

## Pozitif Psikolojik Sermayenin Bir Belirleyicisi Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü

**Yasin CÖMERT**

Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yalova.  
Email: yasincomert78@gmail.com

**Senay YÜRÜR**

Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yalova.  
Email:senyurur@gmail.com

**ÖZET:** Pozitif psikolojik sermaye kavramı için Türk alan yazını incelendiğinde, çalışmaların çoğunlukla pozitif psikolojik sermayenin etkileri üzerine olduğu görülmüştür. Bu araştırmada ise pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak algılanan örgütsel desteğin rolü araştırılmıştır. Bu iki değişken arasındaki ilişkinin dayandırıldığı temel kuram kaynakların korunması kuramıdır. Bu doğrultuda, Kocaeli ilinde çalışmakta olan 131 acil servis çalışanı ile yapılan anket çalışmasıyla veriler elde edilerek analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, acil servis çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayenin bileşenlerinden iyimserlik, umut ve özyeterlilik ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayenin diğer bir boyutu olan dayanıklılık ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Pozitif psikolojik sermaye, Umut, Özyeterlilik, Dayanıklılık, İyimserlik, Algılanan örgütsel destek

**JEL Kodu:** M12; M16

---

### The Role of Perceived Organizational Support as a Determinant of Positive Psychological Capital

**ABSTRACT:** When the Turkish literature is examined for the term positive psychological capital, it is seen that the studies are mostly based on the effects of positive psychological capital. And in this research, the role of perceived organizational support as a determinant of positive psychological capital has been searched. The basic theory on which these two variables are based is the theory of the conservation of resources. Accordingly, a survey has been conducted with 131 emergency service workers in Kocaeli and the data obtained have been analyzed. According to the results of the research, it is seen that organizational support that the emergency service workers perceived is significantly related to optimism, expectance and self-efficacy which are the components of positive psychological capital. On the other hand, it has been found out that organizational support perceived has no significant relation with endurance which is another extent of positive psychological capital.

**Keywords:** Positive psychological capital, Expectance, Self-efficacy, Endurance, Optimism, Perceived organizational support.

**JEL Code:** M12; M16

---

### 1. Giriş

Son yıllarda örgütler için rekabetçilik avantajına önemli bir katkı sağlayan insan sermayesi ve sosyal sermayenin yanına üzerinde önemle durulmaya başlayan pozitif psikolojik sermaye de eklenmiştir. Ben kimim, sorusu örgütler için, “ne biliyorum” ve “kimi biliyorum” soruları kadar önemli olmuştur. Çalışanların zayıf yönleriyle ilgilenmek yerine onların güçlü ve pozitif yönleriyle ilgilenerek bu özelliklerini geliştirmeyi esas alan, pozitif psikolojik sermaye, geliştirilebilir ve yönetilebilir bir kavramdır (Luthans and Youssef, 2004). Özellikle son yıllarda uluslararası düzeyde yapılan çok sayıda araştırmada ortaya konan performans, örgütsel değişim, vatandaşlık davranışı, bağlılık, iş tatmini ve çalışanın iyiliği gibi örgütsel ve bireysel düzeydeki olumlu etkileri (Larson ve

Luthans, 2006; Luthans Avolio, Avey, ve Norman, 2007; Avey, Wernsing ve Luthans, 2008; Avey, Luthans, Smith ve Palmer, 2009; Avey, Luthans ve Youssef, 2010; Luthans vd., 2010; Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011) kavramın ilgi çekmesinin bir nedeni olmuştur denilebilir. Türkiye'deki yazın incelendiğinde ise görece olarak çok daha yakın zamanda konunun ele alınarak çeşitli örgütsel ve bireysel değişkenlerle ilişkisinin araştırıldığı görülebilir (Akçay, 2011; Çetin ve Basım, 2011; Çetin ve Basım, 2012; Akdoğan ve Polatçı, 2013; Çoban, 2013; Erkuş ve Fındıklı, 2013).

Çalışanların, örgütleri tarafından ihtiyaçlarının gözetildiği, mutluluklarının önemsendiği ve katkılarına değer verildiğine ilişkin genel inanışları olarak tanımlanan örgütsel desteğin (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002) stresi, tükenmişliği, işgören devir hızını ve çalışan sessizliğini azalttığı, iş performansını ve iş tatminini arttırdığı ifade edilmektedir (Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001; Allen, Shore ve Griffeth, 2003; Asad ve Khan, 2003; Abualrub, 2004; Turunç ve Çelik, 2010; Nayır, 2011; Demir, 2012; Özdevicioğlu, 2013; Lin, 2013; Karacaoğlan ve Arslan, 2013; Yürür, Sayılar, Yeloğlu ve Sözen, 2016). Çalışanların bireysel ya da örgütsel olarak olumlu tutum ve davranışlarını artıran buna karşılık çalışanlar açısından negatif durumları önleyen örgütsel desteğin psikolojik sermayelerini nasıl etkileyeceği bu araştırmanın temel sorusunu oluşturmaktadır.

Yabancı ve ulusal yazın incelendiğinde bu soruya ışık tutacak araştırmaların azlığı dikkat çekmiştir. Özellikle pozitif psikolojik sermaye üzerine yapılan araştırmaların çoğunluğunda, pozitif psikolojik sermayenin sonuçlarının/çıktılarının incelendiği görülmektedir (örn., Akçay, 2011; Akdoğan ve Polatçı, 2013; Şeşen ve Basım, 2013; Çoban, 2013). Oysa ki pozitif psikolojik sermaye konusunun anlaşılması ve açıklanabilmesi için bu durumu etkileyen faktörlerin de araştırılması gereği açıktır. Luthans vd. (2006) yaptıkları deneysel araştırmada pozitif psikolojik sermayenin geliştirilebilir olduğunu ortaya koymuşlardır. Buna göre mikro düzeyde bir takım uygulamalarla bireylerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinde önemli bir gelişme gösterdikleri ifade edilmektedir. Ancak yazarlar bunun bir öncül çalışma olduğunu belirterek bu araştırmanın farklı örneklem, örgütsel ortam ve kültürel bağlamda tekrarlanması gereğine işaret etmektedirler (Luthans vd., 2006). Bu noktadan hareketle pozitif psikolojik sermayenin geliştirilebilir bir olgu olup olmadığının anlaşılabilmesi ve örgütsel desteğin bu değişimde bir rolünün olup olmayacağını araştırılması bu araştırmanın temel motivasyonunu oluşturmaktadır. Konu, örgütsel destek kuramı ve kaynak temelli stres/tükenmişlik kuramları kapsamında ele alınacak olduğundan, elde edilecek sonuçların ilgili kuram ve yaklaşımlara katkı sağlaması beklenmektedir. Bunun yanı sıra bu çalışma ile pozitif psikolojik sermaye ve örgütsel destek yazınlarına da katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

## **2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye**

Kavramın ortaya çıkışına ilişkin tarihsel sürece bakıldığında ilk olarak Abraham Maslow ve Carl Rogers gibi humanist psikologlar tarafından ele alınan 'pozitif psikoloji' kavramıyla karşılaşılmaktadır. Daha sonraları pozitif psikolojinin önde gelen isimlerinden biri olan Seligman (2002) psikoloji biliminin sadece patoloji, bireyin zayıflıkları, psikolojik rahatsızlıklar ve sorunların tedavi edilmesine yönelik bir bilim olmadığını, bireyin güçlü yönleri, erdem, umut, iyimserlik gibi yapıcı konuları da içerdiğini ifade etmektedir. Buna göre pozitif psikoloji birey düzeyinde mesleki beceri ve sevme kapasitesi, cesaret, kişiler arası beceri, estetik duyarlılık, azim, affedici olma, özgünlük, geleceğe yönelik düşünce, maneviyat, yüksek yetenek ve bilgelik gibi pozitif bireysel niteliklerle ilgilidir ve psikoloji bilimi uzun zamandır ihmal ettiği bu pozitif konulara eğilmelidir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000; Seligman vd., 2005).

Psikoloji biliminde ortaya çıkan bu pozitif yönelim, sonrasında iş yaşamı açısından da birbiriyle ilişkili bazı akım ve alanların doğmasına yol açmıştır (Luthans ve Youssef, 2007). Bu akımlardan ilki pozitif örgütsel davranış (Luthans, 2002a; 2002b), diğeri ise pozitif örgütsel bilimdir (Cameron, Dutton ve Quinn, 2003). Kapsamları ve analiz düzeyleri açısından birbirleri arasındaki farklılıklar hala tartışılıyor olmakla birlikte (Wright, 2007; Luthans ve Avolio, 2009) her iki akım da örgütsel araştırmalarda daha fazla pozitif süreç ve davranışların vurgulanması gereğine işaret ederek proaktif ve pozitif bir yaklaşım izlemektedirler (Wright, 2007).

Daha yakın zamanda ise Luthans ve arkadaşları pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranışı temel alarak, performans için geliştirilebilir ve yönetilebilir bir çekirdek yapı olarak psikolojik sermaye (ya da pozitif psikolojik sermaye) kavramını ortaya atmışlardır (Luthans, Luthans, ve Luthans, 2004; Luthans ve Youssef, 2004; Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Pozitif psikolojik sermaye bugüne kadarki sermaye tanımlarından farklıdır. Finansal ya da maddi varlıklara işaret eden geleneksel sermaye, firmanın neye sahip olduğu sorusuna yanıt vermektedir. İnsan sermayesi ise sahip olunan eğitim, bilgi, deneyim, fikir ve beceri düzeyi ile ilgilidir ve ‘ne biliyoruz’ sorusuna yanıt verir. Bir diğer sermaye türü olarak tanımlanan sosyal sermaye ise örgütün ‘kimi tanıyorsun’ sorusuna verdiği yanıtla ilgilidir ve çevresel ilişkilerine, içinde bulunduğu ağlara işaret eder. Artık bunların ötesine geçilmesi gerektiği ve örgütsel başarı için pozitif psikolojik sermayenin de önemli olduğu vurgulanmaktadır (Luthans, Luthans, ve Luthans, 2004).

Pozitif psikolojik sermaye için oldukça geniş kapsamlı bir tanım yine Luthans ve diğerlerine aittir: “bireyin (1) zorlu görevler üstlenmek ve başarmak için kendine güvenmesi (özyeterlilik); (2) şimdi ve gelecekte başarılı olacağına dair olumlu beklentisi (iyimserlik); (3) hedeflere ulaşmak için azimli olması ve gerektiğinde başarılı olmak için denediği yolların yönünü değiştirmesi (umut) ve (4) sorunlar ve sıkıntılar karşısında ayakta kalabilmesi (dayanıklılık) ile karakterize edilecek pozitif psikolojik gelişim halidir” (Luthans vd., 2007). Bu tanım aynı zamanda pozitif psikolojik sermayenin çok boyutlu bileşik yapısını da ortaya koymakta ve aynı zamanda kavramın bileşenlerini de içermektedir.

### **2.2. Pozitif Psikolojik Sermaye Bileşenleri**

Pozitif psikolojik sermaye, diğer sermaye türlerinde olduğu gibi bazı temel bileşenlerden oluşmaktadır. Bunlar özyeterlilik, iyimserlik, umut, ve dayanıklılık olarak belirtilmektedir (Luthans vd., 2004).

#### **2.2.1. Özyeterlilik**

Büyük ölçüde Bandura’nın (1997) sosyal bilişsel kuramının temel yapısı olan özyeterlilik, belirli bir bağlamda belirli bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirmek için gerekli olan bilişsel kaynakları, motivasyonu ve hareket tarzlarını harekete geçirebileceğine dair bir bireyin kendine olan inancı (veya güveni) olarak tanımlanmaktadır (Stajkovic ve Luthans, 2003).

Özyeterliliği yüksek bireyler kendi yeteneklerine güvenirlir. Bu özellikleri de zorlu görevlere talip olmaları sonucunu doğurur. Hedeflerine ulaşmak için gereken zamanı ve enerjiyi harcarlar ve bazı engeller ve cesaret kırıcı durumlarla karşılaştıklarında azimle yollarına devam ederler (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Stajkovic ve Luthans (2003) özyeterlilik inancının, hem bireysel düzeyde hem de grup düzeyindeki performansın ve motivasyonun önemli bir belirleyicisi olduğunu belirtmektedir. Buna göre kendi yeteneklerine güvenen bireylerin motivasyonları ve iş performansları daha yüksek olmaktadır.

#### **2.2.2. Umut**

Özyeterlilik kadar geniş bir araştırma ve zengin bir kuramsal zemine sahip olmasa da umut, pozitif psikolojik sermayenin önemli bir bileşenidir. Pozitif psikoloji akımının bilinen isimlerinden C. Rick Snyder günlük konuşma dilinde sıklıkla kullanılan umudu şöyle tanımlamaktadır: “hedefe ulaşmak için bireyin eylemi başlatma ve sürdürme kapasitesine ve de hedefe giden yolda alternatif rotalar çizebileceğine ilişkin inancından oluşan bilişsel bir durumdur” (Snyder vd., 1996). Luthans, Youssef ve Avolio (2007) Snyder vd.’nin bu tanımından yola çıkarak psikolojik sermayenin bir boyutu olarak umudu; (1) hedefe yönelmiş enerji ve (2) amaca ulaşmak için planlama başarısına ilişkin inanca dayalı motivasyon olarak tanımlamaktadır. Dolayısıyla umut ancak iki önemli durumda gelişebilecektir. Bunlardan ilki bireyin hedefleri gerçekleştirme yolundaki kararlılığını artırmaktır ve bu irade gücü olarak adlandırılabilir. Diğeri ise hedefi doğrultusunda karşılaştığı engelleri proaktif bir şekilde aşmasını sağlayacak alternatif yollar oluşturmasıdır ve bu da yol gücü olarak adlandırılmaktadır (Luthans vd., 2004; Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Bu nedenle de umudu yönetmenin en etkili yollarından biri etkin hedef belirlemedir. Spesifik, ölçülebilir ve zorlu buna karşılık gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler bireyde başarıma hissi yaratacaktır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).

#### **2.2.3. İyimserlik**

İyimserlik pozitif psikoloji akımında Seligman tarafından araştırılmış ve açıklanmıştır. İyimser bir bakış açısı, olumlu olayları bireyin kendisine, olumsuzlukları ise dışsal nedenlere atfetme eğilimidir (Seligman, 1998). Yani iyimser bir birey, olumlu sonuçları kendisine ait kalıcı özelliklere

bağlarken, olumsuz, istenmeyen sonuçların kendisi dışındaki, geçici ve özel bazı durumlardan kaynaklandığını düşünme eğilimindedir. Bu durum kişilerin kendi yaşamlarındaki avantajlı durumlar için kendilerine pay çıkarmalarına sebep olarak, bireyin özsaygısını ve moralini yükseltir. İyimserlik bireyleri depresyon, suçluluk ve umutsuzluktan koruyarak, hayatlarını istenmeyen durumlardan uzak tutmalarına izin verir (Luthans and Youssef, 2004).

Bir başka tanıma göre iyimserlik bireyin hayatta başına iyi şeylerin geleceğine dair genel inancı, bir pozitif psikolojik sermaye bileşeni olarak ise bugün ve gelecekte başarılı olacağına ilişkin bireyin olumlu beklentisidir (Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006).

#### **2.2.4. Dayanıklılık**

Dayanıklılık bireylerin olumsuz durumlardan hızlı ve etkili bir şekilde çıkmasına olanak sağlayan, önemli bir olumsuzluk ya da riskli ortamlara adapte olabilmeye yeteneği ile ilgilidir (Luthans vd., 2010). Kişilerin çatışma, belirsizlik, başarısızlık ve hatta pozitif bir değişim, ilerleme ve artan sorumluluk gibi olumlu olarak değerlendirilebilecek zorlukların üstesinden gelebilecek pozitif psikolojik kapasitesidir (Luthans, 2002a).

Dayanıklı bireyler gerçeği olduğu gibi kabul etme eğilimi yüksek, hayatın anlamlı olduğuna ilişkin derin bir inanç sahibi ve doğaçlama yeteneğine sahip bireylerdir. Bu dayanıklı bireyler için hayatın daha şanslı ve riskten uzak olduğu anlamına gelmemektedir. Aksine, olumsuzluklar ve risklere rağmen sınırlı kaynakları etkin bir şekilde yönetebildikleri anlamına gelmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Örgüt bilimciler tarafından yapılan araştırmalarda dayanıklı insanların, aksilik ve zorluklar yoluyla gelişebileceği ifade edilmektedir. Hatta dayanıklı insanlar, asıllarına geri dönmekle kalmazlar, aynı zamanda daha yüksek performans sergileyerek süreç içinde kendi hayatlarında anlam ve değer bulurlar (Luthans and Youssef, 2004).

#### **2.3. Algılanan Örgütsel Destek**

En yaygın tanımıyla örgütsel destek ‘çalışanların, örgüte olan katkılarına değer verildiği ve mutluluklarının önemsendiğine ilişkin genel inanıştır’ (Eisenberger, vd., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bu tanımdaki ‘genel inanış’ vurgusuyla tutarlı olarak algılanan örgütsel desteğin yüksek içsel tutarlılığa sahip tek boyutlu bir yapı olduğu ifade edilmektedir (Eisenberger vd., 1986). Eisenberger vd.’e (1986) göre çalışanlar örgütün katkılarına verdiği değere ilişkin ifadelerle, kendilerine iyi muamele edilip edilmediğine ilişkin ifadelerle birbiriyle tutarlı yanıtlar verdiklerini ifade etmektedir. Buna göre çalışanlar örgütsel destek algısı içinde düşünülebilecek olan, örgütün çalışanlara muamelesi ve katkılarına değer verilip verilmediğine ilişkin yaklaşımını ayırt etmemekte ve tek bir yapı olarak değerlendirmektedirler. Bu nedenle de ilgili yazında örgütsel destek algısı pek çok farklı değişken ile ilişkisinin analiz edildiği araştırmada tek boyutlu olarak ele alınıp incelenmektedir (örn.; Moorman, Blakely ve Niehoff, 1998; Rhoades, Eisenberger ve Armeli, 2001; Allen, Shore ve Griffeth, 2003).

#### **2.4. Algılanan Örgütsel Destek İle Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi**

Algılanan örgütsel desteğin bireylerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerini artırabileceğine ilişkin varsayımın dayanağı olarak ele alınabilecek kuramlardan ilki Eisenberger, vd.’nin (1986) örgütsel destek kuramıdır. Sosyal Mübadele Kuramının (Blau, 1964) çalışanlar ve örgütleri arasında sosyal kazanımlarla ilgili bir karşılıklılık olduğuna ilişkin vurgusuna dayalı olarak geliştirilen **Örgütsel destek kuramı** örgütsel destek algısının nasıl oluştuğunu ve sonuçlarının altında yatan psikolojik süreçleri açıklamaktadır. Kurama göre ilk olarak algılanan destek çalışanlarda örgütün başarısı ve amaçlarına ulaşması için yardımcı olma sorumluluğu yaratacaktır. İkinci olarak çalışanlar açısından önemsenme, onaylanma ve saygı görme anlamına gelen örgütsel destek, bireyin örgüt üyeliğini ve sosyal kimliğindeki rol tanımını güçlendiren sosyo-duygusal ihtiyaçlarını tatmin etmektedir. Üçüncü olarak da, algılanan örgütsel destek örgütün yüksek performansı takdir edeceği ve ödüllendireceğine ilişkin çalışan inancını güçlendirecektir. Bunun sonucu olarak da çalışanın duygusal bağlılığı artarken yüksek performans ya da personel devir hızının azalması nedeniyle örgütsel açıdan da istenen sonuçlar yaratacaktır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Kuram, algılanan örgütsel desteğin bu istenen sonuçlara yol açmasının altında yatan psikolojik süreçlerin, bireyde önemsenme, onaylanma ve saygı görme duygusu yaratması olduğunu vurgulamaktadır. Bu duyguların da yukarıda açıklanan psikolojik sermaye boyutlarının gelişimine önemli katkılar sağlayacak psikolojik süreçler olduğu açıktır. Örneğin bireyde bir şeyleri değiştirebilme gücü ve kendine güven hissi yaratarak öz yeterlilik düzeyinin artması olasıdır.

Kuramda aynı zamanda yüksek düzeyde örgütsel destek algısının bireyde, yüksek performansın ödüllendirileceğine dair bir inanç geliştirmesine neden olduğu vurgulanmaktadır (Eisenberger, vd., 1986). Bireyin ortaya koyacağı performansın ödüllendirileceğine ilişkin inancı bireyde iyimserlik ve umut özelliklerinin gelişmesine neden olabilecektir. Örgütsel destek işini etkin bir şekilde yerine getirebilmek ve stresli durumlarla başedebilmek için örgütünden yardım alabileceği konusunda çalışan için bir güvencedir aynı zamanda (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütünün desteğini hisseden bir çalışan kendisine verilen zorlu bir görev ya da içinden çıkılması zor durumlarda örgütünden destek alacağına güven duyacaktır. Bunun da çalışanın hem bu tür durumlara karşı algısının daha iyimser olmasını sağlayacağı hem de özyeterlilik duygusunu da güçlendireceği düşünülebilir.

Esasen stres ve tükenmişliği açıklamaya çalışan kaynak odaklı kuram ve yaklaşımlar da bu araştırmanın temelini oluşturabilir. Bunlardan ilki Hobfoll'un (1989) kaynakların korunması kuramı (conservation of resources theory), diğeri ise talep-kaynak modelidir (job demands- resources model) (Demerouti, Bakker, Nacreiner ve Schaufeli, 2001; Bakker ve Demerouti, 2007).

**Kaynakların Korunması Kuramı'na** (Hobfoll, 1989) göre bireyler kendileri için değerli olan kaynakları elde etmek, korumak ve artırmak için çaba harcamaktadırlar. Çünkü bu kaynaklar bizzat kendileri birey için değerli olduğu gibi aynı zamanda bireye yeni kaynaklar elde etme olanağı sağladığı için önemlidir. Örneğin statü ya da ekonomik koşullar hem bireyin kimliğinin bir simgesi olduğu için sembolik bir değere sahiptir hem de bireye daha iyi bir yaşam sürme olanağı yaratmaktadır. Dolayısıyla birey kaynaklarını artırdıkça yeni kaynaklar elde etme olasılığı da artmaktadır. Bu durumda bireyin sahip olduğu kaynakların miktarı, onu kaynak kaybı tehdidine karşı daha dayanıklı ya da tersine daha zayıf yapacaktır. Bu noktadan hareketle kuramda, daha fazla kişisel ya da sosyal kaynağa sahip bireylerin çevresel kaynak kaybı tehdidiyle daha kolay başa çıkabileceği savunulmaktadır (Hobfoll, 1989; 2001). Yapılan araştırmalarda da daha fazla kaynağa sahip olduğu için kaynaklarında tükenme tehdidi algılamayan çalışanların daha az duygusal tükenme yaşadıkları (Ito ve Brotheridge, 2003; Cole, Bernerth, Walter ve Holt, 2010), buna karşılık tersi durumun daha fazla duygusal tükenmeye yol açtığı görülmüştür (Neveu, 2007).

Kurama göre bireyler için değerli olan kaynaklar, maddi kaynaklar, koşullar, kişisel özellikler ve enerji olmak üzere dört grupta toplanmaktadır. Bireyin strese karşı dayanıklılığını artırmada kritik rol oynadığı ifade edilen evli olmak ya da kıdemli olmak gibi kaynaklar koşullar şeklinde adlandırılarak sınıflandırılmaktadır (Hobfoll, 1989; Hobfoll ve Lilly, 1993; Hobfoll, 2001). Bu araştırmanın temel konusu olan algılanan örgütsel destek de koşullar sınıflamasındaki kaynaklarından biri olarak düşünülebilir. Çünkü özellikle iş yaşamındaki rekabet ya da zorlu bir hedefi kaynak kaybı için tehdit olarak tanımlarsak, örgütün kendisini destekleyeceğine ilişkin inanç bu kaynak kaybı tehdidine karşı bireyin kendini daha güçlü hissetmesine yol açacaktır. Bu noktadan hareketle de örgütsel desteğin özellikle psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutunu daha fazla etkilemesi beklenilebilir.

Kaynakların Korunması Kuramından farklı olarak, sadece işe ilişkin koşulları kaynak olarak ele alan **Talep-Kaynak Modelinde** ise, sosyal destek, otonomi, amirle iyi ilişkiler gibi kaynakların artmasının tükenmişliği önlediği vurgulanmaktadır (Demerouti vd., 2001; Bakker, Demerouti, Boer ve Schaufeli, 2003; Bakker ve Demerouti, 2007). Model daha önce Karasek (1979) tarafından ortaya atılan ve işe bağlı gerginliğin, işe ilişkin talep ve çalışana tanınan karar verme serbestliğinin ortak etkisiyle ortaya çıktığını vurgulayan Talep-Kontrol Modelini geliştirmektedir. Talep-kontrol modeli (Karasek, 1979) bireyin karar verme serbestliğini kaynak olarak ele alırken, talep-kaynak modeli bu kaynakları çeşitlendirmektedir (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004). Buna göre (a) hedefe ulaşmaya yardımcı olan; (b) işe ilişkin talepleri ve bununla ilişkili fiziksel ve ruhsal zararları azaltan ve (c) kişisel gelişimi artıran fiziksel, ruhsal, sosyal ve örgütsel iş koşulları kaynak olarak tanımlanmaktadır (Demerouti vd., 2001; Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2003; Schaufeli, Bakker ve Van Rhenen, 2009).

Çalışanın karar süreçlerine katılabilmesi, işinde otonom olması ya da görev çeşitliliği gibi örgütsel değişkenleri 'örgütsel kaynak', aileden ya da çalışma arkadaşlarından alınan desteği de sosyal desteği de 'sosyal kaynak' olarak tanımlayan talep-kaynak modeline göre bunlardan yoksun olmak bireyde stres yaratmaktadır. Bu kaynaklardan yoksunluk bireyin aşırı iş yükü gibi taleplerin üstesinden gelememesine neden olacak bu da uzun vadede tükenmişliğe yol açacaktır (Demerouti vd., 2001).

Bununla birlikte bu kaynaklara sahip olmak çalışanın öğrenme ve gelişmesini sağlayarak veya hedeflere ulaşmasında yardımcı olarak içsel ve dışsal olarak motive olmasına neden olacaktır. Ayrıca bu kaynakların bol olduğu çalışma koşullarına sahip bir örgütte çalışanlar sahip oldukları yetenek ve

çabayı örgüte adanmak konusunda daha istekli olacaklar. Bunun sonucunda da muhtemelen hedeflerine ulaşabilecekler ve başarılı olacaklardır (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker ve Demerouti, 2007; Schaufeli vd., 2009). Algılanan örgütsel destek, bireyin işe ilişkin zorlukların üstesinden gelmesi için örgütsel bir kaynak olarak değerlendirildiğinde, bu kaynağın artmasının bireyin başarıma hissini ve motivasyonunu dolayısıyla da pozitif psikolojik sermayesini artırması beklenebilir.

Konuyla ilgili yapılan görgül araştırmalar incelendiğinde genellikle sonuçların yukarıda açıklanan kuram ve modelleri desteklediği görülmektedir. Her ne kadar farklı dinamiklere sahip olsalar da, örgütsel desteğin bireyin stres ve tükenmişlik düzeyi üzerindeki azaltıcı etkisi, psikolojik sermayenin ele alındığı bu araştırmanın da hipotezlerini destekleyici bulgular olarak kabul edilebilecektir. Bu nedenle araştırma sonuçları arasında algılanan desteğin bireyin strese ve tükenmişliğe dayanıklılığını artırdığını doğrulayan çalışmalara da yer verilmiştir.

George vd., (1993), AIDS hastalarıyla çalışmakta olan 256 hemşireyle yapmış oldukları araştırmada, algılanan örgütsel desteğin, stresli durumlarda hemşirelere maddi ve manevi destek sağladığını ve böylece psikolojik gerginliğin azaldığını belirtmişlerdir. Bu sebeple algılanan örgütsel destek, hemşirelerin AIDS'li hastalarla bağ kurma seviyesini arttırmış ve işteki negatif durumu azaltmıştır. Asad ve Khan (2003), Pakistan'da özel bir bankada çalışan personelle yaptıkları araştırmada algılanan örgütsel desteğin, iş stresi ve tükenmişlikle negatif (ters) yönde bir bağ olduğu sonucuna ulaşmıştır. Abualrub (2004), 263' ü Amerikalı, 40' ı Amerikalı olmayan toplam 303 hemşireyle yapmış olduğu araştırmada sosyal desteğin iş stresini düşürdüğü sonucuna ulaşmıştır. Lin (2013), araştırmasında, algılanan örgütsel desteğin tükenmişliğe negatif olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Ülkemizde yapılan çalışmalara bakıldığında ise konunun örgütsel destek, sosyal destek ya da yönetici desteği olarak ele alınmış olmasıyla birlikte genel olarak uluslararası yazınla tutarlı sonuçların elde edildiği görülmektedir (örn. Karacaoğlan, vd., 2013; Emhan, vd., 2014). Ekinci ve Ekici (2003), Sivas' ta bulunan sanayi işletmelerindeki toplam 124 yöneticiyle yapmış oldukları çalışmada, yöneticileri tarafından yapılan sosyal destek sayesinde, çalışanlar streslerini daha kolay çözebilmiş ve bu sayede çalışanların özgüvenleri artarak etkinlikleri gelişmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda, yöneticilerin öğrenim düzeyleri ve yönetici pozisyonları arttıkça, sosyal desteğin, çalışanlardaki stresin çözümünde etkili olacağına daha fazla inanıldığı ortaya çıkmıştır. Yürür ve Sarıkaya (2011), sosyal çalışmacılar hakkında yürüttükleri çalışmada, yöneticilerinden algıladıkları sosyal destek sayesinde, sosyal çalışmacıların duygusal tükenme düzeylerinde azalma olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada ilgi çeken sonuç; çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal desteğin, sosyal çalışmacıların duygusal tükenme düzeylerini etkilemediğidir. Araştırmacılar bu duruma, sosyal çalışmacıların işe ilişkin faktörler ile çalışma arkadaşlarından çok yöneticilerini ilişkilendirmiş olabilecekleri yorumunu yapmışlardır. Bu araştırmada sosyal destek yerine örgütsel desteğin ele alınmış olması, bahsi geçen araştırmada elde edilen sonuçların farklı bir örnekleme yeniden test edilmesi olanağı tanyacaktır.

Daha spesifik olarak algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyle ya da alt boyutlarıyla ilişkisi ile ilgili olarak uluslararası yazın incelendiğinde ise şu sonuçların elde edildiği görülmektedir. Lin (2013), Taiwan'da uluslararası turistik bir oteldeki çalışanlar ile yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden iyimserlik ve dayanıklılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır. Hui, Cao, Lou ve He (2014), Çin'de yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin 4 bileşenini de (özyeterlilik, dayanıklılık, umut, iyimserlik) olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Sihag, Priyanga ve Lovy (2015), Hindistan'da bilişim şirket çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel desteğin özyeterlilik, dayanıklılık ve umut bileşenlerini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Sidra, Imran ve Adnan (2016), Pakistan da kamu ve özel olmak üzere toplam 325 banka çalışanıyla yapmış olduğu araştırmada algılanan örgütsel destekle, pozitif psikolojik sermaye arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur.

Konuyla ilişkili ulusal yazın incelendiğinde Özer ve Urtekin (2013), Özel bir hastanenin 319 çalışanıyla yapmış oldukları araştırmada, destekleyici örgüt ikliminin, psikolojik sermaye ile iş doyumu ilişkisini (kısmi biçimde) düzenlediği sonucuna ulaşmıştır. Sonuca göre, hastane çalışanlarının destekleyici örgüt iklimi seviyeleri arttıkça, pozitif psikolojik sermayenin, iş doyumunu geliştirici etkisinin de arttığı ifade edilmektedir. Aynı şekilde Uslu (2014), Türkiye, Avrupa ve Kuzey Amerika'daki farklı kültürlerde yaşayan çalışanlar üzerindeki araştırmalarında, algılanan örgütsel

desteğin pozitif psikolojik sermayeyi olumlu yönde artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca çıkan sonuca göre, algılanan örgüt destek en yoğun şekilde Amerika'da, sonrasında Avrupa'da, en az Türkiye'de hissedilmektedir. Algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermayeyi olumlu yönde etkilediği özellikle algılanan örgütsel desteğin yoğun olduğu Kuzey Amerika ve Avrupa'daki çalışanlarda pozitif psikolojik sermayelerinin daha yüksek çıktığı, Türkiye'deki çalışanların algılanan örgütsel desteklerinin pozitif psikolojik sermayelerini olumlu yönde etkilediği fakat Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerine göre daha az olduğu görülmüştür.

Erdem (2014), Elazığ, Malatya, Bingöl, Tunceli illerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarıyla gerçekleştirdiği doktora tezinde, çalışanların algıladıkları örgütsel destekleri ile psikolojik sermayeleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Bitmiş (2015), Ankara'daki vakıf üniversiteleri hastanelerinde görev yapan 161 hemşireyle yaptığı araştırmasında, hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları desteğin, onların pozitif psikolojik sermayelerinden özyeterlilik, iyimserlik ve umutlarını olumlu yönde ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Bitmiş (2015), hemşirelerin örgütlerinden algıladıkları destek sayesinde, yaşadıkları olumlu olaylara karşı muhtemelen daha içsel ve kalıcı atfetmeler yapabileceklerini, üstlendikleri amaçlara ulaşma konusunda daha motive olarak daha yüksek bir enerji ile amaçlarına ulaşma doğrultusunda alternatif yollar bulacaklarını, ayrıca üstlendikleri görevleri başarı ile tamamlayabilme konusunda muhtemelen kendilerine daha çok güven duyarak özyeterlilik algılarının yükseleceğini belirtmiştir.

İki değişken arasında pozitif ilişki veya etki bulan araştırma sonuçlarının aksine Erkoç (2015), İstanbul ilindeki 5 farklı bankanın 180 çalışanıyla yapmış olduğu çalışmada, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında özyeterlilik değişkeninin düzenleyici rolünün olmadığını tespit etmiştir. Benzer şekilde Türkmen (2009), İstanbul'da bulunan deniz taşımacılık şirketi, çalışan ve yöneticilerinden alınan veriler ile oluşturduğu yüksek lisans tezinde, algılanan örgütsel destek ile özyeterlilik inancı arasındaki ilişkinin, beklenilenin aksine istatistiki olarak anlamlı olmadığını tespit etmiştir. Her ne kadar bu iki sonuç daha önce sözü edilen sonuçlardan farklılaşsa da önemli bir çoğunluk iki değişken arasında pozitif ilişkiye dikkat çekmektedir.

Buraya kadar yapılan kuramsal açıklamalar ve daha önce yürütülmüş ulusal ve uluslararası çalışmalarda elde edilen sonuçlar ışığında araştırmanın temel hipotezleri aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

### **Hipotezler:**

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

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

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

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

## **3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE ANALİZ SÜRECİ**

### **3.1. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Süreci**

Bu araştırmanın evrenini, Kocaeli sağlık müdürlüğü, il ambulans başhekimliğine bağlı Kocaeli merkez ve ilçelerinde görev yapan toplam 300, acil servis çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, evreni temsil edecek şekilde kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 131 acil servis çalışanı oluşturmaktadır.

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

### **3.2. Veri Toplama Araçları**

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

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

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

### **3.3. Ölçeklerin Faktör Analizi**

Araştırmada keşfedici (açıklayıcı) faktör analizini yapabilmek için SPSS 20 istatistik programı kullanılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğunu ve değişkenler arasındaki ilişkilerin önemini anlamak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır.

**Tablo 1: Pozitif psikolojik sermaye ölçeği kmo and bartlett's testi**

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

**Tablo 2: Algılanan örgütsel destek ölçeği kmo and bartlett's testi**

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

Tablo 1 ve tablo 2’ de görüldüğü gibi pozitif psikolojik sermaye ölçeği ile algılanan örgütsel destek ölçeğinin KMO değerleri 0,81 ve 0,83 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerin örneklem büyüklüğünün faktör analizi için “iyi” (Çokluk vd., 2012: 190) olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca barlett küresellik testi sonucunda her iki ölçek için anlamlı çıkmıştır (p<0.05)

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

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



**Tablo 3. Pozitif psikolojik sermaye ölçeği faktör yapısı ve maddelere göre yükleri**

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

**Tablo 4. Algılanan örgütsel destek ölçeği faktör yapısı ve varyansı**

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	FAKTÖR 1
1. Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılara değer verir.	,85
3. Çalıştığım kurum güçlü bir şekilde benim amaçlarımı ve değerlerimi göz önünde bulundurur.	,77
4. Çalıştığım kurum gerçekten benim iyiliğimi düşünür.	,76
5. Çalıştığım kurum Kabiliyetim dahilinde benim işimi yapmama yardım etmek için kendisini genişletmeye isteklidir.	,72

6. Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalanı için beni istihdam ederek kazanacağı çok az şeyi olacağını hissetmektedir	,70
7. İstifa etmeye karar verirsem, çalıştığım kurum beni kalmam için ikna etmeye çalışır.	,55
8. Çalıştığım kurum benim işte başardığım işlerle iftihar eder.	,51
10. Çalıştığım kurum işimi mümkün olduğunca ilgi çekici hale getirmeye çalışmaktadır.	,38

Tablo 4 'de algılanan örgütsel destek ölçeğine ait faktör yapısı ve yükleri verilmiştir. Toplam varyans değeri 45,65' tir. Tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30 ve daha fazlası yeterli görülebilir. Algılanan örgütsel destek ölçeği 8 madde ve 1 faktörle açıklanmıştır. 2. ve 9. maddeler 1 faktör meydana getirmiş olup, bir faktörü en az 3 madde oluşturabileceği için (Çokluk vd., 2012) sırasıyla ölçekten çıkartılmışlardır.

### 3.4. Betimsel İstatistikler ve Korelasyon Analizi

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

**Tablo 5. Betimsel istatistik değerleri**

	N	Ort	SS	Özyeterlilik	İyimserlik.	Umut.	Dayanıklılık	Algılanan örgütsel destek
Özyeterlilik	131	4.16	.628	(0,89)	.067	.519**	.496**	.215*
İyimserlik	131	3.52	.824		(0,65)	.106	.091	.571**
Umut	131	3.99	.576			(0,71)	.379**	.286**
Dayanıklılık	131	4.03	.699				(0,75)	.130
Algılanan örgütsel destek	131	3.48	.649					(0,82)

\* Ölçeklerin güvenilirlik değerleri parantez içinde verilmiştir.

\*\* \* p< 0.05 düzeyinde anlamlı

\*\*p< 0.01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 5 'deki araştırma değerlerine bakıldığında algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermaye bileşenlerinden özyeterlilik arasındaki korelasyon katsayısının **.215\*** olduğu görülmüş olup pozitif yönlü zayıf bir ilişkinin olduğu, algılanan örgütsel destek ile iyimserlik arasındaki korelasyon katsayısının **.571\*\*** olduğu ve pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu, algılanan örgütsel destek ile umut arasındaki korelasyon katsayısının **.286\*\*** olduğu pozitif yönde zayıf bir ilişkinin olduğu, son olarak algılanan örgütsel destek ile dayanıklılık arasındaki korelasyon katsayısının **.130** çıktığı pozitif yönde çok zayıf bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

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

### 3.5. Hipotezlerin Test Edilmesine Yönelik Yapılan Regresyon Analizleri

Regresyon analizi korelasyon analizinden farklı olarak bağımlı değişkenin diğer bağımsız değişken tarafından nasıl açıklandığını belirlemeye ve açıklamaya çalışır.

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

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından özyeterlilik ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi aşağıda tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6'ya bakıldığında algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından özyeterlilikle arasında % 21,5 düzeyinde bir ilişki olduğu ayrıca R<sup>2</sup> değerine göre değişimini % 4. 6' sını açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=6,229; p<0,05). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın özyeterliliği

0,20 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin özyeterliliği pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 1. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

**Tablo 6. Algılanan örgütsel destek ve özyeterlilik arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek ANOVA<sup>a</sup>

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek b. Bağımlı değişken, Özyeterlilik  
**Coefficients<sup>a</sup>**

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

b. Bağımlı değişken, Özyeterlilik

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

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından iyimserlik ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 7' de gösterilmiştir.

**Tablo 7. Algılanan örgütsel destek ve iyimserlik arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek ANOVA<sup>a</sup>

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek b. Bağımlı değişken, İyimserlik  
**Coefficients<sup>a</sup>**

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

b. Bağımlı değişken, İyimserlik

Tablo 7'deki yer alan R<sup>2</sup> değerine bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından iyimserlikteki değişimin %32,1'ini açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=62,563; p<0,01). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın iyimserliği ,725 artırdığını söylemek mümkündür. Buna göre algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artış, iyimserlik düzeyini % 72,5 arttırmaktadır. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin iyimserliği pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 2. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

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

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından umut ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 8’ de gösterilmiştir.

**Tablo 8. Algılanan örgütsel destek ve umut arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek  
ANOVA<sup>a</sup>

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek    b. Bağımlı değişken, Umut  
Coefficients<sup>a</sup>

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

b. Bağımlı değişken, Umut

Tablo 8’deki R<sup>2</sup> değerine bakıldığında, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından umut değişiminin % 8,2’ sinin algılanan örgütsel destek ile açıklanabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F=11,477; p<0,01). Tablo’nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın umut’ u 0,25 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin umut’u pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 3. hipotezin kabul edildiğini söylemek mümkündür.

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

Algılanan örgütsel destek ile pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından dayanıklılık ile olan ilişkisini açıklamak için yapılan basit regresyon analizi tablo 9’ da gösterilmiştir.

**Tablo 9. Algılanan örgütsel destek ve dayanıklılık arasında kurulan regresyon analizi sonuçları**

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek  
ANOVA<sup>a</sup>

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

a. Bağımsız değişken, Örgütsel destek    b. Bağımlı değişken, Dayanıklılık  
Coefficients<sup>a</sup>

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

b. Bağımlı değişken, Dayanıklılık

Tablo 9'daki  $R^2$  değerine bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından dayanıklılık değişimini yaklaşık % 1'ini açıklayabildiği görülmektedir. Anova testi sonuçlarına göre F değeri ve buna karşılık gelen anlamlılık seviyesine baktığımızda modelin genel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $F=2,227$ ;  $p>0,05$ ). Tablo'nun son bölümündeki regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artışın dayanıklılığı 0,14 artırdığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin dayanıklılığı pozitif yönde arttırdığına dair kurulan 4. hipotez red edilmiştir.

#### 4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Mevcut çalışmada, pozitif psikolojik sermayenin bir belirleyicisi olarak algılanan örgütsel desteğin rolünü ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu amaçla, Kocaeli ilinde çalışmakta olan 131, acil servis çalışanı ile araştırma yapılmıştır. 7 gün 24 saat vatandaşların hizmetinde olan ve en kısa sürede vakaya ulaşarak hayat kurtarmak için büyük özveri ile çalışan 112 acil servisi, paramedic, acil tıp teknisyeni ve şoför'den oluşan ilk ve acil yardım yapmak için eğitim almış profesyonel bir ekiptir. Uzun süreli tedavi ve gözlem yapmaz, hastanın hayati fonksiyonlarıyla ilgilenir. Kalp krizi, trafik kazaları, hipertansiyon ve hiperglisemi (şeker hastalığı) gibi kişinin hayatını etkileyebilecek olaylarda mümkün olduğunca hızlı ve doğru müdahale yapar (ATTyiz, biz; 2016). Yaptıkları işle en zorlu mesleklerden biri olan ve hayat kurtarmak için stresli ortamlarda çalışıp zamanla yarışmaları gereken 112 acil servis çalışanları için hem pozitif psikolojik sermaye hem de örgütsel destek konusu birer stres/tükenmişlik için kaynak olarak oldukça önemlidir. Bu nedenle hem araştırmanın örneklemini olarak, sağlık sisteminin en önemli unsurlarından biri olan, 112 acil servis çalışan grubunun alınmasına karar verilmiş, hem de bu iki önemli değişken arasındaki sebep-sonuç ilişkisi ortaya çıkarılarak bu örneklem grubu için sürecin anlaşılması amaçlanmıştır.

Çalışanların zayıf yönleri ile ilgilenmek yerine onların güçlü ve pozitif yönlerine odaklanarak bu özelliklerini geliştirmeyi esas alan pozitif psikoloji akımına dayalı olarak gelişen psikolojik sermaye boyutlarının, ilgili yazında ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkili bir şekilde yönetilebilir kavramlar olarak incelendikleri görülmüştür (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans, Avey ve Patera, 2008). Eğer öyle ise bir örgütün çalışanlarının örgüte yaptıkları katkıların bilincinde olması ve çalışanlarının refahına önem vermesi şeklinde tanımlanan örgütsel desteğin (Eisenberger vd., 2002) çalışanların psikolojik sermayelerini artırabileceği düşünülmüştür. Çünkü örgütsel destek sayesinde çalışanların ait olma, saygı görme ve onaylanma ihtiyaçlarının karşılandığı ifade edilmektedir (Eisenberger vd., 2002). Gerek örgütsel destek kuramı (Eisenberger, vd. 1986) gerekse kaynak temelli stres/tükenmişlik kuramları olan kaynakların korunması kuramı (Hobfoll, 1989) ve talep-kaynak modeli (Demerouti vd., 2001) bu sebep sonuç ilişkisi için temel oluşturmuştur. Bu amaçla yapılan çalışmada genel olarak, acil servis çalışanlarının örgütsel destek algılarının, pozitif psikolojik sermayelerini olumlu etkilediği görülmüştür.

Araştırmada elde edilen sonuçlardan ilki, algılanan örgütsel desteğin pozitif psikolojik sermaye boyutlarından *özyeterlilik* üzerindeki etkisinin pozitif yönde anlamlı olduğudur. Bu da acil servis çalışanlarına yapılacak örgütsel desteğin, *özyeterlilik*lerini arttıracığı anlamı taşımaktadır. Bu sonuç ABD, Çin, Hindistan, Türkiye gibi farklı ülkelerde yürütülmüş araştırma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Erdwins, Buffardi, Casper ve Alison, 2001; Hui vd., 2014; Sihag vd., 2015; Bitmiş, 2015). Bu bulgunun anlamı örgütün desteğini algılayan acil servis çalışanlarının işlerinde kendilerini daha etkin hissederek yetkinliklerine olan güvenleri artmaktadır.

Araştırmanın bir diğer bulgusu ise 112 çalışanlarının örgütsel destek algılarıyla bağımlı değişkenin diğer bir alt boyutu olan *iyimserlik* ile olan ilişkisinin pozitif yönde anlamlı olmasıdır. Bu durum *özyeterlilik*le ilgili sonuçta olduğu gibi hem ulusal hem de uluslararası yazında yer alan bazı çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Lin, 2013; Bitmiş, 2015). Eisenberger vd. (2001) algılanan örgütsel desteğin, çalışanların pozitif modlarını etkilediğini ifade etmektedir. Algılanan desteğin, iyimserlikle ilişkili olarak düşünülebilecek pozitif mod kavramı üzerindeki bu etkisi de bu araştırmanın bulgusunu destekler niteliktedir.

Algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından *umut* ile ilişkisine dair sonuçlara bakıldığında, ikisi arasındaki ilişkinin yine anlamlı pozitif olduğu görülmüştür. Yani örgütsel destek çalışanların umut düzeyini artırmaktadır. Bu sonuç diğer araştırma sonuçlarını desteklemektedir (Sihag vd., 2015; Hui vd., 2014; Bitmiş, 2015).

Pozitif psikolojik sermayenin özyeterlilik, iyimserlik ve umut bileşenlerine ilişkin elde edilen sonuçlar örgütsel destek kuramının, örgütsel desteğin bireyler üzerindeki etkisini açıklamaya çalıştığı süreci doğrulamaktadır. Yani örgütsel desteğin çalışanlar için önemsenme, onaylanma ve saygı görme anlamına gelerek onlarda bazı sosyal ve psikolojik ihtiyaçları tatmin ettiği ve bu nedenle olumlu tutum ve davranışlara yol açtığına ilişkin varsayımı (Rhoades ve Eisenberger, 2002) doğrulanmaktadır. Kuramda belirtilen psikolojik tatmin etkisi, bu araştırmada örgütsel desteğin özyeterlilik, iyimserlik ve umut duygusunu artırması sonucuyla onaylanmaktadır.

Son olarak araştırmanın beklenmeyen sonucu, algılanan örgütsel desteğin, pozitif psikolojik sermayenin boyutlarından *dayanıklılık* üzerindeki etkisi ile ilgilidir. Bu araştırmada, acil servis çalışanları tarafından algılanan örgütsel destek, dayanıklılıklarını etkilememektedir. Diğer araştırmalarda algılanan örgütsel destek ile dayanıklılık arasında bizimkinin aksine, anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür ( Lin, 2013; Hui vd., 2014; Sihag vd., 2015). Bitmiş ise araştırmasında özyeterlilik, iyimserlik ve umut' u pozitif psikolojik kapasiteler olarak ele alarak, algılanan örgütsel destekle ilişkilerini araştırmış, pozitif psikolojinin başka bir boyutu olan dayanıklılığı ele almamıştır. Herhangi bir terslik, belirsizlik, başarısızlık hatta olumlu fakat artan sorumluluk gibi görünüşte bunaltıcı değişimlerin üstesinden gelebilme durumu olan dayanıklılığın (Luthans, 2004), algılanan örgütsel destekle ilişkisinin anlamlı olmaması dayanıklılık özelliğinin karakteristiği ile ilgili olabilir. Her ne kadar geleneksel olarak bireyin doğuştan getirdiği ve değişmeyen bir özelliği olarak görülmesine rağmen son yıllarda geliştirilebilir olduğu kanıtlanan dayanıklılık özelliği (Luthans, Vogelgesang ve Lester, 2006) diğer psikolojik sermaye bileşenlerinden farklı bir dinamiğe sahip olabilir. Durumsal koşullardan etkilenme olasılığı daha az olabilir ya da daha uzun zamanda değişen bir özellik olabilir. Bu sonuç için yapılabilecek bir başka açıklama ise araştırmanın örnekleme ile ilgili olabilir. 112 acil servis çalışanlarının, meslek hayatlarının zorluğu, karşılaştıkları tehlikeler ve sıkıntılar bu sonucun bir diğer nedeni olarak görülebilir. Görevleri esnasında zaman zaman hasta yakınlarının fiziksel ve sözel şiddetine, psikolojik sorunlu veya madde bağımlısı hastaların tacizine maruz kalmaları, hareketli bir motorize araçta görev yapıyor olmanın getirdiği trafik kazası riski, kan yoluyla bulaşma ihtimali olan enfeksiyon riski, ağır acil müdahalelerin getirebileceği psikolojik travmalar, 112 çalışanlarının mesleklerini oldukça zorlu, stresli ve tehlikeli yapmaktadır. Bu yüzden bu çalışanlar için örgütlerinden algıladıkları destek, dayanıklılık düzeylerinin artması için yeterli olmayabilecektir.

Sonuç olarak elde edilen sonuçlar algılanan örgütsel desteğin, çalışanların özyeterlilik, umut ve iyimserlik özelliklerini artırdığı yönündedir. Bu sonuçlar, yukarıda ifade edilen kuram ve yaklaşımların bu örneklem ve bağlamda desteklendiğini göstermektedir. Ancak özellikle öngörülenin aksine örgütsel desteğin dayanıklılık üzerinde etkisinin anlamsız olması nedeniyle bu ilişkinin bundan sonra konuyla ilgili yapılacak görgül araştırmalarda yeniden test edilmesi önerilebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Abualrup, R.F. (2004) "Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses", *Journal Of Nursing Schourship*, 36(1), 73-78.
- Akçay, V. H. (2011) "Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 73-98.
- Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013) Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 273-293.
- Allen, D. G., Shore, L. M., ve Griffeth, R. W. (2003) The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management*, 29(1), 99-118.
- Asad, N. ve Saiqa K. (2003) "Relationship Between Job-Stress and Burnout: Organizational Support and Creativity and Predictor Variables", *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18(3-4), 2003, 139-149.
- ATTyiz, biz. (2016) "112 Acil Servisin Görevleri Nelerdir", <http://www.attyiz.biz.tr/haber/1684/112-acil-servis-in-gorevleri-nelerdir.html>.

- 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., 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.
- 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., 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.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., E de B., ve Schaufeli, W. B. (2003) "Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency", *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., ve Schaufeli, W.B. (2003) "Dual Processes at Work in a Call Centre: An Application of The Job Demands – Resources Model" *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., ve Verbeke, W. (2004) "Using The Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance" *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Bakker, A. B., ve Demerouti, E. (2007) "The Job Demands-Resources Model: State of The Art" *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bandura, A. (1997) *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bitmiş, M. G. (2015) "Algılanan Örgütsel Desteğin Pozitif Psikolojik Kapasiteler Üzerindeki Etkisi", *Hemşireler Üzerine Bir Uygulama" İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 236-247.
- Blau, P. M. (1964) *Exchange and Power in Social Life*, New York, John Wiley&Sons.
- Cameron, K. S., Dutton, J., ve Quinn, R. (2003) *Positive organizational scholarship*. San Francisco: Berrett- Koehler.
- Cole, M. S., Bernerth, J. B., Walter, F., ve Holt, D. T. (2010) "Organizational Justice and Individuals' Withdrawal: Unlocking the Influence of Emotional Exhaustion", *Journal of Management Studies*, 47 (3), 367-390.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2011) "Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü", *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012) "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2012) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss ve Lisrel Uygulamaları*, Pegem Akademi, Ankara.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., ve Schaufeli, W. B. (2001) "The Job Demands-Resources Model of Burnout" *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demir, M. (2012) "Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(1), 47-64.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., ve Sowa, D. (1986) "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., ve Rhoades, L. (2001) Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42-51.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003) "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 109-120.
- Emhan, A., Mengenci, C., Taşdöven, H., ve Gareyev, V. (2014) "Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak İş Memnuniyeti, Yönetici Desteği Ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(27), 75-96.
- Erdem, H. (2014) *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Erdwins, C. J., Buffardi, L. C., Casper, W. J., ve O'Brien, A. S. (2001) The Relationship of Women's Role Strain to Social Support, Role Satisfaction, and Self-Efficacy. *Family relations*, 50(3), 230-238.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2012) “Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi* ( C.XIV, S II, 2012 ).
- Erkoç, İ. Ç. (2015) *Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Özyeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, T.C Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erkuş, 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.
- George, J.M., Reed, T.F., Ballard, K.A., Colin, J., ve Fielding, J. (1993) “Contact with AIDS Patients as a Source of Work-Related Distress: Effects of Organizational and Social Support”, *Academy of Management Journal*, 36, 157–171.
- Güler, B. K. (2009) “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Yönetimi”, Editörler: Keser, A., Yılmaz, G., ve Yürür, S. *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Hobfoll, S. E. (1989) “Conservation on Resources A New Attempt At Conceptualizing Stress”, *American Psychological Associational*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001) “The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Recess: Advancing Conservation of Resources Theory” *Applied Psychology: An International Review*, 50(3). 337-421.
- Hobfoll, S. E. ve Lilly, R. S. (1993) “Resource Conservation as a Strategy for Community Psychology”, *Journal of Community Psychology*, 21, 128-148.
- Hui, Q., Cao, X., Lou, L., ve He, H. (2014) “Empirical Research on the Influence of Organizational Support on Psychological Capital”, *American Journal of Industrial and Business Management*, 4, 182-189.
- Ito, J. K. ve Brotheridge, C. M. (2003) “Resources, Coping Strategies, and Emotional Exhaustion: A Conservation of Resources Perspective”, *Journal of Vocational Behavior*, 63, 490–509.
- Karacaoğlu, K. ve Arslan, F. (2013) “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 457-476.
- Karasek, R.A. (1979) “Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign” *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kaya, D. ve Zerenler, M. (2014) *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık Ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış*, Yayın No:899, Yönetim, Siyaset, Uluslararası İlişkiler:10 ISBN:978-605-133-800-2, 1. Basım, Nisan 2014.
- Keleş, H. N. (2011) “Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri”, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kutanis, R. Ö., ve Oruç, E. (2014) “Pozitif Örgütsel Davranış Ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Larson, M., ve Luthans, F. (2006) Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership & organizational studies*, 13(1), 45-62.
- Lin, T. L. (2013) “The Relationships among Perceived Organization Support, Psychological Capital and Employees’ Job Burnout in International Tourist Hotels”, *Life Science Journal*, 10(3), 2104- 2112.
- Luthans, F. (2002a) “The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior”, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Luthans, F. (2002b) “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths”, *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004) “Human, Social and now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage”, *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.



- Luthans, F., Luthans, K. W., ve Luthans, B. C. (2004) "Positive psychological capital: Beyond human and social capital", *Positive psychological capital: Beyond the human and social Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- 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, 387-393.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., ve Lester, P. B. (2006) Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2007) Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- 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 Avolio, B. J. (2007) Psychological capital: Investing and developing positive organizational behavior. In D. Nelson & C. L. Cooper (eds.), *Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work*: 9-24. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Luthans, F., Avey, J. B., ve Patera, J.L. (2008) "Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital", *Academy of Management Learning & Education*, 7(2), 209-221.
- Luthans, F. ve Avolio, B. J. (2009). Inquiry unplugged: building on Hackman's potential perils of POB. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 323-328.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., ve Peterson, S. J. (2010) The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human resource development quarterly*, 21(1), 41-67.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., ve Niehoff, B. P. (1998) "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?", *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Nayır, F. (2011) *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Neveu, J. (2007) "Jailed Resources: Conservation of Resources Theory as Applied to Burnout among Prison Guards", *Journal of Organizational Behaviour*, 28, 21-42.
- Özdevecioğlu, M. (2003) "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 18(2), 113 -130.
- Özer, P. S. ve Urtekin, G.E. (2007) "Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, Ocak-Haziran, 107-125.
- Özer, P. S., Topaloğlu, T., ve Özmen, Ö. (2013) "Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye İle İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, 13(4), 437-447.
- Polatçı, S. (2014) "Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 115-124.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., ve Armeli, S. (2001) Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- Rhoades, L., ve Eisenberger, R. (2002) "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- 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, 293-315.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., ve Van Rhenen, W. (2009) "How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism" *Journal of Organizational Behavior*, 30:893-917.
- Seligman, M. E. P. (1998) *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P. ve Csikszentmihalyi, M. (2000) Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

- Seligman, M. E. P. (2002) Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 3–9). New York: Oxford University Press.
- Seligman M. E. P., Steen T. A., Park N., ve Peterson C. (2005) Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist*, 60, 410–421.
- Sidra, S., Imran, B., ve Adnan, A. (2016) “Moderating Role Of Psychological Capital Between Perceived Organizational Support And Organizational Citizenship Behavior And Its Dimensions” *International Journal of Research Studies in Psychology*, 5(2), 41-50.
- Sihag, P. ve Sarikwal, L. (2015) “Effect of Perceived Organizational Support on Psychological Capital - A Study of IT Industries in Indian Framework”, *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 20(2), 19-26
- Shore, L. M. ve Shore, T. H. (1995) “Perceived organizational support and organizational justice”. In: Cropanzano, R. and Kacmar, K. M. (Eds)”, *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of Work Organizations*, Quorum Books, Westport, CT, pp. 149-164.
- Snyder, C. R., Sympson, S. C., Ybasco, F. C., Borders, T. F., Babyak, M. A., ve Higgins, R. L. (1996) Development and validation of the State Hope Scale. *Journal of personality and social psychology*, 70(2), 570-585.
- Stajkovic, A. D. ve Luthans, F. (2003) Social cognitive theory and self-efficacy: Implications for motivation theory and practice. In L. W. Porter, G. A. Bigley, & R. M. Steers (Edt.), *Motivation and work behavior* (7th ed.). Burr Ridge, IL: Irwin/McGraw-Hill. ss. 126–140.
- Stassen, M. A., ve Ursel, N. D. (2009) “Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201–220.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010) “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, *Yönetim Ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.
- Türkmen, E. (2009) *İş Karakteristikleri ve Algılanan Örgütsel Destek Kavramlarının Özyeterlilik İnancı ile İlişkisi ve Özyeterlilik İnancının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uslu, T. (2014) “Algılanan Örgüt Desteğinin Yetkinlik ve Psikolojik Sermaye Aracılığıyla Performansa Aşamalı Etkilerinin Uluslar ve Kültürlerarası Farklılaşması”, *Research Journal of Business & Management*, 1(1), 54-68.
- Wright, T. A. (2003) “Positive Organizational Behavior: An İdea Whose Time Has Truly Come”, *Journal Of Organizational Behavior*, 24(4), 437-442.
- Wright, T. A. (2007) “A look at two methodological challenges for scholars interesting in positive organizational behavior”. In Nelson DL, Cooper CL (Edt.), *Positive organizational behavior* (ss. 177–190). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yıldız, S. (2008) *Örgüt kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Youssef, C. M. ve Luthans, F. (2007) Positive organizational behavior in the workplace the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Yürür, S. (2011) “Öğrenilmiş Güçlülük, Kıdem ve Medeni Durumun Duygusal Tükenmedeki Rolü: Kaynakların Korunması Teorisi Kapsamında Bir Analiz”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 107-126.
- Yürür, S. ve Sarıkaya, M. (2011) “Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.
- Yürür, S., Sayılar, Y., Yeloğlu, H. O., ve Sözen, C. (2016) “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Sessizliğin Önlenmesindeki Rolü” *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 2(3), 1-26.