



**ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEĞİN
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Hatice KARANFİL
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU
Temmuz, 2022
Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEĞİN
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR
ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Hatice KARANFİL

Danışman
Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

AFYONKARAHİSAR 2022

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum "**Örgütsel Destek ve Sosyal Desteğin Psikolojik Dayanıklılık Üzerindeki Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**" adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça'da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

05/07/2022

İmza

Hatice KARANFİL

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Hatice KARANFİL
	Numarası	180612106
	Anabilim Dalı	İşletme
	Programı	Yönetim ve Organizasyon
	Program Düzeyi	☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐ Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı	Örgütsel Destek ve Sosyal Desteğin Psikolojik Dayanıklılık Üzerindeki Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma	
Tez Savunma Sınav Tarihi	05.07.2022	
Tez Savunma Sınav Saati	14:00-16:00	

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek ☒oy birliği – ☐oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖZET

ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEĞİN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hatice KARANFİL

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİMDALİ

Temmuz, 2022

Danışman: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Bu araştırmanın temel amacı örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik sermayenin bir bileşeni olan psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın alt amacı ise çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin demografik faktörlere anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemektir. Bu kapsamda Aydın İli Kuşadası ilçesinde 5 yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışan 216 kişi üzerinde nicel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket uygulaması 05/05/2021 ile 25/06/2021 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmada algılanan örgütsel destek ölçeği, çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği ve kısa psikolojik sağlamlık ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular örgütsel destek ve sosyal desteğin alt boyutları ile beraber psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel destek, sosyal destek, psikolojik sermaye, psikolojik dayanıklılık.

ABSTRACT

THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND SOCIAL SUPPORT ON PSYCHOLOGICAL RESILIENCE: A RESEARCH IN 5-STAR HOTEL ENTERPRISES

Hatice KARANFİL

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT AND ORGANIZATION**

July, 2022

Advisor: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

The main purpose of this research is to reveal the effect of organizational support and social support on resilience, which is a component of psychological capital. Whether psychological resilience levels at the employees differ depending on their demographic factors such as age, income. In this context, a research was carried out on 216 people working in 5-star chain hotel operations in Aydın Province Kuşadası district. Questionnaire was used as a data gathering. The survey was conducted between 05/05/2021 and 25/06/2021. Perceived organizational support scale, multidimensional perceived social support scale and short psychological resilience scale were used in the study. The obtained data was analyzed with the SPSS package program. The findings obtained as a result of the research revealed that there is a positive and statistically significant effect between organizational support and sub-dimensions of social support and psychological resilience.

Keywords: Organizational support, social support, psychological capital, psychological resilience.

ÖN SÖZ

Uzun ve zorlu bir süreci kapsayan yüksek lisans eğitimim boyunca yürüdüğüm yolda yolumu aydınlatan, desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, sevdiğim, değer verdiğim ve saygı duyduğum kıymetli hocam Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU'ya en içten duygularıyla teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim süresince bütün bilgi ve deneyimlerini aktarmaya çalışan burada isimlerini sayamadığım değerli hocalarıma göstermiş oldukları sabır ve özverileri için kendilerine en içten duygularıyla teşekkür ederim. Akademik hayata ilk adımı atmamda beni yönlendiren ve destekleyen değerli hocam Prof. Dr. Hasan Rıza Aşıkoğlu'na çok teşekkür ederim.

Bu pandemi sürecinde tezimin araştırma kısmında veri toplama, anketlerin dağıtılması ve alınması konusunda bana yardımcı olan abim Önder DEMİRTAŞ'a çok teşekkür ederim. Tüm bu süreç boyunca her zaman beni seven, yardımlarını ve sevgilerini hiçbir zaman eksik etmeyen biricik aileme, en kıymetli iki varlığım, anne ve babam Hatice KARANFİL ve Mustafa KARANFİL'e her koşulda yanımda oldukları ve bana güvendikleri için sonsuz teşekkür ederim. Karşılaştığım zorluklarda desteğini her zaman hissettiğim beni doğru şekilde yönlendiren başarabileceğime olan inancımı her daim güçlendiren abim Abdullah KILINÇER'e çok teşekkür ederim.

Hatice KARANFİL
Afyonkarahisar, Temmuz, 2022

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
YEMİN METNİ.....	i
ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAY SAYFASI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
ÖN SÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEK

1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI	4
1.1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	4
1.2. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ KURAMSAL TEMELLERİ	7
1.2.1. Örgütsel Destek Kuramı	7
1.2.2. Karşılıklılık Normu Kuramı	8
1.2.3. Sosyal Değişim Kuramı	10
1.2.4. Lider Üye Etkileşimi Kuramı.....	11
1.3. ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	12
1.3.1. Bireysel Faktörler.....	122
1.3.2. Örgütsel Adalet.....	13
1.3.3. Yönetici Desteği	15
1.3.4. Örgütsel Ödüller.....	16
1.3.5. İş Koşulları	17
1.4. ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖZELLİKLERİ	18
1.5. ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	20
1.5.1. Örgütsel Bağlılık.....	21
1.5.2. İş Tatmini	22
1.5.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.....	23
1.5.4. İşten Ayrılma Niyeti	25
1.5.5. İş Performansı	26
2. SOSYAL DESTEK KAVRAMI	28
2.1. SOSYAL DESTEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	28
2.2. SOSYAL DESTEK KAYNAKLARI	33
2.3. SOSYAL DESTEK TÜRLERİ.....	35
2.3.1. Maddi Sosyal Destek	35
2.3.2. Duygusal Sosyal Destek.....	36
2.3.3. Bilgisel Sosyal Destek	36
2.3.4. Değerlemesal Destek.....	37
2.4. SOSYAL DESTEK MODELLERİ.....	38
2.4.1. Temel (Ana) Etki Modeli.....	38
2.4.2. Tampon Etki Modeli	39
2.5. SOSYAL DESTEĞİN SONUÇLARI	40

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

1. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI	42
1. 1. POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE TANIMI VE ÖNEMİ.....	42
1.2. PSİKOLOJİK SERMAYENİN BOYUTLARI	48
1.2.1. Öz-yeterlilik	48
1.2.2. Umut	49
1.2.3. İyimserlik	50
1.2.4. Dayanıklılık	51
2. PSİKOLOJİK SERMAYENİN BİR BOYUTU OLARAK PSİKOLOJİK	52
DAYANIKLILIK KAVRAMI.....	52
2.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI VE ÖNEMİ	52
2.2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN BOYUTLARI.....	56
2.2.1. Bağlılık	56
2.2.2. Kontrol.....	57
2.2.3. Meydan Okuma	58
2.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	58
2.3.1. Risk Faktörleri	59
2.3.2. Koruyucu Faktörler	60
3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÇALIŞANLARA ETKİSİ	62
4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI GELİŞTİRME STRATEJİLERİ.....	64
5. ÖRGÜTSEL DESTEK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ ..	66
İLİŞKİYE YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI	66
6. SOSYAL DESTEK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ	69
İLİŞKİYE YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI	69

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	74
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ	76
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	78
3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE KULLANILAN ÖLÇEKLER	78
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	80
3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	83
3.4. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ.....	83
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	83
4.1. GÜVENİLİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZİ	83
4.2. NORMALLİK TESTİ	84
4.3. KULLANILAN ÖLÇEKLERE İLİŞKİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER.....	85
4.4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER	88

4.5. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN ANALİZİ	911
4.6. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER	92
4.6.1. Regresyon Analizi ve Bulguları.....	92
4.6.2. Psikolojik Dayanıklılığın Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizleri	94
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	100
KAYNAKÇA.....	108
EKLER.....	126
EK1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu.....	126
ÖZGEÇMİŞ	Error! Bookmark not defined.



TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Kullanılan Ölçek ve Boyutların Güvenilirlik İstatistikleri	84
Tablo 2. Betimsel İstatistikler ve Değişkenler Arasındaki İlişkiler	85
Tablo 3. Örgütsel Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	85
Tablo 4. Sosyal Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	86
Tablo 5. Psikolojik Sağlamlık Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	87
Tablo 6. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımları	88
Tablo 7. Örgütsel Destek, Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği İle Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	91
Tablo 8. Örgütsel Destek ile Psikolojik Dayanıklılığın Doğrusal Regresyon Analizi Tablosu	93
Tablo 9. Örgütsel Destek ile Psikolojik Dayanıklılığın Doğrusal Regresyon Anova Tablosu	93
Tablo 10. Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği İle Psikolojik Dayanıklılığın Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	93
Tablo 11. Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel İnsan Desteği ile Psikolojik Dayanıklılığın Çoklu Regresyon Anova Tablosu	94
Tablo 12. Psikolojik Dayanıklılığın Cinsiyet Faktörüne Göre Karşılaştırılması	95
Tablo 13. Psikolojik Dayanıklılığın Yaş Faktörüne Göre Karşılaştırılması	95
Tablo 14. Psikolojik Dayanıklılığın Eğitim Faktörüne Göre Karşılaştırılması	95
Tablo 15. Psikolojik Dayanıklılığın Medeni Durum Faktörüne Göre Karşılaştırılması	96
Tablo 16. Psikolojik Dayanıklılığın Çocuk Sayı Faktörüne Göre Karşılaştırılması	96
Tablo 17. Psikolojik Dayanıklılığın Çalışma Süresi Faktörüne Göre Karşılaştırılması	97
Tablo 18. Psikolojik Dayanıklılığın Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi Faktörüne Göre Karşılaştırılması	97
Tablo 19. Psikolojik Dayanıklılığın Gelir Düzeyi Faktörüne Göre Karşılaştırılması	98
Tablo 20. Psikolojik Dayanıklılığın Çalışılan Departman Faktörüne Göre Karşılaştırılması	98
Tablo 21. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumları	99

GİRİŞ

Çalışan öneminin azaldığı çağımızın teknoloji ile iç içe olduğu günümüzde üretim sektöründeki birçok işletme sıfır hatasız bir üretim gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Madalyonun diğer yüzü olarak tabir edebileceğimiz, gün geçtikçe çalışan öneminin daha çok hissedildiği hizmet sektöründe ise bu durum tam tersidir. Son yıllarda önemli sektörler içerisinde yer alan turizm, hizmet sektörü arasında yer almaktadır. Turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren işletmelerin sıfır hatasız üretim yapmak yerine kusursuz bir hizmet sunmak kuruluş amaçları arasında yer almaktadır. Bunun yanında en önemli başarı faktörü dinamik ortamda bu amacın sürekliliğini gerçekleştirebilmektir. İşletmenin çalışanlarına karşı göstermiş olduğu her türlü çaba çalışanlarının motivasyon ve performans yeteneklerini önemli ölçüde etkileyecektir. Bu çabanın çalışana hissettirilmesi hem işletmenin geleceği hem de işgören açısından kritik öneme sahiptir (Wang ve Netemeyer, 2002: 217).

İş gücü yoğunluğu fazla olan otel işletmelerinde çalışanın başarı faktöründeki payı oldukça fazladır (Akıncı, 2002: 2). İlk intibah olarak tabir edilen müşteri üzerinde bırakılabilecek en güçlü etki şüphesiz en kaliteli ürünlerin yanında çalışan hizmetinin en iyi şekilde yerine getirilmesiyle gerçekleşmektedir. Bunun için çalışanların bağlı olduğu işletmeye karşı bir sorumluluğu olduğu gibi, işletmelerin çalışanlarına karşı da bir sorumluluğu bulunmaktadır. Azimle çalışan bir çalışanın çalıştığı işletme tarafından ya da bağlı olduğu yönetici tarafından takdir görmesi bu sorumluluğun en basit örnekleri arasında yer almaktadır. Çalışanın kendini çalıştığı işletmeye ait hissetmesi, değerli olduğu ve önemsendiğinin bilinmesi bu noktada önem arz etmektedir. Güçlü örgütsel destek algısına sahip çalışanlar teorik olarak çalıştıkları işletmeye karşı fayda sağlayan davranışlar gösterme eğilimindedir (Kaplan ve Ögüt, 2012: 389).

Günümüzün her alanında insanların başa çıkmaya çalıştığı bir gerçek olan stres uyumlu çalışmayı etkileyebilmektedir. Çalışanların tahammül sınırlarını zorlayan, zor zamanlarında işinden ve iş dışından bir takım beklentileri olabilmektedir. Birebir ilişkilerin ve stresin yoğun yaşandığı bu alanda, beklentilerin altından kalkma konusundaki fiziksel veya psikolojik yetmezlik stres seviyesini yükseltmektedir. Bundan dolayı beklentiler altında ezilme tehdidi ile karşılaşan çalışanların örgütün vereceği desteğe olan ihtiyaçları da artmaktadır. Tam bu noktada örgütsel destek, çalışılan işletme tarafından değer verilme, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık

hissetmeme ve örgütün desteğini arkada görme gibi işgören beklentilerinin karşılanması anlamına gelen ve çalışanların gönül bağı kurmalarında etkili olacağı değerlendirilen değişkenlerden biridir (Turunç ve Çelik, 2010: 184).

Sosyal destek ise bir bireye, diğer bireylere, gruplara ve daha geniş topluluğa sosyal bağlar aracılığıyla erişilebilen destek olarak tanımlanmaktadır (Lin vd., 1979). Kendine özgü kişiliğini geliştirdiği sosyal çevre ve ihtiyaçlarının karşılandığı doğal çevre ile bütünleşen bir birey yaşamını sürdürmeye devam etmektedir. Sosyal destek ile olumsuzluklar ve stres karşısında birey kendisi için gerekli olan enerji ve gücü hissedebilmektedir (Terzi, 2008). Pozitif örgütsel davranış alanında, örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki rolü bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, bireyin toparlanma, sıkıntı, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta olumlu değişim, ilerleme ve artan sorumluluktan ‘geri sıçrama’ için sahip olduğu pozitif psikolojik kapasitedir (Luthans, 2002a: 702).

Kusursuz bir hizmet anlayışıyla yoluna devam eden işletmeler için çalışanlarının mutluluğu, tatmini, psikolojik olarak dayanıklılığı önem verilen konular arasında yerini almış ve çeşitli araştırmalarda incelenmiştir. Bu çalışmada beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışanların örgütsel desteğin ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılıkları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Yapılan araştırmada ortaya konulan bulguların hem çalışanların motivasyon ve verimliliği hem de işletmelerin çalışanları sayesinde elde edeceği başarıların sürdürülebilirliği açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırma, örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde örgütsel destek ve sosyal destek konuları ele alınmıştır. Örgütsel destek kavramının tanımı ve önemi, örgütsel destek kavramının kuramsal temelleri, örgütsel desteği etkileyen faktörler, örgütsel desteğin özellikleri ve örgütsel desteğin sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde sosyal destek kavramının tanımı ve önemi, sosyal destek kaynakları, sosyal destek türleri, sosyal destek modelleri ve sosyal desteğin sonuçlarından bahsedilmektedir.

İkinci bölümde ise pozitif psikoloji ve psikolojik sermaye kavramı, psikolojik sermayenin boyutları, psikolojik dayanıklılık kavramı, tanımı ve önemi, psikolojik dayanıklılık boyutları, psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler, psikolojik dayanıklılığın çalışanlara etkisi ve psikolojik dayanıklılığı geliştirme stratejilerinden bahsedilmektedir. Son olarak alanyazında örgütsel destek ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye ve sosyal destek ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların bulgularına yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı zincir otel işletmeleri çalışanlarının katılımı ile örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere yapılan araştırmaya yer verilmektedir. Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, hipotezleri ve modeli, araştırma yöntemi ve kullanılan ölçeklere, araştırmanın evreni ve örnekleme, sınırlılıkları, veri analiz yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Son kısmında ise, örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik anket sorularının SPSS programı ile verilerin analiz edilmesi sonucu, elde edilen bulgular tablolar halinde gösterilerek sonuçlara ilişkin tartışma ve öneriler ortaya konulmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEK

1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak, örgütsel destek kavramının tanımı ve önemi, örgütsel destek kavramının kuramsal temelleri, örgütsel desteği etkileyen faktörler, örgütsel desteğin özellikleri ve örgütsel desteğin sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca bölümde sosyal destek kavramının tanımı ve önemi, sosyal destek kaynakları, sosyal destek türleri, sosyal destek modelleri ve sosyal desteğin sonuçları ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

1. 1. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Destek, Türk Dil Kurumunun sözlük anlamına bakıldığında yapılan her türlü maddi, manevi yardım ve dayanak olarak tanımlanmaktadır. İnsanların yakın çevresinden gördüğü bir takım psikolojik, sosyal ve ekonomik desteğin son zamanlarda çalıştıkları örgütlerden de beklendiği görülmektedir (Levinson, 1965'dan akt. Turgut, 2014: 31). Örgütler için sosyal bir varlık olarak kabul edilen çalışanlar, çalıştığı örgüt tarafından değerli ve önemli hissettirilme, takdir edilme, başarılarının sonucunda da ödüllendirme gibi bir takım beklentiler içerisine girmektedir (Eisenberger vd., 2001).

Örgütlerin yapısı, belli bir amacı gerçekleştirmek için sosyal bir varlık olan insan topluluğundan oluşmaktadır. Örgütlerin bu amaçlarına ulaşabilmeleri için de en önemli kaynağı olan insan unsurunu etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Günümüz rekabet koşullarında işletmelerin sahip oldukları kaynaklar arasında en önemlisi çalışanları olarak kabul edilmektedir. Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi ve rakiplerine karşı sürdürülebilir rekabet avantajını elde edebilmesinde, en büyük payı şüphesiz çalışanları oluşturmaktadır.

Psikolojik sözleşme, çalışan ve işletme arasında gönüllerde imzalanan ve birbirlerine karşı borçlu olduklarına inandıkları yükümlülüklerden oluşmaktadır. Bu sözleşme gereğince işletmenin çalışandan olduğu gibi çalışanın da işletmeden bir takım beklentileri olmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışanlar bu beklentiler karşısında örgütün desteğine ihtiyaç duymaktadırlar (Turnley vd., 2003).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde de belirttiği gibi sınırsız ihtiyaçları olan insanların sosyal ve duygusal desteğe de ihtiyacı vardır (Gürcan, 2013). Çalışanların ihtiyaçlarının giderilmesi için kullanılan araçlardan biri de örgütsel destektir (Turnley vd., 2003). Örgüt tarafından çalışanların bu beklentilerinin karşılanması hem örgütün geleceğini hem de çalışanın örgüte karşı olan tutum ve davranışlarını etkileyecektir. Bu durumda her iki tarafın da beklentilerinin karşılanması kazan kazan ilişkisini kuvvetlendirecektir.

Hem işletme hem de çalışan açısından stres ve tükenmişlik baş edilmesi gereken önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan araştırmalarda örgütsel desteğin, stres ve tükenme davranışlarının azalması üzerinde etkili olduğu bilinmektedir (Asad, 2003). Örgüt alışan refahını önemseyen ve çalışan katkılarını olumlu değerlendiren politikalar ve prosedürler yürüterek çalışanın örgütsel destek algısını etkileyebilmektedir. Örgütsel destek, çalışanların somut (ücret vb.) teşvikler yanında saygınlık, onaylanma ve önemsenme gibi sosyo-duygusal ihtiyaçların karşılanması noktasında gösterilen önemli bir çaba olarak ileri sürölmektedir (Armeli vd., 1998: 288).

Son yıllarda literatürde incelenen konuların başında örgütlerde etkililiğin ve verimliliğin artırılmasına yönelik davranışlar gelmektedir. 21'inci yüzyılın iş dünyasında rekabetin, kaostun ve belirsizliğin yarattığı ortamda özellikle örgütsel destek önemli bir konu olmuştur (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010: 87). Literatüre bakıldığında örgütsel desteğin birçok tanımı bulunmaktadır.

Örgütsel destek, bir işletmenin çalışanının işletmeye katkılarının bilincinde olması ve çalışanının refahına önem vermesi olarak tanımlanmıştır (Martin, 1995: 89' dan akt. Akın, 2008: 142). Turunç ve elik'e (2010) göre örgütsel destek, kişinin çalıştığı işletme tarafından değer verilmesi, koşulsuz şartsız örgütün desteğini arkasında hissetmesi ve beklentilerinin karşılanması anlamına gelmektedir. Başka bir tanıma göre örgütsel destek, çalışanların çalıştıkları kurumun kendilerine verdiği değer ile ilgilidir (Kartal vd., 2015: 480).

Örgütsel destek, dinamik bir çevrede çalışanın ayak uydurabileceği, değerimin farkında olup, insan kaynağının öneminin bilincinde olan işletmelere özgü bir anlayıştır (Akın, 2008). Nitelikli iş gücüne ihtiyaç duyan işletmeler örgütsel destek ile "insan" faktörünün performansını etkileyebilmektedir. Örgütsel destek, kişinin işini etkili bir

şekilde yerine getirmesi ve stresli durumlarla başa çıkması gerektiğinde örgütten yardım alabileceğinin güvencesi olarak değerlendirilmektir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Örgütsel destek, bireylerin çalıştıkları örgütte yapmış oldukları psikolojik bir sözleşme niteliğinde olan algı temeli üzerine kurulu bir kavramdır (Aselage ve Eisenberger, 2003: 491' den akt. Bakan vd., 2017: 1035).

Algı kelimesinin anlamına bakıldığında duyularımızın aldığı bilgileri yakalayan, işleyen ve aktif olarak anlam kazandıran bir kabiliyet olarak tanımlanmaktadır. Duyu organlarımız aracılığıyla bize ulaşan uyarılarla çevremizi anlamamızı sağlayan bilişsel bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. 1980'lerin ortasından itibaren gelişme göstermeye başlayan örgütsel destek, bireyin, örgütteki üyelerin kendisine değer vermesi ve mutluluğunu önemsemesine yönelik bir algılama tarzıdır (Öztürk ve Eryeşil, 2016: 126). Çalışanlar, içinde bulunduğu örgütte, örgüt içerisinde bulunan iş arkadaşları ve örgüt çevresinde bulunan ortaklar, müşteriler gibi paydaşlar ile ilgili çeşitli düşüncelere sahiptir. Bunlarla ilgili çeşitli tutumlar geliştirmektedirler. Bu tutumların oluşmasında bireyin algısı önemli bir yere sahiptir (Özdevecioğlu, 2004: 101'den akt. Tanrıverdi ve Kılıç, 2016).

Örgütsel destek, örgütün çalışanlarına yönelik uyguladığı stratejiler ya da sergilediği tavırlar sonucunda, bireylerde oluşan soyut bir kavramdır (Bozkurt, 2007: 150). Literatür incelendiğinde örgütsel destek kavramı "algılanan örgütsel destek" ya da "örgütsel destek algısı" kavramları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bozkurt'a (2007) göre yazında algılanan örgütsel destek olarak kullanılmasının nedeni örgütsel desteğin bireye özgü, düşünsel ve duygusal boyutta oluşmasıdır. Polatçı'ya (2015) göre bunun nedeni ise örgütün çalışanına olan desteğinin miktarından ziyade, çalışanın bu desteği ne kadar algıladığıyla ilgili olmasıdır. Bu noktadan hareketle örgütsel destek kişiden kişiye değişiklik gösteren algı temelli bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Bakan vd., 2017).

İşletmelerin faaliyetlerine devam edebilmeleri için devamsızlık ve yüksek çalışan devir hızını en alt seviyede tutmaları gerekmektedir. Bu noktadan hareketle örgütsel desteğin çalışan devir hızını azalttığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Eisenberger, 2002; Aselage ve Eisenberger, 2003). Öztürk ve Eryeşil (2016)'ın araştırma sonucuna göre örgütsel destek algısının yüksek olduğu bireylerde işten ayrılma niyetinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Kraimer (2004) çalışanlarda örgütsel destek algısının ortaya çıkmasında üç farklı desteğin belirleyici olduğunu söylemektedir. Bunlar, uyumlaştırıcı destek, finansal destek ve kariyer desteğidir (Yılmaz ve Görmüş, 2012: 4489). Uyumlaştırıcı destek algısı, örgütün iş transferlerini takiben ailesi dahil çalışanı ile ilgilenmesi ve destek olmasını belirtmektedir. Kariyer destek algısı, örgütün çalışanın kariyer ihtiyaçlarını önemseme derecesi olarak tanımlamıştır. Finansal destek algısı, örgütün çalışanların finansal ihtiyaçlarını ne ölçüde önemsendiği ve çalışanın katkılarının karşılığının verilmesini kapsamaktadır (Kraimer ve Wayne, 2004: 218).

Algılanan örgütsel destek, çalışanın üyesi olduğu kuruluşun bireyin katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve refahını ne kadar önemsendiği konusunda geliştirmiş olduğu genel bir algı olarak tanımlanmaktadır (Kurtessis vd., 2015). Algılanan örgütsel destek, Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından "örgütün çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular" olarak tanımlanmaktadır.

Eisenberger ve arkadaşları (2001: 42)'na göre algılanan örgütsel destek, örgütün politikalarının, normlarının, prosedürlerinin ve eylemlerinin zorunluluktan ziyade gönüllü veya iyi niyetli olması çalışanları etkileyen bir öncül olarak tanımlanmıştır. Hellman ve arkadaşları (2006: 631) tarafından algılanan örgütsel destek, çalışanın örgüt için yaptığı faaliyetler sonucunda örgütün çalışanına gerektiği önem ve değeri vermesi, refahı ile ilgilendiğine dair çalışanın sahip olduğu inanç olarak tanımlanmaktadır.

1.2. ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ KURAMSAL TEMELLERİ

1.2.1. Örgütsel Destek Kuramı

Literatür incelendiğinde hem çalışanların kendi arasındaki ilişkiler hem de çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiler örgütsel davranış alanındaki birçok çalışmanın başlangıcını ve aynı zamanda odak noktasını oluşturmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışan ile örgüt arasındaki ilişkinin incelenmesinde örgütsel destek kuramı, kullanılan kuramlardan biridir (Yıldız ve Çakı, 2018).

Örgütsel destek kuramına göre, algılanan örgütsel desteğin gelişimi, çalışanların örgüte insani özellikler ataması ile gerçekleşir. Çalışanın örgüte insani özellikler ataması yani örgütü bir birey olarak algılaması örgütün kişiselleştirilmesi olarak ifade edilebilir. Örgütün temsilcileri tarafından gerçekleştirilen eylemlerin, yalnızca

temsilcilerin kişisel güdülerine atfedilmek yerine genellikle örgütün niyetinin göstergesi olarak görüldüğü belirtilmektedir. Levinson'un önerdiği, örgüt temsilcilerinin eylemlerine ilişkin yasal, ahlaki ve mali sorumluluk teşviki, süreklilik sağlayan ve rol davranışlarını belirleyen örgütsel politikalar, normlar ve kültürle, örgüt temsilcilerinin bireysel çalışanlar üzerinde uyguladıkları güç çalışanlarda örgütün kişiselleştirilmesini meydana getirmektedir (Levinson, 1965'den akt. Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Örgütsel destek kuramı, çalışanların örgüte katkılarına örgütün ne kadar değer verdiğine ve örgütün çalışanların refahını ne kadar önemseydiğine ilişkin genel bir inanç olarak varsayar. Karşılıklılık normuna dayalı olan algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün refahını önemseme ve kuruluşun hedeflerine yardım etme yükümlülüğünü hissetmesine neden olacaktır (Eisenberger vd., 2001: 42).

Örgütsel destek kuramı, algılanan örgütsel destek sonuçlarının altında yer alan psikolojik süreçleri de ele almaktadır. Bunlardan ilki, karşılıklılık normu temelinde, algılanan örgütsel destek, örgütün refahını önemseme ve hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için yükümlülük oluşturmalıdır. İkincisi, algılanan örgütsel destek ile ifade edilen özen, onay ve saygı, çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamalı ve kurumsal üyelik ve rol statüsünü sosyal kimliklerine dahil etmelidir. Üçüncüsü, algılanan örgütsel desteğin, çalışanların örgütün artan performansı tanıdığı ve ödüllendirdiği yönündeki inançlarını güçlendirmelidir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699).

Örgütsel destek kuramı, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamayı örgütün artan çalışma çabalarını ödüllendirmeye hazır olup olmadığını belirlemeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda örgütün çalışanların katkılarına ve refahlarına ne kadar değer verdiği önemseydiği konusunda geliştirdiği inançlar olarak varsayar (Eisenberger vd. 2002: 565).

1.2.2. Karşılıklılık Normu Kuramı

Örgütsel destek, çalışan ve işveren ilişkisinin kurulmasında ve sürdürülmesinde psikolojik bir sözleşme olarak değerlendirilmektedir (Aselage ve Eisenberger, 2003:491). Bu sözleşme hükümlerinin yerine getirilmesi, örgütün çalışana gerekli hizmet ve yardımı sağlaması ve bunun sonucunda çalışanın olumlu tutum ve davranışları örgüt ortamında göstermesiyle gerçekleşmektedir. Buradan hareketle bu anlaşmanın temeli karşılıklılık ilişkisine dayanmaktadır (Yüksel, 2006: 11). Algılanan

örgütsel desteğin kuramsal temelini oluşturan diğer bir kuram Gouldner (1960)'in karşılıklılık normu kuramıdır.

İşverenler genellikle çalışanlarının örgüte olan bağlılığıyla ilgilenirken çalışanlar örgütün kendilerine olan bağlılığıyla daha fazla ilgilenmektedir. Örgüt tarafından değer görmek, onay ve saygı, ücret ve terfi, kişinin işini daha iyi yapması için gereken bilgilere ve diğer yardım biçimlerine erişebilme faydaları sağlayabilmektedir. Bu noktada karşılıklılık normu, çalışanların ve işverenlerin bu ayırt edici yönelimleri uzlaştırmasına izin vermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Gouldner bazı kültürel görecelikçilerin aksine, bu kuramın evrensel olduğunu varsaymaktadır ve spesifik olarak evrensel biçimde bir karşılıklılık normunun birbiriyle ilişkili iki durumun bulunduğunu öne sürmüştür. Bunların ilki insanlar kendilerine yardım edenlere yardım etmeli, ikincisi insanlar kendilerine yardım edenlere zarar vermemelidir (Gouldner, 1960: 171). Karşılıklılık normuna göre, örgüt ile çalışan arasında ortaya çıkan yükümlülük her iki tarafın da birbirlerine yapmış olduğu iyiliklerin karşılığını verene kadar borçluluk duygusundan kurtulamamaktadır (Gouldner, 1960: 173).

Gouldner (1960: 171) karşılıklılık normunun evrensel olduğunu öne sürerken elbette mutlak olduğunu iddia etmiş değildir. Bu mutlaklık, başkalarının sağladığı faydalara yanıt olarak, faydanın değerine ve ihtiyacın yoğunluğuna göre aynı zamanda katılımcıların statüsüne göre de değişebileceğini belirtmiştir. Karşılıklılık normuna dayalı yardımların geri ödeme yükümlülüğü, kişilerarası ilişkileri güçlendirmeye yardımcı olmaktadır. Karşılıklılık normu, çalışan ve örgüt ilişkilerini etkileyerek çalışanları örgütlerinden aldıkları avantajlı muameleyi tazmin etmeye zorlayabilmektedir (Eisenberger vd. 2001: 42). Çalışan ve örgüt arasındaki karşılıklı ilişkinin kurulması sürecinde her iki tarafın da beklentilerinin karşılanması bir dengenin sağlanması hem çalışanların hem de örgütün arzuları arasındadır.

Bu süreç benzer bir ifade olan çalışan ile örgüt arasındaki karşılıklılık ilişkisi her iki tarafın beklentilerinin yerine getirilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması şeklinde tanımlanmaktadır. Levinson'a göre bu süreç, çalışan ile örgütün bir bütün haline gelmesinde önemlidir. Çalışan kendini örgütün bir parçası gibi hissederken, aynı zamanda örgütün sembolü konumuna geçerek değeri de artmaktadır. Birey hem kendisini, hem de örgüt dışındaki kişiler, çalışanı kurumun bir temsilcisi, sembolü

olarak görmektedir. Örgütün genel imajı çalışanı temsil ederken, kişinin imajı da örgütü temsil etmektedir. Bu karşılıklılık ilişkisi çalışanın ve örgütün büyüme, uzmanlaşma ve denge oluşturma gibi süreçlerine katkıda bulunduğu, çalışanın psikolojik sağlığı ile örgütün etkili işleyişi arasında güçlü bir ilişki görülmektedir (Levinson, 1965'ten akt. Giray, 2010:3). Başka bir ifadeyle, bu karşılıklılık ilişkisi yeterli düzeyde ise hem çalışan hem de örgüt bunun faydasını görürken tam tersi bir durumda yani yetersiz düzeyde kalırsa her iki taraf da bunun zararını hissedecektir. Karşılıklılık normu, karşılıklı güven temelini sağlayarak sosyal etkileşimin gerçekleşmesinde yardımcı olmaktadır (Gouldner, 1960:174).

Eisenberger ve arkadaşları (2001), karşılıklılık ilkesi gereğince, örgütte algılanan desteğin, çalışanlar tarafından örgütün lehine olan çabalara önem verilmesine ve örgütte çalışanların belirlenen amaçlara ulaşılması konusunda kendilerinde bir zorunluluk hissetmelerinde etkili olacağını ileri sürmüşlerdir (Yılmaz ve Görmüş, 2012).

1.2.3. Sosyal Değişim Kuramı

Değişim, Türk Dil Kurumu sözlük anlamına bakıldığında kısaca değiş tokuş, mübadele anlamlarına gelmektedir. Sosyal değişim, karşılıklı güvene dayanmaktadır. Kişisel yükümlülük, minnettarlık ve güven doğurma eğilimindedir. Bu kurama göre, çalışanlar işleriyle ilgili çabalarını ve performanslarını, örgütün gelecekte sağlamasını bekledikleri maddi ve manevi yardımlara, ödüllere bağlı olarak şekillendirir (Çakar ve Yıldız, 2009).

Sosyal değişim kavramı, kişilerarası ilişkilerde ve sosyal etkileşimlerde kendiliğinden meydana gelen bir takım özelliklere odaklanmaktadır. Sosyal ilişkilerde, birey bir başkasına yardım ettiğinde, karşısındakinin minnettarlık duymasını ve yeri geldiğinde onun da kendisine yardım etmesini beklemektedir. Eğer fayda sağlanan birey bu faydaya karşılık beklenen karşılığı vermez ise bu kişinin kendisine yardım edilmesini hak etmeyen biri damgası yemesine neden olacaktır. Ancak, kişi bu faydaya uygun karşılık verdiğinde, karşı tarafı söz konusu kişiye daha fazla yardım sağlama yönünde teşvik etmiş olacaktır. Sonuç olarak karşılıklı mübadele ilişkisi taraflar arasında karşılıklı bir bağ oluşturacaktır. Burada üzerinde durulması gereken nokta, her ne kadar bireylerin birbirlerine sağladıkları faydalar sonucunda elde ettikleri sosyal ödüller, davranışlarının pekiştirilmesini sağlasa da psikolojik pekiştirme süreci, mübadele ilişkisini açıklamakta yetersizdir. Çünkü söz konusu sosyal ilişki, iki tarafın

birbirlerine bağı karşılıklı eylemlerinin ortak ürünüdür (Blau, 1964:4'ten akt. Erdaş, 2010:9).

Fiziksel zorlamayla zorunlu kılınan eylemler isteğe bağı değildir. Alınan yardımları almaya devam etmek için karşılık verme ihtiyacı, sosyal etkileşim ve grup yapısının bir başlangıç mekanizması işlevini görür. Ancak Gouldner'ın aksine karşılıklılık normunun, yalnızca sosyal değişimin karakterine olan eğilimleri güçlendirdiği ve sabitlediği ve sosyal ilişkinin temel başlangıç mekanizmasının karşılıklılık normunda değil, varoluş mübadele koşullarında bulunduğu kabul edilir. Sosyal değişim, ekonomik değişimden farklılık gösterir. Bunun en temel ayrımı sosyal değişimin belirtilmemiş yükümlölükler gerektirmesidir (Blau, 1964).

1.2.4. Lider Üye Etkileşimi Kuramı

Örgütsel desteğin kuramsal temelini oluşturan diğer bir kuramda ise lider üye etkileşim kuramıdır. Sosyal değişimin iki türü çalışan ve işveren kuruluş arasındaki değişimi konu alan algılanan örgütsel destek ve çalışan ile lideri arasındaki değişimleri konu alan lider üye etkileşimi inceleme konusu olmuştur. Bu iki yapı arasında kavramsal benzerlikler olmasına rağmen teorik gelişim ve araştırmalar farklı olarak ifade edilmiştir (Wayne vd., 1997: 82). İlk kez Graen ve arkadaşları tarafından “dikey ikili bağlantı kuramı” olarak ortaya atılan şimdilerde lider üye etkileşim kuramı olarak bilinen lider-ast çalışma ilişkilerini anlamaya yönelik ikili bir yaklaşıma dönüşmüştür (Dienesch ve Liden, 1986: 618; Bauer ve Graen, 1996). On astı olan bir yöneticinin, on farklı lider üye etkileşim ilişkisine sahip olacağını varsayarak bu ikili ilişkilerin ve rollerin etkileşim yoluyla zaman içerisinde geliştirilmesi veya müzakere edilmesi lider üye etkileşim kuramının temelini oluşturmaktadır (Bauer ve Graen, 1996: 1538-1539). Başka bir ifadeyle lider üye etkileşim kuramı her bir ikili ilişkinin (ast-üst ilişkisi) birbirinden farklı olabileceğini varsaymaktadır.

Liderlik teorileri liderliğin üç yönünü ele almaktadır. Bunlar; lider, çalışan ve aralarındaki ilişkidir. Burada önemli olan lider ve çalışan arasındaki ilişkinin ortaya konulması ve lider üye etkileşiminin nerede yer aldığının incelenmesi önemlidir (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 220). Diğer liderlik yaklaşımları tüm astların benzer davranışlar gösterdiğini varsayarak, kişisel özellikleri ya da ikili ilişkilerindeki farklılıklar üzerinde durmaksızın liderlik tarzlarını tanımlamaktadır. Lider üye etkileşim kuramına göre ise liderin, çalışma grupları içindeki üyelerin hepsine karşı aynı davranışı sergileyeceği

anlayışının aksine, her bir astı ile oluşturduğu ikili ilişkiler üzerinde durulması gereğine dikkat çekmektedir (Çekmecelioğlu ve Ülker, 2014: 37).

Liderin zamanının ve kaynaklarının sınırlı oluşu liderler ve astlar arasındaki ilişkilerin ya da etkileşimlerin hep aynı biçimde süregelmesini etkilemektedir. Lider üye etkileşim kuramına göre, liderler ve astları arasındaki ilişkilerde farklı düzeyler söz konusudur. Lider kendine güvenilen, daha fazla ilgi çeken ve özel ayrıcalıklara sahip benimsenenler adı verilen küçük bir grupta özel ilişkiler geliştirebilir. Bu grubun üyeleri yapılandırılmamış işleri yapma, fazladan iş için gönüllü olma ve daha fazla sorumluluk alma gibi konularda üstlerinin gözünde güvenilir konumundadır. Bu grubun dışında kalanlar dışlananlar ise sınırlı güven ve destek ile kendileri için belirlenmiş işleri yerine getirmektedirler (Göksel ve Aydın, 2012: 249).

Lider üye etkileşimi teorisi örgütsel liderlik alanında liderlik süreci ile bu süreçlerin sonuçları arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik en ilginç teorilerden birisi olup, bu teorinin gelişimi dört evrede incelenmektedir. Birinci evrede, grup içi ve grup dışı biçiminde farklılaşan ikililerin tanımlanmasına odaklanarak dikey ikili ilişkilere ağırlık verilmiştir. Bu noktada liderler astları ile farklı ilişkiler geliştirmektedir. İkinci evrenin odak noktası, lider- üye ilişkilerinin niteliği ve bununla ilgili sonuçlardır. Üçüncü evrede, yüksek nitelikli lider- üye ilişkilerinin gelişiminin araştırılması ve tanımlanması dikkat çekmektedir. Burada dikey ikili işbirliği oluşturmaya yönelik tavsiye edici bir yaklaşım ön plana çıkmaktadır. Dördüncü ve son evrede ise lider- üye etkileşiminin analizi, dikey ikiliden grup ve örgüt düzeylerine doğru kayarak sistem düzeyinde analiz bakış açısı ortaya çıkmıştır. Bu son evrede daha önceki aşamalardan elde edilen sonuçların değerlendirilmesi ve örgütsel sistem içindeki ikili ilişkilerin nasıl açıklanabileceği araştırılmıştır (Özutku vd., 2008: 194-195).

1.3. ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Örgütsel destek ile ilgili literatüre bakıldığında bazı değişkenlerin örgüt çalışanları tarafından algılanan örgütsel destek algısının ortaya çıkışında etkili olduğu belirtilmektedir (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010).

1.3.1. Bireysel Faktörler

Çalışanlar aynı iş ortamında olmalarına rağmen çalıştıkları kuruma karşı farklı algılara sahip olabilir. Çünkü çalışanların zihinsel, fizyolojik ve ruhsal özellikleri

birbirinden farklılık gösterir (örneğin; ihtiyaçlar, inançlar, değer yargıları vs.). Bu bireysel farklılıklar her çalışanın farklı örgütsel destek düzeylerine sahip olmasına neden olmaktadır (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010).

Algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlerin içerisinde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kıdem gibi demografik faktörler, bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Çalışanların bireysel faktörlerine göre algılamaları da farklılık gösterebilir. Yani kimi çalışanlar örgütün kendilerine olan davranışını olumlu yorumlayabileceği gibi kimileri de bu davranış olumsuz, kötü niyetli algılayabilmektedir.

Örneğin, kadınların erkeklere göre olaylara daha duygusal yaklaşması, farklı beklentiler içerisinde olmaları ile ilgili olabilir. Farklı beklentiler içerisinde olan çalışanların algıladıkları örgütsel destek de farklılığa neden olacaktır. Rhoades ve Eisenberger (2002) belirttiği gibi yaş faktörünün farklılığı algılanan örgütsel desteğin düzeyini de etkilemektedir. Çalışanların yaşının ilerlemesi algılanan örgütsel destek algısını yükseltecektir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 705).

Eğitim konusunda da farklılıklar söz konusudur. Bazı araştırmacılara göre eğitim düzeyindeki artış algılanan örgütsel desteği olumlu etkilerken, kimi araştırmacılara göre algılanan örgütsel destek ile eğitim durumu arasında ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Demografik faktörler arasında yer alan kıdem, çalışanların örgütsel destek algılamasını etkilemektedir. Çalışanın uzun yıllar örgütte, olması örgütsel destek algısını yükseltecektir. Çünkü bireyin uzun yıllar çalıştığı örgütle kendisi arasında bir bağın kurulması beklenmektedir (Bozkurt, 2007).

1.3.2. Örgütsel Adalet

Adalet, hak, hukuk ve haklılıkla sıkı sıkıya bağlanmış, içice kenetlenmiş bir kavramdır (Çeçen, 1993). İnsanlık tarihi kadar eski olan bu kavramın zamanla örgüt ortamına uyarlanması sonucu örgütsel adalet kavramı ortaya çıkmıştır (Pillai vd., 1999: 900). Örgütsel adalet, "Bireyin örgütündeki uygulamalarla ilgili adalet algılamasıdır" şeklinde tanımlanmaktadır (Greenberg, 1996: 24). Bu noktadan hareketle örgütsel adalet, çalışanın yaptığı iş karşılığında elde ettikleri faydanın tüm çalışanlara eşit ve hakkaniyetli dağıtılması ve örgütün tüm uygulamalarının her çalışana haksızlık yapılmaksızın uygulanması olarak çalışanın örgütün diğer üyeleri ve örgüt

temsilcilerine karşı adalet algısını ifade eden genel bir kavramdır (Çakar ve Yıldız, 2009).

Örgütsel adalet kavramı, bir örgütteki uygulamaların dayandığı ilkelerin açık olmasını, kişiden kişiye değişen farklı uygulamalar olmamasını, olsa bile bunun nedenlerinin şeffaf bir şekilde açıklanmasını öngören bir kavramdır (Koçel, 2015: 530). Örgütsel adalet kavramı Adams'ın eşitlik teorisine dayanmaktadır. Eşitlik teorisi, kişilerin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili algıladığı eşitlik ya da eşitsizliklerdir. Bu teoriye göre örgütte çalışan bireyler kendi çalışmaları sonucunda elde ettiği kazanımı, başka örgütlerde benzer konumdakilerin elde ettiği kazanımlarla karşılaştırır ve bunun sonucunda örgütüyle, yöneticileriyle ve işiyle ilgili tutum geliştirir. Burada çalışanın örgütteki adaletle ilgili algılaması vardır (Özdevecioğlu, 2003: 78).

Örgütsel adalet kavramı ilk olarak Greenberg (1987) tarafından ortaya atılmış ve örgütlerin etkili işleyişi için temel bir gereklilik olarak görülmüştür. Bu kavramla çalışanların örgütsel uygulamalar ve kararlarının adillğine ve bu algıların çalışanların davranışları üzerindeki etkilerine odaklanmıştır (Greenberg, 1990'dan akt. Çolak ve Erdost, 2004: 52).

Örgütsel adalet literatürde örgütün çalışanlarının adalet algılarını ortaya koymak amacıyla, dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç farklı boyutta sınıflandırılmaktadır (Bies ve Moag, 1986'dan akt. Yürür, 2008: 298). Dağıtım adaleti, örgütün çalışanlarına sunmuş olduğu kaynak, fayda veya ödüllerin, örgüt içindeki tüm çalışanlara adil ve hakkaniyetli dağıtılmasına ilişkin çalışan algısını ifade ederken, işlem adaleti, örgütün karar alma süreçlerinde kullanılan prosedür ve uygulamaların karar alınmadan önce çalışanların fikir ve görüşlerinin alınması ve bu süreçte kullanılacak politika ve uygulamaların çalışan tarafından adil olarak algılanmasını ifade eder. Etkileşim adaleti, çalışanlar ile yöneticiler arasındaki iletişimde dağıtım kararlarının alınması sürecinde yöneticilerin bu durumu çalışanlarına saygı çerçevesinde açık ve net bir şekilde açıklaması ile ilgili kavramdır (Özdevecioğlu, 2003: 78-79).

1.3.3. Yönetici Desteği

Örgütsel desteği etkileyen faktörlerin bir diğeri de yönetici desteğidir. Yönetici, yönetim alanında birikmiş bilgi birikimine ek olarak kendi beceri ve yeteneklerini kullanarak başkaları ile çalışarak ve onlar vasıtasıyla iş görerek işletmenin amacına ulaşmasında yöneticilik işini fiilen yapan kişidir (Koçel, 2015).

Yöneticilerin çalışanların görevini yerine getirirken yaşadıkları sorunların çözümüne yardımcı olma, onların ruhsal ve fiziksel sağlıklarını gözetme ve örgütten beklentilerinin karşılanmasına destek olma gibi sorumlulukları bulunmaktadır (Yüksel, 2006: 16). Yönetici, çalışanların beklentilerinin karşılanması yanında çalışan sorunlarıyla da ilgilenmektedir. Çalışanların refahını sağlamak, onları değerli hissettirmek işlerinin bir parçasıdır. Çalışanlar örgüt tarafından değerlendirilmelerine ilişkin bir algı oluşturduğu gibi, yöneticilerin de çalışanların katkılarına ne kadar değer verdiklerine ve refahlarını ne kadar önemsediklerine ilişkin genel bir görüş yani algılanan yönetici desteğini geliştirirler (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Yönetici desteği, en genel çalışanın birincil yöneticisinin gösterdiği destek olarak tanımlanmaktadır (Yoon ve Lim, 1999). Başka bir tanıma göre ise yönetici desteği ya da yöneticiden gelen destek, yönetici ile çalışan arasındaki olumlu iş ilişkisi olarak ele alınmıştır (Bhathumnavin, 2003). Destekleyici bir yöneticiyi, çalışanların daha iyi performansa sahip olabilmeleri ve bunu gösterebilmeleri için ihtiyaçlarını sağlayan kişi olarak ifade edilmiştir (Giray, 2013: 72).

Yönetici desteği, kısaca yönetici ile çalışan arasındaki olumlu iletişim olarak tanımlanabilir. Yönetici ile çalışan arasında kurulan olumlu iletişim çalışanın örgütsel destek algısı açısından önemlidir. Yöneticinin örgütte uyguladığı politika ve uygulamalarında açık veya örtülü verdikleri mesajlar, yöneticiden çalışana yönelik kendilerini değerli hissettiren övgü ve onaylar çalışanlarda yüksek örgütsel destek algısını hissettirecektir (İplik vd., 2014: 111).

Yöneticiler, çalışanların performansını yönetme ve değerlendirme sorumluluğuna sahip, örgütün temsilcileri olarak hareket ettikleri için çalışanlar, amirlerinin kendilerine yönelik olumlu veya olumsuz davranışlarını örgütsel destek olarak görürler (Eisenberger vd., 2002). Bu noktada destekleyici bir yöneticinin varlığı örgütsel destek algısını da etkileyecektir.

Algılanan yönetici desteği, aşağıdaki üç boyutta sınıflandırılmıştır (Bhanthumnavin, 2001'den akt. Kalağan, 2009: 24).

a) Duygusal destek: önemsenme, sevgi gösterme, empati kurma ve kabullenme, stres, çatışma ve iş zorluklarının üstesinden gelmede yardımcı olmak,

b) Bilgisel destek: iş performansına yönelik geri bildirim, bilgiyi değerlendirme, iş için gerekli bilgi ve beceri ile öneride bulunma ve yol gösterme,

c) Maddi destek: gerekli materyal kaynakları, ihtiyaç duyulan hizmetler ve finansal desteklerle ilgilidir.

1.3.4. Örgütsel Ödüller

Ödül, çalışana görevini beklenenden daha iyi yaptığında ve bu davranışın çalışanın zihninde yerleşmesini sağlayan özendiriciler ve pekiştiriciler olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel ödüller çalışanın verimliliğini artırmak ve ondan beklenen davranışı pekiştirmek için kullanılan en etkili bir yöntemlerden birisi olarak kabul edilmektedir. (Yıldırım, 2008: 666). Bir örgütteki ödüllendirme sistemi, yönetimin performans hakkındaki tutumunu göstermekle birlikte sistemin planlanması ve uygulanması örgütsel iklimi de önemli derecede etkilemektedir (Öğüt vd., 2004: 289). Çalışanların sahip oldukları nitelikler beklentileri ile doğru orantılıdır. Yani bir çalışan ne kadar nitelikli ise o kadar büyük beklentiler içerisine girmektedir. Bu beklentiler sadece aldıkları ücret ile değil çalışma ortamının duygusal havasıyla da ilgilidir. Çoğu çalışanın sahip olduğu motivasyon işin ilk günlerinde olmaktadır. Zamanla değişen iş şartları çalışanın motivasyonunu yitirmesine sebep olmaktadır. Bu noktada iyi bir lider motivasyon kaybını çalışanına sunacağı düzenlemeler ve ödüllendirmeler sağlayabilecektir (Yılmaz ve Aslan, 2013: 299).

Örgütsel ödüllendirme genel olarak, çalışanın işe verdiği emek veya sunmuş olduğu hizmet karşılığında elde etmiş olduğu maddi ve maddi olmayan tazminatın veya ücretin toplam tutarı olarak tanımlanmaktadır (Anku vd., 2018: 622). İlgili yazında ödüllendirmeler niteliği bakımından içsel ödüller ve dışsal ödüller olarak sınıflandırılmaktadır. Çalışanların başarı şansını arttıracak, somut olmayan ve çalışanların işten manevi doyum sağlayabilecekleri ödüller içsel ödüller olarak nitelendirilmektedir (Tuna ve Türk, 2006: 621).

Birey içsel ödülü, yaptığı işten zevk alma, ortaya koyduğu üründen mutluluk duyma, başarısı dolayısı ile çevresinde prestij sahibi olma gibi duygulardan elde etse de yönetim bunu bireyin başarısını kolaylaştırıcı örgütsel önemler ve kaynaklar ile gerçekleştirmektedir. Burada önemli olan bireyin işteki başarılarını devam ettirecek tekrarlar da bulunması ve bireyin kendi içinde bu tatmini duymas ıdır. Dışsal ödüller ise bireyin göstermiş oldu ğu başarı karş ısında yönetimin maddi ve manevi olarak değ er vermesidir. Bu ödüller prim, zam, ikramiye, terfi gibi yönetimce uygun görülen ödüllerdir (Silah, 2001: 97). Baş ka bir ifadeyle övgü, takdir, tanınma gibi ödüller iç sel; terfi, ikramiye gibi ödüller ise dış sal ödöl kapsamına girmektedir (Yıldırım, 2008: 666).

Örgütsel destek teorisine göre, ödüller için uygun fırsatlar sunmak, çalışanların katkılarının olumlu değ erlendirilmesine hizmet ederek algılanan örgütsel deste ğe katkıda bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700). Baş ka bir ifadeyle çalış anın genel örgütsel destek algısını oluşturmada tek baş na düşün üldüğ ünde çeş itli ödüllerin büyük bir role sahip oldu ğu görülmektedir. Bu bakış aç ısına göre karş ılıklılık normuna dayalı olarak çalışanlar aldıkları somut ve sosyo duygusal ödüllerin karş ılığı olarak işletmelerine bunu artan çaba ve bağlılıklarıyla geri ödemeye çalış maktadırlar (Neves ve Eisenberger, 2012: 455). Kısaca algılanan örgütsel destek bu karş ılıklı ilişkide bir bağlantı sağlayabilmektedir. Burada önemli olan algılanan örgütsel deste ği güçlü bir şekilde etkileyecek olan şey işletmenin çalış anına sağlamış oldu ğu ödöl ve fırsatları kendi arzusu ile herhangi bir dış baskı olmaksızın sağlamasıdır (Eisenberger vd., 1997: 812).

1.3.5. İş Koş ulları

Yapılan araşt ırmalarda örgütsel deste ğin bir diğ er öncülünün iş koş ullarının yeterlili ği hakkında oldu ğu sonucuna varılmış tır. Baş ka bir ifadeyle iş koş ullarının yeterliliğ inin çalış anın algılanan örgütsel destek anlayış ını etkileyecek güce sahip oldu ğu söylenebilmektedir (Eisenberger vd., 1997: 813).

Çalış anın örgütsel destek algısını etkileyecek olan iş güvencesi, çalış anın istediğ i sürece çalış tı ğı işletmede görevini sürdürebilmesi veya çalış tı ğı işletmede uzun süreli çalışma imkanına sahip olması anlamında kullanılmaktadır. Çalış an haklarının sürekli gözetildiğ i ve koruyucu düzenlemelerin oldu ğu bir ortam çalış an davranış larını etkilemektedir (Bakan ve Büyükbeş e, 2004: 36). Böyle bir ortamın varlı ğı ve bunun sürdürülebilirli ği çalış an tarafından örgütsel destek göstergesi olarak algılanacaktır. Bu

durum çalışanın işletme tarafından önemsendiğinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Çalışanın örgütsel destek algısını etkileyecek bir diğer değişken işe özerkliliktir. Özerklik, çalışanın sahip olduğu işi üzerindeki kontrol ve etki derecesini yansıtmaktadır (Esser ve Olsen, 2012: 443). Başka bir ifadeyle, çalışanların iş sorumluluklarını yerine getirebilecekleri takdir yetkisini ifade etmektedir (Dude, 2012: 26). Çalışanların bu konuda cesaretlendirilmesi önemli olmakla birlikte bu durumu örgütün desteği olarak algılamalarını etkileyebilmektedir. Çalışanların işlerini yaparken akıllıca verecekleri kararlara yönelik, örgütün çalışanına göstermiş olduğu inanç örgütsel desteğe katkı sağlamaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Örgütlerin çalışanlarına verdiği desteği ve değerlemeyi belirtmek için kullanabilecekleri araçlardan birisi de çalışanlarına sağladıkları eğitimin kalitesidir. İşletmelerin isteğe bağlı olarak çalışanlarına sağladıkları eğitim deneyimleri çalışanın örgütsel destek algısını etkileyecek bir gösterge olarak öngörülmektedir (Johlke vd., 2002: 121).

Çalışanların işin doğası gereği veya dış baskılardan kaynaklanan koşulların aksine, işle ilgili stres faktörleri işletme tarafından kontrol edilebilen koşullara bağlandığı takdirde stres kaynakları örgütsel destek algısını azaltmaktadır. Çalışanların işletmedeki rolüne ilişkin stres faktörleri olan aşırı iş yükü, rol belirsizliği ve iş sorumluluklarının karşılıklı uyumsuzluğunu içeren rol çatışmalarının olmadığı bir ortam algılanan örgütsel destek düzeyinin azalmasından ziyade artmasına yol açmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

1.4. ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖZELLİKLERİ

Örgütsel destek, çalışanların örgüt içinde karşılaştıkları olumsuzluklar veya terslikler karşısında, olumlu düşüncelerle kendilerini toparlamaları için önemli bir ortamsal faktör olarak görülebilir. Örgütlerin bu destekleyici faktöre odaklanmasının nedeni çalışanlara inisiyatif ve serbestlik tanıyan destekleyici bir örgütsel ortamın çalışanları doğrudan etkileyebileceği düşüncesidir (Çetin vd., 2013: 37-38). Destekleyici bir örgüt, çalışanlara karşı yardımsever ve ilgi gösterici bir iş yeri ile aynı anlama gelmektedir. Destekleyici örgütler çalışanları ile gurur duyarak, onlara hak

ettiklerini vermeye ve ihtiyaçlarını, isteklerini karşılamaya çalışmada hassas davranmaktadır (Özbek ve Kosa, 2009: 193).

İşletmeler zaman zaman boğuştuğu sorunlar karşısında, doğru özömlere ulaşabilmek için çalışanların görüşlerine başvurmaktadır. Çalışanlar endişe ettikleri bazı nedenlerden dolayı fikirlere katkıda bulunmakta tereddüt yaşayabilmektedirler. Bir alışan için bu nedenler düşünölmüş bir fikrin ciddiye alınmayacağı veya kötü bir fikrin kariyerine zarar vereceği endişesi olabilmektedir. Bu nedenle çalışanlar yaratıcılıklarını açıkça ifade edebilecekleri uygun bir ortama ihtiyaç duymaktadır (İbrahim vd., 2016).

Özdevecioğlu (2003:117-118) alışanlarının mutluluğunu önemseyen, değerli hissettiren destekleyici bir örgütte ve yönetimde bulunması gereken özellikleri aşağıdaki beş başlık altında toplamıştır:

a) alışanların fikir, öneri ve eleştirilerini dikkate almak ve önerilerini uygulamaya koymak: Çalışanlar fikirlerinin önemsendiğini, eleştirilerinin dikkate alındığını ve bunlar ışığında işletmede değişiklikler yapıldığını bilirse, çalışanlar açısından bu destek olarak algılanacaktır. Bu durum çalışanların açıkça konuşabilme kaygısını hafifletebilir, yenilikçi fikirler için enerji verebilir ve onları konuşmaya teşvik edebilir. (Edmondson, 2003).

b) alışanlara iş güvenliği sağlamak ve başarılı oldukları takdirde devamlı çalışacaklarına dair güvence vermek: İş güvenliği her çalışanın beklentilerinden biridir. Hatalarının anlayış ile karşılanacağı, başarılı oldukları takdirde çalışmaya devam edeceğini bilmesi, işine son verilme korkusu olan duyguyu yaşamaması çalışanlarda destek olarak algılanacaktır.

c) Örgüt içi insan ilişkilerinin pozitif olması, örgüt içi iletişimi ve halkla ilişkiler çalışmalarını yüksek seviyede tutmak: Örgüt içi ast-üst ilişkilerinin, ast-ast ilişkilerinin ve üst-üst ilişkilerinin pozitif ve yüksek düzeyde olması çalışanları hem motive edecek hem de çalışanlarda destek olarak algılanacaktır. Böylece çalışanın aşağılanma veya reddedilme konusundaki endişelerini ortadan kaldırarak güç dengesizliklerinin en aza indirilmesinin de bir yolu olarak değerlendirilmektedir (Edmondson, 2003).

d) Örgüt içinde, herkese eşit ve adaletli davranmak, hak yememek: Çalışanlar açısından hak ettiği karşılığı almak önemlidir. İşletme içerisinde yönetime yakın

Çalışanların kayırılması, yöneticilerin haksız taraf tutmaları destek açısından olumsuz algılanacaktır.

e) alışanları önemsemek, onların iyiliğine yönelik kararlar almak ve başarılarını takdir etmek: İşletmelerin varlıkları arasında, çalışanları birer sosyal varlıktır. Çalışanlar çalıştıkları örgüt tarafından önemsenmesini, başarıları ile vnlmesi ve başarılarının takdir edilmesini beklerler. Bu davranışı gösteren yöneticiler, çalışanlarının gözünde destekleyici yönetici olarak algılanacaktır.

Destekleyici bir örgütte, çalışanların beklentileri önemsenmeli ve onlara değer verilmelidir. Çünkü rgt tarafından değer verildiği ve nemsendiğine ilişkin algılar bireyin örgüt üyeliğini içselleştirmesini ve böylece örgüt açısından olumlu davranışları daha fazla sergilemesini sağlayacaktır (İplik vd., 2014: 111).

1.5. ÖRGÜTSEL DESTEğİN SONUÇLARI

İşletmeler belli bir amacı gerçekleştirmek için kurulmuş varlıklardır. Bu amacın gerçekleştirilmesinde çalışanların önemi büyüktür. Örgütsel davranış alanında son kırk yıl içinde gelişme göstermeye başlayan önemli bir motivasyon unsuru olarak görülen örgütsel destek algısının çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla bir çok bilimsel araştırma yapılmıştır.

Bu noktada örgütsel destek, örgütün performansını ve üretkenliğini arttırmaya çabalayan çalışanlar için bir motivasyon aracı olarak kabul edilmektedir. Örgütsel destek, çalışanların yaratıcılığını artırmada ve yaratıcılığın yanı sıra, çalışanlara gelişimsel deneyim kazandırmada ve çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirmede de önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (İbrahim vd., 2016).

Algılanan rgtsel desteğin yüksek düzeyde olmasının olumlu iş sonuçlarının elde edilmesinde önemli bir payı olduğunu gösteren pek çok çalışma bulunmaktadır (Tokgöz, 2011: 369). Alanyazını incelendiğinde örgütsel desteğin çalışanların yüksek performans göstermesine (Eisenberger vd., 1986), örgütsel bağlılığını arttırmasına (Eisenberger vd., 1990; Özdevecioğlu, 2003; Akın, 2008; ren ve orbacioğlu, 2012), alışanlarda iş tatmini, olumlu ruh hali, örgütlerine karşı duygusal bağlılık, performans ve azalmış geri çekilme davranışını olumlu etkilediğine (Rhoades ve Eisenberger, 2002), iş yerinde çalışanların pozitif tutumlar geliştirmesine katkıda bulunduğu (Eisenberger vd., 2001), psikolojik sermayelerini arttırdığı (Luthans vd., 2008), çalışan

devir hızının azalmasında (Eisenberger vd., 2002) etkili olduğu saptanmıştır. Bunlara ek olarak örgütsel desteğin, işletmenin amaçlarını gerçekleştirmesinde çalışanların sorumluluk duygularını güçlendirdiği (Aselage ve Eisenberger, 2003) yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur.

Çalışan ve örgüt açısından önemli olan işe ilişkin olumlu duyguların örgütsel desteğin sonuç değişkenleri arasında olmasıdır. Çalışanlar örgütlerinden algıladıkları destek ile işlerinde daha olumlu bir duygu hali sergilemektedirler (Eisenberger vd., 2001; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Akbaş vd., 2016).

1.5.1. Örgütsel Bağlılık

Hizmet sektöründe işletmelerin rekabet avantajını desteklemede çalışanların etkisi gün geçtikçe hissedilmektedir. Bu durumda kendini işine ve çalıştığı işletmeye adanmış olan çalışanlar işletmeler için kritik öneme sahiptir. İşletmelerin çalışanlarına göstermiş olduğu maddi ve manevi desteklerin bir sonucu olarak çalışanın işine ve işletmeye karşı göstermiş olduğu tutum, örgütsel bağlılık olarak nitelendirilmektedir. Örgütsel bağlılık, amaç ve değerler de dahil olmak üzere çalışanın örgüte bağlılığını vurgulamaktadır (Al Zefeiti ve Mohamad, 2017: 152).

Bağlılık, davranışına yön veren, kişiyi hedefle (ör., örgüt, meslek) ilgili bir hareket tarzına bağlayan dengeleyici bir güç olarak tanımlanmaktadır (Meyer ve Herscovitch, 2001: 301). Örgütsel bağlılık, örgütlerde çalışanların işle ilgi davranışlarını anlamada ve açıklamada kritik bir faktör olarak tanımlanmaktadır (Bakhshi vd., 2009: 147).

Örgütsel bağlılık, genellikle bir çalışanın çalıştığı örgütle özdeşleşme ve örgüte dahil olma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Curry vd., 1986: 847). Buna göre Porter ve arkadaşları (1974: 604) örgütsel bağlılığı; (1) örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç, (2) örgüt adına kayda değer çaba sarf etme istekliliği ve (3) örgütsel üyeliğini sürdürmek için kesin bir istek olmak üzere üç faktörle karakterize etmektedir.

Örgütsel bağlılık, çalışanın çalıştığı örgütle psikolojik olarak bütünleşmesi, örgütün amaç ve hedeflerini özümsemesi ve bu doğrultuda kişinin örgütte kalma yolundaki arzusu olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz, 2006: 58). Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı çalışanın örgütle ilişkisine ilişkin duygu ve inançları psikolojik durum olarak ele almış ve kavramı genişletmiş ve örgütsel bağlılığı, duygusal bağlılık, devam

bağlılığı (maliyete dayalı) ve normatif bağlılık (zorunluluk) olmak üzere üç genel tema ile sınıflandırmıştır.

Duygusal bağlılık, bireyin örgütle özdeşleştiği, örgütte yer aldığı ve örgüt üyesi olmaktan mutluluk duyduğu ve örgüte güçlü bir şekilde bağlı olduğunu gösteren duygusal bir bağlılık yaklaşımıdır. Duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler kendi istekleri doğrultusunda örgütte kalarak örgütün çıkarlarını karşılamaya yönelik davranışlarda istekli olurlar (Allen ve Meyer, 1990: 3). Devam bağlılığı, bireyin çalıştığı örgütten ayrılması sonucu ortaya çıkacak maliyetlerden dolayı örgütte kalmayı sürdürdüğü bir yaklaşımdır. Devam bağlılığı yüksek olan bireyler maddi veya diğer kayıplardan kaçmak için bir zorunluluk ve koşullar gerektirdiği için örgütte kalmayı tercih etmektedir. Normatif bağlılık ise bireyin ahlaki yükümlülük duygusu ile zorunluluk hissettikleri bağlılıktır. Normatif bağlılığı yüksek olan bireyler değerlere veya örgütte kalma yükümlülüğünün oluşmasına yol açan ideolojilere dayanarak, örgütte çalışmayı görev olarak gördüğü ve örgütte kalmanın ya da örgüte bağlılığını doğru bir davranış olduğunu hissettikleri için örgüt üyeliğini sürdürmektedirler (Uyguç ve Çımrın, 2004: 92-93).

1.5.2. İş Tatmini

Bireylerin çalışmakta oldukları işlerine ilişkin duygu ve inanışlarının toplamı olarak değerlendirilebilecek olan iş tatmini, organizasyonel davranış araştırmalarında en çok önemsenen ve araştırılan konular arasında yer almaktadır (Yılmaz ve Karahan, 2009: 198). İş tatmini, işe ilişkin mevcut koşulların (iş, denetim) veya bir işe sahip olmanın sonucu olarak ortaya çıkan sonuçların (ücret, güvenlik) kişisel bir değerlendirmesi olarak kavramsallaştırılmıştır. İş tatmini bireyin değerler, beklentiler ve normlar sistemi yoluyla filtrelenmiş ve işlenmiş olan algılarına karşı göstermiş olduğu içsel tepkilerden oluşmaktadır (Schneider ve Snyder, 1975: 319). Başka bir ifadeyle iş tatmini, çalışanların işlerine karşı geliştirdikleri tutumlardan doğan ve iş yaşantılarına karşı göstermiş oldukları duygusal bir tepkidir (Avşaroğlu vd., 2005: 117). İş tatmini, kişinin iş deneyimlerinden veya kişi ile çalıştığı örgüt arasındaki uyumdan kaynaklanan duygusal bir memnuniyet durumu ve işine karşı göstermiş olduğu olumlu bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Ugboro ve Obeng, 2000: 253-254).

Genel bir ifadeyle iş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluktur. İşin özellikleri ile çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın

işinden hoşnutluk duyduğunu belirleyen bir olgudur. Örgütün çalışanına sunmuş olduğu örgütsel olanaklar iş tatmininin sağlanmasında ve çalışanların beklentilerinin karşılanmasında belirleyici rol oynamaktadır. Çalışanların tatmini, iş ortamında örgütün çalışana sağladığı faktörlerin bileşkesine karşı çalışanın tutumu olarak değerlendirilmektedir. Ancak çalışanın ihtiyaçları ve değer yargıları iş ile uyumlu olduğu takdirde iş tatmininden söz edilmektedir. Çalışanın işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısı iş tatminsizliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu durum aynı zamanda çalışan verimliliğinin, bağlılığının olumsuz etkilenmesine ve işten ayrılma niyetinin de artmasına neden olmaktadır (Akıncı, 2002: 2-5).

Çalışanların iş tatminini etkilediği düşünülen çeşitli bileşenler mevcuttur. Çalışanın örgütsel destek algısını etkileyecek faktörlerinde yer aldığı bileşenler ücret, terfi, yan haklar, yönetici, ortak-çalışanlar, çalışma koşulları, iletişim, güvenlik, üretkenlik ve işin kendisidir. Söz konusu bileşenlerin her biri çalışanın iş tatminini farklı ifade etse de tamamı bir çalışanın işi hakkında nasıl hissettiğini etkilemektedir (Odunlade, 2012).

Yapılan literatür incelemesi sonucunda örgütsel desteğin iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkilesinin olduğunu gösteren araştırmalara da rastlanmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Akkoç vd., 2012; Demirer ve Polatçı, 2019; Sökmen ve Berk, 2019).

1.5.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesini kolaylaştıran rol tanımlarının ötesine geçen güvenilir, yenilikçi ve içten gelen, koruyucu, yaratıcı ve işbirlikçi çalışan davranışları olarak tanımlanmaktadır (Katz, 1964: 132). Davranış için açık veya örtülü bir ödül vaadi olmaksızın örgütün etkin işleyişini destekleyen iş yerinde başkalarına gönüllü olarak yardım eden, insan davranışının önemli bir yönü olarak ortaya çıkan karmaşık bir olgudur (Organ, 1988). Vatandaşlık davranışları, doğrudan bireysel çıkarların aksine genellikle grup veya kuruluşun çıkarlarını desteklemek için çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Burada vatandaşlık davranışlarının işin temel unsurlarının bir parçası olarak kabul edilen davranışların aksine örgüte yardımcı olan davranışları tanımlaması önemlidir (Moorman ve Blakely, 1995: 127).

Vatandaşlık davranışları, bireysel ve grup işleyişinin bir boyutunu içeren bir davranış gereksinimi olan işbirliğini içermektedir. Vatandaşlık davranışı, öngörülemeyen birçok beklenmedik durumla çalışmak için gereken esnekliği sağlayarak örgütün sosyal mekanizmasına katkı sağlamaktadır. Teorik olarak ilgi çekicidirler, resmi rol gerekliliklerinin ötesine geçtiğinden, yaptırım tehdidi ile kolayca uygulanamazlar. Bu tür davranışlar kolayca yönetilemez çünkü ölçülmesi zordur, inceliklidir, başkalarının performansına kendi performansından daha fazla katkıda bulunabilir ve hatta bir kısmını feda etme etkisine sahiptir (Smith vd., 1983: 653-654).

Tipik olarak örgütsel vatandaşlık davranışları kişinin iş tanımlarının bir parçası olan, kişinin gerçekleştirmek üzere eğitildiği veya sergilemediği için cezalandırılacağı davranışlar değildir (MacKenzie vd., 1999: 396). Aktif vatandaşlık davranışları, iş arkadaşlarına yardımcı olma, kurallara ve talimatlara saygı gösterme, görev tamamlamadaki dakiklik ve örgütsel kaynakların yönetimine veya geçici görevlere gönüllü katılım gibi eylemleri içermektedir (Van Dyne vd., 1994: 767). Kısaca örgütsel vatandaşlık, gönüllü olarak gösterilen rol ötesi davranışlardır.

Kişilerarası ilişkilerin biçimsel yönü her bir ilişkiyi ikili role dönüştürerek etkin bir şekilde pekiştirilmesini ve hatta kesin olarak sabitlenmesini sağlamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı da temelde ikiye ayrılmıştır. Birincisi çalışan tarafından örgütsel yapıya gönüllü yapılması beklenen katılımıdır. İkincisi ise çalışanın örgütsel yapıya zarar verecek davranışı yapmaması bu tür davranıştan uzak kalması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Her iki durumda da birinci tür davranış gösteren çalışana ikinci tür davranış gösterene göre çeşitli ayrıcalıklar ve yetkiler verilir. Her iki tür arasında farklılıklar olsa da bu farklılıklar benzerlik göstermektedir. Zira çalışanın örgüte katkı için örgüt içinde aktif rol alma davranışı ile zararlı davranışlardan uzak durması örgüte zarar vermemesi ile aynı anlama gelmemektedir. Burada önemli olan her iki durumunda da çalışanın örgütsel etkinliği ve verimliliği artıracak davranışlarda bulunmasıdır (Farh vd., 1997: 424-425; Özdevecioğlu, 2003: 119).

Örgütsel vatandaşlık davranışı özgecilik (diğergamlık), sivil erdem, üstün görev bilinci (vicdanlılık), centilmenlik ve nezaket olmak üzere toplamda beş boyutta sınıflandırılmıştır (Organ, 1988). Özgecilik, örgütte çalışanların belirgin bir biçimde gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım etmesi, onların performans ve etkililiğini artırmaya yönelik davranışta bulunmalarını ifade etmektedir (Sezgin, 2005: 323). Sivil

erdem, çalışanın rgt faaliyetlerine sorumluluk bilinci ile aktif katılımını ifade etmektedir (Karaaslan vd., 2009: 141). rgtn politik yaşamına katılım göstermeye yönelik etkinlikleri içermektedir (Sezgin, 2005: 323).

Üstün görev bilinci, bu boyut çalışanların bazı rol davranışlarını kendilerinden bekleneni açan bir şekilde yerine getirmelerini ifade etmektedir (Organ, 1990'dan akt. Çetinkaya ve imenci, 2014: 246). Centilmenlik, hoşgörüye dayalı bir davranış şeklidir. rgtsel çalışma çevresinde şikayet etmekten ve mağduriyet yaratmaktan kaçınma davranışıdır (zyer vd., 2012: 183). Nezaket, rgt içindeki iş bölümünden kaynaklanan karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 121).

rgtsel desteğin, görev tanımlarında yer almayan ve gönüllülük esasına dayanan rgtsel vatandaşlık davranışı üzerinde de pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu sonucu yapılan araştırmalarda görülmektedir (İplik vd., 2012; Akgündüz ve akıcı, 2015;).

1.5.4. İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanlar rgtlerine ve işlerine yönelik olumlu ve olumsuz bir takım davranış ve tutumlar içerisinde bulunmaktadır. rgtsel ortamda çalışanların işlerine yönelik oluşturduğu olumsuz davranış ve tutumlardan birisi çalışanın işten ayrılma niyetidir. İşinden yeterince tatmin ve doyum alamayan çalışanın ilk başvurduğu davranış tutumudur. rgt ortamında yeterince destek görmeyen ve beklentilerinin fazlasıyla karşılanmadığı durumlarda çalışan artık rgtte bulunmak ve onlar için çalışmak istememektedir. Bu durumda çalışan bilinçli olarak işten kendini geri çekmektedir.

Günümüzde rgtlerin en güçlü kaynağı bilgileridir. Bilgiyi işleyenler ise rgtn çalışanlarıdır. Çalışanın rgtte kalmasını sağlamak ve işten ayrılma niyetini dolayısıyla çalışan devir hızını en az seviyede tutmak rgtler için rekabette bir avantaj sağlamaktadır. Fiili işten ayrılma davranışı işverenlerin ve araştırmacıların birincil ilgi odağı olsada bırakma niyetinin bu tür davranışlar için vekil bir gösterge olduğu ileri srlmektedir (Firth vd., 2004: 170).

rgtsel desteğin işten ayrılma niyetinin bir belirleyicisi olduğu yapılan araştırmalarda ele alınmıştır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: Turunç ve elik, 2010). rgtsel destek teorisine göre, algılanan rgtsel desteğin, rgte karşı hissedilen

yükümlülüğü güçlendirerek, çalışanların aidiyet ve örgütle özdeşleşme duygularını güçlendirerek işten ayrılmayı azalttığı birçok araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003: 253).

Shen ve arkadaşlarına (2014) göre, yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanlar, düşük düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanlara göre daha farklı davranışlar sergilemektedir. Yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanlar daha fazla sorumluluk duygusuna sahip olma eğilimi gösterebilmekte ve işlerine yönelik daha fazla ilgili ve uygun tavır ve davranışlar sergileyebilmektedirler. Ayrıca karşılıklılık normuna dayanarak çalışanlar örgütün onlara karşı uygun tavır ve davranışlar sergilemelerine karşılık örgütte kalmaya devam etmeyi düşünebilmektedir. Bu durumda algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda negatif yönlü güçlü bir ilişkiden bahsedilmektedir. Daha genel bir ifadeyle çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça işten ayrılma niyetlerinde azalma olduğu söylenebilir (Anafarta, 2015: 116).

1.5.5. İş Performansı

Performans, planlanmış bir etkinliğin amacına ulaşma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Buna göre, işletme açısından performans, belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı olarak tanımlanırken, birey açısından performans hedefe ulaşmada gösterilen bireysel verimlilik ve etkinlik düzeyi ile ifade edilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2010: 201). Örgütsel psikolojide merkezi bir yapıya sahip olan iş performansı, çalışanların örgütsel hedeflere ulaşmasını sağlayan ve buna katkıda bulunan ölçeklenebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlarını ifade etmektedir (Viswesvaran ve Ones, 2000: 216).

Performans, bireysel beklenti ile örgütsel amaç arasında kurulan ilişkinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bir çalışanın, bir grubun veya bir örgütün amaca ulaşmada göstermiş olduğu etkinliğin nicel ve nitel ölçütü olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların nicel ve nitel olarak amaçlarına ulaşabilmesi için bazı psikolojik koşulların sağlanması gerekmektedir. Bunun için çalışanın ücret ve kariyer gelişimi gibi maddi olanakların sağlanması yanında kendisine örgütsel destek hissinin verilmesi kendini gerçekleştirmesinde önem taşımaktadır (Gupta, 1982: 135'den akt. Tutar ve Altınöz, 2010: 202).

Örgütler, amaçlarına ulaşabilmek, uzmanlaştıkları ürün ve hizmetleri sunabilmek ve nihayetinde rekabet avantajı elde edebilmek için yüksek performanslı bireylere ihtiyaç duymaktadır. Örgüt için çalışan performansı ne kadar önemli ise bireyin kendisi için de performansı bir o kadar önemlidir. Verilen görevleri başarmak, yüksek düzeyde performans göstermek, ustalık ve gurur duyguları çalışan için bir memnuniyet kaynağı olabilmektedir. Bu durumda performans, bir çalışanın gelecekteki kariyer gelişimi ve işgücü piyasasındaki başarısı için tek olmasa da önemli bir önkoşul olarak değerlendirilmektedir (Sonnentag ve Frese, 2002: 4).

Her bir çalışanın ortaya koymuş olduğu performansının toplamı, bağlı oldukları örgütün toplam iş performansını belirtmektedir (Bağcı 2014: 61). İş performansı görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994: 475). Görev performansı, mal veya hizmet üretiminde doğrudan yer alan davranış kalıplarını veya örgütün temel teknik süreçleri için dolaylı destek sağlayan faaliyetlerin tümünü içermektedir. Başka bir ifadeyle verilen bir görevin gerçekleştirilmesi için kullanılan teknik beceri ve bilgiler çalışanın görev performansı ile ilgilidir. Bağlamsal performans ise görev etkinliklerinin gerçekleştirildiği psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıbını içermektedir. Başka bir ifadeyle diğer çalışanların bir görevi tamamlamasına yardım etmek, üstleri ile iş birliği yapmak, büyük bir hevesle çaba göstermek, örgütsel süreçleri iyileştirmenin yollarını önermek gibi aktiviteleri içeren davranış kalıplarıyla çalışanın bağlamsal performansı ifade edilmektedir (Van Scotter vd., 2000: 526).

Örgütsel desteği yüksek düzeyde algılama becerisine sahip çalışanlar, işlerine ve örgütlerine karşı daha olumlu duygulara sahip (örneğin, artan iş tatmini, olumlu ruh hali ve azalmış stres göstererek) ve örgütlerine karşı daha fazla katkı sağlama çabası içerisine girmektedir. Çalışanlar performans algısını artırmak için örgütlerine daha fazla katkıda bulunmaktadır (Eder ve Eisenberger, 2008: 55). Başka bir ifadeyle örgütsel desteğin standart iş aktivitelerinde performansı yükselttiği ve belirlenen standartların üzerine çıkılmasında etkili olduğu söylenebilir (Turunç ve Çelik, 2010: 189).

Turunç ve Çelik (2010) savunma alanında faaliyet gösteren işletmelerde çalışan kişiler üzerinde yaptıkları çalışmalarında örgütsel desteğin ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediğini ve örgütsel özdeşleşmenin hem iş

performansını anlamlı etkilediğini hem de örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiğini tespit etmişlerdir.

2. SOSYAL DESTEK KAVRAMI

2.1.SOSYAL DESTEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Destek, sağlayıcılar ve alıcılar arasında kişilerarası bir alışveriş olarak tanımlanmıştır (Hogan vd., 2002: 382). 1970'li yılların ortalarından bu yana, farklı birçok alanda yapılan çalışmalarda bireyin zor durumlarla başa çıkabilmesinde sosyal desteğin önemi dikkat çeken bir konu olmuştur (Zimet vd., 1988: 30). İnsanlar hayata gözlerini açtıkları andan itibaren başkalarının ilgisine, yardımına, desteğine ihtiyaç duymaktadırlar. İnsanların geçimlerini sağlayabilmesi için çalışmaları gerekmektedir. Bu bireylerin yaşamı boyunca devam eden bir süreçtir. Bu süreçte ortaya koydukları tüm çaba ve emekler zamanla bireyin yıpranmasına ve hatta tükenmesine sebep olabilmektedir. İçerisinde bulundukları bu durumu aşmak ve bununla başa çıkabilmek için çalışanlar maddi ve manevi desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bu noktadan hareketle sosyal destek, "güvenebileceğimiz, bizi önemseyen, değer verdiğini ve bizi sevdiğini bize bildiren insanların varlığı veya mevcudiyeti" olarak tanımlanmaktadır (Sarason vd., 1983: 127). Sosyal destek, sosyal çevrede farklı insanların davranışlarını destekleyici yolları içeren geniş bir kavramdır (Helgeson, 2003: 25).

Sosyal destek, bireyin yakın çevresinden elde ettiği sosyal ve psikolojik destek olarak tanımlanabilir. Sosyal desteğin kuramsal temeli Kurt Lewin'in Alan Kuramı ve Davranış Tanımına dayanmaktadır. Lewin'e göre davranış, fiziksel çevreden ziyade psikolojik çevrede olan değişimdir. Bireyin olumsuz davranışlarını ortadan kaldırmak ve yeni davranışlar kazanmasını sağlamak onun psikolojik çevresinde olan değişimle mümkün olabilmektedir (Yıldırım, 1997: 81). Zor durumlarla başa çıkabilmek için olumlu bir yol gösterici olan sosyal destek, yaşı kaç olursa olsun, birey için bu zorlu süreci kolaylaştıran, sosyal etkileşim ortamlarındaki faktörler olarak tanımlanmaktadır (Truxiollo vd., 2012).

Sosyal destek; sevmenin, güvenmenin, saygı duymanın, bireyin inançlarını benimsemenin ve bazen bireyin yaşamında önemli yeri olan birinden yardım almanın vermiş olduğu pozitif duyguların iletişimi olarak ifade edilmektedir (Tosi vd., 1996'dan akt. Yüksel, 2006: 15). İnsan, duygu ve düşüncelerinden bağımsız cansız bir varlık

olarak kabul edilmemektedir. İnsanlar düşünceleri ile var olup, hisleri ve düşünceleri ile hareket etmektedirler. İş hayatında da bireylerin bu duygu, düşünce ve hislerini görmezden gelmek mümkün değildir. Bu noktadan hareketle hem örgütün geleceği hem de çalışanların davranışlarını anlama ve etkin bir şekilde yönetmede sosyal destek önemli rol oynamaktadır.

Sosyal destek, yaşam koşullarını olumsuz etkileyen durumları yok ederek veya bunların etkisini azaltarak bireyin hayatında önemli bir rol oynamaktadır. Sosyal destek olumsuz deneyimler karşısında bireyin dayanma gücünü artırabilir. Aynı zamanda çevresel stres kaynaklarının etkisini tamamen veya kısmen tamponlayarak bireyin iyi oluşuna katkı sunmaya yardımcı olabilmektedir (Yıldız ve Dirik, 2019: 134).

Literatür incelendiğinde sosyal desteğin genel kabul görmüş bir tanımı olmamakla beraber inceleme alanlarına bağlı olarak farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Sosyal destek, destek gereksinimleri, erişilebilir kaynaklar ve doyumu içeren çok boyutlu bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bunlara ek olarak, sosyal destek iletişim türü ve iletişim halinde bulunan kişi sayısı, ilişkilerin işlevsel içeriği, algılanan niteliği ya da desteğin yeterliliği olmak üzere kişilerarası ilişkilerin çeşitli boyutlarına da işaret etmektedir (Özdevecioğlu, 2004:215).

Sosyal destek kavramı tanımlanırken aşağıda yer alan beş boyutunu vurgulanması gerektiği belirtilmiştir (Tardy, 1985'den akt. Oral, 2015: 26).

- Yönü (destek alma- destek verme)
- Eğilim (kaynakların hazır bulunması ve kullanılabilirliği)
- Desteğin tanımı (değerlendirme)
- İçeriği (bilgisel destek, araçsal destek, duygusal destek vb.)
- Sosyal ağ (etkileşim içinde olduğu kişiler)

Sosyal destek açıklaması (1) bireyin ilişkide bulunduğu kişi sayısı, (2) bireye gereksinim duyduğu durumlarda yardım edebilecek kişi sayısı, (3) bireyin sırlarını paylaşabileceği, güvenebileceği ve kendisine yakın olarak gördüğü kişiler ve bu kişiler ile kurduğu ilişki ve (4) bireyin ihtiyaç duyduğu anlarda yardım alabileceğini düşündüğü birilerinin varlığının algısı olarak dört farklı şekilde yapılmaktadır (Şahin 1999'dan akt. Baltacı, 2010: 32).

Sosyal destek, zorlayıcı yaşam olayları ve koşullarıyla başa çıkmanın bir biçimi olarak sağlanan destek seferberliğidir. Yakın çevresinden alınan sosyal destek bireylerin yaşam beklentilerine anlam katmaktadır. Sosyal destek aynı zamanda diğer bireylerle olan bağları güçlendirerek gruba ait olma duygusunu sağlamaktadır (Schwarzer vd., 2004). Sosyal destek, sağlayıcı ve destek alıcısı arasındaki durum veya ilişki hakkındaki belirsizliği azaltan ve davranış ile idrak arasındaki karşılıklı etkileşimi arttırmaya yönelik yerine getirilen sözlü ve sözsüz iletişim işlevleri olarak tanımlanmaktadır (Albrecht ve Adelman, 1987).

Sosyal destek, iletişim sürecinde sosyal temas yoluyla empati şeklinde iyi yardım sağlamayı içeren, yardım alan kişilerin memnuniyetini ve takdirini alacak olan, yakın çevredeki insanlarla kişilerarası bir ilişki biçimidir. Genel bir ifadeyle bireyin yardım veya destek alınan insanlardan ilgi görme duygusu olarak doğrudan yapılan somut ve diğer yardımlardır (Wulan, 2019: 9).

Sosyal destek, bireyin kendisini sürekli veya geçici süreyle yetersiz veya çaresiz hissettiği olumsuz durumlarla veya günlük yaşamında karşılaştığı zorluklarla baş edebilmesinde yakın çevresi tarafından önemsendiğinin hissettirilmesidir. Sosyal destek, bireyin yaşadığı zorluklar karşısında yalnız olmadığını hissettirecek olan gerekli her türlü yardımın yakın çevresindeki çeşitli kişiler tarafından sağlanması olarak tanımlanmaktadır (Kanbur vd., 2017:311).

Sosyal destek, desteği sağlayan ve desteği alan en az iki kişi arasında, desteği alan kişinin refahını artırma ve geliştirmeye yönelik kaynak alışverişini içeren bir modelin temeli olarak tanımlanmaktadır (Shumaker ve Brownell, 1984). Bowlby'ye göre sosyal desteğin mevcudiyeti, hayal kırıklıklarına ve problem çözme zorluklarına dayanma ve bunların üstesinden gelme kapasitesini desteklemektedir (Sarason vd., 1983).

Sosyal destek kişilerarası duygusal ilgi alışverişi, araçsal yardım, bilgi ve kişilerarası değerlendirme olarak tanımlanmaktadır (Clifford vd., 1991: 305). Tanımdan da anlaşılacağı üzere sosyal destek, ihtiyaç duyulduğunda bu tür kaynakların mevcut olduğu algısını içerebilmektedir. Örneğin başkalarından destek isteyebileceğini ve alabileceğini bilmek başlı başına rahatlatıcıdır. Dolayısıyla, sosyal destek, bir kişinin diğerinden açık fayda sağladığı belirli işlemleri içerebilir veya bu tür bir yardım ve desteğin potansiyel olarak mevcut olduğu algısıyla deneyimlenebilmektedir (Taylor,

2011: 193). Sosyal destek, sıkıntı verici, zorlayıcı durumlar karşısında kişinin ailesi, arkadaşları, akrabaları ve kendisi için özel olan diğerleri tarafından bireye sunulan destekler olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 1999'dan akt. Oral, 2015: 27).

Cobb (1976: 300) sosyal desteği, bireye değer verildiğine, sevildiğine, saygı duyulduğuna ve karşılıklı yükümlülükler ağının bir üyesi olduğuna inanmasına yol açan bilgiler olarak tanımlamaktadır. Çalışmalarda yapılan sosyal destek tanımlarına bakarak sosyal desteğin, bireyi motive eden, zor durumlardan kurtaran, kendisini duygusal anlamda değerli ve önemli hissetmesini sağlayan unsurlardan oluştuğu belirtilmektedir (Kurt, 2013: 15).

Cohen ve Wills (1985: 311), sosyal desteği, yararlı etkilerinin yanında kişilere düzenli olarak olumlu deneyim ve roller sağlayarak, kişinin yaşamında öz değer tanınmasını sağlayarak, kişinin psikolojik veya fiziksel sorunlardan kaçınmasına yardımcı olmak için ihtiyaç duyduğu destek olarak tanımlamaktadır. Sosyal destek, bireyin psikolojik ve fiziksel bütünlüğünü zaman içinde korumada önemli bir rol oynamaktadır (Sarason vd., 1983). Daha genel bir ifade ile olumlu etkileşimlerin ve destekleyici ilişkilerin varlığı insan yaşamının kalitesinde (fiziksel sağlık, duygusal iyilik, iş performansı vb.) önemli bir rol oynamaktadır (Albrecht vd., 1992: 149).

Sosyal destek ile ilişkili yazın incelendiğinde algılanmış sosyal destek ve alınan sosyal destek olmak üzere iki tür sosyal destek sınıflandırılmasından bahsedilmektedir. Algılanmış sosyal destek, kişinin ihtiyaç duyduğunda destek kaynaklarının varlığıdır, algılanmış sosyal destek öznel ve niteliksel olarak tanımlanmakta, ölçülmekte ve algılanan sosyal desteğin psikolojik sağlık üzerinde alınan sosyal destekten daha belirleyici olduğunu yapılan araştırmalar ortaya koymaktadır (Çeçen, 2008: 416).

Kırel (2013: 160) sosyal desteği bireyin temel sosyal ihtiyaçlarının başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesi olarak tanımlamaktadır. Örgüt içinde veya örgüt dışında herhangi bir çevrede, kurulan arkadaşlıklar ve geliştirilen insani ilişkiler bireye önemli ölçüde sosyal destek sağlayacaktır. Sosyal destek, bireyin ihtiyaçlar teorisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçlarının başka bireyler ile (arkadaşları, ailesi, üstleri vb.) kurduğu etkileşim sonucunda tatmin edilmesi anlamına gelmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 110).

Birçok araştırmacı sosyal desteğin genellikle yapısal ve işlevsel özelliklerini ayırt etmektedir (Barrera, 1986: 416). Yapısal destek, insanların birbirleriyle olan bağlarının organizasyonuna, özellikle bir kişinin sahip olduğu ilişkilerin veya sosyal rollerin sayısına, çeşitli ağ üyeleriyle temaslarının sıklığına, ağlar arasındaki ilişkilerin yoğunluğuna ve çokluğuna atıfta bulunmaktadır (Thoits, 1995: 64).

Yıldırım'a (2005) göre sosyal desteği yapısal ve işlevsel olarak iki kategoride düşünülebilir. Yapısal destek ile kişinin kimlerden destek aldığı, destek veren kişilerin sayısı ve kişiye yakınlık derecesi önemli görülmektedir. İşlevsel destekte ise verilen yardımın kişi için ne kadar önemli olduğu, ne ifade ettiği ve kişinin ihtiyaç duyduğu desteğin ne kadarının karşılanıp karşılanmadığı söz konusudur.

Cohan ve Wills (1985) sosyal desteğin yapısı derken basitçe ilişkilerin varlığını, işlevi derken kişinin kişiler arası ilişkilerinin belirli kaynakları sağlama derecesini kastetmektedir. Sosyal desteğin birçok işlevi bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde özetlenmiştir (Sarason vd., 1983; Kazak ve Marvin, 1984; Dunst ve Trivette, 1986; akt. Kaner, 2004: 13):

- Bireye ihtiyaç duyduğu hizmet ve malzemeleri sağlayarak duygusal rahatlık verir,
- Beklenen sorunlarla ilgili bireye rehberlik ederek sorunlarla başa çıkma yolları sunar,
- Bireyin performanslarını geliştirici geribildirimler almasını sağlar,
- Olumlu uyum ve kişisel gelişime katkıda bulunur,
- Hem günlük yaşamda hem de ihtiyaç ve kriz anında bireyler arası bağlantıları sağlayarak onları stresin olumsuz etkilerine karşı korumaktadır.

Johnson ve Hall (1988) algılanan sosyal desteğin iş kontrolünün daha iyi sağlanmış düzenleyici etkisine benzer şekilde stres-gerilme ilişkisini etkilediğini öne sürmektedirler. Buna göre yüksek talepler ve düşük kontrol ile karakterize edilmiş çalışma ortamında, sosyal destek yüksek olduğunda çalışanların daha az zorlanma yaşadıkları görülmektedir. Başka bir ifadeyle yeterli düzeyde sosyal desteğin varlığı iş talepleri ile gerginlik arasındaki ilişkiyi etkili bir şekilde yumuşattığı söylenebilir.

2.2. SOSYAL DESTEK KAYNAKLARI

Sosyal destek kavramı bireyleri ayakta tutan güçler veya faktörlerin bir bütünü olarak nitelendirilmektedir (Lin 1986: 17). Bireyin hayatında etkileşim içinde olduğu kişileri kapsayan ve sosyal desteği iletmek için varolan en temel araç sosyal ağıdır (Budak, 1999: 4). Sosyal yapının bir birimi olarak sosyal ağ sosyal desteğe psikolojik bir anlam kazandırmaktadır (Gottlieb 1983: 278).

Sosyal destek konusuna kantitatif yaklaşımlar daha çok sosyal ağ terimini kullanmaktadırlar. Sosyal ağ, kişinin bir grup insanla olan bağları ve grup içindeki ilişkileri göstermek için kullanılır. Bireyin sosyal kimliğinin tanındığı desteklendiği ve güçlendirildiği aile üyeleri, akrabalar, arkadaşlar, karşı cins arkadaşı, meslektaşlar, komşular ideolojik dinsel ve etnik gruplar ile bireyin içinde yaşadığı toplum gibi çevresindeki insanlardan oluşmaktadır (Özgür, 1991'den akt. Ardahan, 2006: 69). Bireyin hayatındaki bazı dönemlerin geçişini kolaylaştırabilecek olan bu samimi bağlar destekleyici ve koruyucu etkilerinin yanı sıra kişisel gelişimin oluşumuna da yardımcı olmaktadır (Gottlieb, 1991).

Sosyal destek, genel bir ifade ile bireye çevresindeki insanlar tarafından yapılan yardım olarak tanımlanmaktadır. Bireyler, kriz ve duygusal gerginlik durumlarında doğal yardımcı olarak görülen aile üyeleri ve arkadaşlarına ihtiyaç duymaktadır (Çakır ve Palabıykoğlu, 1997: 16). İnsanların çevrelerinde güvенеbileceği ve karşılaşılacak olası sorunlarda kendileriyle ilgilenen ve değer veren insanların olduğunu bilmeleri kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacaktır. Bireyin bu güven duygusu onların sosyal destek sistemi içerisinde olduklarını hissettirecektir (Sarason, vd., 1983: 131).

Sosyal destek kavramı, desteğin hem doğal hem de daha resmi destek sistemlerinden ortaya çıkabileceği düşüncesi ile zaman zaman karıştırılmaktadır. Doğal destek sistemleri hem aile hem de arkadaşlık ağlarını içermektedir. Daha resmi destek, profesyoneller tarafından, sosyal veya topluluk bağları aracılığıyla sağlanmaktadır. Doğal destek ağları, diğer destek biçimlerine göre geçici değil daha kalıcı bir destek kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Hogan vd., 2002: 383).

Çok boyutlu algılanan sosyal desteğin üç spesifik kaynaktan, aile (anne,baba, çocuk, kardeş), arkadaş (sosyal hayatta birey için önemli kişiler, iş arkadaşı vb.) ve birey için önemi daha fazla olan özel bir insandan (eş, nişanlı) elde edildiği

değerlendirilmektedir (Zimet, vd., 1988:32). Bu çerçeveden hareketle bireyin ailesi, en geniş aile çevresi, arkadaşları, karşı cins arkadaşı, iş arkadaşları, bireyin içinde yaşadığı toplum gibi faktörler bireyin sosyal destek kaynaklarını oluşturmaktadır (Yamaç, 2009: 70).

Sosyal kaynaklar da etkili başa çıkmanın önemli bir bileşeni olarak kabul edilmektedir (Herman-Stahl ve Petersen, 1996: 735). İnsanoğlunun varlığının ortaya çıkışından bu yana insanlar, hayatlarında yaşadıkları veya karşılaştıkları sorunları çözebilmek ve bunların üstesinden gelebilmek için çaba sarf etmektedir. Toplumun en küçük birimi olarak kabul edilen, iki ayrı insan tarafından oluşturulan ve zaman içerisinde genişleyen aile, yaşanan zorluklarda sığınılacak ve güvenilecek ilk liman olarak düşünülmektedir (Türkaslan, 2007). Yaşanılan sıkıntılarda aile fertlerinin desteği bireyi kuşkusuz daha güçlü hale getirecektir.

İnsanlar hayatlarını değerlendirirken aile ve arkadaşlarının sosyal değerlendirmelerini dikkate alma eğilimindedirler (Diener, 2000: 39). Yapılan araştırmalarda insanlar arasındaki destekleyici etkileşimlerin yaşam stresinin sonuçlarına karşı koruyucu olduğuna dair kanıtlar gözlenmektedir (Cobb, 1976: 300).

Aile, kan bağı bulunan kişilerin oluşturduğu, toplum içindeki en küçük bütün kabul edilse de, insanın ruh bağı ile oluşturduğu ailesi yani arkadaşları da insanın güvenip sığınacağı ikinci bir liman olarak kabul görmektedir. Yaşanılan zorluklar ve stres bireyi olumsuz etkilemektedir. Bu durum bireyi hem çalışma hem de gündelik hayatta psikolojik bir çöküntüye uğratmaktadır. Bireyin yakın çevresi tarafından duygusal, fiziksel ve sosyal gibi bir takım ihtiyaçlarının karşılanması, bireyin yaşadığı sıkıntılı durumlara karşı uyum sağlama sürecinde yardımcı olmaktadır.

Sosyal bir varlık olan insanın bulunduğu çevreye göre sosyal destek kaynağı hayatlarının belirli dönemlerinde değişiklik gösterebilmektedir (Sarason, vd., 1983). Hayat ilerledikçe, artan bir şekilde diğer aile üyelerinden, işteki ve toplumdaki akranlardan ve belki de özel ihtiyaç durumunda bir meslek üyesinden destek alınmaktadır (Cobb, 1976: 302). Bu destek kaynakları olmadan, bireyin stres zamanlarında etkili baş etme tarzları geliştirme ve bunu kullanabilme fırsatları da azalmaktadır (Herman-Stahl ve Petersen, 1996).

2.3. SOSYAL DESTEK TÜRLERİ

Araştırmacılar destek türlerini farklılaştırarak ve bunları ihtiyaçları karşılayan kaynaklar ile ilişkilendirerek sosyal destek kavramını netleştirmeye çalışmışlardır. Başka bir ifadeyle spesifik bir destek modeli, sosyal destek yapıları üzerinde çözümlemeci bir ilerlemeyi temsil etmektedir. Burada yapılan vurgu aslında sosyal desteğin sabit bir görünümünü sağlamaktır (Jacobson, 1986: 250). Literatür incelendiğinde sosyal destek kavramının içerik olarak büyük farklılıklar olmasa da birçok kişi tarafından benzer şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir.

2. 3. 1. Maddi Sosyal Destek

Bireye maddi yardım, araç-gereç ve hizmet verilmesine dayanan bir sosyal destek türüdür (Caplan, 1974'den akt. Torun, 1995). En somut sosyal destek türü olan maddi (araçsal) destek diğer destek türlerinden farklı olarak bireyin karşılaştığı sorunu doğrudan çözebilmesi gibi bir yararının olduğunu vurgulamaktadır (Cohen ve Wills, 1985; Cohen, 2004).

Destek türleri kavramsal olarak ayırt edilebilmelerine rağmen, gerçekte genellikle birbirinden bağımsız değildir. Örneğin, daha fazla sosyal arkadaş çevresine sahip olan kişilerin, maddi sosyal desteğe ve duygusal desteğe daha fazla erişimi mümkündür (Cohen ve Wills, 1985: 313).

Bireyin günlük sorumluluklarını gerçekleştirebilmesi için, ihtiyaç anında başkaları tarafından sağlanan maddi destek bir nevi ekonomik yardım eylemidir. Örneğin işsiz kalan bir bireye yakını yeni iş bulabilir ya da borç para verebilir (Ardahan, 2006: 69). Maddi sosyal destek bireyin yaşam zorlukları ile başa çıkabilmesinde en önemli yardımcısı olarak bilinmektedir.

İnsanlar farklı şekillerde ve farklı miktarlarda başkalarının yardımına ihtiyaç duymaktadır. Maddi sosyal destek insanların günlük olarak başa çıkmaları gereken bir durumu ifade etmektedir. Yapılan yardımın nasıl ve ne zaman sunulduğu insanlar arasındaki etkileşimi etkileyebilmektedir. Bu destek türü yardıma gerçekten ihtiyaç duyan yardım etmek ve başkalarının kendi ayakları üzerinde durmasına izin vermek gibi iki farklı rekabet ortamında gerçekleşmektedir. Bu destek türü günümüz koşullarında kalıcı olarak sağlanabilen en zor destek türüdür (Braithwaite ve Eckstein, 2003).

2. 3. 2. Duygusal Sosyal Destek

İlgi, sevgi, güven duygularının iletilmesine dayanmaktadır (Caplan, 1974'den akt. Torun, 1995). Duygusal sosyal destek bireyin saygı gördüğü ve kabul edildiği bilgisini içermektedir. Bu destek sayesinde benlik saygısı, kişilere kendi değerlerine ve deneyimlerine değer verildiğini ve herhangi bir zorluk veya kişisel kusura rağmen kabul edildiğini ileterek geliştirilmektedir (Cohen ve Wills, 1985).

Karşısındakinin sorunlarını dinleme ve duygularını paylaşma; sevgi, saygı, şefkat gösterme gibi davranışlarda gözlenmektedir. Duygusal desteğin bireylerin psikolojik sağlığı ile doğrudan ilgili olduğu belirtilmektedir. Duygusal destek içeren davranışlar bireyde çevresindeki kişiler tarafından sevildiği, sayıldığı, anlaşıldığı duygusu uyandırmaktadır. Bu duygular kişide özgüven artışı ve sorunlarla ilgilenmede artan bir güdülenme gibi olumlu değişikliklerin ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Bu davranışların, bireyin stresli olayların sonuçları ile duygusal yönden baş edebilmesini sağladığı vurgulanmaktadır (Budak, 1999: 2). Benlik saygısını geri kazandırarak ve duyguların ifade edilmesine izin vererek stresi azalttığına inanılmaktadır (Hogan vd., 2002: 382).

2. 3. 3. Bilgisel Sosyal Destek

Bilgisel sosyal destek bireye sorunların çözülmesini sağlayabilecek bilgilerin verilmesi ya da becerilerin öğretilmesini ifade etmektedir (Caplan, 1974'den akt. Torun, 1995). Başka bir ifadeyle bilgisel sosyal destek; bilgiye erişme veya anlayış eksikliğinin olduğu durumlarda yardım edecek birine sahip olmakla ilgilidir. Bazı durumlarda birey karşılaştığı sorunu çözmede yetersiz kalabilmektedir. Bu durumda sosyal çevre bireyin daha önceden fark edemediği, sorunu çözücü nitelikte olan yeni çözüm yolları sunarak bilgisel destek sağlamaktadır (Budak, 1999: 2).

Bilgisel sosyal destek, bireyin karşılaştığı sorunlu olayları tanımlamaya, olayları anlamaya ve bu sorunları çözmeye yönelik verilen bilgi desteğidir. Başka bir ifadeyle bireye sağlanan rehberlik desteğidir (Cohen ve Wills, 1985: 313). Rehberlik etmek veya tavsiye vermek şartı ile kullanılan bilgileri içeren bilgi desteğinin, kafa karışıklığını azaltarak ve zorluklarla başa çıkabilmek için stratejiler sağlayarak bireyin kontrol algılarını geliştirdiğine inanılmaktadır (Hogan vd., 2002: 382).

Literatürde stres ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunda yakın çevreden sağlanan bilgi desteğinin bireylerin bilişsel değerlendirmeleri üzerinde etki yaratabileceğinin mümkün olduğu belirtilmektedir. Bilgilendirme desteği bireylere yaklaşan veya devam eden bir durum hakkında anlayışlarını arttırma, değerlendirmelerini başkaları ile karşılaştırma ve duygusal tepkilerin uygunluğunu değerlendirme fırsatı sunmaktadır (Van Steenbergen vd., 2008: 353).

2. 3. 4. Değerlemesal Destek

Değerlendirme desteği, bireylerin psikolojik dayanıklılığını güçlendirmek için diğer bireylerin sağlayabileceği en kritik destek türlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bu destek türü bireylere davranışları, düşünceleri veya duyguları hakkında rehberlik eden değerlendirici geribildirim olarak tanımlanmaktadır (Barrera ve Ainlay 1983: 136). Başka bir ifadeyle kişinin sahip olduğu nitelikleri veya performansı hakkında bireye rehberlik sağlayan geribildirimlerdir.

Değerlendirme desteği, bireyin verilen bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirmesi sonucu takdir edilme, başarılarından dolayı onaylanma ve alınan övgüleri içermektedir. Güvenilir kaynaklardan alınan değerlendirme desteği bireyi psikolojik sıkıntılara karşı güçlendirerek sıkıntıyı önlemeye yardımcı olabilir. Aynı zamanda bireyin benlik algısını geliştirebilir (Hurd vd., 2017).

Sosyalleşme, bireyin boş zamanlarını etrafındaki diğer insanlarla vakit geçirerek, onlar ile sosyalleşerek, eğlence faaliyetleriyle enerji toplamasını ifade etmektedir (Caplan, 1974'den akt. Torun, 1995; Cohen ve Wills, 1985). Sosyalleşme etkinlikleri, sosyal desteğin işlevlerine ilişkin farklı görüşlerin bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Buna karşılık yönlendirici olmayan rehberlik, bireyin gerektiğinde mevcut olarak algıladığı ölçüde genel refahı doğrudan etkileyebilmektedir (Barrera ve Ainlay, 1983: 141).

Shakespeare'in ünlü karakteri Hamlet'in de söylediği gibi "iyi veya kötü diye birşey yoktur, ama düşüncelerimiz bunu öyle yapar." Sonuç olarak pozitif sosyal etkileşimin ihmal edildiği bir ortamda değerlendirme desteği ayrımcı ve dışlayıcı bir mesaja dönüşerek açık bir saldırı olarak algılanabilir ve psikolojik sıkıntılara karşı bireyi daha savunmasız hale getirebilir. Sosyalleşme etkinlikleriyle birlikte birden fazla kişiden alınan değerlendirme desteği, bu zararlı mesaja karşı koymada ve bireyin örgüt

ortamındaki yerini teyit etmede anlamlı bir rol oynarak psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirebilir (Hurd vd., 2017). Sosyal bir varlık olarak kabul edilen insanın sevdikleri ile beraber geçirdiği zamanların onların fizyolojik ihtiyaçlarından ziyade psikolojik ihtiyaçlarının giderilmesinde etkisi olduğu kabul edilebilir bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.4. SOSYAL DESTEK MODELLERİ

Sosyal destek konusunda yapılan araştırmalarda iki önemli yaklaşım üzerinde durulmaktadır. Bunlardan birincisi, sosyal desteğin sağlık ile arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğuudur. İkincisi ise, sosyal desteğin en önemli işlevinin, stres verici olayların zararını azaltarak ruh sağlığını korumak olduğunu savunmaktadır (Ardahan, 2006: 70). Desteğin stresli durumun olumsuz etkilerini önleyebileceği, hafifletebileceği veya ortadan kaldıracabileceği sosyal destek modelleri listelenmiştir (Sandler vd., 1989). Bu kapsam da sosyal desteğin etkili olduğu durumlara göre tampon etki (buffering) ve temel etki (main effect) olmak üzere iki model öne sürülmektedir (Cohen ve Wills, 1985).

2.4.1. Temel (Ana) Etki Modeli

Sosyal desteğin genelleştirilmiş faydalı bir etkisi, geniş sosyal ağların kişilere düzenli olarak olumlu deneyimler ve topluluk içinde istikrarlı, sosyal olarak ödüllendirilmiş roller sağlaması nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu tür bir destek, olumlu etki, kişinin yaşam durumunda öngörülebilirlik ve istikrar duygusu ve özdeğerinin tanınmasını sağladığı için genel iyilik hali ile ilişkili olabilmektedir. Başka bir ifadeyle bu tür bir destek genel refah ile ilişkilendirilmektedir. Dolayısıyla kişinin psikolojik veya fiziksel bozukluk olasılığını artıracak olumsuz deneyimlerden kaçınmasına yardımcı olmaktadır. Temel etki modeline göre söz konusu olayların olumsuz olsun veya olmasın sosyal desteğin kendini iyi hissetme üzerinde olumlu bir etkisi bulunmaktadır. Bu olumlu etki kişinin yaşam durumunda öngörülebilirlik, istikrar duygusu ve kendine verilen değerin tanınmasını sağlamaktadır. Bu modele göre sosyal desteğin genelleştirilmiş yararlı etkisi ortaya çıkabilmektedir. Kısaca sosyal ağ içerisinde olan kişilerin fiziksel ve ruhsal sağlığın korunmasındaki katkıları, sosyal desteğin temel etkisi olarak ifade edilmektedir. Ana etki modeli, sosyal desteğin artmasının mevcut destek seviyesinden bağımsız olarak refahta bir artışa yol açacağını varsaymaktadır (Cohen ve Wills, 1985:311). Sosyal ağ aracılığı ile başkalarına karşı

olan tutum, bireysel motivasyon veya sosyal ilişkiler kurabilme ve sürdürebilme yeteneğini sağlamaktadır. Stresin varlığından bağımsız olarak, desteğin benlik saygısını ve kendi kendini düzenlemeyi teşvik ederek doğrudan etkilediği öne sürülmektedir (Lakey ve Cohen, 2000).

2.4.2. Tampon Etki Modeli

Bu modelin amacı, stresli olay veya o olayın beklentisi karşısında bireyin stres değerlendirme tepkisini azaltarak veya önleyerek psikolojik sağlığın korunmasına yardımcı olmaktır. Başkalarının gerekli kaynakları sağlayabileceği algısı, bir durumun yarattığı zarar potansiyelini yeniden tanımlayarak kişinin karşılaştığı sorunlar ile başa çıkabilmesini güçlendirmektedir. Sosyal destek bireyin yakın çevresinin stres verici olaylar karşısında sağlamış olduğu destektir. Dolayısıyla karşılaşılan olumsuz durumlarda kişinin stresli olarak değerlendirdiği durumu önleyebilmektedir (Cohen ve Wills, 1985: 312).

Birincil önlemeye yönelik sosyal destek sistemlerinin teşvik edilmesi, yeni bir yol sunmaktadır (Gottlieb 1983: 278). Yeterli olan sosyal desteğin stres reaksiyonunu azaltarak veya ortadan kaldırarak doğrudan fizyolojik süreçleri etkileyerek stresin başlangıcına müdahale edebildiği vurgulanmaktadır (Cohen ve Wills, 1985: 312). Sosyal destek, bireyin kendi ihtiyaçları ve kişilerarası ihtiyaçların yeterli bir şekilde karşılanmasıyla bağlantılı olarak önem arz eden bir konu olarak görünmektedir.

Bu modelde sosyal destek, çalışanlar üzerinde stres yaratan olayların olumsuz etkilerine karşı iki tür tampon yapabilmektedir. Birincisi, algılanan desteğin olayların ne kadar stresli olduğuna ilişkin değerlendirmelerini etkileyerek potansiyel olarak stresli bir olayın ortaya çıkması ile bireyin vereceği tepkiye müdahale edebilir. Burada alınan sosyal destek ile bireyler bir olay tarafından dayatılan talepler karşısında başa çıkma yetenekleri hakkındaki algılarını geliştirebilirler. Sonuç olarak böyle bir olumsuz olay daha az stresli ve daha az zararlı görülebilir. İkincisi ise algılanan destek, bir olayı takiben stres tepkisini azaltarak veya ortadan kaldırarak psikolojik ve fizyolojik bir sürecin başlangıcına müdahale edebilir. Bu noktada desteğin olayın hem pratik hem de duygusal sonuçlarıyla başa çıkma çabalarını artırarak ve olayın algılanan önemini azaltarak stres tepkisini azaltabilir. Kısaca sosyal destek bireylerin hem stresli olaylara hem de başa çıkma yeteneklerine ilişkin değerlendirmelerini olumlu yönde etkileyerek

farklı zamanlarda stresin potansiyel zararlı etkilerine karşı başkalarının yardımı ile yeterli ve etkili koruma sağlayabilmektedir (Rodriguez ve Cohen, 1998: 537)

2.5. SOSYAL DESTEĞİN SONUÇLARI

Yapılan araştırmalarda aile ve arkadaşlardan gelen sosyal desteğin bireyin iş talepleri ve beklentileri arasındaki duygusal duyarsızlaşmayı yumuşatarak tükenmişliğe önemli bir katkı sağladığı bilinmektedir. Kısaca sosyal desteğin olabilecek stres etkenini ve bu durumdaki bireyin zorlanmalarını yumuşattığını söylemek mümkündür. İnsan faktörünün etkili ve stresin yoğun olduğu çalışma ortamında işi gerçekleştirirken, başkalarından gelen sosyal destek çalışanın etkili bir şekilde duygusal deneyimlerle başa çıkmasına yardımcı olabilmektedir (Peeters ve Le Blanc, 2001: 57).

Sosyal destek, kişilerarası yakınlık ve psikolojik destek sağlayarak, hem sosyal ilişkilerin gelişmesinde hem de bireyle örgüt arasındaki ilişkinin gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. Sosyal desteğin iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengenin sağlanmasında etkisi fazlasıyla hissedilmektedir (Tutar, 2004: 127). Örgütsel soyutlanma, bireyin örgütle olan ilişkilerinin engellenmesi sonucu bireylerin çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve örgüte karşı olan davranış ve tutumlarındaki isteksizliği olarak tanımlanmaktadır. Sosyal destek ise bireyin örgüte bağlılığını, kültürel ve sosyal çevresine uyumunu sağlayan bireyin yalnızlığa ve çaresizliğe itilmesini engelleyen psikolojik bir güç tanımlanmaktadır. Sonuç olarak sosyal desteğin, bireyin örgüt içindeki ilişkilerini ve etkileşimini olumlu yönde etkilediği bilinmektedir. Sosyal desteğin örgütsel soyutlama üzerindeki etkisine yönelik yapılan araştırmalarda örgütsel soyutlanma ile sosyal destek arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucu ortaya konulmuştur. Daha genel bir ifade ile çalışanların sosyal destek algı düzeyleri arttıkça örgütsel soyutlanma algı düzeylerinde azalma olduğu belirlenmiştir (Halis ve Demirel, 2016).

Kendisine destek olan, ona yardımcı olan ve yanında olan kişiler olmayınca bireyler, kendilerini farklı şekillerde ifade edebilmektedir. Buna göre yapılan araştırmalarda sosyal desteğin içgüdülerin bir sonucu olarak değerlendirilen saldırganlık davranışlarını azaltıcı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Gündoğan ve Sargın, 2018). Bireyin yaşam tatminin yükseltilmesinde sosyal desteğin önemini ortaya koyan çalışmalara da rastlanmaktadır. Yapılan bu araştırmalar sosyal desteğin yaşam tatmini ile anlamlı bir ilişkisi olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Diğer bir ifadeyle bireyin

yaşam tatmininin yükselmesi isteniyorsa bireye sağlanan sosyal desteğinde arttırılması beklenmektedir. Sosyal desteğin bir sonucu olarak sosyal destek algısı arttıkça bireyin yaşam tatmininde de artış yaşanacağı bilinmektedir (Akın, 2008: 160).

Algılanan sosyal desteğin bireyin yaşayacağı sorunlarda kaçınan başa çıkma stratejilerinden uzaklaştırarak, yapıcı başa çıkma stratejilerini arttırdığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. Sosyal destek, olabilecek sorunlarda yapıcı başa çıkma strejilerinin kullanılmasına önemli bir katkı sağlamaktadır. Algılanan sosyal destek, bireylerin stresle başa çıkabilme düzeylerinde artış, akademik başarı, sosyal problem çözme, depresyon ve kaygı düzeylerinin azalmasında önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir (Bedel ve Kutlu, 2018: 117).

Sosyal desteğin sonuçları göz önüne alındığında sağlık ile sosyal destek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koyan çalışmalara daha çok rastlanmaktadır. Sosyal desteğin sağlık üzerinde olumlu etkileri birçok çalışmada ele alınmaktadır. Hastalıklarla baş etmede, kolay iyileşebilmede, yaşam kalitelerinin yükselmesinde sosyal desteğin önemli bir yeri olduğu söylenebilmektedir (Ardahan, 2006: 73).

İKİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE ÖRGÜTSEL DESTEK VE SOSYAL DESTEK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Araştırmanın bu bölümde ilk olarak pozitif psikoloji ve psikolojik sermayenin tanımı, psikolojik sermayenin boyutlarına değinilmiştir. Psikolojik sermayenin bir boyutu olarak psikolojik dayanıklılık kavramı ve önemi, psikolojik dayanıklılığın boyutları, psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler, psikolojik dayanıklılığın çalışana etkisi ve psikolojik dayanıklılığı geliştirme stratejileri açıklanmıştır. Son olarak örgütsel destek ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki, sosyal destek ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye yer verilmiştir.

1. PSİKOLOJİK SERMAYE KAVRAMI

1. 1. POZİTİF PSİKOLOJİ VE PSİKOLOJİK SERMAYE TANIMI VE ÖNEMİ

Geçmiş yıllarda işletmelerin bireyi sadece bir maliyet unsuru olarak görme anlayışı, günümüzde yerini zamanla bireyin işletme içindeki en önemli kaynak olma anlayışı ile yer değiştirmiştir. Bireyin yapısı duyguları, yetenekleri, potansiyeli ve bu özelliklerin açığa çıkarılması, anlamlandırılması çabası giderek tartışılmaya başlanmıştır. Bireyin sahip olduğu değer ve beceriler gruplardan toplumlara kadar önemli bir yere sahiptir. Bireyin çok yönlü bir biçimde incelenmesi, anlaşılması insanı başlıca ele alma gereğini gerektirmiş ve yeni bir disipline kapı aralamıştır (Arslan, 2017:7).

II. Dünya Savaşı'ndan önce, psikoloji biliminin 3 ayrı amacı olduğu kabul edilmektedir. Bunlar, (1) akıl hastalığını iyileştirmek, (2) tüm insanların hayatlarını daha üretken ve tatmin edici kılmak, (3) yüksek yetenekleri belirleyip geliştirmektir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 6). Psikoloji, II. Dünya Savaşı'ndan bu yana, büyük ölçüde şifa ile ilgili bir bilim haline gelmiştir. Psikoloji, insan işleyişinin bir hastalık modeli içindeki hasarı onarmaya odaklanmaktadır. Patolojiye gösterilen bu ilgi bireyi ve gelişen toplumu ihmal etmektedir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000:5).

Psikoloji, algılama, yargılama, düşünme, güdüleme ve tutum oluşumu gibi bireysel davranışların süreçlerini nedenleri ile ele alan ve bireyler arasındaki farklılıkları inceleyen bir bilim dalıdır (Eren, 2012). Var olan sınırların ortadan kalktığı günümüzde

klasik yönetim anlayışı yerini insan ilişkilerinin daha önemli olduğu bir bakış açısına bırakmıştır. İnsan faktörünün öneminin artması pozitif psikoloji kavramının ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Pozitif psikoloji insanlardaki olumsuz durumları, acıları, zayıflıkları ve işlevsel bozuklukları dikkate almaktan ve değerlendirmekten öte, güçlü ve geliştirilebilir yönleri ele alan ve bunun üzerine araştırmalar yapan nitelikli ve uzun ömürlü bir akımdır (Öge ve Kaplan, 2017: 30).

Pozitif psikoloji kavramı ilk kez 1954 yılında Maslow'un "Motivasyon ve Kişilik" adlı kitabının "Pozitif Bir Psikolojiye Doğru" adlı bölümünde bahsedilmektedir. Maslow bu bölümde, psikoloji biliminin negatif olayları düzeltmeye odaklanmanın yanında büyüme, özveri, sevgi, iyimserlik, cesaret, memnuniyet ve potansiyelin gerçekleştirilmesi gibi yeni psikolojik kavramların da araştırılmasını belirtmiştir (Wright, 2003).

Psikoloji bilimine yeni bir bakış getiren, davranış bilimlerinde bir değişimi başlatan pozitif psikoloji görüşü Martin Seligman tarafından ortaya konulmuştur. Pozitif psikoloji, bilgimizdeki boşluklara işaret ederek, gelecek yüzyılda bireylerin, toplulukların ve toplumların gelişmesine izin veren faktörleri anlayıp inşa edecek bir bilim olarak öngörülmektedir. Pozitif psikolojinin amacı, psikolojinin odak noktasında, yalnızca hayattaki olumsuzlukları onarmanın yanında, olumlu nitelikleri de inşa etmeye, yapılandırmaya çalışmaktadır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000:5).

Pozitif psikoloji, odak noktası akıl hastalıkları ve patolojileri iyileştirmeye yönelik tek bir vurgudan uzaklaştırarak psikolojinin iki unutulmuş misyonuna, insanların hayatlarını daha üretken ve değerli kılmak ve insan potansiyelini gerçekleştirmeye yönlendirmektedir (Luthans ve Youssef, 2004: 14). Görece yeni bir yaklaşım olan pozitif psikoloji, bireylerin pozitif karakterlerine odaklanmanın onların yaşam kalitesini artıracak ve potansiyellerini geliştireceğini savunmaktadır. Geleneksel yaklaşıma bir alternatif olmaktan ziyade bir tamamlayıcı olarak kabul edilmektedir (Güngör, 2017:154).

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000: 5) pozitif psikolojinin üç seviyesini şu şekilde ifade etmiştir:

•Öznel düzeyde pozitif psikoloji alanı, değerli öznel deneyimler hakkındadır. Bunlar iyi oluş, memnuniyet ve tatmin (geçmişte); umut ve iyimserlik (gelecek için); ve akış ve mutluluk (şimdiki zamanda) kavramlarını kapsamaktadır.

•Bireysel düzeyde, pozitif bireysel özelliklerle ilgilidir. Bunlar sevgi ve meslek kapasitesi, cesaret, kişilerarası beceri, estetik duyarlılık, azmetme, affetme, özgünlük, geleceğe yönelik fikirlilik, maneviyat, yüksek yetenek ve bilgelik kavramlarını içermektedir.

•Grup düzeyinde, bireyleri daha iyi vatandaşlığa doğru yönlendiren yurttaşlık erdemleri ve kurumlarla ilgilidir. Bunlar sorumluluk, bakım, fedakarlık, nezaket, ölçülülük, hoşgörü ve iş etiği kavramlarını içermektedir.

Pozitif psikolojinin literatürde birçok tanımına rastlanmaktadır. Pozitif psikoloji, bireylerin, grupların ve kurumların optimal işleyişine yardımcı olan ve gelişmesine katkı sağlayan koşulların ve süreçlerin incelenmesi olarak tanımlanmaktadır (Gable ve Haidt, 2005: 103). Seligman'a (2005: 410) göre pozitif psikoloji, pozitif duyguların, pozitif kişilik özelliklerinin ve kolaylaştırıcı tüm faktörlerin bir bütün olarak incelenmesi için kullanılan terimdir. Pozitif psikoloji, sadece insana özgü sıradan güçlerin ve erdemlerin bilimsel olarak incelenmesidir (Sheldon ve King, 2001:216).

Geleneksel psikolojinin, var olan patolojiyi ortadan kaldırdığında tüm sorunların çözülmüş olacağını varsayacağını ifade eden pozitif psikoloji hareketi, insanların sorunlarına değil, onları mutlu eden şeylere, pozitif düşünmeye, hoşgörü ve neşeye yönetmeye çalışmaktadır (Akçay, 2011: 78). Modern psikolojiden farklı olarak çalışanların problemlerinden ya da sorunlarından ziyade pozitif psikoloji, çalışanların olumlu yanlarını açığa çıkartmayı hedeflemektedir.

Pozitif psikoloji alanındaki çalışmalar 20. yüzyılın sonlarına doğru Fred Luthans'ı pozitif bakış açısının örgütsel davranışa nasıl uyarlanabileceği hususunda düşünmeye sevk etmiştir. Bu bakış açısıyla, çalışanların performanslarının artırılması için güçlü yönlerinin ve psikolojik kapasitelerinin geliştirilebilir olduğu vurgulanmıştır (Akçay, 2011: 79).

Pozitif psikoloji akımının örgüt ortamına yansması iki ana yaklaşımı beraberinde getirmiştir. Bunlardan birincisi Michigan Üniversitesi araştırmacıları tarafından ortaya atılmış olan Pozitif Örgütsel Bilimdir. İkincisi ise Luthans başta olmak

üzere Nebraska Üniversitesi Gallup Liderlik Enstitüsünün ortaya koyduğu Pozitif Örgütsel Davranış yaklaşımıdır. Pozitif Örgütsel Bilim yaklaşımı, kriz ve olumsuz şartlarda örgütün yaşamını ve etkinliğini sürdürebilmesi için pozitif örgütsel özellikleri ön plana çıkarmaktadır (Karacaoğlu ve İnce, 2013: 184). Cameron ve Caza tarafından öncülük edilen bu yaklaşım, pozitif psikolojiyi geniş bir bakış açısıyla örgüt bazında uygulayarak incelemiştir (Güler, 2016: 4).

Spesifik olarak, pozitif psikoloji, örgütsel davranış alanının, zayıflıklarını gidermeye çalışan olumsuzluk sarmalında devam etmek yerine, güçlü yönlerini vurgulayan proaktif, pozitif bir yaklaşıma ihtiyaç duyduğunu açıklamaktadır (Luthans, 2002a: 695). Pozitif örgütsel davranış ve diğer olumlu yaklaşımlar arasındaki ayrımları göstermek için, teori ve araştırmaya dayalı ve ölçülebilir olmanın bilimsel kriterleri, pozitif örgütsel davranış, çok sayıda pozitif yönelimli, ancak doğrulanmamış, yönetim heveslerinden ayırmaktadır (Youssef ve Luthans, 2007: 775).

Luthans (2002b: 59) pozitif örgütsel davranış, özellikle "günümüzün iş yerinde performans iyileştirmesi için ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkin bir şekilde yönetilebilen pozitif yönelimli insan kaynakları güçleri ve psikolojik kapasitelerin incelenmesi ve uygulanması" olarak tanımlamaktadır. Luthans önderliğindeki Pozitif Örgütsel Davranış, pozitif psikolojiyi birey bazında ele alarak, bireye özgü özelliklere vurgu yaparak örgütsel davranış alanına uygulamıştır. Bunun sonucunda da pozitif psikolojik sermaye kavramını ortaya koymuştur (Güler, 2016: 4).

İktisat ve finansdaki geleneksel kullanımının yanı sıra, sermaye terimi aynı zamanda insan kaynaklarının (beşeri sermaye) ve diğer kavramların (örneğin entelektüel sermaye, sosyal sermaye, kültürel sermaye) değerini temsil etmek için kullanılmaktadır. Psikolojik sermaye terimi öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık gibi pozitif psikolojik yapılar aracılığıyla ortaya çıkan bireysel motivasyonel eğilimleri temsil etmek için kullanılmaktadır (Luthans vd., 2007: 542).

Psikolojik sermaye genel olarak örgütsel alanda uygulanan pozitif psikolojideki kuram ve araştırmalardan ortaya çıkmış bir kavramdır (Avcı ve Bozgeyikli, 2017: 45). Psikolojik durum, zaman içinde göreceli istikrarla karakterize edilen durumların aksine pozitif duygu durumuna göre daha yumuşak olup değişime ve gelişime açık bir niteliktedir. Psikolojik sermaye, sabit olan kişilik ve öz değerlendirme yapılarının

aksine şekillendirilebilen, değişime ve gelişime açık özellikler bütünü olarak ifade edilmektedir (Luthans ve Youssef, 2007).

Luthans, Youssef ve Avolio (2007b: 11-13) psikolojik sermayenin temel özelliklerini şöyle ifade etmektedir:

- Psikolojik sermaye beşeri sermayenin ötesindedir.
- Psikolojik sermaye sosyal sermayenin ötesindedir.
- Psikolojik sermaye pozitifdir.
- Psikolojik sermaye benzersizdir.
- Psikolojik sermaye teori ve araştırma tabanlıdır.
- Psikolojik sermaye ölçülebilirdir.
- Psikolojik sermaye durum temellidir ve bu nedenle geliştirmeye açıktır.
- Psikolojik sermaye iş ile ilgili performans üzerinde etkilidir.

Gohel'e (2012: 35) göre psikolojik sermaye, bireysel gelişime katkıda bulunan kişisel özelliklerdir. Psikolojik sermaye genel olarak, yalnızca kim olduğun ile değil aynı zamanda gelişimsel anlamda, en iyi benliğin ve kime dönüştüğün ile ilgili bir kavramdır (Luthans vd., 2010: 42). Erkuş ve Fındıklı'ya (2013: 303) göre psikolojik sermaye, gelişime açık olan, bireyin sahip olduğu olumlu özellikler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanıma göre ise psikolojik sermaye, bireyin verimlilik amacıyla ekonomik, beşeri ve sosyal sermayeyi başarılı bir şekilde çalıştığı kuruma entegre edebilme ve kullanabilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Envick, 2005).

Zhao ve Hou (2009: 35) psikolojik sermayeyi, bireyin pozitif güçlerine vurgu yapan çekirdek bir yapı olarak ortaya koymaktadır. Psikolojik sermayenin, bireylerin zihinsel ve davranışsal problemlerini önleme ve yaşam kalitelerini iyileştirmenin bir yöntemi olarak güçlü yanlarına, olumlu özelliklerine ve potansiyellerine odaklandığını ifade etmektedir (Demir, 2019: 560). Pozitif psikolog Csikszentmihalyi psikolojik sermayeyi, "deneyime dayanan ödüller elde etmenin yanı sıra şu an ve gelecekteki fayda olasılığını artırabilecek beden ötesinde ruhsal kaynakların bir yatırım modeli" olarak tanımlamaktadır. Burada birincil kaynağın para değil, güç değil şimdiki ve gelecekteki değeri olan konulara dikkat çekmektedir. Bu iç yaşamımızın bileşenlerinin durumuyla ilgilidir. Bileşenlerin, deneyimlerin ve sermayenin bir araya getirilmesi değeri

oluşturmaktadır (Kersting, 2003: 26). Buradaki bileşenler öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılıktır (Luthans vd., 2007: 543).

Yıllar boyunca araştırmacılar, sürdürülebilir rekabet avantajının teknolojik üstünlük, patent korumaları ve hükümet düzenlemeleri gibi çeşitli endüstri düzeyindeki giriş engellerinden kaynaklanabileceği inancı ile hareket etmektedirler. Bununla birlikte, teknolojik değişim, yayılma ve hızlı yenilikler yaygın olarak kabul edilen bu tabuları yıkmaktadır. Esneklik, yenilikçilik gerektiren günümüz ortamında, çalışanların bilgilerini, deneyimlerini, becerilerini ve uzmanlığını etkin bir şekilde geliştirmek ve yönetmek "insan sermayesi" olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel ekonomik sermaye (tesis ve ekipman gibi hem finansal hem de maddi varlıklar) genelde tüm ilgiyi üzerine çekmektedir. Ancak günümüzde aydınlanmış yöneticiler, yalnızca somut varlıkları, verileri ve fiziksel kaynakları değil, aynı zamanda bu soyut beşeri sermayeyi (entelektüel sermaye) de dikkate almaktadır (Luthans vd., 2004: 45).

Beşeri sermaye, kurumsal strateji ile uyumlu hale getirildiğinde ve girişimin etkin hale getirilmesiyle ortaya çıkan değeri, kapsamlı bir şekilde araştıran Harter ve arkadaşları (2002) performans sonuçları üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır. Sosyal sermayenin kaynağı ise güven, ilişkiler ve iletişim(sosyal) ağlarıdır. Psikolojik sermaye işyerine uygulandığında kişisel ve organizasyonel hedef uyumu ve işe uygunluk açısından yeniden ifade edilebilmektedir. Ekonomik sermaye "neye sahip olduğumuz", beşeri sermaye "ne bildiğiniz", sosyal sermaye ise "kimi bildiğiniz" üzerine var olan teori ve araştırmaları tanır ve geliştirir. Psikolojik sermaye bunların ötesinde özellikle "kim olduğun" ve "pozitif gelişim sayesinde kim olabileceğin" ile ilgilenmektedir (Luthans vd., 2004: 45-46; Luthans vd., 2007a).

Küreselleşmenin ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi sonucu insan kaynaklarına verilen önem artmaktadır. Herkesin aynı bilgiye kolayca ulaşabilmesi, aynı sektörde faaliyet gösteren işletmelerin rekabet savaşında pozitif psikolojik sermayenin ne kadar önemli olduğuna dikkat çekmektedir (Seçgin, 2013: 24). İnsan kaynaklarını etkili bir şekilde yönetmenin zorluğu üstesinden gelmeyi, yeni düşünce ve yaklaşımları gerekli kılmaktadır.

Luthans ve Youssef (2004) göre psikolojik sermaye, geleneksel, beşeri ve sosyal sermaye ihtiyacını ortadan kaldırmamaktadır. Pozitif psikolojinin ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarının bir sonucu, insan kaynaklarına değer vermenin ve yönetmenin

bir yolu olarak, geleneksel ekonomik sermaye perspektifini genişletmek için, beşeri ve sosyal sermayeden daha fazlası ve bunlara ek olarak ortaya çıkmış bir kavramdır (Larson ve Luthans, 2006).

1.2. PSİKOLOJİK SERMAYENİN BOYUTLARI

En kapsamlı ifadesiyle psikolojik sermaye kavramı bireyin pozitif psikolojik durumudur. Psikolojik sermaye, sosyal sermaye ve insan sermayesinin ötesinde, çalışanların "kendisini nasıl algıladığı ve tanımladığı" sorusuna cevap aramaktadır. Çalışanların bu sorunun cevabını ararken ölçülmesi gereken özellikler pozitif psikolojik sermayenin temel bileşenlerini oluşturmaktadır (Akçay, 2011: 80). Psikolojik sermaye kavramı, zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli çabayı gösterme ve üstlenme konusunda kendine güvenme (öz-yeterlilik); şimdi ve gelecekte başarılı olma konusunda olumlu bir atıfta bulunma (iyimserlik); başarıya ulaşmak için hedeflere doğru azmetmek ve gerektiğinde hedeflere giden yeni yolları keşfetmek (umut); sorunlar ve güçlüklerle kuşatıldığında, başarıya ulaşmak için geri dönmek ve hatta ötesine geçmek (dayanıklılık) olarak nitelendirilmektedir (Luthans, Youssef & Avolio, 2007a: 3). Psikolojik sermaye, öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört bileşenden oluşmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans vd., 2004).

1.2.1. Öz-yeterlilik

Albert Bandura'nın Sosyal Bilişsel Kuramı'nda öne çıkan önemli bir kavramdır (Akkoyunlu vd., 2005: 1). Pozitif örgütsel davranış kriterlerine en iyi uyan sosyal bilişsel kuram, çevresel, davranışsal ve kişisel bilişsel boyutların etkileşim içinde olduğunu ve kendini yansıtan insan kapasitesinin öz yeterliliğin teorik temelini oluşturduğunu varsaymaktadır (Luthans, 2010: 234). Öz yeterlilik pozitif örgütsel davranış terminolojisinde güven kavramı ile değişimli olarak kullanılmaktadır (Özkalp, 2009: 492). Öz yeterlilik, bir bireyin belirli bir bağlamda belirli bir görevi başarıyla yerine getirmek için gereken motivasyonu, bilişsel kaynakları ve eylem planlarını harekete geçirme yeteneklerine olan inançlarını (veya güvenini) ifade etmektedir (Stajkovic ve Luthans, 1998: 66).

Öz yeterlilik, insanların kendi yeteneklerine ilişkin inancı ile ilgilidir. Öz yeterlilik inançları, insanların nasıl hissettiklerini, düşündüklerini, kendilerini nasıl motive ettiklerini ve nasıl davrandıklarını belirler (Bandura, 1994). Bandura (1982: 122)

öz yeterliliği, olası durumlarla başa çıkmak için gerekli eylem planlarının ne kadar iyi uygulanabileceğine dair yargılar olarak tanımlanmaktadır. Öz yeterlilik bireyin en önemli güçlü yönlerinden birisi olarak kabul edilmektedir (Keleş, 2011: 347). Öz yeterlilik, farklı durum ve ortamlarda kolay değişmeyen, durağanlık gösteren bir kişilik özelliği olarak da tanımlanmaktadır (Özkalp, 2009: 493). Kendine güvenen insanlar, zorlu görevleri ve yüksek hedefleri tercih etmekte, hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmak için motivasyonlarını ve çabalarını artırarak engellerle karşılaştıklarında vazgeçmemektedirler (Luthans ve Youssef, 2004). Çalışanların bir görevi başarıyla yerine getirdiklerinde veya değişimle baş edebildiklerinde, bunu yapabileceklerine inanma olasılığı daha yüksek olacaktır (Avey vd., 2008: 53).

1.2.2. Umut

Snyder ve arkadaşları (1991: 287) umudu, "etkileşimli olarak türetilmiş başarılı eylemlilik duygusuna (hedefe yönelik enerji) ve yollara (hedeflere ulaşmayı planlama) dayanan pozitif motivasyon durumu" olarak tanımlamaktadırlar. Snyder ve arkadaşları hedefe yönelik enerji ya da bu pozitif motivasyon durumunu irade gücü olarak da adlandırmaktadırlar (Luthans vd., 2007a). İkinci bir tanıma göre ise umut, "karşılıklı olarak türetilmiş başarılı (a) eylemlilik (hedefe yönelik belirleme) ve (b) yollara (hedeflere ulaşma yollarının planlanması) dayalı bilişsel bir küme" olarak tanımlanmaktadır (Snyder vd., 1991: 571). Umutun üç temel bileşeni olduğu belirtilmektedir: (a) bir hedef (veya dayanak noktaları), (b) bu hedeflere (veya yollara) nasıl ulaşılabileceğine ilişkin düşünceler ve (c) bu hedeflere ulaşmak için motivasyon veya istekliliktir (Snyder, 2000'den akt. Juntunen ve Wettersten, 2006: 94).

Umut, yalnızca hedefe yönelik bir enerji olarak 'istemek' değil, aynı zamanda hedeflere ulaşmanın bir yolu olarak 'yol'u da içermektedir (Çetin ve Basım, 2012: 162) Umut, bireylerin hedefleri açıkça kavramsallaştırma, bu hedeflere ulaşmak için belirli stratejiler geliştirme (yollar düşünme) ve bu stratejileri kullanma motivasyonunu başlatma ve sürdürme kapasitelerine ilişkin algılarını yansıtmaktadır (Snyder vd., 2003: 122).

Rand ve Cheavens (2011: 323) göre umut, "istenen hedeflere ulaşmak için yollar üretme ve bu yolları kullanma konusunda kendini motive etmede algılanan yetenek" olarak tanımlanmaktadır. Çetin ve Basım'a (2012: 162) göre umut, hedeflere başarılı

şekilde ulaşmak için irade gerekli olsa da, hedeflere giden yolda karşılaşılan zorlukların üstesinden gelmek ve alternatif çıkış yolları bulmak için motive olma gücüdür.

İnsanlar hedeflerine ulaşmak için gerekli enerjiye yatırım yapma konusunda içsel bir kararlılık ve irade sağlayan eylemlilik duygusuyla hedeflerine ulaşmaya yönlendirilmektedir (Luthans ve Youssef, 2004). Umudu yüksek olan insanların, hedeflerine ulaşmak için birden fazla yol oluşturabilme ve eldeki görevde başarıya ulaşmak için olağanüstü bir motivasyona sahip oldukları bilinmektedir (Avey vd., 2008: 53).

1.2.3. İyimserlik

Scheier ve Carver (1985: 219) iyimserliği, "genellikle kötü şeylerden çok iyi şeylerin olacağına inanma" olarak ifade etmektedir. İyimserlik, kısaca olumlu gelecek beklentisi olarak da tanımlanmaktadır (Avey vd., 2008: 54). İyimserlerin gelecekteki olaylara karşı olumlu beklentileri onları zorluklarla karşılaştıklarında hedeflerine ulaşmak için karamsarlardan daha fazla çaba sarf etme olasılıklarını yükseltmektedir (Bozek, 2015: 25). Peterson (2000: 45) iyimserliği, bu inancın gelecekteki olaylarla ilgili bireylerin güçlü hislerini genellikle nedensel bir atıf olarak ele almaktadır. İyimserlik, olumlu olayları içsel, kalıcı ve yaygın nedenlere, olumsuz olayları ise dışsal, geçici ve duruma özgü olanlara atfeden olumlu bir açıklama stilidir (Luthans ve Youssef, 2004).

Scheier ve Carver (1985: 220) aynı zamanda iyimserliği, istikrarlı bir kişilik özelliği olarak yorumlamaktadır. Günlük dilde iyimser, gelecekte pozitif ve arzu edilen olayları bekleyen kişidir, kötümser ise sürekli negatif düşüncelere sahip olan ve istenmeyen olayların olacağına inanan kişidir. Psikolojik sermayenin önemli bileşenlerinden olan iyimserlik, sadece gelecekte iyi şeylerin olacağını tahmin etmekle değil, ister olumlu ister olumsuz, geçmiş, şimdi veya gelecekte belirli olayların neden meydana geldiğini açıklamak için kullanılan nedenlere ve niteliklere bağlıdır (Luthans vd., 2007a: 87).

İyimserlik, kişinin harici olaylara karşı bunları yorumlaması arasında aracılık ettiği görülen bir eğilimsel özelliktir. Bu özellik hem küçük hem de büyük iyimserlik içerebilmektedir. İyimserliği yüksek olan insanlar daha iyi ruh haliyle, daha azimli ve

başarılı olma ve daha iyi fiziksel sağlık tecrübe etme eğilimindedirler (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000: 9).

1.2.4. Dayanıklılık

Dayanıklılık, birden çok disiplini ve odak düzeyini kapsayan geniş bir araştırma alanını ifade etmektedir (Masten, 2011: 494). Dayanıklılık, hiçbirimizin tam olarak anlayamayacağı bir konu olmasına rağmen, insan doğasının en büyük bilmecelelerinden birisi olarak kabul edilmektedir (Coutu, 2002: 3). Block ve Kremen (1996) dayanıklılığı, kişinin karşılaştığı zor durumlara adapte olabilmesinde uyum sağlayabilenler ve uyum sağlayamayanlar arasındaki fark olarak tanımlamaktadır. Dayanıklılık, yüksek riske karşı başarılı bir adaptasyon tepkisidir (Fraser vd., 1999: 137). Dayanıklılık genellikle, önemli sıkıntı veya risk bağlamında olumlu adaptasyon modelleri ile karakterize edilen tepkisel bir nitelik taşıyan bilince yansıyan olayı ifade etmektedir (Masten ve Reed, 2002: 75).

Luthans (2002a: 706) dayanıklılığı; güçlük, belirsizlik, çatışma, başarısızlık ve hatta pozitif değişim, ilerleme ve artan sorumluluktan geri dönebilmek için ihtiyaç duyulan pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlamaktadır. Diğer bir ifadeyle sadece olumsuz durumlarla değil aynı zamanda olumlu durumlarla da başa çıkabilme anlamını taşımaktadır (Oruç ve Kutanis, 2016: 137).

Dayanıklılık, bireyin zorluklara karşı dayanma gücü, esnekliği, uyumu, değişime karşı tepkileri ve devamlılık gösteren psikolojik baskılar karşısındaki tutumunu içerir. Yaşam boyu devam eden, bireyin çevresiyle olan sürekli değişim ve belirsizlikler karşısında yaptığı mücadele sonucunda kazandığı karmaşık ve hassas bir süreçtir (Özkalp, 2009). Bir başka tanıma göre dayanıklılık, riskli ve belirsizlik zamanlarında yaşanan kötü durumları anlamlandırma ve gerçeği görebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir (Coutu, 2002: 5). Kısaca olumsuz durumlarla başa çıkabilme yeteneğidir.

Örgütsel araştırmacılar dirençli insanların aksilikler ve zorluklar yoluyla gelişip büyüyebileceğini öne sürmektedir. İlk zamanki hallerinin aksine daha yüksek performans seviyelerine geri dönerek yaşamlarında anlam ve değeri bulmaktadırlar (Luthans ve Youssef, 2004). Zamanla dayanıklılık kavramı psikolojik araştırmaların da önemli bir odağı olmuştur. Bireysel dayanıklılığın doğasını ele alan ve dayanıklılığı anlamaya yönelik önemli incelemeler yapılmıştır. İnsanların kalplerine ve zihinlerine

derinlemesine bakılarak, insan ruhunun derinliklerine inerek bu kavram psikolojik araştırma konuları arasında yerini almıştır (Coutu, 2002).

2. PSİKOLOJİK SERMAYENİN BİR BOYUTU OLARAK PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI

2.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI VE ÖNEMİ

Alan yazını incelendiğinde İngilizce'de "resilience" olarak ifade edilen psikolojik dayanıklılık kavramı Türkçeye farklı isimlerde çevrilmiştir. Ulusal literatüre bakıldığında, psikolojik dayanıklılığın yapılan birçok araştırmada farklı anlamlarda kullanıldığı ve çeviri çalışmalarında da ortak bir kavram üzerinde durulmadığı görülmektedir. Kavramın Türkçe karşılığı 'Kendini toparlama gücü', 'Toparlanma', 'Güçlülük', 'Psikolojik güçlülük', 'Dirençlilik', 'Yılmazlık', 'Dayanıklılık', 'Psikolojik dayanıklılık', 'Sağlamlık' ve 'Psikolojik sağlamlık' olarak farklı şekillerde değerlendirilmektedir (Basım ve Çetin, 2011: 4). Bu araştırmada da "resilience" kelimesinin Türkçe karşılığı olarak psikolojik dayanıklılık kavramı kullanılacaktır.

İnsanlar yaşamlarının her alanında her anında birçok olayla karşı karşıya kalmaktadır. İnsanların, meydana gelen benzeri görülmemiş olaylar ışığında niteliksel olarak yeni ve farklı stres ve belirsizlik duygusu yaşayacağı tahmin edilebilmektedir (Newman, 2005: 227). Fakat bu olayların ne zaman, ne şekilde gerçekleşeceğini bilmediğimiz gibi olaylara karşı tepkilerimiz ve tutumlarımız da kesin olarak bilinmemektedir. Yaşamımızın çoğu karşı karşıya kalınan bu belirsizlikler ve olaylar zinciriyle mücadele etmekle geçmektedir.

Hayat insanlar için savaş meydanlarından farklı değildir. Ancak insanlar bu savaşı bilerek ya da bilmeyerek kaybetmek istememektedirler. Hayatta kalabilmek ve bu mücadelenin sonucunda galip olarak yolumuza devam edebilmemiz için etkili bir uyarana ihtiyaç duyulmaktadır. Tam da bu noktada yolumuza daha emin ve daha sağlam adımlarla devam edebilmemizi sağlayacak olan güçlü silahımız olarak tabir edebileceğimiz psikolojik dayanıklılık kavramı karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, hastalıklardan, psikolojik sorunlardan, olumsuz yaşantılardan ya da stresten hızlı bir şekilde kurtulabilme, iyileşme ve kendini toparlayabilme gücü olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2015: 94). Dayanıklılık, birey için sağlıklı ve üretken bir yaşamın anahtarıdır (Siebert, 2005).

Kavrama ilişkin olarak farklı pek çok tanım bulunmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, en basit tabiri ile gerçeğin ardından sahip olduğunuzu fark ettiğiniz şeydir (Coutu, 2002: 3). Psikolojik dayanıklılık, fiziksel olarak değil psikolojik ve duygusal olarak güvende olmaktır (Newman, 2005: 228). Psikolojik dayanıklılık, zorluklara karşı en iyi şekilde uyum sağlamanın ve başarılı olmanın bir sonucu olarak tanımlanmaktadır (Baltacı ve Karataş, 2014: 458). Rutter (1993: 630) psikolojik dayanıklılığı, bireyin gelecekteki stres ve sıkıntılarla etkili bir şekilde başa çıkabilme yeteneğini artıran, bu süreç içerisinde yer alan bir mekanizma olarak tanımlamaktadır. Diğer bir deyiş ile psikolojik dayanıklılık, stres ve başa çıkabilme yeteneği arasındaki oluşan bir dengeden meydana gelmektedir. Buna karşılık dengeyi istikrarlı bir şekilde koruma yeteneğini yansıtmaktadır (Bonanno, 2004: 20).

Coutu (2002) dayanıklılığı, kişinin zihnine ve ruhuna derinden kazınmış bir refleks olarak tanımlamaktadır. Umutsuzluk içinde haykırmak yerine zorluğu anlamlandırmak ve buna çözümler üretebilmektir. Folke (2016) bu kavramı değişim karşısında direnme, sürekli değişen ortamlarda gelişmeye devam etme kapasitesine sahip olmak olarak tanımlamaktadır. Psikolojik dayanıklılık kademeli değişim dönemlerinin ani değişimlerle nasıl etkileşime girdiği ve insanların, toplulukların, toplumların, kültürlerin dinamik değişim karşısında uyum sağlama ve hatta yeni gelişim yollarına dönüşme kapasitesi ile ilgilidir. Çeşitli yollar ve bunlar arasındaki kritik eşikler ile ilgili olarak bu yolculukta nasıl gezinileceği ifade edilmektedir.

Newman'a (2005: 227) göre psikolojik dayanıklılık, insanın trajedi, travma, sıkıntı, zorluk ve bunlar gibi devam eden önemli yaşam stresleri karşısında uyum sağlama yeteneğidir. Başka bir tanıma göre ise bireyin stresli yaşam deneyimlerine maruz kalmalarına rağmen yetkin kalabilmelerini sağlayan bir değişken olarak tanımlanmaktadır (Luthar, 1991: 600). Maddi (2006) psikolojik dayanıklılığı, stresli durumları potansiyel felaketlerden büyüme fırsatlarına dönüştürmek için zorlu, şartlara uygun işi yapmak için cesaret ve motivasyon sağlayan tutumların bir bileşimi olarak tanımlamaktadır. Kavramsal olarak, psikolojik dayanıklılık bireysel niteliklerin ve çevresel olasılıkların işlemsel ürünüdür (Fraser vd., 1999: 137).

Psikolojik dayanıklılık, zorluklara rağmen büyümek için erişilebilen kişisel ve kişilerarası yetenekleri ve güçleri araştıran ilgi çekici araştırma alanı olarak ortaya çıkar

(Richardson, 2002: 307). Bilim insanları, dayanıklılığın tartışılan ilgili üç yönünü şu şekilde ifade etmektedir. Bunlar:

- Olasılıkların üstesinden gelmek-yüksek riske maruz kalmasına rağmen başarılı olmak
- Baskı altında yetkinliği sürdürmek-başarılı bir şekilde yüksek riske uyum sağlamak
- Travmadan kurtulmak-olumsuz yaşam olaylarına başarılı bir şekilde uyum sağlamak (Fraser vd., 1999: 136).

Psikolojik dayanıklılık, insanların zorluklar karşısında 'geri adım atma' yeteneğidir. Hem sosyal bilimlerde hem de diğer bilimlerde birçok araştırmacı bireyin çeşitli durumlarda ve diğer yaşam olaylarında bu konuyu araştırmışlardır. Bazı araştırmacılar dayanıklılığı bireylerin bir özelliği olarak araştırırken, bazıları da dayanıklılığı bir süreç olarak görmektedir (Jacelon, 1997: 123).

Connor ve Davidson (2003: 76) psikolojik dayanıklılığı, bireyin zorluklar karşısında başarılı olmak için gösterdiği gayreti, bünyesinde barındırdığı kişisel özellikleri olarak ifade etmektedir. Yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılık, performansı, davranışı, morali, esnekliği ve sağlığı artıran bir kişilik eğilimi olarak ortaya çıkmaktadır (Maddi, 1999).

Benard (1993: 44) psikolojik dayanıklılığı, çok büyük zorluklara rağmen, başarılı bir şekilde geri dönmek olarak tanımlamaktadır. İnsanlar artık kronikleşen stres ve belirsizlik duygusuyla 'yaşamak' ya da bu durumla 'başa çıkmak' yerine 'geri dönmek' ile ilgilenmektedirler. Yani bu deneyimler karşısında dirençli olmak istemektedirler. İnsanın doğası gereği kendi kendine yardımı olsa da direnç oluşturmak sanıldığı kadar aksine çok daha karmaşık bir süreçtir. Birbiriyle aynı olmayan, bireyin güçlü yönlerine, becerilerine ve deneyimlerine bağlı olarak kişiselleştirilmiş bir süreçtir (Newman, 2005: 227).

Masten ve Coatsworth (1998: 206) dirençliliği, genellikle adaptasyon veya gelişime yönelik önemli zorluklar bağlamında ortaya çıkan yeterlilik olarak ifade etmektedir. Psikolojik dayanıklılık düşüncesine göre adaptasyon, mevcut yollarda gelişmeyi sürdüren insan eylemlerini ifade ederken, dönüşüm, gelişmeyi diğer ortaya çıkan yollara kaydırmak ve hatta yenilerini yaratmakla ilgilidir (Folke, 2016).

Psikolojik dayanıklılık üniter bir kavram olarak değil çok boyutlu bir kavram olarak kabul edilmektedir. Psikolojik dayanıklılık olarak tanımlanabilecek tek bir nitelik veya özellik yoktur. Aksine direnç ile ilişkili birçok davranış ve eylem vardır (Newman, 2005: 227). Hem bireysel hem de çevresel faktörlere bağlı olan direnç bireyin dezavantajın üstesinden gelmeye yönelik kahramanca veya inatçı çabalarından ziyade ekolojik olarak görülmelidir. Direnç, önemli bir tehdit karşısında olağanüstü performans üretmeye çalışan bireysel ve çevresel etkilerin heterojenliğinden ortaya çıkmaktadır (Fraser vd., 1999: 138).

Psikolojik dayanıklılık günümüzde önemi giderek artan ve üzerinde durulması gereken bir konudur. Kaybedilen mental sağlığın geri kazanılmasında ve bunun sürdürülebilirliğinin korunmasında, stres ve olumsuz etkilerini tolere edebilme yeteneği psikolojik dayanıklılık kavramını karşımıza çıkarmaktadır (Friborg vd., 2005: 29). Psikolojik dayanıklılık, kişinin olumsuz koşulların üstesinden başarıyla gelebilme ve yeni duruma uyum sağlayabilme yeteneğidir (Doğan, 2015: 94).

Psikolojik dayanıklılık terimi genellikle olağanüstü koşullara uyum sağlayan, güçlükler karşısında olumlu ve beklenmedik sonuçlar elde eden kişileri tanımlamak için kullanılmaktadır (Fraser vd., 1999: 136). Wagnild ve Young (1993: 165) psikolojik dayanıklılığı, stresin olumsuz etkilerini hafifleten ve uyumu teşvik eden bir kişilik özelliği olarak tanımlamaktadır. Psikolojik dayanıklılık, değişmez bir özellikten ziyade, biyolojik, psikolojik, sosyal ve diğer çevresel etkilerin çoğulluğuna dinamik bir tepkidir (Fraser vd., 1999: 136). Başka bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık bir kişilik özelliğinden ziyade önemli güçlükler bağlamında pozitif uyumu kapsayan dinamik bir süreci ifade etmektedir (Luthar vd., 2000: 543).

Psikolojik dayanıklılığın sıra dışı süreçlerden ziyade sıradan süreçlerden oluştuğu sonucu, insan gelişimi ve adaptasyonu hakkında daha olumlu bir bakış açısı sunmaktadır. Bunun yanında psikolojik dayanıklılık, problemlere karşı ve risk altındaki bireylerin gelişimini artırmayı amaçlayan politika ve uygulamalara da yön sunmaktadır (Masten, 2001: 227). Psikolojik dayanıklılık, zorlu ve tehdit edici koşullara rağmen başarılı bir adaptasyon sürecini, kapasitesini veya sonucunu ifade etmektedir (Masten vd., 1990: 426).

Grotberg (1997) uzun ve karmaşık tanımı olan bu kavramı insanın yaşamın zorluklarıyla yüzleşme, üstesinden gelme ve hatta güçlenme kapasitesidir ifadesiyle

basitleştirmektedir. Psikolojik dayanıklılık, bazı bireylerin karşılaştırılabilir düzeyde sıkıntı yaşayan diğer bireylerden daha iyi bir sonuca sahip olduğuna dair kanıtlara dayanan bir çıkarımdır (Rutter, 2012: 335).

2.2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN BOYUTLARI

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılığı bağlanma (kendini adama), kontrol (denetim) ve meydan okuma olmak üzere üç genel boyutta ele almaktadır. Bağlılık, kontrol ve meydan okumadan oluşan birbiriyle ilişkili üç psikolojik dayanıklılık tutumunun, stresli koşullar yaşayan kişilerin sağlığını ve performansını artıran iki temel mekanizmayı etkilediği düşünülmektedir (Maddi, 1999' dan akt. Cole vd., 2004: 66). Spesifik olarak, bireylerin stresli yaşam koşullarını nasıl deneyimlediklerini ve bunlar ile nasıl başa çıktıklarını etkilediğine inanılmaktadır (Cole vd., 2004: 66). Crowley (1997) bu üç boyutun stresli olaylara tepki olarak bireyin bilişsel değerlendirmesini ve davranışını etkilediğini düşünmektedir. Bilişsel olarak, bir olayın algılanmasını ve ona atfedilen herhangi bir anlamı, davranışsal olarak bir olaya verilen yanıtı etkilemeye hizmet edebilmektedirler.

2.2.1. Bağlılık

Bağlılık, bireyin yaşamındaki stres altındaki olaylardan geri çekilmek yerine çevrelerindeki insanlarla ve olaylarla ilgilenmeyi ilginç ve anlamlı bulma durumudur (Maddi vd., 2006). Bağlılık, yabancılaşmak, soyutlanmak veya tarafsız olmak yerine insanlarla, eşyalarla, şartlarla ilişki kurma eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Maddi, 2002: 174).

Bağlılık, ne kadar stresli olursa olsun yaşamın içindeki faaliyetlerine kendini adanmış, olaylara ve insanlara derinden dahil olduğunu hisseden bireyleri özetlemektedir. Bağlılık konusunda güçlü olan bireylere göre yabancılaşma ve soyutlanma zaman kaybı gibi değerlendirilmektedir (Maddi, 2006: 160).

Kobasa (1979) bağlılığı, bireyin hayatındaki faaliyetlere derinden dahil olma veya kendilerini bu faaliyetlere adanmış hissetme yeteneği olarak tanımlamaktadır. Bireylerin sadece yapabilecekleri şeyi seçmeyi değil, aynı zamanda yapabilecekleri şeylerin önemine de güçlü bir şekilde inanmaktadırlar. Bu hem içsel (bireyin sahip olduğu aktivitelere başvurusu) hem de dışsal (toplumda uygulaması) bağlanmadır (Terzi, 2008: 3).

Bağılılığı yüksek kişiler kendilerini ve çevrelerini ilginç ve değerli görürler bu nedenle yaptıkları her şeyde meraklarını uyandıran ve anlamlı görünen bir şeyler bulabilmektedirler (Sinclair ve Tetrick, 2000: 2). Stresin işyeri ortamı üzerinde ve ayrıca stres kurbanı olan bireyler üzerinde çok sayıda yıkıcı etkisi bulunmaktadır. Buna göre bağılılık hissetmeyen bireylerin kendilerini güçsüz ve değişimi bir tehdit unsuru algılamaları yabancılaşmaya neden olmaktadır (Lambert vd., 2003: 181).

2.2.2. Kontrol

Kontrol, bireyin yaşadığı olayları kontrol edebilecek veya çevresi üzerinde yaratabileceği etkiye dair inancı olarak tanımlanmaktadır (Kobasa, 1979). Kontrol, pasifliğe ve güçsüzlüğe bürünmek yerine, kendi çevresinde olup bitenler üzerinde bir etkiye sahip olmak için mücadele etmeyi içermektedir (Maddi, 2002: 174). Kontrol, yaşamın çeşitli olasılıkları karşısında kişinin çaresiz değil sözü geçen gibi hissetme ve hareket etme eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Kobasa vd., 1982: 169'dan akt. Cole vd., 2004: 66).

Kontrol, güçsüzlüğe karşı her ne kadar zor olursa olsun, etrafında olup bitenler üzerinde bir etkiye sahip olmaya devam etme arzusunu yansıtmaktadır. Kontrolde güçlü olan bir birey kendisini güçsüzlüğe ve pasifliğe bırakmasını bir hata olarak değerlendirmektedir (Maddi, 2006: 160).

Kontrolü sağlayabilen bireyler kendi yaşamlarını kendileri tayin edebilmektedir. Duygularının ve davranışlarının sorumluluğu alarak olumsuz dışsal güçleri etkisiz hale getirebilmektedirler. Durumlarını etkileyebileceklerine olan inançları bireyin yüksek özsaygının da temeli oluşturmaktadır. Bununla birlikte kontrol, olumsuz durumların ve sorunların üstesinden gelinebileceği ve iyileştirilebileceğine ilişkin iyimser bir bakış açısına ve kendine güvene neden olmaktadır (Terzi, 2008: 3-4). Bu durumda kendine güvenen bireyler güçlüklerle karşılaştıklarında olayları etkileyebilecek davranışlarda bulunma eğilimi göstereceklerdir (Maddi, 2006).

Duygusal kontrolü zayıf olan bireyler olumsuz durumlara karşı anti-sosyal davranışlar sergileyebilmektedir. Bu durum bireyin çevresindeki destekleyici kişilerin uzaklaşma olasılığını arttırmaktadır. Dürtüsel davranışlarla hareket eden birey genellikle daha kötü başa çıkması zor davranışlara yönelebilir. Sonuç olarak olumsuz durumlarla

karşı karşıya kalındığında bireylerin daha yüksek seviyede sıkıntı yaşayacağı bilinmektedir (Armstrong vd., 2011: 332).

2.2.3. Meydan Okuma

Kobasa (1979) bireyin yaşamında gelişen olaylar sonucunda, istikrarlı bir değişimden ziyade daha fazla heyecan verici değişim beklentisini bir meydan okuma olarak tanımlamaktadır. Meydan okuma, değişim beklentisinin büyüme için ilginç teşvikler olduğuna dair bir inanç olarak tanımlanmaktadır (Kobasa vd., 1982'den akt. Cole vd., 2004: 66). Meydan okuma, belirsizliklerden ve potansiyel tehditlerden kaçınarak güvenli bir şekilde oyalanmak yerine, olumlu ya da olumsuz kişinin deneyimlerinden sürekli olarak öğrenmek istemek anlamına gelmektedir (Maddi, 2002: 174).

Meydan okuma durağan olmaktan ziyade değişime inandıkları için stresli yaşam durumlarını tehdit edici bir faktör olarak değil kişisel gelişim için gerekli olan bir fırsat olarak değerlendirmektedirler. Bu durumla başa çıkabilmek için gerekli görülen bir basamak olarak bireyler meydan okumayı kabul etmektedirler (Terzi, 2008: 4). Meydan okuma, kişisel gelişimi olumlu yönde uyaran bir inanç olarak tanımlanmaktadır (Maddi, 2006).

Meydan okuma, stresleri yaşamın normal bir parçası olduğu, değişikliklerin kişisel gelişimi teşvik edeceği ve stresli durumları potansiyel felaketlerden büyüme fırsatlarına dönüştürebilme beklentisini simgelemektedir. Meydan okumada güçlü olan bireyler kolaylık, rahatlık ve güvenliğin doğuştan gelen bir hak olduğuna inanmamaktadırlar (Maddi, 2006: 160). Meydan okuma derecesi yüksek kişiler, hayatlarını iyileştiren şeyin, kolay rahatlık ve güvenlikden ziyade öğrenme yoluyla büyüme olduğuna inanmaktadırlar (Maddi, 1990'dan akt. Sinclair ve Tetrick, 2000: 2).

2.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Psikolojik dayanıklılık önemli zorluklar veya riskler karşısında beklenenden daha iyi uyum sağlama yeteneğidir. Bu yetenek zamanla değişebilmektedir. Gelişimsel olarak spesifiktir, risk ve koruyucu faktörlerden etkilenmektedir. Kişi ve çevrenin aynı zamanda sağlığın korunmasında ve iyileştirilmesine de katkıda bulunmaktadır (Tusaie vd., 2007: 54).

2.3.1. Risk Faktörleri

Teknik olarak risk, belirli bir koşul veya koşullar kümesi verildiğinde gelecekteki bir olayın koşullarını tanımlayan bir olasılık olarak değerlendirilmektedir (Fraser vd., 1999: 131). Genel anlamda risk, gelecekte oluşabilecek sorunları, tehditleri ve tehlikeleri işaret etmektedir. En kısa ifadeyle risk, belirsizlik olgusudur. Yaşamın bir parçası olan risk, hayatın her aşamasında farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır.

Gizir'e (2007: 116) göre risk, zorluk, sıkıntı ya da felaket anlamına gelmektedir ve istatistiksel bir kavramdır. Genel olarak risk, bireyler yerine belirli grupları tanımlamak için kullanılır. Risk faktörleri, çeşitli sorunların ortaya çıkması veya süregelmesi olasılığını arttıran faktörler olarak tanımlanmaktadır (Kirby ve Fraser, 1997). Risk faktörleri, bireysel özellikler, belirli yaşam deneyimleri, olaylar veya bağlamsal faktörler olabilir (Fraser vd., 1999: 132).

Risk faktörleri, geçim sıkıntısı, olumsuz koşullar, hastalık, istenilen nitelik ve özelliklere sahip olamama, sinirlilik veya işlevsel olmayan aile geçmişi gibi genellikle insanlar için kötü sonuçlara yol açabilecek faktörleri ifade eden terimdir (Coleman ve Hagel, 2007: 2). Risk faktörleri, genetik, biyolojik, sosyokültürel ve demografik koşulları ya da özellikleri içerebilir. Bu durumda psikolojik sağlık araştırmalarında ele alınan ve bireyler üzerinde belirgin olumsuz etkileri olan "yüksek riskli" ortamların ya da koşulların ve "yüksek risk" altında sağlıklı uyum göstermiş bireylerin açık bir şekilde tanımlanmaları gerekmektedir. Literatürde psikolojik dayanıklılık araştırmalarında ele alınan risk faktörleri şu şekilde listelenmiştir (Vance ve Sanchez, 1998; Kumpfer, 1999; Gizir, 2007: 116; Jenson ve Fraser, 2008;).

a) Bireysel Risk Faktörleri

- Erken doğum
- Olumsuz yaşam olayları
- Kronik hastalıklar
- Utangaç ve zor bir mizaca sahip olma
- İlgi eksikliği
- Heyecan verici şeylere yönelim arayışı içinde olma
- Problemleri davranışlara karşı olumlu tutumlar
- Dürtü ile hareket etme

- Düşük IQ
- Madde bağımlılığı

b) Ailesel Risk Faktörleri

- Ebeveynlerin hastalığı ya da psikopatolojisi
- Ebeveynlerin boşanması, ölümü ya da tek ebeveyn ile yaşamak
- Ergenlik döneminde anne olma
- Problemlili davranışa karşı olumlu ebeveyn tutumları

c) Çevresel Risk Faktörleri

- Ekonomik zorluklar ve yoksulluk
- Çocuk ihmali ve istismarı
- Savaş ve doğal afetler gibi toplumsal travmalar
- Toplumsal şiddet ve ailevi felaketler
- Evsizlik
- Anti-sosyal değerler
- Antisosyal davranışa karşı yasalar ve normlar

Herhangi bir yapısal veya çevresel faktör, davranışı doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen koruyucu veya risk değişkenleri olarak hizmet edebilmektedir. Bireyler bu sürece aktif olarak katılmaktadır. Yeni deneyimlere olan tutumlar, beklentiler ve etkileşimler çeşitli duyguları da beraberinde getirmektedir. Bu da çevresel uyarıların yorumlanma şeklini etkilemektedir (Egeland vd., 1993: 517).

2.3.2. Koruyucu Faktörler

Yapılan araştırmalarda bireyin sahip olduğu bir takım faktörler psikolojik dayanıklılıklarını desteklemektedir. Risk faktörlerinde olduğu gibi koruyucu faktörler için de benzer bir sınıflandırma yapılmıştır. Koruyucu faktörler kişisel, ailesel, toplumsal ve çevresel kaynaklıdır ve risk altındaki bireyler için destek görevi görür, zararlı etkiyi azaltarak koruyucu bir işlev sağlamaktadır (Kumpfer, 1999; Norman, 2000'den akt. Yıldırım vd., 2015).

Psikolojik dayanıklılık araştırmalarında ele alınan temel koruyucu faktörler şu şekilde listelenmiştir (Kohler, 1993; Gizir, 2007: 120; Jenson ve Fraser, 2008; Meredith vd., 2011):

a) Bireysel (İçsel)Koruyucu Faktörler

- Zeka, yüksek IQ
- Akademik başarı, akademik beceri
- Olumlu veya kolay mizaç
- İç kontrol odağı
- Benlik saygısı ve özyeterlilik
- Kişisel farkındalık ve kendini kabul etme
- Özerklik
- Gelecek için olumlu beklentiler ve yaşam hedefleri
- Etik problem çözme becerileri
- İyimserlik ve umut
- Sosyal yetkinlik
- Mizah duygusuna sahip olma
- Sağlık
- Cinsiyet
- Yaş

b) Ailesel Koruyucu Faktörler

- Aile üyesiyle olumlu ilişkiler
- Aile üyeleri ile etkili iletişim ve kurallar
- Gerçekçi beklentiler

c) Çevresel Koruyucu Faktörler

- Sosyal çevredeki destekleyici bir yetişkin ile olumlu ilişkiler
- Arkadaş desteği
- Etkili toplumsal kaynaklar

Olumlu duygular, bireyin gelişimi veya iyi oluşun belirteçleri arasında kabul edilmektedir. Olumlu duyguların psikolojik dayanıklılıktaki bireysel farklılıkları körükleyebileceğini öne sürmektedir (Fredrickson, 2001). Denetim odağı (İç kontrol odağı) psikolojik dayanıklılık çalışmaları içerisinde yer alan koruyucu faktörlerden bir diğeridir. Denetim odağı, bireyin yaşamındaki iyi ya da kötü durumlara neyin sebep olduğuna ilişkin inancı olarak tanımlanmaktadır (Rotter, 1966’ dan akt. Kararımak ve Çetinkaya, 2011: 31).

3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÇALIŞANLARA ETKİSİ

Siebert (2005) dayanıklılığın, inşa edilmiş bir benlikten ziyade keşfedilmiş bir benlikten geldiğini ileri sürmektedir. Bireyselleşme adı verilen bir süreçte benzersiz, doğuştan gelen yeteneklerin kademeli olarak ortaya çıkmasından gelmektedir. Bireyin kim olduğuna dair güçlü bir iç duygu, yeni ortamlara kolayca uyum sağlayarak gelişebilmektedir. Her birey eşit şartlar altında büyümemektedir. Bazı bireyler fiziksel olarak daha güçlü, zihinsel ve fiziksel olarak daha donanımlıdır. Bu tür güçlü yönler, bireyin yaşam streslerine karşı daha dayanıklı olmasına yardımcı olmaktadır (Kumpfer, 1999: 192).

Psikolojik dayanıklılık, olumsuz durumlara başarılı bir şekilde uyum sağlama olarak tanımlanan bu süreçte bireyin kişilik özellikleri önemli bir faktördür (Baltacı ve Karataş, 2015:112). Nowack (1986) psikolojik olarak dayanıklı olan bireyin profilini stresle iyi başa çıkabilen, çevresinde bir sosyal destek ağı geliştirebilen genel olarak iş ve yaşam hakkında olumlu bir bakış açısına sahip bireyler olarak tanımlamaktadır. Bu süreçte insanların sahip olduğu bazı özellikler uyum çabalarını kolaylaştırmaktadır (Çapan ve Arıcıoğlu, 2014: 70).

Psikolojik olarak dayanıklı bir birey, hem kendisini hem de dünyayı farklı bir bakış açısıyla değerlendirmektedir (Crowley, 1997). Bu bakış açısı bireyin hayatındaki tehditleri daha olumlu yorumlama şeklindedir. Coutu (2002) gerçekliği kararlı bir şekilde kabul eden, hayatın anlamlı olduğuna dair derin bir inanca sahip olan ve olağanüstü doğaçlama yeteneklerini harekete geçirebilen, insanların dayanıklı bireyler olduklarını varsaymaktadır. Ancak yalnızca bu niteliklerin hepsine sahip olanları gerçekten dayanıklı bireyler olarak kabul etmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin bir hayli meraklı ve deneyimlerinde ilginç ve anlam keşfetmeye eğilimli bir niteliğe sahip oldukları belirtilmiştir (Kobasa vd., 1981: 368).

Psikolojik dayanıklılık literatürüne göre, bu bireyler daha yüksek öz değer, daha iyi başa çıkma becerileri ve uyumlu, dışa dönük, yeni deneyimlere açık ve vicdanlı olmak gibi belirli kişilik özelliklerine sahiptirler (Davey vd., 2003: 348). Bu bireylerin içgörü sahibi, bağımsız, başkaları ile iyi ilişkiler kurabilen, inisiyatifli, ahlaklı, mizah anlayışı gelişmiş ve yaratıcı niteliklere sahip kişiler olduğunu belirtmiştir (Wolin ve Wolin 1993'ten akt. Parr vd., 1998: 26). Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireyler sosyal ilişkiler bakımından bakıldığında çevresi daha geniştir (Çetin ve Basım, 2011:

89). Bu durumda diğer bireylerle olan ilişkilerinde de daha duyarlı ve daha aktiftirler (Kumpfer, 1999).

Benard (1993: 44) ise psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin sosyal düzeyde yeterli, problem çözme becerilerinde gelişme gösteren, özerk, gelecek duygusuna ve bir amaca sahip kişiler olduklarını belirtmektedir. Bu özelliklere sahip bireylerin hem gündelik hayatında hem de iş hayatında yaşadığı stres ve diğer olumsuzluklarda bu durumdan çok fazla etkilenmeden çıkabilmektedirler. İnsanların yaşam boyu devam eden anlam arayışı, bireyi karar verme sürecine dahil etmektedir. Her karar gelecekte bilinmeyen bir yolu veya geçmişte bilinen bir yolu seçmenin tekrarını içermektedir. Bu süreçte geleceği seçmenin cesaret gerektirdiğine inanılmaktadır. Bu durum psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanın, var olan cesaretini de işlevselleştirmektedir (Maddi, 2004: 279).

Zorluklara karşı en iyi şekilde uyum sağlayabilen ve bu süreç sonunda stresli koşulların ardından daha sağlıklı sonuçlara ulaşabilen kişilerin psikolojik dayanıklılığının daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Zautra vd., 2010: 4). Kendini çabuk toparlayabilen insanlar, stresli olaylardan sonra fizyolojik, psikolojik ve sosyal ilişkilerde dengeyi hızla yeniden kazanma kapasitesi daha yüksektir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişiler, stresli ve travmatik olaylarla etkili bir şekilde baş edebilen, dışsal yüklemelerden daha çok içsel yüklemeler yapabilen bireylerdir. Görüldüğü gibi psikolojik dayanıklılık, bireylerin zor koşullarla kolaylıkla başa çıkabilmesini sağlayan bilişsel, duygusal ve sosyal özellikleri barındıran istenilen bir özelliktir (Çapan ve Arıcıoğlu, 2014: 71).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin, bir sıkıntı yaşadığında buna boyun eğmeyerek hatta olumsuz çevresel koşullardan daha da güçlenerek hayatlarında önemli bir aksama yaşamadan sıyrıldıkları belirtilmektedir (Henderson ve Milstein, 1996). Azim ve kararlılık psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin sahip olduğu bir diğer özelliktir (Kumpfer, 1999). Bu durum örgütsel açıdan değerlendirildiğinde psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bir çalışanın örgütte kalmak ve örgütsel başarıya ulaşabilmek için arzu ve çaba konusunda daha azimli ve istekli olduğu ortaya çıkmaktadır (Çetin ve Basım, 2011: 90).

Yaşantılarındaki olumsuzluklarla tecrübe kazanan bazı bireylerin, sahip oldukları olumlu özelliklere bağlı olarak psikolojik dengede kalabildikleri anlaşılmıştır.

Bu bireyler psikolojik açıdan "dayanıklı" bireyler olarak tanımlanmaktadır (Özer ve Deniz, 2014: 1241). Bu bireyler yüksek bir yaşam ve işe bağlılık duygusuna, daha büyük bir kontrol duygusuna sahiptir ve yaşamdaki değişime ve zorluklara daha açıktır (Bartone, 1999: 73).

Örgütsel açıdan bakıldığında psikolojik dayanıklılıkları yüksek olan çalışanlar kendilik algılamaları yüksek, geleceğe dair iyimser bir bakış açısına sahiptirler. Bununla birlikte sahip oldukları yüksek özgüven ve yüksek öz disiplin sayesinde işlerinden tatmin olma duyguları olumlu yönde etkilenmektedir (Çetin ve Basım, 2011: 89).

4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI GELİŞTİRME STRATEJİLERİ

Dayanıklılık, zorluklardan sıyrılma, ilerleme ve artan sorumluluk gibi olayları kucaklama kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002a). Dayanıklılık yoluyla bireyler zorlukları bir öğrenme deneyimi olarak görmektedirler. Örgütsel etkililik açısından psikolojik dayanıklılık önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Tecrübe veya eğitim ile geliştirilebilir bir özellik olduğundan dolayı değişime uyum sağlama, terslikler ve engeller karşısında daha mücadeleci olma yönünde verilecek çeşitli uygulamalı eğitimlerin önemi daha da artmaktadır. Bu durumda örgüt ortamında sunulacak bu tür geliştirme programları çalışanların psikolojik dayanıklılığını artırarak, kişisel ve örgütsel performansın geliştirilmesi ve yönlendirilmesinde olumlu katkılar sağlayacağı bilinmektedir (Çetin ve Basım, 2011: 90).

İş yerindeki zorluklara, özellikle kişilerarası problemlere dayanan zorluklara karşı kişisel dayanıklılık oluşturmaya yardımcı olabilecek belirli kişisel gelişim stratejileri önerilmektedir. Jackson ve arkadaşları (2007) bu stratejileri şu şekilde sıralamaktadır;

- Çalışma ortamında pozitif besleyici profesyonel ilişkiler ve ağlar oluşturmak
- Pozitif düşüncenin teşvik edilmesi ve bunun sürdürülmesi
- Bireylerin duygusal zekalarının farkında olması ve bunun geliştirilmesi
- İş-yaşam dengesinin sağlanması ve profesyonel yaşamı dışında hayatına anlam katan inanç sistemi ile maneviyatın elde edilmesi
- Bireyin deneyimlerine yönelik olumlu ya da olumsuz durumlara ilişkin içgörü ve anlayış geliştirmedir.

Örgütte stresin yönetimi ve önlenmesine yardımcı olabilmek için yenilikçi stratejilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun için örgütte yeni işe başlayanlar için Stres Yönetimi ve Dayanıklılık Eğitimi Programlarının uygulanması ve çalışanların bu programlara katılımının sağlanması gerekmektedir. Bu sayede katılımcıların stres, kaygı, farkındalık ve dayanıklılık düzeyleri üzerindeki etkileri değerlendirilmeye çalışılmaktadır (Chesak, 2013).

Kişisel dayanıklılığı geliştirmeyi, güçlendirmeyi ve bunu sürdürmeyi amaçlayan örgütlerde uygulanabilecek diğer bir strateji İş Temelli Eğitim Programıdır. İş Temelli Eğitim Programı ile çalışanların kişilerarası ilişkileri güçlendirerek iş yerinde yardımcı destek ağları kurmaları sağlanmaktadır. Eleştirel düşünme, deneyimsel öğrenme, yaratıcılığı arttırma ve katılımcıların kişisel dayanıklılığının geliştirilmesi teşvik edilmektedir. Aynı zamanda bu program, geleceğe yönelik plan yapma, bu doğrultuda ilerleme ve çalışanın yaşam dengesini sağlama gibi konuları içerisinde barındırmaktadır (McDonald vd., 2012).

Bireylerde kişisel dayanıklılığı geliştirmek için Amerikan Psikoloji Birliği (APA) tarafından belirtilen stratejiler ise şunlardır,

- Bireyin dayanıklılık becerisini destekleyecek güvenilir, şefkatli, empatik ve anlayışlı insanlar ile ilişkiler kurabilmek.
- Bireyin yakın çevresiyle olan birebir ilişkilerin yanı sıra, ihtiyaç duyulduğunda destek sunabilecek sosyal gruplar içerisine dahil olmak.
- Bireylerin kendilerine iyi gelecek, sevdikleri ve onları rahatlatacak farkındalıkları uygulamak, örneğin duygu ve düşüncelerini yazıya dökmek umudu yeniden kazanmasına yardımcı olabilir.
- Negatif çıkışlardan kaçınarak stres hissini tamamen ortadan kaldırmaya çalışmak yerine stres yönetimi için kaynak sağlamaya odaklanmak.
- Başkalarına yardım etmek bireye amaç duygusunu kazandırabilmek, öz değerlerini geliştirebilmek, diğer insanlar ile bağlantı kurarak tüm bunların bireyi güçlendirebilmesini sağlamak.
- İnsiyatif almak, her gün güçlü yönlerini geliştirerek ileriye yönelik davranışlarda bulunmak, genel bir ifadeyle proaktif olmak.

- Gerçekçi hedefler geliştirmek, başarmak istenilen hedefe doğru düzenli olarak ilerlemek, harekete geçmek.

- Bireyin kendisini keşfetmesi için fırsat arayışları yapmak, yeni yollar keşfederek psikolojik dayanıklılığı güçlendirmek.

- Daha dengeli ve gerçekçi bir düşünme modeli benimsemek.

- Değiştirilemeyecek koşulları kabullenmek, değişimin hayatın bir parçası olduğunu kabul etmek.

- İyimser bir bakış açısı sürdürmek, olumlu beklentileri arttırmak, tüm bunlar bireyin psikolojik dayanıklılığını geliştirmek.

5. ÖRGÜTSEL DESTEK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİşKİYE YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI

Stres geçmişten günümüze kadar bilinen bir olgu ve günümüzde varlığı daha çok hissedilen bir durumdur. Tek başına bir anlam ifade etmeyen stres, her alanda varlığını düşündüren karşı karşıya kalınan yükümlülüklerden ibarettir. Stres, bireyin günlük hayatında olduğu gibi iş hayatında da başa çıkması gereken önem arz eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İşin kendisi ve niteliği, yerine getirilmesi gereken sorumluluklar, yöneticiler, çalışma koşulları v.b. iş hayatında strese neden olabilecek kaynaklar arasında yer almaktadır. Karşı karşıya kalınan stres ve sıkıntılar bireyin psikolojik refahını zorlaştırmaktadır. Stresin aşırılıklarından kurtulma yeteneği olarak tabir edilen psikolojik dayanıklılık kavramı hem bunların başlangıcında hem de bunlarla başa çıkma ve bu durumdan kurtulmada önemli bir role sahiptir (Atkinson vd., 2009: 137).

Psikolojik dayanıklılık, her stresli durumu sonunda o kadar da korku görünmemesi için daha geniş bir perspektife koyma ve yapılması gerekeni ortaya çıkaran daha derin bir anlayış bulma zihinsel becerisini içermektedir. Sorunu çözmek için kaçınmacı değil kararlı eylemlerde bulunmayı işaret etmektedir (Maddi, 1999: 68'den akt. Cole vd., 2004: 66).

Bir takım örgütsel etmenler psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Birim içi etkileşimin teşvik edilmesi, liderlik, olumlu rol model ve kurumsal politikaların adil bir şekilde gerçekleştirilmesi, ekip yeleri arasında sağlanan koordinasyon psikolojik dayanıklılığı etkileyebilmektedir. Aynı zamanda ekip

üyelerinin birbirine ve misyona bağlılığını sürdürmek için birbirine olan uyumu psikolojik dayanıklılığı olumlu yönde etkilemektedir (Meredith vd., 2011).

Örgütsel destek ile psikolojik dayanıklılığı daha iyi anlamak ve ardından olumlu bir şekilde potansiyelini ortaya çıkarmak pozitif örgütsel davranış için zorlu bir süreçtir (Luthans, 2002a: 702). Yüksek düzeyde algılanan örgütsel destek onaylanma, saygınlık ve sosyal kimlik ihtiyaçlarını karşılayarak, örgüt için gerçekleştirilen üstün performansın ve ekstra davranışın tanınacağı ve ödüllendirileceği beklentisini hissettirmektedir (Eisenberger vd., 1997: 812). Bu süreçlerin çalışanlarda iş tatmini ve artan ruh hali gibi olumlu sonuçları ortaya çıkarması beklenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699). Bu beklentilerin karşılanamaması işini fazlasıyla önemseyen hassas bir bireyi bir takım değişikliklere iterek ve belki de birey üzerinde bir yıkıma sebep oluşturabilecek türde etkiye neden olacaktır.

Psikolojik dayanıklılık ile ilgili araştırmalar, bireyin eğitimi ve geliştirilmesinde çalışanlara uygulama için yeni bir paradigma öne sürmektedir. Bu felsefeye göre yaşam koşulları ne olursa olsun her bireyin başarılı dönüşüm ve değişim kapasitesine olan temel inancından kaynaklanmaktadır. Bu süreç, ilgi, şefkat, bağlılık, saygı, cesaret, düzen, anlamlı katılım, ait olma gibi ihtiyaçların karşılandığı bir gelişim sürecidir. Bu ihtiyaçların karşılandığı besleyici bir ortam bireyin psikolojik dayanıklılığının doğrudan etkilenmesine olanak sağlamaktadır (Benard, 2012).

Örgütsel destek yaklaşımı psikolojik dayanıklılık çalışmalarında bireysel risk ve koruyucu faktörlerle ilgili bulguların bütünleştirilmesi ve uyum süreçlerine odaklanmanın bir yolunu sağlamıştır. Bu bakış açısına göre, psikolojik dayanıklılık kapasitesinin, destekleyici bir çevre bağlamında yapısal ve deneyimsel faktörlerin etkileşimi yoluyla zaman içinde geliştiği görülmektedir (Egeland vd., 1993: 525).

Bireyin sahip olduğu sorumlulukları yerine getirmesi ve anlamlı kararlar alabilmesi ve kendini geliştirebilmesi yaşamını şekillendirmektedir (Terzi, 2008). Yaşam döngüsü boyunca birey giderek daha fazla olumsuz durumla karşı karşıya kalmaktadır. Her bir bireyin potansiyeli bu durumlar karşısında farklılık göstermektedir. Bazı bireyler bu durumu daha az yoğun ve daha kısa süre içinde atlatabilmektedir. Bununla birlikte, çoğu insan iş ve sosyal hayatlarında belirgin bir bozulma olmadan dikkat çekici derecede iyi dayanmayı başarmaktadır (Bonanno, 2004: 20). Psikolojik dayanıklılığın davranışsal bileşeni, insanların evde ve işte etkili kalmalarını ilgili

görevlere ve hedeflere odaklanabilmelerini ve bunları gerçekleştirebilmelerini sağlamaktadır (Robertson ve Cooper, 2013).

İnsanların ruh halleri ve duyguları, başlarına gelen olaylar karşısında verdikleri, duygusal tutumlarını gösteren bir yanıttır. Her insan bir bütün olarak sosyal hayatı hakkında olduğu kadar iş hayatı hakkında da daha kapsamlı olumlu veya olumsuz etkilerle karşı karşıya kalmaktadır. İnsanların başarıları ve sahip oldukları şeyler arttıkça beklentileri de yükselmektedir. Her yeni seviyeye zamanla alışılar ve bir süre sonra bu durum onları mutlu etmeye yetmez. Ancak bu duruma kısa süre içinde uyum sağlar ve onları artık mutsuz etmez. Psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin diğerlerine oranla sosyal hayatta olduğu gibi iş hayatında daha başarılı, daha memnun ve daha mutlu oldukları söylenebilmektedir (Diener, 2000).

Youssef ve Luthans'ın (2007: 774) yaptığı araştırmada, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların performansının, iş tatmininin, mutluluklarının ve örgütsel bağlılıklarının da arttığı bilinmektedir.

Yapılan literatür taramasında örgütsel destek ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaların olduğu görülmüştür.

Meredith ve arkadaşları (2011) çalışmalarında Amerika Birleşik Devletleri silahlı kuvvetlerinin yürüttüğü operasyonlara ilişkin askerlerin uzun ve sık konuşlandırılması ve savaşın diğer sonuçlarıyla birlikte travmaya maruz kalmaları, askerlerin ve ailelerinin dayanıklılığını ve baş etme becerilerini test etmeyi amaçlamışlardır. Bu araştırma ile psikolojik dayanıklılığı teşvik etmek adına psikolojik dayanıklılığı destekleyen faktörlere ışık tutmak ve buna ilişkin bir program tasarlamak ve bu faktörlerin orduda nasıl uygulanabileceğine ilişkin incelemelere yönelik değerlendirmeleri ortaya koymuşlardır. Bunun için psikolojik dayanıklılık ile ilgili literatürün sistematik bir incelemesini yapmışlar ve 270 ilgili yayın belirlemişlerdir. İnceleme ile psikolojik dayanıklılığı destekleyen kanıta dayalı faktörleri belirlemeyi ve her bir faktörle ilişkili kanıt tabanının gücünü değerlendirmeyi amaçlamışlardır. İncelemeler sonucu bireylerde dayanıklılığı arttıran faktörler arasında örgütsel destek faktörünün de yer aldığı sonucuna varmışlardır.

Sihag ve Sarikwal (2015) algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeye olan katkısını belirlemek amacıyla Hindistan'da orta düzey grubunda 420 bilişim

teknolojileri uzmanı çalışanlarına çevrimiçi anket yoluyla yapmış oldukları bir araştırmadır. Yapmış oldukları araştırma sonucuna göre algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermayeleri; iyimserlik, umut, dayanıklılık ve öz yeterlilik arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Mevcut çalışmanın çalışanlara daha fazla özen, destek ve katkıya değer sağlayarak çalışanın psikolojik sermayesinin geliştirilebileceğini ve bunun da çalışanların örgüte bağlılığını ve performansını arttırabileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Akçakanat ve arkadaşlarının (2018) yaptıkları araştırmada akademisyenlerin psikolojik dayanıklılığını ve mutluluklarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi üzerine odaklanmışlardır. Bunun için akademisyenlerin sosyal destek ve örgütsel destek düzeyleri, psikolojik dayanıklılık ve mutluluk seviyelerini ölçmeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın örneklemini Süleyman Demirel Üniversitesi ve Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde görev yapan toplam 271 akademisyen olarak belirlemişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucu göre hem örgütsel desteğin hem de sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık ve mutluluk üzerinde pozitif etkileri olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

6. SOSYAL DESTEK VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI

Psikolojik dayanıklılık, hem fiziksel hem de zihinsel sağlık alanlarında etkisi giderek artan ve gittikçe ilgi çeken bir kavram haline gelmiştir (Atkinson vd., 2009: 138). Birey yaşamın her anında bedensel, zihinsel ve ruhsal birçok uyarana karşı karşıya kalmaktadır. Bu uyarılar bireyin denge ve uyum durumunu etkileyebilmektedir. Yaşanan olay kişiye sıkıntı verecek, yeniden uyum sağlamasını gerektirecek, alıştığı yaşam ve çözüm biçimlerini sorgulatacak ya da değiştirecek nitelikteyse birey, bu zorlu olayın üstesinden gelmek ve yeniden rahatlayıp uyum sağlamak için elinden gelen çabayı gösterecektir (Basut, 2006).

Sosyal destek, bireyin yaşam kalitesinde oldukça etkili olan bir faktör olarak görülmektedir. Çünkü bireyin stresle başa çıkma kalitesi sosyal destek alma biçiminin oldukça etkisi altında yer almaktadır. Bireylerin yaşanan olumsuz durumlarla yüzleşmesi ve sonuçlarına uyum sağlamaları arasında önemli bireysel farklılıklar olmasına rağmen, yaşam olaylarının yaşam üzerindeki etkisi ve koruyuculuğu ile ilişkilendirilmektedir (Taheri vd., 2014: 407).

Psikolojik dayanıklılık, bireylerin önemli değişiklik, sıkıntı veya risk karşısında başarılı bir şekilde başa çıkma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bu yetenek zaman içerisinde değişir, bireydeki ve çevredeki koruyucu faktörler tarafından güçlendirilir (Luthans, 2002a: 702). Yoğun iş stresinin olduğu turizm sektöründe stresin olumsuz etkilerine karşı tampon oluşturan sosyal destek, başlıca direnç faktörleri arasında yer almaktadır (Cole vd., 2004: 65).

Sıra dışı olanı anlama arayışı olarak başlayan şey sıradan olanın gücünü ortaya çıkartmaktadır. Dayanıklılık, bireylerin zihinlerinde, beyinlerinde ve bedenlerinde, ailelerinde, ilişkilerinde olağan normatif insan kaynaklarının günlük büyüünden gelmektedir. Bunun bireylerde ve toplumda yetkinliği ve insan sermayesini teşvik etmek için derin etkileri olduğu kabul edilmektedir (Masten, 2001: 235).

Psikolojik dayanıklılığın, çalışanların karşı karşıya olduğu örgüt içi ve örgüt dışı ortamla çok ilgili olduğu ve belirlenen kriterlere iyi bir uyum sağladığı ifade edilmektedir (Luthans, 2002a: 702). Stresin fiziksel ve psikolojik etkisini önlemede sosyal desteğin büyük bir rolü olduğu ifade edilmiştir. Sosyal destek bu durumu ortadan kaldırmasa bile endişeyi minimum düzeyde tutarak, kişilerin daha iyimser daha kontrollü, stresle başa çıkmada daha istekli yeni adımlar atabilmelerini sağlamaktadır. Yardımın içeriği hangi türde olursa olsun, kişilerde çaresizlik duygusunu azaltarak stresle baş edebilme konusunda kendine olan güveni arttırmaktadır. Strese neden olan kaynağın paylaşılması stresin daha hoşgörölü karşılanmasını sağlamaktadır (Baltaş, 1998 ‘den akt. Taysi, 2000: 7).

Aile üyeleri arasındaki duygusal bağ, problem çözme ve ilişkide düşünce, görüş veya bilgi alışverişi, bağlılık, aile içindeki rollere uyum sağlayabilme ve rahatlığın başkaları ile sağlanabileceğinin bilinmesi psikolojik dayanıklılığı olumlu yönde etkilemektedir. Yapılan incelemelerde sosyal destek içerisinde aile desteğinin önemi de dikkat çekmektedir (Meredith vd., 2011).

İnsanların yaşadığı olumsuzluklar karşısında çevresinden gördüğü sosyal destek, bireyi hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkilemektedir (Thoits, 1995: 65). Sandler ve diğerleri (1989) sosyal desteği, stresli durumların uyumsuzluğa yol açtığı müdahale eden süreçleri olumlu etkilediği ölçüde bir dayanıklılık kaynağı olarak tanımlamaktadır.

Sosyal desteğin stresin etkilerini tamponlayabilecek faktörler arasında yer aldığını belirtilmektedir. Sosyal desteğin stresli zamanlarda, bireyin uyum çabalarını başarılı bir şekilde gerçekleştirmede aracılık ettiğini öne sürmektedir (Antonovsky, 1979'dan akt. Just, 1999: 4). Psikolojik dayanıklılık araştırmalarında dirençli bireylerin bunu tek başlarına yapamayacakları vurgulanmaktadır. Güçlü bir sosyal desteğe sahip bireyler hayatlarındaki olaylar hakkında arkadaşlarıyla konuşmaya daha yatkındırlar. Diğer bir deyiş ile sosyal destek, psikolojik dayanıklılığın yordayıcılarından birisi olarak kabul edilmektedir (Blum, 1998).

Yapılan literatür taramasında sosyal destek ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaların olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmalarda örneklem gruplarının genellikle ergenler ve öğrenciler üzerinden oluşturulduğu, sosyal bilimler alanında sağlık ve psikoloji bölümleri başta olmak üzere yapılan çalışmalara daha çok rastlanılmıştır. Literatüre ilişkin incelemeler sonucu psikolojik dayanıklılığın farklı birçok değişkenle ele alan çalışmaların olduğuda da görülmüştür. Yapılan araştırmaların bulgularına ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Topbay (2016) İstanbul'un Gaziosmanpaşa ilçesindeki bir ortaokulda öğrenim gören 188 öğrenci üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, ortaokul öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin, algılanan sosyal destek ve aile işlevleri açısından incelemeyi amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan analizler sonucu elde edilen bulgulara göre, algılanan sosyal destek ve aile işlevlerinin, psikolojik dayanıklılık düzeyini anlamlı bir şekilde yordadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca öğrencilerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri, araştırmanın demografik değişkenleri olan cinsiyet, anne babanın eğitim durumu ve ailenin gelir düzeyi açısından da incelenmiştir. Araştırmanın demografik değişkenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığını tespit etmiştir.

Hoşoğlu ve arkadaşları (2018) yaptıkları çalışmada psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete, aile gelir durumuna, algılanan anne-baba tutumuna ve yaşamın büyük kısmının geçirildiği yere göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenim göre 423 öğretmen adayı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarında öğretmen adaylarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete ve aile gelir durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık

gösterdiği anlaşılmıştır. Algılanan anne-baba tutumu ve yaşamın büyük kısmının geçirildiği yere göre ise anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ortaya konulmuştur.

Turgut ve Çapan (2017) Afyonkarahisar il merkezinde bulunan liselerde öğrenim gören 1022 lise öğrencisi üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, ergenlerde psikolojik dayanıklılık düzeyinin yordacılarının incelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan araştırmanın bulgularına göre, algılanan sosyal destek ve okul bağlılığının, ergenlerde psikolojik dayanıklılığın anlamlı yordayıcıları olduğu tespit edilmiştir. Ergenlerin psikolojik dayanıklılığını, incelenen değişkenler arasında en çok, algıladıkları sosyal desteğin belirlediği görülmüştür. Yapılan araştırma sonucuna göre ergenlerin algıladıkları sosyal destek arttıkça psikolojik dayanıklılık düzeylerinin de yükseldiği ortaya konmuştur.

Soylu (2018) boşanmış kadınların psikolojik dayanıklılığını açıklamaya yönelik yaptığı çalışmada duygu ve problem odaklı başa çıkma tarzlarının benlik saygısı ve sosyal destek aracılığıyla psikolojik dayanıklılıkla ilişkisini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmayı İzmir’de yaşayan 319 boşanmış kadın üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre sosyal destek ile psikolojik dayanıklılık ve benlik saygısı ile psikolojik dayanıklılık arasında doğrudan ilişkilerin olduğu tespit etmiştir. Duygu odaklı başa çıkma ile psikolojik dayanıklılık arasında doğrudan ilişkilerin olmadığı sonucuna varmıştır.

Karal ve Biçer (2020) yaptıkları araştırmayla salgın hastalık döneminde algılanan sosyal desteğin bireylerin psikolojik dayanıklılığı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla, farklı demografik yapıya sahip 350 kişi üzerinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışma sonuçlarına göre bireylerin algıladıkları sosyal destek düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmişlerdir. Psikolojik dayanıklılık düzeylerinde; cinsiyet, medeni durum ve aile yapısına göre farklılaşmanın olmadığı, yaş değişkenine göre farklılaştığı sonucuna varmışlardır.

Ganellen ve Blaney (1984) yaptıkları çalışmayla 83 kadın lisans öğrencilerinin yaşam stresinin fiziksel veya psikolojik rahatsızlık üzerindeki etkilerini azaltan değişkenler olarak tanımladıkları sosyal destek ve dayanıklı kişi arasındaki ilişki ve her birinin yaşam stresinin etkilerini azaltmadaki önemini incelemek amacı ile yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik dayanıklılığın bağlılık ve meydan okuma

boyutlarının sosyal destek ile anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu, kontrol boyutunun ise anlamlı olmadığını bulmuşlardır. Yaşam stresi, sosyal destek ve psikolojik dayanıklılık arasındaki etkileşimler göz önüne alındığında, yaşam stresinin etkilerini sadece kendine yabancılaşmanın düzenlediğini görmüşlerdir. Buna göre sosyal desteğin yaşam stresinin moderatörü olduğunu bulan çalışmaların, dayanıklılığında dolaylı olarak ölçmüş olabileceği olasılığını da ileri sürmüşlerdir.

Pengilly ve Dowd (2000) stres ve depresyon arasındaki ilişki üzerinde sosyal destek, dayanıklılık ve dayanıklılık ölçeği bileşenleri bağıllık, meydan okuma ve kontrolün düzenleyici etkilerini ortaya koymak amaçlanmıştır. Dayanıklılığın, bileşenleri ve sosyal desteğin ilişkili olduğu, dayanıklılık ve iki bileşenin (bağıllık ve kontrol) stresle önemli ölçüde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Yaptıkları araştırmaya göre stresin depresyonun önemli bir yordayıcı olduğu ve dayanıklılığın, sosyal desteğin, bağıllığın stres ve depresyon arasındaki ilişkiyi yumuşattığına ilişkin sonuçları ortaya koymuşlardır.

Oktavia ve Urbayatun (2019) araştırmanın içeriğinin stresli bir durumda hayatta kalabilmeleri için yüksek dayanıklılığa sahip öğrencilerin önemini anlatmaktadırlar. Bu çalışma ile 99 bilişim mühendisi öğrencilerinin akademik strese karşı sosyal desteğin ve bir kişilik özelliği olarak ele alınan dayanıklılığın öğrenciler üzerindeki rolü incelenmesi amaçlamışlardır. Yaptıkları araştırma sonucuna göre sosyal desteğin ve dayanıklılığın akademik stres üzerinde çok önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Sosyal desteğin kısmen akademik stres üzerinde bir etkisinin olmadığı, dayanıklılığın ise akademik stres üzerinde önemli bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarını kapsayan araştırmanın amacı ve öneminden bahsedilmektedir. Ardından araştırmanın hipotezleri ve modelinden, araştırmanın yöntemi ve kullanılan ölçeklere, araştırmanın evreni ve örnekleme, sınırlılıklarına, veri analiz yöntemine ilişkin açıklamalara yer verilmektedir. Son olarak otel işletmeleri çalışanlarına uygulanan anketlerden elde edilen araştırma sonuçlarına ilişkin bulgular ve bu doğrultudaki tartışmalar yer almaktadır.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Çalışanların endişe ve kaygılarını minimum seviyede tutmak ve çalışanın kendini korumaya yönelik sığındığı bir kişilik özelliği olan psikolojik dayanıklılık kavramı zamanla araştırılmaya değer konular arasında yerini almıştır.

Çeşitli stres koşulları ve psikolojik baskılar, bireylerin üretken olma yeteneklerini etkileyebilmektedir. Sağlığımızı tehdit eden veya tehdit ettiği algılanan ve dolayısıyla başa çıkma becerilerimizi zorlayan herhangi bir durum olarak tanımlanan stres, performans ve bilişsel işlev üzerinde kalıcı etkilere sahip olabilmektedir (Weiten vd., 1991’ den akt. Cole vd., 2004: 64). İnsanlar dünyada doğumdan ölüme kadar olan bu yaşam sürecinde tek gibi görünse de farklı hayatları deneyimlemek zorunda kalmaktadır.

Yaşam boyu birey farklı roller ile yaşam döngüsüne adapte olmaya çalışarak yer değiştirmektedir. Böylece yaşamın birden çok ve birbirinden farklı süreçlerden oluştuğunu varsaymak mümkün olmaktadır. Bu süreç çalışanlar için sosyal yaşam ve iş yaşamı şeklinde genelleme yaparak sınıflandırılabilir. Örneğin bir erkek sosyal yaşamında eşine karşı ‘koca’ çocuğuna karşı ‘baba’ yaşlıtlarına karşı ‘arkadaş’ rolüne, iş yaşamında ise pozisyonu itibarıyla bulunduğu mevkideki ‘çalışan’ rolüne uyum sağlamaya çalışmaktadır. Her farklı rolde aynı kişi olmasına rağmen davranışlar ve düşünceler rollere göre değişebilmektedir.

Bu çalışmada örgütsel desteğin ve sosyal desteğin doğasına ve sağlığı koruyuculuğuna yönelik etkileri (Gottlieb, 1983: 278) pozitif örgütsel davranış alanı

çerçevesinde çalışanların psikolojik dayanıklılıkları incelenmek istenmiştir. Her bireyin zamanla temel ihtiyaçları dışında eksikliğini hissettiği bir takım ihtiyaçları da ortaya çıkabilmektedir. Bu noktada iş hayatında unutulabilen ya da görmezden gelinen en önemli şey ile yüz yüze kalınmakta, çalışanın her zaman tam kapasite çalışabilecek bir makine olmadığı unutulmaktadır. Hizmet sektöründe ihtiyaçların giderilmesi noktasında destek kaynaklarının varlığı ve çalışan üzerinde bıraktığı etki verimliliğin ve mutluluğun anahtarı konumunda yorumlanabilmektedir. Bireyin gerek iş çevresinde gerekse sosyal çevresinde yalnız olmadığının hissettirilmesi ve bu destekler sayesinde karşılaştıkları sıkıntıları ne kadar göğüsleyebileceği araştırma konuları içerisinde yerini almıştır.

Psikolojik dayanıklılık yaşanan olumsuz durumları değerlendirmenin iki unsurunu değiştirmektedir. Bunlar, tehdit değerlendirmesini azaltmak ve bununla başarılı bir şekilde yüzleşme beklentisini arttırmaktır (Taheri vd., 2014). Psikolojik dayanıklılığın bireyleri stresin etkilerinden yalıtmaya yardımcı olduğuna ve gelecekteki refahı öngördüğüne dair kanıtlar göz önüne alındığında, (Cole vd., 2004: 66) örgütsel ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki rolü araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Bu araştırma ile bütün Dünya’da etkisi hissedilen Covid-19 salgınında, alınan koruyucu önlemler doğrultusunda kapatılan turizm işletmeleri çalışanlarının, örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılıkları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultudan hareketle ilgili yazın temel alınarak araştırmanın konusunu oluşturan örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisi, hizmet sektörü kategorisinde yeri önemli olan beş yıldızlı zincir otel işletmeleri çalışanlarından oluşan bir örneklem üzerinde araştırılmıştır.

Çalışmanın turizm sektöründe büyük bir paya sahip olan rekabetin ve birebir etkileşimin fazlasıyla yaşandığı 5 yıldızlı zincir otel çalışanlarına yapılmış olması bakımından önemlidir. Literatürde bu konuyla ilgili örgütsel destek ve sosyal desteğin çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını üzerindeki etkilerinin daha önce araştırılmamış olması yönünden de önem teşkil etmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışmanın konu ile ilgili alandaki boşlukları dolduracağı ve yöneticilerin de çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin önemsenmesinde ve geliştirilmesinde buna yönelik yapılacak uygulamalar çerçevesinde fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ

Otel işletmelerinde bir müşteri tarafından talep edilen ürün veya hizmetin arzı otel çalışanları tarafından kısa bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmektedir. Bu durumda çalışanlar en iyi performanslarını en kısa sürede ortaya koymak için zamana karşı yarışmaktadırlar. İkili ilişkilerin yoğun olduğu ve iş stresinin fazlaca yaşandığı otel işletmelerinde iş stresinin yaratmış olduğu olumsuz durumlar karşısında bireyin yakın çevresinden almış olduğu sosyal destek çalışanların dayanıklılığını etkileyebilmektedir (Fenlason ve Beehr 1994: 157).

Örgüt içerisindeki en önemli gücün insan, insan içindeki en önemli gücün psikolojik durum olduğu bilinmektedir. Başarıya giden yolun psikolojik olarak güçlü olmaktan geçtiği sonucuna varılabilmektedir. Bu durumda bireyin sahip olduğu potansiyeli tam olarak kullanabilmesini, hem iş hem aile hayatı arasındaki etkileşimi kendi menfaatine göre yönetmesini ve en önemlisi performansının yüksek olmasını sağlayacaktır (Akdoğan ve Polatçı, 2013: 289)

Yapılan araştırmalarda sosyal desteğin niteliksel boyutlarının çalışanın günlük yaşamındaki ve aile işleyişindeki önemi yadsınamaz bir gerçek olarak kabul edilmektedir (Goodenow vd., 1990: 266). Bunun yanı sıra iş ortamındaki örgütsel desteğin niteliksel boyutlarının çalışanların kendi yaşam değerlendirmesindeki olumsuzluklara karşı fiziksel ve psikolojik uyumu bireyin dayanıklılığı ile karşılaştırılmaktadır (Holahan ve Moos, 1982: 403).

Otel işletmeleri 24 saat çalışmayı veya normal çalışma saatleri dışında vardiya ve ekstra çalışma süreleri gibi fazlasıyla işgücünün yoğun yaşandığı zorlu bir çalışma alanıdır. Giderek gelişen bir alan olan bu sektör yeni tesisler ile daha çok kişinin istihdam edilmesiyle yoğun ilişkilerin ve stresin daha çok hissedildiği bir sektör olmaktadır. Bu durum her iki taraf açısından birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Tüm bunlarla birlikte çalışanların her türlü gereksinimleri göz ardı edildiğinde çalışanların verimliliği düşmekte ve hem fiziksel hemde psikolojik olarak bu durumdan etkilenmektedirler. İşletmeler açısından da başarı ve rekabette öncü olan çalışanlarının bu durumu işletmelerin amaçladıkları hizmetlerin yerine getirilmesini de zorlaştırmaktadır. (Öngöre, 2010).

Bu durumda araştırmanın ortaya konulmasında çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını etkileyen durumların hem çalışan verimliliği hem de hizmet sektörü işletmelerinin başarısı açısından değerlendirilmesinde önemli bir faktör olmuştur. Çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri örgütsel destek ve sosyal destek ile ilişkili midir? Örgütsel destek ve sosyal desteğin çalışanların psikolojik dayanıklılıkları üzerinde etkisi var mıdır? gibi soruların ve çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının artırılmasında örgütsel destek ve sosyal desteğin rolü gibi durumların ortaya konulması, hizmet sektörü işletmelerini başarıya bir adım daha yaklaştıran çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının ortaya konulması adına araştırmanın değişkenleri ile ilgili yapılan literatür incelemesi sonucu aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Örgütsel desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H2: Sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H2₁: Aile desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H2₂: Arkadaş desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H2₃: Özel bir insan desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H3: Demografik değişkenlere göre psikolojik dayanıklılık düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.

H3₁: Psikolojik dayanıklılık cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₂: Psikolojik dayanıklılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₃: Psikolojik dayanıklılık eğitime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₄: Psikolojik dayanıklılık medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₅: Psikolojik dayanıklılık sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

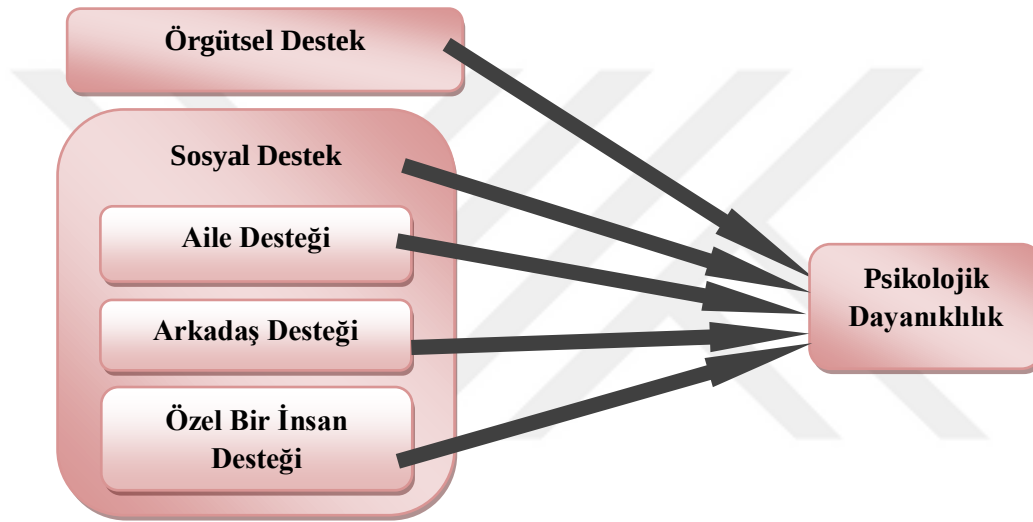
H3₆: Psikolojik dayanıklılık çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₇: Psikolojik dayanıklılık mevcut işyerinde çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₈: Psikolojik dayanıklılık gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3₉: Psikolojik dayanıklılık çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE KULLANILAN ÖLÇEKLER

Araştırma tasarımı kullanılan yöntemle göre nicel; veri toplama tekniğine göre görgül; verilerin toplanma süresine göre anlık; analiz düzeyine göre gruplar arası; amacına göre uygulamalı olup hipotezleri test eden nedensel karşılaştırma araştırması modelindedir. Aynı zamanda nicel araştırma desenlerinden tarama araştırmalarının bir türü olan ilişkisel tarama araştırması ile gerçekleştirilmiştir. İlişkisel tarama araştırmaları, genellikle iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılmaya çalışıldığı bir araştırma modeli olarak ifade edilmektedir (Gülbüz ve Şahin, 2016).

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu etik açıdan hiç bir sakınca oluşturmuyacak şekilde düzenlenmiş ve soruların anlaşılabilir

olmasına dikkat edilmiştir. Anket sorularının konunun özünü anlatabilecek nitelik ve sayıda olmasına da dikkat edilmiştir. Anketler çalışanlara dağıtılmadan önce otel işletmelerinde insan kaynakları yöneticileri ile yapılan görüşmeler neticesinde izin alınarak dağıtılmıştır. Yöneticilere ve çalışanlara sorular hakkında açıklamalar yapılmış herhangi bir endişeye yer vermeyecek şekilde bilgilendirme yapılarak hem yöneticiler hem de çalışanlar aydınlatılmaya çalışılmıştır.

Anketler 2021 yılı Mayıs ve Haziran ayları arasında elden dağıtılarak bir kısmı bırakıp-alma şeklinde bir kısmı yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Beş yıldızlı zincir otel işletmeleri çalışanlarına veri toplamak amacı ile uygulanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır.

Anketin birinci bölümünde çalışanlara ilişkin 9 demografik sorudan oluşan kişisel bilgi formuna yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde araştırmanın bağımsız değişkenleri olan örgütsel destek ve sosyal destek ile ilgili sorulara, anketin üçüncü bölümünde araştırmanın bağımlı değişkeni olan psikolojik dayanıklılık ile ilgili sorulara yer verilmiştir.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Bu çalışmada çalışanların algıladıkları örgütsel desteği ölçmek amacıyla Eisenberger ve ark. (1986)'nın geliştirmiş olduğu Seçil Önderoğlu (2010)'nın Türkçe uyarlamasını yaptığı tek boyutlu 36 ifadeden oluşan 6 aralıklı likert tipi bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekte 1 "Hiç katılmıyorum", 2 "Çok az Katılıyorum", 3 "Az katılıyorum", 4 "Oldukça katılıyorum", 5 "Çoğunlukla katılıyorum", 6 "Tamamen katılıyorum" anlamına gelmektedir. Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analiz sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,83 olarak bulunmuştur. Bu da ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği: Çalışanların sosyal destek algılarını ölçmek amacıyla Zimet ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen Türkçe'ye uyarlaması Eker ve Akar (1995) tarafından yapılan aile desteği, arkadaş desteği ve özel bir insan desteği olmak üzere 3 boyut ve 12 ifadeden oluşan 7'li likert tarzında bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekte yer alan 3, 4, 8, 11 numaralı sorular aile desteğini; 6, 7, 9, 12 numaralı sorular arkadaş desteği; 1, 2, 5, 10 numaralı sorular özel bir insan desteği ile ilgili sorulardır. Ölçekte 1 "Kesinlikle katılmıyorum", 2 "Çoğunlukla katılmıyorum", 3 "Kısmen katılmıyorum", 4 "Kararsızım", 5 "Kısmen katılıyorum", 6 "Çoğunlukla katılıyorum", 7 "Kesinlikle katılıyorum" anlamına gelmektedir. Sosyal destek ölçeğine

ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach Alpha değeri 0,96 olarak bulunmuştur. Bu da ölçeğin güvenilirliğinin çok yüksek olduğunu göstermektedir.

Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği: Çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını ölçmek amacıyla Smith ve ark.(2008) tarafından geliştirilen, Doğan (2015)'nın Türkiye'de geçerlilik ve güvenilirliğini incelemiş olan tek boyutlu 6 ifadeden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekte 1 "Hiç uygun değil", 2 "Uygun değil", 3 "Biraz uygun", 4 "Uygun", 5 "Tamamen uygun" anlamına gelmektedir. Ölçekte 2, 4, ve 6. Maddeler tersten kodlanmaktadır. Ters kodlanan maddeler çevrildikten sonra alınan yüksek puanlar yüksek düzeyde psikolojik sağlamlığa işaret etmektedir. Ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değerinin 0,88 olması ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın evrenini Aydın ilinde Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Kuşadası, turizm açısından Türkiye'nin ilklerinin yaşandığı bir bölgedir. Türkiye'nin en önemli kıyı ve kültür turizmi merkezlerinden biri olarak bilinmektedir. İzmir, Efes, Meryem Ana, Milet, Didim, Pamukkale, Marmaris, Bodrum gibi önemli tarihi ve turistik merkezlerin odağında bulunmaktadır. Turizm çeşitleri açısından oldukça büyük bir çeşitlilik görülmektedir. Kuşadası'ndaki turizm çeşitliliği incelendiğinde;

- Deniz/güneş/kum
- Sağlık ve Termal Turizmi
- Mağara Turizmi
- Kongre Turizmi
- Kruvaziyer Turizmi
- Yat Turizmi
- Botanik Turizmi
- İnanç Turizmi
- Su Altı Dalış (Neopolis) Turizmi çeşitleri bulunmaktadır.

Bu denli zengin turizm kaynaklarına sahip olan ilçenin turizm açısından yüksek potansiyele sahip olduğu bilinmektedir. Her yıl binlerce yerli ve yabancı turistlere ev sahipliği yapmaktadır. Otel işletmelerinin ortaya koydukları misyon ve stratejiler

alışan ve müşteri tatmini üzerine kurulmuştur. Buna bağlı olarak işletmelerin devamlılığının sürdürülmesinde bu misyonun önemi oldukça fazladır. Turizm sektörüne bağlı konaklama işletmeleri için çalışanların önemi diğer sektörlere göre daha fazladır (Akıncı, 2002).

Turizm sektörü açısından bakıldığında 5 yıldıızlı otellerin diğer otellerden farklı olduğu kabul edilmektedir. Otellerin yıldıızlama sistemi rastgele değil sahip oldukları olanaklara, deneyime ve hizmete göre Turizm Bakanlığınca yapılan sıkı kontroller neticesinde verilmektedir. Otel seçimini yapacak bir müşteri profili düşünüldüğünde olanakların daha çok olduğu 5 yıldıızlı otelleri tercih edilmek istenmektedir. Bu denli fazla olanakları sunabilen otel işletmelerinin çalışanlarının da uyum içinde çalışabilmesi önemli konular arasında yerini almıştır. Yoğun alışma saatlerine karşılık birebir müşteri ilişkilerinin önemi çalışanları hem fiziksel hem de psikolojik olarak etkilemektedir.

Otel işletmeleri için çalışanların davranışları müşteriyi doğrudan etkilediği için büyük önem taşıtmaktadır. İşletmelerin bu davranışları olumlu yönde kullanmaları ve bu davranışların devamlılığının sağlanması temel amaçları arasında yer almaktadır (Alkış ve ztrk, 2009). İnsan gücüne dayanan hizmet anlayışının kalitesi çalışanlar tarafından ortaya konulmaktadır. Diğer bir ifadeyle otel işletmesi çalışanları kaliteli hizmetin belirleyicisi konumundadır. Bu nedenle otel işletmeleri için çalışanın sergileyeceği her türlü olumlu tutum ve davranış işletmeler için bir avantaja dönüşecektir.

Yaratılış itibari ile konuşabilen, düşünebilen duygusal bir varlık olarak kabul edilen bireyin bu özelliklerinden soyutlanması beklenmemektedir. Çalışanın yoğun stresle baş etmeye çalıştığı bu iş ortamında kendini hemen toparlayabilmesi bunu işine ve çevresine yansıtmamaya gayret göstermesi işverenlerin çalışanlarda aradığı bir özelliktir. Bireyin fiziksel ve duygusal durumu çalışma ortamını etkileyebildiği gibi çalıştığı işletmeye zarar da verebilmektedir. Bu durumda bireyin desteklenmesi yalnız olduğunun hissettirilmemesi önemlidir. Otel işletmeleri için burada çalışanın sergileyeceği olumlu tutum ve davranışların belirleyicileri olarak örgüt destek ve sosyal desteğin önemi büyüktür.

Evren, araştırma bulgularının genellendiği ve içerisinden araştırma örneklemine seçildiği büyük grup olarak tanımlanmaktadır. Örneklem ise belirli bir evrendeki birimler arasından sistematik bir şekilde seçilen ve evreni temsil ettiği kabul edilen daha

küçük küme olarak tanımlanmaktadır. Sistematiik terimi ile örneklemin belirlenmesinde kabul görmüş örnekleme tekniklerinin kullanılması işaret edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 127). Bu araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak araştırmayı kabul eden çalışanlar örnekleme alınmıştır.

Araştırmada evreni, göz önüne alınan belirli açılardan sınırlandırarak evrenin özelliklerini taşıyan bir örneklem kümesi oluşturulmuştur. Buna göre bu araştırmanın örneklemini Aydın ilinin Kuşadası ilçesindeki beş yıldızlı zincir otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır.

Covid-19 nedeni ile kapalı olan otel işletmelerinde daimi çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın evreni 450 kişiden oluşmaktadır. Evren hakkındaki bilgi 5 yıldızlı zincir otellerin insan kaynakları yöneticileri tarafından elde edilmiştir. İnsan kaynakları yöneticilerinin verdiği bilgiye göre araştırmanın yapıldığı tarihlerdeki toplam çalışan sayısı 450 olarak belirlenmiştir.

Şekil 2. Nicel Değişkenli Araştırmalar İçin Örneklem Hesaplama Formülü

$n = \frac{n_0}{1 + n_0/N}$	N: Evren büyüklüğü n: Örneklem büyüklüğü t: Güven düzeyine karşılık gelen z değeri(0.05 için 1.96, 0.01 için 2.58 ve 0.0001 için 3.28) s: Evren için tahmin edilen standart sapma d: Kabul edilebilir sapma toleransı
$n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2}$	

Kaynak: Barlett, Körtlik ve Higgins 2001: 46'dan akt. Gürbüz ve Şahin,2016: 131

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2} = 384,16$$

$$n = \frac{384,16}{1 + 384,16/450} = 207,25$$

Formülden yola çıkarak araştırmanın örneklem büyüklüğü 207 olarak hesaplanmıştır. Örneklem sayısı, %95 güven düzeyi ve tahmini %5'lik bir hata payı göz önüne alınarak hazırlanan soru formu çalışanlara toplam 260 anket şeklinde dağıtılmıştır. Örnekleme dağıtılan 260 anket formundan geri dönüş alınan anket sayısı 230 olmuştur. 14 anketin eksik olması sebebi ile analizlere dahil edilmemiş ve araştırma 216 anket formu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Pandemi süreci içerisinde faaliyete geçmemiş otellerin henüz tam kapasite çalışmadığı ve hazırlık aşamasında olması sebebiyle sınırlı sayıda çalışan ile yüz yüze anket uygulaması yapılabilmektedir. COVID-19 salgını sebebi ile faaliyete geçmiş olan

otellerin ise çalışanlarına dışarıdan herhangi bir kişiyle birebir temasına izin verilmemiş ve anketi cevaplandırmaları reddedilmiştir.

3.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu çalışma zaman ve maliyet gibi faktörler göz önünde bulundurularak araştırma Aydın ili Kuşadası ilçesinde bulunan beş yıldızlı zincir otellerde görev yapan kişiler ile sınırlandırılmıştır.

Dünya geneline yayılan COVID-19 salgınının Türkiye'deki tespitinden sonra alınan önlemler neticesinde otellerin kapalı olması ve çalışanların tamamına ulaşılabilmesi sınırlı sayıda çalışana ulaşılması araştırmanın bir başka sınırlılığını oluşturmaktadır.

Literatürde psikolojik dayanıklılık başlığı altında yönetim ve organizasyon alanında ve turizm sektöründe bu kavrama ilişkin araştırmaların sınırlı olması araştırmanın bir başka sınırlılığını oluşturmaktadır.

3.4. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Veri toplama süreci sonunda elde edilen veriler SPSS Statistics 22 programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin her birine Croanbach Alfa testi uygulanarak ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri test edilmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin dağılımını belirlemek amacıyla ölçeklere ilişkin normallik testleri yapılmıştır. Ölçeklerde yer alan ifadelerin ortalamalarını belirlemek amacıyla her ölçeğe ilişkin maddelerin tanımlayıcı istatistiksel analizleri yapılmıştır. Her ölçeğe ilişkin her bir maddenin ortalama değeri, standart sapma değerleri ve her bir maddenin alpha değerlerine tablo şeklinde yer verilmiştir. Konu ile ilgili geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla gerekli olan analizler yapılarak, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. GÜVENİLİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZİ

Sosyal bilimler araştırmalarında ölçeklerin tutarlı ölçüm yapıp yapmadığı, ya da ölçek maddeleri arasında tutarlılık olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Güvenilirlik analizi, bir ölçme aracının ne derece tutarlı bir ölçüm yaptığını göstermek amacıyla kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 323).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi yapılmıştır. Örgütsel destek, sosyal destek ve alt boyutları son olarak psikolojik sağlamlık ölçeklerine ilişkin güvenilirlik değerlerini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklere ilişkin yapılan güvenilirlik analizi bulguları Tablo 1'de yer almaktadır. Cronbach's Alpha (α) katsayısının değerlendirme kriterleri incelendiğinde şu değerlendirmeler yapılır (Özdamar, 1997: 500);

$0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 1. Kullanılan Ölçek ve Boyutların Güvenilirlik İstatistikleri

Ölçekler ve Boyutlar	Madde Numaraları	Cronbach's Alpha
Örgütsel Destek Ölçeği	1-36	0,833
Sosyal Destek Ölçeği	1-12	0,964
Aile Desteği	3, 4, 8, 11	0,943
Arkadaş Desteği	6, 7, 9, 12	0,939
Özel Bir İnsan Desteği	1, 2, 5, 10	0,950
Psikolojik Sağlamlık Ölçeği	1-6	0,881

Tablo 1'e bakıldığında her bir ölçeğe ilişkin α katsayılarının 0,80 ve üzeri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kullanılan örgütsel destek, sosyal destek ve psikolojik sağlamlık ölçeklerinin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir.

4.2. NORMALLİK TESTİ

Bazı istatistiksel analizlerin yapılabilirliği değişkenlere ait dağılımın normal dağılım veya normale yakın olması gerektiği ile ilgilidir. Bilimsel araştırmalarda araştırma sorusuna cevap bulmak üzere oluşturulan hipotezlere parametrik testlerin uygulanabilmesi için verilerin normal dağılım göstermesi gerekmektedir. Sosyal bilimlerde yapılan ölçümlerde normal dağılım kullanılarak veri setine ilişkin daha iyi açıklamalar yapılabilmektedir (Gülbüz ve Şahin, 2016). Normallik, yapılan araştırmada elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğunun incelenmesidir. Bu çalışmada veri setlerinin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesinde çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1,5 ile +1,5 değerleri arasında ise normal dağılım olduğu kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Normallik testine ilişkin sonuçlar Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Betimsel İstatistikler ve Değişkenler Arasındaki İlişkiler

	Çarpıklık	Basıklık
Örgütsel Destek	0,440	1,313
Aile Desteği	-1,060	-0,64
Arkadaş Desteği	-,883	-,292
Özel Bir İnsan Desteği	-,935	-,371
Psikolojik Sağlamlık	-0,343	-0,798

Tablo 2’de basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında bu değerlerin -1,5 ile +1,5 değerleri arasında olduğu görülmektedir. Bu da verilerin normal bir dağılım içinde olduğunu göstermektedir. Böylece hipotezlere ilişkin yapılacak olan testlerde parametrik testlerin kullanılması uygun bulunmuştur.

4. 3. KULLANILAN ÖLÇEKLERE İLİŞKİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Tablo 3’de otel çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek düzeyine ilişkin ölçek maddelerine ait ortalama, standart sapma ve alpha değerleri yer almaktadır.

Tablo 3. Örgütsel Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

NO	Ölçek Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Alpha
1	Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarına değer verilir.	3,89	1,65	0,824
2	Eğer çalıştığım kurumda, benim yerime daha düşük ücretle biri işe alınabilecekse alınır.	2,50	1,54	0,840
3	Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.	3,48	1,66	0,818
4	Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	3,57	1,58	0,820
5	Çalıştığım kurumda, hasta olmamdan kaynaklanan uzun süreli devamsızlıklar anlayışla karşılanır.	3,65	1,59	0,822
6	Çalıştığım kurumda şikâyetlerim göz ardı edilir.	2,03	1,23	0,837
7	Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.	3,36	1,52	0,820
8	Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.	3,35	1,63	0,822
9	Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	3,03	1,54	0,821
10	Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.	3,90	1,48	0,824
11	Çalıştığım kurumda, kişisel bir problemden kaynaklanan devamsızlığıma anlayış gösterilir.	2,98	1,62	0,828
12	Çalıştığım kurumda, yaptığım işi yapmak için daha etkili bir yol bulunursa benimle-yöntemimle değiştirilir.	3,54	1,55	0,824
13	Çalıştığım kurumda, benim alanımda olan art niyetsiz bir hata affedilir.	4,12	1,56	0,825
14	Performansımda çok az bir düşüş bile yaşansa, çalıştığım kurum beni değiştirmek ister.	2,63	1,51	0,839
15	Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalan kısmında beni çalıştırmanın kuruma çok az şey kazandıracağını düşünür.	2,38	1,52	0,839
16	Çalıştığım kurumda terfi etmem için bana çok az fırsat tanınır.	3,02	1,57	0,841
17	İşimi olabilecek en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.	2,44	1,51	0,842
18	Çalıştığım kurumda iş koşullarımı değiştirmek için mantıklı olan talepler onaylanır.	3,57	1,52	0,823
19	Eğer geçici olarak işten çıkartılırsam, çalıştığım kurum beni geri almaktansa yeni birini işe almayı tercih eder.	2,18	1,51	0,836
20	Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	3,28	1,64	0,823
21	Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.	3,38	1,53	0,822
22	Eğer fırsat olursa, çalıştığım kurum beni istismar eder.	2,28	1,52	0,838

Tablo 3. (Devam) Örgütsel Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

NO	Ölçek Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Alpha
23	Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.	2,41	1,41	0,840
24	Eğer işten çıkmaya karar veririm, çalıştığım kurum kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	3,44	1,64	0,821
25	Çalıştığım kurumda görüşlerim önemsenir.	3,56	1,44	0,820
26	Çalıştığım kurum, beni işe almanın kesinlikle bir hata olduğunu düşünür.	1,53	1,08	0,834
27	Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	4,04	1,51	0,823
28	Çalıştığım kurum, benden ziyade kar etmeyi daha çok önemser.	3,52	1,77	0,840
29	Eğer işimi zamanında bitiremezsem, çalıştığım kurumda bu durum anlayışla karşılanır.	2,82	1,84	0,825
30	Eğer çalıştığım kurumda iyi bir kar elde edilirse, maaşımı arttırmak göz önünde bulundurulur.	2,48	1,56	0,823
31	Çalıştığım kurumda, benim işimi herhangi birinin de benim kadar iyi yapabileceği düşünülür.	2,43	1,49	0,835
32	Çalıştığım kurum hak ettiğim maaşı bana ödemedi kayıtsızdır/ilgisizdir.	2,20	1,52	0,835
33	Çalıştığım kurumda uzman olduğum, olabilecek en iyi iş bana verilmek istenir.	3,81	1,68	0,822
34	Eğer çalıştığım iş ortadan kalkarsa kurumum beni başka bir işe transfer etmektense, işten çıkarmayı tercih eder.	2,26	1,63	0,837
35	Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	2,72	1,59	0,827
36	Yöneticilerim bu kurumun bir parçası olduğum için benimle gurur duyarlar.	3,83	1,72	0,825
Ortalama		3,04	0,59	0,824

Tablo 3'e bakıldığında yüksek değerler yüksek örgütsel desteği göstermektedir. Buna göre ortalaması en yüksek olan (4,12) madde "Çalıştığım kurumda, benim alanımda olan art niyetsiz bir hata affedilir." ile 13. maddedir. Bu maddenin standart sapma değeri ise 1,56'tır. Ortalaması en düşük olan (1,53) ise "Çalıştığım kurum, beni işe almanın kesinlikle bir hata olduğunu düşünür." ile 26. maddedir. Bu maddenin standart sapma değeri ise 1,08'dir. Tablodaki ortalama değerlere bakıldığında otel çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek algısının yüksek bir seviyede olmadığı orta seviyede olduğu söylenebilir. Her bir maddeye ilişkin alpha değerinin de yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Sosyal Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

NO	Ölçek Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Alpha
1	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	5,30	2,07	0,962
2	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	5,23	2,02	0,960
3	Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.	5,53	1,95	0,960
4	İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.	5,44	1,91	0,961
5	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	5,05	2,05	0,962

Tablo 4. (Devam) Sosyal Destek Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

NO	Ölçek Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Alpha
6	Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.	5,28	1,90	0,960
7	İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.	5,13	1,84	0,961
8	Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim	5,05	2,14	0,960
9	Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.	5,33	1,89	0,960
10	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.	5,04	2,02	0,960
11	Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.	5,34	1,96	0,959
12	Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.	5,12	1,91	0,961
Ortalama		5,24	1,67	0,9605

Tablo 4'e bakıldığında yüksek değerler yüksek sosyal desteği göstermektedir. Buna göre ortalaması en yüksek (5,53) olan "Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır." sorusu ile 3. madde olmaktadır. Standart sapma değeri ise 1,95'dir. Ortalama değeri en düşük (5,04) olan "Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var." ifadesi ile 10. maddedir. Standart sapma değeri ise 2,02'dir. Tablodaki ortalama değerler göz önüne alındığında çalışanların sosyal destek algıladıklarının yüksek seviyede olduğunu söylemek mümkündür. Her bir maddeye ilişkin alpha değerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum ölçeğe ilişkin her bir maddenin güvenilirliğini göstermektedir.

Tablo 5. Psikolojik Sağlamlık Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

NO	Ölçek Soruları	Ortalama	Standart Sapma	Alpha
1	Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim	3,36	1,43	0,852
2	Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.	3,59	1,28	0,863
3	Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.	3,34	1,27	0,852
4	Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.	3,60	1,23	0,856
5	Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatırım.	3,31	1,17	0,870
6	Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.	3,69	1,20	0,869
Ortalama		3,48	1,00	0,8603

Tablo 5'e bakıldığında yüksek değerler yüksek psikolojik dayanıklılığı göstermektedir. Buna göre ortalaması en yüksek (3,69) çıkan madde "Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır" ifadesi ile 6. maddedir. En düşük (3,31) ortalama değere sahip olan ise "Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatırım."

ifadesiyle 5. madde olmaktadır. Her bir maddenin alpha değerinin ise yüksek olduğu görülmektedir.

4.4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER

Anket formunun birinci bölümünde yer alan kişisel bilgi formundaki ifadeler katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin soruları içermektedir. Sırasıyla; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu, çocuk sayısı, çalışma süresi, mevcut işindeki çalışma süresi, gelir düzeyi ve çalıştığı departman çalışanların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik değişkenlerdir.

Tablo 6. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımları

		Frekans (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	88	40,7
	Erkek	128	59,3
Yaş	18-25	61	28,2
	26-35	105	48,6
	36-45	34	15,7
	46 ve üzeri	16	7,4
Eğitim Durumu	İlköğretim	29	13,4
	Lise	121	56,0
	Ön Lisans	31	14,4
	Lisans	35	16,2
Medeni Durumu	Evli	112	51,9
	Bekar	104	48,1
Çocuk Sayısı	Yok	116	53,7
	1 çocuk	48	22,2
	2 çocuk	37	17,1
	3 çocuk ve üzeri	15	6,9
Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	18	8,3
	1-5	62	28,7
	6-10	71	32,9
	11-15	35	16,2
	16 yıl ve üzeri	30	13,9
Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	1 yıldan az	37	17,1
	1-5	116	53,7
	6-10	48	22,2
	11-15	15	6,9
Gelir Düzeyi	Asgari ücret altı	16	7,4
	Asgari ücret	151	69,9
	Asgari ücret üzeri	49	22,7
Departmanlar	Genel yönetim	23	10,6
	Önbüro	21	9,7
	Yiyecek ve içecek	60	27,8
	Kat hizmetleri	43	19,9
	Güvenlik	30	13,9
	Teknik hizmetler	21	9,7
	Diğer	18	8,3

Çalışanların cinsiyet özelliklerine göre yapılan araştırma sonuçlarının frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'de yer almaktadır. Tablo 6' da görüldüğü gibi toplam katılımcı sayısının 216 olduğu örneklem grubu içerisinde erkek çalışanlarının sayısının kadın çalışanların sayısından fazla olduğu anlaşılmaktadır. Bu araştırma grubunun yarısından fazlasının (%59,3) erkek çalışanlardan oluştuğunu söylemek mümkündür.

Çalışanların yaş gruplarına ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da yer almaktadır. Tablo 6'ya bakıldığında araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının büyük bir kısmının 35 yaşın altında olan çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Daha çok genç çalışanların tercih edildiği bu sektörde 35 yaşın üzerinde olan çalışanların daha az olduğunu söyleyebilir. Dağılım sonuçlarına göre katılımcıların %48,6 sını 26 ile 35 yaş arası değişen katılımcılar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarına ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da yer almaktadır. Tablo 6'ya bakıldığında araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının %56 sını lise mezunu çalışanlar oluşturmaktadır. Ön lisans ve lisans mezunlarının toplamı ise bu örneklem grubunun %30,6 sını oluşturmaktadır.

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da yer almaktadır. Tablo 6'da yer verilen sonuçlara göre bu araştırmaya katılanların yarısından fazlasının(%51,9) evli çalışanlardan oluştuğu söyleyebilir. Toplamda araştırmaya katılan 216 kişinin % 48'ini bekar çalışanlar oluşturmaktadır. Tabloya bakıldığında örneklem grubu içerisinde çalışanların medeni durumlarına ilişkin oranların birbirine yakın olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırma grubu içinde katılımcıların sahip oldukları çocuk sayılarına ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Tablo 6'ya bakıldığında örneklem grubu içinde araştırmaya katılan çalışanların %53,7'sinin çocuk sahibi olmadığı görülmektedir. 1 ya da 2 çocuk sayısına sahip olan araştırmaya katılan otel çalışanları ise örneklem grubunun %39,3'ünü oluşturmaktadır.

Araştırma grubu içinde katılımcıların ilk iş hayatına başlamasından bugüne kadar olan süreci kapsayan çalışma sürelerine ilişkin yapılan araştırma sonuçlarının frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Tablo 6'ya bakıldığında araştırmaya katılan çalışanların %69,9'unun çalışma süresinin 10 yıla yakın olduğunu

söylemek mümkündür. Geri kalan %30,1'inin ise 10 yılını aşkın süredir iş hayatında oldukları ve çalışmaya devam ettikleri söylenebilir.

Araştırma grubu içinde katılımcıların şuan ki mevcut çalıştığı iş yerinde geçirmiş olduğu süreci kapsayan çalışma sürelerine ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Tablo 6'da 216 kişilik örneklem grubu içerisinde araştırmaya katılanların %69,9'unun şuan mevcut işlerine devam ettikleri otel işletmelerinde 5 yıldan az süredir çalıştıklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan %29,1'ini mevcut işlerine devam ettikleri otel işletmelerinde 6 yıldan daha uzun süre boyunca çalışan katılımcılar oluşturmaktadır. Daha çok mevsimlik işçi olarak çalışan otel çalışanlarının çoğunluğunun mevcut işyerinde 5 yıldan az süredir çalıştığını söylemek mümkündür.

Araştırma grubu içinde katılımcıların aylık gelir düzeylerine ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Tablo 6'ya bakıldığında katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%69,9) aylık gelir düzeylerinin asgari ücret düzeyinde olduğu görülmektedir. Örneklem grubu içerisinde yer alan %22,7'sinin asgari ücret üzeri gelir düzeyine sahip çalışanlardan oluştuğunu göstermektedir. Örneklem grubu içerisinde yer alan %7,4'ünün ise aylık gelirler düzeylerinin asgari ücret altı olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda tablodaki verilere göre araştırmaya katılan toplam 216 otel çalışanının yarısından daha fazlasını kapsayan grubun aylık gelirlerinin asgari ücret düzeyinde olduğu söylenebilir.

Araştırma grubu içindeki katılımcıların otel işletmelerinde çalıştıkları departmanlara ilişkin frekans ve yüzdelik değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir. Tablo 6'ya bakıldığında otel işletmelerinde çalışan 216 kişiden oluşan örneklem grubunun %47,7'sini kat hizmetleri ile yiyecek ve içecek departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem grubu içerisinde çalışanların %13,9'unu güvenlik çalışanları, %10,6'sını genel yönetim departmanı çalışanları, %9,7'sini teknik hizmet bölümü çalışanları ve %8,3'ü diğer (bahçıvan, şöfor, animasyon, Spa v.b.) gibi bölümlerde çalışanlardan oluşmaktadır.

Bu durumda 5 yıldızlı otel işletmelerinin sunmuş olduğu olanakların ve tesislerin sayıca fazla olması birçok çalışanın farklı departman ve bölümlerde görevlendirildiği söylenebilir.

4.5. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN ANALİZİ

Araştırmanın hipotezlerinde belirtilen değişkenler arasındaki ilişkinin olup olmadığını ve ilişkinin yönünü belirlemek amacıyla değişkenler arasındaki ilişki ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Örgütsel destek, aile desteği, arkadaş desteği, özel bir insan desteği ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon ilişki analizleri yapılmıştır.

Tablo 7. Örgütsel Destek, Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği İle Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		Korelasyon				
		Örgütsel Destek	Aile Desteği	Arkadaş Desteği	Özel Bir İnsan Desteği	Psikolojik Dayanıklılık
Örgütsel Destek	Pearson Korelasyon	1				
	Sig. (2-tailed)					
	N	216				
Aile Desteği	Pearson Korelasyon	,065	1			
	Sig. (2-tailed)	,338				
	N	216	216			
Arkadaş Desteği	Pearson Korelasyon	,141	,831**	1		
	Sig. (2-tailed)	0,38	,000			
	N	216	216	216		
Özel Bir İnsan Desteği	Pearson Korelasyon	,097	,728**	,705**	1	
	Sig. (2-tailed)	,156	,000	,000		
	N	216	216	216	216	
Psikolojik Dayanıklılık	Pearson Korelasyon	,302*	,305**	,360**	,274**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	216	216	216	216	216
*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlı (2- uçlu)						
** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).						

Çalışanların örgütsel destek algıları ile psikolojik dayanıklılıkları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı basit korelasyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 7’de yer alan korelasyon analizi sonuçları algılanan örgütsel destek ile çalışanların psikolojik dayanıklılıkları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir ($r = .302$, $p < .001$).

Değişkenler arasındaki pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı iki değişkenin birlikte değiştiğini göstermektedir. Başka bir ifadeyle, algılanan örgütsel destek arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılıkları artmaktadır. Tablo 7’de görüldüğü üzere, aile

desteği ile çalışanların psikolojik dayanıklılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r = .305$, $p < .001$) bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle aile desteği arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılıkları artmaktadır.

Tablo 7'ye bakıldığında, korelasyon analizi sonuçları arkadaş desteği ile çalışanların psikolojik dayanıklılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r = .360$ $p < .001$) bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle arkadaş desteği arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılıkları artmaktadır.

Yine Tablo 7'ye baktığımızda, korelasyon sonuçları özel bir insan desteği ile çalışanların psikolojik dayanıklılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ($r = .274$ $p < .001$) bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle özel bir insan desteği arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılıkları artmaktadır.

4.6. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN ANALİZLER

4.6.1. Regresyon Analizi ve Bulguları

Araştırmanın değişkenleri ile ilgili literatüre dayanarak ileri sürülen H1, H2, H2₁, H2₂, H2₃ hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi bir bağımlı değişken üzerinde bağımsız değişkenin/değişkenlerin etkisini belirlemeye yönelik yapılan istatistiksel bir analizdir. Regresyon analizi bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin anlamlı olup olmadığını ve önem derecesini belirlemek amacıyla yapılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 271).

Tablo 8. Örgütsel Destek ile Psikolojik Dayanıklılığın Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Model 1							
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R	R ²	β	T	Sig.	B
Örgütsel Destek	Psikolojik Dayanıklılık	0,302 ^a	0,091	0,302	5,664	0,000	0,509
					4,638		
a.Belirleyiciler: Örgütsel Destek							

Tablo 8'e bakıldığında yapılan regresyon analizi sonucuna göre; modelde bulunan R değeri bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki korelasyon değeridir ve bu değer iki değişken arasında zayıf bir ilişki olduğunu göstermektedir ($R = 0,302$).

Tablo 8' deki R² değeri (0,091) bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişken tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu sonuca göre, örgütsel destek çalışanların psikolojik dayanıklılığını %9.1'lik bir oran dilimi ile açıklamaktadır.

Tablo 9. Örgütsel Destek ile Psikolojik Dayanıklılığın Doğrusal Regresyon Anova Tablosu

Model		Karelerin Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	Sig.(P)
1	Regresyon	19,900	1	19,900	21,514	0,000
	Artık	197,947	214	0,925		
	Toplam	217,847	215			
a.Bağımlı Değişken: Psikolojik Dayanıklılık						
b.Belirleyiciler: Örgütsel Destek						

Tablo 9’da basit regresyon modelinin anlamlılık sonucunu gösteren ANOVA sonuçları yer almaktadır. Hipotezin test edilmesi amacıyla örgütsel destek bağımsız değişken psikolojik dayanıklılık bağımlı değişken olarak ele alınarak doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Örgütsel desteğin çalışanların psikolojik dayanıklılıklarına olan etkisine ilişkin model istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,000<0,01$). H1: Örgütsel desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır. Sonuç olarak bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu için hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 10. Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği İle Psikolojik Dayanıklılığın Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Model 1							
Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R	R ²	β	T	Sig.	B
Aile Desteği	Psikolojik Dayanıklılık	0,361 ^a	0,131	0,001	0,009	0,000	0,001
Arkadaş Desteği				0,331	2,77		0,191
Özel Bir İnsan Desteği				0,041	0,41		0,021
a.Belirleyiciler: Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği							

Tablo 10’da yapılan regresyon analizi sonucuna göre; modelde bulunan R değeri bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon değeridir ve bu değer değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğunu göstermektedir ($R=0,361$).

Tablo 10’daki R² değeri (0,131) bağımlı değişkendeki değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu sonuca göre, aile desteği, arkadaş desteği ve özel bir insan desteği çalışanların psikolojik dayanıklılığını %13,1’lik bir oran dilimi ile açıklamaktadır. Buna göre çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının %13,1’inin aile desteği, arkadaş desteği ve özel bir insan desteğine bağlı olduğu söylenebilir.

Tablo 11. Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel İnsan Desteği ile Psikolojik Dayanıklılığın Çoklu Regresyon Anova Tablosu

Model		Karelerin Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	Sig.(P)
1	Regresyon	28,435	3	9,478	10,609	0,000 ^b
	Artık	189,412	212	0,893		
	Toplam	217,847	215			
a.Bağımlı Değişken: Psikolojik Dayanıklılık						
b.Belirleyiciler: Aile Desteği, Arkadaş Desteği, Özel Bir İnsan Desteği						

Tablo 11’de çoklu regresyon modelinin anlamlılık sonucunu gösteren ANOVA sonuçları yer almaktadır. Hipotezlerin test edilmesi amacıyla aile desteği, arkadaş desteği ve özel bir insan desteği bağımsız değişken psikolojik dayanıklılık bağımlı değişken olarak ele alınarak çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Aile desteği, arkadaş desteği ve özel bir insan desteğinin çalışanların psikolojik dayanıklılığına olan etkisine ilişkin model istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,000<0,01$).

Buna göre, H2: Sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır. H2₁: Aile desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır. H2₂: Arkadaş desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır. H2₃: Özel bir insan desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır. Sonuç olarak bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu için H2, H2₁, H2₂, H2₃ hipotezleri kabul edilmiştir.

4.6.2. Psikolojik Dayanıklılığın Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizleri

Araştırmada “H3: Demografik değişkenlere göre psikolojik dayanıklılık düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test etmek amacıyla T-testi ve Varyans (One Way Anova) testleri uygulanmıştır.

T-testi, birbirinden bağımsız iki örneklemin aynı değişkene ilişkin ortalamaları karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir anlamlılık oranında önemli olup olmadığının ortaya koyulması için yapılan hipotez testidir. Varyans analizi veya F Testi olarak bilinen ANOVA testi ise iki grup için yapılan t-testini ikiden fazla gruplar için genelleştirerek ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığını sınamak için yapılan hipotez testidir (Gülbüz ve Şahin, 2016: 234). Her bir alt hipotezi test etmek amacıyla uygulanan analizlere ilişkin karşılaştırmalar tablolar halinde aşağıda verilmiştir.

Tablo 12. Psikolojik Dayanıklılığın Cinsiyet Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	T değeri	P	Levene's test	
						Sign. Değeri	F
Kadın	88	3,3030	0,96114	-2,237	0,26	0,886	0,021
Erkek	128	3,6120	1,02123				

Tablo 12'ye bakıldığında yapılan T-testi sonucuna göre araştırmaya katılan otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir ($p>0,05$). Bu durumda cinsiyeti kadın ya da erkek fark etmeksizin çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyet faktörüne göre birbirine yakın düzeylerde olduğu farklılık göstermediği söylenebilir. Bu sonuca göre H_{31} : Psikolojik dayanıklılık cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı için araştırmadaki bu hipotez reddedilmiştir.

Tablo 13. Psikolojik Dayanıklılığın Yaş Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Yaş	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
18-25	61	0,3525	0,95263	2,039	0,110
26-35	105	3,4206	1,05336		
36-45	34	3,8088	0,78724		
46 ve üzeri	16	3,7396	1,19562		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 13'de araştırmaya katılan otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği 216 kişiden elde edilen veriler üzerinden analiz edilmiştir. Tablo 13'e bakıldığında tek faktörlü Varyans analizi bulgularına göre çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyi yaş faktörüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Elde edilen sonuca göre, H_{32} : Psikolojik dayanıklılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı için araştırmanın bu hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 14. Psikolojik Dayanıklılığın Eğitim Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Eğitim	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
İlköğretim	29	3,6322	1,11659	2,776	0,042
Lise	121	3,3939	0,99350		
Ön Lisans	31	3,2742	1,09506		
Lisans	35	3,8714	0,77236		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 14'te tek faktörlü varyans analizine göre çalışanların psikolojik dayanıklılığının eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($F = 2,776$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek

üzere post-hoc Tukey testi uygulanmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre, gruplar arasında eğitim durumu ön lisans olan çalışanların ortalama psikolojik dayanıklılık düzeyi (3,27) lisans mezunu olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinden (3,87) anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Buna göre lisans mezunu olan çalışan grubu ön lisans mezunu olan çalışan grubuna göre psikolojik dayanıklılık düzeyi daha yüksektir. Elde edilen bulgulara neticesinde H3₃: Psikolojik dayanıklılık eğitime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık olduğu için H3₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 15. Psikolojik Dayanıklılığın Medeni Durum Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	T Değeri	P	Levene's Test	
						Sign. Değeri	F
Evli	112	3,5060	1,06588	0,300	0,764	0,55	3,738
Bekar	104	3,4647	0,94329				

Tablo 15'e bakıldığında yapılan T-testi sonucuna göre araştırmaya katılan otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin medeni durum faktörüne göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir ($p>0,05$). Başka bir ifadeyle medeni durumu evli ya da bekar olması fark etmeksizin bir çalışanın psikolojik dayanıklılık düzeyinin medeni durumuna göre farklılık göstermediği, birbirine yakın düzeylerde olduğu söylenebilir. Bu sonuca göre H3₄: Psikolojik dayanıklılık medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı için araştırmadaki bu hipotez reddedilmiştir.

Tablo 16. Psikolojik Dayanıklılığın Çocuk Sayı Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Çocuk Sayısı	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
Yok	116	3,4009	1,00144	0,979	0,404
1 Çocuk	48	3,5035	0,98840		
2 Çocuk	37	3,7252	1,01927		
3 ve üzeri	15	3,5000	1,07644		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 16'da tek faktörlü Varyans analizine göre çalışanların psikolojik dayanıklılığının çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır ($p>0,05$). Başka bir ifadeyle çocuk sahibi olmayan çalışanlar ile çocuk sahibi olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleri birbirinden farklı olmayıp, birbirine yakın düzeylerde olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlara göre H3₅: Psikolojik dayanıklılık çocuk sayısına göre farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı için H3₅ hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 17. Psikolojik Dayanıklılığın Çalışma Süresi Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Çalışma Süresi	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
1 yıldan az	18	3,4722	0,92045	6,425	0,000
1-5	62	3,1022	1,03858		
6-10	71	3,4648	1,01533		
11-15	35	3,6381	0,86743		
16 yıl ve üzeri	30	4,1611	0,74854		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 17’ye bakıldığında çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinin çalışma süresi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan tek faktörlü varyans testinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F= 6,425$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc Tukey testi uygulanmıştır.

Tukey testi sonuçlarına göre, gruplar arasında çalışma süresi 16 yıl ve üzeri olan çalışanların ortalama psikolojik dayanıklılık düzeyi (4,16) 1 ila 5 yıl arasında çalışmış olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinden (3,10) anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Buna göre 16 yıl ve üzeri çalışan grubu 1-5 yıl arası çalışan grubuna göre psikolojik dayanıklılık düzeyi daha yüksektir. H_{36} : Psikolojik dayanıklılık düzeyi çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu için bu hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 18. Psikolojik Dayanıklılığın Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
1 yıldan az	37	3,4865	1,02618	3,594	0,014
1-5	116	3,3147	1,03484		
6-10	48	3,7361	0,87373		
11-15	15	4,0111	0,86020		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 18’e bakıldığında çalışanların psikolojik dayanıklılığının mevcut işyerindeki çalışma süresi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla uygulanan tek faktörlü varyans analizi testinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($F= 3,594$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc Tukey testi uygulanmıştır.

Tukey testi sonuçlarına göre, gruplar arasında mevcut işyerindeki çalışma süresi 11 ila 15 yıl arasında olan çalışanların ortalama psikolojik dayanıklılık düzeyi (4,01) 1

ila 5 yıl arasında çalışmış olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinden (3,31) anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Buna göre 11-15 yıl arasında çalışan grubu 1-5 yıl arası çalışan grubuna göre psikolojik dayanıklılık düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Bu sonuca göre, H3₇: Psikolojik dayanıklılık mevcut işyerinde çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu için bu hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 19. Psikolojik Dayanıklılığın Gelir Düzeyi Faktörüne Göre Karşılaştırılması

Gelir Düzeyi	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
Asgari Ücret Altı	16	3,4479	1,16065	6,302	0,002
Asgari Ücret	151	3,3488	0,98420		
Asgari Ücret Üzeri	49	3,9218	0,91484		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Tablo 19'a bakıldığında çalışanların psikolojik dayanıklılığın gelir düzeyi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan tek faktörlü varyans testinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur (F=6,302; p<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc Tukey testi uygulanmıştır.

Tukey Testi sonuçlarına göre, gruplar arasında aylık gelir düzeyi asgari ücret üzeri olan çalışanların ortalama psikolojik dayanıklılık düzeyi (3,92) asgari ücret ile çalışmanın psikolojik dayanıklılık düzeyi (3,34) anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Buna göre asgari ücret üzeri çalışan grubunun asgari ücret ve asgari ücret altı çalışan grubuna göre psikolojik dayanıklılık düzeyi daha yüksek bir seviyededir.

Bu durumda elde edilen sonuca göre, H3₈: Psikolojik dayanıklılık gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu için bu hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 20. Psikolojik Dayanıklılığın Çalışılan Departman Faktörüne Göre Karşılaştırılması

	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık
Genel Yönetim	23	3,5652	0,86419	0,503	0,806
Ön büro	21	3,2540	1,08988		
Yiyecek & İçecek	60	3,4556	0,97756		
Kat Hizmetleri	43	3,4302	1,08515		
Güvenlik	30	3,5500	1,00683		
Teknik Hizmetler	21	3,7540	1,06539		
Diğer	18	3,4722	0,98891		
Toplam	216	3,4861	1,00660		

Son olarak Tablo 20'ye bakıldığında çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinin çalışılan departman faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla uygulanan tek faktörlü varyans analizi testinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu sonuca göre, H3₉: Psikolojik sağlamlık çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı için bu hipotez kabul edilmemiştir.

Tablo 21. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H1: Örgütsel desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H2: Sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H2₁: Aile desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H2₂: Arkadaş desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H2₃: Özel bir insan desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H3: Demografik değişkenlere göre psikolojik dayanıklılık düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.	KABUL
H3₁: Psikolojik dayanıklılık cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RED
H3₂: Psikolojik dayanıklılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RED
H3₃: Psikolojik dayanıklılık eğitime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H3₄: Psikolojik dayanıklılık medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RED
H3₅: Psikolojik dayanıklılık sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RED
H3₆: Psikolojik dayanıklılık çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H3₇: Psikolojik dayanıklılık mevcut işyerinde çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H3₈: Psikolojik dayanıklılık gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	KABUL
H3₉: Psikolojik dayanıklılık çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	RED

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Rekabet günümüzün her sektöründe her işletme için misyon ve vizyon değerlerinin temelinde yer almaktadır. Turizm sektörü için rekabet anlayışı estetik arayışı değil insan arayışıdır. Zira hizmet sektörü için sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün tek kaynağı çalışanlarıdır. Rekabeti bir merdiven, rakiplerin her birini birer basamak olarak düşündüğümüzde, turizm sektörü için otel çalışanları merdivenin trapzanlarıdır. İşletmeler trapzanalardan güç alarak merdiven basamaklarını daha hızlı ve daha kolay çıkılabilmektedirler. Bu durumda başarı trapzanların sağlam olmasıyla doğru orantılıdır. Trapzanlar ne kadar güçlü olursa, otel işletmeleri için başarıya ulaşmak da o kadar kolay olmaktadır.

Otel işletmeleri için kaliteli hizmet sunma anlayışı sadece kaliteli ürünler olmamaktadır. Otellerin birer ev, otel müşterilerinin ise birer misafir oldukları düşünüldüğünde, otel çalışanları müşteri gözünde ev sahibi konumundadır. Müşterilerin her zaman kaliteli ürünlerin sunulduğu evlere değil, evleri ayakta tutabilecek, işinde başarılı, güler yüzlü, mutlu, ev sahipliği yapabilecek bireylerin yani otel çalışanlarının yeri turizm sektörü için ayrı öneme sahiptir.

Psikolojik sermaye, iyimserlik, umut, dayanıklılık ve öz yeterlilik ile karakterilize edilen bireyin olumlu psikolojik gelişim durumudur (Sihag ve Sarikwal, 2015: 19) Psikolojik dayanıklılık bireyin kendini toparlama gücünü ve yeniden uyum sağlama yeteğini ifade etmektedir. Yapılan araştırmalarda iş hayatındaki stresi azaltabilecek ve çalışanı daha iyi hissettirecek olan bu algının güçlendirilmesine ilişkin yapılacak çalışmalara katkı sağlamak bu araştırma konusunun çıkış noktası niteliğindedir.

5 yıldızlı zincir otel işletmelerinde örgütsel destek ve sosyal desteğin alt boyutlarının çalışanların psikolojik dayanıklılıkları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacı ile yapılan araştırma sonuçları aşağıda özetlenmeye çalışılmıştır.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre, 5 yıldızlı zincir otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel destek ve ortalamasının orta düzeyde (3,04), sosyal destek ortalamalarının (5,24) orta düzeyin biraz üzerinde, psikolojik dayanıklılık ortalamalarının (3,48) yüksek düzeye yakın bir seviyede olduğu sonucuna varılmıştır. Örgütsel destek ortalama değerinin orta düzeyde olması, otel çalışanların örgütlerinden

çok fazla değer görmediği ve daha çok ekonomik ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmaya devam ettikleri söylenebilir.

Sosyal destek ortalamalarının orta düzeyin biraz üzerinde olması, çalışanların ailelerinden, arkadaş çevresinden ve onlar için özel olan bir insandan azda olsa yardım gördüğü ve çevresince sevilen biri olduğu söylenebilir. Psikolojik dayanıklılık ortalamalarının yükseğe yakın bir düzeyde olması ise çalışanların genellikle zorlu ve olumsuz koşullara karşı daha sağlam durabildikleri ve bununla daha kolay başa çıkabildikleri sonucuna varılabilir. Araştırmanın sonuçlarına göre çalışanların aldıkları sosyal desteğin, örgütsel desteğe oranla daha fazla olması psikolojik dayanıklılıklarının yükseğe yakın bir seviyede çıkmasında önemli bir rolü olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak, ilişki var ise bu ilişkinin etkisini ve yönünü belirlemek amacı ile bazı istatistiksel analizlerden yararlanılarak hipotezler test edilmiştir. Bunun için ilk olarak değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi ve ilişkinin yönünü ve etkisinin büyüklüğünü ölçmek amacıyla regresyon analizlerine başvurulmuştur.

Yapılan analizler sonucu örgütsel destek ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sosyal desteğin alt boyutlarını oluşturan aile, arkadaş, özel bir insan desteği ile psikolojik dayanıklılık arasında yapılan çoklu regresyon analizi sonucu pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifadeyle örgütsel destek ve sosyal destek arttıkça çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyleride doğru orantılı olarak artış eğilimi gösterecektir.

Araştırmanın “Örgütsel desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.” H1 hipotezi ve “Sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.” H2 hipotezleri kabul edilmiştir. Araştırmanın alt hipotezleri olan “Aile desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.” H2₁, “Arkadaş desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.” H2₂, ve “Özel bir insan desteğinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.” H2₃ hipotezleri kabul edilmiştir.

Elde edilen bulgular literatürdeki araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Akçakanat ve diğerlerinin (2018) 271 akademisyen üzerinde yaptıkları çalışmada hem örgütsel desteğin hem de sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde pozitif etkileri olduğu sonucu destekler niteliktedir. Sihag ve Sarikwal (2015) Hindistan’da 420 orta seviye bilişim uzmanı üzerinde yaptıkları çalışma sonucu da örgütsel desteğin psikolojik sermayenin alt bileşeni olan psikolojik dayanıklılık arasındaki pozitif ilişkiyi desteklemektedir.

Örgütsel destek ve sosyal desteğin her ikisinin de psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini incelemek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre çoklu regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır. Beta katsayıları incelendiğinde örgütsel destek ve sosyal destek değişkenleri regresyon modeline sokulduğunda psikolojik dayanıklılık düzeyini açıklamada örgütsel desteğin sosyal desteğe göre daha anlamlı katkısı olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyini örgütsel desteğin sosyal destekten daha fazla etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun yanında literatür incelendiğinde örgütsel destek ile sosyal desteğin bir çok farklı değişken ile incelendiği çalışmalara da rastlanmaktadır. Akın (2008) 188 hemşire üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, örgütsel destek ile sosyal desteğin yaşam tatmini ile pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğunu ve örgütsel desteğin iş-aile çatışması ile negatif yönlü ilişkisinin olduğunu gösteren çalışmalara da rastlanmaktadır. Fındıklı (2014) İstanbul’da faaliyet gösteren bir kamu kuruluşunda 341 kişi üzerinde yaptığı çalışmada örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme düzeyini pozitif yönde arttırdığını ve örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak düşürdüğü yine yapılan çalışmalar arasında yer almaktadır. Celep ve Yılmaztürk (2012) ilköğretim okullarında görev yapan 315 öğretmen üzerinde yaptıkları çalışmada örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında da anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır.

Bu araştırma kapsamında çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik alginın ortaya konulması için “Demografik değişkenlere göre psikolojik dayanıklılık düzeyinde anlamlı bir farklılık vardır.” H3 hipotezi oluşturulmuştur.

H3 hipotezini test etmek amacıyla alt hipotezler oluşturulmuştur. İlk olarak psikolojik dayanıklılığın cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğine yönelik yapılan T-testi sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık oluşturmaması kadın ve erkek çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin birinin diğerinden daha güçlü olmadığını her ikisi içinde aynı düzeyde olduğu yorumu yapabilir. Buna göre araştırma sonuçlarından elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H₃₁ hipotezi reddedilmiştir.

Psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan araştırma sonuçları karşılaştırılmıştır. Topbay (2016)’ın toplam 188 erkek ve kız öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete göre bir farklılık göstermediği sonucuna varmıştır. Kemal ve Duran (2019)’ın toplam 193 üniversite öğrenimine devam eden öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada ise psikolojik dayanıklılığın cinsiyete göre bir farklılık oluşturduğu sonucuna varmışlardır. Bu sonuca göre erkek öğrencilerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin kadın öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır. Erkoç ve Danış (2020)’ın Sakarya Üniversitesi sosyal hizmet bölümünde öğrenim gören 261 öğrenci üzerinde yaptıkları çalışmada psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ve erkeklerin kadınlara oranla psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Psikolojik dayanıklılığın yaş faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yaşları kaç olursa olsun genç, orta ya da yaşlı çalışanlar için aynı düzeyde olduğu söylenebilir. Her hangi bir grubun (genç-orta-yaşlı) diğerine bir üstünlüğü söz konusu değildir. Elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H₃₂ hipotezi reddedilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın yaş faktörüne göre farklılık gösterdiğine dair yapılan çalışmalara da rastlanmaktadır. Örneğin, Kimter (2020) 18 yaş ve üzeri 337 birey üzerinde online olarak gerçekleştirdiği çalışmada psikolojik dayanıklılığın yaş faktörüne göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu çalışmadaki örneklem grubu içerisinde yapılan analizlerde bu kanıt desteklenememiştir.

Psikolojik dayanıklılığın eğitim faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olduğu sonucu elde edilmiştir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda ön lisans ve lisan mezunu olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin farklılaştığı sonucu elde edilmiştir. Başka bir ifadeyle lisans mezunu olan çalışan ile ön lisans mezunu çalışanın psikolojik dayanıklılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık eğitime göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₃ hipotezi kabul edilmiştir. Literatür incelendiğinde Yıldız’ın (2019) Alanya beş yıldızlı otellerde 559 kişi üzerinde yaptığı çalışmada psikolojik dayanıklılığın eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucunu göstermektedir.

Psikolojik dayanıklılığın medeni durum faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan T-testi sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum evli ya da bekar olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin benzer olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₄ hipotezi reddedilmiştir. Büyükgöze ve Kavak’ın (2017) devlet lisesinde görev yapan 337 öğretmen üzerinde yaptıkları araştırmada da psikolojik dayanıklılığın medeni duruma göre istatistiksel açıdan bir farklılık oluşturmadığı belirlenmiştir. Bu durum red edilen hipotez sonucunu destekler niteliktedir.

Psikolojik dayanıklılığın sahip olunan çocuk sayısı faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık sahip olunan çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₅ hipotezi reddedilmiştir. Daha önceki yapılan çalışmalarda, örneğin Güzel’in (2022) Denizli ilinde görev yapan 200 okul öncesi öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada psikolojik dayanıklılık düzeyinin sahip olunan çocuk sayısına göre farklılık göstermediği red olan hipotez sonucunu doğrular niteliktedir.

Psikolojik dayanıklılığın çalışma süresi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı

bir farklılık olduğu sonucu elde edilmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₆ hipotezi kabul edilmiştir. Oruç (2015) İstanbul ilinde bulunan vakıf ve kamu üniversitelerinde görev yapan 375 akademisyen üzerinde yaptığı çalışma sonucu da bu durumu destekler niteliktedir.

Psikolojik dayanıklılığın mevcut işyerinde çalışma süresi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık mevcut işyerindeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₇ hipotezi kabul edilmiştir.

Psikolojik dayanıklılığın gelir düzeyi faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₈ hipotezi kabul edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın aylık gelir düzeyine göre anlamlı olarak farklılaştığı Oruç (2015) tarafından İstanbul ilinde bulunan vakıf ve kamu üniversitelerinde görev yapan 375 akademisyen üzerinde yaptığı araştırmasında görülmektedir. Bu durum kabul edilen araştırma hipotezini destekler niteliktedir.

Psikolojik dayanıklılığın çalışılan departman faktörüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan tek faktörlü varyans analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu durum ön büro çalışanı, kat hizmetleri çalışanı ya da genel yönetim çalışanı arasında bir farklılığın olmadığı psikolojik dayanıklılık düzeylerinin benzer olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgulara göre araştırmanın alt hipotezi olan “Psikolojik dayanıklılık çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” H3₉ hipotezi reddedilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın departmana göre anlamlı bir farklılaşma göstermediği Yıldız (2019) Alanya beş yıldızlı otel işletmelerinde 559 kişi üzerinde yaptığı araştırmasında görülmektedir. Bu da reddedilen hipotezimizi destekler niteliktedir.

Bütün yapılan analizler sonucunda elde edilen bulguları özetleyecek olursak örgütsel ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu sonucu elde edilmiştir. Ayrıca örgütsel desteğin sosyal desteğe göre psikolojik dayanıklılığı açıklamada daha anlamlı katkısı olduğu yapılan çoklu doğrusal

regresyon analizi sonucu ortaya konulmuştur. Bu örneklem grubu içindeki çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin demografik değişkenler içinde sadece eğitim durumu, toplam çalışma süreleri, mevcut işyeri çalışma süreleri ve aylık gelir düzeyleri ile anlamlı bir farklılık gösterdiği diğer değişkenler ile anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna baktığımızda ise lisans mezunu olan çalışanların ön lisans mezunu çalışanlara göre psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Toplam çalışma süresi 16 yıl ve üzeri çalışanlar ile 1-5 yıl arasında çalışanlar ile farklılık göstermektedir. Mevcut işyeri çalışma süresinin ise 11-15 yıl arası çalışan ile 1-5 yıl arası çalışanlar arasında farklılık göstermektedir. Aylık gelir düzeyinde ise asgari ücret ile asgari ücret üzeri geliri olanlar arasında farklılaşmaktadır.

Araştırma sonucunda örgütsel açıdan bakıldığında çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının artırılmasında çalışanın daha çok önemsendiğinin hissettirilmesi hem çalışanlar hemde işletmeler için önemli bir konudur. Yeteri kadar önemsenmediğini ve desteklenmediğini düşünen çalışanlar işlerine karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergileyecektir. Bu durumda yöneticilerin yapması gereken çalışanlarını teşvik edici uygulamalar gerçekleştirmektir. Çalışanın kişisel gelişimini arttırıcı uygulamalar dayanıklılık düzeylerinde etkili olabilir. Örneğin yeni işe alınmış çalışanlar için psikolojik dayanıklılıklarını geliştirmek için eğitim verebilirler. Psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirmek, kişilerarası ilişkileri geliştirmek için iş temelli eğitim programları uygulayabilirler. Farkındalık programları ile çalışanın kendini geliştirmesi sağlanabilir. Stres azaltmaya yönelik etkinlikler yapılabilir. Burada önemli olan dayanıklılığı arttırmaya yönelik yapılan tüm teşvik edici uygulamaların devamlılığının sağlanmasıdır. Çalışan verimliliği için yöneticilerin burada daha fazla sorumluluk yüklenmeleri gerekmektedir.

Çalışanlarına daha fazla sorumluluk vererek, olayları çözebileceğine inandırarak ve yeteneklerine güven duyarak psikolojik dayanıklılık düzeylerinin artmasına katkıda bulunabilirler. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, verilen ödüller maddi ve manevi çalışana sunulabilecek olanaklar bireyin dayanıklılık düzeylerini etkileyecektir.

Yapılan literatür incelemesi sonucu psikolojik dayanıklılık kavramının birçok farklı kavram yerine kullanıldığı görülmüştür. Psikolojik sermayenin bir bileşeni olarak psikolojik dayanıklılık kavramının psikoloji alanı başta olmak üzere daha çok öğrenciler

ve akademisyenler üzerinde yapılan örneklemelerde rastlanılmıştır. Bu araştırma ile yönetim alanında turizm sektöründe psikolojik dayanıklılık kavramının daha çok araştırmaya konu olabileceği ve literatüre katkı sağlayabileceği söylenebilir.

Yönetim alanında yapılan sosyal destek konulu araştırmaların aslında desteğin örgütsel boyutu olarak örgütsel destek kavramı ile anılmaktadır. Bu araştırma ile örgütsel destek ve sosyal desteğin iki farklı kavram olarak ele alınması literatüre bir katkı sağlayacaktır. Yönetim alanında yapılan çalışmalar incelendiğine örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik dayanıklılık ile üç değişkenin turizm sektörü açısından ele alınmamış bir konu olması literatüre yeni bir bakış açısı getirebilir.

Yapılan bu araştırmada elde edilen sonuçları elbette tüm 5 yıldızlı otel çalışanlarına genellemek yanlış olacaktır. Fakat bu araştırmanın yapıldığı tarihler ve imkanlar göz önüne alındığında daha büyük bir örneklem grubu içerisinde ve sadece tek bir departmanda görev alan çalışanlar arasında bu çalışma tekrar yapılabilir. Bu çalışmada tek boyutlu olarak ele alınan örgütsel desteğin alt boyutları ele alınarak psikolojik dayanıklılığın hangi alt boyutlarına etkisi olduğu yapılacak araştırmalara yeni bir bakış açısı getirerek, literatüre farklı bir açıdan katkı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Anku, J. S., Amewugah, B. K. & Glover, M. K. (2018). Concept of Reward Management, Reward System And Corporate Efficiency. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 6(2), 621-690.
- Akçakanat, T., Uzunbacak, H. H. Ve Köse, S. (2018). Akademisyenlerin Psikolojik Sağlamlık ve Mutluluklarının Belirleyicileri Olarak Sosyal ve Örgütsel Destek. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 173-193.
- 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.
- Akgündüz, Y. ve Çakıcı, A. C. (2015). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2), 29-41.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ. İ. B. F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 141-170.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş tatmini ve İş performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Akkoyunlu, B., Orhan, F. ve Umay, A. (2005). Bilgisayar Öğretmenleri için "Bilgisayar Öğretmenliği Öz Yeterlik Ölçeği" Geliştirme Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29, 1-8.
- Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. (1987). *Communicating Social Support*. Newbury Park, Sage Publications, Inc.
- Albrecht, T. L., Burleson, B. R. & Sarason, I. (1992). Meaning and Method in the Study of Communication and Social Support. *Communication Research*, 19(2), 149-153.
- Algı, (b.t). Temmuz 10, 2021, <https://www.cognifit.com/tr/perception>.
- Alkış, H. ve Öztürk, Y. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 212-236.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, (63), 1-18.
- Al Zefeiti, S. M. B. & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151-160.
- American Psychological Association (APA) (2012). "Building Your Resilience", <https://www.apa.org/topics/resilience/building-your-resilience> (Erişim Tarihi:10.06.2022).

- Ardahan, M. (2006). Sosyal Destek ve Hemşirelik. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9(2), 68-75.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Sociomotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, 83, 288-297.
- Armstrong, A. R., Galligan, R. F. & Critchley, C. R. (2011). Emotional İntelligence and Psychological Resilience to Negative Life Events. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 331-336.
- Asad, N. (2003). Relationship Between Job-Stress and Burnout: Organizational Support and Creativity As Predictor Variables. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18(3-4), 139-149.
- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical İntegration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491-509.
- Aslan, İ. (2017). *Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik sermaye Alguları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siirt.
- Atkinson, P. A., Martin, C. R. & Rankin, J. (2009). Resilience Revisited. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16, 137-145.
- Avcı, A. ve Bozgeyikli, H. (2017). Okul Yöneticilerinin Yönetici Kaygı Düzeylerinin Yordayıcısı Olarak Psikolojik Sermaye. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 45, 43-57.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S. & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-131.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, (24), 58-72.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Çalışanların İş Güvençesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23), 35-59.
- Bakan, İ., Güler, B. ve Kara, E. (2017). Örgütsel Demokrasinin Örgütsel Adalet ve Örgütsel Destek Alguları Üzerine Etkileri: Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(4), 1031-1048.
- Bakhshi, A., Kumar, K. & Rani, E. (2009). Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment. *International Journal of Business and Management*, 4(9), 145-154.
- Baltacı, Ö. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı, Sosyal Destek ve Problem Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Baltacı, Ş. H. & Karataş, Z. (2014). Validity and Reliability of the Resilience Scale for Early Adolescents. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 131, 458-464.
- Baltacı, Ş. H. & Karataş, Z. (2015). Perceived Social Support, Depression and Life Satisfaction as the Predictor of the Resilience of Secondary School Students: The Case of Burdur. *Eurasian Journal of Educational Research*, 60, 111-130.

- Bandura, A. (1982). Self- Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1994). Self-Efficacy. In V.S. Ramachaudran, (Eds.), pp. 71-81. *Encyclopedia of Human Behaviour*, New York: Academic Press.
- Barrera, M. & Ainlay, S. L. (1983). The Structure of Social Support: A Conceptual and Empirical Analysis. *Journal of Community Psychology*, 11(2), 133-143.
- Barrera, M. (1986). Distinctions Between Social Support Concepts, Measures, and Models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4), 413-445.
- Bartone, P. T. (1999). Hardiness Protects Against War- Related Stress in Army Reserve Forces. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51(2), 72-82.
- Basım, H. N. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 1-12.
- Basut, E. (2006). Stres, Başa Çıkma ve Ergenlik. *Çocuk ve Genç Ruh Sağlığı Dergisi*, 13(1), 31-36.
- Bauer, T. N. & Green, S. G. (1996). Development of Leader-Member Exchange: A Longitudinal Test. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1538-1567.
- Bedel, A. ve Kutlu, A. (2018). Başa Çıkma Stratejilerinin Algılanan Sosyal Desteğe Göre İncelenmesi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 107-121.
- Benard, B. (1993). Fostering Resiliency In Kids. *Educational Leadership*, 51(3), 44-48.
- Benard, B. (2012). A Framework for Practice: Tapping Innate Resilience.
- Bhanthumnavin, D. (2003). Perceived Social Support From Supervisor And Group Members' Psychological And Situational Characteristics as Predictors of Subordinate Performance in Thai Work Units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), 79-97.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange And Power In Social Life*, New York: Wiley.
- Block, J. & Kremen, A. M. (1996). IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical Conventions and Separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- Blum, D. (1998). Finding the Strength to Overcome Anything. *Psychology Today*, 5, 32-69.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated The Human Capacity To Thrive After Extremely Aversive Events?. *American Psychologist*, 59(1), 20-31.
- Bozek, A. (2015). Positive Psychological Capital Concept: A Critical Analysis in the Context of Participatory Management. *Management and Business Administration. Central Europe*, 23(3), 19-31.
- Bozkurt, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemi Adamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Braithwaite, D. O. & Eckstein, N. J. (2003). How People with Disabilities Communicatively Manage Assistance: Helping as Instrumental Social Support. *Journal of Applied Communication Research*, 31(1), 1-26.
- Budak, B. (1999). *Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmış Yüksek lisans Tezi). On Dokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.

- Büyüköze, H. ve Kavak, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Lise Öğretmeleri Örnekleminde Bir Araştırma, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), 1-32.
- Celep, C. & Yılmaztürk, O. E. (2012). The Relationship Among Organizational Trust, Multidimensional Organizational Commitment and Perceived Organizational Support in Educational Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5763-5576.
- Chesak, S. (2013). *Integration and Impact of Stress Management and Resiliency Training (SMART) in a Nurse Residency Program: A Feasibility Study*. (Unpublished Phd Thesis). The University of Wisconsin, Milwaukee.
- Clifford, P. A., Tan, S. Y. & Gorsuch, R. L. (1991). Efficacy of a Self Directed Behavioral Health Change Program: Weight, Body Composition, Cardiovascular Fitness, Blood Pressure, Health Risk, and Psychosocial Mediating Variables. *Journal of Behavioral Medicine*, 14(3), 303-323.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cohen, S. (2004). Social Support and Health. *American Psychologist*, 59(8), 676-682.
- Cole, M. S., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2004). Student Learning Motivation and Psychological Hardiness: Interactive Effects on Students' Reactions to a Management Class. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 64-85.
- Coleman, J. & Hagell, A. (2007). The Nature of Risk and Resilience in Adolescence. In J. Coleman and A. Hagell, (Eds.), pp. 2-17. *Adolescence, Risk and Resilience Against the Odds*, England: John Wiley & Sons.
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. T. (2003). Development Of A New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76-82.
- Coutu, D. L. (2002). How Resilience Works. *Harvard Business Review*, 46-55.
- Crowley, B. (1997). *The Relationships Between Hardiness and Responses to Life Events in Adulthood*, Unpublished masters thesis. University of North Denton, Texas.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L. & Mueller, C. W. (1986). On The Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.
- Çakar, N. D. ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş tatmini Üzerindeki Etkisi: "Algılanan Örgütsel Destek " Bir Ara Değişken Mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Çakır, Y. ve Palabıyıkoglu, R. (1997). Gençlerde Sosyal Destek Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması. *Kriz Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Çapan, E. B., ve Arıcıoğlu, A. (2014). Psikolojik sağlamlığın yordayıcısı olarak Affedicilik. *International Journal of Educational Research*, 5(4), 70-82.
- Çeçen, A. (1993). *Adalet Kavramı* (2. Baskı), Ankara: Gündoğan Yayınları.
- Çeçen, R. (2008). Öğrencilerinin Cinsiyetlerine ve Anababa Tutum Algılarına Göre Yalnızlık ve Sosyal Destek Düzeylerinin incelenmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(3), 415-431.
- Çekmecelioğlu, H. G. Ve Ülker, F. (2014). Lider – Üye Etkileşimi ve Çalışan Tutumları Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 35-58.

- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. "İş, Güç" Endüstri ilişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(3), 79-94.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Organizational Psychological Capital : A Scale Adaptation Study. *TODAİE's Review of Public Administration*, 6(1), 159-179.
- Çetin, F., Hazır, K. ve Basım, N.H. (2013). Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(10), 31-52.
- Çetinkaya, M. ve Çimenci, S. (2014). Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(23), 237-278.
- Çolak, M. ve Erdost, E. H. (2004). Organizational Justice: A Review Of The Literature And Some Suggestions For Future Research. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 51-84.
- Davey, M., Eaker, D. G., & Walters, L. H. (2003). Resilience Processes in Adolescents: Personality Profiles, Self- Worth, and Coping. *Journal of Adolescent Research*, 18(4), 347-362.
- Demir, S. (2019). Psikolojik Sermaye ve İş- Aile Yaşam Çatışması ilişkilerinin İncelenmesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13(19), 559-579.
- Demirer, M. C. ve Polatçı, S. (2019). Örgütsel-Sosyal Destek İle Duygusal Zekanın İş ve Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 55-73.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Dienesch, R. M. & Liden, R. C. (1986). Leader-Member Exchange Model of Leadership: A Critique and Further Development. *Academy of Management Review*, 11(3), 618-834.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Dude, D. J. (2012). *Organizational Commitment of Principals: The Effects of Job Autonomy, Empowerment, and Distributive Justice*. (Unpublished Phd Thesis). The University of Iowa, Iowa.
- Eder, P. & Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Edmondson, A. C. (2003). Speaking Up in the Operating Room: How Team Leaders Promote Learning in Interdisciplinary Action Teams. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1419-1452.
- Egeland, B., Carlson, E. & Sroufe, L. A. (1993). Resilience as Process. *Development and Psychopathology*, 5, 517-258.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, D. P. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D., (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500- 507.

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, L. I. & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- 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.
- Envick, B. R. (2005). Beyond Human and Social Capital: The Importance of Positive Psychological Capital for Entrepreneurial Success. *The Entrepreneurial Executive*, 10, 41-52.
- Erdaş, D.K. (2010). *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*(16. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları
- Erkoç, B. ve Danış, M. Z. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 34-42.
- 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.
- Esser, I. & Olsen, K. M. (2012). Perceived Job Quality: Autonomy and Job Security within a Multi-Level Framework. *European Sociological Review*, 28(4), 443-454.
- Farh, J. L., Earley, P. C. & Lin, S. C. (1997). Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 421-444.
- Fenlason, K. J. & Beehr, T. A. (1994). Social Support and Occupational Stress: Effects of Talking to Others. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 157-175.
- Fındıklı, M. A. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Entitüsü Yönetim Dergisi*, 25(77), 136-157.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. & Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170-187.
- Folke, C. (2016). Resilience (Republished). *Ecology and Society*, 21(4), 44.
- Fraser, M. W., Galinsky, M. J. & Richman, J. M. (1999). Risk, Protection, and Resilience: Toward a Conceptual Framework For Social Work Practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-143.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden and Build Theory. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H., & Hjemdal, O. (2005). Resilience in Relation Personality and Intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Gable, L. S. & Haidt, J. (2005). What (and Why) Is Positive Psychology?. *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110.
- Ganellen, R. J. & Blaney, P. H. (1984). Hardiness and Social Support as Moderators of the Effects of Life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47(1), 156-163.

- Giray, M. (2013). İşyeri Desteği: Örgüt, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 15(3), 68-80.
- Giray, M. D. (2010). İş Yerinde Destek Algılarının Liderlik Stilleri ve Örgütsel Sonuç Değişkenleri İle İlişkisi. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(28), 113-128.
- Gohel, K. (2012). Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction. International Referred Research Journal, 3(36), 34-37.
- Goodenow, C., Reisine, S. T. & Grady, K. E. (1990). Quality of Social Support and Associated Social and Psychological Functioning in Women With Rheumatoid Arthritis. Health Psychology, 9(3), 266-284.
- Gottlieb, B. H. (1983). Social Support as a Focus for Integrative Research in Psychology. American Psychologist, 38(3), 278-287.
- Gottlieb, B. H. (1991). Social Support in Adolescence. In M. E. Colten, S. Gore, (Eds.), pp. 281-306. Adolescent Stress: Causes and Consequences, London and New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Gouldner, A. G. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. American Sociological Review, 25(2), 161-178.
- Göksel, A. ve Aydın, B. (2012). Lider - Üye Etkileşimi Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(2), 247-271.
- Graen, G. B. & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-Member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level Multi-Domain Perspective. Published in Leadership Quarterly, 6(2), 219-247.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. Academy of Management Review, 12(1), 9-22.
- Greenberg, J. (1996). The Quest for Justice on the Job: Essays and Experiments. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Grotberg, E. H. (1997). The International Resilience Project Findings from the Research and the Effectiveness of Interventions. In B. Bain, (Eds.), pp. 118-128. Psychology and Education in the 21st Century Proceedings of the 54 th Annual Convention of The International Council Of Psychologists, Edmond: IC Press.
- Güler, G. (2016). Pozitif Psikolojik Sermaye İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Mersin İli Perakende Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Gündoğan, S. ve Sargın, N. (2018). Ortaöğretim Öğrencilerinin Saldırganlık Düzeylerinin, Algılanan Sosyal Destek ve Öznel İyi Oluş Açısından İncelenmesi. The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences, 4(2), 288-295.
- Güngör, A. (2017). Eğitimde Pozitif Psikolojiyi Anlamak. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 15(2), 154-166.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(1), 48-75.

- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Üçüncü Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Gürçan, T. (2013). "Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi: Hayatta Kalmak İçin Nelere İhtiyaç Duyarız?", <https://evrimagaci.org/maslowun-ihtiyaclar-hiyerarşisi-hayattakalmak-icin-nelere-ihhtiyac-duyariz-1644> (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2020).
- Güzel, G. (2022). *Okulöncesi Öğretmenlerin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Halis, M. ve Demirel, Y. (2016). Sosyal Desteğin Örgütsel Soyutlanma (Dışlanma) Üzerine Etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 318-335.
- Helgeson, V. S. (2003). Social Support and Quality of Life. *Quality of Life Research*, 12(1), 25-31.
- Hellman, C.M., Fuqua, D. R., & Worley, J. (2006). Reliability Generalization Study on the Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 631-640.
- Henderson, N. & Milstein, M. M. (1996). *Resiliency in schools: Making it happen for Students and educators*, Thousand Oaks, CA: Corwin Press, Inc.
- Herman-Stahl, M. & Petersen, A. C. (1996). The Protective Role of Coping and Social Resources for Depressive Symptoms Among Young Adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 25(6), 733-753.
- Hogan, B. E., Linden, W. & Najarian, B. (2002). Social Support Interventions Do They Work?. *Clinical Psychology Review*, 22, 381-440.
- Holahan, C. J. & Moos, R. H. (1982). Social Support and Adjustment: Predictive Benefits of Social Climate Indices. *American Journal of Community Psychology*, 10(4), 403-415.
- Hoşoğlu, R., Kodaz, A. F., Bingöl, T. Y. ve Batık, M. V. (2018). Öğretmen Adaylarında Psikolojik Sağlık. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(14), 217-239.
- Hurd, N. M., Albright, J., Wittrup, A., Negrete, A. & Billingsley, J. (2018). Appraisal Support From Natural Mentors, Self-Worth, and Psychological Distress: Examining the Experiences of Underrepresented Students Transitioning Through College. *Journal of Youth and Adolescence*, 47(5), 1100-1112.
- İbrahim, H. I., Shahbudin, M. D., & Aerni, I. (2016). Organizational Support and Creativity: The Role of Developmental Experiences as a Moderator. *Procedia Economic and Finance*, 35, 509-514.
- İplik, E., İplik, F.N. ve Efeoğlu, İ.E., (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(12), 109-122.
- Jacelon, C. S. (1997). The Trait and Process of Resilience. *J Adv Nurs*, 25(1), 123-129.
- Jackson, D., Firtko, A. & Edenborough, M. (2007). Personal Resilience as a Strategy for Surviving and Thriving in the Face of Workplace Adversity: A Literature Review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Jacobson, D. E. (1986). Types and Timing of Social Support. *Journal of Health and Social Behavior*, 27(3), 250-264.
- Jenson, J. M. & Fraser, M. W. (2008). A Risk and Resilience Framework for Child, Youth, and Family Policy. In J. M. Jenson, M. W. Fraser, (Eds.), pp. 5-21. *Social Policy For Children and Families A risk and Resilience Perspective*, London: Sage Publications.

- Johlke, M. C., Stamper, C. L. & Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to Boundary-Spanner Perceived Organizational Support. *Journal Managerial Psychology*, 17(2), 116-128.
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Juntunen C. L. & Wettersten, K. B. (2006). Work Hope: Development and Initial Validation of a Measure. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 94-106.
- Just, H. D. (1999). Hardiness: Is It Still a Valid Concept?.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları İle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kanbur, E., Canbek, M. ve Özyer, K. (2017). Çalışanların Sosyal Destek Düzeyleri İle Algıladıkları Performansları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Tokat İl Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma. *International Journal of Social Science*, 59, 309-322.
- Kaner, S. (2004). Engelli çocukları Olan Anababaların Algıladıkları Stres, Sosyal Destek ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Ankara Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri*, Ankara.
- Kaplan, M. ve Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Karaaslan, A., Özler, D. E. ve Kulaklıoğlu, A. S. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, 11(2), 135-160.
- Karacaoğlu, K. ve İnce, F. (2013). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkileri: Kayseri İlindeki İmalat Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 181-202.
- Kararımak, Ö. ve Çetinkaya, R. S. (2011). Benlik Saygısının ve Denetim Odağının Psikolojik Sağlamlık Üzerine Etkisi: Duyguların Aracı Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(35), 30-45.
- Karal, E. ve Biçer, B. G. (2020). Salgın Hastalık Döneminde Algılanan Sosyal Desteğin Bireylerin Psikolojik Sağlamlığı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 129-156.
- Kartal, S. E., Yirci, R. ve Özdemir, T. Y. (2015). Öğretmenlerde Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi İle Yaşam Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 24, 477-504.
- Katz, D. (1964). The Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
- Kaya, A. P. (2000). Sosyal Adaletin Teorik Çerçevesi Üzerine Bir Değerlendirme. *Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayını*, (38), 229-244.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kemal, N. ve Duran, N. O. (2019). Türkiye’de Yükseköğretimdeki Ahıskalı Öğrencilerin Mutluluk ve Psikolojik sağlamlık düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3(1), 1-15.

- Kersting, K. (2003). Turning Happiness Into Economic Power. *Monitor on Psychology*, 34(11), 26.
- Kirel, Ç. A. (2013). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi. *Örgütsel Davranış* (1.Baskı) içinde (144-167). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kirby, L. & Fraser, M. (1997). Risk And Resilience in Childhood. In M. Fraser, (Eds.), *Risk And Resilience in Childhood:An Ecological Perspective*, Washington, DC: NASW press.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-8.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R. & Courington, S. (1981). Personality and Constitution as Mediators in the Stress-Illness Relationship . *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 368-378.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği* (16. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları
- Kohler, P. D. (1993). Best Practices in Transition: Substantiated or Implied?. *Career Development for Exceptional Individuals*, 16, 107-121.
- Köse, S. ve Gönüllüoğlu, S. (2010). Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 85-94.
- Kraimer, L. M. & Wayne, J. S. (2004). An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209-237.
- Kumpfer, K. L. (1999). Factors and Processes Contributing to Resilience The Resilience Framework. In M. D. Glantz, J. L. Johnson, (Eds.), *Resilience And Development: Positive Life Adaptations*, New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Kurt, E. (2013). *Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kurtessis, N. J., Eisenberger, R., Ford, T. M., Buffardi, C. L., Stewart, A. K. & Adis, S. C. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
- Lakey, B. & Cohen, S. (2000). Social Support Theory and Measurement. In S. Cohen, L. G. Underwood & B. H. Gottlieb, (Eds.), pp. 29-52. *Social Support Measurement and Intervention A Guide For Health And Social Scientists*, Oxford University Press.
- Lambert, V. A., Lambert, C. E. & Yamase, H. (2003). Psychological Hardiness, Workplace Stress and Related Stress Reduction Strategies. *Nursing & Sciences*, 5(2), 181-184.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 75-92.
- Lin, N. (1986). Conceptualizing Social Support. In N. Lin, A. Dean and W. Ensel, (Eds.). pp. 17-29. *Social Support, Life Events, and Depression*, Orlando: Academic Press.
- Lin, N., Ensel, W. M., Simeone, R. S. & Kuo, W. (1979). Social Support, Stressful Life Events, and Illness: A Model and an Empirical Test. *Journal of Health and Social Behavior*, 20(2), 108-119.
- Luthans, F. & 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. & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- 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. (2010). *Organizational Behavior: An Evidence- Based Approach* (12th Ed.), New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J. & Peterson, S. J. (2010). The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W. & Luthans, B. C. (2004). Positive Psychological Capital: Beyond Human And Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2007a). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef, C. M. & Avolio, B. J. (2007b). Psychological Capital: Investing and Developing Positive Organizational Behavior. In D. Nelson and C. L. Cooper, (Eds.), *Positive Organizational Behavior*, London: Sage Publication.
- Luthar, S. S. (1991). Vulnerability and Resilience: A Study of High-Risk Adolescents. *Child Development*, 62(3), 600-616.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. & Paine, J. B. (1999). Do Citizenship Behaviors Matter More for Managers Than for Salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), 396-410.
- Maddi, S. R. (1999). The Personality Construct of Hardiness: I. Effects on Experiencing, Coping, and Strain. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51(2), 83-94.
- Maddi, S. R. (2002). The Story of Hardiness: Twenty Years of Theorizing, Research, and Practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 54(3), 173-185.
- Maddi, S. R. (2004). Hardiness: An Operationalization of Existential Courage. *Journal of Humanistic Psychology*, 44(3), 279-298.
- Maddi, S. R. (2006). Hardiness: The Courage to Grow From Stresses. *The Journal of Positive Psychology*, 1(3), 160-168.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M. & Brow, M. (2006). The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships With Repression, Innovativeness, Authoritarianism, and Performance. *Journal of Personality*, 72(2), 575-598.
- Masten, A. S. & Coatsworth, J. D. (1998). The Development of Competence in Favorable and Unfavorable Environments: Lessons from Research on successful children. *American Psychologist*, 53(2), 205-220.
- Masten, A. S. & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in Development. In C. R. Snyder and S. J. Lopez, (Eds.), *Handbook of Positive Psychology*, pp. 74-88. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.

- Masten, A. S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Masten, A. S. (2011). Resilience In Children Threatened By Extreme Adversity: Frameworks For Research, Practice, And Translational Synergy. *Development and Psychopathology*, 23, 493-506.
- Masten, A. S., Best, K. M. & Garmezy, N. (1990). Resilience and Development: Contributions From the Study of Children Who Overcame Adversity. *Development and Psychopathology*, 2(4), 425-444.
- McDonald, G., Jackson, D., Wilkes, L. & Vickers, M. H. (2012). A Work-Based Educational Intervention to Support the Development of Personal Resilience in Nurses and Midwives. *Nurse Education Today*, 32(4), 378-384.
- Meredith, L. S., Sherbourne, C. D., Gailliot, S. J., Hansell, L., Ritschard, H. V., Parker, A. M., & Wrenn, G. (2011). Promoting Psychological Resilience in the U.S. Military. *Rand Health Quarterly*, 1(2), 2.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, (11), 299-326.
- Moorman, R. H. & Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished from Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.
- Mullins, L. J. (1999). *Management and Organizational Behaviour*, London.
- Neves, P. & Eisenberger R. (2012). Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Human Performance*, (25), 452-464.
- Newman, R. (2005). APA's Resilience Initiative. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(3), 227-229.
- Nowack, K. M. (1986). Who Are The Hardy?. *Training and Development Journal*, 40(5), 116-118.
- Odunlade, R. O. (2012). Managing Employee Compensation and Benefits for Job Satisfaction in Libraries and Information Centres in Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 714, 1-12.
- Oktavia, W. K. & Urbayatun, S. (2019). The Role of Peer Social Support And Hardiness Personality Toward The Academic Stress on Students. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(12), 2903-2907.
- Oral, O. S. (2015). *Mahkumların Algıladıkları Ebeveyn Tutumları İle Algıladıkları Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Oruç, E. (2015). *Pozitif Psikolojik Sermayenin Politik Davranışlara Etkisi Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Oruç, E. ve Kutanis, R. Ö. (2016). Türkiye'de Psikolojik Sermaye (Psychological Capital) Çalışmalarının Genel Görünümü. R. Kutanis, (Ed.), *Türkiye'de Örgütsel Davranış Çalışmaları II* içinde (131-162). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Öge, S. ve Kaplan, M. (2017). Girişimcilik Eğitiminde Pozitif Psikolojik Rolü Üzerine Bir Değerlendirme. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(4), 28-33.

- Öğüt, A., Akgemci, T., ve Demirsel, M. T. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 277-290.
- Öngöre, Ö. (2010). Turizm'de Çalışma Koşulları ve Esnek Çalışma. 1. *Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu*, Ocak 2010, Antalya, Türkiye, ss. 1-5.
- Özdamar, K. (1997). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi I*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Özbek, M. F., ve Kosa, G. (2009). Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan'da Banka İşgörenleri Üzerine Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 34, 189-212.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130
- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20), 117-135.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Sosyal Destek Ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri'de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri İle Bir Araştırma. *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 209-233.
- Özer, E. ve Deniz, M. E. (2014). An Investigation of University Students' Resilience Level on The View of Trait Emotional EQ. *Elementary Education Online*, 13(4), 1240-1248.
- Özkalp, E. (2009). Örgütsel Davranışta Yeni Bir Boyut: Pozitif (Olumlu) Örgütsel Davranış Yaklaşımı ve Konuları. 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (1.Baskı) içinde (491-497). Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Yayınları.
- Öztürk, M. ve Eryeşil, K. (2016). Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Destek Algılarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(2), 123-141.
- Özutku, H., Ağca, V. ve Cevrioğlu, E. (2008). Lider- Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi İle Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2), 193-210.
- Özyer, K., Orhan, U. ve Dönmez Orhan, D. (2012). Demografik Özelliklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları İle İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 181-204.
- Parr, G. D., Montgomery, M., & Debell, C. (1998). Flow Theory as a Model for Enchancing Student Resilience. *Professional School Counseling*, 1(5), 26-31.
- Peeters, M. C. W. & Le Blanc, P. M. (2001). Towards a Match Between Job Demands and Sources of Social Support: A study Among Oncology Care Providers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 53-72.
- Pengilly, J. W. & Dowd, E. T. (2000). Hardiness and Social Support as Moderators of Stress. *Journal of Clinical Psychology*, 56(6), 813-820.

- Peterson, C. (2000). The Future of Optimism. *American Psychologist*, 55, 44-55.
- Pillai, R., Schriesheim, A. C., & Williams, S. E. (1999). Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two- Sample Study. *Journal of Management*, 25(6), 897-933.
- Polatçı, S. (2015). Örgütsel ve Sosyal Destek Algılarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş ve Evlilik Tatmininin Aracılık Rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 25-44.
- Porter, L.W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rand, K. L. & Cheavens, J. S. (2011). Hope Theory. In Shane J. Lopez and C.R. Snyder, (Eds.), pp. 323-337. *The Oxford Handbook of Positive Psychology*, Oxford, New York: Oxford University Press.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Richardson, G. E. (2002). The Metatheory of Resilience and Resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, 58(3), 307-321.
- Riskin Tanımı. (b.t). Eylül 5, 2021, <https://globalenstiti.com/bolum/risk-tanimi-ve-cesitleri/>.
- Robertson, I., & Cooper, C. L. (2013). Resilience. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 29(3), 175-176.
- Rodriguez, M. S. & Cohen, S. (1998). Social Support. *Encyclopedia of Mental Health*, 3(2), 535-544.
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some Conceptual Considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14, 626- 631.
- Rutter, M. (2012). Resilience As A Dynamic Concept. *Development and Psychopathology*, 24, 335-344.
- Sandler, I. N., Miller, P., Short, J. & Wolchik, S. A. (1989). Social Support as a Protective Factor For Children in Stress. In D. Belle (Ed.), pp. 277-307. *Children's Social Networks and Social Supports*, New York: John Wiley & Sons.
- Sarason, G. I., Levine, M. H., Basham, B. R. & Sarason, B. R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127-139.
- Scheier, M. F. & Carver, C. S. (1985). Optimism, Coping, and Health Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies. *Health Psychology*, 4(3), 219-247.
- Schneider, B. & Snyder, R. A. (1975). Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Schwarzer, R., Knoll, N. & Rieckmann, N. (2004). Social Support. In A. Kaptein & J. Weinman, (Eds.), pp. 158-181. *Health Psychology*, Blackwell Publishing.
- Seçgin, S. (2013). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Eskişehir Havacılık Sektöründe Yapılan Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Seligman, M. (2005). Positive Psychology Progress. *American Psychologist*, 60(5), 410-421.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.

- Sezgin, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Sheldon, K. M. & King, L. (2001). Why Positive Psychology Is Necessary. *American Psychologist*, 56, 216- 217.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., & Zhao, L. (2014). Linking Perceived Organizational Support With Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification as a Mediator. *European Management Journal*, 32(3), 406-412.
- Shumaker, S. A. & Brownell, A. (1984). Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. *Journal of Social Issues*, 40(4), 11-36.
- Siebert, A. (2005). *The Resiliency Advantage: Master Change, Thrive Under Pressure, and Bounce Back from Setbacks*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Sihag, P. & 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.
- Silah, M. (2001). Eğitim Örgütlerinde Hizmetin Niteliğini Arttırmak İçin Personelin Ödüllendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1), 95-109.
- Sinclair, R. R. & Tetrick, L. E. (2000). Implications of item Wording for Hardiness Structure, Relation with Neuroticism, and Stress Buffering. *Journal of Research in Personality*, (34), 1-25.
- Smith, C. A., Organ, D. W. & 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., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. & Harney, P. (1991). The Will and Ways: Development and Validation of on an Individual-Differences Measure of Hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Snyder, C. R., Irving, L.M. & Anderson, J. R. (1991). Hope and Health. In C. R. Snyder, (Eds.), pp. 285-305. *Handbook of Social and Clinical Psychology*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Shorey, H. S., Rand, K. L. & Feldman, D. B. (2003). Hope Theory, Measurements, and Applications to School Psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122-139.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. In S. Sonnentag, (Eds.), pp. 4-25. *Psychological Management of Individual Performance*, John Wiley & Sons, Ltd.
- Soylu, Y. (2018). Boşanmış Kadınlarda Psikolojik Sağlamlığı Açıklamaya Yönelik Bir Model Geliştirme. *Türk Psikoloji Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 8(4), 81-100.
- Sökmen, A. ve Benk, O. (2019). Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini ve Diğergamlık İlişkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 2231-2241.
- Stajkovic, A. D. & Luthans, F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26, 62-74.
- Stinglhamber, F. & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: A Longitudinal Study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251-270.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*, Pearson, Boston.

- Taheri, A., Ahadi, H., Kashani, F. L., & Kermani, A. (2014). Mental Hardiness and Social Support in Life Satisfaction of Breast Cancer Patients. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 159, 406-409.
- Tanrıverdi, H., ve Kılıç, N. (2016). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/Tanriverdi-kilic-algilanan-orgutseldestek-02.2016.pdf>, Erişim tarihi: 26.09.2020
- Taylor, S. E. (2011). Social Support: A Review. In H. S. Friedman, (Eds.), pp. 189-214. Oxford: Oxford Univ. Press.
- Taysi, E. (2000). *Benlik Saygısı, Arkadaşlardan ve Aileden Sağlanan Sosyal Destek: Üniversite Öğrencileriyle Yapılan Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Thoits, P.A. (1995). Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?. *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 53-79.
- Tokgöz, N. (2011). Örgütsel Sinizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 363-387.
- Topbay, Y. (2016). *Ortaokul Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Algılanan Sosyal Destek ve Aile İşlevleri Açısından İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Truxillo, D. M., Cadiz, D. M., Rineer, J. R., Zaniboni, S. & Fraccaroli, F. (2012). A Lifespan Perspective on Job Design: Fitting the Job and the Worker to Promote Job Satisfaction, Engagement, and Performance. *Organizational Psychology Review*, 2(4), 340-360.
- Tuna, M. ve Türk, M. S. (2006). Kamu ve Özel Sektör Matbaa İşletmelerinde Çalışanların İçsel Motivasyon Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16), 619-632.
- Turgut, H. (2014). Algılanan Örgütsel Desteğin İşletme Performansına Etkisinde İç Girişimciliğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 29-62.
- Turgut, Ö. ve Çapan, B. E. (2017). Ergen Psikolojik Sağlık Düzeyinin Yordayıcıları: Algılanan Sosyal Destek ve Okul Bağlılığı. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44, 162-183.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W. & Bloodgood, J. M. (2003). The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 29(2), 187-206.
- 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.
- Tusaie, K., Puskar, K. & Sereika, S. M. (2007). A Predictive and Moderating Model of Psychosocial Resilience in Adolescents. *Journal of Nursing Scholarship*, 39(1), 54-60.
- Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 85-108.

- Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(2), 196-218.
- Türkaslan, N. (2007). Boşanmanın Çocuklar Üzerine Olumsuz Etkileri ve Bunlarla Başetme Yolları. *Aile ve Toplum*, 11(3), 99-108.
- Ugboro, I. O. & Obeng, K. (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in TQM Organizations: an Empirical Study. *Journal of Quality Management*, (5), 247-272.
- Uyguç, N. ve Çımrın, D. (2004). DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. *D. E. Ü. İ. İ. B. F. Dergisi*, 19(1), 91-99.
- Vance, E. & Sanchez, H. (1998). Creating a Service System That Builds Resiliency.
- Van Dyne, L., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Van Scotter, J. R., Motowidlo, S. J. & Cross, T. C. (2000). Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 526-535.
- Van Steenbergen, E. F., Ellemers, N., Haslam, S. A. & Urlings, F. (2008). There is Nothing Either Good or Bad But Thinking Makes It so : Informational Support and Cognitive Appraisal of the Work-Family Interface. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 8(3), 349-367.
- Viswesvaran, C. & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Wang, G. & Netemeyer, R. G. (2002). The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance. *Academy of Marketing Science Journal*, 30(3), 217-228.
- Wright, T. A. (2003). Positive Organizational Behavior: An İdea Whose Time Has Truly Come. *Journal of Organizational Behavior*, 24(2), 437-442.
- Wulan, M. (2019). The Effect of Instrumental Social Support and Self-Efficiency on Performance of Employess With Disabilities. *International Conference on Applied Economics and Social Science*, 377, 8-11.
- Yamaç, Ö. (2009). *Üniversiteli Öğrencilerin Algıladıkları Sosyal Destek İle Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yıldırım, M. C. (2008). İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticilerinin Öğretmenlerin Ödüllendirilmesine İlişkin Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (56), 663-690.
- Yıldırım, İ. (1997). Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenirliği ve Geçerliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 81-87.
- Yıldırım, İ. (2005). Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Revizyonu. *Eğitim Araştırmaları*, 17, 221-236.

- Yıldırım, P. K., Yıldırım, E., Otrar, M., ve Şirin, A. (2015). Ergenlerde Psikolojik Dayanıklılık ile Benlik Kurgusu Arasındaki ilişkinin İncelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 42, 277-297.
- Yıldız, B. ve Çakı, N. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisinde Bireysel Şükranın Aracı Rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 69-86.
- Yıldız, K. ve Dirik, D. (2019). Algılanan Sosyal Destek ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkide Algılanan Özyeterliliğin Rolü. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(2), 132-144.
- Yıldız, M. (2019). *Yönetici Desteği İle Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Alanya.
- Yılmaz, H. ve Görmüş, A.Ş. (2012). Stratejik Girişimciliğin, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Öğrenme Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması: Tekstil Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Journal of Yaşar University*, 26(7), 4483-4504.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 197-214.
- Yılmaz, M. ve Aslan, Ö. (2013). Öğretmen Motivasyonunun Artırılmasında “ÖNKAS” Ödül Sistemi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 286-306.
- Yoon, J. & Lim, J. C. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- Youssef, C. M. & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Yüksel, İ. (2006). Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi İle İlişkisi. *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 35(1), 7-32.
- Yürür, S. (2008). Örgütsel Adalet İle İş Tatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 295-312.
- Zautra, A. J., Hall, J. S., & Murray, K. E. (2010). Resilience: A New Definition of Health for People and Communities. In J. R. Reich, A. J. Zautra, and J. S. Hall (Eds.), pp. 3-30. *Handbook of Adult Resilience*, New York: Guilford.
- Zhou, Z. & Hou, J. (2009). The study on Psychological Capital Development of Intrapreneurial Team. *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 35-40.
- Zimet, D. G., Dahlem, W. N., Zimet, G. S. & Farley, K. G. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.

EKLER

EK1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket, örgütsel destek ve sosyal desteğin psikolojik sağlamlık üzerindeki etkisini incelemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu araştırma Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülmektedir. Elde edilen veriler yalnızca yüksek lisans tezinde bilimsel veri elde etmek amacıyla kullanılacaktır.

Ankete katılanlardan kimlikleri ile ilgili herhangi bir özel veya kişisel bilgi istenmemektedir. Ankete vereceğiniz cevaplar kesinlikle hiçbir kişi veya kurum ile paylaşılmayacaktır. Hiçbir sorunun doğru veya yanlış bir cevabı yoktur. Lütfen anketteki soruları içten ve doğru cevaplayınız. Eksik doldurulan formlar istatistiki açıdan değerlendirilemeyeceği için, tüm sorulara eksiksiz cevap vermeniz önemlidir. Lütfen her bir soru için **seçeneklerden yalnızca bir tanesini işaretleyiniz**. Zaman ayırdığınız için ilginiz ve yardımlarınız için şimdiden çok teşekkür ederim.

Tezi hazırlayan: Hatice KARANFİL

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1.Cinsiyetiniz? ☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız? ☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46 ve üzeri

3. Eğitim Durumunuz?

☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Ön lisans ☐ Lisans

4.Medeni Durumunuz? ☐ Evli ☐ Bekar

5. Çocuk Sayısı? ☐ Yok ☐ 1 çocuk ☐ 2 Çocuk ☐ 3 Çocuk ve üzeri

6. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?

☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16 yıl ve üzeri

7. Mevcut işinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15

8. Aylık gelir düzeyiniz ne kadardır?

() Asgari ücret altı () Asgari ücret () Asgari ücret üzeri

9. Departmanınız?

() Genel Yönetim () Önbüro () Yiyecek & İçecek () Kat hizmetleri
() Güvenlik () Teknik hizmetler () Diğer belirtiniz.....

İKİNCİ BÖLÜM**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK**

NO	SORULAR	Hiç Katılmıyorum	Çok az katılmıyorum	Az katılmıyorum	Orduka katılmıyorum	Çoğunlukla katılmıyorum	Tamamen katılmıyorum
1	Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarına değeri verilir.						
2	Eğer çalıştığım kurumda, benim yerime daha düşük ücretle biri işe alınabilecekse alınır.						
3	Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.						
4	Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.						
5	Çalıştığım kurumda, hasta olmamdan kaynaklanan uzun süreli devamsızlıklar anlayışla karşılanır.						
6	Çalıştığım kurumda şikâyetlerim göz ardı edilir.						
7	Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.						
8	Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.						
9	Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.						
10	Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.						
11	Çalıştığım kurumda, kişisel bir problemden kaynaklanan devamsızlığıma anlayış gösterilir.						
12	Çalıştığım kurumda, yaptığım işi yapmak için daha etkili bir yol bulunursa benimle-yöntemimle değiştirilir.						
13	Çalıştığım kurumda, benim alanımda olan art niyetsiz bir hata affedilir.						
14	Performansımda çok az bir düşüş bile yaşansa, çalıştığım kurum beni değiştirmek ister.						
15	Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalan kısmında beni çalıştırmanın kuruma çok az şey kazandıracağını düşünür.						
16	Çalıştığım kurumda terfi etmem için bana çok az fırsat tanınır.						
17	İşimi olabilecek en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.						
18	Çalıştığım kurumda iş koşullarımı değiştirmek için mantıklı olan talepler onaylanır.						
19	Eğer geçici olarak işten çıkartılırsam, çalıştığım kurum beni geri almaktansa yeni birini işe almayı tercih eder.						
20	Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.						
21	Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.						
22	Eğer fırsat olursa, çalıştığım kurum beni istismar eder.						

NO	SORULAR	Hiç Katılmıyor	Çok az katılıyorum	Az katılıyorum	Oldukça katılıyorum	Çoğunlukla katılıyorum	Tamamen katılıyorum
23	Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.						
24	Eğer işten çıkmaya karar verirsem, çalıştığım kurum kalmam için beni ikna etmeye çalışır.						
25	Çalıştığım kurumda görüşlerim önemsenir.						
26	Çalıştığım kurum, beni işe almanın kesinlikle bir hata olduğunu düşünür.						
27	Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.						
28	Çalıştığım kurum, benden ziyade kar etmeyi daha çok önemser.						
29	Eğer işimi zamanında bitiremezsem, çalıştığım kurumda bu durum anlayışla karşılanır.						
30	Eğer çalıştığım kurumda iyi bir kar elde edilirse, maaşımı arttırmak göz önünde bulundurulur.						
31	Çalıştığım kurumda, benim işimi herhangi birinin de benim kadar iyi yapabileceği düşünülür.						
32	Çalıştığım kurum hak ettiğim maaşı bana ödemediği kayıtsızdır/ilgisizdir.						
33	Çalıştığım kurumda uzman olduğum, olabilecek en iyi iş bana verilmek istenir.						
34	Eğer çalıştığım iş ortadan kalkarsa kurumum beni başka bir işe transfer etmektense, işten çıkarmayı tercih eder.						
35	Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince ilgi çekici hale getirmeye çalışır.						
36	Yöneticilerim bu kurumun bir parçası olduğum için benimle gurur duyarlar.						

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN SOSYAL DESTEK

NO	SORULAR	Kesinlikle Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılmıyorum	Çoğunlukla Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı,sözlü, akraba, komşu, doktor) var.							
2	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı,sözlü, akraba, komşu, doktor) var.							
3	Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.							
4	İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.							
5	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.							
6	Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.							
7	İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.							
8	Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim							
9	Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.							
10	Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.							
11	Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.							
12	Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.							

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
PSİKOLOJİK SAĞLAMLIK

NO	SORULAR	Hiç uygun değil	Uygun değil	Biraz uygun	Uygun	Tamamen uygun
1	Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim					
2	Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.					
3	Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.					
4	Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.					
5	Zor zamanları çok az sıkıntıyla atlatırım.					
6	Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.					

