan sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlikleri üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırma Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2. basamak sağlık hizmet veren sağlık kurumlarında çalışan 300 sağlık personeli örnekleme kullanılarak yapılmıştır.**

Analiz sonuçlarında ilk olarak pozitif psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılaştığı bulgulanmıştır. Araştırmada demografik değişkenler olarak, görev unvanı, cinsiyet, medeni durum, eğitim, yaş, kurumda çalışma yılı, toplam çalışma yılı ve çalışılan birim alınmıştır. İkinci olarak pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik ilişkisi incelendikten sonra regresyon analizleri yapılmıştır. Pozitif psikolojik sermaye ile ÖVD arasında pozitif, örgütsel sinizm ve tükenmişlik arasında negatif ilişki bulgulanmıştır. Yapılan regresyon analizleri sonucunda ise pozitif psikolojik sermayenin ÖVD, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerinde etkili olduğu bulgulanmıştır. Pozitif psikolojik sermayenin özellikle iyimserlik boyutunun ÖVD, örgütsel sinizm ve tükenmişliği anlamlı derecede etkilediği bulgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Psikoloji, Sermaye, Pozitif Psikolojik Sermaye, Özyeterlilik, Umut, Dayanıklılık, İyimserlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm, Tükenmişlik



T.C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



|            |   |                      |                       |
|------------|---|----------------------|-----------------------|
| Öğrencinin | Adı Soyadı  | Pınar ERDOĞAN        | Numarası:134127001015 |
|            | Ana Bilim/Bilim Dalı  | İşletme/ İşletme     |                       |
|            | Danışmanı   | Prof. Dr. Rıfat İRAZ |                       |
| Tezin Adı  | The Impact of Positive Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior, Organizational Cynicism and Burnout: An Application in the Health Sector |                      |                       |

### SUMMARY

The concept of positive psychology has emerged as a subject that has been particularly spoken and studied in recent years. In modern society, it is an accepted fact that people are considered to be more unhappy and desperate in their social lives and their working lives, and the health personnel are taking too much share of this situation. Psychological structures that direct the social relations of people directly or indirectly affect the performance of organizations that are social entities and many organizational behaviors.

In this study, the effect of positive psychological capital levels on organizational citizenship behavior, organizational cynicism and burnout of health personnel working in 2nd level health institutions was examined. The study has

been carried out using 300 health personnel samples of Karaman Public Hospitals Union General Secretariat working in 2nd level health care institutions.

In the analysis results, firstly positive psychological capital, organizational citizenship behavior, organizational cynicism and burnout levels have been found to differ according to some demographic characteristics. In the study demographic variables have been taken as job title, gender, marital status, education, age, service-year in institution, total service-year in service, and work units where they served. Secondly, positive psychological capital and sub-dimensions and organizational citizenship behavior (OCB), organizational cynicism and burnout relations were analyzed and then regression analyzes were made. Positive relationship between positive psychological capital and OCB, negative relationship between organizational cynicism and burnout has been found. As a result of the regression analysis, positive psychological capital was found to be effective on OCB, organizational cynicism and burnout. Positive psychological capital, especially the optimistic dimension, was found to have a significant effect on PLA, organizational cynicism and burnout.

**Key words:** Psychology, Capital, Positive Psychological Capital, Self-sufficiency, Hope, Endurance, Optimism, Organizational citizenship behavior, Organizational Cynicism, Burnout



## İÇİNDEKİLER

|   |      |
|---|------|
| BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....                                      | ii   |
| DOKTORA TEZİ KABUL FORMU.....                                   | iii  |
| ÖNSÖZ.....  | iv   |
| ÖZET.....   | v    |
| SUMMARY.....  | vii  |
| KISALTMALAR LİSTESİ.....  | xii  |
| TABLolar LİSTESİ.....   | xiii |
| ŞEKİLLER TABLOSU.....   | xvi  |
| GİRİŞ.....  | 1    |
| 1.BÖLÜM: POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE.....                        | 4    |
| 1. 1. Psikoloji ve Pozitif Psikoloji Kavramlarının Analizi..... | 4    |
| 1. 2. Pozitif Psikolojinin Gelişimi.....                        | 7    |
| 1. 3. Örgüt Düzeyinde Pozitif Davranış.....                     | 12   |
| 1. 4. Sermayenin Kavramsal Analizi.....                         | 15   |
| 1. 4. 1. Geleneksel Ekonomik Sermaye.....                       | 16   |
| 1.4. 2. Beşeri Sermaye.....                                     | 17   |
| 1. 4. 3. Sosyal Sermaye.....                                    | 19   |
| 1. 4. 4. Pozitif Psikolojik Sermaye.....                        | 25   |
| 1.4. 5. Pozitif Psikolojik Sermaye Literatür.....               | 44   |
| 2.BÖLÜM: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI.....                    | 52   |
| 2. 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....          | 58   |
| 2. 1. 1. Özgecilik.....   | 59   |
| 2. 1. 2. Nezaket.....   | 60   |
| 2. 1. 3. Vicdanlılık.....                                       | 61   |
| 2. 1. 4. Sivil Erdem.....                                       | 61   |
| 2.1.5.Centilmenlik.....   | 61   |
| 2. 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Literatür.....             | 62   |

|   |     |
|---|-----|
| 2. 2. 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yurt Dışı Literatür .....             | 62  |
| 2. 2. 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yurt İçi Literatür .....              | 64  |
| 2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi ..... | 67  |
| 3. BÖLÜM: SİNİZM .....  | 71  |
| 3.1. Örgütsel Sinizm .....  | 73  |
| 3. 2. Sinizmin Nedenleri .....  | 78  |
| 3. 2. 1. Sinizmi Oluşturan Kişisel Özellikler .....                           | 78  |
| 3. 2. 2. Sinizmi Oluşturan Örgütsel Özellikler .....                          | 82  |
| 3.3.1.Bilişsel Boyut (Belief).....  | 85  |
| 3.3.2. Duyuşsal Tepki Boyutu (Affect).....                                    | 85  |
| 3.3.3.Davranışsal Boyut (Behavior) .....                                      | 86  |
| 3. 4. Sinizm Türleri .....  | 86  |
| 3.4.1. Kişilik Sinizmi .....  | 86  |
| 3.4.2.Çalışan Sinizmi.....  | 86  |
| 3.4.3.Meslek Sinizmi: .....   | 87  |
| 3.4.4.Toplumsal Sinizm .....  | 87  |
| 3.4.5.Örgütsel Değişim Sinizmi:.....  | 87  |
| 3.5. Örgütsel Sinizm Literatür .....  | 88  |
| 3.5.1. Örgütsel Sinizm Yurtdışı Literatür Taraması .....                      | 88  |
| 3.5.2. Örgütsel Sinizm Yurtiçi Literatür Taraması .....                       | 92  |
| 3.6. Pozitif Psikolojik Sermaye Örgütsel Sinizm İlişkisi Literatür.....       | 94  |
| 4. BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK .....   | 97  |
| 4.1. Tükenmişliğin Nedenleri ve Belirtileri .....                             | 100 |
| 4.2. Tükenmişliğin Sonuçları ve Önlenmesi.....                                | 104 |
| 4.3.Tükenmişliğin Boyutları .....   | 107 |
| 4.4.Tükenmişlik Literatür .....   | 108 |
| 4.4.1.Tükenmişlik Yabancı Literatür .....                                     | 108 |
| 4. 4. 2. Tükenmişlik Yurt İçi Literatür.....                                  | 111 |
| 4. 4. 3. Tükenmişlik Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi .....                | 113 |

|  |     |
|--|-----|
| 5. BÖLÜM: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA .....                                 | 116 |
| 5.1.Araştırmanın Konusu, Amaçları ve Kapsamı .....                             | 116 |
| 5.2.Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları .....                          | 118 |
| 5.3.Araştırmanın Modeli .....  | 119 |
| 5.4.Araştırmanın Hipotezleri .....   | 120 |
| 5.5.Evren ve Örneklem .....  | 120 |
| 5.6.Araştırmada Kullanılan Ölçekler .....                                      | 122 |
| 5.7.Verilerin Kodlanması ve Analizi .....                                      | 124 |
| 5.8.Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi .....                             | 126 |
| 5.8.1.Araştırmaya Katılanların Tanımlayıcı Bilgileri İle İlgili Bulgular ..... | 126 |
| 5.8.2.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri .....          | 129 |
| 5.8.3.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizleri .....            | 130 |
| 5.8.4.Ölçeklerin Normallik Testleri .....                                      | 140 |
| 5.8.5.Fark Testleri .....  | 142 |
| 5.8.6.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Betimsel Analizleri .....              | 160 |
| 5.8.7.Regresyon ve Korelasyon Analizleri .....                                 | 162 |
| 5.8.8.Araştırma Sonuçlarının Genel Değerlendirmesi .....                       | 176 |
| SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....   | 199 |
| KAYNAKLAR .....  | 202 |
| Ekler 1: Anket Formları .....  | 240 |
| Ek 2. Araştırma İzni .....   | 245 |
| ÖZGEÇMİŞ .....   | 246 |

## **KISALTMALAR LİSTESİ**

ÖVD: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı



## TABLolar LİSTESİ

|  |     |
|--|-----|
| Tablo 1.Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Sermaye Türleri.....  | 15  |
| Tablo 2.Grooatert'e Göre Sosyal Sermaye Göstergeler .....  | 22  |
| Tablo 3: İnsan Sermayesi, Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye Yönetimi .....  | 27  |
| Tablo 4: Pozitif Psikolojik Sermayenin Bileşenleri.....  | 29  |
| Tablo 5: Yeterlilik ve Sonuç Beklentisi Arasındaki Farkın Gösterimi.....   | 31  |
| Tablo 6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bileşenlerinin Tarihsel Özeti .....  | 58  |
| Tablo 7. Tükenmişliğin Belirtileri .....   | 103 |
| Tablo 8. $\alpha= 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri .....   | 121 |
| Tablo 9.Örneklemin Görev Unvanı Dağılımı .....   | 126 |
| Tablo 10.Örneklemin Cinsiyet Dağılımı .....  | 127 |
| Tablo 11. Örneklemin Medeni Durum Dağılımı .....   | 127 |
| Tablo 12. Örneklemin Eğitim Durumu Dağılımı.....   | 127 |
| Tablo 13. Örneklemin İş tecrübesi Dağılımı .....   | 128 |
| Tablo 14.Örneklemin Yaş Dağılımı.....  | 128 |
| Tablo 15. Örneklemin Çalışılan Birim Dağılımı .....  | 129 |
| Tablo 16.Örneklemin Kurumda Çalışma Yılı Dağılımı .....  | 129 |
| Tablo 17. Cronbach Alfa Katsayısı.....   | 130 |
| Tablo 18. Ölçeklerin Cronbach Alpha Değerleri.....   | 130 |
| Tablo 19.Psikolojik Sermaye Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular .....   | 132 |
| Tablo 20. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulguları .....                        | 135 |
| Tablo 21.Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular .....   | 137 |
| Tablo 22.TükenmişlikDoğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular.....   | 139 |
| Tablo 23. Pozitif Psikolojik Sermaye ve Bileşenlerine Ait Değişkenlerin Normal Dağılıma İlişkin Değerleri .....                | 140 |
| Tablo 24. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Değişkenlerin Normal Dağılıma İlişkin Değerleri ..... | 141 |

|  |     |
|--|-----|
| Tablo 25.Cinsiyete Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları .....  | 142 |
| Tablo 26.Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları .....   | 143 |
| Tablo 27. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları ..   | 144 |
| Tablo 28. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları.....   | 145 |
| Tablo 29. Ölçeklerin Çalışılan Birim Değişkenine Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları .....  | 146 |
| Tablo 30.Çalışılan Birim Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları.....   | 147 |
| Tablo 31. Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Unvanına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları .....        | 148 |
| Tablo 32. Görev Ünvanı Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları .....  | 150 |
| Tablo 33. Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitime Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları .....               | 151 |
| Tablo 34. Eğitim Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları .....  | 152 |
| Tablo 35. Pozitif psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı , Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları.                      | 153 |
| Tablo 36.Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları .....  | 155 |
| Tablo 37.Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş tecrübesine Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları .....         | 156 |
| Tablo 38. Toplam İş tecrübesi Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları .....   | 157 |
| Tablo 39.Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumda Çalışma Yılına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları ..... | 158 |
| Tablo 40. Kurumda Çalışma Yılı Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları.....   | 159 |
| Tablo 41.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....  | 160 |

|  |     |
|--|-----|
| Tablo 42.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....                 | 161 |
| Tablo 43.Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....                                 | 161 |
| Tablo 44.Tükenmişlik Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....                                     | 162 |
| Tablo 45. Pearson Korelasyon Katsayısının Yorumu.....  | 163 |
| Tablo 46. Pozitif Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutları İle ÖVD, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik İlişkisi Sonuçları ..... | 163 |
| Tablo 47.Korelasyon Analizlerine Göre Hipotez Sonuçları .....  | 166 |
| Tablo 48.Bağımsız Değişkenler Arasındaki Korelasyona Yönelik Bulgular .....  | 168 |
| Tablo 49. Anova Tablosu.....   | 170 |
| Tablo 50.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi .                             | 170 |
| Tablo 51. Anova Tablosu.....   | 172 |
| Tablo 52.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Örgütsel Sinizme Etkisi.....  | 172 |
| Tablo 53. Anova Tablosu.....   | 174 |
| Tablo 54.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Tükenmişliğe Etkisi.....  | 174 |
| Tablo 55. Regresyon Analizlerine Göre Hipotez Sonuçları .....  | 176 |

## ŞEKİLLER TABLOSU

|   |     |
|---|-----|
| Şekil 1. Umut Teorisinde Yol Geçiş Hedef Yönelimli Düşünceleri İçeren İleri- İleri İçeren İleri-İleri ve Geri-Geri Fonksiyonlarının Şematiği..... | 38  |
| Şekil 2.Araştırma Modeli.....   | 119 |
| Şekil 3. Pozitif psikolojik Sermaye Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....   | 139 |
| Şekil 4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....   | 134 |
| Şekil 5.Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....   | 136 |
| Şekil 6.Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....   | 138 |



## GİRİŞ

Günümüz dünyası değişik amaçlarla kurulmuş pek çok örgütün faaliyetlerini sürdürdüğü bir alandır ve bu örgütler içlerinde barındırdığı çok çeşitli yetenek, beceri ve donanımına sahip insanlar sayesinde varlıklarını sürdürmeye çalışmaktadırlar. Örgütler ne kadar büyük maddi sermaye unsurlarına sahip olsalar da, varlıklarını ve başarılarını sürdürmelerinde sahip oldukları insan kaynaklarının önemi yadsınamaz büyüklüktedir. İnsanların örgütler için önemi, bu insanların davranışlarını anlama, bu davranışlara örgüt çıkarları doğrultusunda yön verme ve insanların potansiyellerinden en üst düzeyde faydalanma arzusu insan kaynakları, örgütsel davranış, örgüt psikolojisi gibi pek çok farklı disiplinin doğmasına ve gelişmesine neden olmuştur. İnsan kaynakları örgütteki insan kaynaklarının değişimlerini, örgütsel davranış örgütteki insanların davranışlarını, örgüt psikolojisi ise örgütteki çalışanların psikolojisini inceleyerek ilgili alanlarında sorunlarının çözümünü konu edinmişlerdir.

Örgütsel psikolojisi konusu kapsamında karşımıza çıkan pozitif psikolojik sermaye kavramı 2000’li yıllarda sıkça çalışmalarda kullanılmaya başlanan bir kavramdır. Pozitif psikolojik sermaye kavramı Martin Seligman önderliğinde geliştirilen pozitif psikolojinin öncüllüğünde Luthans ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. İnsanların psikolojik sermayeleri özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik olarak boyutlandırılmış olmasına rağmen psikolojik sermaye bu dört boyutundan toplamından daha fazlasını ifade etmektedir. Psikolojik sermaye çalışanların örgüt içinde pozitif davranışlarını geliştirmeyi hedeflemektedir. Yapılan pek çok çalışma göstermektedir ki çalışanların psikolojik durumları örgütsel davranış alanında pek çok kavramının öncülüdür. Bu sebeple çalışanların sahip oldukları tüm potansiyeli örgüte gönüllü olarak aktarmaları örgüt için son derece önemlidir. Aktarımda gönüllülük esastır çünkü hiçbir dış müdahale bunun tam olarak başarımını sağlayamaz.

Çalışanların gönüllüğünün esas olduğu bir diğer örgütsel davranış kavramı

örgütsel vatandaşlıktır. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların görev tanımlarında olmayan ve yapıldığında örgüte yarar sağlayacak sonuçlar doğuracak ekstra rol davranışların çalışanlarca kendiliğinden yapılmasıdır. Çalışanların ekstra rol davranışı sergilemesi için pozitif bir psikolojiye sahip olması gerekli olduğu düşünülmektedir. Çünkü olumsuz psikolojik yapıda olan bireyler kendi görev rollerini bile yerine getirmekte zorlanabilirler. Bu bağlamda pozitif psikolojik sermaye düzeyi yüksek çalışanların daha çok ekstra rol davranışında bulunması beklenen bir sonuçtur.

Örgütsel sinizm ve tükenmişlik örgütsel davranış literatüründe karşımıza çıkan iki olumsuz ve örgütlerce istenmeyen iki davranış türüdür. Örgütsel sinizm en kısa şekliyle çalışanların örgütlerine karşı duyduğu negatif duyguları ifade ederken, tükenmişlik çalışanların bitmişlik durumunu ifade eder. İki davranış şeklide tanımlarından da anlaşılacağı üzere negatif psikolojinin bir ardılı gibi gözükmektedir. Pozitif psikolojisi yüksek olan çalışanların hayata ve örgütlerine daha olumlu bakacakları için daha az sinik olacaklar ve daha az tükenmişlik yaşayacaklardır.

Pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisinin inceleneceği bu çalışma 6 bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde pozitif psikolojik sermaye kavramı ilk olarak pozitif psikoloji temelinde irdelenmiş ardından boyutları açıklanmıştır. Son olarak yurt içi ve yurt dışı çalışma bulguları paylaşılmıştır. İkinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, üçüncü bölümde örgütsel sinizm ve dördüncü bölümde ise tükenmişlik kavramlarının gelişimi açıklanmaya çalışılmıştır. Kavramların gelişiminin açıklanmasının ardından yurt içi ve yurt dışı çalışma bulguları ve kavramlarının pozitif psikolojik sermaye ile ilişkileri literatür bulguları kapsamında paylaşılmıştır.

Çalışmanın beşinci bölümü uygulamaya aittir. Bu bölümde Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2. Basamak sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelinden oluşan örneklem üzerinde “pozitif psikolojik

sermayenin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi” araştırılmıştır. Bu bölümde araştırmanın konusu, amacı, kapsamı, sınırlılıkları yöntemi, hipotezleri anlatılmaktadır. Araştırma sonuçlarına ait bütün veriler ve sonuçlara bu bölümde yer verilmiştir. Çalışmanın altıncı bölümünde ise çalışma sonuçları yorumlanmış, tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.



# 1.BÖLÜM

## POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE

Pozitif psikolojik sermaye kavramını açıklamadan önce psikoloji ve pozitif psikoloji kavramlarının açıklanması konunun net anlaşılması bakımından önemlidir. Bu sebeple öncelikle bu iki kavramının analizinden sonra sentezlenerek gerekli açıklamalarda bulunulacaktır.

### 1. 1. Psikoloji ve Pozitif Psikoloji Kavramlarının Analizi

Psikoloji hem insan hem de hayvan davranışlarının altında yatan nedenlerin araştırıldığı bir bilimdir. Diğer bir deyişle psikoloji çeşitli türden zihinsel süreçlerle (düşünme, yargılama, anlama, algılama vb.), kişilik gelişimiyle, insanın toplumdaki işleyiş, gelişim ve sorunlu davranışlarını yansıtan konularla ilişkilidir (Izgar, 2012: 1). Davranış çok geniş bir kavramdır ve kişilerin yaptıkları her şey davranış olarak karşımıza çıkar. Yani davranış, canlılar tarafından yapılan bütün hareketlerdir (Ünlü, 2001: 3).

Psikoloji insan davranışlarını anlama süreci olduğu için elbetteki bu yönde yapılan tüm çabalar psikoloji biliminin başlangıcını, insanın varoluşuna kadar indirgeyebilir. Ancak modern anlamdaki psikolojinin başlangıcı 1800'lü yıllara rastlamaktadır.

Çağdaş psikolojinin babası Wilhelm Wundt'tur. Wundt 1879 yılında Almanya'nın Leipzig şehrinde ilk psikoloji inceleme laboratuvarını kurarak, deneysel metotların psikolojide uygulanmasını sağlamıştır. Basit insanı reaksiyonların deneysel analizi ile ilgilenen ilk bilim adamı Wundt'tur. Psikolojik gözleme yeni bir doğruluk ve kontrol standartları getiren Wundt'un çalışmaları, insan davranışlarının kontrollü koşullarda gözlenebileceği ilkesini psikolojiye kazandırmıştır. Bu temel prensip (insan davranışının kontrollü koşullarda

gözlenmesi prensibi), akademik psikolojide halen önemli bir yer tutmaktadır (Zangwill, 1990: 18-19).

Modern psikolojinin başlamasıyla bilim adamlarınca psikolojik olaylara bakış açılarında da farklılar yaşanmıştır. Bu bağlamda psikolojide beş temel yaklaşım oluşmuştur (Ünlü, 2001: 5–9).

1. **Biyolojik Yaklaşım:** Biyolojik yaklaşımı Hubel, Wiesel, Cannon, Chomsky, Piaget gibi bilim adamları temsil etmektedir. Bu bilim adamlarına göre tüm psikolojik olaylar bir biçimde beynin ve sinir sisteminin etkinliği sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu davranışın görevi davranış ve beden içerisinde meydana gelen olaylar ile beyin ve sinir sisteminde oluşan olaylar arasında bağlantı kurmaktır (Ünlü, 2001: 5).
2. **Davranışçı Yaklaşım:** Bu yaklaşım, Amerikalı psikolog Watson tarafından ortaya atılmıştır. Bu yaklaşım davranışın, psikolojinin tek inceleme konusu olduğunu savunmaktadır ve insanları içsel fonksiyonları yerine, davranışlarına bakarak incelemeyi önermektedir (Ünlü, 2001: 6).
3. **Bilişsel Yaklaşım:** Bu psikoloji dalı davranışçı yaklaşıma bir tepki olarak geliştirilmiştir. Düşünme, hissetme, öğrenme, anımsama, karar verme, dil, problem çözme ve yargılama gibi zihinsel süreçlerin en geniş anlamda incelenmesi bilişsel psikolojinin alanıdır. Bilişsel görüşü savunan psikologlar zihnin aldığı bilgiyi etkin bir biçimde işleyip onu yeni biçimlere ve sınıflamaya dönüştürdüğünü savunmaktadır ve zihinsel süreçlerin nasıl örgütlendiğini ve çalıştığını açıklayan deneyler yaparak, kuramlar geliştirmeyi amaçlamışlardır (Toıgonbaeva ve Eser, 2011: 298;Ünlü, 2001: 7).
4. **Psikoanalitik Yaklaşım:** Bu yaklaşımı savunan en tanınmış bilim adamı Sigmund Freud'dur. Freud çalışmalarında birey davranışlarını psikoanalitik açıdan ele alarak, bilinçdışı süreçler üzerinde durmuştur. Bilinçdışı süreçler, insanın farkında olmadığı, ancak yine davranışı etkileyen düşünce, korku ve arzulardır. Freud'a göre bilinçdışı davranışlar, rüyalarda, dil sürçmelerinde,

tutularda ve bunun yanı sıra sanatsal ya da edebi etkinlik gibi toplumsal olarak onaylanan davranış biçimleriyle ifade edilmektedir (Ünlü, 2001: 5–8).

5. **İnsancıl Yaklaşım:** Maslow'un psikoanalitik yaklaşım ile davranışçı yaklaşımı uzlaştırma çabasıyla ortaya çıkan bu yaklaşım, bireyin kişisel dünya görüşü ve olayları yorumlamasıyla ilgilidir. Bu yaklaşımı benimseyen psikologlar, insan yaşantılarını, değerlerini ve inançlarını incelerler. Bir bireyin başlıca güdüsel gücü, gelişmeye ve kendini gerçekleştirmeye yönelik eğilimidir. Bireyin potansiyelinin geliştirilmesine verdiği önem nedeniyle insancıl yaklaşım etkileşim gruplarıyla, değişik türde bilinç alanını genişletme yöntemleriyle ve mistik deneyimlerle yakından bağlantılıdır (Kuzgun, 1985:1; Ünlü, 2001: 9).

Yukarıda bahsedilen hangi ekolü benimsiyor olursa olsun, psikoloji biliminin üç temel amacı bulunmaktadır. Birincisi akıl hastalarını tedavi etmek, ikincisi daha az problemlili insanları mutlu etmek ve üçüncüsü insanların yaratıcılık ve üstün yeteneklerini geliştirmedir (Seligman, 2002: 3). İkinci Dünya Savaşı'na kadar bu üç amaç üzerinde ilerleyen psikoloji bilimi savaş sırasında ve sonrasında savaştan olumsuz etkilenerek normal dışı davranış sergileyen insanlar için bir şifa bilimi haline gelmiştir (Seligman, 2002: 3; Gillham ve Seligman, 1999: 164; Seligman vd., 2004: 1379). Bu doğrultuda akıl hastalarının iyileştirilmesine yönelik fonların artışı, pek çok psikoloğun bu alana kaymasına neden olmuştur (Luthans, 2002). Bu durum nedeniyle psikolojik araştırmalar patolojik durumlara yoğunlaşmıştır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000). Psikolojinin yönünün neredeyse tamamen patolojik insan davranışlarına dönmesine eleştiri ve tepkiler sonucunda doğan pozitif psikoloji akımı, insan davranışlarının sadece sağlıksız tarafları üzerine değil iyi davranışları üzerine yoğunlaşması gerektiği düşüncesi doğrultusunda yola çıkmıştır.

Bireylerin olumsuz, eksik ve sorunlu yönlerinden çok, olumlu özelliklerine, güçlü yanlarına ve erdemlerine odaklanan bir yaklaşımdır pozitif psikoloji. Geleneksel psikoloji hastalık modelini, pozitif psikoloji sağlık modelini temel almaktadır (Hefferon ve Boniwell, 2014). Başka bir açıdan pozitif

psikoloji, insana özgü olan güç ve erdemlerin bilimsel olarak incelenmesidir (Sheldon ve King, 2001: 216). Bireylerin güçlü yönleri olarak pozitif psikoloji; iyi oluş, bilgelik, kişisel güçlü yanlar, mutluluk yaratıcılık, hayal gücü gibi özelliklere odaklanır. Pozitif psikolojinin bireyin mutluluğunu konu alan bu odak noktasından bencillik ve narsistliği teşvik ettiği sonucu çıkarılmamalıdır. Çünkü pozitif psikolojinin odak noktası bireyin mutluluğundan başlayarak mutluluğu grup düzeyinde geliştirilmesidir (Hefferon ve Boniwell, 2014: 2).

## **1. 2. Pozitif Psikolojinin Gelişimi**

1990' dan önce insanların kaygı ve korkuları üzerine pek çok çalışma varken, insanların güçlü yönleri üzerine çalışma sayısı son derece azdır (Gillham ve Seligman, 1999: 163; Seligman vd., 2004:1379). Gillham ve Seligman (1999:163) Myers raporlarında (1999) olumlu duygular üzerine yapılan bir çalışmaya karşılık, negatif duygularla ilgili yirmi bir çalışmanın bulunduğu belirtilmiştir.

Psikolojinin insanların güçlü yönleri yerine negatif yönlerine ağırlık vermesi Gillham ve Seligman (1999)' ın çalışmalarının çıkış noktasıdır. Bu odak noktası neticesinde insanların acılarını azaltıcı teknikler geliştirilmiş ve çevresel stres faktörlerine karşı farkındalıkları artırmıştır. Ancak psikolojinin bu negatif duyguları odak noktası haline getirmesi bazı psikolojik bozuklukların tedavisinde fayda sağlamışsa da, insanın güçlü yönlerinin gelişimini kör etmiştir (Gillham ve Seligman 1999: 163).

Acaba neden psikoloji insanların güçlü yanları yerine negatif yönlerine ağırlık vermiştir? Gillham ve Seligman(1999)' a göre bunun nedeni evrimsel ve tarihsel süreçlerle bağlantılıdır. Gillham ve Seligman (1999: 164) psikolojinin olumsuz odaklanmasının tarihsel nedeni olarak; toplumların askeri tehditler, kıtlık, yoksulluk ya da istikrarsızlık ile karşı karşıya kaldığı zaman savunmaya ve hasar gidermeye yönelmesi olarak belirtmişler ve bu durumu doğal karşılaşmışlardır. Onlara göre kültürler ancak istikrarlı, müreffeh ve barış içinde oldukları zaman

yaratıcılık, erdem ve yüksek niteliklere odaklanabilirler. Örneğin M.Ö. 5. yy' da Atina, 15. yy.' da Floransa ve İngiltere insanların olumlu nitelikleri üzerinde duran kültürlerin örnekleridir. Atina felsefesi insan erdemlerine ilişkin iyi davranış, iyi karakter ve hayatı değerli kılan şeyler üzerine odaklanmıştır. Demokrasi bu çağda doğmuştur. Floransa'da yaratıcılık ve güzellik üzerine odaklanılmıştır ve tarihinin en önemli sanatsal kreasyonları miras kalmıştır. Victoria İngiltere'sinde en önemli insan erdemleri onur, disiplin ve görevdir (Gillham ve Seligman,1999: 164).

İkinci Dünya Savaşı ile başlayan ve soğuk savaş yılları boyunca, Amerika toplumu da giderek savunma ve hasar ile ilgilenmeye başlamıştır. Yerel şovlarında negatife odaklanmaya başlanmış ve lider programlar genellikle, şiddet, soygun kundaklama, kaza ve başka vahşet ile ilgilenmişlerdir. İnsanların iyilik, cesaret ve erdem hikâyeleri sıklıkla bu haberlerinin ardından sıkıcı olarak etiketlenen insan hikâyeleri arasında kaybolmuştur. Yine bu dönemde psikolojik hastalıklar hakkında araştırmalarda patlama yaşanmış ve ebeveyn boşanması, ölüm, fiziksel ve cinsel istismar gibi çevresel etkenlerin negatif etkileri araştırılmıştır (Gillham ve Seligman, 1999:164; Seligman vd., 2004:1379, Uğurlu Kara, 2014: 7). Seligman (2004: 1379)'a göre bunun nedenlerinden bekli de en önemlisi Amerika'da zihinsel hastalıklar üzerine yapılan araştırmaları desteklemek amacıyla kurulan Ulusal Ruh Sağlığı Enstitüsü'nden sağlanan fonlardı (Seligman vd., 2004:1379). Amerika'da 1946'da çıkarılan Psikopatoloji Veterans Administration Yasası ile akıl sağlığı bozuk gazilerin iyi bir tedavi ile yeniden kazanılabileceği fikri yaygınlaştı. Amerika'da 2. Dünya Savaşı'ndan sonra ruhsal bozuklukların görülme sıklığının yüksek oluşu bu durumu o zaman için makul hale getirmiştir (Seligman vd., 2004: 1379).

Negatif duygulara odaklanmak tarihi ve kültürel açıdan mantık zeminine oturtulsa ve bireyler için yararlı hale uyarlanabilse de uzun vadede psikoloji bilimine zarar vermiştir. Bu odak noktası, geliştirilen teorileri ön yargılı ve sınırlı bir hale getirmiştir. Patolojik olan psikolojik durumların gelişimi hakkında psikolojik teorilerde ki bolluğa karşın, güçlü özellikler üzerinde çok az teori olduğu için



araştırmacılar hayatın güçlü yönleri üzerinde çok az bilgiye sahip olmuşlardır. Negatif psikolojiye odaklanmanın başlıca maliyetleri Gillham ve Seligman (1999: 165) tarafından şöyle sıralanmıştır:

**1.) Bireyin toparlanma gücü küçümsemıştir.** Gillham ve Seligman (1999:165)'a göre; yakın zamana kadar, psikolojik kuramlar insanların strese karşı son derece savunmasız olduğunu varsaymış ve insanların çabuk iyileşme özelliğini hafife almıştır. İkinci Dünya Savaşı sırasında Rachman' ın çalışması insanların gücünü yeniden ortaya koymuştur. Önde gelen psikiyatristler ve psikologlar savaş esnasında hava saldırılarının insanlarda ciddi psikolojik reaksiyonlara neden olduğunu ileri sürmüşler ve yaygın kronik panik olmasını beklemışlerdir. Ancak Londra' lılar savaşa öngörülenden daha kolay uyum sağlamışlar ve insanlarda nadiren ciddi psikolojik rahatsızlıklar oluşmuştur. İnsanların olumsuz olaylara karşı uyum sağlama kapasitesi ne yazık ki görmezden gelinmiştir (Gillham ve Seligman, 1999: 165).

**2.) Koruma ile meşgul olunmuştur.** Gillham ve Seligman (1999:166)'a göre toplumun hasar üzerine olan ilgisi çocuklarını koruma kaygısına dönüşmüştür. Çocuklarının başarısızlığı ve umutsuzlukları ailelerin en büyük korkuları olmuştur. Koruma arzusu, kısmen 1960'larda Kaliforniya'da ortaya çıkan öz saygı hareketinin temelini oluşturmuştur. Bu hareketin başlıca hedefi çocukların kendine saygı hislerini desteklemek ve onları kendilerinin özgüvenini bozabilecek deneyimlerden korumaktır. Bu özsaygı hareketi aşırı korumacı olduğu için çocukların olumsuz duygularla karşılaşmasına engel olmuştur ve bu durum da uzun vadede çocukların özgüvensiz olmasına neden olmuştur (Gillham ve Seligman, 1999: 166–167).

**3.) Mağdur Bilimi oluşmuştur.** Psikolojinin negatife odaklanması bir suçlama kültürüne ve mağdur bilimine sebep olmuştur (Gillham ve Seligman, 1999: 167) Mağdur bilimi (Viktimoloji), suç olaylarında mağdur olan tarafı inceleyen bilim dalıdır. Yani öldürölen, tecavüz edilen, dayak yiyen, şiddete maruz kalan insanları ele alır (MEB,2015:4). Olumsuz psikolojinin odak haline gelmesiyle ve ebeveynlerin çocukluk dönemindeki aşırı korumacı tavırları sonucunda insanlar

başlarına gelen olaylarda hep dışarıdan bir suçlu aramaya başlamışlardır. Problemleri dışsal nedenlere bağlamak kişinin başlangıçta özsaygısını korumasına ve toplum nazarında sempati kazanmasına neden olmuşsa da uzun vadede insanların güç ve kontrol hislerini zayıflatmıştır (Gillham ve Seligman, 1999: 167).

**4.) Depresyon Salgını:** Genellikle olumsuz düşünmek, olayların kötü olduğuna ya da olacağına dair endişe duymak stresi artırır (Hayes, 2011: 49). Çok çalışarak ve çaba göstererek olayları kontrol edebileceğini düşünen ve pes etmeyen, olumlu yükleme biçimlerini benimsemiş insanlar, stresi farklı şekilde yaşama eğilimi gösterirler. Bu insanların depresyona girme olasılığı daha düşük, içinde buldukları durum hakkında bir şeyler yapabilme olasılığı daha yüksektir; çünkü sürekli bu durumu değiştirmenin yollarını ararlar. Bu insanlar içsel bir kontrol odağına sahiptirler ve başlarına gelen olayın büyük ölçüde kendi çabalarıyla kontrol edilebildiğine inanırlar (Hayes, 2011: 79). Psikolojideki negatife odaklanma sonucu oluşan hasardan korunma endişesi depresyon salgının genç nesillere kadar inmesiyle sonuçlanmıştır. Depresyon oluşumu bu yüzyılda yükselmiştir (Gillham ve Seligman, 1999: 168).

Negatif psikolojiye tepki olarak doğan pozitif psikolojinin kökleri M.Ö. 300'lü yıllara dayanır. Aristoteles' in ahlak erdem ve iyi hayat yaşamakla ilgili çalışması, William James'in 1890 yılında "Psikolojinin İlkeleri" adlı kitabında bahsettiği duygular, 1950'lerde ortaya çıkan hümanistik psikoloji ve Jeremy Bentham ve John Stuart tarafından devam ettirilen faydacılık akımı, iyi yaşamı inceleyerek pozitif psikolojinin temellerini atmışlardır (Hefferon ve Boniwell, 2014: 8).

Kavram olarak pozitif psikoloji ilk olarak Maslow (1954) tarafından kullanılmış olsa da, pozitif psikoloji hareketinin kurucusu olarak Pennsylvania Üniversitesi profesörü Martin Seligman kabul edilir. Öğrenilmiş çaresizlik kuramı ile ilgili onlarca yıldır yaptığı deneysel araştırma ve elde ettiği başarı sonrasında Seligman, Amerikan Psikologlar Derneğine 1998'de başkan olarak atanmıştır.

Göreve başladığı Boston Massachusetts'te 21 Ağustos 1999' da yapılan 107. APA yıllık kongresinde Seligman, gündemini günümüz psikolojisinin patolojik odaklı yörüngesini düzeltmek olarak tanıtmaya karar vermiştir. Seligman başkan olmasından sonra pozitif psikoloji hareketinin sembolik lideri olmuştur ve pozitif psikolojiye ait uygulamalarını günlük yaşama uygulayabilmek adına Dünya'da pek çok ülkeden destek kazanmaya devam etmektedir (Hefferon ve Boniwell, 2014: 5).

Pozitif psikolojinin başlangıcını Seligman, 5 yaşındaki kızı Nikki ile yaşadığı bir olaya bağlar (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5-6; Uğurlu Kara, 2014:5) Evinin bahçesinde yabancı otları temizlerken kızının yabancı otları bahçeye dağıtmasına kızan Seligman, sert bir şekilde kızı Nikki' yi oradan uzaklaştırır. Bu duruma çok içerlenen Nikki babasına gelerek, “ben 3 yaşımdan 5 yaşıma kadar mızımız bir çocuktum. Sonra karar verdim ve ben artık mızımız bir çocuk değilim. Bunu ben başarabilmişsen sende başarabilirsin” der. Seligman bu olaydan sonra her insanın içinde var olan güçleri keşfetmesi gerektiğini fark eder (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5- 6). Seligman ve Csikszentmihalyi pozitif psikoloji üç temel odak noktasında incelemektedir. Bunlar (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 5);

- **Kişinin değer verdiği geçmiş deneyimleri:** Kişilerin geçmişinde yaşadıkları ve değer verdikleri olumlu, memnun oldukları ve tatmin sağladıkları subjektif deneyimleri, kişinin geleceğe dönük umut ve iyimserliği ve şimdiki mutluluğu.
- **Pozitif bireysel özellikleri:** Bireyin sevme, iş, cesaret, azim, kişilerarası ilişki becerisi, estetik duyarlılığı, geleceği görebilmesi, özgünlük, yüksek yetenek ve akıl kapasitesi gibi pozitif bireysel özellikleri
- **Örgüt seviyesindeki özellikleri:** Örgütlerin bireyleri daha iyi vatandaşlığa doğru taşıması (sivil erdem, nezaket, sorumluluk, fedakarlık vb.) ve yanlış olana takılmak yerine doğru olanı geliştirmenin keşfedilmesi.

Seligman başkanlık kariyeri boyunca desteklemeye devam edeceği “çocuklarımıza ve kendimize zayıf yönler yerine güçlü yönlere bakmayı öğretiyor

olmalıyız” fikrini harekete geçirmiştir (Hefferon ve Boniwell, 2014: 5).

### **1. 3. Örgüt Düzeyinde Pozitif Davranış**

Bir işletmenin sorumluluklarını yerine getirmesinde örgütteki insanlar kilit noktadadır. Canlıların yaşamlarını devam ettirirken verdikleri tüm tepkiler davranış olarak tanımlarken, örgütsel davranış ise örgütü oluşturan insanların davranışlarıdır.

Davranış bilimleri, bilimler grubunun bir araya gelerek insanların davranışlarının neden ve sonuçlarını ve insanları bu davranışa yönlüten güdülerini incelemeye çalışan bir bilim dalıdır (Eren, 2012: 2). Bu bilimin oluşmasına katkıda bulunan üç temel bilim; psikoloji, sosyoloji ve antropoloji’ dir. Sosyoloji, sosyal grupları ve gruplarla ilgili sosyal süreçleri incelerken, antropoloji; insanların yaşayış biçimini ve onların meydana getirdikleri eserleri ilkel toplumlardan günümüze kadar inceler. Psikoloji ise bireysel davranışları inceleyen bunların süreçlerini ve nedenlerini saptamaya çalışan ve bireyler arasındaki farklılıkları ortaya koyan bilim dalıdır (Eren, 2012: 2- 3).

Örgütsel davranış örgüt içindeki insan davranışlarını ve bunu etkileyen faktörleri bilimsel bir biçimde irdelemektedir (Özkalp, 2013:5). Günümüzde örgütsel davranış disiplini çalışma yaşamında büyük farklılıklar yaratmaktadır. İnsanların davranışlarını olumlu bir biçimde etkileyecek, onları işlerinde başarılı ve üretken kılacak koşulları araştırmalarında ortaya koymaya çalışan örgütsel davranış bilimcileri, sadece çalışanların işyerlerinde ne hissettiklerini açıklamamakta, aynı zamanda da ne derece iyi performans gösterdiklerine bakmaktadır (Özkalp, 2013: 8).

Örgütsel davranış alanında çalışanların duyguları ve performansları arasındaki ilişki yıllar boyunca herkesin bildiği ancak göz ardı ettiği bir gerçek olmuştur. Tıpkı psikoloji alanında olduğu gibi örgütsel davranış alanında da pozitiflikten ziyade negatife yoğunlaşmıştır. Örneğin eustress yerine stres ve tükenmişliğe, pozitif duygulanımdan ziyade negatif duygulanıma ağırlık verilmiştir. Yöneticiler

çalışanların performanslarını artırmak için çalışanların güçlü yanları yerine eksiklik ve bozuklukları üzerine gitmişlerdir (Luthans, 2002:698). Bu yüzden pozitif psikoloji akımının örgütsel davranış alanındaki uygulaması olan pozitif örgütsel davranış alanı ortaya çıkmıştır (Çınar, 2011: 4 ).

20. yüzyılın sonlarında pozitif psikoloji hareketini temel ve kalkış noktası olarak kullanan Luthans, mikro düzeyde pozitif örgütsel davranışı, pozitif olarak yönlendirilmiş insan kaynağı güçlerine ait uygulama, çalışma ve günümüz işyerinde performans gelişimi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkili olarak yönetilebilen psikolojik kabiliyetler olarak tanımlamıştır (Luthans, 2002a: 698; Luthans, 2002b: 59). Bu tanım açıkça işyerinde ölçülebilir olma ve performans gelişimine katkıda bulunma kriterini kapsamaktadır. Pozitif psikoloji hareketini takiben, ölçüm kriteri pozitif örgütsel davranışın teoriye sahip olmasına ve yedekleme araştırmasına gereksinim duymaktadır (Luthans, 2002a: 698; Luthans, 2002b: 59). Pozitif örgütsel davranışa ait gelişime açık olma kriteri kavramsal olarak belki de tek başına pozitif psikoloji ve diğer pozitif olarak yönlendirilmiş örgütsel davranış fikirleri ile en kritik fark yaratıcılıktır (Luthans, 2002a: 698; Luthans, 2002b: 59). Organizasyonun bütününden çok, bireylere odaklanan pozitif örgütsel davranışa göre, bireyler örgütlere duygu ve düşünceleriyle beraber gelmektedirler. Çalışanların pozitif yada negatif duyguları örgütün bütününe etkileyeceğinden örgütsel değişimin başlaması gereken yer bireylerdir. Bu kişilerin pozitif yönlerini güçlendirmeye çalışan odak noktasının getirisi olarak iş performansı ve çalışanlar arasındaki ilişkilerin iyileşmesi doğaldır (Çınar, 2011: 4).

Günümüz koşullarında örgütsel yaşamın gelişimi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkili bir şekilde yönetilebilir, pozitif bakış odaklı olan insan kaynağının güçlü yönleri ve psikolojik kapasitesi üzerinde duran pozitif örgütsel davranış aynı zamanda bu yönde çalışmalar yürütülen bir uygulama alanıdır (Keser, 2013: 64). Pozitif örgütsel davranış sadece insanların pozitifliğinin önemini keşfetmekle kalmamış ayrıca örgütlerde pozitif duygulanım, pozitif pekiştirme, iş

tatmini, iş bağılılığı, adalet, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi pek çok olumlu örgütsel davranışın oluşumuna da kaynaklık etmiştir (Youssef ve Luthans, 2007: 774- 775). Pozitif örgütsel davranışın koşulları göz önünde bulunduran durumsal unsurları esas alan ve böylece gelişime ve değişime açık psikolojik kapasiteye odaklanması onu diğer geleneksel pozitif yaklaşımlı örgütsel davranış yaklaşımlarından ayıran en temel unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Luthans, 2002: 698). Luthans vd. (2007:10- 11) çalışmalarında pozitif örgütsel davranışın özelliklerini şu şekilde belirtmişlerdir:

- Spesifik bir teori ve araştırma temelli olmak.
- Geçerli ölçüm sistemine sahip olmak.
- Örgütsel davranış alanına özgü olmak.
- Gelişime açık olmak.
- İşletmede bireysel performansı artırıcı etkisi olmak.

Bilimsellik kriterinin parçaları olarak ilk üç kriter pozitif örgütsel davranışın akademik araştırma ve kanıta dayalı uygulamalar için sürdürülebilirliğini ve güvenilirliğini sağlayacaktır (Luthans ve Avolio, 2009: 299).

Pozitif örgütsel davranış çalışmalarının en güçlü katkılarından biri, özyeterlik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık temelli pozitif psikolojinin gelişmiş hali olan psikolojik sermayenin geliştirilmesi ve araştırılması olmuştur (Wooley vd., 2011: 438).

Sonuç olarak, pozitif psikolojik sermaye yaklaşımı pozitif psikoloji akımının etkisiyle ortaya çıkan pozitif düşünce sistemi ve pozitif örgütsel davranışın insan kaynağına yansmasıyla ortaya çıkmıştır. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş aşamasında nasıl ki beşeri ve sosyal sermayenin dönüşümü önem kazanmışsa, aynı şekilde pozitif psikolojik sermayenin de son zamanlarda fark edildiği ve önem kazanmış ve rekabet ve verimlilik artışında nasıl bir rol oynadığı yada oynayacağı anlaşılmaya çalışılmaktadır (Tösten, 2015: 24).

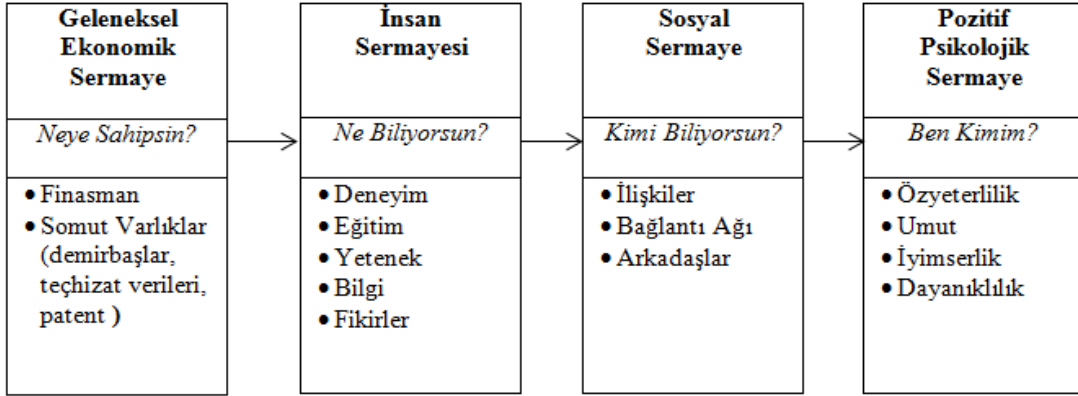
#### 1. 4. Sermayenin Kavramsal Analizi

Sermaye kavramı iktisatta, muhasebede ve işletme alanlarında farklı anlamlarda kullanılmaktadır. İktisat biliminde sermaye, üretim için tahsis edilen tüm fiziksel üretim araçlarını kapsayan bir kavramdır (Bedük, 2010: 231). Muhasebe’ de sermaye işletme sahip veya sahiplerinin işletmeye tahsis ettikleri para veya öteki varlıklar pasifteki bir hesap birimi olarak kabul edilir (Bedük, 2010: 231). İşletme bilimi açısından ise sermaye; işletmenin amacına ve üretim ve/ veya pazarlama fonksiyonlarına uygun olarak sahip olduğu tüm maddi ve maddi olmayan varlıklardır (Bedük, 2010: 231). Maddi varlıklar, işletmenin maddi nitelik arsa, bina, makine, araç-gereç, stok ve nakit para gibi maddi özellikteki varlıklarını ifade ederken, maddi olmayan varlıklar, şerefiye, patent ve ayrıcalık gibi maddi olmayan işletme varlıklarını belirtmektedir (Can ve Güney, 2011: 391).

Sermaye denince akla ekonomik bir terim gelse de, günümüz örgütlerinde entelektüel birikim ya da insan kaynağından bahsetmek için de kullanılan bir terime dönüşmüştür. Sermaye kavramı artık örgütteki insan kaynaklarının birikimi olarak da algılanmaktadır. Bu algı sermaye kavramının çağdaş yönetim anlayışında göz önünde bulundurulması gerekli bir kavram haline getirmiştir (Sarıcı, 2015: 16). Ancak sermaye kavramındaki bu değişim başlangıçta birçok yönetici tarafından, insan merkezli sermaye türleri girdi ve çıktı açısından rahatça değerlendirilemediği ve sonuçlarının izlenmesi ve karşılaştırma yapılabilmesi mümkün olmadığı için, olumlu olarak algılanmamıştır (Kümbül, 2009:123).

Rekabet denklemine insan faktörünün eklenmesiyle, örgütlerin sahip olduğu düşünce sistemi sarsılmaya başlamıştır (Kümbül, 2009: 123). Örgütlere rekabet üstünlüğü sağlayan sermaye türleri Luthans vd. (2004: 46) tarafından Tablo 1’de şematize edilmiştir.

**Tablo 1.Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Sermaye Türleri**



Kaynak: Luthans vd., 2004: 46; Dönmez, 2015:65

Ekonomi ve finans alanındaki geleneksel kullanımının dışında, sermaye ya da kapital sözcüğü, beşeri sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermaye gibi kavramların içinde de geçmektedir. İşletmenin varlıklarına ilişkin tanımlar ve bu varlıklara atfedilen değer, yıllar içerisinde değişime uğramıştır (Çınar, 2011: 7).1970-80'lerde, stoklar şirketin en önemli servet göstergesiyken, daha sonraları stoklama giderlerinin verimliliği olumsuz etkilediği görüldüğünden, yeni üretim biçimleriyle birlikte stokların minimum düzeyde tutulması hedeflenmiştir. Günümüze gelindikçe beşeri, sosyal ve pozitif psikolojik sermaye gibi yeni sermaye türlerinin önemi anlaşılmış ve bu hesaplanması görece zor ve muğlak sermaye türlerinin, firma değerine ciddi katkıları olduğu anlaşılmıştır (Çınar,2011: 7). Bu sermaye çeşitlerine ve gelişimlerine aşağıda kısaca yer verilmiştir.

#### 1. 4. 1. Geleneksel Ekonomik Sermaye

Tarım toplumunda ve özellikle de sanayi toplumunda bilinen ve kabul edilen sermaye türü geleneksel ekonomik sermayedir. Bu toplumlarda sermaye dendiği zaman akla işletmenin sahip olduğu maddi varlıklar gelmektedir (Tonta ve Küçük, 2005).

Ekonomik sermaye kavramını Başbaydar (2016:8); “bir ekonomide bulunan firmaların sahip olduğu ve üretim sürecinin ikinci faktörü olan sermaye girdisinin



doğal sermaye olarak kabul edilen coğrafi konum, ekolojik sistem gibi üretimden önce var olan sermaye dışında kalan sermaye olarak tanımlanabilir” şeklinde aktarmıştır. Buna göre ekonomik sermaye firmaların sahip olduğu ve faaliyetlerinin devamı için olması gereken finansal varlıklar (nakit, hisse senedi, tahvil, bono vs.) ile mal ve üretimde kullandığı tüm araç, gereç, bina ve teknolojilerdir (Akt., Başbaydar, 2016: 8 ).

Adam Smith (2009:237)’e göre ekonomik sermaye, bireylerin kendisini geçindirecek geliri ayırdıktan sonra, gelir elde etmek için kullandıkları sahip olduğu gelirin bir bölümü olarak tanımlarken, Şimşek (1997: 22- 24) sermayeyi; “üretimde kullanılan bütün maddi ve maddi olmayan değerleri ifade eder” şeklinde tanımlamıştır. Maddi değerler; doğal kaynaklar, yarı mamuller, mamuller, binalar, makinalar, alacaklar ve nakit olarak sıralanırken, maddi olmayan değerler imtiyaz, lisans, marka, patent, sigorta primleri, hisse senedi olarak sıralanmıştır.

Geleneksel sermaye kavramı zaman içerisinde önemini tam olarak kaybetmese de işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesi için fiziki sermayenin dışında başka sermaye kaynaklarının da varlığı keşfedilmiş ve pek çok işletme için insan ve ilişkilere dayalı bu sermaye çeşitleri ekonomik sermayeden daha önemli hale gelmişlerdir.

#### **1. 4. 2. Beşeri Sermaye**

Sermaye kavramı denildiğinde akla ilk olarak fabrika binaları, makine, teçhizat ve para gibi fiziki değerler gelmektedir. Ancak günümüzde sermaye kavramı içerisine beşeri sermaye kavramı yerleştirilmiştir. Beşeri sermaye, bireylerin ekonomik faaliyetlerinde daha etkin ve verimli olabilmeleri için kazandıkları bilgi ve beceriler toplamı olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz ve Danışoğlu, 2017:119).

İkinci Dünya Savaşı’ndan kısa bir süre sonra başlayan bilgi toplumuna

dönüşüm süreciyle birlikte, kaçınılmaz bir gelişme olarak en çok etkilenen unsur beşeri sermaye olmuş ve nitelikli insan bilgi toplumunu simgelemiştir. Bilginin geleneksel üretim araçlarının yanı sıra yeni üretim faktörü olduğu ve bugünün ekonomisini ancak bilgiyi serveti üretme sürecinin merkezine yerleştirecek bir ekonomik teorinin açıklayabileceği yaklaşımlarının temelinde daha önceden yapılan ve beşeri sermaye-iktisadi kalkınma ilişkisini kuran teorik ve ampirik çalışmalar yer almıştır (Doğan ve Şanlı, 2003: 174).

Beşeri sermaye “örgüt çalışanlarının kendilerine verilen görevleri yerine getirebilmeleri için, sahip oldukları ve kullandıkları bilgi, yetenek ve yaratıcı özelliklerinin bir arada toplanmış hali” olarak tanımlanabilir (Bontis, 2001: 45). Esneklik, yenilik ve piyasaya uygun hız, etkili olarak gelişen ve yönetilen çalışanların bilgisi, deneyimleri, yetenekleri ve ustalığı – kolektif olarak “insan sermayesi” olarak tanımlanmış- gerektiren günümüz çevresi uzun süreli örgütsel performans için anahtar bir başarı faktörü haline gelmiştir (Luthans vd., 2004: 45).

İnsan sermayesi kurumsal strateji ile aynı hizaya geldiğinde ve kuruluşu etkili yapmak ile tamamen meşgul olduğunda oluşan değer Harter, Schmidt ve Hayes (2002) ve diğerleri tarafından geniş kapsamlı olarak araştırılmıştır ve performans sonuçları üzerinde önemli bir pozitif etkiye sahip olduğu keşfedilmiştir (Luthans vd., 2004: 45).

Beşeri sermaye insanların bilgilerini, eğitimlerini, becerilerini, deneyimlerini kullanarak (Brandt vd., 2011: 269) *ne biliyorsunuz?* sorusuna cevap verir (Luthans vd., 2004: 46). Bu bilgilerin bazıları birey için özel bazıları ise genel olabilir. İnsan sermayesini oluşturan bilgiler, yenilik kapasitesi, yaratıcılık, know-how ve deneyim, takım çalışma kapasitesi, çalışma esnekliği, belirsizlik karşısındaki tolerans, motivasyon, memnuniyet, öğrenme kapasitesi, bağlılık, formal iş eğitimi ve eğitimidir (Özyılmaz ve Ölçer, 2008: 211).

Beşeri sermayenin özelliklerini Doğan ve Şanlı (2003:181) şu şekilde

aktarmışlardır:

- Beşeri sermaye doğuştan gelen ya da sonradan kazanılan yeteneklerdir.
- Beşeri sermaye insanlara yatırım yapılarak oluşturulur.
- Fiziki sermaye istimlak edilebilir ancak beşeri sermaye kişiden ayrılamaz.
- Beşeri sermaye görülemez ancak etkileri gözlenebilir. Bu etkiler iki çeşittir. İçsel etkiler; bireylerin ve ailelerin refah ve iktisadi verimliliğini, okullaşma, meslek eğitimi, yüksek eğitim gibi çeşitli bilgileri içerir. Bu etkiler kişinin kendisine etki eder. Çok az analitik ilgiye konu olan dışsal etkilerde, beşeri sermayenin yoğunluğu anahtar rol oynar. Yeni çalışmalar iktisadi büyümeye pozitif etkisini göstermiştir.

Doğal kaynakların değerlendirilmesi, maddi sermayenin artırılması ve yüksek bir etkinlikle kullanılması, yetişmiş insan gücüyle mümkün olacaktır. Bundan dolayı beşeri sermayeye yapılan yatırımlar, maddi sermayeye yapılan yatırımlardan daha büyük önem taşımaktadır (Polat, 2006: 6).

İnsanların eğitim, yetiştirme ve diğer etkinlikler aracılığıyla kendilerine yatırım yapmaları ve böylece yaşam boyu kazanımlarını arttırarak gelecekteki gelirlerini yükseltme gerçeğine dayanan beşeri sermaye kavramının iki önemli unsurunu eğitim ve sağlık oluşturmaktadır (Polat, 2006: 91). Ülkenin sahip olduğu yetişmiş insan gücünü ve artan getiriye sahip bilgiyi ifade eden beşeri sermaye, ülkelerin ekonomik ve sosyal refahlarının ve toplam faktör verimliliğinin arttırılarak, büyümeyi sağlayan hareket gücünü verdiği bilinmektedir (Tanrikulu, 2009:1).

### **1. 4. 3. Sosyal Sermaye**

Sosyal sermaye, beşeri sermaye kavramına göre daha az tanıdık bir kavramdır. İnsan sermayesi bireyin bilgi, beceri, eğitim, öğretim ve deneyimlerini ön plana çıkarırken sosyal sermaye, sosyal ilişkileri, davranışları ve karşılıklı güven normlarını ön plana çıkarmıştır (OECD, 2001). Sosyal sermaye, geleneksel sosyal

bilimin, bireyselliği aşırı derecede merkeze almasına tepki olarak doğmuştur. (Ağcasulu, 2017: 115).

Sosyal sermaye kavramı, hakkında yazılan literatüre bakıldığında, son yıllarda konuşulan bir kavram olmasına rağmen, sosyal bilimciler tarafından toplum gelişimindeki önemi ve de etkinliği doğrultusunda çok daha eskilere dayandırılan bir kavramdır (Eşki,2009:5; Pani, 2008: 3).

Adam Smith, Karl Marks, Emile Durkheim, MaxWeber gibi önemli teorisyenler, özellikle sosyal sermaye kavramının ekonomik kalkınma ve sosyal sorunların çözümlenmesindeki önemi üzerinde durmuşlardır. Ancak sosyal sermaye kavramının bilinen ilk kullanımına Lyda Judsen Hanifan'ın "The Rural School Community Center" adlı çalışmasında rastlanılmaktadır. Kavramın literatürde bu ilk kullanımından sonra uzun süre literatürde kavrama rastlanılmamaktadır. Kavramın ikinci kez karşımıza çıkışı ise J. Seeley, A. SimveE. Loosely'nin Cerstwood Heights :A Study of the Culture of Suburban Life adlı çalışmasında rastlanmaktadır (Özgören, 2014: 1-2) 1980 yılında sosyal sermaye kavramını günümüzdeki anlamıyla ilk kez Bourdieu kullanmıştır. Kavramı Coleman geliştirmiş, Putnam ise bugünkü popülaritesini kazanmasında önemli bir rol üstlenmiştir (Vermaak, 2006: 19).

Sosyal sermaye kavramının biri birine benzer pek çok tanımı yapılmasına rağmen net ve tek bir tanımı yoktur. Bazı sosyal sermaye tanımları aşağıda verilmiştir.

Sosyal sermaye OECD tarafından en basit şekliyle "grup içi yada gruplar arasında ağlar, normlar, değerler ve anlayışları içerir" şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımlamada süreç de rol oynayan resmi, gayri resmi, kurumsal ve hukuki düzenlemeler ayırt edilmemelidir. Sosyal sermaye kapsamında ki sosyal ağlar iş bulmak için insanlara yardım eder, güven nedeniyle kredinin daha etkin kullanımını teşvik eder (OECD, 2001).

Sosyal sermaye Özgören (2004:1) tarafından en az iki birey arasındaki güven vasıtasıyla kurulabilen iletişim olarak tanımlamıştır (Özgören, 2014: 1). Sosyal sermaye insanlar arasındaki güven, hoşgörü, etkin ilişkilerin, paylaşılan değerlerin, topluluk ve insan davranışlarının ve işbirliklerinin birikiminden oluşur (Cohen ve Prusak, 2001: 3).

Sosyal sermaye hem firma içerisinde (“Bu problemi çözmeye yardım için kime danışabilirim?”) hem firma dışında (“Bu satın alma kararını vermede en iyi fiyatı ve kaliteyi bulmada kim bana tavsiyede bulunabilir?”) kullanılabilir (Luthans vd., 2004: 46). Adler ve Kwon (2002) sosyal sermayenin pek çok örgütsel alan üzerinde etkisi olduğunu raporlamışlardır. Bunlar kariyer başarısı, ciro, makam tazminatı ve iş araştırma yardımı gibi hem insan kaynakları alanlarında ve hem de birim-arası kaynak değişimi, girişimcilik, tedarikçi ilişkileri, bölgesel üretim ağları ve şirketler arası öğrenimi gibi örgütsel alanlardır (Luthans vd., 2004: 46).

Sosyal sermaye denilince genellikle bireyin zenginliğinden çok grubun zenginliği anlaşılır. Sosyal sermayenin temel göstergeleri (Harper, 2001);

- Sosyal ilişkiler
- Formal ve informal ilişkiler
- Grup üyeliği
- Güven
- Karşılıklılık
- Sivil katılım

olarak sıralanırken, Grooatert (2001)’e göre sosyal sermaye göstergeleri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2.Grooatert'e Göre Sosyal Sermaye Göstergeler

| Yatay Göstergeler  | Sivil ve Siyasal Göstergeler  | Sosyal Entegrasyon Göstergeleri   | Yasal ve Yönetimsel Göstergeler   |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Yerel Birliklere Üye Olma</li><li>• Birliklerdeki Akraba Türdeşlikleri</li><li>• Köy Halkı Arasındaki Güven</li><li>• Destekleyici Ağlara Güven</li><li>• Hane Halkı Harcamalarının Hediye Ve Transferlere Oranı</li><li>• Yerel Kurum Ve Birliklerin Türü/ Sayısı</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sivil Özgürlükler Endeksi</li><li>• Siyasal Ayrımcılığa Uğrayan Nüfus Oranı</li><li>• Siyasal Ayrımcılığa Uğrayanlar Yoğunluk Endeksi</li><li>• Ekonomik Ayrımcılık Endeksi</li><li>• Demokrasi Endeksi</li><li>• Rüşvet Endeksi</li><li>• Hükümet Etkisizliği Endeksi</li><li>• Demokratik Kurumların Gücü</li><li>• İnsan Özgürlükleri Endeksi</li><li>• Hükümetin Ademi Merkeziyetçileşme Endeksi</li><li>• Seçmen Katılımı</li><li>• Siyasal Suikastlar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sosyal Hareketlilik Göstergeleri</li><li>• Kargaşa ve Protesto Gösterileri</li><li>• Grevler</li><li>• Cinayet Oranları</li><li>• Hükümlü Sayısı</li><li>• Evlilik Dışı Doğum Oranı</li><li>• Tek Ebeveynli Evlerin Oranı</li><li>• İntihar Oranı</li><li>• Boşanma Oranı</li><li>• Genç İşsizlik Oranı</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bürokrasinin Niteliği</li><li>• Yargı Bağımsızlığı</li><li>• Kamulaştırma Riski</li><li>• Hükümet Tarafından Tanınmayan Mukaveleler</li><li>• Sözleşmelerin Uygulanabilirliği</li></ul> |

Kaynak:Şan, 2007:82; Tüysüz,2011:63

Ekonomi ve sosyal alanlardaki gelişme süreçlerinde önemli bir rol oynayan sosyal sermayenin artırılması ve geliştirilmesi her ülke için vazgeçilmez ihtiyaçlardır. Bunun gerçekleşebilmesi için ise sosyal sermayenin kaynaklarının neler olduğu çok iyi bilinmelidir (Özgören, 2014: 2). Stone ve Hughes'a (2002: 4) göre, yaş, cinsiyet, sağlık gibi kişisel özellikler, evli olup olunmadığı veya çocuk sahipliği gibi medeni duruma veyahut da aileye ilişkin özellikler, eğitim, meslek gibi kaynaklar, farklılıkları tolere edebilme ve ortak hedeflerde birleşebilme gibi tavır ve değerler, ortalama sosyoekonomik düzey, ağların yapısı ve yaşanılan yerin güveni gibi yaşam çevresine ait özellikler sosyal sermayenin belirleyicileridir ( Ekşi, 2009: 29 ).

Sosyal sermayenin türleri hakkında çeşitli formlar üzerinde çok tartışılrsa da oldukça basit bir yaklaşımla üçe ayırmak mümkündür (OECD,2001; Kitapçı, 2015:

24 ).

- **Bağlayıcı Sosyal Sermaye:** Aynı zamanda bir bölgede yaşayan ve birbirleriyle ilişkilerinin yoğun olduğu insanların oluşturduğu, göreceli olarak içe dönük, sık tekrar eden uzun süreli ilişkiler içinde kurulan, karşılıklı güven, geliştirilen ortak normlar ve ilişki kalıplarının ortaya çıkardığı kapasiteye bağlayıcı (dayanışmacı) sosyal sermaye denilmektedir (Tüysüz, 2011: 20). Aile, yakın arkadaş gibi ortak bir kültür ya da etnik paylaşım gibi örnekler bağlayıcı sosyal sermaye için örnek olarak verilebilir (OECD, 2001).
- **Köprü Kuran Sosyal Sermaye:** Ortak kimlik duygusunun ötesine dayanan ilişkilerdir. Köprü kuran sosyal sermaye insanların daha uzak çevrelerden kurdukları ilişkileri, birbirlerine benzemeyen insanların ortak amaçlar için bir araya gelmelerinden ortaya çıkan bir sosyal sermaye türü olarak ifade edilebilir. Köprü kuran sosyal sermaye gevşek bağlar olarak da ifade edilmektedir (Kitapçı, 2015: 25) Uzak arkadaşlar, iş arkadaşları ve ortaklıklar gibi örnekler köprü kuran sosyal sermaye için örnek olarak verilebilir (OECD, 2001).
- **Birleştirici Sosyal Sermaye:** Birleştirici sosyal sermaye, bireyler ve gruplar arasındaki hiyerarşik yapı olarak nitelenen (sosyal statüler, güç ve servetin eşitsiz dağılımı vb.) ilişkiler veya tamamlayıcı ilişkiler ile ilgilenmektedir (Tüysüz, 2011: 21). Kişi yada gruplar arasındaki ilişkiler birleştirici sosyal sermaye için örnek olarak verilebilir (OECD, 2001).

Sosyal sermaye bireyler arasındaki boşluğu doldurarak, sinerjik bir etki yaratmakta ve böylece bireylerin tek başına başardıklarından daha fazlasının başarılmasını sağlamaktadır. Bundan dolayı örgütler açısından sosyal sermaye, bir örgütün öğrenme, yenilik üretme ve piyasaya uyum sağlama kapasitesini de vurgulamaktadır (Mısırdalı, 2006: 72). Sosyal sermaye toplu sorunları daha kolay çözmek için bireyler, gruplar ve topluluklara imkân sağlar (OECD, 2001).

Sosyal sermayenin tipik unsurları arasında, yüksek düzeyde güven, sağlam kişisel şebekeler ve canlı topluluklar, ortak anlayışla ortak bir girişime eşit katılım duygusu yani bireyleri grup haline getiren her şey bulunmaktadır. Bu türden bağlılık; işbirliğini, sadakati, bilgiye ve yeteneğe hızlı erişimi ve düzenli örgütsel davranışı desteklemektedir (Mısırdalı, 2006: 72).

Sosyal sermayenin birçok fonksiyonu vardır. Bunlardan bazıları (Özyılmaz ve Ölçer, 2008: 401- 402);

- Sosyal sermaye bireyler ve örgüt aktörleri arasında davranış normlarının uygulanma aracı olarak fonksiyon görür.
- Kaynaklara erişim imkânı sağlar
- Kimlik inşa eder.
- Sosyal sermaye sosyal bir kontrol kaynağı, bir aile desteği kaynağı ve aile dışı ağ düzeneklerinden sağlanan faydaların kaynağı olma fonksiyonunu da görür.

Sosyal sermaye çalışanların örgüt içerisinde istedikleri işi veya pozisyonu elde etmelerine katkı sağlayarak kendi insan sermayelerinden daha fazla fayda sağlamalarında kendilerine yardımcı olmaktadır (Özyılmaz ve Ölçer, 2008: 424).

Sosyal sermayenin diğer faydaları (Cohen ve Prusak, 2001: 10):

- Örgütler içindeki yerleşmiş güven ilişkilerinin varlığı, bu güven ilişkilerinin desteklediği ortak hedefler ve bu hedefleri benimseme ve ortak referans çerçevelerinin oluşması daha iyi bilgi paylaşımı sağlar.
- Hem içsel hem de dışsal güven ve işbirliği ruhunun yüksek olması sayesinde işlem maliyetlerinin düşürülmesini sağlar
- Düşük personel devir hızının sağladığı avantajların elde edilmesini sağlar.
- Örgütün istikrar ve anlayış birliği sağlaması sayesinde daha yüksek bir kenetlenme seviyesine ulaşılır (Cohen ve Prusak, 2001: 10).

Beşeri sermaye kavramı gibi sosyal sermaye kavramı da elle tutulamayan soyut bir kavramdır. İki sermaye kavramı da insan ile ilgili olmasına rağmen iki sermaye



kavramı arasında pek çok farklılıklar bulunmaktadır. Schuller (OECD: 2001) bu farklılıkları şöyle sıralamıştır:

- 1.) Beşeri sermayenin odak noktası bireydir, sosyal sermayenin odak noktası ilişkilerdir.
- 2.) Beşeri sermayenin ölçüsü okul süresi ve kazanılan nitelikler, sosyal sermayenin ise tutumlar, katılım ve güven seviyeleridir.
- 3.) Beşeri sermayenin direkt çıktıları, gelir ve verimlilik; indirekt çıktıları ise, sağlık ve sivil etkinliktir. Sosyal sermayenin direkt çıktısı ise sosyal uyum, indirekt çıktıları ise ekonomik başarı ve daha sosyal sermayedir.
- 4.) Beşeri sermaye doğrusal olarak modellenilebilir, sosyal sermaye ise karşılıklı etkileşim (dairese) olarak modellenir (OECD: 2001).

İnsan sermayesi gibi, sosyal sermayenin tanınması ve sosyal sermayeye yatırım hem günümüzde hem gelecekte başarı ve kurumların rekabet üstünlüğü için önemlidir. Bununla birlikte, zaman artık bu türdeki varlıkların ötesine geçildiği ve “pozitif psikolojik sermaye” adını verdiğimiz kavramı kabullenmek olduğu zaman haline gelmiştir (Luthans vd., 2004: 46).

#### **1. 4. 4. Pozitif Psikolojik Sermaye**

Martin Seligman önderliğinde Amerikan Psikoloji Derneği tarafından yönetilen pozitif psikoloji kavramı, insanların negatif özellikleri yerine pozitif özelliklerine odaklanmıştır. Pozitif psikoloji örgütsel anlamda pozitif örgüt okulu ve pozitif örgütsel davranış olarak iki hareketi teşvik etmiştir (Luthans vd.,2006: 10).

Pozitif örgütsel bilim hareketi Michigan Üniversitesi’ndeki bilim adamlarınca geliştirilmiş, kriz ve olumsuz koşullarda örgütsel hayatta kalma ve etkinliği artıracak özellikleri vurgulamıştır. Pozitif örgütsel davranış ise yöneticilerin ve çalışanların olumlu, güçlü yanlarına odaklanmış ve bugünün örgütlerinde performansı etkileyen psikolojik kapasiteleri üzerine eğilmiştir. Psikolojik

kapasiteleri özyeterlilik/güven, umut, iyimserlik ve dayanıklılık/esneklik olarak belirleyip, bu kapasitelerin tamamı da pozitif psikoloji sermaye olarak adlandırılmıştır (Luthans ve Youssef , 2004; Luthans vd., 2006: 9; Oruç, 2015: 11).

Kaynağını pozitif örgütsel davranıştan alan ve Luthans ve arkadaşları tarafından 2000’li yıllarda ortaya atılan pozitif psikolojik sermaye kavramına, bu tarihten önce başka çalışmalarda da rastlanmakla birlikte, bu çalışmalar kavrama ait çok genel tanımlar yaptıklarından Luthans ve arkadaşlarının çizdiği esaslı çerçevenin dışında kalmaktadır (Oruç, 2015: 19).

Temellerini pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarından alan ve çalışan verimliliğinin artışına olumlu yönde etki edecek bir dizi nitelik olarak tanımlanan sermaye türü pozitif psikolojik sermayedir (Törsten, 2015: 10). Bu sermaye türü özgün, ölçülebilir, geliştirilebilir olmasının yanında aynı zamanda performans üzerinde etkili bir sermayedir (Luthans ve Jensen, 2002: 305; Luthans ve Youssef, 2004: 152).

Örgüt üyelerinin pozitif yanlarının ortaya çıkarılıp geliştirilmesine odaklanan pozitif psikolojik sermaye kavramındaki sermaye, örgüt üyelerinin pozitif psikolojiye sahip olma düzeyleriyle ilgilenmektedir (Sarıcı, 2015: 17). Bu anlamda Luthans vd. (2006:388) bir bireyin pozitif yönde psikolojik olarak gelişimini karakterize ederek psikolojik sermayeyi şu şekilde tanımlamışlardır (Luthans vd., 2006: 388):

1. Bugün ve gelecekte başarılı olabilme olasılığına dair olumlu yönde beklenti ya da başka bir deyişle iyimser olma.
2. Zorlu görevlerde başarıya ulaşmak için gerekli çabayı göstermeyi sağlayacak güvene ya da başka bir deyişle öz yeterliliğe sahip olmak.
3. Problemlerle karşılaşınca kendini toparlayabilme ve bu noktada ısrarcı bir tutum sergileyebilme ya da başka bir deyişle dayanıklı olabilme noktasında ısrarcı bir tutum sergileyebilme ya da başka bir deyişle dayanıklı olabilme
4. Hedeflere ulaşma noktasında azimli olma ve başarıyı elde etmeye dönük yeni

yollara yönelebilmek ya da başka bir deyişle umut etme.

Pozitif psikoloji özünde psikolojik sermaye kavramıdır. Psikolojik sermaye, geleneksel ekonomik sermaye, beşeri sermaye ve sosyal sermaye kavramları birbirlerinden farklıdır (Brandt vd., 2011: 269). İnsan sermayesi, sosyal sermaye ve psikolojik sermaye kavramlarının farklı temsil teknikleri Tablo 3’de şu şekilde verilmiştir:

**Tablo 3: İnsan Sermayesi, Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye Yönetimi**

| Yaklaşım           | Temsilcisi Teknikleri  |
|--------------------|--|
| İnsan Sermayesi    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seçim ve seçicilik</li><li>• Eğitim ve gelişim</li><li>• İfade edilmeyen bilginin inşası</li></ul>   |
| Sosyal Sermaye     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Çapraz fonksiyonel çalışma ekipleri</li><li>• Açık iletişim kanalları</li><li>• İş yaşam dengesi programları</li></ul>   |
| Psikolojik sermaye | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Özyeterlilik/Güven<ul style="list-style-type: none"><li>• Sosyal ikna</li><li>• Uсталık tecrübeleri</li><li>• Olumlu geri bildirim</li><li>• Temsili öğrenme/modelleme</li><li>• Fizyolojik ve psikolojik uyarılma</li></ul></li><li>2. Umut<ul style="list-style-type: none"><li>• Katılımcı girişimler</li><li>• Hedef belirleme</li><li>• Adım</li><li>• Güven oluşumu</li><li>• Hazırlık</li><li>• Olasılık planları</li><li>• Yeniden hedef belirleme</li><li>• Zihinsel provalar</li></ul></li><li>3. İyimserlik<ul style="list-style-type: none"><li>• Geçmiş için hoşgörü</li><li>• Gelecek için fırsat arayan</li><li>• Esnek perspektifler</li><li>• Günümüz de takdir</li><li>• Gerçekçi bakış açıları</li></ul></li><li>4. Dayanıklılık</li></ol> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Varlık odaklı stratejiler</li><li>• Süreç odaklı stratejiler</li><li>• Risk odaklı stratejiler</li></ul> |
|--|--|

Kaynak: Luthans ve Youssef, 2004: 147

Bütünüyle pozitif psikolojik sermaye insan kaynakları anlayışımıza ve yönetimine birkaç yönde yeni yeni ortaya çıkan bir perspektif ve yaklaşım getirmektedir. Bunlar (Luthans vd., 2007: 11-12);

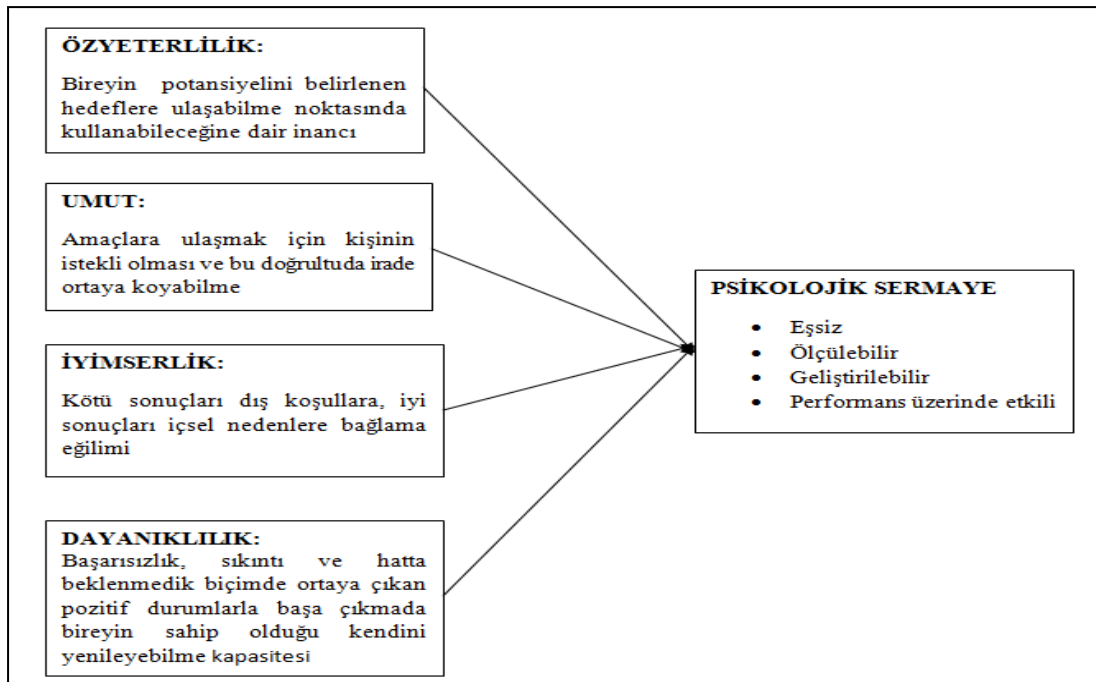
- Pozitif psikolojik sermaye insan sermayesinin ötesine geçmektedir
- Pozitif psikolojik sermaye sosyal sermayenin ötesine geçmektedir.
- Pozitif psikolojik sermaye pozitiftir.
- Pozitif psikolojik sermaye eşsizdir
- Pozitif psikolojik sermaye teori ve araştırma temellidir.
- Pozitif psikolojik sermaye ölçülebilirdir.
- Pozitif psikolojik sermaye durum-benzeridir ve dolayısıyla gelişime açıktır.
- Pozitif psikolojik sermaye işle ilgili performans üzerinde çok etkilidir.

İnsan ve sosyal sermaye gibi, pozitif psikolojik sermayeye de yatırım yapılabilir ve yönetilebilir. Geleneksel finansal sermaye ve maddi varlıkların aksine, bu nispeten daha az parasal maliyet ile yapılabilir. Çünkü yukarıda bahsedilen pozitif psikolojik kapasiteler durumlardır (sabit niteliklerdense), gelişime açıktırlar ve hepsi kendi gelişimi için ana hatları belirlemişlerdir (Luthans vd., 2004: 48). Bir bireyin pozitif psikolojik gelişim durumu (Luthans vd., 2006: 388), öz-yeterlik düzeyi, iyimserlik düzeyi, hedeflere ulaşmada umutluluk düzeyi ve psikolojik dayanıklılık düzeyi tarafından nitelenmektedir (Luthans vd.,2006: 388).Öz yeterlilik sahibi olan bireylerin özgüvene de sahip oldukları, gelecekte beklenen konusunda iyimser ve umutlu oldukları ve problemler karşısında yılmadan durdukları dayanıklı oldukları ifade edilmiştir. Çağdaş yönetim anlayışında psikolojik sermayenin, örgütün gelişimi ve ilerlemesi açısından son derece önem taşıdığı vurgulanmıştır (Sarıcı, 2015: 20).

#### 1. 4. 4. 1. Pozitif Psikolojik Sermayenin Bileşenleri

Pozitif psikolojik sermaye, iyimserlik, özyeterlilik, dayanıklılık ve umut bileşenlerinden oluşmakla birlikte kavram, onu oluşturan bu boyutların toplamından daha fazla bir anlam ifade etmektedir (Luthans vd., 2006: 19). Pozitif psikolojik sermayenin bileşenleri Tablo 4’de sırasıyla ele alınmıştır.

**Tablo 4: Pozitif Psikolojik Sermayenin Bileşenleri**



Kaynak: Luthans ve Youssef, 2004: 152; Tösten. 2015: 29

##### 1. 4. 4. 1. 1. Özyeterlilik:

Özyeterlilik bireylerin kendi yeterlilikleri hakkındaki kanaatlerine ve bunun davranışlara etkisi hakkında çalışmalar yapan psikolog A. Bandura’ nın “sosyal-bilişsel öğrenme teorisi’ ne dayanmaktadır (Akçay, 2011: 42). Özyeterlilik kavramı, kişinin bir işi en iyi şekilde yapabileceği yönünde kendi yeteneklerine olan inancını ifade etmekte (Thomas ve Velthouse, 1990: 672) ve “işimle ilgili faaliyetleri gerçekleştirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim” sorusuna cevap vermektedir

(Arslantaş ve Dursun, 2008: 118).

Gardner ve Pierce (1998: 50) özyeterliliği kişinin gelecekteki eylem ve görevleri başarılı bir şekilde yönetebilmesi ve bir sonuca ulaşma ihtimaline inanması olarak tanımlamaktadırlar. Avey ve diğerleri (2006)'ne göre öz yeterlilik verilen görevi başarmak için gösterilen ekstra çaba ve azimdir (Avey vd., 2006: 46). Kişinin belirli bir bağlamda, belirli bir görevi başarılı biçimde yerine getirmesinde gerekli olan motivasyon, bilişsel süreçler ve eylemleri harekete geçirmek için kendisine inanması özyeterliliği oluşturmaktadır (Oruç, 2015: 26).

Özyeterlilik veya genel olarak bilindiği üzere güven, pozitif psikolojide kabul edilen en etkinleştirici psikoloji modellerinden biridir. Bu kendi kabiliyetimize olan optimistik öz-inancı, kişilerin hedeflerine ulaşma inançları, bir görevi başarma inançları ve arzu edilen bir sonuç üretme olasılıklarıdır (Bandura, 1997; Akhtar, 2008; Sherer vd.,1982 ).

Luthans ve arkadaşları (2007a)' na göre öz yeterliliği yüksek kişiler (Aybas, 2014: 78);

- Kendileri için yüksek hedefler koyarlar ve zor görevleri seçerler.
- Mücadeleyi hoşnutlukla karşılarlar ve bu durum onlara iyi gelir.
- Yüksek düzeyde kendi kendilerini motive eden kişilerdir.
- Hedeflerini başarabilecek çabaya yatırım yaparlar.
- Zorluklarla karşılaştıkları zaman azimle üstesinden gelirler.

Özyeterlilik teorisinin sahibi Bandura (1993:118)'ya göre birçok davranış biçimi başlangıçta düşüncede şekillenir. İnsanların kendi etkinliğine olan inanışları inşa ettikleri ve prova ettikleri beklentisel senaryoların türlerini etkiler. Yüksek bir etkinlik hissine sahip olan kimseler performans için pozitif rehber ve destek olan başarı senaryolarını gözlerinde canlandırırılar. Kendi etkinliklerinden şüphe duyan kimseler başarısızlık senaryolarını gözlerinde canlandırırılar ve yanlış gidebilecek birçok şey üzerine düşünür dururlar. Kendinden şüphe etme ile mücadele ederken

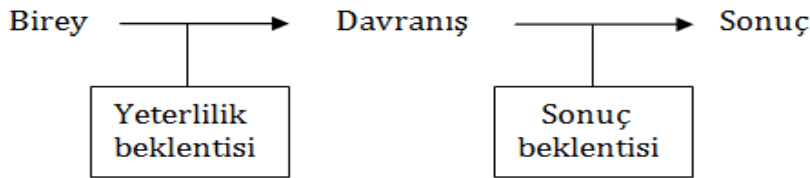
birçok şeyi başarmak oldukça zordur (Bandura, 1993: 118).

İnsanların nasıl hissettiklerini, düşündüklerini, kendilerini nasıl motive ettiklerini ve davrandıklarını belirleyen özyeterlilikleridir. Bu gibi inanışlar dört ana işlem yoluyla çeşitli etkileri üretir. Bunlar bilişsel, güdüsel, duygusal ve seçme işlemlerini kapsar. Güçlü bir etkinlik hissi insan başarısını ve kişisel refahını birçok yönde geliştirir (Bandura, 1994:1).

Algılanan öz-yeterlik ne kadar güçlü olursa, insanların kendileri için belirledikleri hedef mücadeleleri daha yüksek ve onlara adanmışlıkları daha sağlam olur (Bandura, 1993: 118). Ancak özyeterlilik algılanan beceri anlamına da gelmez. Belirli koşullarda bireylerin becerileri ile neler başarabileceğine dair inançlarıdır. Özyeterlilik duruma göre değiştiğinden dolayı kişilik özelliği değildir (Hefferon ve Boniwell, 2014:105). Özyeterliliği yüksek çalışanlar yenilikçidirler ve doğru becerilere sahiptirler (Chen ve Lim, 2012: 813). Öz-yeterlik başarı için kendi şansımızı belirlemede büyük bir rol oynamaktadır. Gerçekte bazı psikologlar başarının reçetesinde öz-yeterliği kabiliyetten yukarda saymaktadır (Akhtar, 2008).

Bandura (1977)'ya göre özyeterlilik, bireyi sonuca ulaştıracak olan iki tür beklentiden biridir. Bu iki beklenti Tablo 5'de görüldüğü gibi yeterlilik ve sonuç beklentisidir.

**Tablo 5: Yeterlilik ve Sonuç Beklentisi Arasındaki Farkın Gösterimi**



Kaynak: Bandura, 1977: 193

Sonuç beklentisi ve yeterlilik beklentisi birbirinden farklı beklentilerdir. Sonuç beklentisi belli bir davranışın belli bir sonuca götüreceği beklentisi iken yeterlilik

beklentisi bu sonuçların elde edilmesi için gerekli davranışın başarılı bir şekilde uygulayabilme beklentisidir (Bandura, 1977:193). İkisi farklı olsa da iki beklenti türü birbirine bağlıdır. Çünkü bireyler istedikleri sonuca ulaşmak için gerekli davranışı gösterebileceklerine inanmıyorlarsa, davranışı gerçekleştiremeyeceklerdir (Akçay, 2011:46).

Algılanan öz-yeterlik, insanların kendi yaşamlarını etkileyen olaylar üzerindeki etkisini gösteren performansın gösterilen seviyesini hazırlamak için sahip olduğu kabiliyetleri hakkındaki inanışları olarak tanımlanmıştır ve algılanan özyeterlilik ne kadar yüksekse insanların hedefleri ve bu hedefleri bağlılıkları o derece yüksek olur (Bandura, 1977; Wood ve Bandura, 1989: 408). Kendi kabiliyetlerinde yüksek güvence sahibi insanlar zor görevlere kaçınılacak tehdit olarak yaklaşmaktansa üstesinden gelinecek mücadeleler olarak yaklaşmaktadırlar. Bu gibi etkileyici bir bakış açısı aktivitelerdeki gerçek ilgiyi ve derin meşguliyeti geliştirmektedir. Bu kişiler kendilerine iddialı hedefler belirlerler ve bunlara karşı güçlü bağlılıklarını korurlar. Başarısızlık karşısında gayretlerini artırır ve devam ettirirler. Başarısızlıklar veya tersliklerden sonra etkinlik hislerini hızlıca yeniden kazanırlar. Başarısızlığı yetersiz gayretlerine veya eksik bilgilerine ve elde edilebilir yeteneklerine bağlarlar. Tehditkâr durumlara, onlar üzerinde kontrol gösterebilecekleri güvencesi ile yaklaşırlar (Bandura, 1977: 288; Bandura, 1994:1) Bu gibi etkileyici bir bakış açısı kişisel başarıları meydana getirir, stresi azaltır ve depresyona karşı hassasiyeti düşürür. Aksine, kendi yeteneklerinden şüphe duyan kişiler kişisel tehditler olarak gördükleri zor görevlerden kaçınırlar (Bandura, 1977: 288).

İnsanların kendi etkinlikleri hakkındaki inanışları etkiye ait dört ana kaynak tarafından geliştirilebilir. Bu kaynaklar (Bandura, 1977:288; Bandura,1994:2; Bandura, 1988; Bandura, 2004: 621; Luthans, 2011: 207; Aybas, 2014: 79):

**1.Uсталık Tecrübeleri:** Pajares (1997)'e göre en etkili özyeterlilik kaynağı bireyin



bizzat yaşadığı deneyimlerdir. Bireyler eylemlerinin etkilerini ölçerek bu etkileri yorumlarlar ve yeterlilik inançlarını belirlerler. Sonuçları başarılı olarak yorumlaya biliyorlarsa özyeterlilik yüksek, başarısız olarak yorumluyorlarsa düşüktür (Uğurlu Kara, 2014: 17).

Güçlü bir etkinlik hissi yaratmanın en etkili yolu ustalık tecrübeleri yoluyla olur. Kişiler bir işte deneyime sahip değillerse bu işlerden kaçarlar. Başarılar kişinin kişisel etkinliğinde güçlü bir inanış inşa eder. Edinilen tecrübeler başarı olasılığını artırır. Ancak kişilerin özyeterlilikleri fazlaysa başka bir işten elde ettikleri tecrübeleri genele yayabilirler (Bandura,1977; Luthans vd., 2007: 36; Bandura, 2007: 2).

Bu tecrübelerle dayanarak, bir kişi belirli bir davranışta başarılı olmak için gerekli yetenekler hakkında bir karar vermeyi öğrenir ve aynı şekilde yeni, ancak benzer bir davranış içinde başarılı olmayı öğrenir. Enerjik ustalık deneyimleri yoluyla öz yeterlilik inançlarında bir artış, belirli bir davranışın başarıyla uygulanması için bilişsel ve kendini düzenleme araçlarını yaratır (Bandura, 1994: 2; Reubsæet vd., 2003).

**2.Dolaylı Tecrübeler:** Etkinliğe ait kendine inanışları yaratmanın ve güçlendirmenin ikinci şekli sosyal modeller tarafından sağlanan dolaylı tecrübeler yoluyla olur (Avey,Wernsing ve Luthans, 2008: 53). Kişinin kendine benzer insanların gayretleriyle başarılı olduklarını görmesi, gözlemcilerin kendinde de başarmak için gerekli kabiliyetlere sahip olduğu inanışlarını yükseltir. Aynı sebeple, yüksek gayrete rağmen diğerlerinin başarısız olmasını gözlemlemek gözlemcilerin kendi etkinlikleri hakkındaki yargılarını düşürür ve onların gayretlerini sarsar (Bandura, 1994:2; Bandura, 2004:622; Oruç, 2015: 28; Aybas, 2014: 79; Uğurlu Kara, 2014: 17).

Algılanan öz-yeterlilik hakkındaki modellemenin etkisi modellere olan algılanmış benzerlik tarafından güçlü bir şekilde etkilenmektedir. Eğer insanlar

modelleri kendilerinden çok farklı olarak görürlerse, onların algılanan öz-yeterlikleri modellerin davranışları ve onun ürettiği sonuçlar tarafından çok fazla etkilenmez. İnsanlar arzu ettikleri yeteneklere sahip uzman modeller ararlar. Onların davranışı ve ifade edilen düşünme yolları yoluyla, yetkin modeller bilgiyi iletirler ve gözlemcilere çevresel istekleri yönetmek için etkili kabiliyetler ve stratejiler öğretirler. Daha iyi anlamların elde edilmesi algılanan öz-yeterliği yükseltir (Bandura, 1994:2).

**3.Sosyal Kanaat:** Sosyal kanaat insanların başarmak için ne gerekiyorsa ona sahip oldukları hakkındaki inanışlarını güçlendirmenin üçüncü bir yoludur. Verilen aktivitelerin üstesinden gelmek için gerekli kabiliyetlere sahip olduklarına sözlü olarak ikna edilmiş insanların daha büyük gayret sarf etmeleri ve bunu sürdürmeleri olasıdır. Ancak kendilerinden şüphe ederlerse problemler olduğunda kişisel yetersizliklere çok kafa yorarlar (Bandura, 2004:2).

Kişisel deneyimler yahut modelleme kadar etkili bir kaynak olmasa da, bir başkasının yapabilirsin şeklindeki telkini de öz yeterlilik inancının oluşması açısından önemli bir kaynaktır. Motive edici “bunu yapabilirsin, ilk adımını gerçekleştirirken çok iyi başlıyorsun” gibi konuşmalar yahut kişiye verilecek olumlu geri bildirimler kullanılacak taktikler arasındadır. Bunun tam tersine —yapamazsın, sen de o kapasite yok—tarzında negatif geri bildirim ve ifadeler kişinin öz yeterlilik inancını yok edici çok güçlü bir etkiye sahiptir (Luthans vd.,2007:46 Aybas, 2014:79).

**4.Duygusal ve Fizyolojik Durumlar:** Fiziksel ve duygusal durumlar doğrudan pozitif psikoloji üzerinde etkili olabilirler. Olumsuz psikolojik duruma sahip kişiler mutsuzluk, çaresizlik ve kötümserliğe daha yatkınken, olumlu psikolojik duruma sahip kişiler tam tersi durumlara daha yatkındırlar (Luthans vd.,2007:47).

Bandura (1997:106)’ ya göre bireyler, yeterliliklerini yargılamak psikolojik ve duygusal durumlarını da göz önüne alırlar. Kişisel yeterliliğin bedensel işaretleri,

özellikle fiziksel başarı, sağlık işlevleri ve stresle başa çıkma alanlarında önem taşır (Uğurlu Kara, 2014: 17).

Önemli olan duygusal ve fiziksel reaksiyonların tam yoğunluğu değildir, önemli olan onların nasıl algılandığı ve yorumlandığıdır. Yüksek etkinlik hissine sahip olan insanların kendi etkili uyarılma durumlarını, performansın enerji verici kolaylaştırıcısı olarak görmeleri muhtemeldir, oysaki kendinden ettikleri şüpheler tarafından kuşatılan insanlar kendi uyarılmalarını güç düşürücüleri olarak görmektedirler. Etkinliğin psikolojik göstergeleri sağlık işleyişi ve atletik ve diğer fiziksel aktivitelerde özellikle etkileyici bir rol oynamaktadırlar (Bandura, 1994:3).

Özyeterlilik kavramının pozitif psikolojiden bağımsız olarak pek çok kavramla ilişkisi araştırılmıştır. Bunlar en çok araştırılan ilişki iş gören performansdır ve özyeterlilik iş gören performansı ile güçlü bir şekilde ilişkilendirilmiştir (Kaya ve Zerenler, 2014: 28; Avey vd. 2009:680; Luthans vd., 2004: 47). Örneğin; Stajkovic ve Luthans (1998: 252) yaptıkları meta analiz sonucunda öz-yeterliliğin işgören performansını %28 oranında artırdığını rapor etmiştir (Dönmez, 2014: 73). Yine özyeterlilik ile tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı hissi ile pozitif olarak (Çetin vd., 2012: 681-684), örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif olarak (Özyılmaz, 2012: 698-704), örgütsel sinizm arasında negatif yönlü olarak ilişkilendirilmiştir (İnce, 2012).

#### **1. 4. 4. 1. 2. Umut**

Günlük yaşamın her alanında sıkça kullanılan bir kavram olan umut kavramı, sağlam bir teorik alt yapıya dayanan açık ve işlevsel bir tanımlaması yapılmış psikolojik sermayenin ölçülebilir bileşenlerinden biridir (Jensen ve Luthans, 2006: 261). “Umutlar hayallerimize bizi bağlayan halatlar gibidir. Halatları kesmek kolaydır. Daha iyisi halatları doğru uzunlukta yapmaktır” (Synder (2000: 57). Umut yüzlerce yıldır insanoğlunun hayatta kalmasına yardım eden ve iyilik halini güçlendiren psikolojik bir yapıdır (Tarhan: 2012: 5).

Günlük dilde umut sözcüğü daha çok herhangi bir alandaki olumlu beklentileri ifade etmesine rağmen, kuramsal açıdan farklı anlamlar yüklenmiştir. Jerome Frank (1968) umudu "iyi olma duygusu veren ve kişiyi harekete geçmek için güdüleyen bir özellik" olarak ele almış ve umut ile ilgili en kapsamlı çalışmaları yapmıştır (Akman ve Korkut, 1993: 193). Eskiden beri insanlar ise umudu, kötü zamanlarda işlerin yoluna gireceğine dair beklentiler olarak tanımlamışlardır (Luthans vd., 2004: 516).

Geçmişte birçok yazar umudu ölçmenin zor olduğunu ve yaparsak bile bunu ölçmenin gereksiz olduğunu düşünmüştür. Sophocles ve Nietzsche umudun aldatıcı olduğu ve insanlara faydadan çok acı verdiği sonucuna varmışlardır (Synder, 1995: 355). Altmışlı yılların başlarından itibaren psikiyatrist ve psikologlar, umudun incelenmesine yönelik sistematik yaklaşımlar ortaya atmış, umudun araştırılmaya değer olduğunu ileri sürmekle kalmamış, hedefe ulaşmak için gerekli olan pozitif beklentiyi yarattığını da kabul etmişlerdir (Tarhan: 2012: 5).

Pozitif psikolojinin temel yapılarından birisi olan umut teorisinin, teori ve araştırmaya dayanan tanımı, oldukça iyi tanınan klinik ve pozitif psikolog C. Rick Snyder tarafından yapılmıştır (Luthans ve Jensen, 2002: 306). Synder (1995: 355) umudu; kişinin hedefleri hakkında düşünmesi işlemi olarak tanımlaması yanında kişinin hedeflere yönelme (faaliyet), başarıya ve yollar bulma için sahip olduğu motivasyon olarak da tanımlamaktadır. Snyder (1991, 1995, 1999, 2002, 2009) bir hedef-belirleme sistemi bünyesinde, umuda ait üç ana, ilişkili element bulunduğunu önermektedir.

**1.Hedefler:** Beklentiler çerçevesinde benimsenen geniş tanıma göre amaç; “bir bireyin almak, yapmak, yaşamak, deneyimlemek veya yaratmak istediği her şeydir” (Snyder, 2002: 1061- 1062). Snyder (2002:250 )’e göre insan eylemleri hedefe yöneliktir ve üç önemli özelliği vardır. Birincisi insanların zihninde somut veya soyut olarak yer alabilir. İkincisi amaçlar zamana bağlı olarak kısa veya uzun vadeli değişiklik gösterebilir. Üçüncüsü de amaçlar değerli ve değersiz olarak

sınıflandırılabilir (Oruç, 2015: 30- 31).Umutlu düşüncenin arzu edilen amacı hedefdir. Hedef amaçları sürekli olarak düşüncelerimizdedir. Böylece biz çevremize etkili olarak tepki gösterebiliriz. Yüksek umuda sahip insanların açıkça kendi hedeflerini kavramsallaştırması ve düşük umuda sahip insanların kendi hedefleri hakkında daha tereddütlü olmaları ile hedefler umutlu düşüncede üstündür Bu gibi hedefler kısa dönem olabilir (örneğin, cümleyi bitirmek) veya çeşitli diğer alt-hedefler ile daha uzun dönem olabilirler (Snyder, 1995: 358).

**2.Temsil ve Yolları İnşa Etme veya Yenileştirme:** Yollar bileşeni, hedeflere karşılamak için başarılı planlar üretebilmek hissini belirtmektedir. Burada zaman kavramı ve bu zamanda nasıl hareket edildiği ön plana çıkmaktadır. Birey alternatif yolları belirlerken geçmiş, şimdi ve gelecek arasında bir yolculuk yapar. Bu yolculukta amaca ulaşmak için alternatif yolları hayal ederek bulmaya çalışır. Amaca yaklaştıkça bu yollar daha kesinleşir ve belirgin hale gelir (Oruç, 2015: 31).

Yol düşünceleri hedeflere giden bir veya daha fazla elverişli rotayı üretme yeteneğine ait algıları işletmeye başlar. Snyder (1995: 358- 359)'e göre temsil ve yolları yenileştirmek ve geliştirmek için;

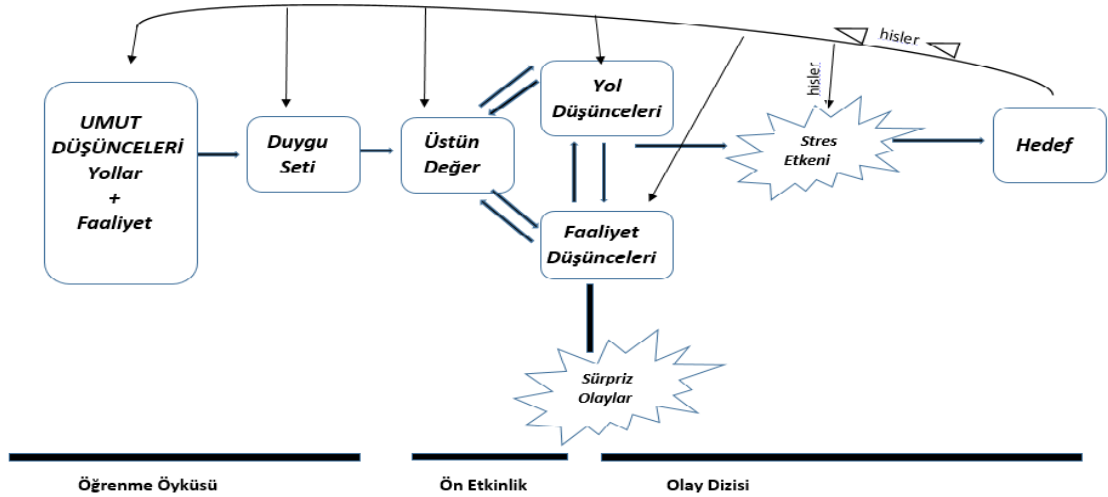
- Başarmak hakkında içsel konuşmayı öğrenmek,
- Yetenek eksikliğini değil, yanlış stratejiyi yansıttıkça karşılaşılan zorlukları düşünmek,
- Başarısızlıklar değil, mücadeleler gibi hedefler ve terslikleri düşünmek,
- Geçmiş başarıları hatırlamak,
- Diğer insanların nasıl başardıkları hakkındaki hikâyeleri duymak (örneğin, filmler, kasetler, kitaplar),
- Hedefler hakkında konuşabileceğiniz arkadaşlar kazanmak,
- Benzerini veya daha iyisini yapabileceğiniz rol modelleri bulmak (günlük kahramanlar düşündüğünüzden daha yakındır),
- Fiziksel olarak egzersiz yapmak (vücut ve akılın bağlantılı olduğunu tekrar

öğrenmek),

- Uygun yemek (yakıta ihtiyacınız olduğunuzu hatırlamak),
- Yeterli miktarda dinlenmek (sonraki aktif hedef-güdümlü sonuç için tekrar şarj olmak),
- Kendine gülmek (özellikle çıkmazda iken),
- Tekrar hedef belirlemek (kesin hedef tıkanıklığı karşısında sebat etmek temsil ve yolları söndürür),
- Daha büyük, uzun dönem hedeflere giden yoldaki küçük alt-hedef kazanımları için kendini ödüllendirmek,
- Özel yetenekler ve nasıl öğrenileceğini öğrenmek için kendini eğitmek gereklidir.

Snyder (2002:254) umut kavramı ile ilişkili elementleri ve birbirleriyle ilişkilerini şu şekilde şematize etmiştir.

**Şekil 1. Umut Teorisinde Yol Geçiş Hedef Yönelimli Düşünceleri İçeren İleri-İleri ve Geri-Geri Fonksiyonlarının Şematığı**



Kaynak: Snyder, 2002: 254

Snyder (2002: 359)'e göre insan; umut makinesini harekete geçirmek için kişinin hedefleri, temsil ve yollarının tümünün eş zamanlı olarak değişmesi gerektiği

bir ana bakıma gereksinim duymamaktadır. Sıklıkla, sadece bir bileşeni değiştirmek diğer bileşenlerdeki değişim için bir katalizör olarak hizmet verecektir. Örneğin, bir kişinin temsil ve yollar hissi yalnızca bir hedefi açıklamak yoluyla bulunabilir. Aynı şekilde, eğer bir kişi bir hedef için bilişsel olarak harekete geçirilmiş hale gelirse, çok geçmeden bu hedefi elde etmek ile ilgili yollar da bulunabilir. Veya eğer bir birey bir hedefe giden yollar hakkındaki bilme yetileri ile doluyorsa, bu hedefi takip etmek için gerekli bilişsel (ve fiziksel) enerji muhtemelen bulunabilir. Hedef belirleme ve temsil ve yollar bileşenleri arasındaki bu karşılıklı etkileşim birçok insanda mevcuttur. Böylece, insanlar hayatlarında şiddetli zorluklarla karşılaşsa bile, umut makinesini tekrar çalıştırma şansı sıklıkla olumludur (Snyder, 1995; 359).

Umudun temsil bileşeni planlanan veya arzu edilen etkiyi başarmak için gerekli iradeye sahip olmak olarak düşünülebilir. Snyder (1995; Snyder vd., 1996; Snyder, 2000)'in umut teorisinde “*irade olan yerde yolda vardır*” sözünün değiştirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Çünkü bazı insanların hem iradeye hem de yola sahip olurken bazı insanların ikisine aynı anda sahip olamadıklarını belirtmektedir. Umudun teorisine göre hedefler için hem faaliyet hem de yol olmadan, yüksek umut bilişsellikleri aktif değildir. Bu nedenle kendi başına ne faaliyet ne de yollar yüksek umut üretmek için yeterlidir.

Umudun; ulaşılabilir ve önemli amaçlar için mücadele etmenin enerjisidir. Umudun düzeyi yüksek olan insanlar, ulaşabilecekleri zorluk düzeyleri yüksek amaçlar belirlerler. Amaçları alt amaçlara bölerek gerçekleştirmeye çalışırlar. Bilişsel davranışçı terapistler bu durumda, bireyin eylemlilik düşüncelerini ve amacı gerçekleştirme yollarına yönelik düşüncelerini desteklemektedirler. Umudun ortaya çıkmasını sağlamak adına danışanlara moral verme, bütün terapilerde ortak noktalarındandır. Snyder'in umut modeli, iyimserlik düzeyimizi büyük ölçüde değiştirebileceğimizi önermektedir (Hefferon ve Boniwell, 2014: 108-109).

Umudun en nihayetinde bireylerin kendi sonuçlarını diğer insanların

karşılaştırmalı zararına kadar maksimize etmek için takip ettiklerinde zarar verici bir hal alır. Umut, bu bağlamda, bencil hedeflerin takibini körükleyebilir. İhtiyacımız olan, içinde birlikte yaşayan ve çalışan insanların destekleyici bir atmosferde etkileşim içinde bulunduğu, böylece hem bireylerin hem de kolektif hedeflerin karşılanabildiği çevrelerdir. Bu durum insanların, nerede ikamet ederse etsin, başarmak için gerekli temsil ve yollara sahip olduklarını giderek artan bir şekilde algılayabilecekleri anlamına gelmektedir (Snyder, 1995: 360).

#### **1. 4. 4. 1. 3. İyimserlik**

Pozitif psikolojik sermayenin 3. bileşeni olarak karşımıza iyimserlik kavramı çıkmaktadır. İyimserlik, pozitif örgütsel davranış hareketi içerisinde meydana gelen yeni bir kavram olmakla birlikte çok uzun yıllardan beri hem psikologlar hem de halk arasında bilinen ve tanınan bir kavramdır (Özkalp, 2009: 493, Akt, Kaya ve Zerenler, 2014: 31) Carver ve Scheier (2001: 40) iyimserliği mümkün olabilecek en iyi sonucun gerçekleşeceğini bekleme eğilimi olarak tanımlamıştır (Uğurlu Kara, 2014: 2; Bıyıkbeyi, 2015: 30). Genel kullanımıyla iyimser insan, başına iyi şeylerin gelmesini beklerken, kötümser insan, başına kötü şeylerin geleceğini düşünmektedir (Carver ve Scheier, 2002: 231).

Pozitif psikoloji gibi iyimserlik kavramı ile ilgili çalışmalar son yıllarda artmıştır. Bu konudaki çalışmalar Carver - Scheier ve Martin Seligman etrafında yoğunlaşmaktadır. Bu iki yaklaşımın önemli farkları olmasına karşın, her iki yaklaşım da, bireylerin davranış ve deneyimlerinin tahmin edilmesinde beklentilerin önemli rol oynadığını vurgulamaktadır (Çınar, 2011: 16). Her iki yaklaşımda da iyimserlik iyi sonuçların beklentisi, kötümserlik kötü sonuçların beklentisidir. İyimserlik ve kötümserliğe yönelik bu iki yaklaşım, her biri iyimserliğin ve kötümserliğin doğası ve işlevi üzerine ışık tutan kendi araştırma literatürüne yol açmıştır (Carver ve Scheier, 2002: 233).

İyimserlik ve kötümserlik pek çok farklı şekilde insanların yaşamlarını



etkilemektedir. Bu farklılıklar bireylerin problemlere ve zorluklara yaklaşma ve baş etme şeklini etkiler (Carver ve Scheier, 2002: 231). İyimserler başarısızlıkları duruma özgü ve geçici olarak açıklama eğilimi gösterirlerken, kötümser bireyler ise başarısızlıkları kendisinden kaynaklanan ve sonsuza kadar süren bir durum olarak açıklamaktadırlar (Bozkurt Yıldırım, 2014: 81). İyimserliğin yaşam kalitesi üzerinde de oldukça önemli etkisi bulunmaktadır. Yapılan birçok araştırmada gerek bedensel ve ruhsal sağlık, gerekse başarı ve performans açısından iyimserliğin olumlu sonuçlarından bahsedilmektedir (Bozkurt Yıldırım, 2014: 81). Yaşamı tehdit eden hastalıkları olan çok sayıdaki çalışmanın sonuçlarına göre, (AIDS gibi) iyimser kalanların semptomları daha sonra gösterdiklerini ve gerçekliği daha objektif bir şekilde karşılayan hastalardan daha uzun süre hayatta kaldıklarını ileri sürmektedir (Csikszentmihalyi ve Seligman, 2000: 10).

Bir takım çalışmalar, iyimserliğin, insanların stresle baş etmenin yanı sıra fiziksel refah üzerine olan etkisini araştırmışlardır. Örneğin, Reker ve Wong (1983) tarafından 2 yıl boyunca yaşlı kişiler üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda, daha önce iyimser olarak değerlendirilen kişilerin (karamsarlarla karşılaştırıldığında) iki yıllık takip sonunda daha az sayıda hastalık semptomu bildirdiği ve ayrıca bu kişilerin fiziksel, psikolojik ve refah yönünden karamsarlarla göre daha pozitif oldukları bulgulanmıştır (Scheier ve Carver, 1987: 173).

#### **1. 4. 4. 1. 4. Dayanıklılık**

Kobasa (1979) tarafından ortaya atılan dayanıklılık kavramı, bazı bireylerin diğerlerine göre içinde buldukları stresli ortamdan daha az etkileniyor olmalarını açıklayabilmek üzere ortaya çıkmıştır (Kaya ve Zerenler, 2014: 34). Pozitif psikolojik sermayenin son bileşeni dayanıklılık ilk zamanlarda yalnızca birkaç kişinin sahip olduğu olağanüstü, özel bir hediye olarak düşünülmüştür. Bu düşünce günümüzde ortadan kalkmış ve dayanıklılık kavramı daha sıradan bir hal almıştır. Dayanıklılık; bireylerin önemli değişim, olumsuzluk

ya da risklerle başarılı bir şekilde baş edebilme yeteneği olarak tanımlanabilir. Bu yetenek zaman içinde değişir ve gelişir (Luthans, 2002: 702).

Basit ancak doğru terimlerle dayanıklılık, terslik, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta pozitif değişim, ilerleme ve artan sorumluluk baskılarından geri sıçrama için olumlu psikolojik kapasitedir (Avey vd.,2009: 682; Luthans ve Youssef ,2004: 154).Dayanıklılık, bireysel ve çevresel koruma mekanizmalarının çalışmasını sağlar. Varlıkları güçlendirir ve bireyler içindeki veya çevresindeki risk faktörlerini azaltır (Luthans ve Youssef, 2004: 154).

Güven ve umut gibi, dayanıklılık kelimesi çok yaygın olarak kullanılır. Basitçe, öz-yeterlik ile dayanıklılık arasındaki ana fark, dayanıklılığın daha küçük bir alana sahip olma eğiliminde olması ve proaktif olmaktan ziyade reaktif olmasıdır. Dayanıklılık umut bileşenlerine oldukça benzemesine karşın tam olarak umut boyutunu içermez (Luthans, 2002: 702). Örgüt alanında son yapılan çalışmalar, dayanıklı kişilerin başarısızlık ve zorluklarla büyüdüklerini ileri sürmektedir. Bu zorluklardan sonra dayanıklı kişiler sadece eski hallerine değil daha da yüksek performans seviyelerine geri dönüyorlar ve yaşanan zorluklar hayatlarında değer ve anlam buluyor. Dayanıklılığın tanınmış üç unsuru şöyledir (Luthans ve Youssef, 2004: 154):

1. Gerçekliğin sadık bir şekilde kabulü,
2. Kuvvetle tutulan değerlerle takviye edilen, hayatın anlamlı olduğu konusunda derin bir inanç,
3. Önemli değişiklikleri doğaçlama ve uyarlayabilme becerisi.

Luthans ve Youssef (2004: 22)'e göre dayanıklılık, genetik olan ya da çok uzun soluklu değişimlerle elde edilebilecek olağan dışı, nadiren olan, gizemli bir yetenek olduğu anlamına gelmemelidir. Tam aksine dayanıklılık, yaşam boyu süren günlük yaşamın içinde olan kademeli olarak ilerleyen gelişimsel bir süreçtir (Keser, 2013: 78). Luthans vd. (2007:116- 120), dayanıklılığın gelişmesini sağlayan

bileşenleri ise şu şekilde ortaya koymuştur:

**1. Varlıklar:** Masten ve Reed (2002: 76), dayanıklılığı; "belirli bir sonuç kriterinde gelecekte olumlu bir sonuca ulaşmasını öngören bir grup bireyde ya da durumlarında ölçülebilir bir özellik" olarak tanımlarlar. Özellikle, bilişsel yetenekler, mizaç, olumlu benlik algıları, inanç, hayata olumlu bakış, duygusal istikrar, kendini düzenleme, mizah duygusu daha yüksek dayanıklılığa katkıda bulunabilecek potansiyel varlıklardır (Luthans ve Youssef, 2004:27; Luthans vd., 2007: 116-117; Keser, 2013: 79).

**2. Risk faktörleri:** Yıkıcı, zarar verici ve negatif etkilere neden olan faktörlerdir. Bu faktörler alkol ve benzeri ilaç bağımlılığı, travmaya maruz kalma ya da şiddet yaşama gibi yıkıcı ve işlevsiz faktörler olabileceği gibi, kötü sağlık, düşük eğitim ve işsizlik gibi daha az belirgin, kademeli ancak sonuçta zararlı risklerde olabilir. Luthans ve Youssef (2004: 27)'e göre, kişinin kendisini ya da çevresindeki insanları bu risklerden tamamen uzak tutması mümkün değildir. Dahası, zorlukların varlığı aslında gerekli ve psikolojik bir sermayedir, çok değerli büyüme ve kendini gerçekleştirme fırsatıdır. Düzgün tanımlanıp yönetilirse, riskleri aşmak için varlık kullanma sürecine, kişilerin memnuniyetsizliği aşmasına, yeni etki alanlarını keşfetmesine ve mevcut yeteneklerinden ve güçlü yönlerinden daha fazla yararlanmasına yardımcı olabilir (Luthans vd., 2007: 117-118).

**3.Değerler:** Dayanıklılığın yine bir diğer önemli bileşeni, kılavuzluk, şekillendirme ve tutarlılık sağlayan ve kişinin biliş, duygu ve eylemlerine anlam ifade eden temel değer sistemidir. Değerler ve inançlar, bireylerin kendilerini zor ve ezici olaylara karşı yükseltmelerine, ileride bakabilecekleri daha hoş bir geleceğe bağlamalarına yardımcı olur. Araştırmalar, şiddetli psikolojik ve fiziksel zorluklarla esneklik sağlamak için anlam sağlamak için değerler ve inançlar sağlama rolünü desteklemektedir. Bazı şahsiyetlerin neden, amaç veya misyona karşı derin inançları varken, bazı insanlarda bu inançların olmayışını görmek gerçekten şaşırtıcıdır. Böyle insanlara isyancılar, dini fanatikler veya vatanseverler diyebiliriz, ama sonuçta,

hepsinin olası canlarını daha yüksek bir amaca ulaştıracak bir şey konusunda derin bir inancı var. Aynı zamanda, bu güçlü inanç muhtemelen dayanıklılık seviyesini ve etkilenenlerinin düzeylerini artıracaktır (Luthans vd., 2007: 119-120). Bu üç faktörü etkileşimli ve sinerjik olarak birbirine bağlayan süreçlerin tanınması da dayanıklılık ile sonuçlanır (Luthans vd., 2007: 116).

Belli bileşenlerden oluşan psikolojik sermaye bu bileşenlerin bireylerde bulunma düzeylerinin yüksek olması durumunda pozitif anlamda performansa etkisi olacak, bireyin kendi potansiyelini fark etmesini sağlayarak kendini geliştirme fırsatı yaratan sistemli bir yaklaşım sunmaktadır. İzleyen performansını esas alan psikolojik sermaye yaklaşımı, durağan kalıcı özelliklere odaklanmadan yaşamın içinde olan deneyimlerle geliştirilebilen durumsallığı göz önünde bulunduran bir bakış açısı sunar (Keser, 2013: 80).

#### **1. 4. 5. Pozitif Psikolojik Sermaye Literatür**

2000' li yıllarda ortaya çıkan bir kavram olan psikolojik sermaye (Erkuş, 2013: 303; Kaya ve Zerenler, 2014: 21) kavramı ile ilgili çalışmalar özellikle son yıllarda artmıştır. Bu çalışmalardan bazıları derlenerek sunulmuştur.

##### **1. 4. 5. 1. Pozitif Psikolojik Sermaye Yurtdışı Literatür**

Psikolojik sermaye ile ilgili araştırmaların genel çerçevesine bakıldığında Erkmen ve Esen'in (2012) yapmış olduğu çalışma yurt içi ve yurt dışı ilgili araştırmalara ışık tutmaktadır. "Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi" başlıklı çalışmada dokuz yıllık zaman dilimi içerisinde, en çok 2010 ve 2011 yıllarında psikolojik sermaye ile ilgili çalışmalar yapıldığı, en çok Amerika'da ve özellikle eğitim sektöründe, üniversitelerde bu konu üzerine çalışıldığı ortaya çıkmıştır (Tösten, 2015: 48) Erkmen ve Esen (2012:98) tarafından taranan 49 yayında, psikolojik sermayenin en fazla ilişkisinin incelendiği değişkenler; iş tatmini, otantik liderlik (kendini bilme,

kendine güvenme, iyimser olma, ahlaklı davranma gibi özellikleri taşıyan liderlik tarzı), örgütsel vatandaşlık davranışı, iş performansı ve çalışan performansı, örgütsel bağlılık ve çalışanların sapkın davranışları olarak bulgulanmıştır (Erkmen ve Esen, 2012:98). Yapılan literatür taraması sonucu eskiden yeniye doğru göze çarpan çalışmalardan bazılarının sonuçları derlenerek sunulmuştur.

Goldsmith vd. (1997:815-829) psikolojik ve beşeri sermayenin ücret üzerindeki etkisini 2225 kişilik örneklem gurubu üzerinde araştırmışlardır. Araştırmada eğitim, görev, deneyim ve temel yetenek gibi 4 tane beşeri sermayenin ücret üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre ücret üzerinde en büyük pozitif etkiyi eğitim yaparken, en küçük pozitif etkiyi iş deneyiminin yaptığı bulgulanmıştır. Yine çalışmanın en dikkat çekici sonuçlarından birisi siyah ırkın beyaz ırktan daha az kazandığı sonucudur. Yine Goldsmith ve diğerlerinin 1998 yılında yaptıkları “ırk, bilişsel beceriler, psikolojik sermaye ve ücretler” başlıklı çalışmada da siyah ırkın beyazlardan daha az kazandıkları iddia edilmektedir. Yine bu çalışma da siyah işçilerin psikolojik sermaye düzeyleri beyaz işçilere nazaran daha düşük düzeyde bulgulanmıştır (Goldsmith vd., 1997: 815-829).

Luthans vd. tarafından 2006 (387- 393) yılında yapılan küçük müdahalelerle psikolojik sermaye geliştirme başlıklı makalede; kısa ve odaklanmış bir müdahalenin psikolojik sermayeyi artırabileceğini ve psikolojik sermayedeki %2’lik artışın gelirleri 10 dolardan fazla artırabileceğini belirtmiştir. 74 yönetici pozisyonunda bulunan mühendis üzerinde yapılan müdahale çalışması neticesinde bir yılda 73919 dolarlık bir artış hesaplanmıştır (Luthans vd., 2006 387-393).

Luthans ve Jensen (2005) tarafından hemşireler üzerinde yapılan psikolojik sermaye ve örgütsel görev bağlılığı ilişkisinin araştırıldığı ve 71 hemşire örneklemini üzerinde yapılan çalışmada; hemşirelerin pozitif psikoloji seviyeleri ile örgüt misyonuna bağlılıkları ve örgütte kalma niyetleri arasında pozitif anlamlı ilişki bulgulanmıştır (Luthans ve Jensen, 2005).

Luthans ve diğlerleri (2007)' nin pozitif psikolojik sermaye ve bileşenleri ile iş performansı ve iş memnuniyeti ilişkisini araştırdığı çalışmalarında hem pozitif psikolojik sermaye hem de bileşenleri ile iş performansı ve iş memnuniyeti arasında pozitif ilişki bulgulamışlardır (Luthans vd., 2007).

Pozitif psikolojik sermayenin refah üzerine etkisi araştırılmış ve pozitif ilişkiye rastlanmıştır (Avey vd., 2010; Luthans vd., 2013; Roche, Haar ve Luthans, 2014). Youssef ve Luthans'da 2015 yılında yayınladıkları "psikolojik sermaye ve refah" başlıklı makalelerinde psikolojik sermayenin refah üzerindeki olumlu etkisini konu etmişlerdir. 1526 çalışan üzerinde sorun çözme, yenilikçilik ve pozitif psikolojik sermaye ilişkisinin araştırıldığı çalışmada Luthans vd. (2011) pozitif yönde ilişki saptamıştır.

Duygusal işgücü ve tükenme üzerinde psikolojik sermayenin etkisinin araştırıldığı çalışma (Yin vd., 2016) psikolojik sermayenin pozitif gösterge kuralı algılamaları ile duygusal tükenme arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkileri hafiflettiğini ortaya koymaktadır. Psikolojik sermaye, aynı zamanda, derin hareket eden, ancak yüzeysel ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi de düzenler. Bu bulgular, psikolojik sermayenin genellikle duygu düzenleme sürecinde pozitif bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, psikolojik sermayenin çalışanların duygusal tükenişlerini azaltmasına rağmen, yüzeysel oyunculuk uygulayan yüksek psikolojik sermayeli çalışanların duygusal tükenme duygusu artabilir. Buna göre, çalışanlarının psikolojik sermayelerini arttırmak ve duygusal işçiliğin olumsuz etkilerini azaltmak isteyen kuruluşlar için öneriler sunulmaktadır (Yin vd., 2016).

ABD'de 166 yönetim lisans öğrencisi üzerinde 2016 yılında yapılan çalışmada (Monnot, 2016) temel psikolojik kaynakların örgütsel değişime etkisi araştırılmıştır. Çalışmada özellikle genel zihinsel yetenek, beş faktör modeli kişilik özellikleri ve psikolojik sermayenin direkt etkilerini ve psikolojik sermayenin arabuluculuk rolünü değişim ajanı performansı üzerinde test etmiştir. Sonuçlar, psikolojik sermayenin

performans ile pozitif korelasyona sahip olduğunu ve genel zihinsel yetenek ile performans arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini göstermiştir (Monnot, 2016) .

Cerovic ve Kvasic (2016) çalışanların psikolojik sermaye yönetimi başlıklı makalelerinde;

- Çalışanları ve yöneticileri psikolojik sermaye düzeylerine göre seçerek işe almak,
- Yönetici ve çalışanlar psikolojik sermaye girişimleri modeli tarafından sağlanan yönergeleri izlemesi,
- Liderleri, çalışanların psikolojik sermayelerini arttıran uygulamalarda eğiten otantik liderlik geliştirme müdahaleleri yapılması şeklinde önerilerde bulunmuşlardır.

2016 yılında yayınlanan bir diğer çalışmada (Baron ve Hmieleski, 2016) girişimcilerin stres düzeyleri ile psikolojik sermaye ilişkileri araştırılmıştır. Girişimcilerin hızlı değişim, öngörülemez ortamlar, iş yükü, aşırı yük, başkaları için kişisel sorumluluk gibi nedenlerle yüksek düzeyde strese maruz kaldıklarının vurgulandığı çalışmada, girişimcilerin nispeten düşük stres düzeylerinin, en azından kısmen, yüksek psikolojik sermayeden (öz-yeterlik, iyimserlik, umut ve esneklik kombinasyonu) kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Psikolojik sermaye, strese negatif olarak ilişkili bulunmuştur (Baron ve Hmieleski, 2016).

2016 (Barry vd., 2016) yılına ait bir diğer çalışma doktora öğrencileri (N=81) örneklemini kullanılarak yapılmıştır. Yıpranma düzeyi çok yüksek olan doktora öğrencilerinin dayanıklılık düzeylerini, performanslarını ve memnuniyetlerini artırmak için deneysel bir çalışma yürütülmüştür. Bu çalışmada günlük akıl sağlığı uygulamalarının psikolojik sıkıntıyı azaltıp azaltamayacağını ve güçlü ilişkileri olduğu bilinen psikolojik sermaye göstergelerini artırıp artırmadığını değerlendirmek için randomize bir şekilde incelenmiştir. Çalışmaya katılan doktora adaylarının çoğunluğu (% 70), toplantılarına katıldığını veya çoğunlukla çalışma programlarını

yerine getirdiklerini bildirmiş ve bu öğrencilerin, diğer öğrencilere kıyasla, psikolojik sermaye özelliklerini (umut, dayanıklılık, öz-yeterlik ve iyimserlik) önemli derecede daha fazla gördüklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların yarısı rasgele sekiz haftaya (bir ses kaynağı tarafından desteklenmektedir) günlük bir ihtimam uygulamasından oluşan bir müdahale için ayrıldı ve yarısı müdahale almadı. Bulgular, müdahaleye ayrılan öğrencilerin depresyon düzeyinde önemli ölçüde düşüş ve psikolojik sermaye özelliklerinde umut, dayanıklılık ve öz-yeterlik düzeylerinde önemli artışlar bulunduğuna işaret etmektedir (Barry vd., 2016).

Cinsiyet ile psikolojik sermaye ilişkisinin araştırıldığı Afrika'da yapılan çalışmada erkeklerin psikolojik sermaye düzeyleri kadınlardan daha yüksek seviyede tespit edilmiştir (Bernstein ve Volpe, 2016). Bu sonuç cinsiyet psikolojik sermaye ilişkisinin karşılaştırıldığı diğer çalışmalarla aynı doğrultudadır (Woodhill ve Samuels, 2004; Choi, 2004; Gianakos, 2000).

Örgütler için arzulanan çıktılar arasında olan çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatmini tutumları üzerine örgütsel psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılığın etkisinin test edildiği araştırma da (Ocak vd. , 2016) örneklem olarak Bosna'da görev yapan 215 Bosnalı öğretmen kullanılmıştır. Analiz sonucunda örgütsel psikolojik sermayenin sadece iyimserlik alt boyutunun iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etkilerinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

#### **1. 4. 5. 2. Pozitif Psikolojik Sermaye Yurt İçi Literatür**

Yurt içinde psikolojik sermayeyle ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında çalışmalarda psikolojik sermayenin iş tatminine, iş performansına ve iş doyumuna etkisi, örgütsel davranışlarla ve liderlik türleriyle ilişkisine bakıldığı, bunun yanında kuramsal incelemeler ve ölçek uyarlama çalışmalarına rastlandığı görülmüştür (Tösten, 2015: 48).

Yıldız ve Örucü tarafından (2016) İstanbul ilindeki 1141 sağlık çalışanı



üzerinde yapılan çalışmada, çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile demografik özellikleri karşılaştırılmıştır. Sağlık çalışanların pozitif psikolojik sermayeleri genel olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Cinsiyet açısından yapılan karşılaşmada, genel pozitif psikolojik sermaye düzeyi açısından erkek ve kadın sağlık çalışanları arasında anlamlı bir farklılık belirlenemezken, yaş, eğitim, meslek, iş deneyimi ve kurumda çalışma yılı değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlılığa rastlanmıştır (Yıldız ve Örucü, 2016).

Öğretmenlerin sahip oldukları psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinin tespit edilmesi amaçlayan çalışmanın örneklemini, Hatay'ın Kırıkhan ilçesinde bulunan okullarda 2014–2015 eğitim-öğretim yılında görev yapmakta olan öğretmenler arasından yansız olarak seçilmiş 27 okulda çalışan 302 öğretmen oluşturmaktadır. Nicel bulgulara göre, psikolojik sermaye öğretmenin işten ayrılma niyetini negatif şekilde etkilemektedir. Nitel bulgular, nicel bulguların aksine sahip olunan psikolojik sermayenin öğretmenlerin işten ayrılma niyetlerini arttırabileceğini ya da nicel bulgulara paralel olarak azaltabileceğini göstermektedir. Nitel bulgulara göre, bazı öğretmenler sahip olunan psikolojik sermayenin işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde, büyük kısmı ise olumsuz yönde etkileyeceğini düşünmektedirler (Töremen ve Demir, 2016).

Psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutları olan iyimserlik, umut, psikolojik dayanıklılık ve öz-yeterliliğin, girişimcilik eğilimi üzerindeki etkisi Özdemir ve Özgüner (2016) tarafından test edilmiştir. Bu kapsamda örneklem grubu olarak Adıyaman Üniversitesi Besni Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören ve girişimcilik dersi alıp başarılı olmuş 300 öğrenci üzerin kullanılmıştır. Sonuçlar psikolojik sermayenin umut ve öz-yeterlilik alt boyutlarının girişimcilik eğilimi üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur (Özdemir ve Özgüner, 2016).

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir diğer (Köktaş ve Karacaoğlu, 2016) çalışmada pozitif psikolojik sermayenin bileşenleri olan, psikolojik dayanıklılık,

psikolojik iyi olma ve iyimserlik ilişkisinin hastane çalışanları üzerinde etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örnekleminde Ankara İli Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan, doktor, hemşire, tekniker/teknisyen, laborant, hasta bakıcıdan oluşmaktadır. Çalışmaya 515 kişi katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin ortalamanın üzerinde, psikolojik iyi olma seviyelerinin kısmen yüksek, iyimserlik yönünden ise orta derecede olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların psikolojik dayanıklılığının psikolojik iyi olma düzeylerini pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği, iyimserliğin ise bu ilişkide kısmi aracı değişken rolünü oynadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Beğenirbaş ve Turgut tarafından (2016), çalışanların çalışma ortamında içinde buldukları psikolojilerinin, onların işe karşı tutumlarında, yeni fikir veya davranışları örgüt yararına ortaya koyarak performanslarının artmasında önemli bir etken olup olmadığının araştırılması amacıyla, Ankara'da bulunan özel ve kamu savunma sektöründe görev yapan 189 katılımcıya anket yapılmıştır. Psikolojik sermaye boyutlarının yenilikçi davranış ile iş performansı üzerinde önemli pozitif etkilere sahip olduğu çalışma sonucunda bulgulanmıştır.

Psikolojik sermayenin çalışan performansı üzerindeki etkisinin araştırıldığı çalışmada psikolojik sermaye ile çalışan performansı arasında orta düzeyde, pozitif anlamlı ilişkiye rastlanmıştır (Korkmazer vd., 2016).

Aday kamu denetçilerinin, kişiliği ve modifiye ve karakter geliştirilebilir psikolojik sermaye kontrol odağının etkisini araştırıldığı çalışma (Erdem vd., 2016)'da psikolojik sermaye ile duygusal istikrar ve uyumluluk arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Dahası, iç kontrol odağının psikolojik sermayeyi olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği bulunmuştur.

Taştan (2016)'ın çalışmasında örgütlerde yaratıcılık ve pozitif psikolojik sermaye konuları çerçevesinde, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık

olarak belirlenmiş olan psikolojik sermaye değişkenlerinin çalışanlardaki yaratıcı performans davranışları ile ilişkili olabileceği varsayımı üzerinde odaklanmıştır. Çalışmanın örnekleminde Türkiye’de beyaz eşya sektöründe faaliyette bulunan ve yapılan çeşitli araştırmalara göre, yenilikçi ve yüksek performanslı kurum olarak nitelendirilmiş olan büyük ölçekli bir firma çalışanlarında araştırma gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, psikolojik sermaye bütün değişkeninin ve dört alt değişkeninin çalışanlarda yaratıcı performans davranışı ile pozitif ve anlamlı ilişkilere sahip olduğu ve yaratıcı performans davranışını açıklamada anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Yetgin (2016) çalışmasında psikolojik sermaye boyutları ve destekleyici örgüt kültürünün otantik liderlik boyutları üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın örneklemini Ankara’da bir kamu kurumunda çalışan 262 çalışan oluşturmuştur. Araştırmada, psikolojik sermaye ve destekleyici örgüt kültürünün otantik liderlik üzerine önemli bir etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

## 2. BÖLÜM

### ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bir işletme için en önemli unsur olan, üstün nitelikli iş görenden zorlamalarla verim alınamayacağı bir gerçektir. Herhangi bir talimata dayalı olmadan sorumluluklarını yerine getiren gönülden çalışan, takım çalışması konusunda özverili çalışanlar, görev tanımında yer alan ve sadece kendilerine verilen görevleri, yapan iş görenlere göre daha verimli çalışmaktadır. Söz konusu iş gören davranışı literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak kavramsallaştırılmıştır (Bedük, 2011: 71).

Dennis W. Orrgan'ın Thomas S. Bateman örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı ilk kez performans ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi irdeledikleri ve 1983 yılında yayınladıkları “Job Satisfaction and the Good Soldier : The Relation Between Affect and Employee Citizenship” başlıklı çalışmada ortaya atmışlardır (Bateman ve Organ, 1983: 588). Organ (1997: 86) örgütsel vatandaşlık davranışını, “resmi yeniden düzenleme sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanımlanmayan ve organizasyonun etkin işleyişini teşvik etmeyen, isteğe bağlı, bireysel davranış” olarak tanımlamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın görev tanımda olmayan ekstra rol davranışdır ve resmi sistem tarafından yapılmadığı için herhangi bir ödülle ödüllendirilmez (Organ, 1997: 85).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk kez Bateman ve Organ (1983) tarafından ortaya atılsa da kavramın öncülleri daha eskilere dayanmaktadır. Barnard'ın 1938 yılında yapmış olduğu çalışmasında aslında ÖVD'nin ilk temellerini atılmıştır. Barnard örgüt analizlerini “işbirlikçi çabaların birlikteliği” olarak tasarlamıştır ve bu çalışmasında bireylerin örgüt faaliyetlerine katkılarında gönüllü olmalarının altını çizmiştir. Çeşitli yapıcı hareketlerin meydana getirdiği zihinsel eğilimler olarak tanımladığı bu gönüllülüğün, etkinlik, yetenek ya da kişisel

katılımdan farklı bir durum olduğuna dikkat çekmiştir (Organ ve Konovsky, 1989: 157). Barnard'ın çalışmalarının çıkış noktasını Hawthorne çalışmalarından elde ettiği sonuçlar oluşturmuştur (Organ ve Paine, 1999: 11). Barnard bu çalışmasında kuruluşu sorunsuz bir şekilde yürütmek için bilgi paylaşımında, örgüt üyeleri arasındaki işbirliğine ihtiyaç duyulduğuna değinmiştir (Borman, 2004: 238). Barnard'dan sonra Katz 1964 yılında davranışların organizasyonel işleyiş için yararlı olduğuna vurgu yapmış (Borman, 2004: 238) ve işleyen bir organizasyon için gerekli olan üç temel davranış türünü tespit etmiştir. Bunlar (Smith vd., 1983: 653);

1. İnsanlar sisteme girmeye ve kalmaya teşvik edilmelidir.
2. Belirli bir rol gereklerini güvenilir bir biçimde yerine getirmelidirler.
3. Rol reçetelerinin ötesine geçen yenilikçi ve kendiliğinden bir faaliyet olmalıdır.

Aynı makalede Katz ve Kahn (1964), örgütsel performansı belirli bir iş için önceden reçete edilemeyen veya öngörülmemen üst rol davranışına bağladığını belirtmektedir. Bu davranışlar kişinin görev kavramı içinde doğrudan yer almazlar ancak organizasyonunun faydasına olan davranışlardır. Bu davranışlara örnek olarak; meslektaşlarına mesleğe ilişkin bir sorunda yardım etmek, geçici dayatmalara şikâyet olmaksızın müsamaha göstermek, çalışma alanını temiz ve düzgün tutmaya yardımcı olmak, çalışma birimi veya yöneticisi hakkında zamanında ve yapıcı şeyler yapmak gibi davranışlar verilebilir. Daha iyi bir terim olmadığı için Katz ve Kahn bu davranışlara vatandaşlık davranışı demişlerdir (Bateman ve Organ,1983: 588).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının tanımları pek çok yazar tarafından benzer esaslara değinerek yapılmıştır. Organ (1988:4) tanımlamayı, “resmi ödül sistemi tarafından doğrudan yada açıkça açıklanmayan örgütün tüm fonksiyonlarının verimli bir şekilde ilerlemesine yardımcı olan gönüllü birey davranışıdır” şeklinde yaparken, Özler (2012: 103) örgütsel vatandaşlık davranışını, “bireylerin herhangi bir karşılık ve ödül beklemezsin sergiledikleri ve yerine getirilmediği zaman cezayla karşılık bulmayan, iş ve görev tanımlarında belirtilmeyen ve biçimsel

rollerin dışında kalan, çalışanların kendilerinden beklenilenden çok daha fazlasını ortaya koymak için ekstra çaba gösterdikleri ve sonuçları itibariyle çalışana ve örgüte olumlu katkılar sağlayan davranışlar” olarak ifade etmektedir.

Borman (2004: 238) ise ÖVD’yi ana faaliyetler ile doğrudan ilişkili olmayan ancak başarılması gereken görevler için katalizör görevi gören örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı destekleyen davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu tür davranışlar, resmi olarak olmayan görevleri yerine getirme konusunda gönüllü olmayı içerir. Görevleri başarıyla tamamlamak için gerektiğinde ekstra gayret göstermek, yardım etmek ve diğer insanlarla iş birliği yapmak, kişisel olarak rahatsızlık verici olsalar bile makul örgüt kurallarını ve usullerini izleyerek desteklemek ve örgütsel amaçları savunmak bu tür davranışlara örnek olarak verilebilir (Borman,2004: 238).

Acar (2013:195)’da benzer bir tanımla örgütsel vatandaşlık davranışını, gönüllü olarak yapılan ve örgütün sosyal ortamının kalitesini artırarak örgüt etkinliğine dolaylı olarak katkıda bulunan davranışlar olarak tanımlamıştır.

Sabuncuoğlu ve Tüz (2008: 353- 354)’e göre örgütsel vatandaşlık davranışı, bilinen davranış kavramından daha ileri düzeyde görev bilincini çağırır. Çalışan davranışları örgüt üyelerinin organizasyon içindeki görev ve etkinlikleri kapsamına girmezken, ÖVD organizasyonu zarar verici ve istenmeyen davranışlardan koruma, çalışan önerilerini kabul etme, çalışanların yetenek ve hünelerlerini geliştirme, etkin ve yaygın bir iletişim ağı kurma gibi eylemleri bünyesinde taşır. Ancak bu davranışlar organizasyondaki bütün üyelerin katılımını gerektir. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı organizasyonun, genel anlamdaki performansı ile büyük ölçüde bağlantılıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 353- 354).

Organ (1997: 86)’a göre ÖVD’ nin üç temel özelliği olduğu görülmektedir. Bunlar;

1. Kişinin görev tanımında olmaması

2. Gönüllü yapılması
3. Yapılmaması halinde herhangi bir ceza gerektirmemesi

Bu bağlamda ÖVD' ye ilişkin yapılan tanımların ortak noktası, bu davranışların örgütte isteğe bağlı ve gönüllülük esasına dayalı olarak sergilenen rol fazlası davranışlar olarak görülmesi ve bunların örgütsel etkililiğe katkıda bulunmasıdır (Sezgin, 2005:319; Arlı, 2011: 13).

Bireyin samimi duygularla ve isteyerek yaptığı ÖVD' nin altında herhangi bir dışsal ödül beklentisi yatmaz. Örneğin, bir işgören, kendisinden böyle bir şeyi yapması istenmediği halde, iş çıkışında uzun süre ofisinde kalarak elindeki işi tamamlamaya çalışıyorsa ya da kendi resmi iş tanımının bir parçası olmadığı halde, işini yapmakta zorluk çeken bir mesai arkadaşına yardım ediyorsa, bu işgörenin örgütsel vatandaşlık davranışında bulunduğu söylenebilir(Sezgin, 2005: 319-320).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgüt tarafından belirlenmesede, örgütsel başarının anahtarı olarak kabul edilmektedir (Sezgin, 2005: 325). Formal sistem tarafından belirlenen davranışlar olmadığı için ödüllendirilmeyen örgütsel vatandaşlık davranışları, beklenen odur ki zaman içinde kabul ve takdir görerek örgüt tarafından ödüllendirilebilir hale gelecektir. Bunun nedeni örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyi yüksek çalışanlar, yöneticiler ve diğer iş arkadaşları üzerinde olumlu bir izlenim oluşturarak, daha fazla ücret ya da terfi elde etme şansına diğer örgüt üyelerine kıyasla daha yakın olacaktır (Organ, 1997: 87- 88). ÖVD, çalışanların gönüllü ve kendi isteklerine bağlı sergiledikleri, davranışlar olarak görülse de, örgütün resmi görev tanımlarında da böyle davranışların sergilenmesi gerektiği ya da bu tür rol fazlası davranışların ödüllendirileceği belirtilebilir (Sezgin, 2005: 321).

ÖVD tüm tanımlamalarda da belirtildiği üzere kişinin kendi rol tanımında olmayan davranışlar olduğuna göre şu soru akla gelmektedir. Acaba görev performansı ile ÖVD performansını birbirinden ayırmak mümkün müdür? Borman

(2004:238) bu sorunun cevabını “görev ve vatandaşlık performansı arasında en az iki önemli ayrım vardır. Birincisi, görev faaliyetleri genellikle farklı işler için farklıdır, oysa vatandaşlık faaliyetleri işlerde benzerdir. Gönüllülük, ısrarcı olma, başkalarına yardım etme ve diğer vatandaşlık davranışları çoğu iş için değilse de çoğu için önemlidir. İkinci olarak, insanların bilgi, beceri ve yetenekleri tipik olarak görev performans düzeylerini öngörür” şeklinde yanıtlamıştır (Borman, 2004: 238).

ÖVD sadece çalışma arkadaşlarına yardım etme, gönüllülük, yenilikçilik, işi zamanında yapma gibi olumlu davranışları içermez. Aynı zamanda iş arkadaşlarıyla gereksiz yere tartışma, hata bulma ve yakınma gibi arzulanmayan davranışları gerçekleştirmekten kaçınmayı da içerir (Bedük, 2010: 205). ÖVD sergileme düzeyi farklı örgütlerde ya da aynı örgüt içinde bireylerde farklı olabilir. Bu ÖVD sergileme farklılığının nedenini Gürbüz (2006: 54) şu şekilde özetlenmiştir:

- Örgüt çalışanları, çalışma ortamında mevcut uygulama ve süreçlerden tatmin, üstlerinden adalet ve eşitlik algıladıklarında, örgüte ve yöneticilerine karşı olumlu tutum geliştirecek ve bunun sonucunda ÖVD sergileyebilecektir.
- Çalışan ortaya koyacağı olumlu ve gönüllü davranışların ileride karşılıksız kalmayacağı, kariyer evreleri boyunca bir şekilde sergilediği ÖVD’ nın kendine çeşitli ödül ve terfi getireceğine inanırsa yine ÖVD sergileyebilecektir.
- Psikolojik sözleşme gereği çalışanlar örgütte olumlu ilişki kurar ve örgütün yararına davranış sergilerler. Bu davranışlar örgütsel sadakat, amirlerine itaat ve işbirliğine yönelik davranışlardan olabilecektir. Dolayısıyla, eğer iş gören yüksek katılım seviyesine sahipse ve psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılıyorsa yüksek seviyede bir ÖVD sergilemesi beklenebilir.
- Birey iş tanımını tam olarak bilmiyorsa veya ÖVD’ yi iş tanımlarında yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklardan biri olarak görüyorsa ÖVD’ de de bulunabilecektir
- Birey sergileyeceği sonucunda sosyal onay alarak kendini kabul ettireceğine inanırsa yine ÖVD gösterebilecektir.



- Çalışan sahip olduğu kültür, değer yargıları ve inançlardan dolayı içinden geldiği için, karşılıksız olarak iyilik amacıyla ÖVD sergilemek isteyebilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları örgüte pek çok fayda sağlamaktadır. Çalışanların sık sık örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediği kurumlarda eş güdüm, iletişim ve çatışma yönetimine daha az kaynak sarf edilir. Bunların yerine, örgüt kaynakları daha üretken hedeflere yönlendirilir. Ayrıca bu tip davranışların yaygın olduğu örgütlerde müşfik, insancıl, destekleyici bir kurum atmosferi oluşur. Bu ortam, çalışanların kuruma ve birbirlerine olan bağlılığını güçlendirerek çalışan devrini azaltır. Aynı zamanda, örgütü istihdam açısından daha cazip hâle getirerek yetkin iş gücünün kuruma kazandırılması kolaylaşır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdiği kurumlar beklenmedik durumlar karşısında daha esnektirler. Bu tip kurumlar çevresel krizlere rağmen, istikrarlı bir performans sergilerler. Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapılan çalışmalar bu davranışların çalışan verimliliğini, kurum kârlılığını ve müşteri memnuniyetini artırdığını, maliyetleri ise azalttığını göstermektedir (Akt: Acar, 2013: 193).

Örgütlerde önemi ortaya konulan ÖVD, gelecekte de önemli olmaya devam edecektir (Borman, 2004:240). Çağdaş dört eğilim ÖVD' nin gelecek de devam edeceğinin göstergesidir. Bu eğilimlerden birincisi, küresel rekabet, gerekli çaba seviyesini yükseltmeye devam ettiğinde organizasyon üyeleri, vatandaşlık performansı, özellikle örgütsel destek ve vicdani inisiyatif giderek daha da önem kazanacaktır. İkincisi, takım temelli kuruluşlar daha popüler hale geldiğinde, vatandaşlığın kişisel destek bileşenine duyulan ihtiyaç artacaktır. Üçüncüsü, küçülme uyarlanabilirliği ve ekstra gayret göstermek için daha istekli olmaya devam ederek vatandaşlık performansı ve özellikle vicdani girişime ihtiyaç duyulacaktır. Ve son olarak, müşteri hizmetleri ve müşteri memnuniyeti giderek daha fazla vurgulanmaya başlandığında, vatandaşlık performansının üç boyutu da daha önemli olacaktır (Borman, 2004: 240).

## 2. 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışı çok geniş bir kavramdır ve hangi davranışların bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiği farklı yazarlarca farklı şekillerde ele alınmıştır. Örneğin Borman ve Motowidlo (1993), bir kişinin resmi çalışmasının ötesinde faaliyetler için gönüllü olmak da dâhil olmak üzere, beş bağlamsal davranış kategorisini sıralamıştır. Bunlar;

1. Beklentileri, önemli görev gereksinimlerini tamamlama
2. Başkalarına yardım etme
3. Kuralları takip etme
4. Uygun olmayan durumlarda dahi öngörülen prosedürleri takip etme
5. Örgüt hedeflerini açıkça savunma (Organ, 1997: 90)

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının ortaya çıkışından bu güne kavramı oluşturan bileşenlerinde çeşitli değişimler yaşanmıştır. Yaşanan ve dönem dönem genel kabul görmüş önemli değişiklikler Tablo 6'da özet olarak görülmektedir (Acar, 2006: 6).

**Tablo 6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bileşenlerinin Tarihsel Özeti**

| Organ (1988; 1990)   | Graham (1991)     | George& Brief (1992)                         | Moorman & Blakely (1995) | Podsakoff vd. (2000)        |
|--|-------------------|--|--------------------------|-----------------------------|
| -Diğerlerinin düşünme<br>-Nezaket tabanlı bilgilendirme<br>-Destekleme<br>-Barışı koruma |                   | -Çalışma arkadaşlarına yardım                | -Kişiler arası yardım    | -Yardım davranışı           |
| -Gönüllülük ve centilmenlik  |                   | -Diğerlerine yardım etme ve birlikte çalışma |                          | -Gönüllülük ve centilmenlik |
|  | -Örgütsel sadakat | -İyi niyetin yayılması                       | -Sadakatin artışı        | -Örgütsel sadakat           |
|  | -Örgütsel İtaat   |  |                          | -Örgütsel kabullenme        |
| -İleri görev bilinci   |                   | -Yapıcı önerilerde                           | -Personel çalışkanlığı   | -Bireysel İnisiyatif        |

|                                  |  |                     |                      |                                  |
|----------------------------------|--|---------------------|----------------------|----------------------------------|
|                                  |  | bulunma             | -Bireysel inisiyatif |                                  |
| -Örgütün gelişimine destek verme |  | -Örgütü koruma      |                      | -Örgütün gelişimine destek verme |
|                                  |  | -Kendini geliştirme |                      | -Bireysel Gelişim                |

Kaynak: Acar, 2006: 6

Tablo 6’da görüldüğü üzere pek çok benzer davranış şekli pek çok yazar tarafından ÖVD kavramının içine dahil edilmiştir. Ancak ÖVD kavramı Organ (1988: 25) tarafından ortaya atılan;

1. Özgecilik(altruizm)
2. Nezaket (courtesy)
3. Vicdanlılık(conscientiousness)
4. Sivil Erdem (civic virtue)
5. Centilmenlik (sportmanship) boyutlarıyla özdeşleşmiştir (Organ, 1988: 25).

**2. 1. 1. Özgecilik:** ÖVD’nin bu boyutu literatürde; alturizm, fedakârlık, diğerlerini düşünme, diğerkâmlık ve özgecilik olarak da ifade edilmektedir (Özler, 2012: 107). Özgecilik, çalışma ortamında yardım ihtiyacı olan bir başka çalışana doğrudan ve bilerek yardım etmeyi amaçlayan davranışlarda bulunulmasıdır. Yeni işe başlayan kişileri yönlendirmek, ağır işi olan insanlara yardım etmek özgeciliğe örnek olarak gösterilen davranışlardır (Smith vd.,1983:657).Özgecilik Bedük (2011:88) tarafından “örgütteki işgörenlerin belirgin olarak uzman iş görenlere (ustabaşılara) ve diğer iş görenlere yardım ederek onların performanslarını arttırmaya yönelik davranışlar” olarak tanımlanmıştır (Bedük, 2011: 88). Podsakoff ve Mackenzie(1993: 351) ise özgeciliği; işle ilgili problemlere sahip başka bir kişiye yardımcı olmayı amaçlayan (satış stratejilerini paylaşma, gönüllü olarak yeni satış görevlilerini yönlendirmeye yardımcı olma vb.) gönüllü eylemler olarak tanımlamışlardır. İşin gerektirdiği başarıyı gösteremeyen ya da işinde zorlanan bir işgörene yardımcı olma davranışı özgecilik boyutunda öne çıkmaktadır (Sezgin, 2005: 323). Özgeciliğe daha

deneyimli çalışanlar gönüllü olarak yeni iş arkadaşlarının "işleri öğrenmelerine" yardım ederken, yeni çalışanların daha hızlı üretken çalışanlar haline gelmesine ve böylece çalışma grubunun veya birimin verimliliğini arttırmasına yardımcı olmaktadır. Benzer şekilde, zamanla, davranışa yardımcı olmak, en iyi uygulamaların bir çalışma birimi veya grup boyunca yayılmasına olanak yaratabilir. Çalışanlar çalıştıklarında yönetim verimliliği de artabilir Örneğin, işle ilgili sorunlarla birbirlerine yardım eden çalışanlar, yöneticinin stratejik planlama, iş süreçlerinin iyileştirilmesi, değerli kaynakların güvence altına alınması gibi verimli görevlerde daha fazla zaman harcamasına izin verir (Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 135).

**2. 1. 2. Nezaket:** Nezaket ÖVD' nin bireyler arası davranışlarından ikincisidir. Daha çok gelecek odaklı davranışlar olan nezaket, ve herhangi bir problemin oluşumunu önlemeye çalışmak ya da problemin oluşumunu hafifletmek için tedbir almak bu davranışın kapsamı içerisindedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 358). Nezaket, başkalarını, karar verebilecek kararlar ve eylemlerden haberdar ederek ve yararlı bulabilecek kişilere bilgi aktararak, sorunları önlemeyi içerir (Schnake, 2003:285). Nezaket önceden bildirimler, hatırlatmalar ve uygun bilgilerin iletilmesi ile sorunların önlenmesine yardımcı olur ve zamanın yapıcı kullanımını kolaylaştırır (Dipaola, 2005: 36). Nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu ile çalışanlar arasındaki bilgi alışverişi güçlenmekte ve bilgi örgüt içerisindeki herkesle etkili bir şekilde paylaşılmaktadır (Özler, 2012: 111). Başkasının, onları planlamayı bilmeleri gereken birine önceden bildirimde bulunarak, onları etkileyecek eylemlere başlamadan önce insanlarla temas kuran bir meseleyi önlemesine yardımcı olan bu öngörü jestlerini bütünüyle içine alır (Podsakoff vd., 2000: 518). Bu davranışlarla ilgili; kişinin iş yerinde fotokopi, faks, yazıcı veya herhangi bir aracı kendisinden sonra bir başkasının da kullanabileceğini düşünerek hareket etmesi; olumsuz bir durumu fark ettiği anda diğer çalışanlara veya ilgililere bildirmesi, satış departmanındaki bir çalışanın işleme aldığı bir siparişe ilgili üretim departmanını

bilgilendirmesi şeklinde örnekler verilmektedir (Kulaklıoğlu, 2009: 25).

**2. 1. 3. Vicdanlılık:** Vicdanlılık genelleştirilmiş uyumdur, bu daha kişisel olmayan bir vicdanlılıktır: Organizasyonun gerektirdiği minimum rolün üzerindeki isteğe bağlı davranışı ifade eder. Herhangi bir kişi için değil, kendi iyiliği için "doğru ve uygun" şeyler yapmaktır. Zamanın kullanımında vicdan azabı, bu boyutun özelliklerinden biridir. Zamanın verimli kullanılması ve minimum beklentilerin ötesine geçilmesi gibi sonuçlarıyla bireyin ve grubun verimliliğini artırır. Gönüllü olarak ekstra çalışmak, asla kuralları çiğnememek, yaptığı işin hakkını vermek vicdanlılık boyutunu temsil eden örnek davranışlardır (Dipaola, 2005: 36; Bedük, 2010: 206). Vicdanlılık boyutu ile örgüt içerisinde işlerin düzenli ve sistemli bir şekilde yürütülmesi mümkün olabilecek, bu da örgütsel etkililiğe katkı sağlayacaktır (Özler, 2012: 109).

**2. 1. 4. Sivil Erdem:** ÖVD üzerinde çalışma yapan araştırmacıların çoğu tarafından benimsenen sivil erdem boyutu, literatürde örgütün gelişimine destek verme olarak da ifade edilmektedir (Özler, 2012: 111). Toplumsal erdem, bir bütün olarak organizasyona makro düzeyde bir ilgi veya taahhüttür. Kişinin kendi çıkarları pahasına bile olsa örgüt için en iyi çıkarları gözetmesidir. Toplantılara katılmak, politika tartışmalarına katılmak, örgütün hangi stratejiyi izlemesi gerektiği konusunda düşüncelerini ifade etmek gibi yönetimine aktif bir şekilde katılma istekliliğinde gösterilebileceği gibi, organizasyonu etkileyebilecek endüstrideki değişiklikleri takip etmek, yangın tehlikelerini veya şüpheli faaliyetleri bildirmek, kapıları kilitlemek gibi organizasyon için tehdit ve fırsatlar izlemek şeklindeki davranışlar sivil erdem davranışlarıdır. Bu davranışlar, bir kişinin vatandaşların bir ülkenin üyeleri gibi aynı şekilde daha büyük bir bütünün parçası olma bilincini ve bunun gerektirdiği sorumlulukları kabul ettiğini yansıtır (Podsakoff vd., 2000: 525).

**2. 1. 5. Centilmenlik:** Bir diğer örgütsel vatandaşlık davranışı bileşeni centilmenliktir. Bateman ve Organ (1983) tarafından tanımlanan bu bileşen (Bedük,

2011: 91), alışanların işe ve örgüt kültürüne ilişkin olumlu bir bakış açısı benimsemeleri ve karşılaşılan sorunları aşarak, istekli bir şekilde çalışmaları anlamına gelir (Sezgin, 2005: 24). Sportmenlik olarak da adlandırılan bu davranışlar, örgüt üyelerinin huzursuzlukla ve gerginlikle sonuçlanabilecek davranışlardan kaçınmalarını, bireylerarası ilişkilerde birbirlerine karşı saygılı olmalarını ve olumsuzluklar karşısında sknetle hareket etmelerini gerektirmektedir. Bu açıdan bakıldığında centilmenlik davranışlarını, olumsuzlukların yaşanmasına fırsat vermeden gösterilen centilmence davranışlar ve olumsuzluklar meydana geldikten sonra sorunların bytlmeyerek sonlandırılmaya çalışıldığı centilmence davranışlar olmak üzere iki farklı şekilde değerlendirmek mümkündür (Kulaklıoğlu, 2009: 27).

## **2. 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Literatür**

Örgütsel vatandaşlık davranışı (VD), 1980'li yıllarda örgütsel araştırmalara konu olmaya başlamıştır (Basım ve şeşen, 2010: 84). Bu çalışmalardan bazıları derlenerek sunulmuştur.

### **2. 2. 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yurt Dışı Literatür**

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ilk araştırmalar, Smith, Organ ve Near (1983) ile Bateman ve Organ (1983)' in yaptığı araştırmalar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu araştırmalar sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının temelinde iş tatmini olduğu ortaya konulmuştur (Özdevecioğlu, 2003: 118). Organ ve Ryan (1995) bu araştırmalardan 12 yıl sonra Organ ve Ryan (1995) yine iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının temelinde yattığını raporlamışlardır.

Takip eden yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışının kişilikle olan ilgisi Organ (1990), Organ ve Lingl (1995) ve Penner vd. (1997) tarafından araştırılarak örgütsel vatandaşlık davranışının belirleyicileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

ÖVD'nin örgütsel bağlılıkla ilişkisi yabancı literatürde yine pek çok araştırmacı tarafından araştırılmıştır (Zeinabadi ve Salehi,2011; Mamman vd., 2012,

Bogler ve Somec, 2004; Schappe,1998;Bragger vd., 2005; Williams ve Anderson, 1991;Ioannidou vd.,2016; Harwiki, 2016 ). Ve bu çalışmaların çoğunda da örgütsel bağlılıkla örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişkiye rastlanmıştır.

Bragger vd. (2005)' nin yaptıkları araştırma iş-aile kültürü, iş-aile çatışması, örgütsel bağlılık, iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi inceleme amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde; örgütsel vatandaşlık davranışının iş aile çatışması ile negatif, iş aile kültürü ve örgütsel bağlılıkla pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Bogler ve Somech (2004) güçlendirme, profesyonel-örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada 983 öğretmenden oluşan bir örneklem kullanılmıştır. Araştırmada bulgularında öğretmenlerin güçlendirme düzeyleri ile profesyonel-örgütsel bağlılıkları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişkili olduğu saptanmıştır.

ÖVD' nin liderlik ile arasındaki ilişki yine çok yoğun bir şekilde irdelenen konular arasındadır (Yang vd, 2016; Ioannidou vd., 2016; Michel ve Tewsi, 2016; Runhaar vd., 2013; Asgari vd., 2008).

Graham (1995) tarafından yapılan araştırmada liderlik şekilleriyle ÖVD arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Runhaar vd. (2013)' nin lider değişimi ile örgütsel vatandaşlık davranışları ve işe katılım arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 211 öğretmenin katılımıyla yaptığı çalışmada, lider değişiminin işe katılım ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını azalttığı görülmüştür.

Asgari vd. (2008)' nin 2008 yılında yaptıkları araştırmada dönüşümcü liderlik, örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırma sonucunda dönüşümsel liderlik davranışları, örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında lider çalışan rollerinin değişimi, algılanan örgütsel

destek ve güven aracılığı ile pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca araştırma sonuçları, dönüşümsel liderlik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında örgütsel güven aracılığıyla pozitif yönde ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Liderlik tarzları ile ÖVD ilişkisinin tartışıldığı bir başka çalışmada tüm liderlik tarzları ile ÖVD' nin pozitif bir ilişki olduğu ancak özellikle dönüşümcü liderlik tarzı ile örgütsel vatandaşlık ilişkisinin daha yüksek olduğu ortaya konmuştur(Khan, 2013: 149)Yine literatürde ÖVD ile ilişkisi incelenen bir diğer kavram örgütsel adalettir. Bu iki kavram arasında da pozitif ilişki olduğu ortaya konulmuştur (Batoool, 2012).

Chowwen (2013:170) kamu ve özel sektör çalışanları arasında örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkilerini incelemiştir. Çalışma sonucunda kamu ve özel sektör çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı arasında farklılık bulunmadığını tespit etmiştir.

## **2. 2. 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yurt İçi Literatür**

Yurt içi literatür incelendiğinde yine örgütsel vatandaşlık davranışının pek çok kavramla ilişkisinin incelendiği görülmüştür. Bu çalışmalardan bazıları derlenerek aşağıda sunulmuştur.

Ülke literatüründe ÖVD ile ilişkisi en çok incelenen kavramlardan biri örgütsel bağlılıktır. Örgütsel bağlılık ve ÖVD ilişkisi pek çok araştırmacı tarafından incelenmiş (Altınbaş, 2008; Adıgüzel ve Karadaş, 2014; Selvitopu ve Şahin, 2013; Yılmaz ve Kurşun, 2013; Başyigit, 2009; Mercan, 2006; Gürbüz, 2006; Bolat ve Bolat, 2008; Ünüvar, 2006) ve çoğunda istatistiksel olarak anlamlı ilişkilere rastlanmıştır.

Kişilerin örgütte kalma istekleri ile ÖVD ilişkisinin Güven (2006) tarafından incelendiği çalışmada, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları içerisinde en fazla “şirket kaynaklarını etkin kullanma” boyutunda yüksek puan aldıkları, bunu



sırasıyla “amirleri bilgilendirme” , “işe özen gösterme” ve “sahiplenme” boyutlarının izlediği, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları içerisinde en düşük puanı ise sırasıyla “özveride bulunma” ve “fikirleri destekleme” boyutunun aldığı görülmüştür. Ayrıca yine bu çalışma sonucunda, kadın çalışanların örgüt için özveride bulunma düzeyi erkek çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu raporlanmıştır.

Kamer (2001), tarafından yapılan çalışmada örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve ÖVD ilişkisinin araştırıldığı çalışmada, örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında pozitif ilişkiye rastlanılmıştır. Üniversite mezunları ile amirleri bilgilendirme özelliği arasında pozitif bir ilişki olduğu ve yine örgütsel vatandaşlık boyutlarından işe özen gösterme özelliğinin kadınlarda daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Yine literatür incelemesinde ÖVD ile ilişkisi en çok araştırılan kavramlardan biride iş tatminidir (Gürbüz, 2011; Gürbüz, 2006; Aslan, 2006; Alpkan vd., 2005, Şeşen ve Basım, 2010; Çekmecelioglu, 2011; Kaplan, 2011).

Gürbüz (2006) tarafından yapılan ve çalışanların sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışları ile duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkinin araştırıldığı araştırma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışanların duygusal bağlılıkları arasında olumlu yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte, ÖVD alt boyutlarından nezaket ve bilinçlilik boyutu ile duygusal bağlılık arasında anlamlı ilişki tespit edilememiştir.

Kaplan (2011) tarafından, Konya Emniyet Teşkilatı mensuplarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini düzeylerini inceleyerek, örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki ile iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelendiği çalışmanın sonuçlarına göre; iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı ve pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. İş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışını ve alt boyutlarından sivil erdem, nezaket tabanlı bilgilendirme, özgecilik

ve vicdanlılık boyutlarını anlamlı düzeyde açıkladığı, centilmenlik boyutunu ise anlamlı düzeyde açıklamadığı belirlenmiştir.

Demirel ve Özçınar 2009 yılında yaptığı çalışmanın iki temel amacı olup; öncelikli amacı örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirleyerek örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki olumlu veya olumsuz etkisini ortaya koymaktır. İkinci amacı ise, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininin sektörlere göre farklılık gösterip göstermediğini ve bu farklılaşmanın veya farklılaşmamanın birinci amaç doğrultusunda elde edilen bulguları destekleyip desteklemediğini belirlemeye çalışmaktır. Araştırma bulguları örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatminini olumlu bir biçimde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininin sektörlere göre farklılaştığı gözlemlenmiştir (Demirel ve Özçınar, 2009: 129- 145).

ÖVD kavramı ile yoğun bir şekilde ilişkisi incelenen bir diğer kavram liderliktir (Arslantaş ve Pekdemir, 2007: 111- 128; Dilek, 2005; Oğuz, 2011; Bolat vd., 2009; Aslan, 2009; Şahin, 2011). Dönüşümcü liderlik, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel adalet arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada (Arslantaş ve Pekdemir, 2007) dönüşümcü liderliğin karizma/ilham verme ve bireysel düzeyde ilgi boyutları ile dağıtılan ve kişiler arası adaletin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde bir etkiye sahip oldukları bulunmuştur.

Ünal ve Çelik (2013:239- 258) öğretmen görüşlerine göre, okul müdürlerinin sergilediği öğretim liderliği davranışı ile öğretmenlerde gözlenen örgütsel vatandaşlık davranışlarının analizini yaptıkları çalışmalarında elde edilen bulgulara göre, okul müdürleri yüksek derecede öğretim liderliği ve öğretmenler yüksek derece de örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedir. İlköğretim okulu müdürlerinin öğretim liderliği davranışı sergileme düzeyleri ve ilköğretim öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık sergileme düzeyleri orta öğretimde görev yapanlara göre daha

yüksektir. Okul müdürlerinin sergiledikleri öğretim liderliği davranışı, öğretmenlerin sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönde etkilidir. Öğretim liderliği boyutlarından sadece öğretimi ve öğretmeni geliştirme boyutunun örgütsel vatandaşlık üzerinde etkisi olup, diğer boyutların etkisi yoktur. Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını artırmak isteyen okul müdürlerinin, öğretmenlere nitelikli öğretim için ihtiyaç duyduğu alanda yardımcı olmak için uzman olması ve mesleki gelişimi sağlayacak dönütler vermesi gerekmektedir.

### **2.3. Pozitif Psikolojik Sermaye Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi**

İş ortamında çalışanların pozitif bir ruh haline sahip olmaları kişisel ve örgütsel düzeyde bir çok olumlu etkiye sahip olacaktır. Çalışma ortamında pozitif ruh halinin varlığı örgütsel vatandaşlık davranışının gösterilmesinde çok önemli bir rol oynamaktadır (George ve Brief, 1992;Yıldız, 2015:82). Bu bağlamda pozitif psikoloji, örgütsel vatandaşlık davranışının bir öncülü olarak görülebilmektedir. İki değişken arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalara bakıldığında zaman da genel olarak beklenen sonucun bulgulandığı görülmektedir.

“Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı habercisi olarak psikolojik sermaye” başlıklı çalışmada Shahnawaz vd. (2009:78-84) kamu ve özel sektördeki psikolojik sermayeyi ve psikolojik sermayenin, kamu ve özel kuruluşlardaki örgütsel bağlılığı ve örgütsel vatandaşlık davranışını nasıl etkilediğini araştırmıştır. Çalışmanın örneklemini kamu ve özel sektör işletmelerinden seksener orta ve üst düzey yönetici oluşturmuştur. Psikolojik sermayenin boyutları dört farklı ölçekle ölçülmüştür. Umut, Snyder vd. ölçeği, Neil ve Dias ölçeği ile esneklik, Kudüs ve Schwarzer ölçeği ile öz yeterlik ve iyimserlik Scheier & Carver ölçeği ile ölçülmüştür. Örgütsel Bağlılık, Allen ve Meyer'in ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile Chattopadhyay tarafından geliştirilen bir ölçekle ölçülmüştür. Çalışmanın sonucunda kamu ve özel sektörde psikolojik sermayenin boyutlarının önemli ölçüde farklı olduğu ortaya çıkmıştır. Regresyon analizlerinde ise bir bütün

olarak psikolojik sermayenin, her iki organizasyonda örgütsel bağlılığı ve örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı şekilde etkilediği sonucu bulgulanmıştır (Shahnawaz vd., 2009:78-84).

Örgütsel iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ve psikolojik sermayenin arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir diğer çalışma (Qadeer ve Jaffery, 2014: 453- 470) çok uluslu bir danışmanlık organizasyonunda çalışan 108 kişi üzerinde anket yoluyla yapılmıştır. Sonuçlar, psikolojik sermayenin hem örgüt iklimi hem de ÖVD ile de önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermektedir.

Lifeng' in 2007 yılında dört kömür işletmesinde yaptığı çalışmada, psikolojik sermayenin Çin' li işçilerin performansı, örgütsel bağlılığı ve ÖVD üzerine etkisini araştırmıştır. Çalışmanın sonuçları, demografik değişkenlerin kontrol edilmesinin ardından çalışanların umut, iyimserlik ve esneklik düzeylerini ayrı ayrı iş performansı, örgütsel bağlılık ve kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkilere sahip olduğunu göstermiştir. Çalışanların psikolojik sermayesi, iş performansı, örgütsel bağlılık ve kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkiler yapmıştır. Araştırma sonuçları psikolojik sermayenin, çalışanların performansı, örgütsel bağlılığı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkileri olduğunu göstermiştir (Lifeng, 2007: 328- 334).

Norman vd.'nin 2010 yılında yaptıkları “psikolojik sermayenin ve örgütsel kimliğin çalışanların örgütsel vatandaşlık ve sapma davranışlarına etkileşimli etkileri” başlıklı, 199 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmalarında psikolojik sermayenin, hem çalışan sapması hem de örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi hafiflettiği ve psikolojik sermaye düzeyleri en yüksek çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarına daha yatkın olduğu tespit edilmiştir (Norman, 2010:380-391).

2015 yılında 324 lüks otel çalışanı üzerinde yapılan çalışanların pozitif psikolojik sermayelerinin iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki

etkisinin araştırıldığı çalışmada pozitif psikolojik sermayenin umut ve iyimserlik boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişkiye rastlanmıştır (Jung ve Yoon, 2015: 1135-1156).

Psikolojik sermayenin, örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin araştırıldığı tez çalışması sonucunda (Berberoğlu, 2013); örnek kütleyi oluşturan 142 kişiden sağlanan verilerle gerçekleştirilen analiz sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde katılımcıların psikolojik sermayeleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında 0,70 düzeyinde güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Buna göre örgütlerin günümüz yoğun rekabet koşullarında arzu ettiği bir davranış olan ÖVD' nin gösterilmesinde çalışanın psikolojik sermayesinin rolü yadsınamayacak derecede yüksektir. ÖVD' yi psikolojik sermaye %70 oranında açıklarken, geriye kalan %30 luk bölümün kültür, kişilik gibi değişkenler tarafından açıklandığı ve bunların da incelenmeye değer konular olduğu düşünülmektedir. Örnek kütleden elde edilen verilerle yapılan bir diğer analiz olan regresyon analizi ile örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut, iyimserlik, öz-yeterlilik ve esneklik boyutlarına bağımlı olup olmadığı ve eğer bağımlı ise ne ölçüde bağımlı olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan analiz sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının %54 düzeyinde psikolojik sermayenin alt boyutları tarafından açıklandığı tespit edilmiştir. Yapılan regresyon analizinin sonuçlarına göre çalışanların gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışını en fazla etkileyen psikolojik sermaye alt boyutu öz yeterliliktir. Onu sırasıyla esneklik, iyimserlik ve umut alt boyutlarının takip ettiği tespit edilmiştir (Berberoğlu, 2013);

Yıldız tarafından 2015 yılında yapılan tez çalışmasında, pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, Ağustos-Aralık 2014 tarihleri arasında İstanbul ilindeki 7 hastanenin 1142 sağlık çalışanından toplanan veri hipotezler için iyi bir destek sağlamıştır. Analiz sonuçları pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile pozitif ilişkili

olduğunu göstermiştir. Aynı zamanda araştırmanın ana hipotezi olan pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü desteklenmiştir (Yıldız, 2015).

Literatür analizi neticesi değerlendirildiğinde, pozitif psikoloji ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki pozitif ilişki yadsınamayacak düzeydedir ve bu doğrultuda kişilerin pozitif psikolojileri VD sergileme oranını artırmaktadır diyebiliriz. Bu bağlamda bizde çalışmamızda pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişkinin bulgulanmasını beklemekteyiz.



### 3. BÖLÜM

#### SİNİZM

Günümüzde Amerika Birleşik Devletleri, Asya ve Avrupa'da örgüt üyeleri arasında yaygınlaşan (Dean vd.,1998:341) ve örgütlerde çalışan performansını olumsuz etkileyen sinizm kavramının başlangıcı çok eski tarihlere dayanmaktadır.

Sokrates'in öğrencisi Atina'lı Antisthenes (İ.Ö.444- 368), insanın tam bağımsızlık ve özgürlüğünü savunan, erdeme ve mutluluğa böylelikle erişebileceğini ileri süren bir okul kurmuştur. Bu okulun temel düşüncesi erdemli olmak ve insanların erdemli olma yolunda tüm tutkularından sıyrılmasıdır. İnsan hiçbir hazzın, isteğin, sağlığın, zenginliğin, güzelliğin, şan ve şerefın peşinden koşmamalıdır (Hançerlioğlu, 1995: 73).

Kinik adı, bir anlayışa göre, okulun kurulduğu Kynosargesgymnasiomundan, başka bir anlayışa göre, Yunanca köpek anlamına gelen kyon sözcüğünden türemiştir. İkinci anlayışa göre, doğasal bir yaşayışı yeğleyen, hiçbir topluluk kuralına aldırmayan, pasaklı bir kılıkla gezen, uygarlığı küçümseyen bu kişiler kendilerine takılan köpek adını benimsemişlerdir. Antisthenes de Sokrates gibi töresel bir amaca yönelmeyen bilimleri küçümser, erdemin bilgiyle elde edilebileceğini savunur, yaşamın amacı olan mutluluğu erdemlilikte bulur (Hançerlioğlu, 1995: 73- 74).

Fıçı içinde yaşayan Diogenes (İ.Ö. 412-323), kinik düşünürlerin en ünlüsüdür. Antisthenes'in öğrencisi, tutuklanmış bir kalpazanın oğlu olan Sinop'lu bir genç olan Diogenes, Antisthenes'in mesih vari sözlerine uyararak her şeyden el etek çekip bir köpek gibi yaşamaya başlamıştır. Öğretiye köpeksi adı verilmişse herhalde Diogenes yüzündendir (Hançerlioğlu, 1995: 74). Dean vd.(1998:342)' de siniklerin davranış ve ifade tarzları ile köpeğe benzetildiklerini ifade etmektedir.

Kökeni yukarıda bahsedildiği üzere M. Ö. tarihlere dayanan sinizm kavramını araştırmacılar genel olarak bir sorun olarak kabul ettikleri halde, sinizmin tam olarak ne olduğu konusunda çok az fikir birliğine varmışlardır (Eaton, 2000: 2). Bu da sinizim kavramının net bir tanımının yapılamamasına neden olmuştur.

Oxford İngilizce sözlükte sinik kavramı “insanın niyet ve faaliyetlerinin iyilik ve samimiyetine inanmama eğilimi gösteren ve iğneli söz ve alaylarıyla bunu ifade etmeyi alışkanlık haline getirmiş kişi, küçümseyen, tenkitçi” şeklinde tanımlanmaktadır (Dean vd., 1998: 34).

Türk Dil Kurumu Türkçe sözlüğünde ise sinizm kavramı, “kinizm” kelimesi ile eş anlamlı olarak gösterilmiş, “insanın erdem ve mutluluğa, hiçbir değere bağlı olmadan bütün gereksinimlerden sıyrılarak kendi kendine erişebileceğini savunan Antisthenes’ in öğretisi, kinizm” şeklinde tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr E.T. 22. 12. 2016).

Niederhoffer’un 1967 yılında polis memurları üzerinde örgütsel sinizmi keşfetmek amacını taşıyan ve bu alanda yapılan ilk çalışmalardan biri olan araştırma sonucunda sinizmi, polis memurlarının ümitsizlik nedeniyle, güçlerine ve halka karşı olumsuz tutumları olarak tanımlamıştır. Niederhoffer’a göre ümitsizlik kızgınlığa yol açıyor ve bu durum sonucunda, nefret, kıskançlık ve düşmanlık duyguları yaygınlaşıyor, güçsüzlük duygusu oluşuyor ve bu duygular sürekli olarak yeniden tekrarlanıyor (Eaton,2000: 2). Bu çalışma sonucuna göre ümitsizlik sinizmin bir öncülü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Abraham (2000: 269) sinizmi, güçlü olumsuz duyguları ve küçümseme, öfke, sinir, utanç ve sıkıntı gibi duygusal unsurları harekete geçirmek olarak tanımlamaktadır. Sinizmde temel inanç dürüstlük, adalet ve içtenliğin kişisel çıkarlara kurban edildiği yönündedir (James, 2005).

Bir başka tanımda, bireylerin yalnız kendi çıkarlarını gözettiğine inanan ve



buna göre herkesi çıkarıcı kabul eden kimseye sinik ve bunu açıklamaya çalışan düşünceye sinizm denilmektedir. Sinizmde umutsuzluk, hayal kırıklığı ve güvensizlik vardır (Bedük, 2010: 233).

Efiliti ve diğerleri (2008), günümüzdeki sinizm felsefesinin özelliklerinin inanç ve yaklaşımlarını şu şekilde sıralamaktadır (Çetinkaya, 2014: 36):

- İnsanların çoğunluğunun bencil ve aşağılık güdülerden güdülendiği inancı,
- Ağızdan çıkan sözler ve verilen vaatlerin asıl niyetlerle asla örtüşmediği davranışların altında yatan nedenlere asla güvenilemeyeceği inancı. Örneğin bir siyasetçinin siyasal veya ekonomik reform vaatlerine asla kanmamak, seçmenlerin ise zekâ seviyesinden şüphe duymak gerekir inancı,
- Hayata genelde olumsuz ve karamsar bakış,
- Çevredeki insanlara karşı aşağılayıcı bir yaklaşım ve onları alaya alma.

Literatürde sinizm kavramı iki farklı şekilde ele alınmaktadır. Birincisi, bireyin kişiliğinden kaynaklanan ve yaşama bakış açısını yansıtan ‘genel sinizm’ dir. Sinizm hakkında yapılan araştırmaların çoğu genel sinizmi insanın doğuştan gelen kişilik özellikleri ile ilişkilendirmiştir (Eaton, 2000: 7). Diğeri ise bireyde sinik tutumların oluşmasına neden olan örgütsel faktörleri temel alan “örgütsel sinizm” dir (Kabataş, 2010: 5).

### **3.1. Örgütsel Sinizm**

Örgütsel sinizm, literatürde yeni bir kavram olmasına rağmen örgütleri derinden etkileyen bir durum oluşturduğu için gittikçe daha çok önemsenmeye başlanmıştır. Örgütsel sinizm, bireyin örgütü hakkındaki olumsuz düşüncelerini ifade etmektedir. Bireylerin örgütleriyle ilgili, öfke, kızgınlık, hayal kırıklığı, ümitsizlik gibi negatif duygulara sahip olması şeklinde ifade edilebilen sinizm, çalışanlar ve örgütler açısından birçok sorunu beraberinde getirmektedir (Polatcan, 2012: 1).

Brandes vd.(1999:4-5)’ne göre sinikler kendi örgütlerine karşı öfke duyarlar. Onlar örgütlerini düşününce, sıkıntı, tiksinti hatta utanç duyarlar.

Sinikler dürüstlük eksikliği, samimiyetsizlik konularında örgütü sert bir şekilde eleştirirler (Brandes vd. ,1999: 4-5). Dean vd. (1998:341)' ne göre örgütsel sinizm, Amerika Birleşik Devletleri, Avrupa ve Asya'da örgüt üyeleri arasında, yaygınlaşmıştır ve örgütsel değişim ve kalite geliştirme çabaları özellikle örgüt üyelerinde sinizm yaratmaktadır (Dean vd.,1998: 341).

Pek çok çalışan tarafından dile getirilen son derece olumsuz tutumların doğası neye benziyor? sorusundan yola çıkan Dean vd. (1998: 341) örgütsel sinizmi kısaca; örgütsel alaycı düşüncenin inanç, etki ve bir örgüte yönelik negatif davranış eğilimleri ve örgüte karşı negatif tutumu olarak tanımlamıştır. Örgütsel sinikler, yönetim tarafından önerilenlerin başarısı konusunda kötümserdirler. Örgütteki değişiklikler ve değişiklik girişimlerinin başarısızlığını, değişiklik önerenlerin beceriksizliği veya tembelliklerine atfederler (Eaton, 2000: 3).

Örgütsel sinizm'i, bir röportajında, “yöneticilerin sürekli beklentileri karşılamada başarısız olacağı inancı” olarak tanımlayan Dean (1995) acaba çalışanların yöneticileri için ne tür beklentiler var sorusunu 3 maddede cevaplamıştır. İlk olarak, çalışanlar yöneticilerin organizasyonun amaçları ile ilgilenmesini ve organizasyonun refahını teşvik edecek şekilde hareket etmesini istemektedir. Çalışanlar yöneticilerin yalnızca kendi kariyerlerini yapmak için hareket edeceğine inanıyorsa sinik olma oranları artmaktadır. İkincisi, çalışanlar yöneticilerin organizasyonu başarılı bir şekilde yürütebilmelerini beklemektedir. Çalışanlar yönetimin bunu yapamayacağına inanıyorsa sinik olma oranları artmaktadır. Çalışanlar aynı zamanda yönetimin çalışanlara adil davranmasını beklemektedirler. Çalışanlar haksız muamele öngörürse yine sinik olma oranları artmaktadır (Dean, 1995). Çalışanlar yöneticilerin kararlarına güvenmemekte ve her yeni kararda katılımlarının önleneceği düşüncesine sahiptir ve algılanan çelişkiler ile talepler arasındaki dengesizlik rol çatışması ve rol karmaşıklığına neden olmaktadır. Buda küçümsemeye ve beklentilerin karşılanmamasına, dolayısıyla sinik tutumlara yol açmaktadır (Bedük, 2010: 233).

Örgütsel sinizm sonucunda hem çalışanların örgütlerine karşı olan bağlılıkları, güven duyguları ve adalet algıları hem de örgütün etkinliği ve verimliliği azalmaktadır. Örgütlerde ortaya çıkan sinizm olgusunu yönetmek için bazı etkin stratejilerin uygulanması gerekmektedir (Bedük, 2011:116). Örgütsel sinizmin örgütler üzerindeki olumsuz etkileri Kalağan (2009:81-82) tarafından şu şekilde belirtilmiştir:

- Örgüte bağlılığın azalması
- Olumsuz tutumlarda artış
- İşten doyumsuzluk
- İşgücü devrinin azalması
- İşten çıkarılma oranlarının artması
- Sabotaj
- Hırsızlık
- Dolandırıcılık
- Örgütsel küçülmelerin artması
- İşten ayrılma oranlarının artması
- Kurallara uymama
- İtaatsizlik
- Örgüte şüphe duymada artış
- Örgüte güvensizlikte artış
- İşe yabancılaşmanın artması
- Örgütsel performansın düşmesi
- İşe devamsızlıklarda artış
- Duygusal tükenmişlikte artış
- Yöneticiler tarafından istenilen etik olmayan ricalara uyma
- Motivasyonun azalması
- Örgütü aşağılamada artış
- Örgütle olan bağın (ilişkilerin) kesilmesi

- İşgörenin özgüveninin de azalma
- Örgütsel değişim için gösterilen çabada isteksizlik
- Kendini bilgisiz hissetme
- Sendika temsilcileri tarafından gösterilen iletişim ve saygı eksikliği
- Moralin düşmesi
- Örgütteki lidere olan güvenilirliğin azalması
- Yöneticinin gösterdiği iletişim ve saygı eksikliği

Sinizm bireysel ve örgütsel anlamda olumsuz bir kavram olmasına rağmen bazı avantajlı taraflarının da olduğu Dean vd. (1998: 347) tarafından belirtilmiştir. Bu avantajlar şöyle sıralanabilir:

- Sinizm kişisel bir özellik değil, bir durumdur.
- Sinizm bir iş ya da meslekle sınırlandırılmaz.
- Sinizm inanç, duygu ve davranışı kapsar.
- Sinik bireyler, başkaları tarafından daha az kullanılmaktadır.
- Sinik bireyler, kişisel çıkarlara ve hileye karşı eğilimlerini kontrol etme görevini üstlenmektedirler.

Sinizm bireysel ya da grup düzeyinde olabilir. İki durumda mümkündür. Bir örgütte ise bir kişi çok sinik olabilir ve bir sonraki masadaki kişi hiç sinik olmayabilir. Alternatif olarak, tüm departmanların, hatta bütün organizasyonların, benzer düzeylerde kinizmleri olabilir. Dean (1995)'e göre bir örgüt ya da alt-birimin bütün olarak sinik olduğunu söylemek için, üç koşul kabul edilmelidir. Birincisi, örgüt veya alt birimin üyelerinin çoğunluğu sinik olmalıdır. İkincisi, üyeler birbirlerinin kinizminden haberdar olmalıdırlar. Üçüncüsü ve en önemlisi, kinizm organizasyonun veya alt birimdeki üyeliğin belirleyici bir özelliği olarak görülmelidir. Başka bir deyişle, örgüt kendisini sinik bir varlık olarak düşünmelidir (Dean, 1995).

Eaton (2000)'da siniklerin özellikle örgüt içerisindeki davranışlarını şu şekilde açıklamaktadır (Çetinkaya, 2014: 38-39);

- İlk olarak sinikler, örgütün adil olmayan tavırlar içerisinde olduğunu düşündüklerinde, geçmişte yapmış oldukları bazı davranışları artık saçma ve safça davranışlar olarak görmeye başlarlar. Örneğin çok uzun saatler boyunca çalışmak veya birinin iş tanımında kesin olarak belirtilmeyen bir işi örgütün iyiliği için yerine getirmesi gibi davranışlar, örgütün adil olmayan tavırları sonrasında gereksiz görülmeye başlanır. Bunun sonucu olarak da çalışanlar sadece gerektiği kadar çalışmaya başlarlar ve daha fazlası için bir şey yapmazlar.
- Başka bir davranış şekli incelendiğinde, sinik tutum sergileyen çalışanlar öfke ve hayal kırıklıklarının acısını çıkartmak için büyük ihtimalle çalıştıkları örgütü eleştireceklerdir. Bu eleştiri ve kötüleme eğer müşterilere yapılırsa örgütün itibarına açık bir şekilde zarar verecektir. Bu eleştiri ve kötüleme eğer iş arkadaşlarına karşı yapılırsa er geç onlarında örgüt hakkında bu şekilde düşünmelerine yol açacaktır. Böyle bir durumda sinizmin, tıpkı bir virüs gibi örgüt içinde yayılma ihtimali bulunmaktadır.
- Üçüncü olarak sinik tutum sergileyen çalışanlar, yönetimin toplam kalite ya da çalışan katılımı gibi önemli değişim programları uygulama çalışmalarına karşı güvensizlik içinde olacaklardır. Bu tür haberler çalışanların büyük ihtimalle yöneticilerin de kalite ilkelerine inanmadıklarını, onların sadece kendi kariyerlerini geliştirmek amacıyla değişik yollar aradıklarını ya da şirket olarak iyi bir izlenim oluşturmak için bu tür girişimlerde bulduklarını düşünmelerine neden olacaktır (Çetinkaya, 2014: 38-39)

Örgütü adeta içten içe çürüten sinizm kavramının özellikle günümüz örgütlerinde yaygın olarak görülmesinin çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Dean (1995)'e göre bir örgütün alaycı olmasının nedenleri:

- Karmaşık ve değişen bir çevre,
- Güçlü dış kuvvetler

- Yöneticilerin organizasyon dışından olmaları olarak sıralanmıştır.

Bu üç faktörün yanı sıra aynı örgütlerde çalışan kişilerin sinizm düzeylerinin birbirinden farklı olup, tüm örgütlerde sinizm düzeylerinin aynı olmaması sinizme, yukarıda sayılan makro düzeydeki etkenler dışında mikro etkenlerinde neden olabileceğini aklımıza getirmektedir.

### **3. 2. Sinizmin Nedenleri**

Alan yazın incelendiğinde bazı kişisel özelliklerin ve örgütsel özelliklerin sinizmi artırabileceği görüşünü destekleyen bulgulara rastlanmıştır. Çalışmamızın bu bölümünde bu özelliklere değinilecektir.

#### **3. 2. 1. Sinizmi Oluşturan Kişisel Özellikler**

Alan yazın tarandığında kişisel özelliklerden yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve hizmet süresi değişkenleri ile sinizm ilişkisi araştırılmıştır. Bu araştırma sonucunda çok keskin olmasa da bazı kişisel özelliklerin çalışanların örgütsel sinizm tutumlarını etkileyebileceği belirtilmiştir.

**3.2.1.1.Yaş:** Yaş değişkeni, insanların içinde buldukları bu döneme ait tutumlarını, algılarını, istek ve beklentilerini dahi etkileyebilmektedir. Yapılan araştırmalarda kişiler yaşlarına göre genç, orta yaşlı ve yaşlı olmak üzere üç kategoride ele alınmıştır. Bu kapsamında yapılan değerlendirmelerde gençlerin daha çok sıkıntı yaşadıkları, bu sıkıntının ilk kez işe girmelerinden ya da çalışma hayatını yeni tanıyor olmalarından kaynaklanabileceği vurgulanmıştır. Eğer gençler beklentilerinin karşılanmadığı iş ortamları ile karşılaşır, örgütüne karşı diğer yaş gruplarına göre gençler daha fazla hayal kırıklığına uğrayarak örgütlerine olumsuz tutum geliştireceklerdir. Bu durum da örgütsel sinizmin daha çok ortaya çıkmasına neden olacaktır (Kalağan, 2009: 67).

Ayana tarafından 2016 yılında yapılan tez çalışması bulgularında sinizmin bilişsel boyutu ile yaş değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmazken,

duyuşsal boyut, davranışsal boyut ve örgütsel sinizm geneli ile katılımcıların yaş değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır (Ayana, 2016: 117)

Ağırdan' ın 2016 yılında hastane çalışanları örneklemini kullanarak yaptığı tez çalışması analizleri sonucunda hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyeleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre hastane çalışanlarından, 30- 39 yaş aralığında olanlarının örgütsel sinizm seviyelerinin, 40- 49 yaş aralığında olan ve 20 yaşından az olan hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyelerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir(Ağırdan, 2016: 75).

Uzun tarafından 2015 yılında eğitim sektöründe yapılan çalışma sonucuna göre öğretmenlerin genel sinizm tutumları yaş değişkeni göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, farklılığın yaşları 22–31 yaş (A) olan grup ile yaşları 32–41 (B) grup arasında; yaşları 22–31 yaş (A) olan grup ile yaşları 52–61 (B) olan grup arasında; yaşları 32–41 yaş (B) olan grup ile yaşları 42–51 (C) olan grup arasında olduğu tespit edilmiştir (Uzun, 2015: 157- 158). Çalışmanın bulguları Kanter ve Mirvis (1989) ve Sur (2010)'un çalışma bulgularıyla örtüşmekte ancak etinkaya (2013: 139) ve Andersson ve Beteman (1997)' ın çalışmasıyla örtüşmemektedir. Andersson ve Bateman 1997 yılında 207 yönetici ile yaptığı çalışma sonucunda yaş ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

**3.2.1.2.Cinsiyet:** Kadın ve erkek biyolojik, sosyal ve psikolojik olarak birbirinden farklı özelliklere sahiptir. Bu farklı özellikler farklı olaylara farklı tepkilerin verilmesi ile sonuçlanmaktadır çoğu zaman. Bu bağlamda kadın ya da erkek oluşun sinizmi artırıcı etkisi var mı? sorusu sinizm araştırmalarının pek çoğunda sorgulanmıştır. Bu çalışmalarda cinsiyet ve sinizm arasında kesin bir ilişki ortaya konulamamıştır.

Bazı araştırmalarda cinsiyet ile sinizm arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Ağırdan' ın 2016 yılında hastane çalışanları örneklemini kullanarak yaptığı çalışma sonucunda erkek çalışanların hem örgütsel hem de genel sinizm

seviyeleri kadın çalışanlardan daha yüksek olmasına karşın, iki grup arasındaki anlamlı bir bu farklılık tespit edilememiştir. Bu sonuç Akman (2013) tarafından özel hastanelerde sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Yine farklı alanlarda yapılan ve sinizm tutumlarının cinsiyete göre farklılaşmadığını bulgulayan pek çok çalışma bulunmaktadır. Andersson ve Bateman (1997), Erdost vd. (2007), Sur (2010), Güzeller ve Kalağan, (2008), Tokgöz ve Yılmaz (2008), Arslan (2016)'ın araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir.

Balıkçıglu (2013:142-143) tarafından konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm tutumlarını ölçümlendiği çalışma bulgularında ise; çalışanların örgütsel sinizm tutumlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın çalışanların erkeklere göre örgütsel sinizm tutumlarının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Uzun (2015:156) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir diğer çalışma sonucunda genel sinizm tutumlarına ilişkin erkek öğretmenlerin ortalamalarının kadın öğretmenlerden daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre; öğretmenlerin genel sinizm tutumları cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Buna göre, erkek öğretmenlerin genel sinizm tutumlarının kadın öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Bu bulgu Kanter ve Mirvis (1989) ve Mirvis ve Kanter (1991) araştırma bulguları ile paraleldir. Ancak bu bulgu eğitim sektöründe yapılan, Arslan (2016)'ın, ve Doğan ve Kılıç (2013)'in çalışmalarıyla benzerlik göstermemektedir.

**3.2.1.3. Medeni Durum:** Ağırdan'ın 2016 yılında hastane çalışanları örneklemini kullanarak yaptığı çalışmanın analiz sonuçlarında, medeni durumu evli olan hastane çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyleri 2,848 iken medeni durumu bekar olan hastane çalışanlarının örgütsel sinizm düzeylerinin 2, 728 olduğu tespit edilmiştir. Her iki grubun da örgütsel sinizm düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyeleri ile medeni durumları



arasında anlamlı bir farklılık tespit edilemediği sonucuna varılmıştır. Her iki grubun da genel sinizm seviyesinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Çalışmada hastane çalışanlarının genel sinizm seviyeleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir (Ağırdan, 2016:159). Elde edilen sonuçlar özel hastanelerde, sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen Akman'ın (2013) araştırma sonuçları ile örtüşmektedir.

Balıkçioğlu (2013:143) “Antalya bölgesi konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm tutumları ile bağlılık ilişkisi üzerine bir araştırma” başlıklı çalışmada; çalışanların örgütsel sinizm tutumlarının medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Bekâr çalışanların evlilere göre örgütsel sinizm tutumlarının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır (Balıkçioğlu, 2013: 143)

Uzun (2015) tarafından yapılan bir diğer çalışma incelendiğinde, genel sinizm tutumlarına ilişkin bekâr öğretmenlerin ortalamalarının evli öğretmenlerden daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Ancak, hesaplanan t testi sonuçları; medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermiştir. Araştırmanın ‘öğretmenlerin genel sinizm tutumlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmadığı’ bulgusu, Sur (2010), Erdost ve diğerleri (2007) araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir. Ancak bu bulgu, sinizm tutumlarının medeni durum değişkenine göre farklılaştığı sonucuna ulaşan Kanter ve Mirvis (1989)'in araştırma bulgularıyla örtüşmemektedir.

**3.2.1.4.Eğitim:** Eğitim düzeyi çalışanların örgütlerindeki tutumlarını etkileyebilecek bir kriter olabilmektedir. Akman (2013) tarafından yapılan çalışmada lisans mezunlarının (2,60), ön lisans mezunlarına (2, 30) göre daha yüksek örgütsel sinizm seviyesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç Tokgöz ve Yılmaz (2008), Tayfun ve Çatır (2014)' in çalışma bulgularıyla örtüşmektedir. Buna göre eğitim düzeyi ile örgütsel sinizm arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi

yükseldikçe örgütsel sinizm düzeyi de artmaktadır.

Ancak eğitim düzeyi artıkça örgütsel sinizm düzeyi artar ifadesini doğrulamayan çalışmalara da rastlanmaktadır. Otel çalışanları örneklemini kullandığı çalışmada Balıkçioğlu (2013:144) örgütsel sinizm tutumlarının eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit etmiştir. Elde edilen sonuçlara göre lise ve lisans mezunu çalışanların daha sinik oldukları görülmüştür.

Yine literatüre bakıldığı zaman eğitim düzeyi ile sinizm arasında ilişkiye rastlanmayan çalışmalara da rastlanmaktadır. Ağırdan (2016:160)' ın çalışma bulgularına göre hastane çalışanlarının örgütsel sinizm ve genel sinizm seviyeleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

**3.2.1.5.Hizmet Süresi:** Ağırdan (2016:161) tarafından hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyeleri ile toplam çalışma sürelerinin analiz edilmesi sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre toplam çalışma süresi, 10-15 yıl aralığında olan hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyelerinin, toplam çalışma süreleri 15 yıl ve üzeri olan hastane çalışanları ile 1 yıldan az olan hastane çalışanlarının örgütsel sinizm seviyelerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Balıkçioğlu (2013: 144)' nun çalışma bulgularına göre ise bu sonucun tam tersi bir sonuç bulgulanmıştır. Çalışanların çalışma süreleri artıkça örgütsel sinizm tutumlarında azalma görülmektedir.

### **3. 2. 2. Sinizmi Oluşturan Örgütsel Özellikler**

Alan yazındaki diğer çalışmalar incelendiğinde de, sinizmi etkileyen kişisel özellikler gibi örgütsel özelliklerinde sinizm üzerindeki etki düzeyinin değişiklik gösterdiği görülmektedir. En çok sinizm ile ilişkisi araştırılan ve bulgularına göre değişkenler, psikolojik sözleşme ihlali, örgütsel adalet, iş tatmini olarak karşımıza çıkmaktadır.

**3.2.2.1.Psikolojik Sözleşme İhlali:** Rekabete dayalı yeni yapılanmaların gerekleri, günümüz istihdam ilişkilerinin yeni bir çerçevede değerlendirilmesini ve bu değerlendirmede psikolojik sözleşmenin giderek daha fazla önem kazanmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda psikolojik sözleşme, örgüt çalışan ilişkilerindeki biçimsel sözleşmeden daha fazla bir içeriğe sahip olması anlamında, karşılıklı beklentiler ve sonuçlarına ilişkin algıyı temsil etmektedir. Yazılı olması gerekmeyen ve örgüt çalışan lehine birtakım beklentilere dayalı olarak belirlenen psikolojik sözleşme işbirliği ve uyum sağlamanın algısal düzlemdeki konumuna işaret etmektedir (Bedük, 2011: 1). Psikolojik sözleşme ihlali işveren tarafından çalışana verilen vaatlerden bir veya daha fazlasının yerine getirilmediği durumlarda oluşur. Psikolojik sözleşme ihlali de örgüte karşı bütünleşme eksikliğinden ortaya çıkan sinik tutum ve davranışları kapsayan örgütsel sinizm kavramının temelini oluşturmaktadır (Bedük, 2011:116). Bu bağlamda alan yazında sinizm ve psikolojik sözleşme ihlali ilişkisi en çok araştırılan konulardan bir tanesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim yapılan pek çok çalışma (Apaydın,2016; Erdoğan, 2015; Gültekin, 2014; Çetinkaya, 2014; Aslan, 2014; Yıldırım, 2014; Özdemir, 2013; Üçok, 2012)'da sinizm ile psikolojik sözleşme ihlali arasında pozitif ilişkiye rastlanmıştır.

**3.2.2.2.Örgütsel Adalet:** Örgütsel adalet, örgütsel kaynakların paylaşımında veya dağıtımındaki objektifliği, alınan kararlardaki tarafsızlığı ve kişiler arasındaki ilişkilerde yanlı davranmamayı ölçü alan bir yaklaşımdır. Örgütsel adalet literatürde genel olarak üç temel boyutta ele alınmaktadır. Birincisi dağıtımsal adalet, ikincisi işlemsel adalet, üçüncüsü ise etkileşimsel adalettir. Dağıtımsal adalet, örgütsel girdi ve çıktılardaki kaynakların bu süreçte yer alan çalışanlar arasında sürece yaptıkları katkı oranında paylaşılmasıdır. İşlemsel adalet, örgüt içi alınan kararların yerinde ve zamanında alınması, alınan kararlara tam katılımın sağlanması ve alınan kararların tarafsız bir şekilde uygulamasıdır. Etkileşimsel adalet ise otorite veya gücü elinde bulunduranlar ile diğerleri arasındaki sosyal ilişkilerin algılanma biçimidir (Bedük, 2011: 29).

Örgüt içinde çatışmaların ve huzursuzluğun en önemli kaynaklarından biri olarak kabul edilen adaletsizlik algılarının çalışanların örgüte yönelik sinik tutumlar geliştirmelerinde önemli bir etken olarak rol oynayacağı düşünülebilir. Örneğin dağıtım adaletsizliğine yönelik algılamaları sonucu çabaların adil karşılık bulmadığına inanan çalışanlar gösterdikleri çabaların örgüte ve yöneticilerine veya onların çıkarları doğrultusunda uygun bulunduğu üçüncü kişilere feda edildiğini düşüneceklerdir (Bedük,2011:112). Bu adaletsizlik düşüncesinin kurumlarda sinizme yol açtığı pek çok çalışma (Özgen,2016; Köroğlu, 2015; Özcan, 2014; Yalçınkaya, 2013; Bölükbaşıoğlu, 2013; Çağ, 2011 ) ile bulgulanmıştır.

**3.2.2.3.İş Tatmini:** İş tatminini Çalışkan (2005: 9) kısaca “iş sevmek, işe bağlılık, işe kendisini verme gibi iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk” olarak tanımlamıştır. Sinizmin bütün türlerinin işgörenlerin işe ve istihdam edildikleri örgüte yönelik olarak bir memnuniyetsizlik içinde olmalarına neden olduğu açıktır. Özellikle mesleki sinizm, işgören sinizmi, değişim sinizmde beklenen sonuçlar ile gerçekleşen sonuçlar arasındaki olumsuz sonuçlar işgörenlerin yanlış algılama, engellenme ve hayal kırıklığı nedeniyle iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Akt. Boyalı, 2011: 77).

Örgütlerde iş tatmini sağlamak istenmesinin temel amacı, çalışanların bireysel performanslarını artırmak ve dolayısıyla da örgütün verimliliğini artırmaktır. Bütün ampirik araştırma sonuçları, iş tatmini ve örgütsel sinizm arasında negatif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu nedenle örgüt yönetimlerinde beklenen bireylerin tatminsizliğine yol açan örgütsel olay ve unsurları ortadan kaldırmaktır. (Boyalı, 2011: 78).

### **3. 3. Sinizmin Boyutları**

Örgütsel sinizmin en basit ve yaygın tanımı Dean vd. (1998: 345) tarafından yapılan, “ çalışanların örgütlerine karşı negatif tutumları” tanımıdır. Bu tutumlar;

- Örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı,

- Örgüte karşı geliştirilen negatif tutum,
- Örgüte karşı hor gören, aşağılayıcı eylemler ve eleştirel davranışlar geliştirmedir.

Bu tutumlar sinizmin boyutları olarak adlandırılmakta ve araştırmalarda kullanılmaktadır. Bu boyutlar bilişsel boyut, duyuşsal boyut ve davranışsal boyut olarak adlandırılmaktadır (Dean vd., 1998: 345).

**3.3.1. Bilişsel Boyut (Belief):** Örgütsel sinizmin ilk boyutu, örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna ilişkin inancıdır (Dean vd., 1998: 345). Bilişsel öge; bireyin çevresindeki kişi, durum, olay ve nesneye ilişkin sahip olunan her türlü bilgi, deneyim, inanç ve düşünceyi kapsamaktadır (Akt. Kalağan, 2009: 44). Brandes (1997) bilişsel boyutun insan davranışlarına ve bu davranışların içerdiği iyilik ve samimiyete karşı inançsızlık yoluyla oluştuğunu belirtmektedir. Sinik bireylere göre, mensup oldukları örgütlerde dürüstlük, samimiyet ve adalet gibi özellikler bulunmamaktadır. Bu sebeple sinikler, örgütlerinin kendilerine “ihnet” ettiklerini düşünmektedirler (Ayana, 2016: 37). Ayrıca, sinikler sıklıkla eylemlerin altında gizli nedenlerin bulunduğuna inanırlar (Dean vd., 1998: 345 ).

**3.3.2. Duyuşsal Tepki Boyutu (Affect):** Örgütsel sinizmin bu boyutunda örgüte karşı olumsuz tutumlar duyuşsal tepkilerden oluşur. Duyuşsal tepki dokuz temel duygudan oluşur. Bu duygular heyecan, sevinç, şaşırma, sıkıntı, öfke, iğrenme, hor görme, korku ve utanç duygularıdır. Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu da bu hislerden oluşur. Böylece sinizm çeşitli olumsuz duygularla ilişki içerisindedir. İronik olarak, sinikler örgütlerini kendi standartlarına dayanarak yargılayıp kusurlu bulduklarında, kendilerinin örgüte olan üstünlüklerinden dolayı hatta gizli bir zevk bile duyabilirler. Bu yüzden siniklerin örgütleri hakkında sadece birtakım inançları bulunmadığını aynı zamanda bu inançlarla ilgili birtakım duygular da yaşadıkları da görülebilir (Dean vd., 1998: 346 ).

**3.3.3.Davranışsal Boyut (Behavior):** Örgütsel sinizmin son boyutu olan davranışsal boyut ise; örgüte karşı olumsuz ve genellikle aşağılayıcı davranışlar gösterme eğilimi anlamına gelir. Eski siniklerin örgüte karşı göstermiş olduğu sinik davranışların altında örgütün dürüstlük, samimiyet vb. özelliklerden yoksun olduğu düşünceleri vardır (Dean vd.,1998:346 ). Bu boyutta bilişsel ve duyuşsal süreçlerden geçmiş olan çalışan, olumsuz his ve düşüncelerini davranış aşamasına taşır ve negatif davranışlara yönelir. Bu boyutta çalışanlar örgütü eleştirebilir, küçümseyebilir, örgüt hakkında şikâyette bulunabilir veya ileri boyutta örgütüyle dalga geçebilirler. Bu tip sözlü eleştirilerin dışında çalışanlar eleştirilerini söze vurmaksızın yalnızca birbirlerine gülererek, bakışarak da aktarabilirler. Aynı zamanda bu bireyler değişime karşı da olumsuz bir tutum içerisindedirler (Akt. Balıkçioğlu, 2013: 24).

#### **3. 4. Sinizm Türleri**

Yaygın olarak kullanılan örgütsel ve genel sinizm ayırımının dışında sinizmi Dean vd. (1998) beş bölümde incelemiştir. Bunlar kişilik sinizmi, çalışan sinizmi, meslek sinizmi, örgütsel değişim sinizmi ve kurumsal sinizmdir (Dean vd.,1998: 344; Abraham, 2000: 269-274).

**3.4.1. Kişilik Sinizmi:** Doğuştan gelir ve insanlar davranışlarında negatif bir bakış açısına sahiptir. Kişiler insanlara karşı düşmanca davranışlarda bulunur ve kendilerine yapılan olumlu davranışları bile sorgularlar (Abraham, 2000: 270-271).

Kişilik sinizmi, insan davranışlarının negatif olarak algılandığı değişmeyen ve doğuştan gelen tek sinizm çeşididir. Sinik yönden, hor görme ve kişiler arası zayıf bağ olarak karakterize edilir. Kişilik sinizminde dünyanın dürüst olmayan, bencil umursamaz ve sosyal ilişkilerinde başarılı olmayan insanlarla dolu olduğu genelmesi üzerine kurulu derin bir güvensizlik vardır (Bedük, 2011: 108).

**3.4.2.Çalışan Sinizmi:** Çalışan kinizmi, işyerindeki organizasyonlar, yöneticiler ve diğer nesnelere yönelik hayal kırıklığı ve küçümsemeye yönelik olumsuz tutumlar

ile nitelendirilmiştir (Andersson, 1996: Dean vd., 1998). Çalışanların kinizmi, daha uzun çalışma saatleri, iş yoğunlaştırma, etkisiz liderlik ve yönetim, iş yerinde yeni fırsatlar ve örgütlerin küçültülmesi ve geciktirilmesi sonucunda yeni bir işçi-işveren ilişkileri paradigması olarak ortaya çıkmıştır (Cartwright ve Holmes, 2006: 201). İşgören sinizminde özellikle eşitsizlik duygusu ön plandadır (Abraham, 2000: 272).

**3.4.3.Meslek Sinizmi:** Müşterilerle stresli ilişkilerin yaşandığı bazı mesleklerde çalışanlar duygusal ve fiziksel olarak bitkin durumdadır. Örneğin yardım hizmeti veren mesleklerde ilişkiler sorunlar üzerine odaklıdır, geri bildirimlerin çoğu olumsuzdur, başarısızlıklar abartılır ve olumsuzluktan etkilenenler genellikle çözüm için dayanışma içinde değildirler. Ayrıca mesleğe karşı duygusal hissizlik, aldırmazlık, vurdum duymazlık ve önem verme eksikliği mevcuttur (Abraham, 2000: 273). Abraham (2000:174)'a göre mesleki sinizme kişilik rol çatışması ve rol belirsizliği-rol çatışması neden olan bazı etkenlerden bir kaçıdır.

**3.4.4.Toplumsal Sinizm:** Vatandaşların ülkelerine ve kurumlarına duyduğu güvensizliktir. Toplumsal sinizm kişi ve toplum arasındaki psikolojik sözleşmenin ihlali sonucu ortaya çıkar (Akt.Bedük,2011:111). Toplumsal sinizme sanayileşmenin ilk aşamalarında işçilerin sömürülmesi ve modern organizasyonların işyerindeki yaşamı iyileştirmeye yönelik başarısız sözler neden olmuştur. Başarısız vaatlerin yanı sıra demografik değişkenler (örn. cinsiyet, ırk, eğitim ve gelir ) bu sinizmin oluşmasına neden olarak görülmüştür. Kişilik özellikleriyle karşı karşıya kalındığında sinizm ile başa çıkmak için örgütlerin çalışma kültürleri oluşturacak çeşitli yöntemler geliştirmeleri gerekmektedir (Dean vd., 1998: 344).

**3.4.5.Örgütsel Değişim Sinizmi:** Örgütlerdeki değişim çabalarının değişimden sorumlu olan yöneticilerin motivasyonsuz ve beceriksiz olması nedeniyle başarılı olması konusunda kötümser bir bakış açısı olarak tanımlanmaktadır (Wanous vd., 2000 : 133).

Sinik tutumlara sahip olan çalışanlar; değişim karşısında otoriteye karşı güvensizlik örgüt içindeki otoriteyi ve talimatları kötüleme ve yöneticilere olumsuz eleştirilerde bulunarak işletmenin değişime ayak uydurması karşısında bir direnç kaynağı oluştururlar. Bu durum örgüt geliştirme faaliyetlerini de olumsuz etkileyebilir. Bu yüzden değişim sinizmi özellikle tetikleme eğiliminde olduğunu da düşünerek örgütsel değişim sinizmini yönetmek önem taşımaktadır (Bedük, 2011: 110).

### **3.5. Örgütsel Sinizm Literatür**

Sinizm organizasyonların kutlu bir parçası değilse de, kesinlikle göz ardı edilemeyecek, organizasyonu, bireyleri ve çalışma hayatını etkileyen bir güçtür. Bu durum araştırmacıları sinizmi, anlamak, baş etmek ve çalışanların kinizminin yayılmasını nasıl kontrol edileceğini araştırmaya yönlendirmiştir (James, 2005: 25).

#### **3.5.1. Örgütsel Sinizm Yurtdışı Literatür Taraması**

Goldner vd. (1977)'nin 1977 yılında yaptıkları kinizmin organizasyonlardaki etkilerini açıkça inceleyen araştırma sinizm ile ilgili en eski araştırmalardan biri olarak kabul edilir. Goldner vd. (1977) bilgiyi temsil etmek için alaycı bilgi terimini kullanmışlardır. Alaycı bilgi, kişilerin doğrudan bilgi sahibi olmadığı koşullarla ilgili olumlu varsayımları ortadan kaldıran bilgi olarak tanımlanmıştır. Goldner vd. (1977) tarafından sunulan teoriler, alaycı bilginin bireysellikten ziyade örgütsel motiflere odaklanması gerektirdiğini açıkça açıklayarak, örgütsel kinizm çalışmasına değerli bir katkı yapmışlardır (James, 2005: 23).

Bu çalışmadan 12 yıl sonra Kanter ve Mirvis (1989) iş yerinde kinizmin neden yaygınlaştığını ortaya çıkarmak için bir anket araştırması tasarlamıştır. Kanter ve Mirvis'e göre iş dünyasında hiyerarşilerinin en üst ve en altındaki alaycılar yaygın bir güvensizlik ve karşılıklı düşmanlık üretirler. Kanter ve Mirvis (1989), kinizmin yaygınlaşmasına rağmen, çalışanların olumsuzluğunu azaltan ve pozitif bakış



açılarını ve topluluk duygusunu geliştiren konulara zamanında dikkat ve kaynakları yönlendirdikleri takdirde, organizasyonların ve yöneticilerin kinizmle başarılı bir şekilde mücadele edebileceğini belirtmişlerdir ( James, 2005: 24).

Bateman vd. 1992 (768-771) yılında Amerikan örgütlerine karşı olumsuz tavırlar sergileyen kişiler tarafından toplumun kirletildiğini belirtmişlerdir. Amerikan şirketlerinin yeniden yapılandırılması ve kitlesel işten çıkarmalar, yalnızca işyerinde değil aynı zamanda genel toplum için de kinizmi " dünya görüşü" haline getirmiştir. Bateman vd. (1992: 768-771) bu olumsuz tutumun nedeni olarak medyayı ve diğer sosyal faktörleri göstermişlerdir. Bateman vd. (1992: 768-771) ABD ve Japon katılımcıların katıldığı iki araştırma da Roger & Me filmini izleyenler arasında ortaya çıkan tutumları değerlendirmiştir. ABD' de filmi izleyen 162 yetişkinin yanıtları, filmi izlemek üzere yaklaşık 106 kişiyle karşılaştırılmıştır. Film izleyenler General Motors' a karşı ve genel olarak ABD iş dünyasına karşı daha alaycı (olumsuz) tutum sergilemiştir. ABD sonuçlarının genelleştirilebilirliğini değerlendirmek ve ön testten, test sonrasına kadar tutum değişimini değerlendirmek için Tokyo, Japonya'da bir kontrol grubu tasarımı kullanmıştır. Film izleyen Japonların ABD sonuçlarına uygun olarak, General Motors ve genel olarak ABD iş dünyasına yönelik tutumları üzerinde olumsuz etkilere neden olmuştur (Bateman vd., 1992:768-771). Bu çalışmanın sonuçlarına göre; ampirik olarak halk medyasının iş dünyasına yönelik tutumlarını etkileme potansiyeli doğrulanmıştır. Ayrıca, bu çalışmadan elde edilen bulgular, eğer örgütler çalışanlarına adil davranmazsa kişilerin iş dünyasına yönelik alaycı tutumlar geliştirdiğini ortaya koymuştur. Böylece, örgütsel adalet, kinizmi etkileyen altta yatan bir faktör olarak görülmüştür (James, 2005: 25).

Sinizm ile ilgili senaryoya dayalı ilk deneysel araştırma 1997 yılında yapılmıştır. Bu çalışmada beyaz yakalılarda yüksek yönetici maaşlarının, kötü örgütsel performansın ve işten çıkarılma tehdidinin sinizmin oluşumuna neden olduğu ortaya konmuştur (Anderson ve Bateman, 1997: 449).

Dean vd. (1998:341-352)' nin sinizmi tanıttıkları çalışmalarında sinizmi kişilik sinizmi, toplumsal ya da kurumsal sinizm, çalışan sinizmi, örgütsel sinizm ve iş ya da meslek sinizmi olmak üzere beş başlık altında sınıflandırılmışlardır.

Eaton tarafından 2002 (305-313) yılında yapılan çalışmada, araştırma yöntemi olarak bir işyerinde iki farklı grubu ele almıştır. İşyerindeki gruplardan birine klasik kalem kağıt anketi uygulanırken, diğer grubun internet üzerinden soruları cevaplamaları istenmiştir. Bu çalışmanın sonunda soruları internet üzerinden cevaplayan grubun daha sinik olduğu ortaya çıkmıştır.

Abraham (2000:269-292) çalışmasında, toplumsal, çalışan ve örgütsel değişim sinizminin psikolojik sözleşme ihlalleri ile ilişkili olduğu üzerinde durmuştur. Ayrıca işe yönelik sinizmin tükenmişlik ile kişi-rol çatışması ve kişilik sinizminin kişinin doğuştan muhalif olma özelliği ile ilişkili olabileceği belirtilmiştir. Çalışmasında kişilik sinizminin, örgütsel sinizmin güçlü bir bileşeni olarak ortaya çıktığı belirlenmiştir.

Delken (2004: 55)'in çağrı merkezlerinde yaptığı araştırmanın sonucunda ise önceki çalışmaların aksine demografik faktörlerin örgütsel sinizm ile psikolojik sözleşme ihlali ilişkisine etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Örgütsel sinizmin nedenleri üzerine yoğunlaşan bir diğer çalışmada yetersiz liderliğin örgütsel sinizme yol açan önemli nedenlerden biri olduğu ortaya çıkmıştır (Dhar, 2009: 166).

Amerika'da eğitim sektöründe 360 okul çalışanı (okul müdürü, müdür yardımcısı, öğretmen ve diğer çalışanlar) örneklemi kullanarak yaptığı çalışmasında James (2005), örgütsel sinizmi oluşturan temel faktörleri ve sinizmin sonuçlarını belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel sinizm ile örgütsel adalet, örgütsel destek, kişi odaklı vatandaşlık davranışı arasında negatif, örgütsel politika, psikolojik sözleşme ihlali, iş gerilimi, tükenmişlik arasında pozitif ilişki saptamıştır.

Naus vd. tarafından 2007 yılında gerçekleştirilen çalışmada kişi-çevre uyumu

ve benlik kuramlarını birleştiren bir model geliştirmiştir. Modelde, kişisel ve algılanan örgütsel değerler arasındaki uyumsuzluk ile iş otonomisi, sinizmin açıklayıcıları olarak yer almıştır. Araştırmanın sonucunda, örgütsel sinizminin ön görülmesinde, değer uyumsuzluğunun örgütsel sinizmi arttırdığı, iş otonomisinin ise azalttığı ve örgüte dayalı öz saygının her iki ilişkiye kısmen aracılık ettiği tespit edilmiştir (Naus vd., 2007: 683-718).

Wilkerson'ın 2008 yılında yaptığı çalışma sonucunda çalışanların örgütsel sinizm, kötü davranış ve örgütsel vatandaşlık ilişkisinin araştırıldığı çalışma sonucunda çalışanların kötü davranışları ile örgütsel sinizm arasında anlamlı ilişkiye rastlanırken, örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiye rastlanılmamıştır (Wilkerson, 2008 2273-2292).

Chiaburu vd.(2013) çalışmalarında; çalışanların organizasyonel kinizminin, çalışma ortamının bireysel farklılıkları (olumlu ve olumsuz etkilenen, trajik kinizm) ve olumlu (örn. örgütsel destek) ve olumsuz (ör. psikolojik sözleşme ihlali) yönleri tarafından ne derece öngörülebileceğini araştıran bütüncü bir çerçeve önermişlerdir. Ayrıca örgütsel alaycı düşüncenin çalışanların tutum ve performanslarını ne derece öngördüğünü incelemişlerdir. Mevcut araştırmadan elde edilen yeni meta-analitik etki boyutlarını ve önceki meta-analizlerden gelen etki boyutlarını kullanarak, olumsuz öncül bir örgütsel kinizm, çalışanların tutum ve davranışlarını tahmin etmede olumlu bir örgütsel güven üzerinde prediktif bir avantaj olup olmadığını test etmişlerdir. Sonuçlar, pozitif duygulanımın örgütsel kinizm ile negatif olarak ilişkili olduğunu, oysa olumsuz duygulanım ve nitelik kinizminin bu sonuçla pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Yine çalışma sonuçlarına göre algılanan örgütsel destek ve örgütsel adalet, kinizmle olumsuz ilişkiler ortaya koymaktadır. Ayrıca, psikolojik sözleşme ihlalleri ve algılanan örgütsel politikalar ile sinizmin güçlü ilişkili olduğu ve psikolojik gerginlik, kinizm ile ılımlı bir şekilde ilişkili olduğu bulunmuştur (Chiaburu vd., 2013: 181-197).

### 3. 5. 2. Örgütsel Sinizm Yurtiçi Literatür Taraması

Ülkemizde sinizm çalışmaları ilk kez 1992 yılında Kasapoğlu tarafından 1992 yılında yapılmıştır. Kasapoğlu (1992) bu çalışmayı tıp fakültesinde okuyan ilk ve son sınıf öğrencilerinin sinizm düzeylerini belirlemek amacıyla yapmıştır (Turan, 2011:120; Kalağan ve Güzeller, 2010:85). Genel sinizm düzeyleriyle ilgili olan bu çalışmadan sonra örgütsel sinizm ile ilgili çalışmalar özellikle 2000'li yıllarda hız kazanmıştır.

Örgütsel sinizm alanında ilk yapılan çalışmalar örgütsel sinizme ilişkin ölçek uyarlama çalışmaları (Erdostvd. , 2007; Tokgöz ve Yılmaz, 2008; Karacaoğlu ve İnce 2012; Sağır ve Oğuz, 2012) olarak dikkati çekmiştir.

Aydın (2016) tarafından örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisinin araştırıldığı çalışma da örneklem olarak Güneydoğu Anadolu Bölgesi' nde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler seçilmiştir. Çalışma sonucu elde edilen bulgular neticesinde örgütsel sinizmin alt boyutları olan duyuşsal sinizm, davranışsal sinizm ve bilişsel sinizm türleriyle, örgütsel bağlılık arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular örgütsel sinizm düzeyinin arttığı durumlarda örgütsel bağlılığa yönelik tutumların azaldığını ortaya koymaktadır. Elde edilen bu sonuç alan yazında var olan ve örgütte sinik davranışlar sergileyen bireylerin, örgütsel bağlılık düzeylerinin düştüğüne yönelik önceki çalışmalara ait bulgularla da örtüşmektedir. Çalışma bulguları dikkate alındığında, otel çalışanları örgütlerinde sinizmi en çok sinizmin alt boyutlarından bilişsel sinizm boyutunda yaşamaktadırlar. Araştırma bulguları ayrıca iş görenlerin örgütsel sinizmi en düşük duyuşsal boyutta yaşadıkları sonucunu da ortaya çıkmiştir.

Boz (2016) tarafından okul yöneticilerinin otantik liderlik davranışlarıyla okulların akademik iyimserlik ve öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptama amacıyla yapılan çalışmada sonucunda; okul yöneticilerinin otantik

liderlik davranışları ile okulların akademik iyimserlik ve öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçlarına göre okul yöneticilerinin sergiledikleri otantik liderlik davranışları ile öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyleri arasında negatif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki saptanmıştır. Araştırma bulguları, okulların akademik iyimserlik düzeyi ile öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyi arasında ise negatif yönde ve orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna göre okul yöneticileri otantik davranışlar sergiledikçe öğretmen algılarına göre okulların akademik iyimserlik düzeyi anlamlı şekilde yükselmektedir.

Torun (2016) tarafından, örgütsel sinizmi ölçmeye yönelik yerel bir ölçek geliştirme ve yapısal güçlendirme psikolojik güçlendirme, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri kuramsal ve ampirik olarak incelemek amacıyla yapılan çalışmada, İstanbul'da bir devlet bankasında çalışan 736 kişi örnekleme kullanılmıştır. Çalışmada madde analizleri, açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri kullanılarak 19 soru ve 4 boyuttan (bütünlükten yoksunluk, alaycılık memnuniyetsizlik ve tutarsızlık) oluşan örgütsel sinizm ölçeği geliştirilmiştir. Ardından yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak AMOS ile yapılan hipotez testleri sonucunda yapısal güçlendirmenin psikolojik güçlendirme üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu; psikolojik güçlendirmenin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Ayrıca psikolojik güçlendirmenin örgütsel sinizmin boyutları üzerinde negatif anlamlı bir etkisi olduğu; ancak bu boyutlardan sadece memnuniyetsizlik ve alaycılık boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Özgen (2016) tarafından eğitim çalışanlarının algıladıkları örgütsel adalet ile sinizm ilişkisinde kişi-örgüt uyumunun rolü incelendiği çalışma da, öğretmenlerin; örgütsel adalet algısı ile sinizm arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Regresyon analizi ile kişi-örgüt uyumunun da sinizm üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ancak çalışanların algıladıkları örgütsel adalet

düzeyle ilişkisinde kişi-örgüt uyumunun aracılık rolünün olmadığı ortaya konmuştur. Ayrıca bağımlı değişken sinizm ve boyutlarının cinsiyete, medeni duruma, kurum ve iş pozisyonuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan t-testi sonucunda çalışanların sinizm algılarının kuruma göre farklılaştığı ve kamu çalışanlarının özel sektör çalışanlarına göre sinizm ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Apaydın (2016) tarafından yapılan ve otel çalışanlarının sosyal değişim algısının psikolojik sözleşme ihlal algısına, örgütsel sinizm boyutlarına ve işten ayrılma niyetine; psikolojik sözleşme ihlalinin, örgütsel sinizm boyutlarına ve işten ayrılma niyetine; örgütsel sinizm boyutlarının da işten ayrılma niyetine olan etkilerinin belirlenmesinin amaçlandığı çalışmada, sosyal değişim algısının psikolojik sözleşme ihlal algısını, bilişsel, duygusal sinizmi ve işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediği; psikolojik sözleşme ihlalinin bilişsel sinizm, duygusal sinizm, davranışsal sinizmi ve işten ayrılma niyetini olumlu etkilediği; bilişsel, duygusal ve davranışsal sinizmin işten ayrılma niyetini olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

### **3. 6. Pozitif Psikolojik Sermaye Örgütsel Sinizm İlişkisi Literatür**

Sinizm; umutsuzluk, engellenme ve hayal kırıklığı ile karakterize edilen ve aşağılama, iğrenme ve güvensizlik ile ilişkilendirilen bir tutum olarak ele alınmaktadır. Bu nedenle, bireysel önceller olarak ümit düzeyi yüksek, iyimser, psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve öz-yeterlilikleri yüksek çalışanların, iş yaşamında kendilerini negatif, alaycı, eleştirel kısacası sinik davranmaya iten nedenleri daha kolay tolere edebilecekleri ve bu nedenle daha az sinik tutum ve davranışlar sergileyeceklerini iddia etmek yanlış olmaz (Çalışkan, 2014: 369). Ulusal ve uluslararası literatürde iki kavram arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalarda nitekim bu doğrultuda sonuçlara ulaşılmıştır (Çalışkan, 2014: 363-382; Karacaoğlu ve İnce, 2013: 181-202; Avey vd. , 2010; Avey vd. , 2009; Avey vd., 2013; Riollivd. , 2012; Roberts vd. , 2011 ).

Avey, Wernsing ve Luthans (2008), çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olmasının çeşitli tutum ve örgütsel davranışlar yoluyla pozitif değişime neden olup olmadığını araştırmıştır. Bu çalışmaya, farklı sektörlerden 132 çalışan katılmıştır. Katılımcı yaşları 18-65 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 30.4' tür. Çalışma sonucunda olumlu duyguların psikolojik sermaye ve katılım arasındaki ilişkiye tam olarak aracılık ettiği bulgulanmıştır. Buna karşın, pozitif duygular, psikolojik sermaye ve kinizm arasındaki önemli negatif ilişki bulgulanmıştır.

Avey, Luthans, Youssef (2010) tarafından yapılan “pozitif psikolojik sermayenin iş tutum ve davranışlarını iyileştirmedeki katma değeri” başlıklı, örgütlerin ve işlerin geniş bir kesitinden gelen bir çalışan örneği (N = 336) üzerine yapılan diğer bir çalışma sonucunda da psikolojik sermaye ile örgütsel sinizm arasındaki negatif ilişki bir kez daha ortaya konulmuştur.

Pozitif örgütsel davranışın örgütsel sinizm üzerindeki etkileri' nin araştırıldığı çalışmayı Karacaoğlu ve İnce (2013: 181-202) Kayseri ilindeki imalat sanayi işletmelerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmanın bulguları, pozitif örgütsel davranış ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Pozitif örgütsel davranışın boyutları açısından bu bulgular değerlendirildiğinde ise özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserliğin örgütsel sinizmle negatif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, pozitif örgütsel davranışın örgütsel sinizm üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Benzer şekilde, pozitif örgütsel davranışın boyutlarından olan; özyeterlilik ve iyimserliğin örgütsel sinizm üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Çalışkan (2014) “pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine bir araştırma” başlıklı çalışmasında 2000'li yıllardan

sonra önemi giderek artan pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin (ümit, iyimserlik, dayanıklılık ve öz-yeterlilik) işletmeler açısından önemini vurgulayarak, çalışan davranışları üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma örneklemini olarak Anadolu yakasındaki en büyük hasta kapasitesine sahip Göztepe SSK hastanesi çalışanları kullanılmıştır. Araştırma modeli çerçevesinde, pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile ilişkili olabilecek iki olumsuz çalışan davranışı (“sinizm” ve “tükenmişlik”) ve bunlara zıtlık teşkil eden ve kendisi de pozitif örgütsel davranış akımının bir parçası olarak kabul edilen “işe adanmışlık” kavramları bağımlı değişkenler olarak seçilmiştir. Pozitif örgütsel davranış değişkenleri, sinizm üzerinde negatif yönlü ancak oldukça düşük bir açıklayıcı güce sahiptir. Regresyon denkleminde sokulan tüm pozitif örgütsel davranış değişkenleri üzerinde bir tek “iyimserlik” değişkeninin, sinizmi negatif yönlü olarak etkilediği bulunmuştur. Araştırma bulguları, pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, işe adanmışlık üzerinde pozitif yönlü, anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu ve tükenmişlik ve sinizm üzerinde ise negatif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu doğrulamaktadır (Çalışkan, 2014: 363-382).



## 4. BÖLÜM

### TÜKENMİŞLİK

Tükenme kavramı ilk olarak Selye'nin 1936 yılında yayınladığı Genel Adaptasyon Sendromunda ortaya atılmıştır. Selye bedenin stresli durumlarda verdiği üç aşamalı tepkiyi "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırmış ve organizmanın strese tepkisini alarm tepkisi, direnme ve tükenme aşamaları olarak derecelendirmiştir (Aytaç, 2009:7).

İlk aşama olan alarm aşamasında strese yol açan etkenin fark edildiği ve organizmanın biyokimyasal tepkilerle kendini korumaya çalıştığı anlatılmaktadır. Alarm, organizmanın dış uyarıcıyı stres olarak algıladığı durumdur. Vücut bir stres kaynağı ile karşılaştığı zaman buna hazırlanır ve stres hormonlarının salgılanması, göz bebeklerinin büyümesi, kan basıncının yükselmesi ve terleme gibi çeşitli tepkiler verir. Organizma mücadele ederek ya da kaçarak stresten korunmaya çalışır (Aytaç, 2009: 7).

İkinci aşama olarak direnme (karşı koyma) aşaması, strese rağmen uyuma elverişli bir durum ortaya çıktığında meydana gelen dirençtir. Organizma yüzyüze olduğu stres verici duruma karşı direncini yükseltir. Bu aşamada normalde kişi stres kaynağı olan problemini etkili bir şekilde çözdüğü zaman, vücut alarm aşamasında meydana gelen zararları onarır, vücudun verdiği tepkiler ortadan kaybolur, beden normale döner. Başarısız olursa beden kuvvetten düşer. Direnme aşamasında stresin ortadan kalkmadığı ve etkisini sürdürmeye devam ettiği hallerde beden üçüncü aşama olan Tükenme aşamasına girer (Aytaç, 2009: 7).

Bu ilk iki aşama, her bireyin birçok kez başından geçen normal aşamalardır. Fakat stres etkenleri ortadan kalkmaz ve etkisini sürdürmeye devam ederse, beden tükenme aşamasına girer. Bazen bu dönemde yeniden alarm aşaması tepkileri ortaya çıkar. Her canlının uyum yeteneği ve enerjisi farklıdır. Uyku ve dinlenme bedeni

onarabilir, ama devam eden ve başa çıkılmayan stresler karşısında denge bozulur ve uyum enerjisi biter (Kırıcı, 2010: 18).

Stres her zaman korkulacak bir şey olmasa da aşırı stres bireylere faydadan çok zarar verir. Sürekli stres tükenmişliğe yol açar. Bu nedenle stres ve tükenmişlik ilişkisi pek çok çalışmaya konu olmuştur. Araştırmacılar tükenmişliği aşırı stresin sonucu olarak görmektedirler (Izgar, 2012:129).

Tükenme teriminin kullanımı 1970'lerde Amerika Birleşik Devletleri'nde, özellikle de insan hizmetlerinde çalışan insanlar arasında bazı düzenlilikle ortaya çıkmaya başlamıştır. Popüler kullanım, Greene' nin 1961 tarihli romanı olan A Burn-Out Case tarafından hazırlanmıştır. Bu yazıda, aşırı yorgun, işinde idealizm ve tutku kaybı ve hayal kırıklığına uğrayan bir mimar işini bırakıp Afrika ormanına çekilir. Dikkate değer olan şey tükenmişliğin toplumsal bir sorun olarak öneminin araştırmacılar tarafından sistematik bir çalışmanın odağı haline gelmeden çok önce uygulayıcılar ve sosyal yorumcular tarafından belirlendiğidir (Maslach vd.,2001: 398).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak genel uyum sendromunda ardından bir romanda geçse de, kavram 1974 yılında Freudenberger tarafından ilk kez tanımlanmıştır ve tükenmişlik kavramıyla ilgili olarak 20 yılı aşkın süredir farklı iş alanlarında bir çok araştırma yapılmıştır (Izgar, 2012: 129). Freudenberger (1974) tükenmişliği, “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı ile insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlamıştır (Akt. Çapulcuoğlu, 2010:2)

Bir başka tanımda tükenmişlik; “özel yaşam ile çalışma yaşamı esnasında görülen stresle baş edebilme konusundaki yetersizliktir” olarak tanımlanmıştır. (Dolgun, 2012: 288).

TDK ise tükenmişliği gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu olarak

tanımlamaktadır ([www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr). ET:01.08.2017).Tükenmişlik, insanlara yönelik kaygıların kaybolmasını içerir. Bu, çalışanların artık olumlu bir his, sempati ya da müşterilere saygısı olmayan duygusal bir tükenme ile karakterizedir. Tükenmiş çalışan, işin kronik duygusal stresini başarıyla ele alamaz ve bu başarısızlık da düşük moral, bozulmuş performans, devamsızlık gibi çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir (Maslach, 1978: 113).

Günümüzde en çok kabul gören tükenmişlik tanımı ise Maslach ve Jackson tarafından yapılmış olan tanımdır. Bu tanıma göre tükenmişlik, hizmet sektöründe görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi ile karakterize bir sendromdur. Maslach ve Jackson (1981) bu çalışmalarında ayrıca tükenmişlik ölçeğini geliştirmişler ve ölçeği 3 boyuta ayırmışlardır.

Tükenmişlik 35 yılı aşkın süre önce ilgilenilen bir konu olmuştur. Bir uygulayıcı (Freudenberger) ve bir araştırmacı (Maslach) daha önce bilinmeyen bu olguyu kaleme almaya başlamıştır (Maslach, Leiter ve Jackson, 2012: 296). Tükenmişlik konusunun sürekli odaklanılan bir konu olmasının pratik önemi, herhangi bir tükenmişlik müdahalesi için arzulanan bir hedefi temsil etmesidir. (Maslach vd.,2012: 297).Böylece, insanların işyerlerinde hangi faktörlerin enerjisini, canlılığını ve esnekliğini artırdığı tespit edilebilecektir. İş görenlerin görevleri ile katılımlarını teşvik edilerek, onlarda özveri ve etkililik ve başarı duygusunun oluşumu sağlanabilecektir (Maslach vd., 2012: 297). Ayrıca tükenmişliğin personel tarafından verilen bakım veya hizmet kalitesinde bozulmaya neden olabileceği (Maslachve Jackson, 1981: 100) pek çok çalışma sonucu ortaya konulduğu için odaklanılan ve üzerinde sürekli çalışılan bir konu olması son derece önemlidir. Tükenmişlik sonucu, personel, müşteriler ve etkileşimde bulunduğu daha büyük kurumlar için ciddi olabilir. Dahası, tükenmişlik, fiziksel yorgunluk, uykusuzluk, alkol ve uyuşturucu kullanımındaki artışı ve evlilik ve aile sorunları dahil olmak üzere çeşitli kişisel sıkıntı endeksleriyle korelasyona girer gibi görünmektedir (Maslachve Jackson, 1981: 100). Yine tükenmişliğin anlaşılması, kişisel, sosyal ve

kurumsal değişkenleri de daha iyi anlamamızı sağlayacaktır. Ayrıca duygu ve iş stresi teorileri için önemine ilaveten, bu tür bilgiler, işe alım, eğitim ve iş tasarımı bu ciddi problemi hafifleten değişiklikleri önererek pratik bir fayda sağlayacaktır (Maslach, ve Jackson, 1981: 112).

Tükenmişlik araştırmaları başlangıçta daha çok insan deneyimlerine odaklanmıştır. Duygusal yorgunluğun ve talep edilen bu işlerin aşırı yüklenmesine karşı duyarsızlaşmanın kilit yanıtları ve kişinin başarısı konusunda bir düşüş de dahil olmak üzere, insan hizmetleri meslekleri üzerine yapılan bu araştırmadan çeşitli temalar ortaya çıkmıştır (Maslach vd., 2012: 296). Tükenmişliğin standart bir ölçütünün geliştirilmesi, araştırma alanını ilerletmek için gerekli ve önemli bir sonraki adım olmuştur. Maslach ve Jackson 1981 yılında ilk tükenmişlik ölçeğini geliştirmiştir. En yeni versiyonu olan Maslach tükenmişlik ölçeği, sadece hizmet sektöründe değil tüm mesleklerde kullanılmak üzere geliştirilmiştir ve üç boyutun tanımlayıcı terimleri tükenme, sinizm ve yetersizlik olarak belirlenmiştir (Maslach vd., 2012: 296). Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI) için olan öğeler tükenmişlik sendromunun varsayımsal yönlerini ölçmek için tasarlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Schaufeli ve Enzmann (1998:188)'in literatür taramasında, çalışmaların %90'ında Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin (MBI) kullanıldığı bulgulanmıştır. Bireysel analiz düzeyinde yapılan otuz yıllık tükenmişlik araştırmaları, bireysel çalışanların işsizlik, düşük örgütsel bağlılık, işe yorulma, işten ayrılma niyeti ve ciro bakımından işlerine nasıl tepki verdiğine dair daha derin bir anlayışa neden olmuştur (Maslach vd., 2012: 297).

#### **4. 1. Tükenmişliğin Nedenleri ve Belirtileri**

Tükenmişlik ile ilgili pek çok çalışma olmasına karşın tükenmişliğin altta yatan psikolojik sebepleri ve sonuçları ile ilgili yeterli bilgi bulunmamaktadır. Tükenmişlik, uzun vadeli bir stres reaksiyonudur ve bu tanım olarak, nedensel ajanlara maruz kalma ile semptomların ortaya çıkması arasında önemli bir zaman

aralığının var olduğu anlamına gelir (Schaufeli,1998: 190).

Tükenmişliğin sebepleri incelendiği zaman bir çok sebepten bahsedildiği görülmektedir. Bunlardan bir kısmı kişisel nedenlerden, bir kısmı ise kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanmaktadır (Dolgun, 2012: 294) Yaş, medeni durum, işe aşırı bağlılık, çocuk sayısı, kişisel beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamdaki stresler, mesleki doyum, informal destek, üstlerinden gördüğü destek gibi birçok kişisel özellik tükenmişliğe neden olabilmektedir (Izgar, 2012: 134).

Dolgun (2012) tükenmişliğe neden olan bireysel özellikleri, kişilik özelliği, beklenti düzeyleri, benlik imajı ve demografik özellikler olarak belirtirken, çevresel nedenleri, ailevi, toplumsal, ekonomik ve örgütsel faktörler olarak belirtmiştir (Dolgun, 2012: 294-296).Dolgun (2012: 296) özellikle örgütsel faktörleri tükenmişliğe neden olan çevresel faktörler içinde birinci sıraya yerleştirmiştir ve bu örgütsel nedenleri;

- Aşırı iş yükü
- Zaman baskısı
- Yoğun çalışma saatleri
- Çalışanlar üzerindeki gözetim ve kontrol sistemleri
- Örgütteki rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları
- Ödüllendirici olmayan iş kuralları
- Düşük ücret politikaları
- Eşitsizlik olarak belirtmiştir (Dolgun, 2012:297-299, Freudenberg, 1974: 161).

Personelin tükenmesi üzerinde bazı müşteri faktörleri önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Maslach (1978: 111) bunları, müşterilerin sorunlarının tipi ve şiddeti, değişimin veya iyileşmenin seyri, personelin müşterilerin problemleri

için kişisel olarak uğraşma derecesi, personel-müşteri etkileşimini düzenleyen kurallar ve müşterilerin personelin kendileri üzerindeki tepkileri olarak sıralamıştır. Maslach (1978: 111)' a göre yoğun bir şekilde müşterilere hizmet veren ve her bir müşteriye özelmış gibi davranan kurumlardaki profesyonel kadroların birçoğu yoğun duygusal stres yaşamakta ve bu stresle başarıyla başa çıkılamaması da duygusal tükenme sendromuna neden olabilmektedir. Bu durum, çalışanların tüm hissini kaybetmelerine yol açabilmektedir (Maslach,1978: 111).

İş ortamında, iş yükü ve belirsizlik gibi çeşitli stres faktörlerinin tükenme ile ilişkili olduğu ve bunların bazılarının bireysel benlik seviyesi ve kişilik özellikleri ile etkileşimde bulunduğu görülmektedir (Maslach, ve Jackson, 1981: 100). Ayrıca tükenmişlik çalışmalarında nevroitiklik, olumsuz duygulanım, depresyon ve psikosomatik şikayetler ile tükenmişlik arasında yüksek ilişkiye rastlanmaktadır (Schaufeli, 1998: 190).

Tükenmişlik için öncülerden biri, çalışan için liderin karizmasını kaybetmesi ve çalışanların hayal kırıklığına uğratılması gibi görünmektedir (Freudenberger, 1974:160). Bu bağlamda örgütlerde tükenmişlikle mücadelede özellikle yönetici pozisyonundaki kişilere çok iş düşmektedir. Çalışanlara "işe gitmekten mutluluk duymalısınız" ile başlayıp bitiren yöneticiler, tükenmişlikle mücadele edemediği gibi işe tükenmeye katkıda bulunmakta ve insanlara daha iyi patronlar aramaları için ilham vermektedirler (Geisler, 2012).

Tükenmişlik kendini kişiden kişiye farklı semptom ve derecede göstermekte ve (Freudenberger, 1974: 160) örgütlerde , çalışmaya başladıktan yaklaşık bir yıl sonra, genellikle bu noktada bir takım faktörlerin oyuna girmeye başlaması nedeniyle oluşmaktadır (Freudenberger, 1974: 160).

Tükenmişlik verilen hizmetin kalitesinde ve bireylerin sağlığında olumsuz sonuçlara yol açabilir (Izgar, 2012: 131). Tükenmişlik belirtileri literatürde fiziksel, davranışsal, psikolojik olarak (Adıgüzel, 2016:44; Ardiç ve Polatçı, 2008: 73; Izgar,

2012: 131 ) ya da, bedensel, duygusal ve düşünsel (Biçki,2016:50) belirtiler içerdiği bulgularına ulaşılmıştır.

**Tablo 7. Tükenmişliğin Belirtileri**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fiziksel Belirtiler</b> (Yıldırım, 2016: 13, Adıgüzel, 2016: 44; Izgar, 2012:131)</p>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kalp rahatsızlıkları</li><li>• Mide rahatsızlıkları</li><li>• Baş ağrısı</li><li>• Dermatolojik bozukluklar</li><li>• Uyku bozukluğu</li><li>• Kilo kaybı veya artışı</li><li>• Alkol ve ilaç bağımlılığı</li><li>• Kronik yorgunluk</li><li>• Solunum güçlüğü</li><li>• Uyuşukluk</li><li>• Yüksek kolesterol</li><li>• Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler olarak sıralanabilir.</li></ul>  |
| <p><b>Davranışsal Belirtiler</b> (Freudenberger, 1974: 160; Baysal, 1995:45;Izgar, 2012: 131-132; Acar, 2016: 16-17)</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Çabuk öfkelenme</li><li>• İşe gitmek istememe, hatta nefret etme</li><li>• Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama</li><li>• Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme</li><li>• İş duyumsuzluğu, işe geç gelmeler</li><li>• Alkol ve ilaç kullanımının artması</li><li>• Öz-saygısı ve öz-güvende azalma</li><li>• Yakın çevre ile sorunlar yaşama</li><li>• İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı</li><li>• Teslimiyet, suçluluk, içerlemişlik</li><li>• Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü</li><li>• Unutkanlık, hareketli olmayış</li><li>• Yansıtma</li><li>• Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma</li><li>• Örgütlemeye yetersizlik</li><li>• Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık</li><li>• Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma</li><li>• Kuruma yönelik ilginin kaybı</li><li>• Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Başarısızlık hissi</li> <li>• Çalışmaya yönelmede direniş</li> <li>• Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma olarak sıralanabilir.</li> </ul>  |
| <b>Psikolojik Belirtiler</b> (Izgar, 2012:132; Acar, 2016: 18) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aile sorunları</li> <li>• Uyku düzensizliği</li> <li>• Depresyon</li> <li>• Psikolojik hastalıklar</li> <li>• Hayal kırıklığı</li> <li>• Umutsuzluk</li> <li>• Yabancılaşma</li> <li>• İç sıkıntısı</li> <li>• Özgüvende azalma</li> <li>• Alınganlık</li> <li>• İlgisizlik</li> <li>• Endişe olarak sıralanabilir.</li> </ul> |

#### 4. 2. Tükenmişliğin Sonuçları ve Önlenmesi

Tükenmişliğin sebep olduğu olumsuz sonuçlar, çalışanları ve çevrelerini derinden etkilemektedir (Dolgun,2012: 299). Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde işi savsaklama, işi bırakma eğilimi ve niyetinde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma gibi olumsuz durumlar görülmektedir (Çapulcuoğlu,2012: 28).

Tükenmişliğin bireysel ve örgütsel anlamda yol açtığı olumsuzlardan dolayı teori, pratik temelli ve çözüme yönelik birçok çalışmanın da odak noktasında yer almıştır (Dolgun, 2012:303). Dünyanın pek çok yerinde baştan beri "tükenme konusunda aslında ne yapabiliriz?" konusuna büyük ilgi gösterilmiştir (Maslach vd., 2012:296).

Dolgun (2012: 303) tükenmişlikle mücadele yöntemlerini bireysel ve örgütsel düzeyde olmak üzere iki başlık altında toplamıştır. Tükenmişlikle



mücadele etmek için Folkman (1980:222) tarafından belirtilen bireysel yöntemlerden bazıları şunlardır (Akt. Güllüce, 2006: 34-36):

- Tükenmişliği yaşayan birey dinlenmeli, diyetine dikkat etmeli, egzersiz ve meditasyon yapmalıdır.
- Amaçları, öncelikleri ve beklentileri konusunda realistik değerlendirmeler yapılarak çalışma programı yeniden düzenlenmeli, zaman ve enerji yerinde kullanılmalıdır.
- Tükenmişliği azaltmak için sosyal faaliyet, seyahat veya yeni deneyimler yoluyla yaşantı zenginleştirilmelidir. İşin yanı sıra ilgilenecek başka uğraşlar ve hobiler bulunmalıdır.
- Çalışan bireyler birbirleriyle ve başkalarıyla yaşantılarını paylaşmalıdır.
- Yapılan işin uygulanması ile ilgili farklı yollar üzerinde durulmalı, kişisel gelişim açısından yeniliklere açık olunmalıdır.
- Seminerlere, konferanslara katılıp, bol bol okuyarak problemler üzerinde yeni bakış açıları geliştirilmelidir.
- Karamsar düşünmeyi bırakmalı ve daha gerçekçi düşünmelidir
- Ümitli ve iyimser bakış açısına sahip olmalıdır.
- Olumsuz ve çözüme yardımcı olmayan düşüncelerin teşhis edilip, durdurulmalıdır.
- Hayır demesini öğrenmelidir.
- Karşılaşılan kişilere olgun insanlar gibi davranılmalı ve
- İş iş yerinde bırakmalıdır.

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar örgüt performansını da doğrudan etkilemekte, çalışanlardan yeterince verim alınamamaktadır. Bu bağlamda örgütlerde tükenmişlikle başa çıkmak son derece önemlidir. Örgütsel mücadele yöntemlerini Ardıç ve Polatçı (2008:76) şu şekilde derlemiştir.

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,
- Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak,

- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Örgütsel bağlılığı sağlamak,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek
- Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak.

Tükenme bir idealin kaybolması sonucu ortaya çıkarsa, bu kişilerin kesinlikle desteğe ihtiyacı vardır. Bir şeyin yada birinin ölmesi gerçek bir kayıptır. Bu kayıp, yalnızca daha önce olduğu gibi düzenli olarak gördüğün bazı iyi insanların olmaması değil, ideallerin olmaması da aynı zamanda kendi içinde bir şeyin kaybedilmesidir. Bu kayıplarla başa çıkmak için bireylerin çevrenizi yeni iyi insanlarla kuşatmak, yeni idealler belirlemesi için kendilerine zaman tanımları gerekmektedir (Freudenberger, 1974: 165).

### **4.3.Tükenmişliğin Boyutları**

Maslach tükenmişlik ölçeğini de geliştirmiş olan Maslach, tükenmişliği üç alt boyutta incelemiştir. Bunlar: Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissidir (Adıgüzel, 2016: 40).

Duygusal tükenme tükenmişliğin başlangıcı kabul edilir, tükenmişlik sendromunun kilit özelliğidir ve bu aşamada duygusal tükenme belirtileri artar. Çalışma ortamında iletişim, müşterilerin mevcut sorunları yoğunlaştığı için öfke, utanç, korku veya umutsuzluk duyguları ile doludur. Bu gerilimli ortam zaman içerisinde çalışanların duygusal olarak tükenmeleri ile sonuçlanmaktadır. Bu aşamada çalışanlar artık kendilerini bir psikolojik seviyeye veremezler (Maslach ve Jakson, 1981).

Duyarsızlaşma; onları kendine özgü ve ilgi çekici yapan nitelikleri görmezden gelmek suretiyle, kendisi ve hizmet alıcılar arasında mesafe koyma girişimidir (Maslach vd.,2001: 403). Bu aşamada müşteriler hakkında olumsuz tutum ve duygular gibi negatif gelişim söz konusudur. Çalışanlara karşı negatif reaksiyonlar tükenme deneyimiyle ilişkili olabilir. Yani tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları bir şekilde birbirleriyle ilgilidir (Akt. Özdemir,2015: 21).

Başarısızlık ise tükenmişlik sendromunun üçüncü boyutudur ve özellikle herhangi birinin müşterilerle çalışması hakkında kendini negatif değerlendirme

eğilimidir. Tükenmişlik sendromunun başka bir yönü, özellikle kişinin kendisi ile olan çalışması ile ilgili olarak kendini olumsuz olarak değerlendirme eğilimidir. İşçiler kendilerini mutsuz hissetmekte ve işteki başarılarından memnun kalmamaktadırlar (Maslach, ve Jackson, 1981: 99).

#### **4.4. Tükenmişlik Literatür**

Tükenmişlik (Burnout) olgusu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılmasıyla birlikte; araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir çalışma konusu olmuştur (Budak ve Sürgevil, 2005:95). Bu çalışmalardan bazıları derlenerek sunulmuştur.

##### **4.4.1. Tükenmişlik Yabancı Literatür**

Pines ve Maslach (1980) günlük bakım sektöründe tükenmişlikle mücadele için bir vaka çalışması yapmışlardır. Günlük bakım ortamlarında tükenmişlik sendromunu araştıran bu araştırma çalışmasında, bir günlük bakım merkezinin tükenmişlikle mücadeleye yönelik başarılı girişimleri sunulmuştur. Günlük bakım merkezinin değişiklik öncesi ve bu değişikliklerin altı aydan sonraki etkileri tükenme araştırmasının kavramsal çerçevesinde açıklanmıştır. Bu değişikliklere genel olarak personelin tepkileri çok olumlu olmuştur. Her biri, tükenmişlikle mücadele için başlatılan değişikliklerin büyük ölçüde olduğunu hissetmişlerdir. Değişikliklerden sonra işyerinde stres belirgin oranda azalmıştır ve çalışanlar işe sevakere gelemeye başlamışlardır.

Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında yapılan tükenmişlik ölçeği geliştirme çalışmasında çeşitli hizmet sektörü çalışanları (öğretmen, sağlık personeli, polis, danışman, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, vb.) örnekleme kullanılmıştır. Bu çalışmada tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi olarak 3 boyuta ayrılarak incelenmiştir. Araştırma sonucunda cinsiyet değişkenine göre çalışan kadınların, çalışan erkeklere nazaran daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları buna karşılık erkelerin kadınlara göre daha duyarsızlaşma

yaşadığı bulgulanmıştır. Kişisel başarısızlık hissi ortalamasında da kadınlar erkeklerden daha yüksek bir puan almışlardır. Yaş değişkeni sonuçlarına göre farklılaşan tükenmişlik sonuçlarına göre, genç çalışanların yaşlı çalışanlardan duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında daha yüksek puan ortalamasına sahip oldukları bulgulanmıştır. Bu sonuca göre tükenmenin kişinin kariyerinin ilk birkaç yılı içerisinde gerçekleşmesi daha muhtemel gözükmektedir. Eğer insanlar bu noktada tükenme ile baş etmede güçlük yaşarlarsa mesleklerini tamamen bırakma riski ile karşı karşıyadırlar. Ayrıca medeni durum değişkeni göz önüne alındığında bekârların evlilere nazaran daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları gözlemlenmiştir.

Leiter ve Maslach tarafından 1988 yılında yapılan çalışma, örgütlerde kişilerarası iletişim ortamının tükenme ve örgütsel işlevlere etkisini incelemiştir. Kuzey California'da küçük bir hastanede yapılan çalışmada 52 sağlık personeli örnekleme kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarında, rol çatışması ve sevilmeyen yönetici ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki bulgulanmıştır. Duygusal tükenme bu ortamlarda daha yaygındır. Ancak sevilen yönetici ile tükenmişlik negatif ilişki beklenirken istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulgulanmamıştır. Yapılan çoklu regresyon analizinde rol çatışması ve sevilmeyen yönetici ve duygusal tükenmişlik ilişkisi doğrulanmıştır. Yine tükenmişliğin diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile sevilen çalışma arkadaşı ilişkisi negatif korelasyona sahip bulgulanmıştır. Yani bu sonuca göre çalışanların sevdikleri insanlarla birlikte çalışmalarını duyarsızlaşmalarını azaltan bir etkiye sahiptir denilebilmektedir. Sevilmeyen yönetici değişkeni ile duyarsızlaşma değişkeni arasında negatif ilişki bulgulanmıştır. Tükenmişliğin üçüncü boyutu başarı hissi ile sevilen iş arkadaşı ilişkisi pozitif bulgulanmıştır. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik ilişkisi beklendiği gibi negatif bir korelasyona sahiptir. Bu çalışma sonuçlarına göre iş yerinde ki kişiler arası ilişkilerin iş stres etmenlerini etkileyebildiği düşünülmektedir.

Schaufeli vd. tarafından 2002 yılında yapılan ve 1698 kişilik farklı mesleklerden oluşturduğu, büyük bir örneklem grubu kullandığı çalışmada; örgütsel

bağlılık ve tükenmişlik ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasında negatif ilişkili bulunmuştur. Tükenmişlik temel olarak iş talepleri ve iş kaynaklarının yetersizliği nedeniyle oluşurken, örgütsel bağlılık mevcut iş kaynakları nedeniyle oluşmaktadır. Tükenmişlik sağlık sorunları ve iş sorunları ile ilgiliyken, örgütsel bağlılık sadece iş sorunlarıyla ilgilidir. Tükenmişlik iş talepleri ve sağlık sorunları arasındaki ilişkiyi yönlendirirken, örgütsel bağlılık iş kaynakları ve iş sorunları arasında aracılık yapar.

Aiken ve arkadaşları tarafından 2002 yılında sağlık sektörü üzerinde yapılan bir diğer çalışmada hastane hemşire sayısı, hasta mortalitesi, hemşire tükenmişliği ve işten memnuniyetsizliği ilişkisi araştırılmıştır. Değişen California mevzuatı hasta-hemşire oranlarını belirlemiş ve zorunlu kılmıştır. Bu mevzuat hemşire personel düzeyinin hasta sonuçlarını nasıl etkilediğini ve hastanede hemşire tutmayı anlamayı talep etmektedir. Bu talebin amacı hasta-hemşire oranı, cerrahi hastalar arasında, hasta ölüm hızı ve komplikasyonları takiben kurtarma başarısızlığı arasındaki ilişkiyi ve ayrıca hemşireleri hastanede tutmaya ilişkin faktörleri belirlemektir. Araştırmada Pennsylvania'daki 168 hastanede çalışan 10184 hemşire ve 1 Nisan 1998 den 30 kasım 1999'a kadar hastaneden taburcu edilen genel cerrahi, ortopedi ve vasküler cerrahi hastaları incelenmiştir. İncelemede temel ölçüt olarak riskten arındırılan hasta ölümleri ve hastaneye kabulünden sonraki 30 gün içerisinde kurtarılamayan hasta ölümleridir. Yine diğer ölçüt ise hemşirelerdeki iş memnuniyetsizliği ve tükenmişlik düzeyleridir. Bu çalışmanın sonucunda hasta/hemşire oranlarının yüksek olduğu hastanelerde cerrahi hastalarda, 30 günlük mortalite ve kurtarma başarısızlığı oranları daha yüksek bulunmuştur. Ve bu hastanelerde hemşireler tükenmişlik ve iş memnuniyetsizliği yaşama oranının daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

2014 yılında gazilere travma sonrası sağlık hizmeti sunan sağlık personeli üzerinde yapılan ve 138 kişilik örneklem büyüklüğü olan çalışmada örneklemin % 12' si düşük profesyonel etkinlik, % 50' sinin yüksek tükenme seviyesinde olduğu

bulgulanmıştır. Tükenme ve kinizm en çok örgütsel politika bürokrasi algılamalarından, artan klinik iş yükünden ve işin nasıl yapılacağıının denetiminden etkilenmektedir (Garcia vd. , 2014).

#### 4. 4. 2. Tükenmişlik Yurt İçi Literatür

Tükenmişlikle ilgili ülkemizde yapılan çalışmaların çoğu insanlarla etkileşimli meslek çalışanları üzerinde yapılmıştır. Bu çalışmalar Maslach ve Jackson (1981)' in Maslach tükenmişlik ölçeğini geliştirmesini takip eden yıllarda başlamıştır. Yapılan literatür araştırmalarında ilk tez çalışması Çam (1989) tarafından “hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi” başlığıyla yapılmıştır. 1990'lı yıllarda yavaş yavaş artmaya başlayan tükenmişlik çalışmaları, ölçek uyarlama çalışmaları (Ergin, 1992; Çam, 1992) başta olmak üzere, özellikle hemşire ve öğretmen örneklemleri (Tümkaya, 1996; Sayıl, 1997; Çıtak, 1998; Karlıdağ, 2000; Ergin, 1995; Izgar, 2000 ) üzerinde yoğunlaşmış ve pek çok kavram ile tükenmişlik ilişkisi araştırılmıştır.

1990 yıllardan itibaren çoğalan başlayan tükenmişlik çalışmalarında tükenmişlik ile en çok iş doyumu (Küçükaslan, 1994; Yıldırım, 1996; Kavla, 1998; Selçukoğlu, 2001; Gencer, 2002; Öztürk, 2016), stres (Sever; 1997; Gündüz, 2000; Aydemir, 2003; Tozduman, 2016) örgütsel bağlılık (Ağyüz, 2013; Sönmez, 2017; Arık; 2016), tükenmişliğe etki eden faktörler (Baysal, 1995; Demir, 1995) ve tükenmişlik düzeyleri (Özmen, 2001; Baykoçak, 2002; Öztuna; 2005) ilişkileri çalışılmıştır. Bu çalışmalardan bazılarının sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Küçükaslan (1994) tarafından yapılan “İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde çalışan telefon operatörlerinin stres-iş doyumu ilişkisinin incelenmesi” başlıklı çalışmada telefon santrallerinde çalışan elemanlarının iş ortamında hangi faktörlerin strese yol açtığını, operatörlerin iş doyumunu nasıl etkilediğini ve bu durumun operatörler üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde 150 kişiden oluşan örneklem grubu

belirlenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişlik belirtilerinin operatörler arasında çalıştıkları departmana bakılmaksızın çok yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Operatörlerin eğitim durumu, medeni halleri, çalışma süreleri duydukları stresin boyutu üzerinde etki göstermekle beraber, operatörler arasında iş stresi örgütsel şartların sonucu olarak yaygındır. Önemli bir bulgu ise Arıza bölümünde çalışan operatörlerin ast-üst ilişkilerini olumlu değerlendirmelerine rağmen aynı iş ortamında olmalarının bir sonucu olarak iş ortamında hissettikleri stresin fazla olmasıdır.

Baysal (1995) tez çalışmasında 551 öğretmen örneklemini kullanarak lise ve dengi okul öğretmenlerinde mesleki tükenmişliğe etki eden faktörleri araştırmıştır. Tükenmişlik ile ilişki bulunmayan değişkenler, çalışılan genel lisenin metropol alanda olması yada olmaması, medeni durum, çocuk sayısı, branş, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyi, aylık gelir, mesleği isteyerek seçip seçmeme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulamaması, mesleki gelişime katkıda bulunacak bir çalışmanın olup olmaması durumu gibi değişkenlerdir. Çalışmanın diğer bir bulgusuna göre duygusallık boyutu, duyarsızlaşma bulgusu ve bireysel başarı boyutu ile istatistiksel olarak anlamlı değişkenler mesleğin gereklerini yerine getirmedeki verimlilik, geleceğe ilişkin düşünceler, meslektaş desteği ve aile desteği değişkenleridir.

Çam (2001) tarafından yapılan bir diğer tükenmişlik çalışması akademisyen hemşirelerde tükenmişliği ölçmek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın 135 kişiden oluşan örneklemini, Türkiye'deki farklı üniversitelerde hemşirelik okullarında çalışan hemşire akademisyenler oluşturmuştur. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI), hemşirelik eğitiminde geçerliliği ve güvenilirliği açısından istatistiksel olarak test edildikten sonra kullanılmıştır. Tükenmişlikle ilişkili ana değişkenler, yani tükenmişliğin üç bileşenden (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) "öngörücüleri" belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tükenmişlik öncülleri olarak, iş tatmini, işveren baskısı ve iş doyumunu olarak bulgulanmıştır.



Tulunay tarafından 2010 yılında yapılan çalışmada “Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel İletişim İle İlişkisi” incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Sivas ilinde görev yapan 866 sınıf öğretmeni dir. Araştırma bulgularına göre öğretmenlerin tükenmişlik seviyeleri yüksek düzeyde bulgulanmıştır.

#### **4. 4. 3. Tükenmişlik Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi**

Psikolojik sermaye ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada (Topçu ve Ocak, 2012) Sivas ili ile Bosna-Hersek Tuzla ilinde imalat sektöründe faaliyet gösteren KOBİ’lerde çalışan sırasıyla 268 ve 125 işgören karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular; psikolojik sermaye ile tükenmişlik algısı arasında ters yönlü, psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında genelde aynı yönlü ilişki, ancak Bosna örnekleminde ters yönlü bir ilişki bulunduğunu, iş tatmini ile tükenmişlik algısı arasında herhangi bir etkiye rastlanılmadığını, bu nedenle aracılık etkisinden de bahsedilemeyeceğini göstermiştir. Ayrıca, modellerin kültürlerarası karşılaştırılması yapılmış ve Bosna örnekleminin Türkiye örneğine kıyasla daha iyi uyum sergilediği anlaşılmıştır.

Tükenmişlik ile pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada inceleyen Ko vd. (2013) çalışma sonucunda anlamlı verilere ulaşmıştır. Öz-yeterlik, umut, dayanıklılık, iyimserlik ve bireysel özelliklerin tükenme üzerindeki etkisini % 48,5 olarak bulmuştur. Sonuçlar tükenmişliği azaltmak ve hemşirelerin pozitif psikolojik sermayesini güçlendirmek için aktif insan kaynakları yönetimi ve eğitim programlarının geliştirilmesi gerektiğini göstermiştir. Hemşireler üzerinde yapılan bir diğer çalışmada Wang vd. (2012) pozitif sermayenin hem iş hem de aile hayatında tükenmişlik ve sinizmi etkilediğini bulgulanmıştır.

Çetin vd. (2013) tarafından, tükenmişlik süreçlerine etki eden psikolojik sermaye faktörlerinin ortaya çıkarılması amaçlandığı “Örgütsel Psikolojik

Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma” başlıklı çalışmada tüm tükenmişlik boyutlarının açıklanmasında, psikolojik sermaye unsurlarından “öz yeterlilik” ve “umut” faktörlerinin görece önemli bir rolü olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bunun yanında, psikolojik sermayenin alt boyutlarından “psikolojik dayanıklılık” ve “iyimserlik” ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme arasında ters yönlü ilişkiler elde edilmiştir.

2000’li yıllardan sonra önemi giderek artan pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin (ümit, iyimserlik, dayanıklılık ve öz-yeterlilik) işletmeler açısından önemini vurgulayarak, çalışan davranışları üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla Çalışkan (2014) tarafından yapılan çalışmada pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin, işe adanmışlık üzerinde pozitif yönlü, anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu ve tükenmişlik ve sinizm üzerinde ise negatif yönlü anlamlı bir açıklayıcı güce sahip olduğunu doğrulamaktadır. Araştırma modelinde bu doğrudan etkileşimlerin yanı sıra, örgütsel adalet değişkeninin aracılık etkisi de test edilmiş ve tükenmişlik ve sinizm değişkenleri için ara değişken etkisi kanıtlanmıştır.

Oral vd. tarafından 2015 yılında 14 ilden toplamda 1395 öğretmen araştırmaya dâhil edildiği çalışmada, öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye yeterlikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda: öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algılarının yüksek, tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, yine pozitif psikolojik sermayenin tükenmişliği yordamadığı görülmüştür (Oral vd. , 2017).

Tösten vd. tarafından 2017 yılında yayınlanan çalışmada öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye yeterlikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Araştırmaya 487 öğretmen dâhil edilmiştir. Araştırma sonucunda psikolojik sermaye ile tükenmişlik düzeyleri arasında orta düzeyde

negatif yönde bir ilişki olduğu, ortaya konulan modelin anlamlı olduğu, psikolojik sermaye bileşenlerinin tükenmişliği %40 açıkladığı, negatif etkisinin olduğu görülmüştür.

Literatür analizi neticesi değerlendirildiğinde, pozitif psikoloji ile tükenmişlik arasındaki bazı çalışmalarda iki kavram arasında ilişkiye rastlanmazken, çalışmaların büyük çoğunluğunda negatif ilişki bulgulanmıştır. Literatür çalışmaları dikkate alındığında pozitif psikolojik sermayesi yüksek olan insanların daha az tükenmişlik sendromu ile karşılaştıklarını söylemek mümkündür. Bu bağlamda bizde çalışmamızda pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişkinin bulgulanmasını beklemekteyiz.

## 5.BÖLÜM

### SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Çalışmamızın ilk 4 bölümünde pozitif psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik kavramlarının dünü, bugünü ve örgütler üzerindeki araştırmalarda bulguların etkileri teorik açıdan irdelenmiştir.

Çalışmanın bu bölümünde ise bağımsız değişken olarak pozitif psikolojik sermayenin, bağımlı değişkenler örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkilerini belirlemek için Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2.basamak sağlık kurumlarında yaptığımız bir araştırma ve araştırmanın bulguları ortaya konulmuştur.

Bu kapsamda çalışmamızın 5. bölümünde araştırmanın konusu ve amaçları, kapsamı, varsayımları ve sınırlılıkları, modeli ve hipotezleri, evreni ve örneklemini, verilerin kodlanması ve araştırmada kullanılan ölçekler açıklanıp uygulama sonuçları hakkında bilgi verilmektedir.

#### 5.1.Araştırmanın Konusu, Amaçları ve Kapsamı

Rekabet gücü yüksek başarılı işletmelerin tümü kendilerini bu konuma getiren gücün insana yaptıkları yatırım olduğunu söylemektedirler. Nitelikli işgücüne sahip olmak ve onlardan maksimum verim almak rekabette üstün olma çabasının ön koşuludur. İnsan kaynakları yönetiminin temel amacı verimli, yaptığı işten keyif alan, mutlu ve pozitif düşünen çalışanlar yaratmaktır (Geylan, 2013: 3)

Hizmet işletmelerinin belki de en önemlisi olan sağlık örgütleri arasındaki rekabet de diğer işletmelere paralel olarak artmaktadır. Bu artışın sebeplerinden biride sağlık kuruluşlarının sayısının her geçen gün artmasıdır. Sağlık kurumlarına rekabet avantajı sağlayacak faktörlerin başında pozitif sağlık çalışanları gelmektedir.

Pozitif psikolojinin sağlık alışanlarında pek çok olumsuz durumu (sinizm, tukenmişlik vb) engelleyebileceği ve olumlu davranışların nn açacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda pozitif psikolojik sermaye son yılların önemli inceleme konularından birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin olumlu psikolojik durumu pozitif psikolojik sermaye ile kavramı ile ifade edilirken, örgütte sergiledikleri ekstra rol davranışı örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların rgte karşı negatif duyguları örgütsel sinizm ve stresle baş edebilme konusundaki yetersizlik ise tukenmişlik olarak tanımlanmaktadır.

Bu araştırmanın amacı Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2.Basamak sağlık kuruluşlarında pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tukenmişlik üzerine etkisini ölçmektir.

Ayrıca sağlık personelinin demografik özelliklerinin görev unvanı, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışılan birim, kurumda çalışma yılı ve toplam çalışma yılına göre psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tukenmişlik düzeylerinin anlamlı farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Böylece sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tukenmişlik algılamaları hakkında sağlık teşkilatına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Literatür araştırmasında bu dört kavramında özellikle 1990 yıllarda ortaya çıktığı ve çalışmaların özellikle 2000'li yıllarda ivme kazandığı görülmüştür. Pozitif psikolojinin pek çok kavramla ilişkisi araştırılmıştır ancak pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tukenmişlik üzerine etkisinin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda çalışmamızın ulusal ve uluslararası literatürde gözlenen boşluğu doldurmak anlamında katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Yine elde edilen bulgularla yöneticilere yol göstermek ve sağlık alanına olumlu katkılar sağlamak bir diğer amacımızdır.

Araştırmanın kapsamını, pozitif psikolojik sermaye (24 ifadeli) örgütsel vatandaşlık davranışı (20 ifadeli), örgütsel sinizm (13 ifadeli) ve çalışanların tükenmişlik seviyeleri (22 ifadeli ) oluşturmaktadır

Araştırmanın uygulama açısından kapsamını Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2.basamak sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelleri oluşturmaktadır.

## **5.2.Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları**

Bu araştırma Karaman Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliğine bağlı 2.basamak sağlık hizmeti sunan sağlık kurumlarında çalışan sağlık personelinin kapsadığı için araştırma bulgularının ve sonuçlarının tüm sağlık teşkilatı için genellenmesi mümkün olmayacaktır. Bu nedenle sonuçların tüm sağlık çalışanlarına genellenmesinde bu hususun dikkate alınması gerekmektedir.

Bu çalışma kapsamında sorulan sorular ve kurulan model, belli ölçüm araçları, belirlenen örneklem, kullanılan yöntem kapsamında incelenerek sınırlandırılmıştır. Toplanan nicel verilerin güvenilirlik ve geçerliliği, kullanılan anket tekniğinin özellikleriyle sınırlı olmaktadır. Modelin kurulmasından, seçilen ölçüm araçlarından, ulaşılan örneklem ve kullanılan örnekleme ve araştırma yönteminden kaynaklanan hataların olabileceği kabul edilmektedir. Genel olarak sosyal bilimlerde yapılan araştırmaların sonuçları gibi bu çalışma sonuçlarının da bu nedenle ihtiyatla yorumlanması gerekmektedir.

Bu araştırma kapsam olarak yalnızca pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerindeki etkisini ele almaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişliği etkilemesi muhtemel diğer faktörler göz ardı edilmiştir.

Araştırmaya katılan sağlık personelinin veri toplama araçlarındaki sorulara doğru ve samimi cevaplar verdikleri, veri toplama araçlarındaki soruların,

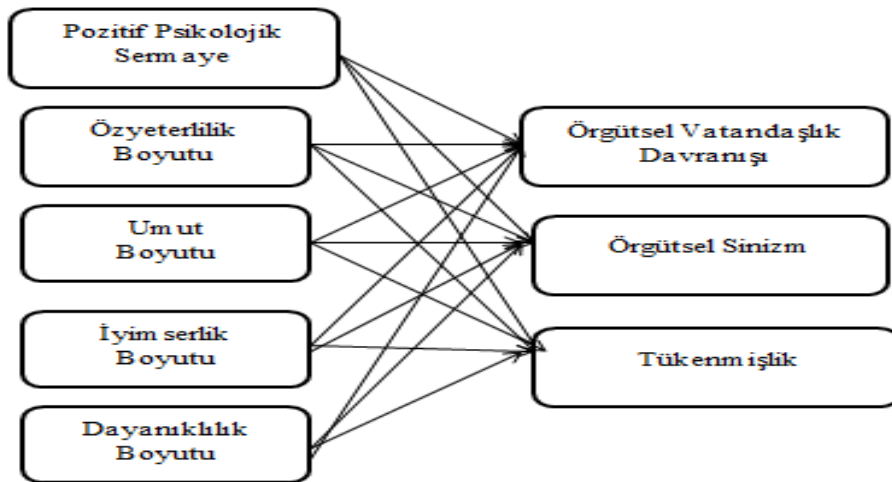
araştırmanın hipotezlerini test edebilecek nitelikte olduğu ve hipotezleri test etmede kullanılan istatistiksel yöntem ve analizlerin yeterli ve geçerli olduğu varsayılmaktadır.

### 5.3.Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli, araştırma probleminin en güvenilir bilimsel yolla nasıl çözüleceğini gösteren mantık düzeni yani yoludur. Modeli teknikle karıştırmamak gerekir. Bir model birden çok teknik içerebilir. Model, bir nevi gidiş yolunun mantığa uygun olduğunun kanıtlanmasıdır. Model kurma; nesnelere, olgular ve olaylar, süreç ve sistemlerle ilgili kavramlar ve bunlar arasındaki ilişkileri betimleme tekniği olarak tanımlanabilir (İslamoğlu, 2009:82).

Model kurarken bağımsız ve bağımlı değişkenlerin doğru belirlenmelerine dikkat edilmelidir. Yapılan kavramsal analiz ve literatür araştırması neticesinde pozitif psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif, örgütsel sinizm ve tükenmişlik kavramları üzerinde negatif bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmamızın Şekil 2'deki modeli bu ilişkilerin test edilmesi için tasarlanmıştır. Bu açıklamalar ışığında araştırma modeli aşağıdaki gibidir.

Şekil 2.Araştırma Modeli



#### **5.4.Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın hipotezleri 3 başlık altında sunulmuştur.

1. Demografik değişkenlerle farklılıkları araştırmak için belirlenen fark arayan hipotezler (64 tane)
2. Korelasyon arayan hipotezler (15 tane)
3. Regresyon arayan hipotezler (12 tane)

#### **5.5.Evren ve Örneklem**

Bir araştırmada çözüm aranan problemle ya da test edilecek hipotezlerle ilgili sağlıklı ve doğru bilgilerin kimlerden toplanabileceğinin belirlenmesi işleme ana kitle (evren) denir (İslamoğlu, 2009:160). Bizim çalışmamızın evrenini Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği' ne bağlı 2.basamak sağlık hizmeti veren Karaman Devlet Hastanesi ve Ermenek Devlet hastanesinde görev yapmakta olan 825 sağlık personeli oluşturmaktadır. Sağlık kurumları karmaşık örgütlerin başında geldiği, yoğun teknoloji ve emek kullanıldığı için çalışma alanımız olarak tercih edilmiştir.

Bir araştırmada ele alınan problemi çözmek ya da hipotezleri test etmek için, ihtiyaç duyulan bilgiler ikincil kaynaklardan derlenemiyorsa, bu bilgiler birincil kaynaklardan toplanmak zorundadır. Ana kitleyi nitelik ve nicelik yönünden temsil edebilecek bir kümenin çekilmesi işleme örnekleme denir (İslamoğlu, 2009:159). Araştırmada incelemenin üzerinde yapıldığı ya da araştırma kapsamına fiilen giren birim sayısına da örneklem büyüklüğü denir. Örneklem büyüklüğünü doğru belirlemek hem araştırmanın güvenilirliği açısından hem de araştırmanın kolaylıkla yürütülmesi açısından önemlidir. Eğer örneklem büyüklüğü olması gerekenden yüksek tutulursa araştırma maliyetlerinin artması söz konusudur (Ak, 2014: 68).

Kamuya ait 2.basamak devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik



düzeylerinin belirlenerek, pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerindeki etkisinin araştırılmasını içeren araştırmamızda, çalışmamızın uygulama kısmının çerçevesi ilgili kavramlarla ilgili araştırmacıların yaptıkları çalışmalardan oluşan ikincil veriler incelendikten sonra belirlenmiştir.

Sağlık hizmetleri doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru, sağlık teknikeri gibi çeşitli çalışanlardan oluşmaktadır. Bu araştırmada, evrenin tümüne ulaşmadaki zorluk, zamanın sınırlı olması ve ekonomik nedenlerle hedef evreni temsil edeceği düşünülen büyüklükte bir örneklem üzerinde çalışılmıştır.

Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004:49-50) tarafından araştırmacılara kolaylık olması için  $\alpha=0.05$  için  $\pm 0.03$ ,  $\pm 0.05$  ve  $\pm 0.10$  örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplanarak Tablo 8’de sunulmuştur (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 49-50). Çalışmamızdaki örneklem büyüklüğü Tablo 8 ile de uyumludur.

**Tablo 8.  $\alpha= 0.05$  İçin Örneklem Büyüklükleri**

| Evren<br>Büyüklüğü | $\pm 0.03$ örnekleme hatası |                 |                | $\pm 0.05$ örnekleme hatası |                 |                | $\pm 0.10$ örnekleme hatası |                 |                |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
|                    | (d)                         |                 |                | (d)                         |                 |                | (d)                         |                 |                |
|                    | p=0.5<br>q=0.5              | p=0.8<br>q= 0.2 | p=0.3<br>q=0.7 | p=0.5<br>q=0.5              | p=0.8<br>q= 0.2 | p=0.3<br>q=0.7 | p=0.5<br>q=0.5              | p=0.8<br>q= 0.2 | p=0.3<br>q=0.7 |
| 100                | 92                          | 87              | 90             | 80                          | 71              | 77             | 49                          | 38              | 45             |
| 500                | 341                         | 289             | 321            | 217                         | 165             | 196            | 81                          | 55              | 70             |
| 750                | 441                         | 358             | 409            | <b>254</b>                  | 185             | 226            | 85                          | 57              | 73             |
| 1000               | 516                         | 406             | 473            | <b>278</b>                  | 198             | 244            | 88                          | 58              | 75             |
| 2500               | 748                         | 537             | 660            | 333                         | 224             | 286            | 93                          | 60              | 78             |
| 5000               | 880                         | 601             | 760            | 357                         | 234             | 303            | 94                          | 61              | 79             |

|               |      |     |     |     |     |     |    |    |    |
|---------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 10000         | 964  | 639 | 823 | 370 | 240 | 313 | 95 | 61 | 80 |
| 25000         | 1023 | 665 | 865 | 378 | 244 | 319 | 96 | 61 | 80 |
| 50000         | 1045 | 674 | 881 | 381 | 245 | 321 | 96 | 61 | 81 |
| 100000        | 1056 | 678 | 888 | 383 | 245 | 322 | 96 | 61 | 81 |
| 1000000       | 1066 | 682 | 896 | 384 | 246 | 323 | 96 | 61 | 81 |
| 100<br>milyon | 1067 | 683 | 896 | 384 | 245 | 323 | 96 | 61 | 81 |

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50

Anket formlarının dağıtımı ve toplanması aşaması elden yapılmıştır. Anketin dağıtımı esnasında araştırmaya katılanlara anket sorularına verecekleri cevapların sadece bilimsel amaçlarla kullanılacağı, isim ve birimlerini belirtmelerine gerek olmadığı, araştırma sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için kendileri için en uygun olan cevapları vermeye çalışmalarının önemli olduğu ve verecekleri cevapların kesinlikle araştırmanın amacı dışında kullanılmayacağı şeklinde açıklama yapılmıştır.

Hesaplanan örneklem büyüklüğünden yola çıkarak araştırma için toplam 400 anket sağlık personeline dağıtılmış, bu formlardan 80 tanesi doldurulmadan boş bir şekilde iade edilmiş, 20 tanesi de eksik doldurulması sebebiyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Değerlendirmeye alınan anket formu sayısı 300' dür. Dağıtılan anketlerden sağlanan geri dönüş oranı %75'dir.

### 5.6.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Çalışmada, veri toplama aracı olarak anket soru formu kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında azami titizlik gösterilmiştir. Ankete son şeklini vermeden önce, 20 kişilik bir örneklem seçilerek sağlık personeli üzerinde uygulanmış ve kişilerden gelen dönütler neticesinde anket formunda anlaşılmayan ve çeviri hatası bir soruya rastlanılmamıştır.

Anket soru formu, beş bölümden meydana gelmektedir. Soru formunun ilk bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bu bölümde, çalışanların unvanları, cinsiyetleri, medeni durumları, iş tecrübeleri, yaşları, çalıştıkları birimleri ve bu kurumda çalışma süreleri ve eğitim durumları sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde katılımcıların örgütsel sinizm düzeylerini tespit etmek amacıyla örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeği; Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilmiş olan 13 maddelik, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleriyle geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış, Türkiye’de Kalağan (2009) tarafından Türkçeye uyarlanmış; Karacaoğlu ve İnce (2012) tarafından tekrar geçerlik ve güvenilirliği yapılan ve uyarlanmıştır.

Anketin üçüncü kısmında Luthans vd.(2007) tarafından geliştirilen psikolojik sermaye ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Erkuş ve Fındıklı (2013) tarafından Türkçe’ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeylerini tespit etmek amacıyla Podsakoff ve Mackenzie (1989) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu çalışmada İşbaşı (2000) tarafından Türkçeye uyarlanan ve pek çok çalışmada kullanılan (Gök, 2007; Kabataş, 2010) 20 maddelik ölçek kullanılmıştır.

Anketin beşinci ve son bölümünde katılımcıların tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Maslach ve Jackson, (1981) tarafından hazırlanan ölçeğin ilk formu 47 maddeden oluşmuş ve 605 kişiye uygulanmıştır. Ölçek maddeleri daha sonra 25 maddeye, ardından da 22 maddeye düşürülmüştür. Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin, Ergin (1993) tarafından Türkçeye çevrilip doktor ve hemşirelere uyarlanan şekli kullanılmıştır.

## 5.7.Verilerin Kodlanması ve Analizi

Geçmişte yapılması mümkün olmayan pek çok istatistiksel analiz, bugün gelişmiş bilgisayar ve paket programlar sayesinde kolayca yapılabilir hale gelmiştir (Kalaycı,2010). Bu programlardan en fazla kullanılanı SPSS'dir. Bu çalışmada da SPSS programının 21.00 sürümü kullanılmıştır.

Çalışmada ayrıca LISREL programının 9. Versiyonu kullanılmıştır. LISREL, Linear Structural Relations kelimesinin ilk hecelerinin birleştirilmesiyle meydana gelen bir kelimedir. LISREL, kovaryans yapı analizi için geliştirilmiş özel bir bilgisayar programıdır. İlk olarak 1972'de Jöreskog ve Van Thillo tarafından geliştirilmiştir. Programın ismi ve modelleme yaklaşımı eşanlamlı olarak kullanılmaktadır. LISREL, özellikle gizil değişkenleri, hem bağımlı hem de bağımsız değişkenlerdeki ölçüm hatalarını, karşılıklı neden sonuç ilişkisini, eşzamanlılığı ve iç bağımlılığı içeren modelleri oluşturmak için tasarlanır (Yücel, 2014: 60). Çalışmada doğrulayıcı faktör analizini yapmak için LISREL programı kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi yapmak için, açımlayıcı faktör analizi yapılması gerekli değildir. Ancak elenmesi gereken soruların belirlenmesinde göz önünde bulundurulabilir (Boyar, 2015).

Anket formundaki tüm sorular kodlanmıştır. Kodlama işlemi görev, cinsiyet, medeni durum, eğitim, iş tecrübesi, yaş, çalışılan birim ve kurumda çalışma yılı değişkenlerinden oluşan demografik verilerden başlanmıştır.

İkinci olarak örgütsel sinizm ölçeği kodlanmıştır. Örgütsel sinizm ölçeğinde, kesinlikle katılmıyorum seçeneğine 1 puan, katılmıyorum seçeneğine 2 puan, kararsızım seçeneğine 3 puan, katılıyorum seçeneğine 4 puan ve kesinlikle katılıyorum seçeneğine 5 puan verilerek programa girilmiştir. Ölçekte ters soru bulunmamaktadır. Ölçekte puan artıçça örgütsel sinizm seviyesi artmaktadır şeklinde değerlendirilecektir. Elde edilen bulgular yorumlanırken "4.20-5.00" arası çok yüksek, 3.40-4.19 arası yüksek, 2.60-3.39 arası orta,1.80- 2.59 arası düşük 1.00-1.79

arası çok düşük olarak değerlendirilmiştir.

Üçüncü olarak psikolojik sermaye ölçeği kodlanmıştır. Ölçekte hiçbir zaman seçeneği 1 puan, çok seyrek seçeneği 2 puan, ara sıra seçeneği 3 puan, sık sık seçeneği 4 puan ve her zaman değişkeni 5 puan olarak programa kodlanmıştır. Ölçekte 13., 20. ve 23. sorular ters soru olduğu için kodlamalar ters olarak yapılmıştır. Ölçekte puan artıkça pozitif psikolojik sermaye seviyesi artmaktadır şeklinde değerlendirilecektir. Elde edilen bulgular yorumlanırken “4.20-5.00” arası çok yüksek, 3.40-4.19 arası yüksek, 2.60-3.39 arası orta, 1.80- 2.59 arası düşük 1.00-1.79 arası çok düşük olarak değerlendirilmiştir.

Dördüncü olarak örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kodlanmıştır. Ölçekte kesinlikle katılmıyorum seçeneğine 1 puan, katılmıyorum seçeneğine 2 puan, kararsızım seçeneğine 3 puan, katılıyorum seçeneğine 4 puan ve kesinlikle katılıyorum seçeneğine 5 puan verilerek programa girilmiştir. Ölçekte 10., 11. ve 12. sorular ters soru olduğu için kodlamalar ters olarak yapılmıştır. Ölçekte puan artıkça örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme seviyesi artmaktadır şeklinde değerlendirilecektir. Elde edilen bulgular yorumlanırken “4.20-5.00” arası çok yüksek, 3.40-4.19 arası yüksek, 2.60-3.39 arası orta, 1.80- 2.59 arası düşük 1.00-1.79 arası çok düşük olarak değerlendirilmiştir.

Beşinci olarak ise Maslach tükenmişlik ölçeği kodlanmıştır. Ölçekte hiçbir zaman seçeneği 0 puan, nadiren seçeneği 1 puan, bazen seçeneği 2 puan, çoğu zaman seçeneği 3 puan ve her zaman değişkeni 4 puan olarak programa kodlanmıştır. Ölçekte 4., 7., 9., 12., 17.,18.,19. ve 21. sorular ters soru olduğu için kodlamalar ters olarak yapılmıştır. Ölçekte puan artıkça tükenmişlik seviyesi artmaktadır şeklinde değerlendirilecektir. Elde edilen bulgular yorumlanırken 3.20-4 arası çok yüksek 2.40-3,19 arası yüksek, 1.60-2.39 arası orta, 0.80-1.59 arası düşük 0-0.79arası çok düşük olarak değerlendirilmiştir

## 5.8.Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2.basamak sağlık kurumlarında çalışan sağlık personellerinden anket yöntemi ile elde edilen veriler, araştırma sorularının çözümlenmesi için gerekli istatistiksel işlemler ve yorumlar bulunmaktadır.

Çalışma bulgularında ilk önce katılımcıların tanımlayıcı bulgularına, ölçeklerin geçerlilik, güvenilirlik ve normallik sonuçlarına yer verilmiştir. Ardından sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinden görev unvanı, cinsiyet, yaş, medeni durum, toplam iş tecrübesi, çalışılan birim, kurumda çalışma yılı değişkenleriyle pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik bakımından anlamlı bir farklılık olup olmadığı test edilmiştir. Daha sonra pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik ölçeklerinin düzeyleri hakkında bilgi verilip, son olarak korelasyon ve regresyon hipotezleri test edilmiştir.

### 5.8.1.Araştırmaya Katılanların Tanımlayıcı Bilgileri İle İlgili Bulgular

Çalışanların unvanları doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru ve diğer olarak belirtilmiştir. Diğer olarak belirtilen görev unvanları tıbbi teknolog, sosyal çalışmacı, sağlık teknisyeni, sağlık teknikeri, psikolog, eczacı, fizyoterapist, diyetisyen ve biyologdur. Araştırmaya katılanların görev unvanlarına ait bilgiler Tablo 9'da sunulmuştur.

**Tablo 9.Örneklemin Görev Unvanı Dağılımı**

| Değişken     | Kategori      | N   | %    |
|--------------|---------------|-----|------|
| Görev Unvanı | Doktor        | 45  | 15   |
|              | Hemşire       | 137 | 45,7 |
|              | Ebe           | 37  | 12,3 |
|              | Sağlık Memuru | 50  | 16,7 |
|              | Diğer         | 31  | 10,3 |
|              | Toplam        | 300 | 100  |

Tablo 9 incelendiğinde araştırmaya katılanların %15'i doktor, %45,7'si

hemşire, % 12,3'ü ebe, % 16,7'si sağlık memuru, % 10,3 'ü diğer sağlık personeli görev unvanına sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine ait bilgiler Tablo 10'da görüldüğü gibidir.

**Tablo 10.Örneklemin Cinsiyet Dağılımı**

| Değişken | Kategori | N   | %    |
|----------|----------|-----|------|
| Cinsiyet | Kadın    | 212 | 70,7 |
|          | Erkek    | 88  | 29,3 |
|          | Toplam   | 300 | 100  |

Tablo 10 incelendiğinde araştırmaya katılanların %70,7'si kadın, %29,3'ü ise erkektir.

Araştırmaya katılanların medeni durumlarına ait bilgiler Tablo 11'de görüldüğü gibidir

**Tablo 11. Örneklemin Medeni Durum Dağılımı**

| Değişken     | Kategori | N   | %    |
|--------------|----------|-----|------|
| Medeni Durum | Evli     | 224 | 74,7 |
|              | Bekar    | 76  | 25,3 |
|              | Toplam   | 300 | 100  |

Tablo 11 incelendiğinde araştırmaya katılanların %74,7'si evli, %25,3'ü ise bekadır.

Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına ait bilgiler Tablo 12'de görüldüğü gibidir

**Tablo 12. Örneklemin Eğitim Durumu Dağılımı**

| Değişken      | Kategori           | N   | %    |
|---------------|--------------------|-----|------|
| Eğitim Durumu | Lise               | 35  | 11,7 |
|               | Önlisans           | 111 | 37,0 |
|               | Lisans             | 107 | 35,7 |
|               | Y. Lisans/ Doktora | 47  | 15,7 |
|               | Toplam             | 300 | 100  |

Tablo 12 incelendiğinde araştırmaya katılanların %11,7'si lise, %37,0'si önlisans, %35,7'si lisans, %15,7'si yüksek lisans-doktora düzeyinde eğitime sahiptir.

Araştırmaya katılanların iç tecrübelerine ait bilgiler Tablo 13'de görüldüğü gibidir.

**Tablo 13. Örneklemın İş tecrübesi Dağılımı**

| Değişken     | Kategori        | N   | %    |
|--------------|-----------------|-----|------|
| İş Tecrübesi | 1 yıldan az     | 8   | 2,7  |
|              | 1-5 yıl arası   | 63  | 21,0 |
|              | 6-10 yıl arası  | 94  | 31,3 |
|              | 11-15 yıl arası | 65  | 21,7 |
|              | 16-20 yıl arası | 39  | 13,0 |
|              | 20 yıldan fazla | 31  | 10,3 |
|              | Toplam          | 300 | 100  |

Tablo 13 incelendiğinde, araştırmaya katılanların % 2,7'si 1 yıldan az, % 21,0'ı 1-5 yıl arası, % 31,3'ü 6-10 yıl arası, %21,7'si 11-15 yıl arası, %13,0'ı 16-20 yıl arası ve % 10,3'ü 20 yıldan fazla iş tecrübesine sahiptir.

Araştırmaya katılanların yaşlarına ait bilgiler Tablo 14'de görüldüğü gibidir.

**Tablo 14.Örneklemın Yaş Dağılımı**

| Değişken | Kategori        | N   | %    |
|----------|-----------------|-----|------|
| Yaş      | 20'nin altı     | 2   | 0,7  |
|          | 20-24 yaş arası | 27  | 9,0  |
|          | 25-29 yaş arası | 66  | 22,0 |
|          | 30-34 yaş arası | 77  | 25,7 |
|          | 35-39 yaş arası | 79  | 26,3 |
|          | 40 yaş ve üzeri | 49  | 16,3 |
|          | Toplam          | 300 | 100  |

Tablo 14incelendiğinde araştırmaya katılanların % 0,7'si 20 yaş altı, %9,0'ı 20-24 yaş arası, %22,0'ı 25-29 yaş arası, %26,3 'ü 35-39 yaş arası ve % 16,3' ü 40 yaş ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır.

Araştırmaya katılanların çalıştıkları birime ait bilgiler Tablo 15'de görüldüğü gibidir.



**Tablo 15. Örneklemin Çalışılan Birim Dağılımı**

| Değişken        | Kategori    | N   | %   |
|-----------------|-------------|-----|-----|
| Çalışılan Birim | Tıbbi Birim | 237 | 79  |
|                 | İdari Birim | 63  | 21  |
|                 | Toplam      | 300 | 100 |

Tablo 15 incelendiğinde araştırmaya katılanların %79' u tıbbi birimde, %21'i ise idari birimde hizmet vermektedir.

Araştırmaya katılanların kurumda çalışma yıllarına ait bilgiler Tablo 16'da görüldüğü gibidir.

**Tablo 16.Örneklemin Kurumda Çalışma Yılı Dağılımı**

| Değişken             | Kategori        | N   | %    |
|----------------------|-----------------|-----|------|
| Kurumda Çalışma Yılı | 1 yıldan az     | 41  | 13,7 |
|                      | 1-5 yıl arası   | 116 | 38,7 |
|                      | 6-10 yıl arası  | 72  | 24,0 |
|                      | 11-15 yıl arası | 44  | 14,7 |
|                      | 16-20 yıl arası | 16  | 5,3  |
|                      | 20 yıldan fazla | 11  | 3,7  |
|                      | Toplam          | 300 | 100  |

Tablo 12 incelendiğinde çalışmaya katılanların %13,7'si 1 yıldan az, %38,7'si 1-5 yıl arası, %24,0'ı 6-10 yıl arası, %14,7'si 11-15 yıl arası, %5,3'ü 16-20 yıl arası ve %3,7' si ise 20 yıldan daha uzun süre kurumda hizmet vermektedir.

### **5.8.2.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri**

Bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesi o ölçme aracının güvenilirlik değeri olarak bilinir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 248). Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı, bir ölçeğe ilişkin güvenirliliğin hesaplanmasında sıkça kullanılan yöntemlerden biridir (Öztürk, 2017: 53). Hairvd., (1998: 118) ve Nunnally ve Bernstein'in (1994) sosyal bilimlerde .70'in iyi bir güvenilirlik düzeyini ifade ettiğini ve güvenilirlik düzeyinin keşifsel araştırmalar için .60'a kadar kabuledilebilir bir değer olduğunu ifade etmektedir

(Akt. Öztürk, 2017: 53) Cronbach alfa katsayıları ve yorumları Tablo 17’de sunulmuştur.

**Tablo 17. Cronbach Alfa Katsayısı**

| Cronbach Alfa Katsayısı | Yorum                                    |
|-------------------------|--|
| .80-1.00                | Ölçek yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip |
| .60-.79                 | Ölçek oldukça güvenilir                  |
| .40-.59                 | Ölçeğin güvenilirliği düşük              |
| .00-.39                 | Ölçek güvenilir değil                    |

Kaynak: Akt. Öztürk, 2017: 53

Ankette yer alan dört ayrı ölçeğin ve bileşenlerinin güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır.

**Tablo 18. Ölçeklerin Cronbach Alpha Değerleri**

|                                   | $\alpha$ değerleri |                             | $\alpha$ değerleri |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği | 0,92               | Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği | 0,88               |
| Özyeterlilik                      | 0,90               | Özgecilik                   | 0,90               |
| Umut                              | 0,86               | Nezaket                     | 0,88               |
| Dayanıklılık                      | 0,69               | Sportmenlik                 | 0,68               |
| İyimserlik                        | 0,62               | Vicdanlılık                 | 0,81               |
| Örgütsel Sinizm                   | 0,85               | Sivil Erdem                 | 0,82               |
| Bilişsel                          | 0,66               | Tükenmişlik                 | 0,84               |
| Duyuşsal                          | 0,93               | Duygusal Tükenme            | 0,80               |
| Davranışsal                       | 0,76               | Kişisel Başarı Düşüklüğü    | 0,78               |
|                                   |                    | Duyarsızlaşma               | 0,80               |

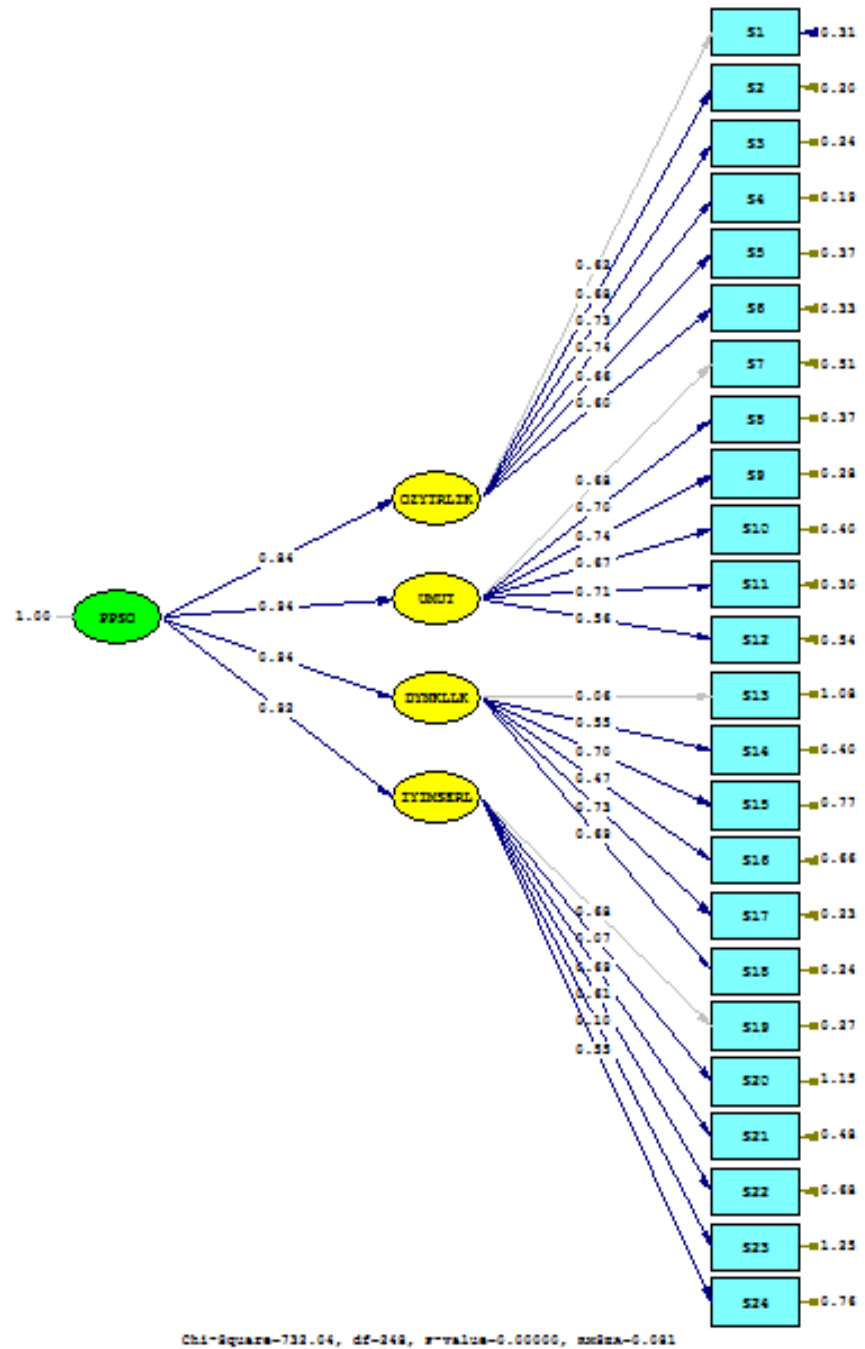
Buna göre, Psikolojik Sermaye Ölçeği’nin güvenilirlik katsayısı  $\alpha= 0,91$ ; örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha= 0,88$  örgütsel sinizm ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha= 0,84$  ve tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha= 0,84$  olarak bulgulanmıştır.

### 5.8.3.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik Analizleri

Ölçeklerin yapı geçerliğini belirlemek üzere doğrulayıcı faktör analizi

yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) genellikle teorik zemin ve yapının oluşturulmasından sonra teyit ve doğrulama amaçlı kullanılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011; Akbıyık ve Coşkun,2013: 46). Psikolojik Sermaye Ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 3’de gösterilmektedir.

**Şekil 3. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**



Anlamlılık değeri olan p, beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki farkın (değerinin) manidarlığı hakkında bilgi verir. DFA’da p değerinin anlamlı olması beklenir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). $p=.000$ ;  $p<.05$  olarak elde edilmiştir. Beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki fark anlamlıdır. Modele ilişkin uyumluluk indeksleri Tablo 19’da verilmiştir.

**Tablo 19.Psikolojik Sermaye Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

| Index         | Mükemmel Uyum Ölçütü            | Kabul Edilebilir Uyum Ölçütü   | Araştırma Bulgusu | Sonuç         |
|---------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|---------------|
| $\chi^2 / sd$ | 0-3                             | 3-5                            | 2.93              | Mükemmel Uyum |
| RMSEA         | $.00 \leq RMSEA \leq .05$       | $.05 \leq RMSEA \leq .10$      | .080              | İyi Uyum      |
| CFI           | $.95 \leq CFI \leq 1.00$        | $.90 \leq CFI \leq .95$        | .93               | İyi Uyum      |
| NNFI          | $.95 \leq NNFI (TLI) \leq 1.00$ | $.90 \leq NNFI (TLI) \leq .95$ | .96               | Mükemmel uyum |
| NFI           | $.95 \leq NFI \leq 1.00$        | $.90 \leq NFI \leq .95$        | .94               | İyi uyum      |
| SRMR          | $.00 \leq SRMR \leq .05$        | $.05 \leq SRMR \leq .08$       | .06               | İyi uyum      |
| GFI           | $.95 \leq GFI \leq 1.00$        | $.90 \leq GFI \leq .95$        | .90               | İyi uyum      |
| AGFI          | $.90 \leq AGFI \leq 1.00$       | $.85 \leq AGFI \leq .90$       | .86               | İyi uyum      |

Kaynak: Schumacker ve Lomax, 1996; Çapık, 2014:199

DFA’da öncelikle incelenmesi gereken uyumluluk indeksi Ki-kare ( $X^2$ ) uyum istatistiğidir ve serbestlik derecesine olan oranı 3’ün altında olması mükemmel uyum, 5’in altında olması iyi uyum olduğunu söyler (Kline, 2005). Bu oran 2,93 olarak bulunmuştur. Model mükemmel uyum göstermektedir.

RMSEA; hata karelerinin ortalamasının karekökü olup, modelin anlamlı

olabilmesi için 0,05'den küçük olduğunda mükemmel uyum, 0,10'dan küçük olduğunda ise iyi uyum olduğunu söyler (Steiger, 1990). RMSEA değeri 0,080 olarak bulunmuştur ve iyi uyum göstermektedir.

CFI; model tarafından tahmin edilen kovaryans matrisi ile sıfır hipotezli modelin kovaryans matrisini karşılaştıran bir uyum indeksidir (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008). CFI 0 ile 1 arasında değişen değerler alır. 0.95 ile 1 arasında CFI değerine sahip bir modelin iyi uyum içinde olduğu, 0.90 ile 0.95 arasında CFI değerine sahip bir modelin kabul edilebilir uyum içinde olduğu söylenebilir (Hu ve Bentler, 1999). Araştırmanın 0.93 bulunan CFI değeri iyi uyumu gösterir. CFI indeksi günümüzde yapısal eşitlik modellerinde en yaygın olarak kullanılan uyum indeksidir (Fan, Thompson ve Wang, 1999).

NFI; normlaştırılmış uyum indeksi olup, CFI'ya alternatif olarak Bentler ve Bonett (1980) tarafından geliştirilmiştir. Bu indeks varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. NFI değeri 0,94 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum olduğunu gösterir. Ayrıca normlaştırılmamış uyum indeksi olan NNFI değeri ise 0,96 olarak bulunmuştur ve mükemmel olduğunu gösterir (Şehribanoğlu, 2005).

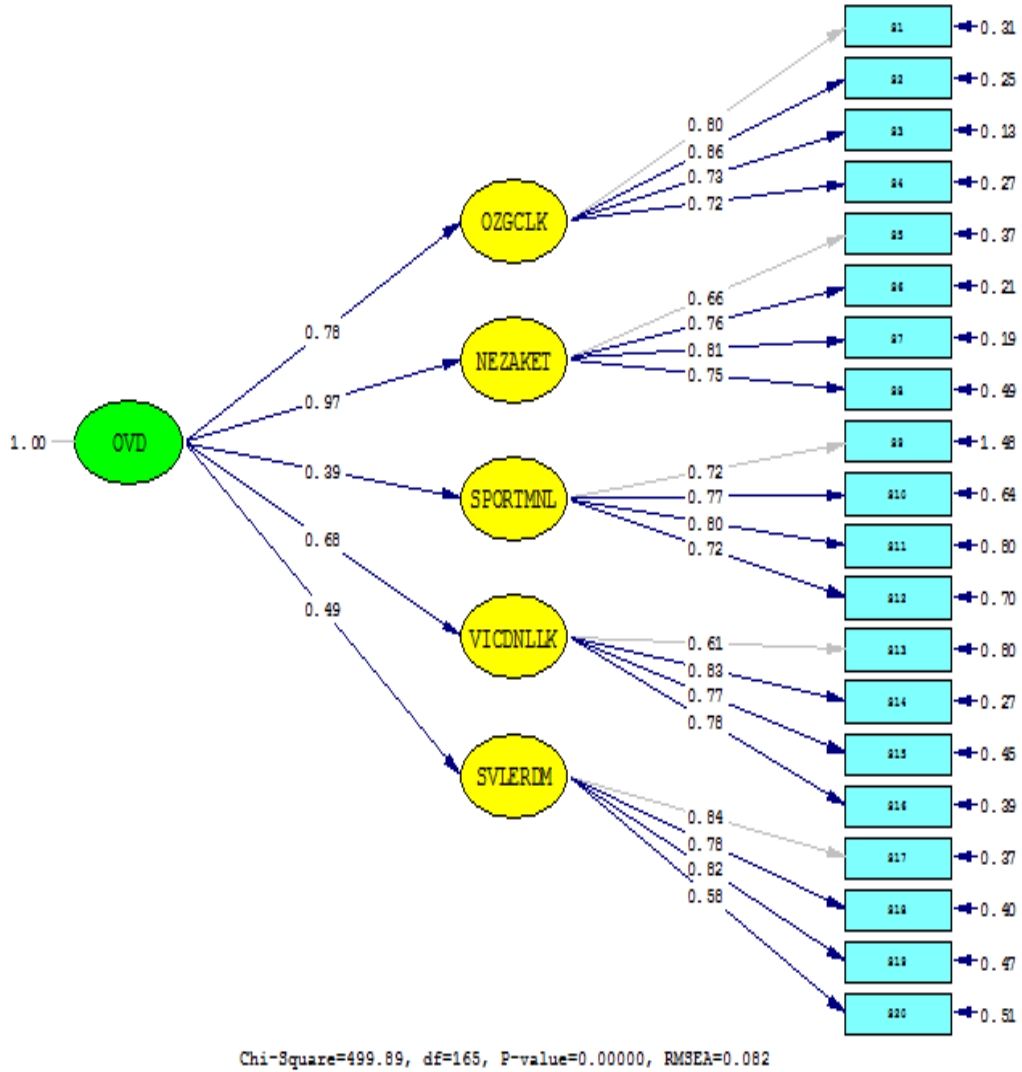
GFI, varsayılan modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. GFI değeri 0 ile 1 arasında değişir. GFI'nın 0.90'ı aşması iyi bir model göstergesi olarak alınmaktadır. Bu gözlenen değişkenler arasında yeterince kovaryansın hesaplandığı anlamına gelmektedir (Schumacker & Lomax, 1996). GFI değeri 0,90 olarak elde edilmiştir ve modelin iyi uyum olduğunu gösterir. AGFI ise düzenlenmiş uyum indeksidir. Bu değer ise 0,86 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum göstermektedir.

SRMR; standartlaştırılmış ortalama hataların kareköküdür. SRMR değeri 0'a yaklaştıkça modelin uyum iyiliği artar. Model, 0.05'ten düşük bir SRMR değeri almışsa iyi uyum, 0.05 ile 0.08 arasında bir SRMR değeri almışsa kabul edilebilir

uyum içerisinde (Hu ve Bentler, 1999). Araştırmada bulunan 0.06'lık değer iyi uyumu göstermektedir. Sonuçlara genel olarak değerlendirildiğinde modelin doğrulandığı söylenebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 4'de gösterilmektedir

**Şekil 4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**



DFA’da  $p=.000$ ;  $p<.05$  olarak elde edilmiştir ve anlamlıdır. Beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki fark anlamlıdır. Modele ilişkin uyumluluk indeksleri Tablo 20’de verilmiştir.

**Tablo 20. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulguları**

| Index         | Mükemmel Uyum Ölçütü            | Kabul Edilebilir Uyum Ölçütü   | Araştırma Bulgusu | Sonuç    |
|---------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------|
| $\chi^2 / sd$ | 0-3                             | 3-5                            | 3.02              | İyi Uyum |
| RMSEA         | $.00 \leq RMSEA \leq .05$       | $.05 \leq RMSEA \leq .10$      | .082              | İyi Uyum |
| CFI           | $.95 \leq CFI \leq 1.00$        | $.90 \leq CFI \leq .95$        | .95               | İyi Uyum |
| NNFI          | $.95 \leq NNFI (TLI) \leq 1.00$ | $.90 \leq NNFI (TLI) \leq .95$ | .94               | İyi uyum |
| NFI           | $.95 \leq NFI \leq 1.00$        | $.90 \leq NFI \leq .95$        | .93               | İyi uyum |
| SRMR          | $.00 \leq SRMR \leq .05$        | $.05 \leq SRMR \leq .08$       | .08               | İyi uyum |
| GFI           | $.95 \leq GFI \leq 1.00$        | $.90 \leq GFI \leq .95$        | .90               | İyi uyum |
| AGFI          | $.90 \leq AGFI \leq 1.00$       | $.85 \leq AGFI \leq .90$       | .86               | İyi uyum |

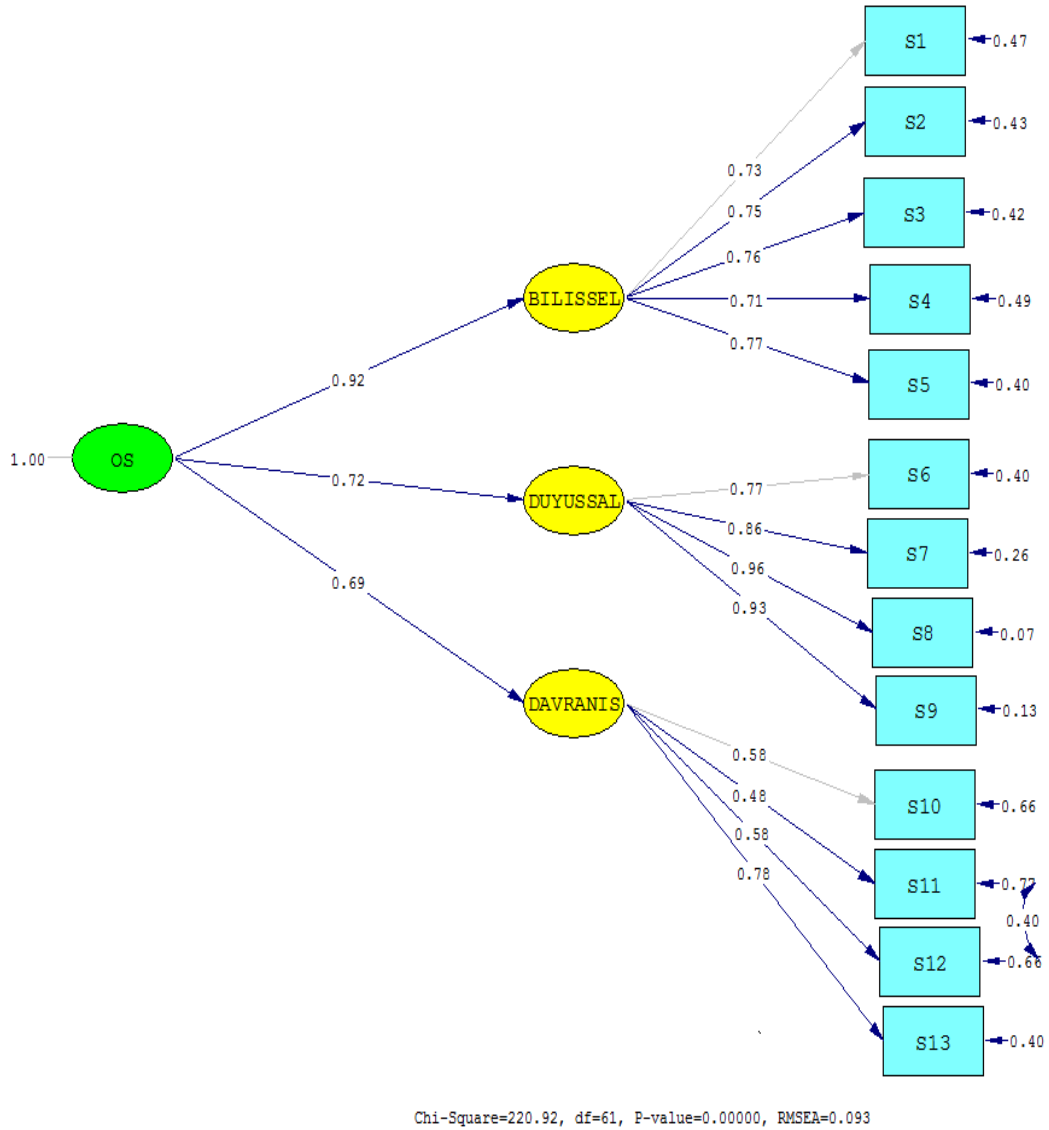
Kaynak: Schumacker ve Lomax, 1996; Çapık, 2014:199

DFA’da öncelikle incelenmesi gereken uyumluluk indeksi Ki-kare ( $X^2$ ) uyum istatistiğidir 3.02 olarak bulunmuştur. Model iyi uyum göstermektedir. RMSEA değeri 0,082 olarak bulunmuştur ve iyi uyum göstermektedir. CFI 0,95 olarak bulunmuştur. 0.90 ile 0.95 arasında CFI değerine sahip bir modelin kabul edilebilir uyum içinde olduğu söylenebilir. NFI değeri 0,93 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum olduğunu gösterir. Ayrıca normlaştırılmamış uyum indeksi olan NNFI değeri ise 0,94 olarak bulunmuştur ve iyi olduğunu gösterir. GFI değeri 0,90 olarak elde edilmiştir ve modelin iyi uyum olduğunu gösterir. AGFI değeri ise 0,86 olarak elde edilmiştir ve

iyi uyum göstermektedir. SRMR 0.08'lik değeri iyi uyumu göstermektedir. Sonuçlara genel olarak değerlendirildiğinde modelin doğrulandığı söylenebilir.

Örgütsel sinizm ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 5'de gösterilmektedir.

**Şekil 5.Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**





Anlamlılık değeri  $p=.000$ ;  $p<.05$  olarak elde edilmiştir. Beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki fark anlamlıdır. Modele ilişkin uyumluluk indeksleri Tablo 21’de verilmiştir.

**Tablo 21.Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

| Index       | Mükemmel Uyum Ölçütü            | Kabul Edilebilir Uyum Ölçütü   | Araştırma Bulgusu | Sonuç    |
|-------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------|
| $\chi^2/sd$ | 0-3                             | 3-5                            | 3,621             | İyi uyum |
| RMSEA       | $.00 \leq RMSEA \leq .05$       | $.05 \leq RMSEA \leq .10$      | .093              | İyi Uyum |
| CFI         | $.95 \leq CFI \leq 1.00$        | $.90 \leq CFI \leq .95$        | .93               | İyi Uyum |
| NNFI        | $.95 \leq NNFI (TLI) \leq 1.00$ | $.90 \leq NNFI (TLI) \leq .95$ | .91               | İyi uyum |
| NFI         | $.95 \leq NFI \leq 1.00$        | $.90 \leq NFI \leq .95$        | .91               | İyi uyum |
| SRMR        | $.00 \leq SRMR \leq .05$        | $.05 \leq SRMR \leq .08$       | .08               | İyi uyum |
| GFI         | $.95 \leq GFI \leq 1.00$        | $.90 \leq GFI \leq .95$        | .90               | İyi uyum |
| AGFI        | $.90 \leq AGFI \leq 1.00$       | $.85 \leq AGFI \leq .90$       | .85               | İyi uyum |

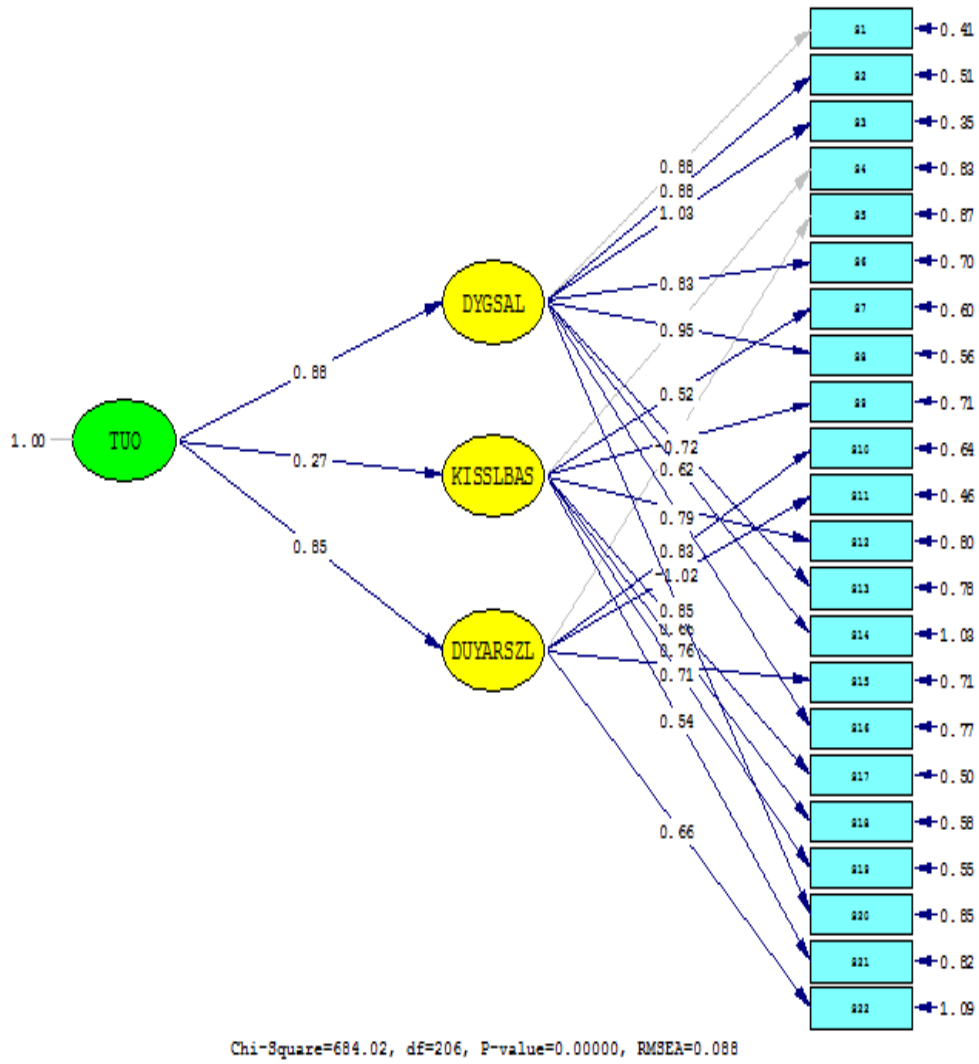
Kaynak: Schumacker ve Lomax, 1996; Çapık, 2014:199

Ki-kare ( $X^2$ ) uyum istatistiği 3,621 olarak bulunmuştur. Model iyi uyum göstermektedir. RMSEA değeri 0,093 olarak bulunmuştur ve iyi uyum göstermektedir. CFI değeri 0.93 olarak bulunmuştur ve bulunan CFI değeri iyi uyumu gösterir. NFI değeri 0,91 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum olduğunu gösterir. Ayrıca normlaştırılmamış uyum indeksi olan NNFI değeri ise 0,91 olarak bulunmuştur ve iyi olduğunu gösterir. GFI değeri 0,90 olarak elde edilmiştir ve modelin iyi uyum olduğunu gösterir. AGFI ise düzenlenmiş uyum indeksidir. Bu değer ise 0,85 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum göstermektedir. SRMR bulunan

0.06'lık değer iyi uyumu göstermektedir. Sonuçlara genel olarak değerlendirildiğinde modelin doğrulandığı söylenebilir.

Maslach tükenmişlik ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 6'da gösterilmektedir.

Şekil 6. Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları



Anlamlılık  $p=.000$ ;  $p<.05$  olarak elde edilmiştir. Beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki fark anlamlıdır. Modele ilişkin uyumluluk indeksleri Tablo 22’de verilmiştir.

**Tablo 22. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

| Index         | Mükemmel Uyum Ölçütü            | Kabul Edilebilir Uyum Ölçütü   | Araştırma Bulgusu | Sonuç    |
|---------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------|
| $\chi^2 / sd$ | 0-3                             | 3-5                            | 3.32              | İyi Uyum |
| RMSEA         | $.00 \leq RMSEA \leq .05$       | $.05 \leq RMSEA \leq .10$      | .08               | İyi Uyum |
| CFI           | $.95 \leq CFI \leq 1.00$        | $.90 \leq CFI \leq .95$        | .93               | İyi Uyum |
| NNFI          | $.95 \leq NNFI (TLI) \leq 1.00$ | $.90 \leq NNFI (TLI) \leq .95$ | .92               | İyi uyum |
| NFI           | $.95 \leq NFI \leq 1.00$        | $.90 \leq NFI \leq .95$        | .90               | İyi uyum |
| SRMR          | $.00 \leq SRMR \leq .05$        | $.05 \leq SRMR \leq .08$       | .08               | İyi uyum |
| GFI           | $.95 \leq GFI \leq 1.00$        | $.90 \leq GFI \leq .95$        | .91               | İyi uyum |
| AGFI          | $.90 \leq AGFI \leq 1.00$       | $.85 \leq AGFI \leq .90$       | .87               | İyi uyum |

Kaynak: Schumacker ve Lomax, 1996; Çapık, 2014:199

Ki-kare ( $X^2$ ) uyum istatistiği 3.32 olarak bulunmuştur. Model iyi uyum göstermektedir. RMSEA değeri 0,08 olarak bulunmuştur ve iyi uyum göstermektedir. CFI değeri 0,93 iyi uyumu gösterir. NFI değeri 0,90 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum olduğunu gösterir. Ayrıca normlaştırılmamış uyum indeksi olan NNFI değeri ise 0,92 olarak bulunmuştur ve iyi olduğunu gösterir. GFI değeri 0,91 olarak elde edilmiştir ve modelin iyi uyum olduğunu gösterir. AGFI ise düzenlenmiş uyum indeksidir. Bu değer ise 0,87 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum göstermektedir. SRMR değeri 0,08’lik değer iyi uyumu göstermektedir.

#### 5.8.4.Ölçeklerin Normallik Testleri

Araştırmanın verileri için uygun analiz türünün belirlenmesinde puanların normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Verilerin normal dağılımı parametrik testlerin kullanılmasında sağlanması gereken bir durumdur (Field, 2009: 93). Parametrik testlerinin varsayımları şunlardır (Ak, 2010:73):

1. Veriler aralıklı ya da oransal olmalıdır.
2. Veriler normal dağılıma uymalıdır (Basıklık ve çarpıklık değerleri -1 ve +1 arasında olmalıdır).
3. Grup varyansları eşit olmalıdır (varyanslar birbirinin dört katı kadar farklı olabilir).

Sosyal bilimlerde, likert tarzında düzenlenen ölçekler metrik kabul edildiği için, bu varsayımlardan ilki olan değişkenlerin metrik (aralıklı ve oransal) ölçekler ile ölçülmüş olması varsayımı sağlanmış olmaktadır (Öztürk, 2017: 61)

İkinci varsayımız olan “veriler normal dağılıma uymalıdır” varsayımının test edilmesi için dağılım eğrisinin basıklık ve çarpıklık özellikleri kontrol edilmiştir. Basıklık ve çarpıklık katsayılarının -1 ve +1 aralığında yer alması birçok kaynakta normal dağılım için bir ölçüt olarak gösterilmektedir (Ak, 2010:73). Bu bağlamda pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik ölçeklerinin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov Smirnov ile analiz edilerek çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Tablo 23 ve Tablo 24’de görüldüğü üzere çalışmamızda kullanılan bütün ölçeklerin basıklık ve çarpıklık katsayıları -1 ve +1 arasında yer almaktadır. Bu bulgular doğrultusunda ve histogram grafikleri incelendiğinde veri setinin normal dağılıma yakınlık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 23. Pozitif Psikolojik Sermaye ve Bileşenlerine Ait Değişkenlerin Normal Dağılıma İlişkin Değerleri**

|  |                    |              |      |              |            |
|--|--------------------|--------------|------|--------------|------------|
|  | Pozitif Psikolojik | Özyeterlilik | Umut | Dayanıklılık | İyimserlik |
|--|--------------------|--------------|------|--------------|------------|

|                | Sermaye |         |         |         |         |
|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Ortalama       | 92,5467 | 24,5233 | 23,2600 | 23,0000 | 21,7633 |
| Ortanca        | 92,0000 | 24,0000 | 24,0000 | 23,0000 | 22,0000 |
| Mod            | 92,00   | 24,00   | 24,00   | 23,00   | 22,00   |
| Varyans        | 177,419 | 17,501  | 18,788  | 12,930  | 12,884  |
| En küçük puan  | 42,00   | 9,00    | 6,00    | 11,00   | 13,00   |
| En yüksek puan | 120,00  | 30,00   | 30,00   | 30,00   | 30,00   |
| Çarpıklık      | -0,294  | -0,513  | -0,390  | -0,341  | 0,191   |
| Basıklık       | -0,088  | -0,057  | 0,072   | -0,015  | -0,478  |

**Tablo 24. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Değişkenlerin Normal Dağılıma İlişkin Değerleri**

|                | Örgütsel Sinizm | Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | Tükenmişlik |
|----------------|-----------------|--------------------------------|-------------|
| Ortalama       | 36,1533         | 77,8633                        | 34,5667     |
| Ortanca        | 35,0000         | 79,0000                        | 36,0000     |
| Mod            | 33,00           | 80,00                          | 34,00       |
| Varyans        | 100,772         | 130,225                        | 105,537     |
| En küçük puan  | 13,00           | 25,00                          | 8,00        |
| En yüksek puan | 65,00           | 100,00                         | 66,00       |
| Çarpıklık      | 0,224           | 0,273                          | -0,104      |
| Basıklık       | 0,495           | -0,235                         | 0,027       |

Normallik testinin 3.varsayımı olan “grup varyansları eşit olmalıdır” koşulunu kontrol etmek için levne testi yapılmıştır. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği için yapılan levne testi sonucunda p değeri 0.42, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği için yapılan levne testi sonucunda p değeri 0.13, örgütsel sinizm ölçeği için yapılan levne testi sonucunda p değeri 0.95, ve Maslach tükenmişlik ölçeği için yapılan levne testi sonucunda p değeri 0.50 olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçeklerin normal dağıldığını göstermektedir. Tüm normallik varsayımları

karşılandığı için hipotez testlerinde parametrik testler kullanılmıştır.

### 5.8.5.Fark Testleri

Bu bölümde araştırma kapsamında incelenen pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerinin görev ünvanı, cinsiyet, eğitim, medeni durum, yaş, iş tecrübesi, çalışılan birim ve kurumda çalışma yılı gruplarına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

Çalışmamızda sağlık kurumlarındaki çalışan sağlık personellerinin cinsiyet, medeni durum ve çalıştığı birim gruplarının pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile, görev ünvanı, yaş, iş tecrübesi, eğitim ve kurumda çalışma yılı gruplarının pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü varyans analizi ile %95 güven düzeyinde test edilmiştir.

Araştırmanın demografik sorularından biri olan cinsiyet değişkeni iki grup olduğundan, bu gruplar arasındaki farklılığı görebilmek için t-testi uygulanmıştır.

**Tablo 25.Cinsiyete Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları**

|                               | Bay<br>(n=88) |       | Bayan<br>(n=212) |       | Levene<br>Varyansların<br>Eşitliği Testi |       | t Testi |       |
|-------------------------------|---------------|-------|------------------|-------|--|-------|---------|-------|
|                               | Ort.          | SS.   | Ort.             | SS.   | F  | Sig   | t       | p     |
| Pozitif Psikolojik<br>Sermaye | 3,873         | ,570  | 3,849            | 0,549 | 0,383                                    | 0,537 | 0,341   | 0,733 |
| Özyeterlilik Boyutu           | 4,142         | 0,699 | 4,064            | 0,696 | 1,054                                    | 0,305 | 0,877   | 0,381 |
| Umut Boyutu                   | 3,886         | 0,733 | 3,872            | 0,719 | 0,333                                    | 0,564 | 0,150   | 0,881 |
| Dayanıklılık Boyutu           | 3,825         | 0,644 | 3,836            | 0,580 | 0,467                                    | 0,495 | -0,141  | 0,888 |

|                                |       |       |       |       |       |       |        |       |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| İyimserlik Boyutu              | 3,638 | 0,583 | 3,622 | 0,605 | 0,002 | 0,964 | 0,206  | ,837  |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı | 3,787 | 0,605 | 3,937 | 0,551 | 0,438 | 0,509 | -2,078 | 0,039 |
| Örgütsel Sinizm                | 2,696 | 0,739 | 2,807 | 0,776 | 0,363 | 0,547 | -1,141 | 0,255 |
| Tükenmişlik                    | 1,487 | 0,471 | 1,603 | 0,461 | 0,215 | 0,643 | -1,981 | 0,049 |

Parametrik testlerin varsayımlarından biri varyansların homojenliğidir ve bunu belirlemek için Levene testi kullanılır (Öztürk, 2017: 65). Pozitif psikolojik sermaye ( $p=.537>.05$ ), özyeterlilik ( $p=.305>.05$ ), umut ( $p=.564>.05$ ), dayanıklılık ( $p=.495>.05$ ), iyimserlik ( $p=.964>.05$ ) boyutlarının varyanslarının eşit olduğu görülmüştür. Yine çalışmada kullanılan diğer ölçeklerin de varyanslarının levene testine göre eşit dağıldığı Tablo 26’da gösterilmektedir. Kadın ve erkek çalışanların t testi sonuçlarına göre cinsiyete göre örgütsel vatandaşlık davranışı ( $t=-2.078$ ,  $p=.039$ ) ve tükenmişlik ( $t=-1,981$ ,  $p=.049$ ) düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlılık bulgulanmıştır. Sağlık sektöründe çalışan kadınların örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları erkek çalışanlara göre daha yüksek iken, erkek çalışanların kadınlara göre daha az tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları bulgulanmıştır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 26’de sunulmuştur

**Tablo 26.Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|        | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|--------|---|-------|
| H1     | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.1   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.1a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.1b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.1c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.1d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Red   |

|       |   |       |
|-------|---|-------|
| H1.2. | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir | Kabul |
| H1.3. | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir                | Red   |
| H1.4. | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir                    | Kabul |

Medeni durum değişkeni iki grup olduğundan, bu gruplar arasındaki farklılığı görebilmek için t-testi uygulanmıştır.

**Tablo 27. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları**

|                                | Bekar<br>(n=76) |       | Evli<br>(n=224) |       | Levene<br>Varyansların<br>Eşitliği Testi |       | t Testi |       |
|--------------------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|--|-------|---------|-------|
|                                | Ort.            | SS.   | Ort.            | SS.   | F  | Sig   | t       | P     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye     | 3,655           | 0,538 | 3,924           | 0,545 | 1,207                                    | 0,273 | -3,731  | 0,000 |
| Özyeterlilik Boyutu            | 3,883           | 0,701 | 4,156           | 0,683 | 0,776                                    | 0,379 | -2,982  | 0,003 |
| Umut Boyutu                    | 3,636           | 0,740 | 3,958           | 0,699 | 0,389                                    | 0,533 | -3,421  | 0,001 |
| Dayanıklılık Boyutu            | 3,660           | 0,599 | 3,892           | 0,589 | 0,083                                    | 0,774 | -2,954  | 0,003 |
| İyimserlik Boyutu              | 3,440           | 0,545 | 3,690           | 0,603 | 0,790                                    | 0,375 | -3,192  | 0,002 |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı | 3,796           | 0,642 | 3,925           | 0,541 | 4,391                                    | 0,057 | -1,711  | 0,088 |
| Örgütsel Sinizm                | 2,849           | 0,793 | 2,749           | 0,756 | 0,100                                    | 0,752 | 0,979   | 0,328 |
| Tükenmişlik                    | 1,731           | 0,417 | 1,514           | 0,470 | 2,017                                    | 0,157 | 3,572   | 0,000 |

Varyansların homojenliğini görmek için yapılan levene test sonuçlarına göre, çalışmada kullanılan ölçeklerin varyanslarının eşit dağıldığı Tablo 27’de gösterilmektedir.

Katılımcıların t testi sonuçlarına göre medeni durum değişkeni ile pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ( $t=-3.731$ ,  $p=.000$ ) arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır. Bu bulguya göre evli çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri



bekar çalışanlardan daha yüksek düzeydedir. Pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarından özyeterlilik ( $t=-2.982$ ,  $p=.003$ ), umut ( $t=-3.421$ ,  $p=.001$ ), dayanıklılık ( $t=-2.954$ ,  $p=.003$ ) ve iyimserlik boyutlarında da ( $t=-3.192$ ,  $p=.002$ ), medeni durum değişkeni ile istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır. Pozitif psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının düzeyleri evli katılımcılarda bekarlardan daha yüksek düzeyde bulgulanmıştır.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ve örgütsel sinizm düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel anlamlılık bulgulanmıştır. ( $t=3.572$ ,  $p=.000$ ). Bu bulguya göre sağlık personelleri arasında bekar çalışanlar evli çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik seviyesine sahip bulunmaktadır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 28’de sunulmuştur

**Tablo 28. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|        | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|--------|---|-------|
| H1     | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.5   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Kabul |
| H1.5a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Kabul |
| H1.5b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Kabul |
| H1.5c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Kabul |
| H1.5d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir  | Kabul |
| H1.6.  | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.7   | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri medeni   | Red   |

|       |   |       |
|-------|---|-------|
|       | durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir   |       |
| H1.8. | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir | Kabul |

Çalışılan birim değişkeni iki grup olduğundan, bu gruplar arasındaki farklılığı görebilmek için t-testi uygulanmıştır.

**Tablo 29. Ölçeklerin Çalışılan Birim Değişkenine Göre Farklılığın Tespitine Yönelik t Testi Sonuçları**

|                                | Tıbbi Birim (n=23) |       | İdari Birim(n=277) |       | Levene Varyansların Eşitliği Testi |       | t Testi |       |
|--------------------------------|--------------------|-------|--------------------|-------|------------------------------------|-------|---------|-------|
|                                | Ort.               | SS.   | Ort.               | SS.   | F                                  | Sig   | t       | P     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye     | 3,828              | 0,565 | 3,963              | 0,504 | 0,739                              | 0,391 | -1,725  | 0,086 |
| Özyeterlilik Boyutu            | 4,063              | 0,725 | 4,177              | 0,579 | 3,588                              | 0,059 | -1,154  | 0,250 |
| Umut Boyutu                    | 3,861              | 0,740 | 3,937              | 0,655 | 0,744                              | 0,389 | -0,739  | 0,460 |
| Dayanıklılık Boyutu            | 3,802              | 0,596 | 3,952              | 0,602 | 0,000                              | 0,999 | -1,780  | 0,076 |
| İyimserlik Boyutu              | 3,585              | 0,588 | 3,786              | 0,615 | 0,220                              | 0,639 | -2,384  | 0,018 |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı | 3,896              | 0,564 | 3,884              | 0,600 | 0,312                              | 0,577 | 0,141   | 0,888 |
| Örgütsel Sinizm                | 2,895              | 0,730 | 2,326              | 0,736 | 0,131                              | 0,718 | 5,484   | 0,000 |
| Tükenmişlik                    | 1,629              | 0,455 | 1,345              | 0,444 | 0,086                              | 0,769 | 4,431   | 0,000 |

Varyansların homojenliğini görmek için yapılan levene test sonuçlarına göre, çalışmada kullanılan ölçeklerin de varyanslarının eşit dağıldığı Tablo 29'da gösterilmektedir.

Katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ve pozitif psikolojinin alt boyutlarından olan özyeterlilik, umut ve dayanıklılık ile çalışılan birim değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır. Pozitif psikolojik sermayenin iyimserlik boyutu ile çalışılan birim değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır ((t=-2,384 p=.018). Bu sonuca göre idari birimde çalışan sağlık

personelleri, tıbbi birimde çalışan sağlık personellerinden daha yüksek iyimserlik düzeyine sahiptir.

Katılımcıların t testi sonuçlarına göre çalışılan birim değişkeni ile örgütsel sinizm düzeyleri ( $t=5,484$ ,  $p=.000$ ) arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır. Bu bulguya göre tıbbi birimde çalışan sağlık personelleri idari birimde çalışan sağlık personelinden daha yüksek sinizm düzeyine sahiptirler.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile göre çalışılan birim değişkeni ( $t=4,431$ ,  $p=.000$ ) arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır. Bu bulguya göre tıbbi birimde çalışan sağlık personelleri idari birimde çalışan sağlık personelinden daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahiptirler.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ile çalışılan birim değişkeni arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 30'da sunulmuştur

**Tablo 30.Çalışılan Birim Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|        | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|--------|---|-------|
| H1     | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.9.  | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.9a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.9b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.9c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.9d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri çalıştıkları birime göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Kabul |
| H1.10. | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri çalışılan birime göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.11. | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri çalışılan birime göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Kabul |
| H1.12. | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri çalışılan birime göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Kabul |

Katılımcıların, görev unvanı değişkeninin , pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediğine tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) ile bakılmıştır. Varyans analizi iki ya da daha fazla ortalama arasında fark olup olmadığı ile ilgili hipotezi test etmek için kullanılır (Antalyalı, 2010: 131) Anova analizi gruplar arasında anlamlı bir fark olduğunu ifade eder. Anova, farkın karşılaştırılan grupların hangilerinden kaynaklandığını göstermez. Bu nedenle anlamlı fark bulunduğu zaman bu farkın hangi gruplar arasındaki farktan kaynaklandığını bulmak amacıyla post-hoc test olarak ifade edilen karşılaştırmaların yapılması gereklidir. Anova analizinde p değeri 0,05'ten büyük çıkarsa post-hoc test yapılamaz (Kayri, 2009: 52; Antalyalı, 2010: 135; Öztürk, 2017: 66) Post Hoc testlerde bir çok seçenek bulunmaktadır. Testler arasında bazı farklılıklar bulunsada genellikle benzer sonuçlar vermektedir. Bunlar içinde en yaygın kullanılanları Tukey ve Benferonni testleridir (Antalyalı ,2010:135). Bu doğrultuda varyans analizinde tespit edilen gruplar arasındaki farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için ise Tukey testi uygulanmıştır.

Görev unvanı değişkeni ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediği test sonuçları Tablo 31'de gösterilmiştir.

**Tablo 31. Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Unvanına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları**

| Değişkenler                | Görev Ünvanı                              | N                     | Ort                              | Levene Varyansların Eşitliği Testi | Anova Testi |       |
|----------------------------|---|-----------------------|----------------------------------|------------------------------------|-------------|-------|
|                            |   |                       |                                  | Sig                                | F           | p     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye | Doktor<br>Hemşire<br>Ebe<br>Sağlık memuru | 45<br>137<br>37<br>50 | 3,752<br>3,814<br>4,063<br>3,955 | 0,426                              | 2,444       | 0,047 |

|                                |               |     |       |       |       |       |
|--------------------------------|---------------|-----|-------|-------|-------|-------|
|                                | Diğer         | 31  | 3,783 |       |       |       |
| Özyeterlilik Boyutu            | Doktor        | 45  | 3,933 | 0,937 | 2,110 | 0,080 |
|                                | Hemşire       | 137 | 4,059 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 4,324 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 4,186 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 3,989 |       |       |       |
| Umut Boyutu                    | Doktor        | 45  | 3,781 | 0,755 | 0,938 | 0,442 |
|                                | Hemşire       | 137 | 3,843 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 4,031 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 3,970 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 3,828 |       |       |       |
| Dayanıklılık Boyutu            | Doktor        | 45  | 3,729 | 0,054 | 1,870 | 0,116 |
|                                | Hemşire       | 137 | 3,815 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 3,964 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 3,966 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 3,693 |       |       |       |
| İyimserlik Boyutu              | Doktor        | 45  | 3,566 | 0,053 | 3,533 | 0,008 |
|                                | Hemşire       | 137 | 3,540 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 3,932 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 3,696 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 3,623 |       |       |       |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı | Doktor        | 45  | 3,840 | 0,130 | 1,849 | 0,119 |
|                                | Hemşire       | 137 | 3,902 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 3,935 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 4,016 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 3,679 |       |       |       |
| Örgütsel Sinizm                | Doktor        | 45  | 2,822 | 0,956 | 0,974 | 0,422 |
|                                | Hemşire       | 137 | 2,852 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 2,663 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 2,661 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 2,682 |       |       |       |
| Tükenmişlik                    | Doktor        | 45  | 1,541 | 0,503 | 5,346 | 0,000 |
|                                | Hemşire       | 137 | 1,696 |       |       |       |
|                                | Ebe           | 37  | 1,434 |       |       |       |
|                                | Sağlık memuru | 50  | 1,420 |       |       |       |
|                                | Diğer         | 31  | 1,454 |       |       |       |

Analiz sonucunda gruplar arasında özyeterlilik, umut, dayanıklılık, örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışı açısından anlamlı fark bulunmazken, pozitif

psikolojik sermaye ( $F=2,444$ ;  $p=.047<0,05$ ), iyimserlik ( $F=3,533$ ;  $p=.008<0,05$ ) ve tükenmişlik ( $F=5,346$ ;  $p=.000<0,05$ ) düzeylerinde görev unvanı grubuna göre istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır.

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Pozitif psikolojik sermayede bulguların kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey test sonuçlarında; doktorların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ebelerden anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Grupların pozitif psikolojik sermaye ortalamaları değerlendirildiğinde ebelerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin doktorlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutu olan iyimserliğin Tukey testinde doktorların ve hemşirelerin iyimserlikleri ebelerden anlamlı bir şekilde farklılaştığı bulgulanmıştır. Grupların iyimserlik ortalamaları değerlendirildiğinde ebelerin iyimserlik düzeylerinin doktorlardan ve hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik farklılığının analizinde hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ebe ve sağlık memurlarının tükenmişlik düzeylerinden anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Grupların tükenmişlik ortalamaları değerlendirildiğinde hemşirelerin ebe ve sağlık memurlarından daha yüksek bir tükenmişlik düzeyi ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 32’de sunulmuştur

**Tablo 32. Görev Ünvanı Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|         | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|---------|---|-------|
| H1      | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.13   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Kabul |
| H1.13a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.13b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.13c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |

|         |  |       |
|---------|--|-------|
| H1.13d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir                      | Kabul |
| H1.14   | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. | Red   |
| H1.15   | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                | Red   |
| H1.15   | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri görev unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir                     | Kabul |

Eğitim değişkeni ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediği test sonuçları Tablo 33’de gösterilmiştir

**Tablo 33. Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitime Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları**

| Değişkenler                | Eğitim            | n   | Ort    | Levene Varyansların Eşitliği Testi | Anova Testi |       |
|----------------------------|-------------------|-----|--------|------------------------------------|-------------|-------|
|                            |                   |     |        | Sig                                | F           | p     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye | Lise              | 35  | 3,815  | 0,319                              | 0,524       | 0,666 |
|                            | Ön Lisans         | 111 | 3,847  |                                    |             |       |
|                            | Lisans            | 107 | 3,904  |                                    |             |       |
|                            | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 3,796  |                                    |             |       |
|                            | Total             | 300 | 3,856  |                                    |             |       |
| Özyeterlilik Boyutu        | Lise              | 35  | 4,071  | 0,154                              | 0,611       | 0,609 |
|                            | Ön Lisans         | 111 | 4,070  |                                    |             |       |
|                            | Lisans            | 107 | 4,151  |                                    |             |       |
|                            | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 3,992  |                                    |             |       |
|                            | Total             | 300 | 4,087  |                                    |             |       |
| Umut Boyutu                | Lise              | 35  | 3,790  | 0,192                              | 0,912       | 0,436 |
|                            | Ön Lisans         | 111 | 3,899  |                                    |             |       |
|                            | Lisans            | 107 | 3,936  |                                    |             |       |
|                            | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 3,751  |                                    |             |       |
|                            | Total             | 300 | 3,876  |                                    |             |       |
| Dayanıklılık Boyutu        | Lise              | 35  | 3,785  | 0,029                              | 0,687       | 0,560 |
|                            | Ön Lisans         | 111 | 3,791  |                                    |             |       |
|                            | Lisans            | 107 | 3,898  |                                    |             |       |
|                            | Y. Lisans/Doktora | 47  | 3,819  |                                    |             |       |
|                            | Total             | 300 | 3,833  |                                    |             |       |
| İyimserlik Boyutu          | Lise              | 35  | 3,614  | 0,980                              | 0,010       | 0,999 |
|                            | Ön Lisans         | 111 | 3,6291 |                                    |             |       |

|                                |                   |     |        |       |       |       |
|--------------------------------|-------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
|                                | Lisans            | 107 | 3,6324 |       |       |       |
|                                | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 3,6206 |       |       |       |
|                                | Total             | 300 | 3,6272 |       |       |       |
| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | Lise              | 35  | 3,7186 | 0,013 | 1,438 | 0,232 |
|                                | Ön Lisans         | 111 | 3,9360 |       |       |       |
|                                | Lisans            | 107 | 3,9201 |       |       |       |
|                                | Y. Lisans/Doktora | 47  | 3,8606 |       |       |       |
|                                | Total             | 300 | 3,8932 |       |       |       |
| Örgütsel Sinizm                | Lise              | 35  | 2,4802 | 0,433 | 0,777 | 0,508 |
|                                | Ön Lisans         | 111 | 2,6037 |       |       |       |
|                                | Lisans            | 107 | 2,6116 |       |       |       |
|                                | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 2,4561 |       |       |       |
|                                | Total             | 300 | 2,5690 |       |       |       |
| Tükenmişlik                    | Lise              | 35  | 1,5909 | 0,153 | 0,942 | 0,421 |
|                                | Ön Lisans         | 111 | 1,5721 |       |       |       |
|                                | Lisans            | 107 | 1,5187 |       |       |       |
|                                | Y.Lisans/Doktora  | 47  | 1,4284 |       |       |       |
|                                | Total             | 300 | 1,5327 |       |       |       |

Analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır. Yani eğitim düzeylerine göre sağlık personelinin pozitif psikoloji, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik seviyeleri farklılaşmamaktadır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 34’de sunulmuştur

**Tablo 34. Eğitim Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|         | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|---------|---|-------|
| H1      | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.16   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.16a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   |       |
| H1.16b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.16c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.16d. | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.17   | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri eğitimlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |



|       |  |     |
|-------|--|-----|
| H1.18 | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri eğitimlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. | Red |
| H1.19 | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri eğitimlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir      | Red |

Yaş değişkeni ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediği test sonuçları Tablo 35’da gösterilmiştir.

**Tablo 35. Pozitif psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı , Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları**

| Değişkenler                | Yaş             | n   | Ort    | Levene Varyansların Eşitliği Testi | Anova Testi |       |
|----------------------------|-----------------|-----|--------|------------------------------------|-------------|-------|
|                            |                 |     |        | Sig                                | F           | p     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye | 20'nin altında  | 2   | 3,5208 | 0,859                              | 3,077       | 0,010 |
|                            | 20-24 yaş arası | 27  | 3,6620 |                                    |             |       |
|                            | 25-29 yaş arası | 66  | 3,7229 |                                    |             |       |
|                            | 30-34 yaş arası | 77  | 3,8788 |                                    |             |       |
|                            | 35-39 yaş arası | 79  | 3,8945 |                                    |             |       |
|                            | 40 yaş ve üzeri | 49  | 4,0587 |                                    |             |       |
|                            | Total           | 300 | 3,8561 |                                    |             |       |
| Özyeterlilik Boyutu        | 20'nin altında  | 2   | 3,7500 | 0,066                              | 1,948       | 0,086 |
|                            | 20-24 yaş arası | 27  | 3,9753 |                                    |             |       |
|                            | 25-29 yaş arası | 66  | 3,9293 |                                    |             |       |
|                            | 30-34 yaş arası | 77  | 4,0952 |                                    |             |       |
|                            | 35-39 yaş arası | 79  | 4,1224 |                                    |             |       |
|                            | 40 yaş ve üzeri | 49  | 4,306  |                                    |             |       |
|                            | Total           | 300 | 4,087  |                                    |             |       |
| Umut Boyutu                | 20'nin altında  | 2   | 3,416  | 0,992                              | 2,761       | 0,019 |
|                            | 20-24 yaş arası | 27  | 3,666  |                                    |             |       |
|                            | 25-29 yaş arası | 66  | 3,681  |                                    |             |       |
|                            | 30-34 yaş arası | 77  | 3,896  |                                    |             |       |
|                            | 35-39 yaş arası | 79  | 3,976  |                                    |             |       |
|                            | 40 yaş ve üzeri | 49  | 4,081  |                                    |             |       |
|                            | Total           | 300 | 3,876  |                                    |             |       |
| Dayanıklılık Boyutu        | 20'nin altında  | 2   | 3,416  | 0,977                              | 2,498       | 0,031 |
|                            | 20-24 yaş arası | 27  | 3,642  |                                    |             |       |
|                            | 25-29 yaş arası | 66  | 3,719  |                                    |             |       |
|                            | 30-34 yaş arası | 77  | 3,861  |                                    |             |       |
|                            | 35-39 yaş arası | 79  | 3,848  |                                    |             |       |
|                            | 40 yaş ve üzeri | 49  | 4,040  |                                    |             |       |

|                                |                 |     |       |       |       |       |
|--------------------------------|-----------------|-----|-------|-------|-------|-------|
|                                | Total           | 300 | 3,833 |       |       |       |
| İyimserlik Boyutu              | 20'nin altında  | 2   | 3,500 | 0,928 | 2,199 | 0,054 |
|                                | 20-24 yaş arası | 27  | 3,364 |       |       |       |
|                                | 25-29 yaş arası | 66  | 3,560 |       |       |       |
|                                | 30-34 yaş arası | 77  | 3,662 |       |       |       |
|                                | 35-39 yaş arası | 79  | 3,630 |       |       |       |
|                                | 40 yaş ve üzeri | 49  | 3,806 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,627 |       |       |       |
| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | 20'nin altında  | 2   | 4,000 | 0,617 | ,115  | 0,989 |
|                                | 20-24 yaş arası | 27  | 3,887 |       |       |       |
|                                | 25-29 yaş arası | 66  | 3,853 |       |       |       |
|                                | 30-34 yaş arası | 77  | 3,893 |       |       |       |
|                                | 35-39 yaş arası | 79  | 3,919 |       |       |       |
|                                | 40 yaş ve üzeri | 49  | 3,903 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,893 |       |       |       |
| Örgütsel Sinizm                | 20'nin altında  | 2   | 3,046 | 0,854 | 1,152 | 0,333 |
|                                | 20-24 yaş arası | 27  | 2,657 |       |       |       |
|                                | 25-29 yaş arası | 66  | 2,686 |       |       |       |
|                                | 30-34 yaş arası | 77  | 2,567 |       |       |       |
|                                | 35-39 yaş arası | 79  | 2,530 |       |       |       |
|                                | 40 yaş ve üzeri | 49  | 2,408 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 2,569 |       |       |       |
| Tükenmişlik                    | 20'nin altında  | 2   | 1,909 | 0,032 | 2,195 | 0,055 |
|                                | 20-24 yaş arası | 27  | 1,710 |       |       |       |
|                                | 25-29 yaş arası | 66  | 1,643 |       |       |       |
|                                | 30-34 yaş arası | 77  | 1,459 |       |       |       |
|                                | 35-39 yaş arası | 79  | 1,517 |       |       |       |
|                                | 40 yaş ve üzeri | 49  | 1,409 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 1,532 |       |       |       |

Analiz sonucunda gruplar arasında, umut ( $F=2,761;p=.019<0,05$ ) dayanıklılık ( $F=2,498;p=.031<0,05$ ) ve pozitif psikolojik sermaye ( $F=3,077; p=.010<0,05$ ), düzeylerinde yaş grubuna göre istatistiksel anlamlılığa rastlanmıştır.

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Pozitif psikolojik sermayede bulgularanan farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçlarında 40 yaşında olan sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri 20-24 yaş arası ve 25-29 yaş arası sağlık personelinden anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Grupların pozitif psikolojik sermaye ortalamaları değerlendirildiğinde 40 yaşında olan çalışanların pozitif psikolojik

sermaye ortalamaları, 20-24 yaş arası ve 25-29 yaş arası çalışanlardan daha yüksek bulgulanmıştır. Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutu olan Umut ve dayanıklılık düzeyleri Tukey testinde 40 yaşında olan çalışanların 20-24 yaş arası ve 25-29 yaş arası çalışanlardan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Grupların umut ve dayanıklılık ortalamaları değerlendirildiğinde 40 yaşında olan çalışanların umut ve dayanıklılık ortalamaları 25-29 yaş arası çalışanlardan daha yüksek bulgulanmıştır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 36’de sunulmuştur

**Tablo 36.Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|         | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|---------|---|-------|
| H1      | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.19   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Kabul |
| H1.19a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.19b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Kabul |
| H1.19c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Kabul |
| H1.19d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Red   |
| H1.20   | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.21   | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   | Red   |
| H1.22   | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir  | Red   |

Toplam iş tecrübesi ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediği test sonuçları Tablo 37’de gösterilmiştir

**Tablo 37. Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tecrübesine Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları**

| Değişkenler                    | İş Tecrübesi    | n   | Ort   | Levene Varyansların Eşitliği Testi |       |       |
|--------------------------------|-----------------|-----|-------|------------------------------------|-------|-------|
|                                |                 |     |       | Sig                                | F     | p     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye     | 1 Yıldan az     | 8   | 3,739 | 0,842                              | 2,049 | 0,072 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,731 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 3,803 |                                    |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 65  | 3,931 |                                    |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 39  | 3,926 |                                    |       |       |
|                                | 20 Yıldan fazla | 31  | 4,052 |                                    |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,856 |                                    |       |       |
| Özyeterlilik Boyutu            | 1 Yıldan az     | 8   | 3,958 | 0,403                              | 1,312 | 0,259 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,963 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 4,040 |                                    |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 65  | 4,117 |                                    |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 39  | 4,252 |                                    |       |       |
|                                | 20 Yıldan fazla | 31  | 4,241 |                                    |       |       |
|                                | Total           | 300 | 4,087 |                                    |       |       |
| Umut Boyutu                    | 1 Yıldan az     | 8   | 3,729 | 0,550                              | 2,251 | 0,050 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,687 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 3,817 |                                    |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 65  | 4,033 |                                    |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 39  | 3,931 |                                    |       |       |
|                                | 20 Yıldan fazla | 31  | 4,080 |                                    |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,876 |                                    |       |       |
| Dayanıklılık Boyutu            | 1 Yıldan az     | 8   | 3,562 | 0,769                              | 1,766 | 0,120 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,738 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 3,801 |                                    |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 65  | 3,871 |                                    |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 39  | 3,867 |                                    |       |       |
|                                | 20 Yıldan fazla | 31  | 4,069 |                                    |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,833 |                                    |       |       |
| İyimserlik Boyutu              | 1 Yıldan az     | 8   | 3,708 | 0,973                              | 1,448 | 0,207 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,537 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 3,555 |                                    |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 65  | 3,702 |                                    |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 39  | 3,653 |                                    |       |       |
|                                | 20 Yıldan fazla | 31  | 3,817 |                                    |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,627 |                                    |       |       |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı | 1 Yıldan az     | 8   | 3,950 | 0,243                              | 0,718 | 0,610 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 63  | 3,820 |                                    |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 94  | 3,925 |                                    |       |       |

|                 |                 |     |       |       |       |       |
|-----------------|-----------------|-----|-------|-------|-------|-------|
|                 | 11-15 Yıl arası | 65  | 3,855 |       |       |       |
|                 | 16-20 Yıl arası | 39  | 3,873 |       |       |       |
|                 | 20 Yıldan fazla | 31  | 4,033 |       |       |       |
|                 | Total           | 300 | 3,893 |       |       |       |
| Örgütsel Sinizm | 1 Yıldan az     | 8   | 2,757 | 0,056 | 0,983 | 0,429 |
|                 | 1-5 Yıl arası   | 63  | 2,571 |       |       |       |
|                 | 6-10 Yıl arası  | 94  | 2,666 |       |       |       |
|                 | 11-15 Yıl arası | 65  | 2,446 |       |       |       |
|                 | 16-20 Yıl arası | 39  | 2,581 |       |       |       |
|                 | 20 Yıldan fazla | 31  | 2,459 |       |       |       |
|                 | Total           | 300 | 2,569 |       |       |       |
| Tükenmişlik     | 1 Yıldan az     | 8   | 1,630 | 0,022 | 0,365 | 0,872 |
|                 | 1-5 Yıl arası   | 63  | 1,579 |       |       |       |
|                 | 6-10 Yıl arası  | 94  | 1,542 |       |       |       |
|                 | 11-15 Yıl arası | 65  | 1,476 |       |       |       |
|                 | 16-20 Yıl arası | 39  | 1,551 |       |       |       |
|                 | 20 Yıldan fazla | 31  | 1,478 |       |       |       |
|                 | Total           | 300 | 1,532 |       |       |       |

Analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır. Yani İş tecrübesine göre sağlık personelinin pozitif psikoloji, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik seviyeleri farklılaşmamaktadır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 38’de sunulmuştur

**Tablo 38. Toplam İş tecrübesi Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|         | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|---------|---|-------|
| H1      | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.23   | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.23a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.23b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.23c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |
| H1.23d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir   | Red   |
| H1.24.  | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.  | Red   |

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| H1.25. | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. | Red |
| H1.26. | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri toplam iş tecrübelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir      | Red |

Kurumda çalışma yılı değişkeni ile pozitif psikolojik sermaye ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik açısından farklılık gösterip göstermediği test sonuçları Tablo 39’da gösterilmiştir

**Tablo 39.Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Düzeylerinin Kurumda Çalışma Yılına Göre Farklılığının Tespitine Yönelik Anova Testi Sonuçları**

| Değişkenler                | Kurumda Çalışma Yılı | n   | Ort   | Levene Varyansların Eşitliği Testi |       |       |
|----------------------------|----------------------|-----|-------|------------------------------------|-------|-------|
|                            |                      |     |       | Sig                                | F     | p     |
| Pozitif Psikolojik Sermaye | 1 Yıldan az          | 41  | 3,776 | 0,873                              | 1,498 | 0,190 |
|                            | 1-5 Yıl arası        | 116 | 3,791 |                                    |       |       |
|                            | 6-10 Yıl arası       | 72  | 3,882 |                                    |       |       |
|                            | 11-15 Yıl arası      | 44  | 3,961 |                                    |       |       |
|                            | 16-20 Yıl arası      | 16  | 3,921 |                                    |       |       |
|                            | 20 Yıldan fazla      | 11  | 4,147 |                                    |       |       |
|                            | Total                | 300 | 3,856 |                                    |       |       |
| Özyeterlilik Boyutu        | 1 Yıldan az          | 41  | 3,991 | 0,180                              | 1,725 | 0,129 |
|                            | 1-5 Yıl arası        | 116 | 3,982 |                                    |       |       |
|                            | 6-10 Yıl arası       | 72  | 4,182 |                                    |       |       |
|                            | 11-15 Yıl arası      | 44  | 4,185 |                                    |       |       |
|                            | 16-20 Yıl arası      | 16  | 4,145 |                                    |       |       |
|                            | 20 Yıldan fazla      | 11  | 4,439 |                                    |       |       |
|                            | Total                | 300 | 4,087 |                                    |       |       |
| Umut Boyutu                | 1 Yıldan az          | 41  | 3,760 | 0,824                              | 1,474 | 0,198 |
|                            | 1-5 Yıl arası        | 116 | 3,796 |                                    |       |       |
|                            | 6-10 Yıl arası       | 72  | 3,916 |                                    |       |       |
|                            | 11-15 Yıl arası      | 44  | 4,045 |                                    |       |       |
|                            | 16-20 Yıl arası      | 16  | 3,895 |                                    |       |       |
|                            | 20 Yıldan fazla      | 11  | 4,197 |                                    |       |       |
|                            | Total                | 300 | 3,876 |                                    |       |       |
| Dayanıklılık Boyutu        | 1 Yıldan az          | 41  | 3,760 | 0,772                              | 1,366 | 0,237 |
|                            | 1-5 Yıl arası        | 116 | 3,777 |                                    |       |       |
|                            | 6-10 Yıl arası       | 72  | 3,819 |                                    |       |       |
|                            | 11-15 Yıl arası      | 44  | 3,969 |                                    |       |       |
|                            | 16-20 Yıl arası      | 16  | 3,916 |                                    |       |       |

|                                |                 |     |       |       |       |       |
|--------------------------------|-----------------|-----|-------|-------|-------|-------|
|                                | 20 Yıdan fazla  | 11  | 4,121 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,833 |       |       |       |
| İyimserlik Boyutu              | 1 Yıdan az      | 41  | 3,593 | 0,923 | 0,414 | 0,839 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 116 | 3,609 |       |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 72  | 3,611 |       |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 44  | 3,643 |       |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 16  | 3,729 |       |       |       |
|                                | 20 Yıdan fazla  | 11  | 3,833 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,627 |       |       |       |
| Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | 1 Yıdan az      | 41  | 3,980 | 0,185 | 0,506 | 0,771 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 116 | 3,865 |       |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 72  | 3,881 |       |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 44  | 3,846 |       |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 16  | 3,940 |       |       |       |
|                                | 20 Yıdan fazla  | 11  | 4,054 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 3,893 |       |       |       |
| Örgütsel Sinizm                | 1 Yıdan az      | 41  | 2,465 | 0,700 | 2,394 | 0,058 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 116 | 2,552 |       |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 72  | 2,737 |       |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 44  | 2,397 |       |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 16  | 2,858 |       |       |       |
|                                | 20 Yıdan fazla  | 11  | 2,287 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 2,569 |       |       |       |
| Tükenmişlik                    | 1 Yıdan az      | 41  | 1,503 | 0,090 | 0,911 | 0,474 |
|                                | 1-5 Yıl arası   | 116 | 1,564 |       |       |       |
|                                | 6-10 Yıl arası  | 72  | 1,550 |       |       |       |
|                                | 11-15 Yıl arası | 44  | 1,434 |       |       |       |
|                                | 16-20 Yıl arası | 16  | 1,687 |       |       |       |
|                                | 20 Yıdan fazla  | 11  | 1,355 |       |       |       |
|                                | Total           | 300 | 1,532 |       |       |       |

Analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır. Yani kurumda çalışma yılına göre sağlık personelinin pozitif psikoloji, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik seviyeleri farklılaşmamaktadır. Bu sonuçlara göre test ettiğimiz hipotezler ve kararlar Tablo 40'da sunulmuştur.

**Tablo 40. Kurumda Çalışma Yılı Değişkenine Göre Farklılaşma Hipotez Sonuçları**

|       | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|-------|---|-------|
| H1    | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları, Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır |       |
| H1.27 | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri   | Red   |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
|         | kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.   |     |
| H1.27a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                   | Red |
| H1.27b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                           | Red |
| H1.27c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                   | Red |
| H1.27d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                     | Red |
| H1.28.  | Sağlık personellerinin Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. | Red |
| H1.29.  | Sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                | Red |
| H1.30.  | Sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri kurumda çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.                    | Red |

#### 5.8.6.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Betimsel Analizleri

Pozitif psikolojik sermaye ve bileşenlerine ilişkin araştırmaya katılanların ortalamaları incelendiğinde öz yeterlilik 4.0872 ile en yüksek ortalamaya sahip psikolojik sermaye bileşeni olurken, iyimserlik 3.6272 ile en düşük ortalamaya sahip bileşen olmaktadır. Pozitif psikolojik sermaye toplamda 3,8561'lik bir ortalamaya sahiptir. Pozitif psikolojik sermaye ve bileşenlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 41'de özetlenmiştir.

**Tablo 41.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

| Pozitif Psikolojik Sermaye ve Bileşenleri | Ortalama | Standart Sapma |
|---|----------|----------------|
| Özyeterlilik Boyutu                       | 4,087    | ,697           |
| Umut Boyutu                               | 3,876    | ,722           |
| Dayanıklılık Boyutu                       | 3,833    | ,599           |
| İyimserlik Boyutu                         | 3,627    | ,598           |
| Pozitif Psikolojik Sermaye                | 3,856    | ,555           |

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bileşenlerine ilişkin araştırmaya katılanların ortalamaları incelendiğinde özgecilik 4,003 ile en yüksek ortalamaya sahip örgütsel vatandaşlık davranışı bileşeni olurken, sivil erdem 3,591ile en düşük ortalamaya



sahip bileşen olmaktadır. örgütsel vatandaşlık davranışı toplamda 3,8932'lik bir ortalamaya sahiptir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bileşenlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 42'de özetlenmiştir.

**Tablo 42.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

| Örgütsel vatandaşlık davranışı ve Bileşenleri | Ortalama | Standart Sapma |
|---|----------|----------------|
| Özgecilik Boyutu                              | 4,003    | ,811           |
| Nezaket Boyutu                                | 4,154    | ,802           |
| Sportmenlik Boyutu                            | 3,811    | ,869           |
| Vicdanlılık Boyutu                            | 3,905    | ,817           |
| Sivil Erdem Boyutu                            | 3,591    | ,820           |
| Örgütsel vatandaşlık davranışı                | 3,893    | ,570           |

Örgütsel sinizm ve bileşenlerine ilişkin araştırmaya katılanların ortalamaları incelendiğinde davranışsal boyut 2,918ile en yüksek ortalamaya sahip örgütsel sinizm bileşeni olurken, duyuşsal boyut 2,583ile en düşük ortalamaya sahip bileşen olmaktadır. Örgütsel sinizm toplamda 2,782'lik bir ortalamaya sahiptir. Örgütsel sinizm davranışı ve bileşenlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 43'de özetlenmiştir

**Tablo 43.Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

| Örgütsel Sinizm ve Bileşenleri | Ortalama | Standart Sapma |
|--------------------------------|----------|----------------|
| Bilişsel Boyut                 | 2,826    | ,988           |
| Duyuşsal Boyut                 | 2,583    | 1,062          |
| Davranışsal Boyut              | 2,918    | ,880           |
| Örgütsel Sinizm                | 2,782    | ,717           |

Tükenmişlik ve bileşenlerine ilişkin araştırmaya katılanların ortalamaları incelendiğinde duygusal tükenme boyutu 1,753ile en yüksek ortalamaya sahip tükenmişlik bileşeni olurken, kişisel başarı 1,408ile en düşük ortalamaya sahip bileşen olmaktadır. Tükenmişlik toplamda 1,532'lük bir ortalamaya sahiptir. Tükenmişlik ve bileşenlerine ilişkin betimsel istatistikler Tablo 44'de özetlenmiştir

**Tablo 44. Tükenmişlik Ölçeğinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

| Tükenmişlik ve Bileşenleri      | Ortalama | Standart Sapma |
|---------------------------------|----------|----------------|
| Duygusal Tükenme Boyutu         | 1,753    | ,732           |
| Kişisel Başarı Düşüklüğü Boyutu | 1,408    | ,646           |
| Duyarsızlaşma Boyutu            | 1,500    | ,561           |
| Tükenmişlik                     | 1,532    | ,539           |

### 5.8.7. Regresyon ve Korelasyon Analizleri

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Küçükşille, 2010: 199). Matematiksel olarak basit doğrusal regresyon modeli  $Y=a+bX$  şeklinde, çoklu regresyon modeli ise  $Y=a+bX_1+cX_2+dX_3+\dots$  şeklinde ifade edilebilir. Modeldeki “a” katsayısı sabite ait beta değerini, “b”, “c” ve “d” katsayıları ise bağımsız değişkenlere ait beta katsayılarını ifade etmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 255-256).

Regresyon, iki ya da daha çok değişken arasındaki ortalama ilişkinin matematiksel bir fonksiyonla incelenmesi iken, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha çok değişken/değişkenler arasındaki ilişkinin derecesi ve yönü ise korelasyon analizi ile açıklanır (Sungur, 2010: 115). Değişkenler arasında doğrusal ilişki olabileceği gibi, doğrusal olmayan bir ilişki de olabilir. Bu nedenle, saçılım grafiği yapılmadan (ilişki yok/doğrusal ilişki var/doğrusal olmayan ilişki var) ve değişkenler arasında korelasyon varlığına rastlanmadan regresyon analizine karar verilmemesi gerekir ([www.balikesir.edu.tr](http://www.balikesir.edu.tr). E.T.25.09.2017). Bu doğrultuda bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında yapılan saçılma diyagramında doğrusal ilişki görülmüştür. Ardından yine değişkenler arasındaki ilişki düzeyini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken değiştiğinde bağımlı

değişkenin ne yönde değişeceğini görmektir (Sungur, 2010: 115). Korelasyon analizi yapabilmek için her iki değişkenin de sürekli olmaları ve normal dağılım göstermeleri gerekmektedir (Sungur, 2010:115). Likert ölçeklerin sürekli kabul edildiği ve dağılımın normal dağılıma uygunluğu daha önce belirtilmiştir.

Korelasyon analizi sonucunda, doğrusal ilişki olup olmadığı, varsa bu ilişkinin derecesi korelasyon katsayısı ile hesaplanır. Korelasyon katsayısı “r” ile gösterilir ve 1 ile +1 arasında değer alır (Sungur, 2010: 115). İki değişken arasındaki Pearson korelasyon katsayısının yorumu (Sungur, 2010: 116) Tablo 45’de verilmiştir.

**Tablo 45. Pearson Korelasyon Katsayısının Yorumu**

| R         | İlişki     |
|-----------|------------|
| 0,00-0,25 | Çok zayıf  |
| 0,26-0,49 | Zayıf      |
| 0,50-0,69 | Orta       |
| 0,70-0,89 | Yüksek     |
| 0,90-1,00 | Çok yüksek |

Kaynak: Sungur, 2010:116

Araştırmada yapılan korelasyon analizi sonuçları verilen bu bilgiler doğrultusunda raporlanmaktadır.

**Tablo 46. Pozitif Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutları İle ÖVD, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik İlişkisi Sonuçları**

|                            |                    | Örgütsel Vatandaşlık Davranışı | Örgütsel Sinizm     | Tükenmişlik         |
|----------------------------|--------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Pozitif Psikolojik Sermaye | Pearson Korelasyon | ,415 <sup>**</sup>             | -,273 <sup>**</sup> | -,572 <sup>**</sup> |
|                            | p                  | ,000                           | ,000                | ,000                |
|                            | N                  | 300                            | 300                 | 300                 |
| Özyeterlilik               | Pearson Korelasyon | ,333 <sup>**</sup>             | -,171 <sup>**</sup> | -,398 <sup>**</sup> |
|                            | p                  | ,000                           | ,003                | ,000                |
|                            | N                  | 300                            | 300                 | 300                 |
| Umut                       | Pearson Korelasyon | ,348 <sup>**</sup>             | -,159 <sup>**</sup> | -,466 <sup>*</sup>  |
|                            | p                  | ,000                           | ,006                | ,000                |
|                            | N                  | 300                            | 300                 | 300                 |
| Dayanıklılık               | Pearson Korelasyon | ,362 <sup>**</sup>             | -,258 <sup>**</sup> | -,532 <sup>**</sup> |

|            |                    |        |         |         |
|------------|--------------------|--------|---------|---------|
|            | p                  | ,000   | ,000    | ,000    |
|            | N                  | 300    | 300     | 300     |
| İyimserlik | Pearson korelasyon | ,370** | -,362** | -,563** |
|            | p                  | ,000   | ,000    | ,000    |
|            | N                  | 300    | 300     | 300     |

\*\* . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (çift yönlü)

Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=0,415$ ;  $p<0,01$ ). Bu bağlamda sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; pozitif psikolojik sermaye düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır denilebilir.

Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=0,333$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; öz-yeterlilik düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır.

Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=0,348$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; umut düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır.

Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=0,362$  ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; dayanıklılık düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır.

Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı

düzeyleleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=0,370$  ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleleri de artmakta; iyimserlik düzeyleleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleleri de azalmaktadır.

Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleleri ile örgütsel sinizm düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,273$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri azalmakta; pozitif psikolojik sermaye düzeyleleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleleri ile örgütsel sinizm düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,171$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri azalmakta; öz-yeterlilik düzeyleleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının umut düzeyleleri ile örgütsel sinizm düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,159$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının umut düzeyleleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri azalmakta; umut düzeyleleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri de artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleleri ile örgütsel sinizm düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,258$  ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri azalmakta; dayanıklılık düzeyleleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri de artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleleri ile örgütsel sinizm düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,362$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri azalmakta; iyimserlik düzeyleleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleleri artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleleri ile tükenmişlik düzeyleleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,572$ ;

$p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta, pozitif psikolojik sermaye düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,398$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; öz-yeterlilik düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır ( $r=-0,466$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; umut düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,532$  ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; dayanıklılık düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır.

Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki vardır ( $r=-0,563$ ;  $p<0,01$ ). Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; iyimserlik düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır.

Bu sonuçlara test edilen hipotezler ve kararları Tablo 47’de belirtilmiştir.

**Tablo 47.Korelasyon Analizlerine Göre Hipotez Sonuçları**

|        | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|--------|---|-------|
| H2     | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutları ile Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişki vardır. |       |
| H2.1.  | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.                          | Kabul |
| H2.1a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.  | Kabul |

|        |  |       |
|--------|--|-------|
| H2.1b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.         | Kabul |
| H2.1c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. | Kabul |
| H2.1d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.   | Kabul |
| H2.2.  | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.  | Kabul |
| H2.2a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.                | Kabul |
| H2.2b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.                        | Kabul |
| H2.2c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.                | Kabul |
| H2.2d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.                  | Kabul |
| H2.3.  | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.  | Kabul |
| H2.3a. | Sağlık personellerinin özyeterlilik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.          | Kabul |
| H2.3b. | Sağlık personellerinin umut düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.                  | Kabul |
| H2.3c. | Sağlık personellerinin dayanıklılık düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.          | Kabul |
| H2.3d. | Sağlık personellerinin iyimserlik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.            | Kabul |

### 5.8.7.1.Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Çoklu doğrusal regresyon analizinde; bağımlı değişkenin sürekli veya kesikli niceliksel (sayısal) veri türünde olması, bağımsız değişkenlerin sürekli-kesikli niceliksel (sayısal) veri veya niteliksel veri türünde olması, gözlem sayısının (n), bağımsız değişken sayısının en az 5 katı kadar olması bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon olmaması gerekmektedir (Dönmez, 2014:205).

Sosyal bilimlerde, likert tarzında düzenlenen ölçekler metrik kabul edildiği için, bu varsayımlardan ilki olan değişkenlerin metrik (aralıklı ve oransal) ölçekler

ile ölçülmüş olması varsayımı sağlanmış olmaktadır (Öztürk, 2017: 61; Dönmez, 2014:205; Tezbaşaran, 2008: 31).

Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları umut, öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olmak üzere toplam 4 tane bağımsız değişken için olması gereken gözlem sayısı (n) 20'dir. Çalışmada ki gözlem sayısı 300'dür.

Son olarak bağımsız değişkenler arasındaki korelasyonları kontrol etmek üzere korelasyon analizi yapılmıştır ve sonuçları Tablo 48'de özetlenmiştir.

**Tablo 48.Bağımsız Değişkenler Arasındaki Korelasyona Yönelik Bulgular**

|  |                    | Özyeterlilik | Umut   | Dayanıklılık | İyimserlik |
|--|--------------------|--------------|--------|--------------|------------|
| Özyeterlilik   | Pearson Korelasyon | 1            | ,690** | ,647**       | ,486**     |
|  | p                  |              | ,000   | ,000         | ,000       |
|  | N                  | 300          | 300    | 300          | 300        |
| Umut   | Pearson Korelasyon | ,690**       | 1      | ,673**       | ,563**     |
|  | p                  | ,000         |        | ,000         | ,000       |
|  | N                  | 300          | 300    | 300          | 300        |
| Dayanıklılık   | Pearson Korelasyon | ,647**       | ,673** | 1            | ,631**     |
|  | p                  | ,000         | ,000   |              | ,000       |
|  | N                  | 300          | 300    | 300          | 300        |
| İyimserlik   | Pearson Korelasyon | ,486**       | ,563** | ,631**       | 1          |
|  | p                  | ,000         | ,000   | ,000         |            |
|  | N                  | 300          | 300    | 300          | 300        |
| **. Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır.(çift yönlü). |                    |              |        |              |            |

Bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon olması regresyon analizinde istenilen bir durum değildir. Bağımsız değişkenler arasında korelasyonun yüksek olması çoklu değişkenlik olduğu anlamına gelir (İslamoğlu, 2009:264)



Araştırma bulguları incelendiğinde, öz-yeterlilik ile umut arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ( $r=0,690$ ;  $p<0,01$ ) olduğu görülmektedir. Özyeterlilik ile dayanıklılık arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ( $r=0,647$ ;  $p<0,01$ ) olduğu görülmektedir. Özyeterlilik ile iyimserlik arasında pozitif yönlü düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki ( $r=0,486$ ;  $p<0,01$ ) olduğu görülmektedir. Umud ile dayanıklılık arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ( $r=0,673$ ;  $p<0,01$ ) bulgulanmıştır. Umud ile iyimserlik arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0,563$ ;  $p<0,01$ ). Dayanıklılık ile iyimserlik arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0,631$ ;  $p<0,01$ ). Bu bulgularla birlikte bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon bulgulanmamıştır.

Çoklu bağlantı sorununun saptanmasında kullanılan bir diğer önemli yöntem varyans artış faktörleridir (Eroğlu, 2010: 224) Analizlerde kısaca VIF olarak kullanacağımız varyans artış faktörleri büyüdükçe bağımsız değişkenler arasında ciddi bir çoklu doğrusal bağlantı söz konusu olduğunu gösterir. Uygulamada 10' un üzerindeki VIF değerleri ciddi bir çoklu doğrusal bağlantı olduğunu gösterir (Sevinç, 2013:2; Dönmez, 2014: 207).

Regresyon modelinde oto korelasyon olup olmadığı Durbin-Watson (D-W) testi ile kontrol edilir. Otokorelasyon (hataların bağımsızlığı) herhangi bir zaman serisinin veya eşleştirilmiş zaman serilerinin değerleri arasındaki korelasyondur (Eroğlu, 2010: 224-225) Durbin Watson test istatistiği, bir regresyon modeli tahmin edildikten sonra artık terimlerin korelasyon halinde olup olmadığını test etmeye yarayan bir sayıdır([www.wikipedia.org/wiki/E.T.20.04.2017](http://www.wikipedia.org/wiki/E.T.20.04.2017)) Genelde 1,5 ile 2,5 civarındaki bir D-W değeri oto korelasyon olmadığını göstergesidir (Akt. Dönmez, 2014: 207).

Öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik olarak sıralanan pozitif psikolojik sermaye boyutları bağımsız, örgütsel vatandaşlık davranışı bağımlı

değişken olmak üzere değişkenler arasındaki doğrusal ilişkileri test etmek, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimin ne kadarının pozitif psikolojik sermaye boyutları tarafından açıklanabildiğini araştırmak ve değişkenler arasındaki ilişkiyi matematiksel olarak ifade etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 49 ve Tablo 50’de sunulmuştur.

**Tablo 49. Anova Tablosu**

| Model         | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ort. | F      | P                 |
|---------------|-----------------|---------------------|--------------|--------|-------------------|
| Regresyon     | 17,342          | 4                   | 4,336        | 15,987 | ,000 <sup>a</sup> |
| Artık         | 80,001          | 295                 | ,271         |        |                   |
| <b>Toplam</b> | 97,343          | 299                 |              |        |                   |

a:BağımsızDeğişkenler: Özyeterlilik, Umut, Dayanıklılık , İyimserlik  
b: Bağımlı Değişken:Örgütsel vatandaşlık davranışı

Tablo 50’deki ANOVA Tablosu incelendiğinde F değeri 15,987 ve p değeri 0,00 olduğundan H<sub>0</sub> hipotezinin reddine karar verilir. Buna göre oluşturula regresyon modeli genelde istatistiksel olarak anlamlıdır.

**Tablo 50.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi**

| Model         | Standardize Edilmemiş Katsayılar |           | Standardize Katsayılar | t      | Anlam düzeyi | Tolerans | V.I.F |
|---------------|----------------------------------|-----------|------------------------|--------|--------------|----------|-------|
|               | B                                | Std. Hata |                        |        |              |          |       |
| Sabit         | 2,190                            | ,218      |                        | 10,035 | ,000         |          |       |
| Öz-yeterlilik | ,081                             | ,066      | ,099                   | 1,223  | ,222         | ,423     | 2,365 |
| Umut          | ,068                             | ,067      | ,087                   | 1,013  | ,312         | ,381     | 2,621 |
| Dayanıklılık  | ,106                             | ,078      | ,111                   | 1,364  | ,174         | ,418     | 2,393 |

|  |      |      |      |       |      |      |       |
|--|------|------|------|-------|------|------|-------|
| İyimserlik   | ,193 | ,067 | ,202 | 2,885 | ,004 | ,566 | 1,765 |
| Bağımlı Değişken: Örgütsel vatandaşlık davranışı                                   |      |      |      |       |      |      |       |
| R= ,422    R <sup>2</sup> = ,178    Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,167    D.W: 1,96 |      |      |      |       |      |      |       |

Varyans şişme değeri olarak adlandırılan VIF değerleri; en düşük 1,765 ve en yüksek 2,393 olarak bulgulanmıştır ve bu sonuca göre çoklu bağlantı sorunu olmadığı (VIF<10) söylenebilir. Oto korelasyona işaret eden D-W değeri, 1,96 olarak bulgulanmıştır. Bu bulgu oto korelasyon olmadığını göstergesidir.

Regresyon katsayılarının anlamlılığına işaret eden t istatistiklerine göre; özyeterlilik (t=1,223; p=,222 >0,05), umut (t=1,013; p=,312>0,05, dayanıklılık (t=1,364; p=,174 >0,05) istatistiksel olarak anlamsızdır. Pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden sadece iyimserlik ile Örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilerin, istatistiksel olarak anlamlı (t= 2,885; p=0,004 <0,05) olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasında pozitif yönlü ilişki (R=0,422) vardır. Çoklu regresyon analizlerinde basit regresyon analizinde faklı olarak adjusted R2 değerini kullanmak daha doğrudur. Çünkü çoklu regresyonda modeller dahil edilen değişken sayısı arttıkça otomatik olarak R2 artar ([www.content.lms.sabis.sakarya.edu.tr](http://www.content.lms.sabis.sakarya.edu.tr) /E.T.02.10.2017). Bağımsız değişkenlerin (iyimserlik) bağımlı değişkeni açıklama oranı olan düzeltilmiş R<sup>2</sup>= 0,167 olarak hesaplanmıştır.

Bu sonuç, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimlerin %16,7'sinin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ile açıklandığını göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişiklikleri açıklamada öz-yeterlilik, umut ve dayanıklılık boyutlarının etkisi bulunmamaktadır.

İyimserlikteki 1 birimlik artış, örgütsel vatandaşlık davranışını 0,193 birim artırmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği regresyon modeli şu şekildedir:

a=2,190; b=0,193 olmak üzere ( $Y=a+bX_1+cX_2+dX_3+\dots$ ) ise

$Y=2,190+0,193x_1$  olarak kurulabilir.

Öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik olarak sıralanan pozitif psikolojik sermaye boyutları bağımsız, örgütsel sinizm bağımlı değişken olmak üzere değişkenler arasındaki doğrusal ilişkileri test etmek, örgütsel sinizmdeki değişimin ne kadarının pozitif psikolojik sermaye boyutları tarafından açıklanabildiğini araştırmak ve değişkenler arasındaki ilişkiyi matematiksel olarak ifade etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 51 ve Tablo 52’de sunulmuştur.

**Tablo 51. Anova Tablosu**

| Model     | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ort. | F      | p                 |
|-----------|-----------------|---------------------|--------------|--------|-------------------|
| Regresyon | 21,519          | 4                   | 5,380        | 11,993 | ,000 <sup>a</sup> |
| Artık     | 132,330         | 295                 | ,449         |        |                   |
| Toplam    | 153,850         | 299                 |              |        |                   |

a:BağımsızDeğişkenler: Özyeterlilik, Umud, Dayanıklılık , İyimserlik  
b: Bağımlı Değişken:Örgütsel Sinizm

Tablo 58’deki ANOVA Tablosu incelendiğinde F değeri 11,993 ve p değeri 0,00olduğundan  $H_0$  hipotezinin reddine karar verilir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli genelde istatistiksel olarak anlamlıdır.

**Tablo 52.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Örgütsel Sinizme Etkisi**

| Model         | Standardize Edilmemiş Katsayılar |           | Standardize Katsayılar | t      | Anlam düzeyi | Tolerans | V.I.F |
|---------------|----------------------------------|-----------|------------------------|--------|--------------|----------|-------|
|               | B                                | Std. Hata |                        |        |              |          |       |
| Sabit         | 4,205                            | ,281      |                        | 14,983 | ,000         |          |       |
| Öz-yeterlilik | -,027                            | ,085      | -,027                  | -,321  | ,748         | ,423     | 2,365 |

|   |       |      |       |        |      |      |       |
|---|-------|------|-------|--------|------|------|-------|
| Umut  | ,131  | ,087 | ,132  | 1,514  | ,131 | ,381 | 2,621 |
| Dayanıklılık  | -,125 | ,100 | -,104 | -1,251 | ,212 | ,418 | 2,393 |
| İyimserlik  | -,429 | ,086 | -,357 | -4,981 | ,000 | ,566 | 1,765 |
| Bağımlı Değişken: Örgütsel Sinizm   |       |      |       |        |      |      |       |
| R= ,374 R <sup>2</sup> = ,140 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,128 D.W: 1,60 |       |      |       |        |      |      |       |

Varyans şişme değeri olarak adlandırılan VIF değerleri; en düşük 1,765 ve en yüksek 2,393 olarak bulgulanmıştır ve çoklu bağlantı sorunu olmadığı (VIF<10) söylenebilir. Oto korelasyona işaret eden D-W değeri, 1,60 olarak bulgulanmıştır. Bu bulgu oto korelasyon olmadığının göstergesidir.

Regresyon katsayılarının anlamlılığına işaret eden t istatistiklerine göre ; özyeterlilik (t=-,321 p=,748>0,05 ), umut (t=1,514; p=,131>0,05) , dayanıklılık (t=-1,251 p=,212>0,05 ) anlamsızdır. Pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden sadece iyimserlik ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkilerin, istatistiksel olarak anlamlı (t= -4,981; p=0,000<0,05) olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki (R=0,374) vardır. Bağımsız değişkenlerin (iyimserlik) bağımlı değişkeni açıklama oranı olan düzeltilmiş R<sup>2</sup>= 0,128 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, örgütsel sinizmdeki değişimlerin %12,8'sinin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ile açıklandığını göstermektedir. Örgütsel sinizmdeki değişiklikleri açıklamada açıklama da öz-yeterlilik, umut ve dayanıklılığın etkisi bulunmamaktadır.

İyimserlikteki 1 birimlik artış, örgütsel sinizmi 0,429 birim azaltmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel sinizm ölçeği regresyon modeli şu şekildedir;

$$a=4,205 ; b=-0,429 \text{ olmak üzere } (Y=a+bX_1+cX_2+dX_3+\dots) \text{ ise}$$

$$Y=4,205-0,429 \times 1 \text{ olarak kurulabilir}$$

Öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik olarak sıralanan pozitif psikolojik sermaye boyutları bağımsız, tükenmişlik bağımlı değişken olmak üzere değişkenler arasındaki doğrusal ilişkileri test etmek, tükenmişlikteki değişimin ne kadarının pozitif psikolojik sermaye boyutları tarafından açıklanabildiğini araştırmak ve değişkenler arasındaki ilişkiyi matematiksel olarak ifade etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 53 ve Tablo 54’de sunulmuştur.

**Tablo 53. Anova Tablosu**

| Model         | Kareler<br>Toplamı | Serbestlik<br>Derecesi | Kareler<br>Ort. | F      | p                 |
|---------------|--------------------|------------------------|-----------------|--------|-------------------|
| Regresyon     | 32,632             | 4                      | 8,158           | 44,299 | ,000 <sup>a</sup> |
| Artık         | 54,327             | 295                    | ,184            |        |                   |
| <b>Toplam</b> | 86,960             | 299                    |                 |        |                   |

a:BağımsızDeğişkenler: Özyeterlilik, Umut, Dayanıklılık , İyimserlik  
b: Bağımlı Değişken:Tükenmişlik

Tablo 60’daki ANOVA Tablosu incelendiğinde F değeri 44,299 ve p değeri 0,00olduğundan H<sub>0</sub> hipotezinin reddine karar verilir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli genelde istatistiksel olarak anlamlıdır

**Tablo 54.Pozitif Psikolojik Sermaye Boyutlarının Tükenmişliğe Etkisi**

| Model         | Standardize Edilmemiş Katsayılar |           | Standardize Katsayılar | t      | Anlam düzeyi | Tolerans | V.I.F |
|---------------|----------------------------------|-----------|------------------------|--------|--------------|----------|-------|
|               | B                                | Std. Hata |                        |        |              |          |       |
| Sabit         | 3,808                            | ,180      |                        | 21,178 | ,000         |          |       |
| Öz-yeterlilik | ,010                             | ,055      | ,012                   | ,176   | ,860         | ,423     | 2,365 |
| Umut          | -,085                            | ,056      | -,114                  | -1,533 | ,126         | ,381     | 2,621 |
| Dayanıklılık  | -,216                            | ,064      | -,241                  | -3,379 | ,001         | ,418     | 2,393 |
| İyimserlik    | -,318                            | ,055      | -,353                  | -5,776 | ,000         | ,566     | 1,765 |

|  |
|--|
| Bağımlı Değişken: Tükenmişlik  |
| R= ,613 R <sup>2</sup> = ,375 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,367 D.W: 1,717 |

Varyans şişme değeri olarak adlandırılan VIF değerleri; en düşük 1,765 ve en yüksek 2,393 olarak bulgulanmıştır ve çoklu bağlantı sorunu olmadığı (VIF<10) söylenebilir. Oto korelasyona işaret eden D-W değeri, 1,71 olarak bulgulanmıştır. Bu bulgu oto korelasyon olmadığını göstergesidir.

Regresyon katsayılarının anlamlılığına işaret eden t istatistikleri; özyeterlilik (t=0,176; p=,860>0,05), umut (t=-1,533; p=,126>0,05) anlamsızdır. Pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden dayanıklılık (t=-3,379; p=,001<,005) ve iyimserlik (t=-5,776; p=,000<,005) ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin, istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasında bir ilişki (R=0,613) vardır. Bağımsız değişkenlerin (dayanıklılık ve iyimserlik) bağımlı değişkeni açıklama oranı olan Düzeltilmiş R<sup>2</sup>= 0,367 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, tükenmişlikteki değişimlerin %36,7'sinin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından dayanıklılık ve iyimserlik ile açıklandığını göstermektedir. Tükenmişlikteki değişiklikleri açıklamada açıklama da öz-yeterlilik ve umut boyutlarının etkisi bulunmamaktadır.

Bu sonuca göre dayanıklılıktaki 1 birimlik artış, tükenmişliği 0,216 birim azaltmaktadır. İyimserlikteki 1 birimlik artış ise tükenmişliği 0,318 birim azaltmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, tükenmişlik ölçeği regresyon modeli şu şekildedir:

a=3,808; b=-0,216; c=-0,318 olmak üzere (Y=a+bX<sub>1</sub>+cX<sub>2</sub>+dX<sub>3</sub>+...) ise

Y=3,808- 0,216x<sub>1</sub>- 0,318x<sub>2</sub> olarak kurulabilir

Bu sonuçlara test edilen hipotezler ve kararları Tablo 55'de belirtilmiştir

**Tablo 55. Regresyon Analizlerine Göre Hipotez Sonuçları**

|        | Test Edilen Hipotezler  | Karar |
|--------|---|-------|
| H3     | Sağlık personellerinin pozitif psikolojik sermaye ve boyutlarının Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine anlamlı etkisi vardır. |       |
| H3.1.  | Özyeterliliğin Örgütsel vatandaşlık davranışına pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.   | Red   |
| H3.2   | Umudun Örgütsel vatandaşlık davranışına pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Red   |
| H3.3.  | Dayanıklılığın Örgütsel vatandaşlık davranışına pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Red   |
| H3.4.  | İyimserliğin Örgütsel vatandaşlık davranışına pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Kabul |
| H3.5.  | Özyeterliliğin örgütsel sinizme negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.   | Red   |
| H3.6.  | Umudun örgütsel sinizme negatif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Red   |
| H3.7   | Dayanıklılığın örgütsel sinizme negatif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Red   |
| H3.8.  | İyimserliğin örgütsel sinizme negatif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Kabul |
| H3.9   | Özyeterliliğin tükenmişliğe negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.   | Red   |
| H3.10. | Umudun örgütsel tükenmişliğe negatif ve anlamlı bir etkisi vardır   | Red   |
| H3.11. | Dayanıklılığın tükenmişliğe negatif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Kabul |
| H3.12. | İyimserliğin tükenmişliğe negatif ve anlamlı bir etkisi vardır  | Kabul |

### 5.8.8.Araştırma Sonuçlarının Genel Değerlendirmesi

Örgütsel gelişimin bütün değişimi zaman içinde değerlendirildiği zaman gelişimi yönlendiren en temel etkenin insan olduğu görülmektedir. İnsanın makine olarak görülmesiyle başlayan süreç, insanın örgütlerin temel yeteneğini belirleyen en önemli faktör olarak görülmesiyle devam etmektedir. Örgütlerin yoğun rekabet ortamında devamlılığını belirleyen en önemli etkenlerden biri örgütün sahip olduğu temel yeteneğidir. Kolayca taklit edilemeyen bilgi, beceri ve yeteneğe sahip çalışanlara sahip olmak, işletmelere rekabet üstünlüğü sağlamada en önemli



parametredir. Bu bağlamda işletmelerde insan ve insanların örgüt içindeki davranışlarına yön veren işletme ortamı pek çok çalışmanın ana konusu haline gelmiştir.

Bu tez çalışması, pozitif psikolojik sermaye ve boyutları olan özyeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkilerini incelemek amacıyla Karaman Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı 2. Basamak sağlık kurumlarında hizmet veren 300 sağlık personeli üzerinde yürütülmüştür. Araştırma bulgularında bazı değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu doğrultuda konuya ilişkin araştırma bulguları şu şekildedir;

1. Araştırmaya katılanların % 15'i doktor, % 45,7'si hemşire, % 12,3'ü ebe, % 16,7'si sağlık memuru, % 10,3 'ü diğer sağlık personeli görev unvanına sahiptir. Örnekleme görev ünvanına göre personel dağılımı evrendeki oranla uyumludur. Araştırmaya katılanların %70,7'si kadın, %29,3'ü ise erkektir. Sağlık sektöründe özellikle hemşire meslek grubunda erkeklerin görev almaya başlaması yeni(2007 Hemşirelik Yönetmeliği) olduğu için erkek katılımcı sayısı kadın katılımcı sayısına göre düşüktür. Katılanların % 74,7'si evli, % 25,3'ü ise bekadır. TÜİK ([www.tuik.gov.tr/](http://www.tuik.gov.tr/) ) 2016 verilerine göre ortalama ilk evlenme yaşı, erkekler için 27,1, kadınlar için 24'tür. Bu bağlamda örneklem grubumuzun yaş ortalaması göz önüne alındığında katılımcıların büyük çoğunluğunun evli olması TÜİK verileriyle uyumludur. Araştırmaya katılanların % 11,7'si lise, % 37,0'si önlisans, %35,7'si lisans, %15,7'si yüksek lisans-doktora düzeyinde eğitime sahiptir. Sağlık personeline meslek lisesi mezunları halen belirli bir düzeyde bulunmaktadır. Lisansüstü eğitim oranı yüksek gibi görünse de bu oranın çalışma örnekleminde bulunan doktor sayısından yüksek çıktığı düşünülmektedir. Araştırmaya katılanların % 2,7'si 1 yıldan az, % 21,0'ı 1-5 yıl arası, % 31,3'ü 6-10 yıl arası, %21,7'si 11-15 yıl arası, %13,0'ı 16-20 yıl arası ve % 10,3'ü 20 yıldan fazla iş tecrübesine sahiptir. Araştırmaya katılanların %0,7'si 20 yaş altı, %9,0'ı 20-24 yaş arası, %22,0'ı 25-29

yaş arası, %26,3 'ü 35-39 yaş arası ve % 16,3' ü 40 yaş ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır. Araştırmaya katılanların %79'u tıbbi birimde, %21' i ise idari birimde hizmet vermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu hemşire, ebe ve doktor olduğu için daha çok tıbbi birimlerde çalışmaktadırlar. Çalışmaya katılanların %13,7'si 1 yıldan az, %38,7'si 1-5 yıl arası, %24,0'ı 6-10 yıl arası, %14,7'si 11-15 yıl arası, %5,3'ü 16-20 yıl arası ve %3,7' si ise 20 yıldan daha uzun süre kurumda hizmet vermektedir.

2. Sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye düzeyi yüksek olarak bulgulanmıştır. Türkiye genelinde yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin genellikle yüksek olduğu görülmüştür (Bitmiş, 2014:123; Yıldız, 2017:143). Bu bağlamda bu çalışmada çıkan sonuç literatürle uyumludur. Pozitif psikolojik sermayenin olumlu etkilediği kavramlar (örgütsel bağlılık, iş performansı, iş tatmini, ÖVD...vb.) göz önüne alındığında sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması örgüt içindeki ilişkileri iyi yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Pozitif psikolojik sermaye alt boyutlarının düzeylerine bakıldığında özyeterlilik boyutunun en yüksek, iyimserlik boyutunun en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Sağlık sektöründe yapılan çalışmalara bakıldığı zaman bu sonuç Kaya (2012:163) ve Cömert ve Yürür (2017:26)'ün çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Bandura (1994:2) öz-yeterliği, insanların hayatlarını etkileyen olaylar üzerinde etki yaratan belirli performans seviyeleri üretme yetenekleri hakkında inançları olarak tanımlamıştır. Bu tanımdan hareketle sağlık çalışanları meslekleri ile ilgili kendilerinin yeterli bilgi, beceri ve yeterlilikte olduklarına inanmaktadır. Ancak kişilerin geleceğe pozitif bakmaları ve başlarına hep iyi şeylerin geleceğine yönelik beklentileri olan iyimserlik en düşük seviyede çıkmıştır. Sağlık personeli her gün acı, mutsuz ve umutsuzlukla dolu pek çok hasta ile karşılaşmakta ve pek çoğu bu acıları hastalar ile birlikte içselleştirmektedir. Ayrıca sağlık politikalarında beklentinin karşılanmaması sağlık personelinin geleceğe iyimser bakmamasının nedenleri arasında olabilir.

3. Cinsiyet gruplarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde; kadın ve erkek sağlık personellerinin toplam pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arasında bir fark olmadığı görülmüştür. Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlarının da düzeylerinin cinsiyet göre farklılaşmadığı bulgulanmıştır. Bu sonuç sağlık sektöründeki çalışmalarla (Kaya,2012; Sarıgül, 2015; Yıldız ve Örucü, 2016) uyum sağlamaktadır.

Sağlık personellerinin cinsiyet gruplarına göre psikolojik sermaye ve alt boyutlarının göre önem dereceleri incelendiğinde, hem erkeklerin hem de kadın sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek ve birbirine yakın olduğu görülmektedir. Özyeterlilik, umut ve iyimserlik boyutlarında erkek sağlık çalışanların ortalamaları daha yüksek iken, dayanıklılık boyutunda kadın sağlık çalışanları daha yüksek bir ortalama sahiptir.

4. Medeni durumlarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde, gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre evli çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri bekar çalışanlardan daha yüksek düzeydedir. Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları olan özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik ile de gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre evli çalışanların özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik düzeyleri bekarlardan daha yüksektir.

Yapılan bazı çalışma sonuçlarına göre evli insanların strese yol açan kortizon hormonu düzeyi daha düşük çıkmıştır Yani evlilerin bekarlardan hormonal anlamda daha mutlu ve daha aza stresli oldukları söylenebilir. Çalışma bulgumuz da bu sonucu doğrular niteliktedir. Sağlık sektöründeki incelenen çalışmalarda (Kaya,2012;Sarıgül, 2015) medeni durum ve pozitif psikolojik sermaye arasında anlamlı ilişki bulgulanmamıştır. Çalışmanın bulgusu literatürle paralellik göstermemektedir.

5. Çalıştıkları birimlerine göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark

bulunmamıştır. Alt boyutlardan olan özyeterlilik, umut ve dayanıklılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulgulanmazken, iyimserlik boyutu ile gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuca göre idari birimde çalışan sağlık personelleri, tıbbi birimde çalışan sağlık personellerinden daha yüksek iyimserlik düzeyine sahiptir.

Sağlık personellerinin çalıştıkları birim gruplarına göre psikolojik sermaye ve alt boyutlarının göre önem dereceleri incelendiğinde; hem idari birimde çalışan hem de tıbbi birimde çalışan sağlık personelinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek ve birbirine yakın olduğu ve idari birimde çalışan sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye ortalamasının tıbbi birim ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir. İdari birimde çalışan personelinin masa başında çalıştıkları, hasta ve hasta yakını ilişkilerinden daha uzak oldukları ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinin stresli ilişkilerinden daha uzak kaldıkları için daha pozitif oldukları söylenebilir.

6. Görev unvanlarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Elde edilen bulgular incelendiğinde ebelerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin doktorlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Alt boyutlardan olan özyeterlilik, umut ve dayanıklılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulgulanmazken, iyimserlik boyutu ile gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Elde edilen bulgular incelendiğinde ebelerin iyimserlik düzeylerinin doktorlardan ve hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Ebe görev unvanına sahip sağlık çalışanları hastaların yaşadığı acı ve stresli ortamdan daha izole yaşamaktadır. Daha çok yeni bir bebeğin dünyaya getirilmesi ebelerin temel görevidir. Doğum olayı insanları mutlu eden bir olaydır ve bu sebeple hasta ve hasta yakınlarının stres düzeyleri de daha düşüktür. Ebelerde bu güzel olayın bir parçası oldukları için daha pozitif bir psikolojiye sahip olmalarının bundan kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

7. Eğitim durumlarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye

düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Yine özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarının düzeylerinin eğitim gruplarına göre farklılaşmadığı bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin eğitim gruplarına göre psikolojik sermaye ve alt boyutlarının göre önem dereceleri incelendiğinde, bütün eğitim gruplarındaki sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine lisans grubu sahipken, en düşük pozitif psikolojik sermaye düzeyine lise grubu sahiptir. Bu sonuç Kaya (2012)'in çalışmasıyla paralellik arz ederken, Yıldız ve Örucü (2016)'nın çalışmasıyla paralellik arz etmemektedir.

8. Yaşlarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre 40 yaş ve üzeri olan çalışanların pozitif psikolojik sermaye ortalamaları, 20-24 yaş arası ve 25-29 yaş arası çalışanlardan daha yüksek düzeydedir. Pozitif psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut ve dayanıklılık ile de gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Bulgulara göre 40 yaşında olan çalışanların umut ve dayanıklılık düzeyleri 25-29 yaş arası çalışanlardan daha yüksek düzeydedir. Özyeterlilik ve iyimserlik ile gruplar arasında istatistiksel farklılığa rastlanmamıştır.

Sağlık personellerinin yaş gruplarına göre psikolojik sermaye önem dereceleri incelendiğinde; bütün yaş gruplarındaki sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine 40 yaş ve üzeri grup sahipken, en düşük pozitif psikolojik sermaye düzeyine 20'nin altı yaş grubu sahiptir.

Yaşa göre psikolojik sermaye farklılığı yine literatürde bazı çalışmalarla paralelken, bazı çalışmalarda anlamlı ilişki bulgulanmamıştır. Ancak yaş ile pozitif psikolojik sermaye arasında anlamlı ilişki bulgulayan Kaya (2012)'nin sonucu bu çalışma bulgusuyla zıtlık teşkil etmektedir. Kaya (2012:165) çalışma bulgusunda

genç çalışanların daha yaşlı çalışanlara göre daha yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine sahip olduklarını bulgularken, Yıldız ve Örüçü (2016:277) daha genç yaş düzeyinde çalışanların daha düşük psikolojik sermaye düzeyine sahip olduklarını bulgulamıştır. Bu çalışmada Yıldız ve Örüçü (2016)'nün çalışmasıyla aynı paralelde bulgulanmıştır. Sarıgül (2015) ise çalışmasında gruplar arasında bir farklılık bulgulamamıştır.

9. Toplam iş tecrübelerine göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde, gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Yine özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarının düzeylerinin toplam iş tecrübelerine göre farklılaşmadığı bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin toplam iş tecrübelerine göre psikolojik sermaye önem dereceleri incelendiğinde; bütün gruplardaki sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek, 16-20 yaş arası ve 20 yıldan fazla iş tecrübesine sahip olanların özyeterlilik ortalamalarının çok yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine 20 yıldan fazla iş tecrübesine grubu sahipken, en düşük grup 1-5 yıl arası iş tecrübesine sahip gruptur. Yine alt gruplardan umut, dayanıklılık ve iyimserlik düzeyleri bakımından en yüksek ortalamaya 20 yıldan fazla iş tecrübesi grubu sahiptir. Özyeterlilik boyutunda ise en yüksek ortalamaya 16-20 yıl arası iş tecrübesi grubu sahiptir. Özyeterlilik ve dayanıklılık boyutlarında düşük ortalama 1 yıldan az, umut ve iyimserlik boyutlarında ise 1-5 yıl arası iş tecrübesi grubudur.

10. Kurumda çalışma yıllarına göre sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeyleri incelendiğinde, gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Yine özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarının düzeylerinin kurumda çalışma yılına göre farklılaşmadığı bulgulanmıştır. Bu bulgu Sarıgül (2015)'ün çalışmasıyla paralelken, Kaya (2012) ve Yıldız ve Örüçü (2016) kurumda çalışma yılı ile pozitif psikolojik sermaye düzeyi arasında anlamlılığa rastlamıştır.

Sağlık personellerinin kurumda çalışma yıllarına göre psikolojik sermaye önem dereceleri incelendiğinde, bütün gruptaki sağlık personellerinin psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek pozitif psikolojik sermaye düzeyine 20 yıldan fazla kurumda çalışanlar grubu sahipken, en düşük ortalamaya 1 yıldan az süredir kurumda çalışanlar grubu sahiptir. Yine alt gruplardan özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik düzeyleri bakımından en yüksek ortalamaya 20 yıldan fazla kurumda çalışanlar grubu sahiptir. Özyeterlilik ve umut boyutlarından düşük ortalamaya 1-5 yıl arası kurumda çalışanlar grubu sahipken, dayanıklılık ve iyimserlik boyutlarında ise 1 yıldan az kurumda çalışanlar grubu en düşük ortalamaya sahiptir.

11. Sağlık personelinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi yüksek olarak bulgulanmıştır. Türkiye genelinde yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık personelinin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin genellikle yüksek olduğu görülmüştür. Bu bağlamda bu çalışmada çıkan sonuçlar literatürle (Geçkil, 2013:86; Kaymakçı, 2013:130; Erdoğan ve Bedük, 2013: 27) uyumludur. Çalışmamızda en yüksek ortalama nezaket boyutuna aitken, en düşük ortalama sivil erdem boyutuna aittir. Sonuçlar Erdoğan ve Bedük (2013) tarafından yapılan çalışma sonucuyla paralelken, Kaymakçı (2013)' in ve İçerli ve Yıldırım (2012)' in bulgularında en yüksek ortalamaya vicdanlılık, en düşük ortalamaya sahip boyut ise centilmenlik sonucu bulgulanmıştır. Bu bağlamda sağlık sektöründe yapılan çalışmalarda bölgesel farklılıklara göre sonuçlar farklılaşmıştır.

12. Cinsiyet gruplarına göre sağlık personellerinin ÖVD düzeyleri incelendiğinde; kadın ve erkek sağlık personellerinin ÖVD düzeyleri arasında istatistiksel bir fark bulgulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre sağlık sektöründe çalışan kadınların Örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları erkek çalışanlara göre daha yüksek düzeydedir. Bu sonuç Kaymakçı(2013)'nin çalışma bulgularıyla paralelken, Arslantaş ve Pekdemir (2007) , Titrek, Bayrakçı ve Zafer (2009) ve Geçkil (2013) çalışmalarında istatistiksel anlamlılığa rastlamamışlardır.

13. Medeni durumlarına göre sağlık personellerinin ÖVD düzeyleri

incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Bu sonuç Kaymakçı (2013)'da çalışmasında medeni durum ile ÖVD arasında ilişki bulgulamazken, Güler (2009), çalışmasında ÖVD'nin nezaket boyutunda, evlilere göre bekar çalışanların daha olumlu bir tutum sergilediğini bulgulamıştır.

Sağlık personellerinin medeni durum gruplarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; hem bekarların hem de evli sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha yüksek ÖVD düzeyine sahip oldukları görülmüştür.

14. Çalıştıkları birimlerine göre sağlık personellerinin ÖVD düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır.

Sağlık personellerinin çalışılan birim gruplarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; hem tıbbi birim hem de idari birimde çalışan ve tıbbi birimde çalışan sağlık personelinin ÖVD ortalamasının daha yüksek düzeyde görülmüştür.

15. Görev unvanlarına göre sağlık personellerinin ÖVD incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Geçkil (2013:93) çalışmasında hekimlerin ÖVD düzeyini hemşire ve diğer sağlık personelinden düşük bulgulamıştır. Yine Kaymakçı (2013:151) çalışmasında doktorların ÖVD düzeyini yardımcı sağlık personelinden daha düşük bulgulanmıştır. Alp (2015) çalışmasında hemşirelerin ÖVD düzeyini diğer sağlık personelinden daha yüksek bulgulamıştır.

Sağlık personellerinin görev unvanlarına gruplarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve en yüksek ortalamaya sağlık memuru grubunun sahip olduğu, en düşük ortalamaya ise diğer sağlık personeli grubunun sahip olduğu görülmüştür.

16. Eğitim durumlarına göre sağlık personellerinin ÖVD incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Bu sonuç Alp (2015:114) ve Kaymakçı (2013:153) bulgularıyla örtüşürken, Geçkil (2013: 96)



çalışmasına lisansüstü eğitim alan personelinin daha düşük ÖVD sergilediğini bulgulamıştır.

Sağlık personellerinin eğitim gruplarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve en yüksek ortalamaya önlisans grubunun sahip olduğu, en düşük ortalamaya ise lise grubunun sahip olduğu görülmüştür.

17. Yaşlarına göre sağlık personellerinin ÖVD incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Bu sonuç literatürde bazı çalışma sonuçlarıyla (Geçkil, 2013:95; Kaymakçı, 2013:150; Alp, 2015:113) paralelken, Güler ( 2009) ve Geçer'in (2008) sağlık çalışanlarına yaptıkları araştırmalarında farklılık bulunmuştur.

Sağlık personellerinin yaş gruplarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve en yüksek ortalamaya 20 yaş altı grubunun sahip olduğu, en düşük ortalamaya ise 25-29 yaş arası grubunun sahip olduğu görülmüştür.

18. Toplam iş tecrübelerine göre sağlık personellerinin ÖVD incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Yine bu sonuç sağlık sektöründe yapılan çalışma (Geçkil, 2013:102; Kaymakçı, 2013:155; Alp, 2015:119) sonuçlarıyla paraleldir.

Sağlık personellerinin toplam iş tecrübelerine göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve en yüksek ortalamaya 20 yıldan fazla grubunun sahip olduğu, en düşük ortalamaya ise 11-15 yıl arası grubunun sahip olduğu görülmüştür.

19. Kurumda çalışma yıllarına göre sağlık personellerinin ÖVD incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Geçkil (2013:100) çalışmasında ÖVD'nin bazı boyutlarıyla kurumda çalışma yılı arasında anlamlılığa rastlarken, genel ÖVD, ile çalışma yılı arasında anlamlılığa rastlamamıştır. Podsakoff, vd., (2000),ve Organ ve Ryan (1995) kurumda çalışma yılı ile ÖVD arasında ilişki olmadığını raporlamışlardır.

Sağlık personellerinin kurumda çalışma yıllarına göre ÖVD önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personelinin ÖVD düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu ve en yüksek ortalamaya 20 yıldan fazla grubunun sahip olduğu, en düşük ortalamaya ise 11-15 yıl arası grubunun sahip olduğu görülmüştür.

20. Sağlık personelinin örgütsel sinizm düzeyi orta olarak bulgulanmıştır. Türkiye genelinde yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık personelinin sinizm düzeylerinin genellikle orta ya da düşük olduğu görülmüştür. Bu bağlamda bu çalışmada çıkan sonuçlar literatürle (Akbolat vd.,2014; Tayfun ve Çatır, 2014; Erdoğan ve Bedük, 2013; Akyüz ve Yurduseven, 2015; Şantaş vd., 2016) uyumludur. Çalışmamızda en yüksek ortalama davranışsal boyutu aitken, en düşük ortalama duyuşsal boyuta aittir. Sonuçlar Erdoğan ve Bedük (2013), Akman (2013), Kocabaş (204) tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla uyumluyken, Akbolat vd. (2014) tarafından yapılan çalışmada en düşük yine duyuşsal boyut olurken, en yüksek bilişsel boyut olarak bulgulanmıştır. Akyüz ve Yurduseven (2015) çalışmasında en yüksek duyuşsal boyutu, en yüksek ise duyuşsal boyutu bulgulanmıştır.

21. Cinsiyet gruplarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri incelendiğinde; kadın ve erkek sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri arasında istatistiksel bir fark bulgulanmamıştır. Öztürk ve Kahraman (2015:351), Akman (2013:88) ve Kocabaş (2014) tarafından yapılan araştırma sonuçları da çalışmamızla paralelken, Akyüz ve Yurduseven (2015:68) çalışmalarında kadın sağlık çalışanların daha sinik olduğunu bulgulanmıştır. Yine Görmen (2012:231) çalışmasında kadın çalışanların daha yüksek örgütsel sinizm düzeyine sahip olduğunu bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin cinsiyet gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; hem erkeklerin hem de kadın sağlık personelinin örgütsel sinizm düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha sinik oldukları görülmüştür.

22. Medeni durumlarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Çalışma bulgumuz Akman (2014:85) ve Akyüz ve Yurduseven (2015:68) çalışmalarıyla aynı doğrultudayken, Kocabaş (2014:96) çalışmasında anlamlılığa rastlamıştır.

Sağlık personellerinin medeni durum gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; hem bekarların hem de evli sağlık personelinin örgütsel sinizm düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha sinik oldukları görülmüştür.

23. Çalıştıkları birimlerine göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Bu bulguya göre tıbbi birimde çalışan sağlık personelleri idari birimde çalışan sağlık personelinden daha yüksek sinizm düzeyine sahiptirler.

24. Görev unvanlarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Öztürk ve Kahraman (2015:353) görev unvanlarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeyleri arasında fark bulgulamazken, Akyüz ve Yurduseven (2015:71) fark bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin görev unvanı gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; bütün sağlık personellerinin örgütsel sinizm düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve sağlık memuru grubunun en düşük, hemşire grubunun ise en yüksek sinizm ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

25. Eğitim durumlarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Çalışma bulgularımız Tayfun ve Çatır (2014:358), Öztürk ve Kahraman (2015:352)' in çalışmalarıyla aynı doğrultuda iken, Akman (2013:86) çalışmasında lisans düzeyinde eğitime sahip sağlık personelinin önlisans seviyesinde eğitim düzeyine sahip personelden daha sinik olduğunu bulgulanmıştır.

Akman (2013:86)ve Akyüz ve Yurduseven (2015:69) yine çalışmalarında eğitim durumları ile örgütsel sinizm boyutları arasında anlamlılığa rastlamıştır.

Sağlık personellerinin eğitim gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; yüksek lisans/ doktora eğitim grubunun ve lise grubunun örgütsel sinizm düzeylerinin düşük, diğer grupların sinizm düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve yüksek lisans/doktora grubunun en düşük, lisans grubunun ise en yüksek sinizm ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

26. Yaşlarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Akyüz ve Yurduseven (2015:69) ve Tayfun ve Çatır (2014:356)' in çalışma bulguları bu çalışma bulguları ile paralelken, Kocabaş (2014:97) çalışmasında yaşça büyüklerin daha sinik olduğu, Akman(2013:84)'ın çalışmasında ise gençlerin daha sinik olduğu bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin yaş gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; 30-34 arası, 35-39 yaş arası ve 40 yaş ve üzeri yaş gruplarının örgütsel sinizm düzeylerinin düşük düzeyde diğer yaş gruplarının sinizm ortalamalarının orta düzeyde olduğu ve 40 yaş üzeri grubun grubunun en düşük, 20 yaş üzeri grubun ise en yüksek sinizm ortalamasına sahip oldukları görülmüştür

27. Toplam iş tecrübelerine göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Akyüz ve Yurduseven (2015:70), Akman (2013:82), ve Öztürk ve Kahraman (2015:354) çalışmalarında benzer sonuçlar bulgularken, Tayfun ve Çatır (2014:355) 21-30 yıl arası iş tecrübesine sahip çalışanların 1-10 yıl arası çalışanlara göre daha sinik olduğunu bulgulanmıştır.

Sağlık personellerinin iş tecrübesi gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; 1 yıldan az ve 6-10 yıl arası iş tecrübesine sahip olanların örgütsel sinizm düzeylerinin orta, diğer grupların düşük düzeyde olduğu ve 11-15 yıl arası grubunun en düşük, 1 yıldan az iş tecrübesi grubunun ise en yüksek sinizm ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

28. Kurumda çalışma yıllarına göre sağlık personellerinin örgütsel sinizm incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Bu sonuç Akman (2013:80)'ın çalışma bulgularıyla paralel ike Tayfun ve Çatır (2014:358) çalışmalarında kurumda çalışma yılı artıkça örgütsel sinizmin arttığını bulgulamıştır.

Sağlık personellerinin kurumda çalışma yılı gruplarına göre örgütsel sinizm önem dereceleri incelendiğinde; 6-10 yıl arası kurumda çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin orta, diğer grupların düşük düzeyde olduğu ve 20 yıldan fazla süredir kurumda çalışanlar grubunun en düşük, 6-10 yıl arası kurumda çalışanlar grubunun ise en yüksek sinizm ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

29. Sağlık personelinin tükenmişlik düzeyi düşük olarak bulgulanmıştır. Çalışmamızda en yüksek ortalama duygusal tükenme boyutuna aitken, en düşük ortalama kişisel başarı düşüklüğü boyutuna aittir. Armutcu (2010:44), Sağlık-Sen (2012:11) ve Helvacı ve Turhan (2013:62) çalışmalarında en düşük boyut olarak kişisel başarı düşüklüğü boyutu, en yüksek boyut olarak da duyarsızlaşma boyutunu rapor etmişlerdir.

30. Cinsiyet gruplarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; kadın ve erkek sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel bir fark bulgulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre sağlık sektöründe erkek çalışanlar kadınlara göre daha az tükenmişlik ortalamasına sahip düzeydedir. Literatür değerlendirildiğinde sağlık çalışanlarının cinsiyetlerinin tükenmişliklerini etkileyip etkilemediğine dair çalışma sonuçları farklılık arz etmektedir. Pek çok çalışmada iki değişken arasında anlamlılığa rastlanmazken ( Yakut vd.,2013:1566; Armutcuk, 2010:45; Türkmen,2010:181; Şahin, 2009:73; Sayıl vd., 1997; Şahin vd.,2008:118) tükenmişlik alt boyutları bazında bazı çalışmalarda anlamlılığa rastlanmıştır. Ancak yine bu çalışma sonuçlarında genel kabul görececek bulgulara rastlanmamıştır. Örneğin Aksu (2010:117) çalışmasında kadınların daha çok duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüş yaşadığını bulgularken, Helvacı ve Turan (2013:63) erkeklerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığını

bulgulanmıştır.

31. Medeni durumlarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Bu bulguya göre sağlık personelleri arasında bekar çalışanlar evli çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik seviyesine sahip bulunmaktadır. Türkmen (2010:183) çalışmasında evli olanların daha az tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını bulgularken, literatürde (Armutcuk, 2010: 48; Şahin, 2009:74; Yakut vd.,2013: 1567) genellikle iki değişken arasında istatistiksel anlamlılığa rastlanmamıştır.

32. Çalıştıkları birimlerine göre sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Bu bulguya göre tıbbi birimde çalışan sağlık personelleri idari birimde çalışan sağlık personelinden daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahiptirler.

33. Görev unvanlarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmıştır. Grupların tükenmişlik ortalamaları değerlendirildiğinde hemşirelerin ebe ve sağlık memurlarından daha yüksek bir tükenmişlik düzeyi ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

34. Eğitim durumlarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Bu bulgu literatürle ( Şahin, 2009:82 ; Yakut vd., 2013: 1567; Şahin vd., 2008:118) uyumludur.

Sağlık personellerinin eğitim gruplarına göre tükenmişlik önem dereceleri incelendiğinde; bütün eğitim gruplarının tükenmişlik düzeylerinin düşük düzeyde olduğu ve yüksek lisans/doktora grubunun en düşük, lise grubunun ise en yüksek tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

35. Yaşlarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Türkmen (2010: 178) ve Şahin, (2009:72)'in çalışma bulguları bu çalışma bulgularıyla aynı

doğrultudayken, Armutçuk (2010:46), Sağlık-Sen (2012:14) ve Yakut vd. (2013:1566)' in çalışma bulgularında 40 yaş ve üzeri bireylerin daha düşük tükenmişlik düzeyine sahip oldukları yönündedir.

Sağlık personellerinin yaş gruplarına göre tükenmişlik önem dereceleri incelendiğinde; 30-34 yaş, 35-39 yaş ve 40 yaş ve üzeri grupların tükenmişlik düzeylerinin düşük, diğer grupların orta düzeyde olduğu ve 40 yaş ve üzeri grubunun en düşük, 20'nin altında yaş grubunun ise en yüksek tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları görülmüştür.

36. Toplam iş tecrübelerine göre sağlık personellerinin tükenmişlik incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Yakut vd. (2013:1569) çalışmasında 20 yıldan daha fazla iş tecrübesine sahip çalışanların daha az tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını bulgulanmıştır. Türkmen (2010:184) ve Şahin (2009:75) ise çalışmalarında toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik arasında anlamlılık bulgulanmamıştır

Sağlık personellerinin toplam iş tecrübelerine göre tükenmişlik önem dereceleri incelendiğinde; 1 yıldan az iş tecrübesine sahip olanların orta, diğer grupların ise düşük tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları, 11-15 yıl arası iş tecrübesi grubunun en düşük, 1 yıldan az grubun ise en yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmüştür.

37. Kurumda çalışma yıllarına göre sağlık personellerinin tükenmişlik incelendiğinde; gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulgulanmamıştır. Kurumda çalışma yılına göre yine Yakut vd. (2013:1569) 2-10 yıl arası kurumda çalışanların daha fazla tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını raporlarken, Şahin (2009:76) çalışmasında değişkenler arasında farklılık bulgulanmamıştır.

Sağlık personellerinin kurumda çalışma yıllarına göre tükenmişlik önem dereceleri incelendiğinde; 16-20 yıl arası kurumda çalışanlar orta, diğer grupların ise düşük tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları, 20 yıldan fazla kurumda çalışanlar 16-20 yıl arası kurumda çalışanların grubunun en yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmüştür.

38. Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi incelendiğinde iki değişken arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; pozitif psikolojik sermaye düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır denilebilir. İki değişken arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda da ilişki bulgulanmıştır (Fredrickson, 2003: 333; Luthans ve Youssef, 2007: 338; Bateman ve Organ, 2013: 588; Gürgens- Ekermans ve Herbert, 2013: 3; Berberoğlu, 2013:76 Qadeer, 2014: 460; Derin, 2014:45; Şen ve Elmas, 2015:802; Yıldız, 2015:127).

Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi incelendiğinde Örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimlerin %17,2'sinin, pozitif psikolojik sermaye ile açıklandığı bulgulanmıştır. Pozitif psikolojik sermayedeki 1 birimlik artış örgütsel vatandaşlık davranışı algısını, 0.427 birim artırdığı bulgulanmıştır.

39. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; öz-yeterlilik düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre özyeterlilik boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Çetin (2011) tarafından yapılan “örgütsel vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında örgütsel bağlılık, iş tatmini, kişilik ve örgüt kültürünün rolü” başlıklı çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları ile öz yeterlilik arasındaki güçlü ilişkiler belirlenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının açıklanması amacıyla yapılan yapısal eşitlik modelinde ise öz yeterlilik kişilik özelliğinin tüm boyutları anlamlı biçimde ve aynı yönlü olarak açıkladığı tespit edilmiştir (Çetin, 2011:178). Şeşen (2010:211) tarafından yapılan çalışma bulgularında da bireylerin



özyeterlilikleri arttıkça ÖVD sergileme düzeyinin artacağı belirtilmiştir. Todd ve Kent (2006:253) de yardım etme, sportmenlik ve diğerkâmlık gibi ÖVD boyutları bireylerin öz yeterlilikleri arasında aynı yönlü ilişki olduğunu belirtmiştir. Yücel vd. (2009:233) çalışma bulgularında öğretmenlerin öz-yeterliliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını %48 oranında açıkladığını rapor etmişlerdir. Çalışma bulgularına göre öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını en çok yardımlaşma konusundaki öz-yeterlilikleri (%7) açıklamaktadır.

40. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; umut düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre umut boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Literatüre bakıldığı zaman Derin (2014:45) tarafından yapılan “psikolojik sermayenin iş tutumlarına etkisi: uçuş teknisyenleri üzerine bir araştırma” başlıklı çalışma bulgusunda umut boyutu ile ÖVD arasında istatistiksel anlamlılık bulgulanmamıştır. Berberoğlu (2013:78) çalışmasında ise psikolojik sermayenin umut boyutunun ÖVD’yi anlamlı şekilde etkilediğini bulgulanmıştır. Yapılan regresyon analizinde umuttaki bir birimlik artışın ÖVD’yi 1,242 birim artırdığı bulgulanmıştır.

41. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; dayanıklılık düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre dayanıklılık boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

“Psikolojik sermayenin Örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi: bir alan

araştırması” başlıklı çalışmasında Berberoğlu (2013:78) pozitif psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutunun diğer boyutlarla birlikte örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif etkilediğini ortaya koymuştur. Yapılan regresyon analizi sonucuna göre ise dayanıklılıktaki bir birimlik artış ÖVD’ yi 3,215 birim artırmaktadır sonucu bulgulanmıştır.

42. Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de artmakta; iyimserlik düzeyleri azaldıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri de azalmaktadır.

Derin (2014:45) tarafından oluşturulan modele göre, iyimserlik boyutu ve öz yeterlilik boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Dolayısıyla çalışanların iyimserlik boyutları ve öz yeterlilik seviyeleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarında da yükselmelere neden olacaktır. Yapılmış olan daha önceki araştırmalarda, yüksek psikolojik sermayeye sahip olan bireyler düşük sermayeli bireylere göre ÖVD daha yakın olduğu belirtilmiş, psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ve öz yeterlilik ile ÖVD arasındaki anlamlı düzeydeki ilişkiyi vurgulamıştır (Avey vd., 2009).

İyimserlik boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İyimserlik boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimlerin %16,7sinin iyimserlik ile açıklandığı bulgulanmıştır. İyimserlikteki 1 birimlik artış, örgütsel vatandaşlık davranışını 0,193 birim artırmaktadır. Berberoğlu (2013:78) çalışmasında psikolojik sermayenin iyimserlik boyutunun ÖVD’ yi anlamlı şekilde etkilediğini bulgulanmıştır. Yapılan regresyon analizinde iyimserlikteki bir birimlik artışın ÖVD’ yi 2,376 birim artırdığı bulgulanmıştır.

43. Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile örgütsel

sinizm ilişkisi incelendiğinde iki değişken arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Bu bağlamda sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleri azalmakta; pozitif psikolojik sermaye düzeyleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleri de artmaktadır denilebilir.

İki değişken arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda da negatif ilişki bulgulanmıştır (Özçalık, 2017; Uygungil, 2017; Karacaoğlu ve İnce,2013; Wang, Chang, Fu ve Wang ,2012; Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre , 2011; Avey, Wernsing ve Luthans , 2008; Çalışkan ve Erim, 2010).

Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel sinizm üzerine etkisi incelendiğinde örgütsel sinizmdeki değişimlerin %07,4'ünün, pozitif psikolojik sermaye ile açıklandığı bulgulanmıştır. Pozitif psikolojik sermayedeki 1 birimlik artışın örgütsel sinizm algısını, 0.352 birim azalttığı bulgulanmıştır.

44. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleri azalmakta; öz-yeterlilik düzeyleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleri artmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre özyeterlilik boyutunun örgütsel sinizm üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Karacaoğlu ve İnce (2013: 195) çalışmalarında özyeterlilik ve örgütsel sinizm arasında negatif yönlü orta düzey bir ilişki bulgulamışlar ve örgütsel sinizmdeki değişimlerin %19,7'sinin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ile ve özyeterlilik ile açıklandığını rapor etmişlerdir. Özyeterlilikteki bir birimlik artışın örgütsel sinizmi 0,176 birim azaltacağı bulgulanmıştır. Çalışkan (2015: 375)'da çalışmasında özyeterliliğin örgütsel sinizm üzerinde anlamlı etkisini bulgulamamıştır Akyüz ve Kesen (2015: 57) beklenilenin aksine akademik özyeterlilik ile örgütsel sinizm arasında pozitif ilişki bulgulamışlardır.

45. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleri azalmakta; umut düzeyleri azaldıkça,

örgütsel sinizm düzeyleri de artmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre umut boyutunun örgütsel sinizm üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Karacaoğlu ve İnce (2013: 195) çalışmalarında umut ve örgütsel sinizm arasında negatif yönlü düşük düzey bir ilişki bulgulamışlardır ancak ilişkiyi regresyon analizinde bulgulayamamışlardır. Çalışkan (2015: 375)'da çalışmasında umudun örgütsel sinizm üzerinde anlamlı etkisini bulgulamamıştır.

46. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleri azalmakta; dayanıklılık düzeyleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleri de artmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre umut boyutunun örgütsel sinizm üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Karacaoğlu ve İnce (2013: 195) çalışmalarında dayanıklılık ve örgütsel sinizm arasında negatif yönlü düşük düzey bir ilişki bulgulamışlar ancak ilişkiyi regresyon analizinde bulgulayamamışlardır. Çalışkan (2015:375)'da çalışmasında dayanıklılığın örgütsel sinizm üzerinde anlamlı etkisini bulgulamamıştır.

47. Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri arttıkça, örgütsel sinizm düzeyleri azalmakta; iyimserlik düzeyleri azaldıkça, örgütsel sinizm düzeyleri artmaktadır. İyimserlik boyutunun örgütsel sinizm üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İyimserlik boyutunun örgütsel sinizm üzerine etkisi incelendiğinde örgütsel sinizmdeki değişimlerin %12,8' inin iyimserlik ile açıklandığı bulgulanmıştır. İyimserlikteki 1 birimlik artış, örgütsel sinizmi 0,429 birim azaltmaktadır.

Karacaoğlu ve İnce (2013:195-196) çalışmalarında iyimserlik ve örgütsel sinizm arasında negatif orta düzey bir ilişki bulgulamışlardır. Yapılan regresyon analizi sonucunda da örgütsel sinizmdeki değişimlerin %19,7'sinin, pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ile ve özyeterlilik ile açıklandığını göstermektedir.

İyimserlikteki bir birimlik artışın örgütsel sinizmi 0,332 birim azaltacağı bulgulanmıştır. Çalışkan (2015:375) tarafından yapılan “pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine bir araştırma” başlıklı çalışmada regresyon denkleminde sokulan tüm pozitif örgütsel davranış değişkenleri üzerinde bir tek “iyimserlik” değişkeninin, sinizmi negatif yönlü olarak etkilediği bulunmuştur (Çalışkan, 2015: 375)

48. Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; pozitif psikolojik sermaye düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır.

Pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi incelendiğinde tükenmişlikteki değişimlerin %37,2'sinin, pozitif psikolojik sermaye ile açıklandığı bulgulanmıştır. Pozitif psikolojik sermayedeki 1 birimlik artışın tükenmişliği 0.556 birim azalttığı bulgulanmıştır.

Bitmiş (2014: 124) tarafından sağlık sektöründe yapılan çalışma bulgularında da psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında ters yönlü ve anlamlı ilişki bulgulanmıştır. Ali ve Ali (2014)'nin hemşire örneklemini üzerinde Pakistan'da yaptığı çalışmada pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif korelasyon bulgulanmıştır. Yine literatürde yapılan pek çok çalışmada (Görgens ve Herbert, 2013; Topcu ve ocak, 2013; Çetin vd.,2013; Erkuş ve Tüzün, 2013; Cheung vd., 2011; Lin, 2013; Herbert, 2011).

49. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının öz-yeterlilik düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; öz-yeterlilik

düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre özyeterlilik boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Çetin vd. (2013:101) sağlık sektöründe yaptığı çalışma bulgusunda özyeterlilik ile tükenmişliğin iki alt boyutu arasında negatif korelasyon bulgulanmıştır. Yine Ocak ve Güler (2017:125) özyeterlilik ve tükenmişlik boyutları arasında negatif ilişki bulgulanmıştır. Çetin vd. (2013) tarafından yapılan çalışma bulgusunda da özyeterlilik ve umut işgörenlerin tükenmişlik duygularını açıklamada ön plana çıkmıştır.

50. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı zayıf bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının umut düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; umut düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır. Ancak yapılan çoklu regresyona analizi sonuçlarına göre umut boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuç literatürde bazı çalışmalarla (Çetin vd.,2013) uyumluyken, Ocak ve Güler (2017:125) çalışma bulgularında umut ile kişisel başarı hissi azalması boyutunda aynı yönlü diğer boyutlar ile ters yönlü ilişki bulgulanmıştır.

51. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık çalışanlarının dayanıklılık düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; dayanıklılık düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır (Çetin vd.,2013; Ocak ve Güler, 2017) Dayanıklılık boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dayanıklılık boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi incelendiğinde tükenmişlikteki değişimlerin %36.7'sinin iyimserlik ve dayanıklılık ile açıklandığı bulgulanmıştır. Dayanıklılıktaki 1 birimlik artış, tükenmişliği 0,216 birim azaltmaktadır.

52. Sağlık çalışanlarının iyimserlik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü ve anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulgulanmıştır. Sağlık

çalışanlarının iyimserlik düzeyleri arttıkça, tükenmişlik düzeyleri azalmakta; iyimserlik düzeyleri azaldıkça, tükenmişlik düzeyleri artmaktadır (Çetin vd., 2013; Ocak ve Güler; 2017)

İyimserlik boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İyimserlik boyutunun tükenmişlik üzerine etkisi incelendiğinde tükenmişlikteki değişimlerin %36.7'sinin iyimserlik ve dayanıklılık ile açıklandığı bulgulanmıştır. İyimserlikteki 1 birimlik artış ise tükenmişliği 0,318 birim azaltmaktadır.

## SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sağlık hizmetlerinin başarılı bir şekilde yapılabilmesi için çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin ve çalışanların Örgütsel vatandaşlık davranışı yapma düzeylerinin yükseltilmesi buna bağlamda örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerinin düşürülmesi ile yakından ilişkilidir. Araştırma bulguları ışığında sağlık çalışan ve yöneticilerine ve akademisyenlere önerilerimiz şu şekilde sıralanabilir:

Doktor dışı sağlık çalışanlarının da lisansüstü eğitimin teşvik edilerek artırılması çalışanların kişisel gelişimine ve mesleki gelişimine katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda sağlık yöneticilerin çalışanların mesleki eğitim seviyelerine lisansüstü seviyeye taşınması konusunda destek sağlamaları önerilmektedir.

Sağlık personelinin pozitif psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik boyutunun diğer boyutlara göre en düşük ortalamaya sahip olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların mesleki gelecekleri konusunda kötümser bir bakış açısına sahip olmalarının giderilmesi konusunda sağlık yöneticilerine pek çok görev düşmektedir. İyimser olmayan bir çalışan mutsuzdur ve mutsuzluk kişinin mesleki rol gereklerini yerine getirmede engel teşkil edebilir.

Görev unvanlarına göre en düşük pozitif psikolojiye sahip meslek grubu doktorlar olarak bulgulanmıştır. Hekimlik uzun ve zorlu bir eğitim sürecinden sonra

ulaşılabilen bir meslek dalıdır ve bu zorlu ve zor süreç iş hayatına başladıktan sonra katlanarak devam etmektedir. Performans sisteminin vermiş olduğu daha fazla iş üretme baskısı ile insan sağlığının aşırı dikkat isteyen yapısı birbiriyle çakışmaktadır. Bu durum doktorları daha mutsuz yapabilmektedir. Bunun önüne geçilmesi için özellikle üst düzey sağlık yöneticilerinin performans sistemini yeniden gözden geçirerek niceliğe değil niteliğe önem veren bir sistem üzerinde yoğunlaşmaları önerilmektedir.

Genç çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri daha yaşlı çalışanlara göre daha düşüktür. Genç çalışanlar mesleğe başlarken büyük hayallere sahip oldukları için zorlu mesleklerinin ilk yıllarında daha çok hayal kırıklığına uğramaktadırlar. Bu bağlamda mesleklerinin ilk yıllarında yöneticilerin çalışanlara daha fazla destek olmaları önerilmektedir.

Çalışanların ÖVD düzeyleri yüksek düzeyde bulgulanmıştır. Bu sağlık kurumlarının lehine olan bir durumdur. Çalışanların ÖVD boyutları incelendiği zaman en düşük ortalamanın sivil erdem boyutuna ait olduğu bulgulanmıştır. Sivil erdem boyutunun düşük olması çalışanın kurumuna olan bağlılığının düşük olduğu anlamına gelmektedir. Bu bağlamda çalışanların örgüte olan bağlılığının artırılması için kendileri ile ilgili kararlara katılımın sağlanması ve fikirlerinin önemsenmesi yararlı olabileceğinden yöneticilerin daha katılımcı bir yönetim sergilemeleri önerilmektedir.

Sağlık personelinin örgütsel sinizm seviyeleri orta düzeyde bulunmuştur. Bu oran çalışanların örgüte olan negatif duygularını ifade ettiğinden sağlık kuruluşu için istenmeyen bir durumdur ve düşürülmesi örgütün lehine olacak bir durumdur. En yüksek boyut olarak davranışsal boyut olarak bulgulanmıştır. Davranışsal boyut; örgüte karşı olumsuz ve genellikle aşağılayıcı davranışlar gösterme eğilimi anlamına gelir ve örgüt açısından olumsuz bir imaj yaratır. Bu bağlamda yöneticilerin, çalışanların örgütten nefret etmelerini önlemek amacıyla sağlam bir iletişim



kurmaları, çalışanların sorunlarını dinlemeleri ve çalışanlara adaletli davranmaları - sinizm seviyesini düşüreceğinden- önerilmektedir.

Sağlık personelinin tükenmişlik düzeyi düşük olarak bulgulanmış olması sağlık kurumu ve çalışanlar için pozitif bir durumdur. Sağlık sektörü tükenmişliğin en yoğun yaşandığı alanlardan biridir. Bu kapsamda kurumun tükenmişlik seviyesinin düşük olması lehinedir. Tükenmişlikte en yüksek ortalama duygusal tükenme boyutuna aittir ve görev unvanları göre en tükenmiş meslek grubu hemşireler olarak bulgulanmıştır Duygusal tükenme tükenmişliğin başlangıç aşaması olarak kabul edildiğinden, tükenmişliğin derinleşmeden engellenmesi için sağlık yöneticilerinin çalışanların ruh sağlığı için gerekli önlemleri alması, psikiyatrist ve psikologlardan çalışanların tükenmişliğini önlemek için gerekli tavsiyeleri almaları önerilmektedir.

Cinsiyete göre kadınların ÖVD oranları erkeklerden daha yüksektir ve erkeklerin tükenmişlik ortalamaları daha düşüktür. Kadınlar yapı itibari ile daha fedakar oldukları ve daha sabırlı oldukları için bu onların daha çok tükenmelerine yol açabilmektedir. Aynı zamanda geleneksel aile yapısında erkek egemen aile yapısından tam olarak geçişin sağlanamaması ve aile ortamında kadının yoğun sorumlulukları kadınların daha fazla tükenmelerine yol açabilmektedir. Bu durumu önlemek adına özellikle kadınlara daha fazla yönetim tarafından destek sağlanmalıdır. Ayrıca ülke politikalarının geliştirilmesi sürecinde de kadının toplum içindeki ve aile içindeki yeni yerinin kabul edilmesi yönünde tüm topluma eğitimler verilmeli ve geleneksel aile yapısından modern aile yapısına geçişte kamu spotlarıyla destek sağlanmalıdır.

## **KAYNAKLAR**

### **Makaleler**

Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases And Consequences. Genetic, Social And General Psychology Monographs, 269-292.

Acar, A. (2011). Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel Ve Örgütsel Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi, 7 (1), 1-14.

Ağcasulu, H. (2017). Sosyal Sermaye Kavramı Ve Temel Bakış Açılarının Karşılaştırılması. Social Capital, 8(17), 114-129.

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. Ve Silber, J. H. (2002). Hospital Nurse Staffing And Patient Mortality, Nurse Burnout, And Job Dissatisfaction. Jama, 288 (16), 1987-1993.

Akbiyık, A. Ve Coşkun, E. (2013). Eğitsel Sosyal Yazılımların Kabul Ve Kullanımına Yönelik Bir Model. AJIT-E: Online Academic Journal Of Information Technology, 4(13), 39-62.

Akbolat, M., Işık, O. Ve Kahraman, G. (2014). Sağlık Çalışanlarının Sinik Davranışlar Gösterme Eğilimi. Örgütsel İletişimin Önemi, 130.84-95

Akman, Y. Ve Korkut, F, (1993). Umut Ölçeği Üzerine Bir Çalışma. H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(993) 9, 193-202.

Akyüz, B. (2015). Akademik Özyeterlik Algısı, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Sinizm İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(3).47-68.

Akyüz, İ. Ve Yurduseven, N. O. (2015). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi, (16), 61-76.

Ali, N. Ve Ali, A. (2014). The Mediating Effect Of Job Satisfaction Between Psychologicalcapital And Job Burnout Of Pakistani Nurses. Pakistan Journal Of Commerce And Socialsciences, 8(2), 399-412.

Alpkan, L , D. Ve Bozlağan, R .(2005). Liderlik Tarzlarının Güven Ve Adalet Algısı Yoluyla Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Üzerine Etkileri. Savunma Bilimleri Dergisi (2005) 4, 44-69.

Altınöz, M, Çöp S.Ve Sığındı T. (2011). Algılanan Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankara'daki Dört Ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi: 15 (21), 285-315.

Andersson, L. M.,Ve Bateman T.S (1997). Cynicism İn Theworkplace: Some Causes And Effects. Journal Of Organizational Behavior: (18)5, 449-469.

Arabacı, I. B. (2010). The Effects Of Depersonalization And Organizational Cynicism Levels On The Job Satisfaction Of Educational İnspectors. African Journal Of Business Management :(4)13, 2802-2811.

Ardıç, K. Ve Polatci, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi: 10(2), 1-28.

Arslantaş, C. C., Ve Pekdemir, I. (2007). Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel vatandaşlık davranışı Ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi: (2007) 1. 261-286.

Arslantaş, C. Ve Dursun, M. (2008). Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven Ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisinde Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi: 8 (1), 111-128.

Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., &Abusamah, B. (2008). The Relationship Between Leader-Member Exchange, Organizational İnflexibility, Perceived Organizational Support, İnteractional Justice And Organizational Citizenship Behaviour. African Journal Of Business Management: (8) 2,138-145

Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı İle Örgütsel Bağlılık Ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi: (2)15, 163-178.

Aslan, Ş. (2009). Karizmatik Liderlik Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı İlişkisi:“Kurumda Çalışma Yılı” Ve “Ücret” Değişkenlerinin Rolü. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi: 6 (1), 256-275.

Avey, J. B., Patera, J. L., Ve West, B. J. (2006). The Implications Of Positive Psychological Capital On Employee Absenteeism. *Journal Of Leadership & Organizational Studies*: 13(2), 42-60.

Avey, J. B., Wernsing, T. S., Ve Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact Of Psychological Capital And Emotions On Relevant Attitudes And Behaviors. *The Journal Of Applied Behavioral Science*: 44(1), 48-70.

Avey, J. B., Luthans, F., Ve Youssef, C. M. (2010). The Additive Value Of Positive Psychological Capital In Predicting Work Attitudes And Behaviors. *Journal Of Management*, 36(2): 430-452.

Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., Ve Palmer, N. F. (2010). Impact Of Positive Psychological Capital On Employee Well-Being Over Time. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 15(1): 17-28.

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. Ve Mhatre, K. H. (2011). Meta-Analysis Of The Impact Of Positive Psychological Capital On Employee Attitudes, Behaviors, And Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.

Bandura, A. (1993). Perceived Self-Efficacy In Cognitive Development And Functioning. *Educational Psychologist*: 28(2), 117-148.

Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change. *Psychological Review*: 84(2), 191-215.

Baron, R. A., Franklin, R. J., Ve Hmieleski, K. M. (2016). Why Entrepreneurs Often Experience Low, Not High, Levels Of Stress: The Joint Effects Of Selection And Psychological Capital. *Journal Of Management*: 42(3), 742-768.

Barry, K., Woods, M., Martin, A., Sterling, C., Ve Warnecke, E. (2016). Daily Mindfulness Practice Increases Psychological Capital And Reduces Depression In Doctoral Students. In 39th Annual Conference Of The Higher Education Research And Development Society Of Australasia (HERDSA): 2016, 1.

Bateman, T. S., Ve Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction And The Good

Soldier: The Relationship Between Affect And Employee "Citizenship". *Academy Of Management Journal*: 26(4), 587-595.

Bateman, T. S., Sakano, T., Ve Fujita, M. (1992). Roger, Me, And My Attitude: Film Propaganda And Cynicism Toward Corporate Leadership. *Journal Of Applied Psychology*: 77(5), 768.

Batool, S. (2012). Organizational Citizenship Behavior: Diagnosis Of Prognostic Strength Of Performance Monitoring And Organizational Justice. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*: 3(12), 284-296

Begenirbaş, M. Ve Turgut, E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına Ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: 31(1), 57-93.

Bernstein, C., Ve Volpe, S. (2016). The İmplications Of Sex Role İdentity And Psychological Capital For Organisations: A South African Study: Original Research. *SA Journal Of Industrial Psychology*: 42(1), 1-12.

Bogler, R., Ve Somech, A. (2004). Influence Of Teacher Empowerment On Teachers' Organizational Commitment, Professional Commitment And Organizational Citizenship Behavior İn Schools. *Teaching And Teacher Education*: 20(3), 277-289.

Bolat, O. İ.Ve Bolat, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı İlişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*: 11(19), 75-94.

Bolat, O. İ., Bolat, T., Ve Seymen, O. A. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*:12 (21), 215-239.

Bolino M. C.,Turnley W. H. Ve Bloodgood J. M.(2002). Citizenship Behavior And The Creation Of Socialcapital İn Organizations. *The Academy Of Management*

Review: (27)4, 505-522.

Bontis, N. (2001). Assessing Knowledge Assets: A Review Of The Models Used To Measure Intellectual Capital. *International Journal Of Management Reviews*: 3(1), 41-60.

Borman, W. C. (2004). The Concept Of Organizational Citizenship. *Current Directions In Psychological Science*:13(6), 238-241.

Bragger, J., Rodriguez-Srednicki, O., Kutcher, E., Indovino, L. Ve Rosner, E. (2005). Work-Family Conflict, Work-Family Culture, And Organizational Citizenship Behavior Among Teachers. *Journal Of Business And Psychology*: (2005) 20, 303-324.

Brandes, P., Dharwadkar, R., &Dean, J. W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee And Supervisor Perspectives On Work Outcomes. In *Eastern Academy Of Management Proceedings*: (1999), 150-153.

Brandt, T., Gomes, J.F.S. Ve Boyanova, D. (2011). Personality And Psychological Capital As Indicators Of Future Job Success? A Multicultural Comparison Between Three European Countries, *The Finnish Journal Of Business Economics*: (2011) 3, 263-289.

Budak, G. ve Sürgevil, O. (2013). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.

Cartwright, S. Ve Holmes, N. (2006). The Meaning Of Work: The Challenge Of Regaining Employee Engagement And Reducing Cynicism. *Human Resource Management Review*:16(2), 199-208.

Cheung, F., Tang, C. S. K., &Tang, S. (2011). Psychological Capital As A Moderator Between Emotional Labor, Burnout, And Job Satisfaction Among School Teachers In China. *International Journal Of Stress Management*, 18(4), 348-371

Cerovic, Z. Ve Kvasic, S. G. (2016). Managing Employees'psychological Capital. In *An Enterprise Odyssey. International Conference Proceedings* ,

University Of Zagreb, Faculty Of Economics And Business.49-56

Chen, D. J., Ve Lim, V. K. (2012). Strength İn Adversity: The İnfluence Of Psychological Capital On Job Search. *Journal Of Organizational Behavior*: 33(6), 811-839.

Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., &Lomeli, L. C. (2013). Antecedents And Consequences Of Employee Organizational Cynicism: A Meta-Analysis. *Journal Of Vocational Behavior*: 83(2), 181-197.

Choi, N. (2004). Sex Role Group Differences İn Specific, Academic, And General Self-Efficacy. *The Journal Of Psychology*: 138(2), 149-159.

Chowwen, C., &Ogunsakin, A. (2013). Determinants Of Organizational Citizenship Behaviour Among Employees Of Public And Private Organisations. *African Research Review*: 7(2), 161-174.

Cohen, D., Prusak, L., &Prusak, L. (2001). In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work Boston, MA: Harvard Business School Press. (Vol. 15).

Cömert, Y. Ve Yürür, S. (2017). Pozitif Psikolojik Sermayenin Bir Belirleyicisi Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü. *İsletme Ve İktisat Calismalari Dergisi*, 5(3), 17-34.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., Ve Byrne, Z. S. (2003). The Relationship Of Emotional Exhaustion To Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Applied Psychology*: 88(1), 160.

Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*: 3(1), 9-18.

Çalışkan, S. C. (2014). Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri İle Yeni Araştırma Modelleri Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik Ve Sinizm Üzerine Etkileri Ve Bu Etkileşimde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü Üzerine B. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(3), 363-382.

Çankır, B.(2017). Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine

Etkisi. Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal Of Administrative Sciences (15)29, 193-209.

Çam, O. (1992) Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Ve Güvenilirliğinin Araştırılması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar Ve İ. Dağ, Ankara, 155 – 160.

155-166.

Çam, O. (2001). The Burnout İn Nursing Academicians İn Turkey. International Journal Of Nursing Studies: 38(2), 201-207.

Çapık, C. (2014). Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı. Journal Of Anatolia Nursing And Health Sciences, 17(3), 196-205

Çekmecelioğlu, G. H. (2011). Algılanan Örgüt İkliminin Çalışanların İş Tatmini, Duygusal Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Yönetim Dergisi:(2011) 22, 29-47.

Çetin, F. Ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. Amme İdaresi Dergisi, 45(1), 121-137.

Dean, J. W., Brandes P. & Andharwadkar, R (1998). Organizational Cynicism , Academy Of Management Review: (23)2, 341-352.

Demirel, Y. Ve Özçınar, M. F. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi: 23 (1), 129-145.

Dhar, R. L. (2009). Cynicism İn The Indian İt Organizations: An Exploration Of The Employees' Perspectives. Qualitative Sociology Review: (1) 5, 152-175.

Dipaola, M. F. Ve Hoy, W. K. (2005). Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students. The High School Journal:(3)88, 35-44.

Doğan, S. Ve Şanlı, B. (2003). İktisadi Kalkınmada Beşeri Sermaye. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi: (1)8, 173-196.

Eaton, J. Ve Struthers C. W. (2002). Using The İnternet For Organizational



Research: A Study Of Cynicism İn Theworkplace. *Cyberpsychology&Behavior*: (5)4,305-313.

Emhan, A., Kula, S., Ve Töngür, A. (2013). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans Ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: (1)31, 53-69.

Erdem, H., Kalkın, G.Ve Deniz, M. (2016). Kişilik Özelliklerinin Ve Kontrol Odağının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi. *Gümüşhane University, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*: (16)7, 26-43.

Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik Ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Edebiyat Fakültesi Dergisi*: (1-2)12, 37-50.

Erkmen,T. Ve Esen, E. (2012). Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi/ Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: (9)19, 89-103.

Erkuş, A. Ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*: 42(2), 302-318.

Fan, X., Thompson, B., And Wang, L. (1999), "Effects Of Sample Size, Estimation Methods, And Model Specification On Structural Equation Modeling Fit Indexes," *Structural Equation Modeling*: 6 (1), 56-83.

Fındık, M. Ve Eryeşil K. (2012).Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *International Iron&Steel Symposium*, 02-04 April, Karabük, 1250-1255.

Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS (And Sex And Drugs And Rock ‘N’ Roll)* (Third Edition). London: SAGE Publications Ltd.Şti.

Fredrickson, B. L. (2003), The Value Of Positive Emotions: The Emerging Science Of Positive Psychology Is Coming To Understand Why It’s Good To Feel Good,*American Scientist*, 91(4), 330-335.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*: 30(1), 159-165.

Garcia, H. A., Mcgeary, C. A., Mcgeary, D. D., Finley, E. P. Ve Peterson, A. L. (2014). Burnout İn Veterans Health Administration Mental Health Providers İn Posttraumatic Stress Clinics. *Psychological Services*: 11(1), 50-59.

Geçkil, T. (2013). Örgütsel Demokrasi İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: Trb1 Bölgesindeki Üniversite Hastanelerinde Bir Uygulama. (Doktora Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas

Gianakos, I. (2002). Predictors Of Coping With Work Stress: The Influences Of Sex, Gender Role, Social Desirability, And Locus Of Control. *Sex Roles*: 46(5-6), 149-158.

Gillham, J. E.Ve Seligman, M. E. (1999). Footsteps On The Road To A Positive Psychology. *Behaviour Research And Therapy*: 37, 163-173.

Goldsmith, A. H., Veum, J. R.Ve Darity, W. (1997). The İmpact Of Psychological And Human Capital On Wages. *Economic İnquiry*:35(4), 815-829.

Goldsmith, A. H., Darity Jr, W. Ve Veum, J. R. (1998). Race, Cognitive Skills, Psychological Capital And Wages. *Review Of Black Political Economy*: 26(2), 9-21.

Görgens-Ekermans, G. Ve Herbert, M. (2013), Psychological Capital: Internal And External Validity Of The Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) On A South African Sample, *SA Journal Of Industrial Psychology*, 39(2), 1-12.,

Graham, J. W. (1995). Leadership, Moral Development, And Citizenship Behavior. *Business Ethics Quarterly*: 5(01), 43-54.

Gül, H., Ve Agiroz, A. (2011). Relations Between Mobbing And Organizational Cynicism: An Application On Nurses. *Afyon Kocatepe University Journal Of Economics And Administrative Sciences*: 13(2), 27-47.

Gün, G. (2016). Örgütsel Sinizm İle İş Tatmin Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*:37. 253-266.

Gürbüz, S. Ve Yüksel, M. (2011). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. Doğu Üniversitesi Dergisi: 9(2), 174-190.

Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. AİBÜ-İİBF Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi: 3(1), 48-75.

Harwiri, W. (2016). The Impact Of Servant Leadership On Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) And Employee Performance In Women Cooperatives. Procedia-Social And Behavioral Sciences: 219, 283-290.

Helvacı, M. A. Ve Çetin, A. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Belirlenmesi. International Periodical For The Languages, Literature And History Of Turkish Or Turkic Volume: (7)3, 1475-1497.

Helvacı, I. Ve Turhan, M. (2014). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. İşletme Ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1(4), 58-68.

Hooper, D., Coughlan, J. Ve Mullen, M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines For Determining Model Fit. Electronic Journal Of Business Research Methods: 6(1), 53-60.

Hu, L.T. And Bentler, P.M. (1999). Cutoff Criteria For Fit Indexes In Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. Structural Equation Modeling: 6 (1), 1-55.

Ioannidou, E., Karagiorgos, T., Ve Alexandris, K. (2016). Exploring The Relationship Of Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Psychological Empowerment And Job Satisfaction With Leader-Member Exchange Of Section Leaders And Team Leaders In Summer Children's Camps In Greece. International Journal Of Sport Management, Recreation And Tourism: 22, 63-80.

Izgar, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri Ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği) (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.

İçerli, L. Ve Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi: 4(1).167-176.

Jensen, S. M. Ve Luthans, F. (2006). Relationship Between Entrepreneurs' Psychological Capital And Their Authentic Leadership. Journal Of Managerial Issues: 254-273.

Jung, H. S. Ve Yoon, H. H. (2015). The Impact Of Employees' Positive Psychological Capital On Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behaviors İn The Hotel. International Journal Of Contemporary Hospitality Management: 27(6), 1135-1156.

Karacaoğlu, K. Ve İnce F. (2012). Brandes, Dharwadkar Ve Dean'in (1999) Örgütsel Sinizm Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması: Kayseri Organize Sanayi Bölgesi Örneği. Business And Economics Research Journal: (3)3, 77-92.

Karacaoğlu, K., İnce, F. (2013). "Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayii İşletmelerinde Bir Uygulama". Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18, 181-202.

Karlıdağ, R., Ünal, S. Ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyi. Türk Psikiyatri Dergisi: 11 (1), 49-57.

Karriker, J. H. Ve Williams, M. L. (2009). Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. Journal Of Management: 35(1), 112-135.

Kashani, F. H. (2012). A Review On Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company). Journal Of Basic And Applied Scientific Research: 2(9), 9523-9531.

Kayri, M. (2009). Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri. Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi:19(1), 51–64.

Khan, S. K.Ve Rashid, M. Z. A. (2012). The Mediating Effect Of Organizational Commitment İn The Organizational Culture, Leadership And Organizational Justice Relationship With Organizational Citizenship Behavior: A Study Of Academicians İn Private Higher Learning Institutions İn Malaysia. International Journal Of Business And Social Science: 3(8), 83-91.

Khan, N. R., Ghouri, A. M. Ve Awang, M. (2013). Leadership Styles And Organizational Citizenship Behavior İn Small And Medium Scale Firms.Researchers World-Journal Of Arts, Science &Commerce: (4)2, 144-154.

Khan, N. R., Ghouri, A. M. Ve Awang, M. (2013). Leadership Styles And Organizational Citizenship Behavior İn Small And Medium Scale Firms.Researchers World - Journal Of Arts, Science &Commerce: (IV)2, 153-163.

Korkmazer, F., Ekingen, E. Ve Yıldız, A. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi: 19(3). 271-281.

Kulaklıoğlu, A.S.(2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bilgi Paylaşımı. (Yüksek Lisans Tezi) Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Kuzgun, Y. (1985). Psikolojide İnsancı Yaklaşım. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi: 18(1), 1-17.

Leiter, M. P. Ve Maslach, C. (1988). The İmpact Of İnterpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment. Journal Of Organizational Behavior: 9(4), 297-308.

Lifeng Z. (2007). Effects Of Psychological Capital On Employees' Job Performance, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior. Acta Psychologica Sinica: 18(2), 328–334.

Lin, T. L. (2013). The Relationships Among Perceived Organization Support, Psychological Capital And Employees' Job Burnout İn İnternational Tourist Hotels.

Life Sci J, 10(3), 2104-2112.

Luthans, F. (2002a). The Need For And Meaning Of Positive Organizational Behavior. *Journal Of Organizational Behavior*: 23 (6), 695–706.

Luthans, F. (2002b). Positive Organizational Behavior: Developing And Managing Psychological Strengths. *Academy Of Management Executive*: 16 (1), 57–72. Luthans, F., Ve Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength For Human Resource Development. *Human Resource Development Review*: 1, 304-322.

Luthans, F., Luthans, K. W., &Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizons*: 47(1), 45-50.

Luthans, F.Ve Youssef, C. M. (2004). Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management:: Investing In People For Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*: 33(2), 143-160.

Luthans, F., Van Wyk, R.,Ve Walumbwa, F. O. (2004). Recognition And Development Of Hope For South African Organizational Leaders. *Leadership &Organization Development Journal*: 25(6), 512-527

Luthans, K. W., &Jensen, S. M. (2005). The Linkage Between Psychological Capital And Commitment To Organizational Mission: A Study Of Nurses. *Journal Of Nursing Administration*:35(6), 304-310.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M. Ve Combs, G. M. (2006). Psychological Capital Development: Toward A Micro-Intervention. *Journal Of Organizational Behavior*: 27(3), 387-393.

Luthans, F., Youssef, C. M. Ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge* (P. 3). Oxford: Oxford University Press.

Luthans, F. And Youssef, C. M. (2007), *Emerging Positive Organizational Behavior*,*Journal Of Management*, 33(3), 321-349.

Luthans, F., Youssef C. M. Ve Avolio B. J. (2007). *Psychological Capital: Investing And Developing Positive Organizational Behavior* (Editör: Debra L. Nelson And Cary L. Cooper). *Positive Organizational Behavior*. London: Sage Publications, 9-24.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. Ve Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement And Relationship With Performance And Satisfaction. *Personnel Psychology*: 60(3), 541-572.

Luthans, F., Youssef, C. M. Ve Rawski, S. L. (2011). A Tale Of Two Paradigms: The Impact Of Psychological Capital And Reinforcing Feedback On Problem Solving And Innovation. *Journal Of Organizational Behavior Management*, 31(4), 333-350.

Luthans, F., Youssef, C. M., Sweetman, D. S. Ve Harms, P. D. (2013). Meeting The Leadership Challenge Of Employee Well-Being Through Relationship Pyscap And Health Pyscap. *Journal Of Leadership &Organizational Studies*: 20(1), 118-133.

Mamman, A., Kamoche, K. Ve Bakuwa, R. (2012). Diversity, Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior: An Organizing Framework. *Human Resource Management Review*: 22(4), 285-302.

Maslach, C. (1978). The Client Role In Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*: 34(4), 111-124.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*: 2(2), 99-113.

Maslach, C., Leiter, M. P. Ve Jackson, S. E. (2012). Making A Significant Difference With Burnout Interventions: Researcher And Practitioner Collaboration. *Journal Of Organizational Behavior*: 33(2), 296-300.

Michel, J. W. Ve Tews, M. J. (2016). Does Leader–Member Exchange Accentuate The Relationship Between Leader Behaviors And Organizational Citizenship Behaviors? *Journal Of Leadership &Organizational Studies*: 23(1), 13-26.

Mirvis, P. H. Ve Kanter, D. L. (1991). Beyond Demography: A Psychographic Profile Of The Workforce. *Human Resource Management*: 30(1), 45-68.

Monnot, M. J. (2017). Organizational Change Agent Influence: A Conditional Process Model Of Key Individual Psychological Resources. *Journal Of Change*

Management, 17(3), 268-295.

Moorman, R. H. (1993). The Influence Of Cognitive And Affective Based Job Satisfaction Measures On The Relationship Between Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior. Human Relations: 46(6), 759-776.

Naus, F., Van Iterson, A. Ve Roe, R. (2007). Organizational Cynicism: Extending The Exit, Voice, Loyalty, And Neglect Model Of Employees' Responses To Adverse Conditions İn The Workplace. Human Relations: 60(5), 683-718.

Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L. Ve Graber Pigeon, N. (2010). The Interactive Effects Of Psychological Capital And Organizational Identity On Employee Organizational Citizenship And Deviance Behaviors. Journal Of Leadership & Organizational Studies: 17(4), 380-391.

Ocak, M., Güler, M. Ve Basim, H. N. (2016). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Tutumları Üzerine Etkisi: Bosnali Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Karatekin Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi: 6 (1), 113-130.

Ocak, M., Ve Güler, M. (2017). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma 1. Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (49). 117-134

Oğuz, E. (2011). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle Yöneticilerin Liderlik Stilleri Arasındaki İlişki. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi: 17(3), 377-403.

Organ, D. W. (1988). Issues İn Organization And Management Series. Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. England: Lexington Books/D. C. Heath And Com.

Organ, D. W. Ve M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants Of Organizational Citizenship Behavior. Journal Of Applied Psychology: 74(1), 157-164.

Organ, D. W. (1990). The Motivational Basis Of Organizational Citizenship Behavior. Research İn Organizational Behavior: 12(1), 43-72.



Organ, D. W. Ve Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*: 48(4), 775-802.

Organ, D. W. Ve Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior. *The Journal Of Social Psychology*: 135(3), 339-350.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*: 10(2), 85-97.

Organ, D. W. Ve Paine, J. B. (1999). A New Kind Of Performance For Industrial And Organizational Psychology: Recent Contributions To The Study Of Organizational Citizenship Behavior. (Editör: In C. L. Cooper Ve I. T. Robertson). *International Review Of Industrial And Organizational Psychology*: 14,337-368

Özdem, G. (2012). The Relationship Between The Organizational Citizenship Behaviors And The Organizational And Professional Commitments Of Secondary School Teachers. *Journal Of Global Strategic Management*:12, 47-64.

Özdemir, A. Ve Özgüner, M. (2016). Psikolojik Sermayenin Girişimcilik Eğilimine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal Of Human Sciences*: 13(3), 5107-5121.

Özdevecioğlu, M.(2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Sayı:20, :117-135.

Öztürk, Z. Ve Kahraman, N.(2015) Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeyinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Electronic Journal Of Vocational Colleges- Kasım 2015 14.Bürokon Özel Sayısı*.339-358

Penner, L. A., Midili, A. R., &Kegelmeyer, J. (1997). Beyond Job Attitudes: A Personality And Social Psychology Perspective On The Causes Of Organizational Citizenship Behavior. *Human Performance*: 10(2), 111-131.

Pines, A. Ve Maslach, C. (1980). Combatting Staff Burn-Out In A Day Care Center: A Case Study. *Child Care Quarterly*: 9(1), 5-16.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviors And Substitutes For Leadership As Determinants Of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, And Organizational Citize. *Journal Of Management*: 22(2), 259-298.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B. (1997). Impact Of Organizational Citizenship Behavior On Organizational Performance: A Review And Suggestions For Future Research. *Human Performance*: 10 (2), 131-151.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. Ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research. *Journal Of Management*: 26(3), 513-563.

Polat, S. Ve Celep C.(2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algılar. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*: 54 : 307-331.

Qadeer, F. Ve Jaffery, H. (2014). Mediation Of Psychological Capital Between Organizational Climate And Organizational Citizenship Behavior. *Pak J Commer Soc Sci Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences*: 8 (2), 453- 470.

Reubsaet, A., Brug, J., De Vet, E. Ve Van Den Borne, B. (2003). The Effects Of Practicing Registration Of Organ Donation Preference On Self-Efficacy And Registration İntention: An Enactive Mastery Experience. *Psychology And Health*: 18(5), 585-594.

Rezai, H. Ve Sabzikaran, E. (2012). Exploring The Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Human Resources Productivity Enhancement. *Kuwait Chapter Of Arabianjournal Of Business And Management Review*: 1(7), 1-14.

Roche, M., Haar, J. M. Ve Luthans, F. (2014). The Role Of Mindfulness And Psychological Capital On The Well-Being Of Leaders. *Journal Of Occupational Health Psychology*: 19(4), 476-489.

Runhaar, P., Konermann, J. Ve Sanders, K. (2013). Teachers' Organizational Citizenship Behaviour: Considering The Roles Of Their Work Engagement, Autonomy And Leader–Member Exchange. *Teaching And Teacher Education*: 30, 99-108.

Sağır, T. Ve Oğuz E. (2012). Developing Of Organizational Cynicism Scala For Teachers, *International Journal Of Human Sciences*: 9.2 : 1094-110.

Schappe, S. P. (1998). The Influence Of Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Fairness Perceptions On Organizational Citizenship Behavior. *The Journal Of Psychology*: 132(3), 277-290.

Schaufeli, W. B. Ve Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, And Their Relationship With Burnout And Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal Of Organizational Behavior*: 25(3), 293-315.

Schnake, M. E. Ve Dumler, M. P. (2003). Levels Of Measurement And Analysis Issues In Organizational Citizenship Behaviour Research. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*: 76(3), 283-301

Schumacker, R.E. & Lomax, R.G. (1996). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Seligman, M. E. P. Ve Csikszentmihalyi, M. (2000), *Positive Psychology: An Introduction*, *American Psychologist*: 55: 5-14.

Seligman, M. E., Parks, A. C., Ve Steen, T. (2004). A Balanced Psychology And A Full Life. *Philosophical Transactions-Royal Society Of London Series B Biological Sciences*: 1379-1382.

Selvitopu, A. Ve Şahin, H. (2013). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*: 14 (2), 171-189.

Sen, Y. Ve Elmas, S. Effects Of Supportive Organizational Climate And Positive Psychological Capital On Organizational Citizenship Behavior. (7) 26,62-67.

Sezgin, F.(2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme Ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi:(25)1, 317-339.

Shahnawaz, M. G. Ve Jafri, M. H. (2009). Psychological Capital As Predictors Of Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behaviour. Journal Of The Indian Academy Of Applied Psychology: 35, 78-84.

Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B. Ve Rogers, R. W. (1982). The Self-Efficacy Scale: Construction And Validation. Psychological Reports: 51(2), 663-671.

Smith, C. A., Organ, D. W. Ve Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents. Journal Of Applied Psychology: 68(4), 653-663.Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., ... Ve Harney, P. (1991). The Will And The Ways: Development And Validation Of An Individual-Differences Measure Of Hope. Journal Of Personality And Social Psychology, 60(4), 570-585.

Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, Measuring, And Nurturing Hope. Journal Of Counseling &Development: 73(3), 355-360

Snyder, C. R. (1999). Coping: The Psychology Of What Works. New York: Oxford University Press.

Snyder, C. R., Feldman, D. B., Shorey, H. S. Ve Rand, K. L. (2002). Hopeful Choices: A School Counselor's Guide To Hope Theory. Journal Of Personality And Social Psychology: 65(2002), 1061-1070.

Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows İn The Mind. Psychological Inquiry: 13(4), 249-275.

Steiger, J.H. (1990), Structural Model Evaluation And Modification. Multivariate Behavioral Research:25, 214-12

Şahın, D., Turan, F. N., Alparıslan, N., Şahın, İ., Faikoğlu, R. Ve Görgülü, A. (2008). Devlet Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeyleri. Archives Of Neuropsychiatry/Noropsikiatri Arsivi, 45(4). 116-121

Şahin, F. (2011). Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel vatandaşlık davranışı İle İş Doyumu Üzerine Etkisi. *Savunma Bilimleri Dergisi*: 10 (2), 80-104.

Şan, M. K.(2007). Bilgi Toplumuna Geçişte Sosyal Sermayenin Taşıdığı Önem Ve Türkiye Gerçeği. *Journal Of Knowledge Economy&Knowledge Management*:2, 70-104.Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. Ve Çelik, Y. (2017). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı Ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 867-886.

Şeşen, H. Ve Basım, H. N. (2010). Çalışanların Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Metu Studies In Development*, 37 (2), 171-193.

Şeşen, H.(2010) Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlik, İş Tatmini Ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel vatandaşlık davranışına Etkisi: Ankara'da Bulunan Kamu Kurumlarında Bir Araştırma. *H.U. İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (28)2, 195-220.

Taştan, S. B. (2016). Psychological Capital: A Positive Psychological Resource And Its Relationship With Creative Performance Behavior. *Anadolu University Journal Of Social Sciences*: 16(1). 101-118.

Tayfun, A. Ve Çatır, O. (2014). Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*: 6(1), 347-365.

Tayfun, A., &Çatır, O. (2014). Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 347-365.

Thomas K. W. Ve Velthouse B. A. (1990). Cognitive Elements Of Empowerment: An Interpretive Model Of Intrinsic Task Motivation. *The Academy Of Management Review*:15, 666-681.

Titrek, O., Bayrakçı, M. Ve Zafer, D. (2009). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 17, 1-28

Todd, S.Y. And A. Kent (2006) "Direct And Indirect Effects Of Task

Characteristics On Organizational Citizenship Behavior”, North American Journal Of Psychology, 8(2), 253-268.

Toigonbaeva, D. Ve Eser, R. (2011). Psikoloji Ve İktisadın Birleşimi Olarak, Davranışsal İktisat. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi: 6(1), 287-321.

Tokgöz, N. Ve Yılmaz,H. (2008). Örgütsel Sinisizm: Eskişehir Ve Alanya'daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (8)2, 283-305.

Tonta, Y.ve Küçük, M. E. (2005). Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler. Türk Kütüphaneciliği, 19(4), 449-464.

Töremen, F. Ve Demir, S. (2016). Sahip Oldukları Psikolojik Sermayenin Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: 13 (34). 166-179.

Ünal, A.Ve Çelik, M. (2013). Okul Yöneticilerinin Öğretimsel Liderlik Davranışı İle Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Analizi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi: 6/2, 239-258.

Wang, Y., Chang, Y., Fu, J., Wang, L. (2012a). “Work-Family Conflict And Burnout Among Chinese Female Nurses: The Mediating Effect Of Psychological Capital”. BMC Public Health, 12, 915-922.

Wanous, J. P., Reichers, A. E.Ve Austin, J. T. (2000). Cynicism About Organizational Change Measurement, Antecedents, And Correlates. Group &Organization Management:25(2), 132-153.

Wilkerson, J. M., Evans, W. R.Ve Davis, W. D. (2008). A Test Of Coworkers' Influence On Organizational Cynicism, Badmouthing, And Organizational Citizenship Behavior. Journal Of Applied Social Psychology: 38(9), 2273-2292.

Williams, L. J. Ve Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction And Organizational Commitment As Predictors Of Organizational Citizenship And İn-Role Behaviors. Journal Of Management: 17(3), 601-617.

Wood, R. Ve Bandura, A. (1989). Impact Of Conceptions Of Ability On Self-Regulatory Mechanisms And Complex Decision Making. Journal Of Personality

And Social Psychology: 56(3), 407.

Woodhill, B. M. Ve Samuels, C. A. (2004). Desirable And Undesirable Androgyny: A Prescription For The Twenty-First Century. Journal Of Gender Studies: 13(1), 15-28.

Woolley, L. A. C. Ve Lester L. (2011). Authentic Leadership And Follower Development: Psychological Capital, Positive Work Climate, And Gender. Journal Of Leadership & Organizational Studies: (18)4, 438-448.

Yakut, H. İ., Kapısız, S. G., Durutuna, S. Ve Evran, A. (2013). Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik. Jinekoloji-Obstetrik Ve Neonatoloji Tıp Dergisi, 10(38).1567-1571

Yang, C., Ding, C. G. Ve Lo, K. W. (2016). Ethical Leadership And Multidimensional Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Effects Of Self-Efficacy, Respect, And Leader-Member Exchange. Group & Organization Management: 41(3), 343-374.

Yang, M. H., Yeh, C. T., Yang, H. W., & Mui, W. C. (2013). The Impacts Of Perceived organizational Support And Psychological Capital On Sport Burnout Of Junior High School Physical Education Students. Life Science Journal, 10(3), 1946-1956.

Yeşiltaş, M., Türkmen F. Ve Ayaz N.(2011). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Prestijin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi: (12) 2, 171-189.

Yetgin, M. A. (2016). Örgütsel Psikolojik Sermaye Ve Destekleyici Örgüt Kültürünün Otantik Liderlikte Rolü: Görgül Bir Arastirma. Third Sector Social Economic Review: 51(2), 128-156.

Yetim, S.A. Ve Ceylan Ö. Ö.(2011). Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye İlişkin Bir Araştırma. E-Journal Of New World Sciences Academy: (6)1, 682-695.

Yıldız, K.(2013). Örgütsel Bağlılık İle Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki. International Periodical For The Languages, Literature And

History Of Turkish Or Turkic:(8)6, 853-879.

Yıldız, K., Akgun, N., Ve Yıldız, S. (2013). The Relationship Between Work Alienation And Organizational Cynicism. The Journal Of Academic Social Science Studies: 6(6), 1253-1284

Yıldız, H.Ve Örucü, E. (2016). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi: 14 (1), 269-285.

Yıldız, H. (2017). X Ve Y Kuşağı Çalışanların Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Karşılaştırılması . YDU Sosyal Bilimler Dergisi, (1), 128-152

Yılmaz, E., Ve Kurşun, A. T. (2013). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Okullardaki Farklılık Yönetimi Anlayışı Açısından İncelenmesi. Academic Sight/Akademik Bakış: 38, 1-14.

Yılmaz, Z.Ve Danişoğlu, F. (2017) Ekonomik Kalkınmada Beşeri Sermayenin Rolü Ve Türkiye’de Beşeri Kalkınmanın Görünümü Olarak İnsani Gelişim Endeksi.Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi :51, 117-147.

Yin, H., Wang, W., Huang, S. Ve Li, H. (2016). Psychological Capital, Emotional Labor And Exhaustion: Examining Mediating And Moderating Models. Current Psychology, 1-14.

Youssef-Morgan, C. M. Ve Luthans, F. (2015). Psychological Capital And Well-Being. Stress And Health: 31(3), 180-188.

Youssef, C.M., Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior İn Theworkplace:The Impact Of Hope, Optimism And Resiliency. Journal Of Management: 33:5, 774-800.

Yücel, C., Yalçın, M. Ve Ay, B. (2009). Öğretmenlerin Öz-Yeterlikleri Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı. Manas Sosyal Bilimler Dergisi, 21, 221-235.

Zeinabadi, H.Ve Salehi, K. (2011). Role Of Procedural Justice, Trust, Job Satisfaction, And Organizational Commitment İn Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Of Teachers: Proposing A Modified Social Exchange Model. Procedia-Social And Behavioral Sciences: 29, 1472-1481.



## **Diğer Kaynaklar**

Acar, P. (2013) Örgütsel Öğrenme, Vatandaşlık Ve Adalet. (Editör: Ayşe Çiğdem Kırel Ve Ozan Ağlargöz). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Web-Ofset, 192-209.

Adıgüzel, A. Ve Karadaş, H. (2014). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Pozitif Okul Yönetimi Ve Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 13(48), 108-130.

Adıgüzel, İ. (2016). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Sınıf Yönetimi Becerileri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi) Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize.

Ağırdan, Ö. (2016). Örgütsel Sinizm: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ak, B. (2010). Hipotez Testi. (Editör: Şeref Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Akçay, V. H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi Ve Bir Araştırma. (Doktora Tezi) İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Akhtar, M. (2008), What Is Self-Efficacy? Bandura's 4 Sources Of Efficacy Beliefs [Http://Positivepsychology.Org.Uk/Pp-Practice/39-Personal/35-Self-Efficacy-Qthe-Powe R-Of-Canq.Html](http://Positivepsychology.Org.Uk/Pp-Practice/39-Personal/35-Self-Efficacy-Qthe-Powe R-Of-Canq.Html). Erişim Tarihi:25.08.2017

Akman, G. (2013). Sağlık Çalışanlarında Genel- Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Karşılaştırılması. (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aksu, A. (2010). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama (Yüksek Lisans Tezi) Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Akyel, Y. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Ve Duygusal Zekâ Davranışları

Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Spor Yönetiminde Gsgm Ve Özerk Spor Federasyonları Örneği. (Yüksek Lisans Tezi)Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Alp, A.G.(2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Çatışma İletişim Algıları Arasındaki Farklılıklar: Bir Alan Araştırması.(Yüksek Lisans Tezi )Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Altınbaş, B. (2008). Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki Ve Bir Uygulama.(Yüksek Lisans Tezi)Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Antalyalı, Ö. L. (2010). Varyans Analizi. (Editör: Şeref Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Apayadın, M.( 2016) Sosyal Değişim, Psikolojik Sözleşme İhlali, Örgütsel Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti. (Yüksek Lisans Tezi)Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.

Armutcuk, A. K. (2010).Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu Ve İlişkili Değişkenler. (Yüksek Lisans Tezi)Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

Aybas, M. (2014). İnsan Kaynakları Uygulamalarının Çalışanların İşe Adanmışlığı Üzerindeki Etkisi Ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü, Konuya İlişkin Bir Araştırma. (Doktora Tezi)İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aydın, M. (2016). Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Faaliyet Gösteren Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma.(Yüksek Lisans Tezi)Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Aytaç, S. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları. Uludağ Üniversitesi, İİBF.

Bandura, A (1994) Self-Efficacy .[https://www.uky.edu/~eushe2/bandura/bandura\\_1994EHB.Pdf](https://www.uky.edu/~eushe2/bandura/bandura_1994EHB.Pdf). Erişim Tarihi: 23.07.2017

Balıkçioğlu, S.(2013). Antalya Bölgesi Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Tutumları İle Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Başbaydar, A. (2016). Beşeri Ve Ekonomik Sermayenin Geliştirilmesinde Bölgesel Kalkınma Ajanslarının Rolü. (Yüksek Lisans Tezi) Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çankırı.

Bedük, A. (2010). Karşılaştırmalı İşletme-Yönetim Terimleri Sözlüğü. Konya: Selçuk Üniversitesi Basımevi.

Bedük, A. (2011). Örgüt Psikolojisi: Yeni Yaklaşımlar, Güncel Konular. Konya: Atlas Akademi.

Berberoğlu, N. (2013). Psikolojik Sermayenin Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. (Yüksek Lisans Tezi) Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Bitmiş, M.G. (2014). Öncülleri Ve Sonuçları İle Psikolojik Sermaye:Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.(Doktora Tezi) Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Boyalı, H. (2011), Örgütsel Sinizm Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Karaman'daki Bankalar Üzerinde Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi) Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Boyar, E.(2015) . LISREL İle Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA). <Http://Enderboyar.Com/İndex.Php/Yayinlar/Lisrel-İle-Dogrulayici-Faktor-Analizi-Cfa>/Erişim Tarihi:04.10.2017

Boz, A.(2016). Okul Yöneticilerinin Otantik Liderlik Davranışları İle Okulların Akademik İyimserlik Ve Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyleri Arasındaki İlişki. (Doktora Tezi)Dicle Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.

Bozgeyikli, H.(2012). Endüstri Ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı Ve Tarihi Gelişimi. (Editör: Hüseyin Izgar). Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi. Konya: Eğitim

Yayınevi, 1-20

Börü, D. Ve Çiper, A. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Çalışanın Performansı Etkisi. 15. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. 25-27 Mayıs, Sakarya.

Carver, C. S. Ve Scheier, M. F. (2002). Optimism. Handbook Of Positive Psychology. Oxford: Oxford University Press.

Cinay, F. (2015). İlkokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Coole, D. R. (2003). The Effects Of Citizenship Performance, Task Performance, And Rating Format On Performance Judgments. (Graduate Theses And Dissertations) Diss. University Of South Florida.

Çakıcı, A. B.(2012). Örgütsel Adalet Algısının Bağlılık Üzerine Etkisi: Doğu Karadeniz Bölgesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.

Çalışkan, S.E. Ve Erim, A. (2010). Pozitif Örgütsel Davranış (POD) Değişkenleri İle Yeni Araştırma Modelleri Kurma Arayışları: Pod'nin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik Ve Sinizm Üzerindeki Etkileri. 18. Yönetim Organizasyon Kongresi Kitabı, Adana, 658-671.

Çam, O. (1989). Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. (Doktora Tezi) Ege Üniversitesi, İzmir.

Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Ve Güvenirliğinin Araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, Ankara, 155-166.

Çapulcuoğlu, U. (2012). Öğrenci Tükenmişliğini Yordamada Stresle Başa Çıkma, Sınav Kaygısı, Akademik Yetkinlik Ve Anne- Baba Tutumları Değişkenlerinin İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi)Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Mersin.

Çetin, F. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında

Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik Ve Örgüt Kültürünün Rolü.(Doktora Tezi)Ankara Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Çetin, F., Şeşen, H., Ve Basım, N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Çalışan Tükenmişliğine Etkisi: Kamuda Bir Araştırma. 20. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmir, 681-684.

Çınar, E. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye'nin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi) , Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Çıtak, G. (1998). Hemşirelik Yüksekokulu Öğretim Elemanlarının Empatik Beceri Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. ((Yüksek Lisans Tezi)) Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., &Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS Ve LISREL Uygulamaları (1. Baskı). Ankara: Pegema Akademi Yayınevi.

Dean, J. W. (1995). Cynicism In Organizations. École De Paris Du Management. Retrieved December,<http://www.ecole.org>. Erişim Tarihi: 04.10.2017.

Delken, M. (2004). Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers. Master Thesis, University Of Maastricht.

Derin, E. (2014). Psikolojik Sermayenin İş Tutumlarına Etkisi.Uçuş Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dilek, H. (2005). Liderlik Tarzlarının Ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi)Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Dolgun, U. (2012).Tükenmişlik Sendromu.(Editör:Derya Ergun Özler) Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Bursa:Ekin Basım Yayın Dağıtım, 287-312.

Dönmez, B. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye İle İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı Ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örneğinde İncelenmesi. (Doktora Tezi)Mersin Üniversitesi,

Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Eaton, J. A. (2000). A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism. Unpublished Doctoral Dissertation, Graduate Program In Psychology, York University, Toronto.

Edelwich Ve Edelwich, J., Ve Brodsky, A. (1980). Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

Efiliti ,S., Gönen Y. Ö. Ve Öztürk F. Ü.(2008). Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesi'nde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması. 7. Ulusal Büro Yönetimi Ve Sekreterlik Kongresi Bildiri Kitabı, Trabzon, 279-290.

Erbil , S. (2013).Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Erdost, H. E. Karacaoğlu K Ve Reyhanoğlu, M.(2007). Örgütsel Sinizm Kavramı Ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi. 15. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı.25-27 Mayıs, Sakarya, 514-524.

Eren, E. (2012). Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi. (13.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Ergin, C. (1993), “ Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Ergüner Tekinalp, B.Ve Işık Terzi, Ş. (2015). Eğitimde Pozitif Psikoloji Uygulamaları. Ankara: Pegem Yayınları.

Erkuş, A. Ve Tüzün, A. (2013), Psikolojik Sermayelerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü, 1. Örgütsel Davranış Kongresi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 22-24.

Eroğlu, A. (2010). Çok Değişkenli İstatistik Tekniklerinin Varsayımları.

(Editör: Şeref Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Eşki, H. (2009). Sosyal Sermaye Önemi, Üretimi Ve Ölçümü Üzerine Bir Alan Araştırması. (Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Geçer, H. (2009). Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Belirlenmesi, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

Geisler, J. (2012). 10 Tips For Preventing Staff Burnout In Spite Of More Work, Fewer Resources. [www.Poynter.Org/2012/10-Tips-For-Preventing-Staff-Burnout-In-Spite-Of-More-Work-Fewer-Resources/166087/](http://www.Poynter.Org/2012/10-Tips-For-Preventing-Staff-Burnout-In-Spite-Of-More-Work-Fewer-Resources/166087/) E.T.18.04.2017.

Geylan, R.(2013) Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetimi. (1.Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Gök, E.E. (2007). Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu Ve Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi)Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Denizli.

Görmen, M (2012). Örgüt Kültürünün Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama. (Doktora Tezi).Gazi Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü Ankara.

Güler, B. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Örgüt İçi Çatışma Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Uygulaması, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Güven, M. (2006). Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi) Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Güzeller, C. Ve Kalağan, G. (2008). Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Ve Çeşitli Değişkenler Açısından Eğitim Örgütlerinde İncelenmesi. 16. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınevi, 87-94.

Hair Jr, J. F., Andreson, R. E., Tahtam, R. L., &Black, W. C. (1998).

Multivariate Data Analysis, Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Hançerlioğlu, O. (1995). Dört Bin Yıllık Düşünce, Sanat Ve Bilim Tarihinin Klasik Yapıtları Üzerine Eleştirel İnceleme. (6.Basım) İstanbul: Remzi Kitabevi.

Harper, R. (2001), Social Capital: A Review Of The Literature. Social Analysis And Reporting Division,<http://www.ons.gov.uk/ons/search/index.html?pagesiz=50&sortby=none&sortdirection=none&newquery=social+capital+a+review+of+the+literature+2001>. Erişim Tarihi:12.12.2016

Hayes, N. (2011 ). Psikolojiyi Anlamak (Çevirenler: Filiz Şar - Asiye Hekimoğlu) İstanbul: Optimist Yayınları.

Hefferon, K. Ve Boniwell, I (2014). Positive Psychology Theory, Researc And Applications. (Çeviri Editörü:Tayfun Doğan). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Hemşirelik Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (2007). [Ttps://Www.Tbmm.Gov.Tr/Tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/Kanuntbmmc091/Kanuntbmmc091/Kanuntbmmc09105634.Pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/Kanuntbmmc091/Kanuntbmmc091/Kanuntbmmc09105634.Pdf)

Herbert, M. (2011). An Exploration Of The Relationships Between Psychological Capital (Hope,Optimism, Self-Efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout And Employee Engagement (Doctoral Dissertation)Stellenbosch: Stellenbosch University

Izgar, H.(2012).Çalışanlarda Stres Ve Tükenmişlik. (Editör: Hüseyin Izgar). Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi. Konya: Eğitim Yayınevi, 127-140.

İnce, F. (2012). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

İpcioğlu, İ. (2008). Entellektürl Sermaye Yönetimi. (Editör:Adnan Özyılmaz Ve Ferit Ölçer) Güncel Yönetim Ve Organizasyon Yaklaşımları. Ankara: Seçkin Yayınları. 205-230.

İslamoğlu, A.H.(2009). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. (1.Basım) İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.

İşbaşı,J.Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve



Örgütsel Adalete İlişkin Algılamaların Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi) Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

James, M.S.L.,(2005). Antecedents And Consequences Of Cynicism In Organizations: An Examination Of The Potential Positive And Negative Effects On School Systems Electronic Theses, The Florida State University College Of Business.

Kabataş, A. (2010). Örgütsel Sinizm İle Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Ve Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Kalağan, G. (2009). Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki.(Yüksek Lisans Tezi) Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.,

Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Kamer, M.(2001). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri . (Yüksek Lisans Tezi) Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). The Cynical Americans: Living And Working In An Age Of Discontent And Disillusion. San Francisco: Jossey-Bass.

Kaplan, İ. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı Ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama. (Doktora Tezi) Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.

Kaya, D. (2012). Psikolojik Sermaye Ve Mesleki Bağlılık İlişkisine Kariyer Planlamasının Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Önerisi. (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Kaya, Ş. D. Ve Zerenler, M. (2014). Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık Ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış. Ankara: Nobel.

Kaymakçı, K. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışı Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale

Üniversitesi ,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Denizli.

Keser, S. (2013). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Otantik Liderlik Ve Psikolojik Sermaye Özelliklerinin Karşılaştırılması. (Yüksek Lisans Tezi) Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kırıcı, B.(2010). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi) İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Kline, R. B. (2005). Principle And Practice Of Structural Equation Modelling. (Second Edition). New York: The Guilford Press.

Kocabaş, D. (2014). Hemşirelerde Duygusal Emek Ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Isparta İl Merkezindeki Hastanelerde Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Isparta

Köktaş, G. Ve Karacaoğlu, K. (2016). Psikolojik Dayanıklık Ve Psikolojik İyi Olma İlişkisinde İyimserliğin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.(Yüksek Lisans Tezi) Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Kulaklıoğlu, A.S.(2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bilgi Paylaşımı. (Yüksek Lisans Tezi) Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Küçüksille, E (2010). Basit Doğrusal Regresyon. (Editör: Şeref Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. (5. Baskı) Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

MEB (2015). Adalet Psikolojisi. Ankara: Meb Yayınları [Http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller/adalet%20psikolojisi.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller/adalet%20psikolojisi.pdf) Erişim Tarihi: 06.09.2017.

Mercan, M. (2006). Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık Örgütsel Yabancılaşma Ve Örgütsel Vatandaşlık . (Yüksek Lisans Tezi)Afyon Kocatepe Üniversite, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyon.

Meydan, C. H. Ve Şeşen, H. (2011). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları. Ankara:Detay Yayıncılık.

Mısırdalı, F. (2006). Örgüt İçi Bilgi Paylaşımında Sosyal Sermayenin Etkisi:

Kütahya Porelen A.Ş.' De Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi).Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

OECD. (2001) The Well-Being Of Nations: The Role Of Human And Social Capital.<http://www.oecd.org/edu/innovation-education/1870573.pdf>.Erişim Tarihi: 21.06. 2016.

OECD.(2007).Insights:Human Capital <https://www.oecd.org/insights/37966934.Pdf> ET: 21.06.2016.

Oruç, E.(2015), Pozitif Psikolojik Sermayenin Politik Davranışlara Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. (Doktora Tezi) Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.

Özçalık, F. (2017). Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Rolü. (Doktora Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Özgören, Ö. (2014) Sosyal Sermaye, Eğitim Ve Sivil Toplum İlişkisi . (Yüksek Lisans Tezi) Gazi Üniversitesi , Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Özkalp, E. (2013). Örgütsel Davranışa Giriş Ve Yöntem(Editör: Ayşe Çiğdem Kirel Ve Ozan Ağlargöz) Örgütsel Davranış. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.Web-Ofset. 2-27.

Özler, E.,D. (2012). Örgütsel vatandaşlık davranışı. (Editör:Derya Ergun Özler) Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Bursa:Ekin Basım Yayın Dağıtım.101-132.

Öztürk, İ.(2017). İşgörenin Görev Bağımlılığı, Politik Davranışları, Rol Çatışması Ve Belirsizliğinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir İnceleme. (Doktora Tezi)Çağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin.

Özyılmaz, A. (2012). Ümit, İyimserlik, Toparlanma Ve Özyeterlilik, Çalışanın Görev Performansı Ve Bireysel Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ne Kadarını Açıklıyor? 20. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, İzmir, 698-704.

Özyılmaz, A. (2008). Sosyal Sermaye. (Editör:Adnan Özyılmaz Ve Ferit

Ölçer) Güncel Yönetim Ve Organizasyon Yaklaşımları. Ankara: Seçkin Yayınları. 395-428.

Polatcan, M. (2012). Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranışları İle Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki, (Yüksek Lisans Tezi)Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Sabuncuoğlu, Z.,Ve Tüz, M. V. (2008). Örgütsel Psikoloji. Bursa:Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Sarıcı D.(2015). Öğretmenlerin İş Doyumu İle Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerine Yönelik Görüşleri (İzmir-Foça İlçesi Örneği). (Yüksek Lisans Tezi)Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.

Sarıgül, Y.Ç. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi).Türk Hava Kurumu Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş. Ve Özgüven, H. D. (1997). Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor Ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. Kriz Dergisi: 5(2), 71-77.

Schuller, T.(2001) The Complementary Roles Of Human And Social Capital. [Www.Oecd.Org/Innovation/Research/1825424.Pdf](http://www.Oecd.Org/Innovation/Research/1825424.Pdf), Erişim Tarihi:15.12.2016

Schumacker, R.E. &Lomax, R.G. (1996). A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Seligman, M. E. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention, And Positive Therapy. Handbook Of Positive Psychology: 2, 3-12.

Sevinç, E. (2013). Çoklu Regresyon Korelasyon Analizinde Varsayımdan Sapmalar Ve Çimento Sektörü Üzerine Uygulama.[Http://Serpam.Org/Wp-Content/Uploads/Sevinc2013.Pdf](http://Serpam.Org/Wp-Content/Uploads/Sevinc2013.Pdf)

Snyder, C. R. (1999). Coping: The Psychology Of What Works. New York: Oxford University Press.

Snyder, C. R. (Ed.). (2000). Handbook Of Hope: Theory, Measures, And

Applications. USA: Academic Press.

Snyder, C. R.Ve Lopez, S. J. (2002). Oxford Handbook Of Positive Psychology. USA:Oxford University Press.

Sur, Ö. (2010). Örgütsel Sinizm: Eskişehirli Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. (Yüksek Lisans Tezi)Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Sungur, O. (2010). Korelasyon Analizi. (Editör: Şeref Kalaycı) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri.(5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Şahin, D. (2009). Ankara Keçiören Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliğive Tükenmişlik Durumları. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi,Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara

Şehribanoğlu, S. (2005). Yapısal Eşitlik Modelleri Ve Bir Uygulaması, (Yüksek Lisans Tezi). Yüzüncü Yıl Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Van.

Tanrıkulu, Duygu (2009) Yükseköğretimde Erişimin Değerlendirilmesi Ve Türkiye İçin Politika Önerileri, Uzmanlık Tezi, Kalkınma Bakanlığı.

Tarhan, S. (2012). Umudun Özyeterlik, Algılanan Sosyal Destek Ve Kişilik Özelliklerinden Yordanması.(Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Topçu, M. K.Ve Ocak, M. (2012). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye Ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği. 20. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 24-26.

Torun, Y.(2016). Personel Güçlendirme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü: Örgütsel Sinizm Ölçeği Geliştirmeye Yönelik Bir Araştırma.( Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Tösten, R.(2015), Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi, (Doktora Tezi)Gaziantep Üniversitesi , Eğitim Bilimleri

Enstitüsü , Gaziantep.

Turan, Ş.(2011). Küreselleşme Sürecinde Örgütsel Değişimi Etkileyen Bir Unsur Olarak Örgütsel Sinizm Ve Karaman İli Kamu Kurumlarında Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Tümekaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başa Çıkma Davranışları. (Doktora Tezi) Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana.

Türkmen, C. (2010). Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlarına Etkisi: Denizli Sağlık Teşkilatında Görev Yapan Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Tüysüz, N. (2011). Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi Ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması. (Uzmanlık Tezi) TC Kalkınma Bakanlığı.

Ural, A. Ve Kılıç, İ. (2011). Bilimsel Araştırma Süreci Ve SPSS İle Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Uygunçil, S. (2017).Pozitif Psikolojik Sermaye İle Çalışan Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Adana İlinde Bir Uygulama. (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum

Uzun ,T. (2015). Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri İle Öğretmenlerin Genel Ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi .(Yüksek Lisans Tezi)Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Erzurum.

Ünlü, S.(2001). Psikoloji Bilimi.(Editör:Ayhan Hakan) Psikoloji. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını: 1-22.

Ünüvar, T. G. (2006). An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior. (Doktora Tezi)The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University. Ankara.

Vermaak, J. N. (2006). A Reconceptualisation Of The Concept Of Social Capital: A Study Of Resources For Need Satisfaction Amongst Agricultural Producers In Vhembe. Limpopo. (Phd Thesis) <http://etd.unisa.ac.za/etd-db/theses/available/etd-09272006-120832/unrestricted/Thesis.Pdf>. Erişim Tarihi: 21.03.2017

Yazıcıoğlu, Y. Ve Erdoğan S.(2014). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (4. Baskı) Ankara: Detay Yayınları.

Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması. (Doktora Tezi)Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir

Yücel, G. F. (2006). Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı. (Yüksek Lisans Tezi)Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Afyon.

Yücel, M. (2014). Kayıtdışı Ekonomi Bakımından Türk Vergi Sisteminin Analizi. (Doktora Tezi)İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Zangwill, O. L.(1990). Modern Psikolojinin Gelişimi. (Çeviren:Yılmaz Özakpınar ) Konya: Selçuk Üniversitesi.

### **İnternet Kaynakları**

[http://tr.wikipedia.org/wiki/kinizm#bilinen\\_kinik\\_filozoflar](http://tr.wikipedia.org/wiki/kinizm#bilinen_kinik_filozoflar). Erişim tarihi:12.12.2016

<http://www.scio.com.tr/hans-selye.aspx>.Erişim tarihi:07.08.2017

<http://w3.balikesir.edu.tr/~bsentuna/wpcontent/uploads/2013/03/regresyonanalizi>.

Erişim tarihi: 04.10.2017.

[https://tr.wikipedia.org/wiki/durbinwatson\\_istatisti%25c4%259fi+%&cd=2&hl=tr&ct=clnk&gl=tr](https://tr.wikipedia.org/wiki/durbinwatson_istatisti%25c4%259fi+%&cd=2&hl=tr&ct=clnk&gl=tr). Erişim tarihi:12.12.2016.

<http://tdkterim.gov.tr/bts/> Erişim tarihi:22.12.2016

## Ekler 1: Anket Formları

### Değerli Katılımcılar

Bu anket Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı bünyesinde Prof. Dr Rıfat İRAZ danışmanlığında yürütülen *“Pozitif Psikolojik Sermayenin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”* başlıklı doktora tez çalışması kapsamında yapılmakta olan araştırmaya veri desteği sağlamak amacı ile hazırlanmıştır. Vereceğiniz doğru ve samimi cevaplar araştırmanın başarısını olumlu yönde etkileyecektir.

Anket sorularına vereceğiniz cevaplar bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Bu nedenle anketi doldururken isminizi ve biriminizi belirtmenize gerek yoktur. Lütfen sizin için en uygun olan cevapları vermeye çalışınız. Vereceğiniz cevaplar kesinlikle araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır. Yardım ve katkılarınız için şimdiden çok teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar dileriz.

Pınar ERDOĞAN



|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 1.Görev Ünvanı<br>a)Doktor<br>b)Hemşire<br>c)Ebe<br>d)Sağlık memuru*<br>e)Diğer**                                       | 2. Cinsiyetiniz nedir?<br>a) Erkek<br>b) Kadın  | 3. Medeni durumunuz<br>a) Bekâr<br>b) Evli             | 4. Eğitim Durumunuz<br>a) Lise<br>b) Ön Lisans ( meslek yüksek okulu)<br>c) Lisans ( 4 yıllık fakülte)<br>d) Yüksek Lisans/Doktora |
| 5. İş tecrübesiniz<br>a) 1 yıldan az<br>b) 1-5 yıl<br>c) 6-10 yıl<br>d) 11-15 yıl<br>e) 16-20 yıl<br>f) 20 yıldan fazla | 6. Yaşınız<br>a) 20'nin altında<br>b) 20-24<br>c) 25-29<br>d) 30-34<br>e) 35-39<br>f) 40 ve üzeri | 7.Çalıştığınız birim<br>a)Tıbbi birim<br>b)İdari birim | 8. kurumda çalışma yılınız<br>a) 1 yıldan az<br>b) 1-5 yıl<br>c) 6-10 yıl<br>d) 11-15 yıl<br>e) 16-20 yıl<br>f) 20 yıldan fazla    |

\*sağlık memuru( ilk ve acil yardım teknisyeni,toplum sağlığı teknisyeni,tıbbi sekreter,röntgen teknisyeni, ortopedi teknisyeni,odometri teknisyeni,laboratuar teknisyeni,anestezi teknisyeni)

\*\*diğer (tıbbi teknoloji, sosyal çalışmacı,sağlık teknisyeni,sağlık teknikeri,psikolog,eczacı, fizyoterapist, diyetisyen, biyolog)

| <b>ÖRGÜTSEL SİNİZM ANKETİ</b><br>Lütfen size en uygun gelen seçeneği çarpı işareti (X) ile belirtiniz ve tüm maddeleri yanıtlayınız. | Kesinlikle katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle katılıyorum |
|--|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| Örgütsel sinizm;bireyin kurumuna karşı olumsuz tutum ve davranışlarıdır.   |                         |              |            |             |                        |
| 1. Çalıştığım kurumun, söylediğinin başka, yaptığının başka olduğuna inanıyorum  |                         |              |            |             |                        |
| 2. Çalıştığım kurumun politikaları, amaçları ve uygulamalarında çok az ortak nokta vardır  |                         |              |            |             |                        |
| 3. Çalıştığım kurum, bir şeyi yapmayı planladığını söylüyorsa bunun gerçekleşeceği konusunda kuşku duyarım                           |                         |              |            |             |                        |
| 4 Kurum, çalışanlardan bir şey yapmasını ister ancak başka bir davranış ödüllendirilir.  |                         |              |            |             |                        |
| 5. Kurumumun yapacağını söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında çok az benzerlik görüyorum                                   |                         |              |            |             |                        |
| 6 . Çalıştığım kurumu düşündüğümde bir endişe hissederim.  |                         |              |            |             |                        |
| 7 . Çalıştığım kurumu düşündüğümde gerilim yaşarım.  |                         |              |            |             |                        |
| 8 . Çalıştığım kurumu düşündüğümde sinirlenirim.   |                         |              |            |             |                        |
| 9 .Çalıştığım kurumu düşündüğümde hiddetlenirim  |                         |              |            |             |                        |
| 10. Kurum dışındaki arkadaşlarıma, kurumda olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum.   |                         |              |            |             |                        |
| 11. Çalıştığım kurumda, işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında diğer çalışanlarla konuşurum.   |                         |              |            |             |                        |
| 12. Diğer çalışanlarla, çalıştığım kurumun uygulamalarını ve politikalarını eleştiririm.   |                         |              |            |             |                        |
| 13. Kurum gündeme geldiğinde, diğer çalışanlarla anlamlı bakışmalar yaşanır  |                         |              |            |             |                        |

| <b>Psikolojik Sermaye Ölçeği</b> |  | <b>Hiçbir Zaman</b> | <b>Çok Seyrek</b> | <b>Ara Sıra</b> | <b>Sık Sık</b> | <b>Her Zaman</b> |
|----------------------------------|--|---------------------|-------------------|-----------------|----------------|------------------|
|                                  | <b>Açıklama:</b> Lütfen aşağıda belirtilen ifadelerin size ne ölçüde uygun olduğunu belirtiniz.                          |                     |                   |                 |                |                  |
| 1                                | Uzun dönemli bir soruna çözüm bulabilmek için analiz yaparken kendime güvenirim  |                     |                   |                 |                |                  |
| 2                                | Üst yönetimle veya amirlerimle yaptığım toplantılarda işimle (uzmanlık alanımla) ilgili konularda kendime güvenirim.     |                     |                   |                 |                |                  |
| 3                                | Çalıştığım kurumun stratejisi ve amaçları hakkındaki fikir tartışmalarına katkı sağlarken kendime güvenirim.             |                     |                   |                 |                |                  |
| 4                                | Çalışma alanımla ilgili hedef ve amaçların belirlenmesine yardım ederken kendime güvenirim                               |                     |                   |                 |                |                  |
| 5                                | Kurum dışında temas kurduğum insanlarla (müşteriler, tedarikçiler gibi) çeşitli sorunları tartışırken kendime güvenirim. |                     |                   |                 |                |                  |
| 6                                | Çalışma arkadaşlarıma bilgi aktarırken kendime güvenirim.  |                     |                   |                 |                |                  |
| 7                                | Kendimi işler arasında sıkışmış bir halde bulursam, bu karışıklıktan kurtulmanın pek çok yolu olduğunu bilirim.          |                     |                   |                 |                |                  |
| 8                                | İşimle ilgili amaçlarımı şu anda enerjik olarak takip edebiliyorum   |                     |                   |                 |                |                  |
| 9                                | Bir problemin pek çok çözüm yolu olduğunu düşünürüm.   |                     |                   |                 |                |                  |
| 10                               | Şu anda kendimi işimle ilgili oldukça başarılı görüyorum   |                     |                   |                 |                |                  |
| 11                               | Şu anda yaptığım işle ilgili amaçlarıma ulaşabilmenin pek çok yolunu bulabilirim.  |                     |                   |                 |                |                  |
| 12                               | İşimle ilgili koymuş olduğum amaçlarımı şu ana kadar gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.                                     |                     |                   |                 |                |                  |
| 13                               | İşimle ilgili bir engelle karşılaştığımda, bundan kurtulmak konusunda sorunlar yaşarım.                                  |                     |                   |                 |                |                  |
| 14                               | İşimle ilgili ortaya çıkan güçlüklerle genellikle öyle ya da böyle başa çıkabilirim                                      |                     |                   |                 |                |                  |
| 15                               | Mecbur kalırsam işimde "kendi başıma" da çalışabilirim.  |                     |                   |                 |                |                  |
| 16                               | İş yerinde bana sıkıntı veren şeylerden uzak durmaya çalışırım   |                     |                   |                 |                |                  |
| 17                               | Daha önceden edindiğim tecrübeler sayesinde iş yerimdeki zorlukların üstesinden gelebilirim.                             |                     |                   |                 |                |                  |
| 18                               | İşimde pek çok şeyin üstesinden sırasıyla gelebileceğimi hissediyorum  |                     |                   |                 |                |                  |
| 19                               | İşimle ilgili konular bana belirsiz ve karmaşık geldiğinde, genellikle en iyisini yapacağımı ümit ederim                 |                     |                   |                 |                |                  |
| 20                               | İşimle ilgili bazı şeylerin ters gitme ihtimali varsa ters gideceğimi düşünürüm.   |                     |                   |                 |                |                  |
| 21                               | İşimle ilgili bardağın hep dolu tarafını görmeye çalışırım.  |                     |                   |                 |                |                  |
| 22                               | İşim söz konusu olduğunda gelecekte yaşayacaklarım konusunda iyimserim   |                     |                   |                 |                |                  |
| 23                               | İşimle ilgili hiçbir şeyin istediğim şekilde gitmediğini düşünürüm.  |                     |                   |                 |                |                  |
| 24                               | İşime her zaman "her zorluğun sonunda bir hayır vardır" diye yaklaşırım  |                     |                   |                 |                |                  |

| ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ANKETİ  | Kesinlikle katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle katılıyorum |
|--|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| 1) İş yükü ağır olan iş arkadaşlarıma işlerinde yardımcı olurum  |                         |              |            |             |                        |
| 2 Herhangi bir sebeple işinin başında bulunamayan arkadaşlarımla yerini alarak onlara yardımcı olurum.                           |                         |              |            |             |                        |
| 3. İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanımı ayırırım  |                         |              |            |             |                        |
| 4. Aramıza yeni katılan arkadaşlara işlerine uyum sağlamaları için yardımcı olurum.  |                         |              |            |             |                        |
| 5 İşimle ilgili herhangi bir karar alırken, bu karardan etkileneceğini düşündüğüm kişilerin fikirlerini alırım, onlara danışırım |                         |              |            |             |                        |
| 6 İş arkadaşlarımla haklarını çiğnemem   |                         |              |            |             |                        |
| 7. Birlikte görev yaptığım diğer kişiler için problem yaratmamaya gayret ederim  |                         |              |            |             |                        |
| 8 . İşimle ilgili önemli kararları üstümle birlikte alırım.  |                         |              |            |             |                        |
| 9. İş yerimdeki önemsiz sorunlar için şikâyet ederek vaktimi boşa harcarım   |                         |              |            |             |                        |
| 10 . 'Pireyi deve' yaparım.  |                         |              |            |             |                        |
| 11. Sürekli işimden ayrılmak istediğimden bahsederim   |                         |              |            |             |                        |
| 12. Her zaman işteki durumumun olumlu yönlerinden çok olumsuz yönlerini vurgulamayı tercih ederim                                |                         |              |            |             |                        |
| 13 . Her zaman dakik biriyimdir.   |                         |              |            |             |                        |
| 14. Çay, kahve ve yemek aralarından sonra işimin başına tam vaktinde dönerim   |                         |              |            |             |                        |
| 15. İşime belirlenmiş mola saatleri dışında ara vermem   |                         |              |            |             |                        |
| 16. Kimsenin görmediği bir ortamda bile, çalıştığım kurumun kurallarına, düzenlemelerine ve prosedürlerine uyarım.               |                         |              |            |             |                        |
| 17. Kurumdaki değişimleri yakından izler ve diğerleri tarafından kabul edilmesinde aktif rol oynarım.                            |                         |              |            |             |                        |
| 18. Kurumun imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım  |                         |              |            |             |                        |
| 19. Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer alırım ve tartışmalara aktif olarak katılırım.                                    |                         |              |            |             |                        |
| 20. Kurumdaki gelişmelere rahatlıkla ayak uydururum.   |                         |              |            |             |                        |

**MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ**

|    | Açıklama:Her bir ifadenin örneklediği durumu ne sıklıkla yaşadığınızı uygun aralığı yanına yazarak belirtiniz.  | Hiçbir zaman | Nadiren | Bazen | Çoğu Zaman | Her zaman |
|----|---|--------------|---------|-------|------------|-----------|
| 1  | İşimden soğuduğumu hissediyorum.  |              |         |       |            |           |
| 2  | İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.  |              |         |       |            |           |
| 3  | Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.   |              |         |       |            |           |
| 4  | İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.   |              |         |       |            |           |
| 5  | İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.               |              |         |       |            |           |
| 6  | Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.   |              |         |       |            |           |
| 7  | İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.                              |              |         |       |            |           |
| 8  | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.  |              |         |       |            |           |
| 9  | Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.                                     |              |         |       |            |           |
| 10 | Bu işte çalışmaya başladığımdan beri belli insanlara karşı sertleştim.  |              |         |       |            |           |
| 11 | Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.   |              |         |       |            |           |
| 12 | Çok şeyler yapabilecek güçteyim.  |              |         |       |            |           |
| 13 | İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.   |              |         |       |            |           |
| 14 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.  |              |         |       |            |           |
| 15 | İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.   |              |         |       |            |           |
| 16 | Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.   |              |         |       |            |           |
| 17 | İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.  |              |         |       |            |           |
| 18 | İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.   |              |         |       |            |           |
| 19 | Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.   |              |         |       |            |           |
| 20 | Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.  |              |         |       |            |           |
| 21 | İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.   |              |         |       |            |           |
| 22 | İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. |              |         |       |            |           |

## Ek 2. Araştırma İzni



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu  
Karaman İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

KARAMAN İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL  
SEKRETERLİĞİ - KARAMAN İLİ KEBİGS İDARI VE MALİ  
HİZMETLER BAŞKANLIĞI  
25.08.2017 09:33 - 50658796 - 774.99 - E.4431  
00C91845889

Sayı : 50658796-774.99  
Konu : Araştırma İzni

Sayın Pınar ERDOĞAN  
(Karaman İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği TİG Birimi)

Karaman Devlet Hastanesi ve Ermenek Devlet Hastanesi'nde gerçekleştirmeyi planladığımız "Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sınızm ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi" konulu doktora tezi kapsamındaki anket çalışmanıza Genel Sekreterliğimizin izni dışında ilan edilmemesi kaydıyla gerekli izin verilmiş olup söz konusu çalışmanız sonucunda çalışmanın bir örneğinin tarafımıza verilmesi hususunda; Gereğini rica ederim.

e-İmzalıdır.  
Hüseyin TÜREL  
Genel Sekreter a.  
İdari ve Mali Hizmetler Başkan V.

**EKLER:**Komisyon Kararı (1 Sayfa)

KARAMAN KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİ EĞİTİM  
ve AR-GE BİRİMİ  
Faks No:03382144625

e-Posta:figen.duman@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Tel: 03382265534 Faks:  
03382144625

Bilgi için: Figen DUMAN

Unvan: Birim Sorumlusu

Telefon No: 03382265500

Fvrağın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 0e11e2e3-e2de-460d-897e-1a25866a7e83 kodu ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



**T.C.**  
**SELÇUK ÜNİVERSİTESİ**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü**



**ÖZGEÇMİŞ**

|               |               |
|---------------|---------------|
| AdıSoyadı:    | PINAR ERDOĞAN |
| DoğumYeri:    | İstanbul      |
| DoğumTarihi:  | 21.10.1977    |
| MedeniDurumu: | Evli          |

|                | ÖğrenimDurumu  |
|----------------|--|
| Derece         | Okulun Adı   |
| İlköğretim:    | Taşkale Kasabası İlkokulu  |
| Ortaöğretim:   | Taşkale Kasabası Ortaokulu   |
| Lise:          | Balıkesir Sağlık Meslek Lisesi                                     |
| Lisans.        | Selçuk Üniversitesi İİBF.İktisat Bölümü                            |
| Lisans.        | İstanbul Üniversitesi Sağlık Yönetimi                              |
| Yüksek Lisans. | Selçuk Üniversitesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği                 |
| Becerileri:    | Müzik, Bilgisayar Programları                                      |
| İlgi Alanları  | Spor, Müzik, Bilgisayar, Örgüt Psikolojisi                         |
| İş Deneyimi    | 1998-2017 Karaman Devlet Hastanesi Çeşitli Tıbbi ve İdari Birimler |
| Tel            | 05337244117  |
| Adres          | Mümine Hatun Mah. 1392.Sokak no:109 Karaman                        |