

**T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hizmet Sektöründe Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansı
Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerinde
Bir Araştırma**

Şengül SARI

OCAK 2020

Dünyadaki En Büyük Kuvvetim Olan

Canımdan Çok Sevdiğim Anneme

ve

Sırtımı Dayadığım Çok Değerli Babama

ÖZET

HİZMET SEKTÖRÜNDE PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÇALIŞAN PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

SARI, Şengül

Kırıkkale Üniversitesi

Fen Bilimleri Enstitüsü

Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Süleyman ERSÖZ

Ocak 2020, 97 sayfa

Bu araştırmanın amacı, psikolojik sermaye ile çalışan performansı üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Araştırmaya, Ankara ilinde bir kamu hastanesinde görev yapan doktorlar ve hemşireler olmak üzere toplam 112 sağlık çalışanı katılmıştır.

Bu çalışmada Çetin ve Basım (2012), tarafından geliştirilen "Psikolojik Sermaye Ölçeği" ile Çöl (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İşgören Performans Ölçeği" veri toplama araçları olarak kullanılmıştır. Araştırmada, "Psikolojik Sermaye Ölçeği" 21 maddeden oluşur; iyimserlik (4), umut (6), öz yeterlilik (6) ve dayanıklılık (5) alt boyutlarını içermektedir. "İşgören Performans Ölçeği"; 4 maddeden oluşur. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizinde *t* Testi, ANOVA, Pearson Korelasyonu ve Basit Regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği için ise Cronbach alfa katsayıları hesaplanmıştır. Psikolojik sermaye ölçeğinin Cronbach alfa değeri 0,92 ve işgören performans ölçeğinin Cronbach alfa değeri ise 0,74 olarak hesaplanmıştır. Araştırma sonucunda, psikolojik sermaye ile çalışan performansı arasında yüksek düzeyde, pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu ($r = 0,706$), $p < 0,01$) ve psikolojik sermayenin alt boyutlarıyla beraber çalışan performansındaki değişimin %56'nı açıkladığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Pozitif Psikoloji, Psikolojik Sermaye, Performans, Çalışan Performansı



ABSTRACT

IN THE SERVICE SECTOR INVESTIGATION OF THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A RESEARCH ON HEALTH EMPLOYEES

SARI, Şengül

Kırıkkale University

Graduate School of Natural and Applied Sciences

Department of Industrial Engineering, M. Thesis

Supervisor: Prof. Dr. Süleyman ERSÖZ

January 2020, 97 pages

The aim of this study is to investigate the relationship between psychological capital and employee performance. A total of 112 health employees, including doctors and nurses working in a public hospital in Ankara province, participated in the research.

In this study, “Psychological Capital Scale” developed by Çetin and Basım (2012) and “Employee Performance Scale” adapted to Turkish by Çöl (2008) were used as data collection tools. In the research, “Psychological Capital Scale” consists of 21 items; optimism (4), hope (6), self-efficacy (6) and resilience (5). “Employee Performance Scale”; It consists of 4 items. The t-test, ANOVA, Pearson Correlation and Simple Regression analysis were used for the analysis of the data. Cronbach's alpha coefficients were calculated for the reliability of the scales. The Cronbach's alpha value of the psychological capital scale was calculated as 0.92 and the Cronbach's alpha value of the employee performance scale was calculated as 0.74. As a result of the research, there was a high level, positive and statistically significant relationship between psychological capital and employee performance ($r = 0.706$), $p < 0.01$) and %56 of the change in business performance together with the sub-dimensions of psychological capital.

Key Words: Positive Psychology, Psychological Capital, Performance, Employee
Performance



TEŞEKKÜR

Üniversite eğitimim boyunca engin bilgisini, hoşgörüsünü ve desteğini esirgemeyen danışman hocam Değerli Prof. Dr. Süleyman ERSÖZ'e, Sayın Prof. Dr. Ahmet Kürşad TÜRKER'e, Sayın Doç. Dr. Adnan AKTEPE'ye, tezin hazırlanması sürecinde daima yardımcı olan hocam Sayın Ar. Gör. Ali Fırat İNAL'a teşekkürü bir borç bilirim.

Her zaman bana çok büyük destek olan ve öğretmenlik mesleğinin hakkını vererek yapan ablam çok Kıymetli Edebiyat Öğretmeni Ayşe SARI'ya, bana olan inancı ve umuduyla beni her zaman motive ederek yanımda olan, dualarını hiç esirgemeyen en başta canım Anneme, her türlü desteğini esirgemeyen Babama ve Sevgili Aileme en kalbi duygularıyla sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ocak 2020

Şengül SARI
Endüstri Mühendisi

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

Sayfa

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
TEŞEKKÜR	v
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	vi
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
KISALTMALAR DİZİNİ	xi
1.GİRİŞ	1
2. LİTERATÜR TARAMASI	10
3. PSİKOLOJİK SERMAYE ve PERFORMANS	15
3.1. Sermaye Kavramı ve Türleri	15
3.2. Pozitif Psikoloji	17
3.3. Psikolojik Sermaye Tanımı	19
3.4. Psikolojik Sermaye Özellikleri, Önemi ve Faydaları	22
3.5. Psikolojik Sermayenin Boyutları.....	24
3.6. Performans.....	27
3.7. Hizmet Sistemlerinde Psikolojik Sermaye ve Performans İlişkisi	32
4.YÖNTEM	36
4.1. Araştırma Modeli	36
4.2. Anakütle ve Örneklem.....	36
4.3. Veri Toplama Araçları.....	40
4.4. Verilerin Analizi.....	40
4.4.1. İşgören Performans Ölçeği	43

4.4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	44
4.4.3. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması.....	49
4.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması	49
5.BULGULAR	52
5.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği İstatistiksel Analizleri.....	52
5.1.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği Betimsel İstatistik Analizleri.....	52
5.1.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Bulguları ...	55
5.2. İşgören Performans Ölçeği İstatistiksel Analizleri.....	64
5.2.1. İşgören Performans Ölçeği Betimsel İstatistik Analizleri	64
5.2.2. İşgören Performans Ölçeğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Bulguları ...	64
5.3. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Bulgular	68
5.3.1. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansı ile İlişkisine Yönelik Pearson Korelasyon Katsayısı Analizi	69
5.3.2. Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisini Belirlemek Üzere Yapılan Basit Regresyon Analizi Sonuçları.....	70
6.SONUÇ	73
6.1. Sonuçlar ve Öneriler.....	73
KAYNAKLAR	83
EKLER	95
EK 1.Kişisel Bilgi Formu.....	95
EK 2. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	96
EK 3. İşgören Performans Ölçeği	97

TABLolar DİZİNİ

<u>TABLO</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 3.1. Psikolojik Sermayenin Boyutları, Katkıları ve Yönleri.....	23
Tablo 4.2. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı	37
Tablo 4.3. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı.....	38
Tablo 4.4. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	39
Tablo 4.5. İşgören Performans Ölçeği Güvenirlilik Değeri	44
Tablo 4.6. Psikolojik Sermaye Ölçeği Güvenirlilik Değerleri	48
Tablo 4.7. İşgören Performans Ölçeği ve Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Normallik Testleri.....	49
Tablo 5.8. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Betimsel İstatistik Analizleri	52
Tablo 5.9. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı	56
Tablo 5.10. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı.....	57
Tablo 5.11. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı.....	58
Tablo 5.12. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Alt Boyutlarının Levene Testine Göre Dağılımı	59
Tablo 5.13. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin İyimserlik Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tukey Testi.....	60
Tablo 5.14. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Özyeterlilik Boyutu İçin Mesleki Deneyime göre Tukey Testi	60
Tablo 5.15. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime göre Tamhane's Testi	61
Tablo 5.16. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Umut Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tamhane's Testi	61
Tablo 5.17. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Dayanıklılık Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tamhane's Testi	62
Tablo 5.18. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	63
Tablo 5.19. İşgören Performans Ölçeğinin Betimsel İstatistik Analizleri	64
Tablo 5.20. İşgören Performans Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı	65
Tablo 5.21. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı.....	66

Tablo 5.22. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı.....	66
Tablo 5.23. İşgören Performans Ölçeğinin Levene Testine Göre Dağılımı	67
Tablo 5.24. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Tamhane's Testi	67
Tablo 5.25. İşgören Performans Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	68
Tablo 5.26. Psikolojik Sermaye ile Çalışan Performansı İlişkisi.....	69
Tablo 5.27. Psikolojik Sermaye Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışan Performansına Etkisi	70
Tablo 5.28. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi Regresyon Modeli	71



ŞEKİLLER DİZİNİ

<u>ŞEKİL</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 3.1. Sermaye Türleri	16
Şekil 3.2. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları	27
Şekil 4.3. Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılım	37
Şekil 4.4. Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Dağılım	38
Şekil 4.5. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılım	39
Şekil 5.6. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi Modeli	71



KISALTMALAR DİZİNİ

Ed : Editör

Akt : Aktaran

vd : ve diğerleri

% : Yüzde Değer

f : Frekans

p : p değer

sd : Serbestlik Derecesi

ss : Standart Sapmaların Ortalaması

t : t-testi sonucu elde edilen değer

r : Madde kalan korelasyon katsayısı

\bar{X} : Aritmetik Ortalama

1.GİRİŞ

Günümüz dünyasında değişimin büyük bir hızla yaşanmasıyla birlikte örgütlerin sürdürülebilirliği için rekabet üstünlüğü elde etmek kaçınılmaz olmuştur. Örgütlerin geleceği ve sürdürülebilirliği için bu değişimlere adapte olmak zorunda ve bu değişim için verimliliklerini sağlaması gerekmektedir (Çolak, 2007). Örgütlerde verimlilik için bireylerin gelişimi ön planda tutulmaya başlanmıştır. Ayrıca rekabet üstünlüğünü elde etmek için de işgörenler, örgütler için en önemli unsur haline gelmiştir. Yapılan araştırmaların çoğunda örgütler tarafından işgörenlerin, örgüt içindeki negatif davranışları üzerine dikkat çektikleri görülmüş olup bunun nedeninin işletmelerde negatif davranışların, verimlilik/üretkenlik azaltıcı davranışlar gibi büyük sorunlar doğuracağına inanılmasından kaynaklandığı ortaya koyulmuştur. Yöneticiler ve alan yazınıyla ilgili araştırmacıların bu nedenlerden dolayı olumsuz davranışlar üzerine odaklandıkları belirtilmiştir. Daha sonra işgörenlerin negatif davranışlarının aksine pozitif davranışların sonucunda işletme başarısı ve işgörenlerin mutluluğu arttırdığı; böylece pozitif davranışların odak noktası olduğu gözlenmiştir (Dirican, 2015).

Wright (2003) tarafından depresyon, kaygı, korku, öfke, stres, uyumsuzluk vs. gibi negatif kavramlarla ilgili yaklaşık 375 000 makale ile birlikte insanların pozitif özellikleri ile ilgili sadece 1000'e yakın makalenin olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu araştırma sonucunda yöneticilerin ve alan yazını ile ilgili araştırmacıların örgütlerde insanların negatif davranışlarına odaklandığı ve pozitif özelliklerle ilgili yayın sayısının, negatif özelliklerle ilgili yayın sayısına göre daha az olduğu ispatlanmıştır. Bu nedenle Luthans (2002a)'a göre örgütlerin ve bireylerin olumlu yönleri ortaya çıkarılabilir, zayıf yönleri ise güçlendirilebilir olmasından dolayı pozitif özelliklerle ilgili bilimsel çalışmalarla alan yazınına katkı sağlanabileceği; pozitif özelliklere odaklanarak zayıf olanı iyileştirmek için negatif çözüm yollarının oluşturduğu kısır döngünün ortadan kaldırılabilceği belirtilerek pozitif davranışların önemine vurgu yapılmıştır (Korkmaz, 2014).

Pozitif davranışların örgütlere ciddi katkılar sağladığının fark edilmesi sonucunda pozitif psikolojinin örgütsel alana taşınmasıyla oluşan pozitif örgütsel davranış yöneticiler ve araştırmacılar tarafından odak noktası haline gelmiştir. Luthans vd. (2008), pozitif psikolojiyi şöyle tanımlamıştır:

“Pozitif psikoloji, ortalama bir bireyin nasıl olduğunu, bu bireyde neyin doğru gittiğini ve olarak neyin gelişmekte olduğunu bulma hususunda bir gözden geçirme ve değerlendirilme sürecidir” ya da kısaca “kim olduğun ve olumlu olarak gelişme açısından ne olabileceğindir.”

Pozitif örgütsel davranış ise pozitif psikolojinin örgütsel alandaki yansıması olmakla birlikte bireylerin olumlu özelliklerine odaklanan ve zayıf yönlerini güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Luthans (2002b: 59), pozitif örgütsel davranışı şu şekilde ifade etmiştir:

“Pozitif örgütsel davranış, bugünün iş ortamında performans iyileştirmelerinde kullanılabilir ölçülebilir, geliştirilebilir ve yönetilebilir psikolojik kapasiteler ile insan kaynaklarının güçlü yönleri üzerinde yapılan inceleme ve uygulamalarıdır”

Pozitif örgütsel davranışın temelini pozitif kapasiteler oluşturmaktadır. Performans artışını sağlayacağı düşünülen bu pozitif kapasiteler üzerinde araştırılma yapılmış ve bu pozitif psikolojik kapasitelerin, insanların İyimserlik (Optimism), Umut (Hope), Öz-yeterlilik (Self-Efficacy) ile Dayanıklılık (Resilience) özellikleri olduğu ortaya koyulmuştur. Bu dört pozitif kapasite bütünleştirilip pozitif psikolojik sermaye yapısı altında ele alınmıştır (Luthans ve Youssef, 2004). Sermaye türlerinden ekonomik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayeden sonra ortaya çıkan en son sermaye türü olan pozitif psikolojik sermaye bireylerin olumlu psikolojik gelişimsel durumu olarak ifade edilmiştir (Luthans vd., 2007). Psikolojik sermaye türü örgütlerin amaçlarına ulaşmasını sağlayan ve çeşitli çıktılar elde edilmesinde örgütler için büyük önem arz etmektedir. Yöneticiler ve araştırmacılar tarafından psikolojik sermayenin rekabet üstünlüğünü ve performans artışını sağladığını tespit edilmiştir. Bu nedenle psikolojik sermaye kavramının ciddi katkılar sağladığının fark edilmesi

sonucunda psikolojik sermayenin önemini ortaya koyan birçok çalışmalar yapılmıştır.

Pozitif psikolojik sermaye çeşitli sektörlerde ve farklı kavramlarla ilişkisi ele alınmış ve bu konu ile ilgili birçok çalışma literatürde mevcuttur. Pozitif örgütsel davranışla ilgili Türk alan yazın incelendiğinde, bu konuda (Erkmen ve Esen, 2012; Çetin ve Basım, 2012; Tösten, 2015; Çetin, 2015; Yetiş, 2016; Koçak, 2016) katkılar sağlayan araştırmaların olduğu görülmektedir. Psikolojik sermayenin örgütsel çıktılarıyla ilgili araştırmalarda, psikolojik sermayenin performansla (Korkmazer vd., 2016; Topaloğlu, 2013; Dönmez, 2014; Beyazgül, 2014; Uğurlu Kara, 2014; Akbaba, 2016; Yaşın, 2016; Kalyar, 2017; Uğur, 2017; Şener, 2017; Aydemir, 2017; Yardım, 2017; Baytaş, 2018; Taştımur, 2018; Çalı, 2019) ve iş tatminiyle (Akçay, 2011; Sünkür, 2014; Açıan, 2015; Korucu, 2016; Ağar, 2017; Tekin, 2018; Akbulut, 2018) pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu; tükenmişlik algısıyla (Gökçen Kapusuz, 2016 ; Matara, 2016; Enderoğlu, 2018; Yaşar, 2018; Coşkun, 2018; Gürler, 2018; Şen, 2018; Söylemez, 2019) ve işten ayrılma niyetiyle (Kıran, 2017; Akdaş, 2017; Duruş, 2019; Soylu, 2019; Korkmaz Ünal, 2019; Şevik, 2019) ters yönlü ve anlamlı ilişkisi olduğu gözlenmiştir.

Yapılan araştırmalar sonucunda psikolojik sermayenin geliştirilebilir, ölçülebilir ve yönetilebilir olması gibi özelliklere sahip olmasının örgütlere rekabet avantajı sunduğu belirtilmiştir. Ayrıca bu çalışmalarda psikolojik sermayenin, bireysel gelişimi sağladığından verimliliği artırması ile olumlu iş çıktısı (bireysel ve örgütsel performansı arttırdığı, iş tatminini sağlaması vs. gibi olumlu iş çıktıları), tutumların ve davranışların (motivasyonu artırması, işe bağlılığı sağladığı, iş ortamında sağlıklı iletişim kurmaya yol açtığı vs. gibi tutum ve davranışlar) oluşmasını sağladığı; örgütsel amaçlara ulaştırdığı, rekabet avantajı sağladığı ve mevcut durumu değerlendirerek geleceği tayin edici olduğu sonucuna birçok araştırmacı tarafından yapılan çalışmalarla ulaşılmıştır. Luthans vd. (2007)'e göre psikolojik sermayenin en önemli çıktısı olan işteki verimliliği ve iş performansını artırma konusunda yönetici ve araştırmacılar tarafından odak noktası olmuştur.

Performans kavramı ile performans ölçme ve değerlendirme sistemi Aktepe ve Ersöz (2011)'e göre şu şekilde tanımları yapılmıştır (Ersöz ve Aktepe, 2018: 179-182):

Performans kavramı “Bir işi yapmak için o işin gerektirdiği yetilerin verimidir; işletmelerde işin ve stratejik hedeflerin gereği olan çalışmaların, bir iş gören veya bir grup tarafından yapılması sırasında ortaya konulan niteliksel ve niceliksel katkıların toplamı; amaçlara ulaşma çabalarının bir bütünüdür.” şeklinde tanımlanırken Performans ölçme ve değerlendirme sistemi ise “İşletmelerin stratejik hedeflerini tespit ederek, tepe yönetim (stratejik yönetim) seviyesinden, tabana (teknik yönetime) kadar, örgütün tüm birimlerine ve tüm çalışanlarına yayma yoluyla kararlarda ve uygulamalarda optimum sonuçlar alma sürecidir.” şeklinde tanımlanmıştır.

Performans değerlendirme ve ölçme sistemleri, optimum amaçlara ulaşma yolunda kaynakların verimli ve etkin bir şekilde kullanılmasına ilişkin ölçmek için tasarlanmıştır. Ayrıca performans ölçümlerinin literatürde ilk olarak üretim sistemlerinde uygulanmaya başlanmış olduğu ve daha sonraları tüm üretim ve hizmet sistemlerinde yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Coşkun (2006)'a göre performansa dayalı yönetim anlayışı ile bir kurumun çeşitli fırsatları yakalayarak yüksek gelir kazanımını, gelecekte daha yüksek performans hedefleri belirleyerek kaynakları etkin bir şekilde kullanılmasını, piyasa koşullarındaki değişikliklere karşı tedbir alınmasını, işletmelerde sürekli iyileştirmelerin gerçekleşmesini sağlayacaktır. Aktepe ve Ersöz (2011)'e göre işletmelerin rakipleri karşısında rekabet üstünlüğünün kazanımında ve kıyaslamada performans ölçme ve değerlendirmenin işletme yönetiminde önem taşımakla birlikte ölçme ve kıyaslama yapmanın kontrol sistemlerini kurmak ve çalıştırmak açısından da önemli olduğu belirtilmiştir (Ersöz ve Aktepe, 2018).

Örgütlerin zorlu rekabet karşısında ayakta kalması, geleceği ve örgütsel amaçlara ulaşılması için çalışan performansı çok büyük öneme sahiptir. Polatçı ve Akdoğan (2014)'a göre psikolojik sermayenin performansa yönelik bir kavram olmasından dolayı bu konuda ilginin büyük olduğu vurgulanarak psikolojik sermaye için çalışan performansları ve yaptıkları işlere ilişkin davranış ve tutumları yönünden öngörü

yapmayı sağladığı ifade edilmiştir (Ersin, 2018). Alessandri vd. (2018), pozitif psikolojik sermayenin iş performansı ile ilişkisini ortaya koyan çalışma ile psikolojik sermaye düzeyindeki artışın iş performansındaki değişimde kilit rol aldığı vurgulanarak etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan bu çalışmada psikolojik sermaye ve performans değerlendirilmesinde hizmet sektörü ele alınmış olup sağlık alanında uygulanmıştır. Bu çalışmada sektör olarak hizmet sektörünün ele alınmasının sebebi, günümüzün gelişmiş toplumlarında hizmet sektörüne verilen önemin her geçen gün artmasıdır. Hizmet sistemleri 21. Yüzyılın ve gelişmiş ekonomilerin popüler sektörleri olarak büyümelerini ve ekonomiden aldıkları payı her geçen gün arttırmakla birlikte insan ihtiyaçlarının olduğu her alanda değişim yaşanmakta olup ulusların ekonomik yapısında da bu değişim etkisini fazlasıyla hissettirmektedir. Ekonomilerde büyük payları olan mal üreten işletmelerden hizmet üreten işletmelere doğru zamanla önemli bir kayma ve değişim yaşandığı bu nedenle hizmet sektörünün önemi her geçen gün artarken aynı zamanda sektörün nitelik, işlev ve kapsam bakımından kapsadığı alanların genişlediği aktarılmıştır. Tüm dünyada özellikle gelişmiş dünya ülkelerinde hizmet sektörüne ilgi giderek artmaktadır. Ülkemizde de hizmet sektörüne duyulan ilgi ve önem artmakla birlikte hizmet sektöründe büyük ilerlemeler kaydedilmektedir. Hizmet sektörü GSMH'daki ve istihdamdaki payının artması sonucunda ülke ekonomilerinde önemli bir paya sahip olduğu belirtilmiştir. Dünya ekonomisinde sektörlerin değerlendirilmesi ve birbiriyle kıyaslanmasında birçok parametre kullanılmakta ve Gayri Safi Milli Hasıladaki (GSMH) payları ve her bir sektörde istihdam ettikleri iş gücü oranları en çok kullanılan parametreler olduğu aktarılmıştır. Dünya ortalaması GSMH sektör dağılımında CIA World Factbook (2016)'ya göre birinci sırada hizmet sektörü %62,9'luk bir oranla yer alırken Türkiye'de ise GSMH sektörel dağılımında hizmet sektörü %64,3'lük bir oranla birinci sırada yer almaktadır. Bu sonuçlara göre hizmet sektörü hem dünyada hem de ülkemizde önemli bir yere sahiptir. Hizmet sektörünün gelişmesi sürecinde, imalatta kullanılan mühendislik tekniklerinin hizmet sektöründe de uygulanabilirliğinin ortaya koyulduğu ve sonuç olarak da günümüzde hizmet sistemlerinde büyük ilerlemeler kaydedildiği bu araştırma sonuçlarıyla kanıtlanmıştır. Ayrıca gelişmiş ekonomilerde milli gelirlerdeki artış yatırımın yönünü sağlık, eğitim, eğlence, seyahat ve spor gibi hizmet sektörlerine kaydırmasından

dolayı tüketim davranışlarındaki bu eğilim, hizmet sektörlerinin gelişimini sağladığı belirtilerek bu araştırma sonucunda hizmet sektörünün önemi vurgulanmıştır (Ersöz ve Aktepe, 2018).

Değişimin hız kesmeden yaşanmasıyla birlikte örgütlerin değişen dünya karşısında başarıyı yakalaması ve ayakta kalması gerekmektedir. Toplumun en mühim yapısı olan sağlık örgütlerinde de rekabetçi yapı karşısında değişimlere uyum sağlamak kaçınılmaz olmuştur. Değişim karşısında çağa uyum sağlaması gerekmektedir. Psikolojik sermayenin, bu nedenle yeni bakış açıları sunmakta ve güncel bir araştırma konusudur. Hırlak (2015)'a göre sağlık insanlar açısından hayati bir öneme sahiptir. Önemi ve değeri yatsınamaz bir gerçek olan sağlıklıla uğraşan sağlık kuruluşları bu nedenle toplum açısından çok büyük önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarının emek yoğun olmasından dolayı bu kuruluşların amaçlarına ulaşması, başarılı olması ve sürdürülebilirliğini sağlaması için ilk olarak hastaları memnun etmesi gerekmektedir. Bu memnuniyeti sağlayacak olan kişiler de sağlık çalışanları olduğu belirtilmiştir. Sağlık kurumlarında yöneticilerin, bireylerin pozitif psikolojik sermayelerini (öz yeterliliğini, umudunu, iyimserliğini, psikolojik dayanıklılığını) ve çalışanların performanslarını arttırması gerekmele birlikte bunları etkileyen faktörleri göz önünde bulundurarak fark etmesi gerekmektedir. Ayrıca güncel bir alan olan psikolojik sermaye sağlık örgütlerinde, sağlık çalışanlarının güçlü ve olumlu yönlerini ortaya çıkararak kurumsal amaçlara ulaşmayı sağlayacaktır. Bu yüzden sağlık çalışanları, sağlık örgütlerinin kilit unsuru olarak önem verilmesi gereken unsurlarıdır. Örgütsel amaçlara ulaşılması sonucunda ise sağlık kurumlarında pozitif psikolojinin, bireylerin olumlu yönlerine odaklanarak pozitif psikolojiye sahip çalışanlar olmasına katkılar sağlayacaktır.

Günümüzün Türkiye'sinde örgütler artık bireysel başarıyı yeterli bulmazken bireysel başarıdan ve bireysel performanstan daha fazlasını istemektedir. Çalık (2003)'e göre hizmet sistemlerinde çalışanların kendilerine verilen görevleri ne ölçüde gerçekleştirdiklerinin belirlenmesi karşılaşılan en önemli problem olduğu ve bu nedenle bu problem, örgütlerde performans kavramının önem kazanmasını sağlamıştır (Ersöz ve Aktepe, 2018). Hizmet sistemlerinde çalışanlardan bireysel başarıdan ziyade örgütsel amaçlara ulaşması ve örgüt performansın artışını

sağlamasını beklemektedir. Sağlık kurumlarında da örgütsel amaçlara ulaşılması ve örgütsel başarının kazanımı ancak çalışan ihtiyaçlarına karşılık verilerek gerçekleşecektir. Bu nedenle psikolojik sermaye ve performans kavramları, kurumun hedeflerine ulaşmasında önemli etkisi olmasından dolayı sağlık örgütlerinde kurum yöneticileri tarafından dikkat çekilmesi ve üzerinde çalışılması gereken bir konudur. Sağlık örgütlerinin örgütsel amaçlara ulaşması ve sürdürülebilirliği, toplumsal açıdan önem teşkil ettiği için kendini sürekli geliştirmeli, değişimlere açık olmalıdır. Sağlık kurumlarında başarının yakalanması için hasta memnuniyeti ve örgütsel başarının artışı sağlanmalı, iyi ve etkili bir hizmet sunulmalı, hizmet süreci ile hizmet kalitesinin geliştirilmelidir. Sağlık çalışanlarının istenilen örgütsel amaçların gerçekleşmesi, kaliteli bir hizmet verebilmesi ile hasta memnuniyetinin sağlanması ise çalışanların performansına bağlıdır. Bu nedenle sağlık kurumlarında çalışan performansının artışının sağlanması gerekmektedir. Çalışan performansı, bireylerin psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına üst düzeyde karşılık verilerek gerçekleştirilecektir. Sağlık kurumu yöneticileri, çalışanların psikolojik sermayelerini etkin bir şekilde ölçmeli, geliştirmeli ve yönetmelidir.

Kaynağı ve etki alanı insan olan sağlık kurumlarında örgütsel amaçlara ulaşılmasında sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin geliştirilmesinin çok büyük öneme sahiptir. Sağlık kurumlarında pozitif psikolojinin hedefi ise çalışanların güçlü özelliklerine odaklanarak örgütsel amaçlara ulaşılmasını sağlamaktır. Pozitif psikolojik sermaye yalnızca olumlu özelliklere odaklanarak değil aynı zamanda olumsuz özelliklerin de güçlü özelliklere nasıl dönüşebileceği üzerinde durarak geliştirilebilirliğine dair bir anlayışı kapsamaktadır. Sağlık örgütlerinde de diğer örgütlerde olduğu gibi “pozitif psikolojik sermaye” kavramının çalışanların olumsuz özellikleri aksine onların olumlu davranışları üzerine odaklanarak bunu verimliliği sağlamayı amaçlamaktadır. Bu nedenlerden dolayı sağlık çalışanlarının pozitif psikolojik durumları performansları açısından önem arz etmektedir. Sağlık örgütlerinin yöneticilerinin, sağlık kurumu çalışanlarının güçlü özelliklerini ortaya çıkararak pozitif psikolojik sermaye durumlarına dikkat çekmesi gerekmektedir.

Sağlık alanında yapılan araştırmalardan biri olan Korkmazer vd. (2016), ”Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir

Araştırma” adlı çalışması ile psikolojik sermaye ile tüm alt boyutlarının çalışanların performansları üstünde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Hırlak (2015), “Otantik Liderlik, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” adlı çalışması ile sağlık alanında bir uygulama yapmıştır. Bu çalışmada psikolojik sermaye ile performans değişkeni sonucu incelendiğinde psikolojik sermaye boyutlarının tamamının çalışan performansını olumlu yönde etkilediği ortaya konulmuştur.

Bu çalışmanın amacı, psikolojik sermaye ile çalışan performansı ilişkisini incelemektir. Ayrıca çalışmada sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerine ve çalışan performansının değerlendirilmesine ilişkin doktor ve hemşire görüşlerinin cinsiyete, mesleki deneyim, eğitim durumu gibi demografik özellikleri açısından anlamlı bir farklılık olup oluşmadığına dair araştırma da yapılmıştır.

İncelenen araştırmalar neticesinde Türkiye kaynaklı sağlık alanında psikolojik sermaye ile çalışan performansı ilişkisini ortaya koyan araştırmaların sayısının sınırlı kalmıştır. En önemlisi sağlığın hayati öneme sahip olmasından dolayı bu konuyla ilgili daha yaygın çalışmaların yapılmasının ve etkin bir şekilde sağlık alanında uygulanması gerekmektedir. “Pozitif psikolojik sermaye” kavramının ülkede yaygın olarak bilinmemektedir. Ayrıca yüz yüze iletişimin olduğu meslek gruplarında psikolojik sermaye önem arz etmektedir. Bu konudaki çalışma literatürde çok az sayıda mevcut olmasından dolayı literatüre bu konuda bilgi birikimi sağlayacaktır. Hizmet sektöründen sağlık kurumlarında çalışanların performanslarının iyileştirilmesi, yüksek hizmet kalitesinin sunulması, hasta memnuniyetinin gerçekleşmesi ve örgütlerin amaçlarına ulaşması bakımından önem teşkil etmektedir. Bu yönden sağlık kurumlarında çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması ile çalışanlardan beklenen, istenilen verimin alınması ve yüksek performans sergilemelerinde etkili olabilecektir. Sağlık kurumu yöneticilerinin, sağlık örgütlerinin en önemli unsuru olan doktor ve hemşirelerin pozitif psikolojik sermaye düzeylerini yükseltmesinin gerekliliği üzerinde durularak sağlık örgütlerinde pozitif psikolojik sermayenin önemli bir yeri olduğu belirtilmiştir.

Günümüzde pozitif psikolojinin sermaye kavramı insan kaynakları değerlendirilmesinde yerini almış olmasına karşın sağlık örgütlerinde bu kavramın tam olarak yerini almamıştır. Bu nedenle özellikle sağlık alanında psikolojik sermaye ve çalışan performansını ele alan bu çalışma çok büyük önem teşkil etmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı psikolojik sermaye ile çalışan performansı ilişkisinin incelemesi ile sağlık sektöründe psikolojik sermaye ve performans kavramlarının değerlendirilmesi ve uygulamasının yapılması, bu konuda araştırma yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı umut edilmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde giriş başlığı altında konu hakkında bilgiler verilmiş olup konunun önemi, çalışmanın amacı ve kapsamı ele alınmıştır. İkinci bölümünde literatür taramasına yer verilmiştir. Üçüncü bölümünde ise psikolojik sermaye ve performans başlığı altında kavramsal çerçeve ele alınmış, hizmet sistemlerinde psikolojik sermaye ile performans ilişkisi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde çalışmanın yöntemleri anlatılmıştır. Beşinci bölümde doktor ve hemşire görüşüne göre iş performansı ile psikolojik sermaye ölçeklerinin değerlendirilmesi ve psikolojik sermayenin iş performansı üzerindeki etkisinin araştırmasıyla ilgili uygulama yapılmıştır. Altıncı bölümde yapılan çalışmanın sonuçları verilmiş ve öneriler sunulmuştur.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Luthans ve arkadaşları (2005) tarafından iki özel firma, bir kamu firma olmak üzere üç fabrikada ele alınan, Çin’de yapılan bir çalışmada psikolojik sermaye ile çalışan performansı ilişkisi incelenmiştir. Bu çalışmanın bulgularına göre umut, iyimserlik ve dayanıklılık olarak belirtilen pozitif psikolojik sermayenin unsurları ile çalışanların performansları arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Youssef ve Luthans (2007), üretim, hizmet, kamu ve özel sektörlerinde çalışanları ele alarak yaptıkları çalışmada psikolojik sermaye ve alt boyutları olan dayanıklılık, iyimserlik, umut bağımsız değişkenleri ile bağımlı değişken olan performans arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Peterson vd. (2011) tarafından 179 çalışan üzerinde ve finansal danışmanlık firmasında yapılan araştırmada ise; psikolojik sermaye düzeyindeki bir değişimin çalışanların performansları üzerindeki değişimi ne kadar etkilediğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Araştırma bulgularına göre psikolojik sermaye ve alt boyutlarıyla (öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık) çalışanların performansları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Psikolojik sermaye düzeyindeki değişimin çalışan performansındaki değişimi etkilediği sonucuna ulaşıldığı belirtilmiştir.

Erkmen ve Esen (2012), “Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi” çalışması neticesinde, psikolojik sermaye ile alakalı yayınların en fazla hangi yıllarda yapıldığı; bu konuda en çok yayının nerede yapıldığı gibi detaylı bir araştırma yaparak Türkiye’de bu konudaki yayın sayısının oldukça sınırlı kaldığını ortaya koymuştur. Araştırmalarda en çok Luthans vd. tarafından geliştirilen ölçeğin kullanıldığı, psikolojik sermayeyle birlikte en fazla incelenen kavramları ele almıştır. Psikolojik sermaye ile alakalı olarak en çok incelenen kavramlardan birinin performans olduğunu belirtmiştir.

Çetin ve Basım (2012),” Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması” adlı araştırmasında Luthans vd. tarafından geliştirilen 24 madde ve 4 boyutlu ölçeğin Türkçe’ye uyarlanması yapılarak psikolojik sermaye ile ilgili bir ölçek çalışması yapmış olup güvenilirlik ve geçerliliğini ele alınmıştır. Kamuda çalışan 235 yöneticiler çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu çalışmada faktör analizi ile kullanılan ölçekteki psikolojik sermaye alt boyutları olan dördü yapı doğrulanmıştır. Ayrıca bu ölçek 21 ifadeyle 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışma sonucunda araştırmada kullanılan ölçek güvenilir ve geçerli sonucuna ulaşılmıştır.

Topaloğlu (2013), “Psikolojik Sermaye: Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi” adlı çalışmasında psikolojik sermaye kavramını üzerinde durularak performansla olan ilişkisinde, katılımcıların görüşlerine göre algılanan otantik liderlik özelliğinin düzenleyici etkisini araştırmayı amaçlamıştır. Tekstil sektöründe çalışan 338 kişi çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Veri analizinde hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır. Bu çalışma sonucunda psikolojik sermaye düzeylerinin iş performansları üstündeki etkisinin güçlü olması durumu, yöneticilerde otantik liderliğin daha olumlu algılandığı durumlarda yükseleceği belirtilmiştir.

Bitmiş (2014), ”Öncülleri ve Sonuçları ile Psikolojik Sermaye: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” isimli araştırmasında psikolojik sermaye merkezi bir konumda ele alınmış olup psikolojik sermayeyi etkileyecek bireyler ve örgütler açısından değişkenler ile psikolojik sermayenin etkilediği sonuç değişkenleri kapsamlı olarak ele alınmıştır. Bu çalışmanın örneklemini doktor ve hemşirelerden oluşan 463 sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Duygusal zekânın ve örgütsel desteğin bireylerde psikolojik sermayenin gelişimini sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Korkmaz (2014), ”Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Algıları ile Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki” adlı çalışmasında araştırmının örneklemini rastgele seçilen 404 kişilik öğretmen grubu oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda, öğretmenlerin psikolojik sermayenin, öğretmenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini etkilediği görülmüştür. Alt boyutlar açısından değerlendirildiğinde; öğretmenlerin psikolojik sermaye algıları ile duygusal ve normatif bağlılıkları arasında anlamlı

ilişkiler olduğu ve iyimserlik, umut, öz-yeterlilik alt boyutlarının duygusal bağlılığı, umut ve iyimserlik alt boyutların normatif bağlılığı etkilediği gözlenmiştir. Psikolojik sermayenin alt boyutlarından olan iyimserlikle devam bağlılığı arasında ise zayıf ve negatif yönlü ilişki tespit edilmiş olup diğer alt boyutlar ile devam bağlılığı arasında ise anlamlı ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Hırlak (2015), “Otantik Liderlik, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” adlı çalışmada sağlık alanında uygulama yapılmıştır. Araştırmada 513 sağlık çalışanına anket kullanılmıştır. Bu çalışmada korelasyon, regresyon, t testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Bu çalışmada psikolojik sermaye ile performans değişkeni sonucu incelendiğinde psikolojik sermaye boyutlarının tamamının çalışan performansını pozitif yönde etkilemiştir.

Yıldız (2015), “Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması” isimli çalışmada, araştırmaya İstanbul ilinden 1142 sağlık çalışanı katılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre pozitif psikolojik sermayenin, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile pozitif ilişkili olduğu ve örgütsel güvenin, örgütsel vatandaşlık davranışı ile psikolojik sermaye ilişkisinde aracılık rolü olduğu görülmüştür.

Ganotice vd. (2016), “Filipinli Öğretmenler Arasında HERO'nun Araştırılması: Pozitif Psikolojik Sermayenin İşe İlişkin Çıktılarının İlişkisi” adlı çalışmada Filipinli öğretmenlerin psikolojik sermayesi ile psikolojik iyi oluşu ve iş performansı arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Çalışmanın örneklemini Filipin devlet üniversitesinde çalışan 180 öğretmen oluşturmaktadır. Veriler anket yoluyla toplanmıştır. Çalışma sonucunda psikolojik sermayenin, psikolojik iyi oluş ve öğretmenlerin iş performansı ile anlamlı bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Filipinli öğretmenleri içeren bu araştırmanın uygulanması, öğretmenlerin psikolojik iyi oluş halini geliştirmeye ve günümüzün stres dolu işyerinde öğretmenlerin HERO'yu (umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık) geliştirmeyi destekleyen yeni bir insan kaynakları geliştirme programına ihtiyaç olduğunu göstermiştir. Bu

çalışma, öğretmenlerin psikolojik sermayesinin umut, öz-yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserlik (HERO) alt boyutlarının psikolojik iyi oluş ile iş performansı arasındaki ilişki üzerine birleşik etkisini araştırmanın önemi vurgulanmıştır.

Korkmazer vd. (2016), "Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma " adlı çalışmada anket yoluyla veriler elde edilmiştir. Ankette Psikolojik Sermaye Ölçeği ile İşgören Performans Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemini 152 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Bu çalışmanın bulgularına göre psikolojik sermaye ile çalışanların performansları arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki gözlenmiş; psikolojik sermaye ve alt boyutlarıyla beraber çalışan performansının değişimindeki etkisi saptanmıştır.

Rehman vd. (2017), "Psikolojik Sermayenin, Öğretim Üyelerinin Mesleki Tükenmişlik ve Performansı Üzerine Etkisi " adlı çalışmada öğretim üyelerinin psikolojik sermayesinin, mesleki tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişki üzerindeki rolü araştırılmıştır. Bu çalışmanın örneklemini Pakistan'ın Pencap eyaletinden toplam 17 teknik kurumdan toplam 282 öğretim üyesi oluşturmaktadır. Veri analizinde iki değişkenli korelasyon ve lineer regresyon analizleri kullanılmıştır. Bulgulara göre mesleki tükenmişliğin öğretim üyeleri performansıyla anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu ve psikolojik sermayenin bu ilişkiyi kontrol ettiği gözlenmiştir. Psikolojik sermayenin kişilik özelliğinin, öğretim üyelerinin mesleki tükenmişliği ile performansı arasındaki ilişkinin temel bir belirleyicisi olduğu görülmüştür. Psikolojik sermaye, mesleki tükenmişliğin performans üzerindeki olumsuz etkisini azalttığı için seçim kriterleri ve iş değerlendirme sürecinin önemli bir parçası olarak düşünülmesi gerektiği belirtilmiş olup psikolojik sermayenin önemi vurgulanmıştır. Psikolojik sermayenin hem rol içi ve ekstra rol performansında etkisinin olduğu hem de iş performansı ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkide etkiler gösterdiği görülmüştür. Psikolojik sermayenin seçim kriterlerine dahil edilmesiyle birlikte işe alınan öğretim görevlileri daha iyi performansa ulaşmayı sağlayabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca pozitif psikolojik sermayenin, farklı meslek gereklilikleri olan yeni bir meslekte kaynaklanan bir tükenmişlik hastalığının (psikolojik tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı) etkisini en aza indirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Alessandri vd. (2018), psikolojik sermayenin işe katılım üstündeki etkisi ile iş performansı üzerindeki etkisini ele alan çalışmada, iletişim servis şirketlerinde 420 beyaz yakalı çalışanlara yönelik bir araştırmayı ele almışlardır. Çalışma neticesinde pozitif psikolojik sermayenin işe katılımı arttırdığı ve bunun sonucunda performansı arttırdığı gözlenmiştir.

Atila (2019), "Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sermaye, Sınıf Bağlılığı ve Okula Yabancılaşma Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi" isimli araştırmasının amacı üniversite öğrencilerinin psikolojik sermaye, sınıf bağlılığı ve okula yabancılaşma algıları arasındaki ilişkileri incelemektir. Tabakalı seçkisiz örnekleme yöntemi kullanılarak İnönü Üniversitesinde öğrenim gören 1.278 üniversite öğrencisinden veri toplanmıştır. Veri toplama araçları olarak "Öğrenci Yabancılaşma Ölçeği", "Sınıf Bağlılık Ölçeği" ve araştırma kapsamında geliştirilen "Psikolojik Sermaye Algıları Ölçeği (PSAÖ)" kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre öğrencilerinin yüksek düzeyde psikolojik sermaye algısına; orta düzeyde sınıf bağlılığı ve orta düzeyde okula yabancılaşma algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Sonuç olarak psikolojik sermayenin hem doğrudan hem de sınıf bağlılığı aracılığıyla dolaylı yoldan okula yabancılaşma algılarını etkilediği tespit edilmiştir. Öğrencilerin psikolojik sermayelerini ve sınıf bağlılıklarını artırmanın onların okula yabancılaşmalarının azalmasına katkıda bulunacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldırım (2019), "Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları ile Mesleki Adanmışlıklarının İncelenmesi" isimli çalışmada öğretmenlerin psikolojik sermaye algıları ile mesleğe adanmışlıklarının değerlendirilmesi amacını taşımaktadır. Bu araştırmanın örneklemini, Siirt'teki kamu okullarında çalışan 374 katılımcı oluştururken araştırmanın verileri; kişisel bilgi formu, "mesleğe adanmışlık" ve "pozitif psikolojik sermaye" ölçekleri aracılığıyla toplanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre; katılımcıların pozitif psikolojik sermaye algılarının "çok yüksek", mesleğe adanmışlıklarının "yüksek" olarak sonuç elde edilmiştir. Araştırmada mesleki adanmışlık ile psikolojik sermaye algısı arasında orta düzeyli, pozitif yönde, anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

3. PSİKOLOJİK SERMAYE ve PERFORMANS

Bu başlık altında, sermaye kavramı ve sermaye türlerinden (insan, sosyal), pozitif psikoloji ile pozitif örgütsel davranış, psikolojik sermayenin tanımı, özellikleri, önemi ile alt boyutları, alt boyutlarının önemi ve faydaları, performans ile hizmet sistemlerinde psikolojik sermaye ve performans ilişkisi ele alınmıştır.

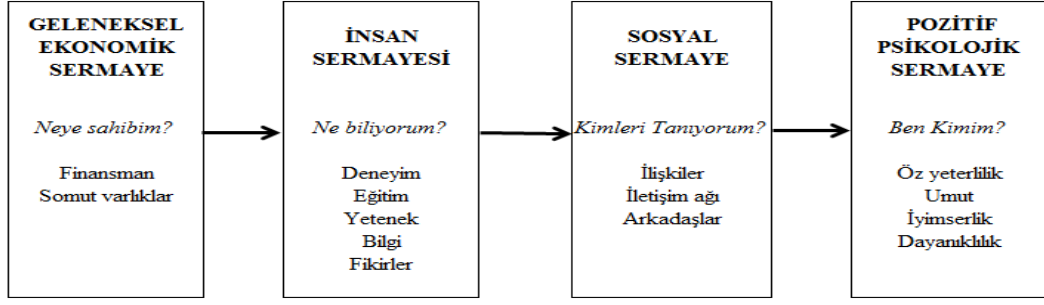
3.1. Sermaye Kavramı ve Türleri

Sünkür (2014), sermaye kavramını şu şekilde tanımlamıştır:

“İnsan emeği ve doğal kaynaklarla birlikte ele alındığında, üç temel üretim faktöründen birini oluşturan sermaye kavramı, genel olarak bina, tesis, makina ve donanım gibi üretimde kullanılan araç ve gereçlerin tümünü ifade etmek için kullanılmaktadır. İşletmecilik alanında sermaye kavramı, sadece işletmenin toplam mal varlığını değil, marka, patent gibi gayri maddi haklarını da kapsamaktadır. Günümüzde beşeri sermaye ve sosyal sermaye gibi somut nitelik taşımayan varlıklar da sermaye kavramına dahil edilmektedir.”

İnsan kaynaklarının, rekabet avantajını arttırmasından dolayı örgütlerin, insan sermayesi ve sosyal sermayeye önem vermesini sağlamasıyla birlikte işgörenler, en önemli unsur haline gelmiştir (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004). Rekabet avantajının yanı sıra örgütlerin sürdürülebilirliği ve amaçlarına ulaşması için değişimlere adapte olmalıdır ve bu değişim için verimliliklerini sağlaması gerekmektedir. Örgütlerde verimlilik için bireylerin gelişimi ön planda tutulmaya başlanmıştır. Böylece insan unsurunu önem kazanmış ve bir sermaye yatırımı olarak görülmeye başlanmıştır.

Sermaye türleri maddi ve maddi olmayan sermaye türü olarak ikiye ayrılır. Maddi sermaye türünü geleneksel ekonomik sermaye; maddi olmayan sermaye türünü ise insan sermayesi, sosyal sermaye, pozitif psikolojik sermayeden oluşturmaktadır (Luthans, Luthans ve Luthans, 2004: 45). Sermaye türleri Şekil 3.1’de verilmiştir.



Şekil 3.1. Sermaye Türleri (Luthans, F. ,Luthans, K. W. ,Luthans, B. C., Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital (Business Horizons, 2004)' dan)

Bu çalışmada maddi olmayan sermaye türü ele alındığından maddi olmayan sermaye türleri aşağıda açıklanmıştır:

a. İnsan Sermayesi: İnsan sermayesi genellikle eğitim, tecrübe, belirli kabiliyetler sonucunda kazanılan bilgi, beceri, yeteneklerdir (Luthans ve Youssef, 2004).

b. Sosyal Sermaye: Sosyal sermaye, bireyler arası, gruplar arası ve organizasyonlar arası ilişkiler, ağlar ve bağlantılar ile grup ve topluluk kaynakları, sosyal yapı ve kültürel dinamikleri içeren çok yönlü bir yapı olarak tanımlanan bir sermaye türü olduğu aktarılmıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

Yukarıda sayılan bu iki sermayeden sonra pozitif psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkmıştır. Zayıf özelliklere odaklanmak yerine bireylerin güçlü yönlerine odaklanmasıyla hem bireysel hem de örgütsel performansın geliştirilebileceğinden örgütler, insanların pozitif psikolojik yönlerine odaklanmıştır. İnsan sermayesi ve sosyal sermayeye örgütler tarafından önem verilmesine karşın pozitif psikolojik sermayenin önemi örgüt yöneticileri ve alan yazını araştırmacıları tarafından göz ardı edilmiştir. Luthans, Luthans ve Luthans (2004: 45), sermaye türlerinin şu şekilde sorulara cevap verirken psikolojik sermayenin önemini vurgulamıştır:

“Pozitif psikolojik sermaye (Ben kimim?), insan sermayesi (Ne biliyorum?) ve sosyal sermaye (Kimleri tanıyorum?) kadar önemlidir.”

Psikolojik sermaye kavramının en önemli çıktısı olan performans artışının sağlanması ile rekabet üstünlüğünün kazanılması sonucunda son yıllarda örgütlerde, pozitif psikolojik sermayenin öneminin farkına varılmıştır ve bu nedenle örgütlerde odak noktası haline gelmiştir.

Bundan sonrasında psikolojik sermayeyi başlığında önce psikolojik sermayenin temelini inşa eden pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış konuları ele alınmıştır.

3.2. Pozitif Psikoloji

Güler (2018)’e göre pozitif psikoloji kavramı, bireylerin sorunlarının çözüme kavuşmasıyla birlikte onların mutluluklarına ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak için önemli olan bir yaklaşım olarak söylenmiştir. Pozitif psikoloji, kişilerin yanlışlıklarından öte doğruluklarına odaklanan yeni bir yaklaşım olarak belirtilmiştir (Ersin, 2018).

1998 yılında Amerikan Psikologlar Birliği başkanı Seligman (1998a, 1998c, 1999; Seligman ve Csikszentmibalyi, 2000)’nın pozitif psikoloji hareketinin öncüsü olarak kabul görmüştür (Luthans vd., 2002a).

Linley vd. (2006)’e göre Seligman, psikoloji biliminin insanın sadece anormal tarafları üstüne odaklandığını görmüştür. İnsanların kuvvetli ve pozitif taraflarını anlayarak geliştirme konusunda eksiklik olduğunu fark etmiş ve psikoloji bulgularının insanları nasıl daha normalleştirmeyi, mutlu olabilmeyi, daha başarılı ve daha iyi olabilmeyi öğretmek için kullanılmasına dair gerekliliğin olduğunu söyleyerek “pozitif psikoloji” kavramını ortaya çıkarmıştır (Tösten ve Özgan, 2014).

İnsanların sorunlarına değil, onları mutlu eden şeylere, olumlu özelliklerine yönelmeye başlanmıştır. Çözüme kavuşan sorunların yanında ayrıca pozitif

davranışların geliştirilmesi gerektiği ve bunun da “Pozitif Psikoloji Bilimi”nin alanını oluşturduğu aktarılmıştır (Akçay, 2011).

Pozitif psikoloji hareketinin “Polyannacı” bir tutumla gerçekleri görmezden gelmek, olumsuz durumları göz ardı etmek olmadığı Faller (2001) tarafından belirtilmiştir (Korkmaz, 2014). Pozitif psikoloji hareketi, olumlu yönlere odaklanmakla birlikte olumsuz özelliklerinde dikkate alınarak bu zayıf yönlerin nasıl geliştirilip güçlü özelliklere dönüştürüleceğine dair bir anlayış ortaya koymaktadır.

Pozitif psikoloji, şu an ve gelecekte ortalama bir bireyin nasıl olduğunu, insanda hangi yönlerin doğru olduğunu ve gittiğini ve hangi yönlerin gelişmekte olduğunu görme hususunda bir gözden geçirme ve değerlendirilme süreci şeklinde belirtilmiştir (Luthans vd., 2007).

İşgörenlerin, örgüt içindeki negatif davranışları üzerine dikkat çektikleri görülmüş olup bunun nedeninin işletmelerde negatif davranışların, verimlilik/üretkenlik azaltıcı davranışlar gibi büyük sorunlar doğuracağına inanılmasından kaynaklandığı ortaya koyulmuştur. Yöneticiler ve alan yazınıyla ilgili araştırmacıların bu nedenlerden dolayı olumsuz davranışlar üzerine odaklandıkları belirtilmiştir. Daha sonra işgörenlerin negatif davranışlarının aksine pozitif davranışların sonucunda işletme başarısı ve işgörenlerin mutluluğu arttırdığı; böylece pozitif davranışların odak noktası olduğu gözlenmiştir (Dirican, 2015).

Değişimin hız kesmeden yaşandığı günümüz dünyasında artık sadece ekonomik sermaye ile örgütlerin rekabet edilebilirliği zorlaşmaktadır. Artık örgütler sürdürülebilirliğini sağlamak için bu değişimlere adapte olmak zorundadır. Bu yüzden örgütlerin, pozitif davranışlar sonucunda rekabet üstünlüğü ve performans artışının sağlanması vs. gibi olumlu çıktılar elde etmesiyle insan kaynaklarının önemi fark edilerek pozitif davranışlara yönelmiştir; örgütler çalışanlarına daha çok önem vermeye ve insan sermayesine yatırım yapmaya başlamışlardır (Korkmaz, 2014). Pozitif davranışların örgütlere ciddi katkılar sağladığının fark edilmesi sonucunda pozitif psikoloji aracılığıyla pozitif davranışların örgütsel alanda incelenmesi ile ortaya çıkan pozitif örgütsel davranış kavramı ortaya çıkmış ve yöneticiler ile araştırmacılar tarafından odak noktası haline gelmiştir.

Temelini pozitif kapasitelerin oluşturan pozitif örgütsel davranışın tanımı ise günümüzün iş ortamında performans iyileştirmelerinde kullanılacak, hem bireyler hem de örgütler için ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen psikolojik kapasiteler ile bireylerin olumlu özelliklerine odaklanan ve zayıf yönlerini güçlendirmeyi amaçlayan incelemeleri ve uygulamaları ifade eden bir anlayıştır (Luthans, 2002b). Bu anlayış, hem bireyler hem de örgütler için en faydalı olacak şekilde değerlendirilip geliştirilmesi, yönetilmesi olarak ifade edilmesiyle birlikte pozitif örgütsel davranışın, çalışanların psikolojik sermayelerini ölçme, geliştirme ve örgütsel çıktılara dönüşmesinde yönetme görevini üstlenmiştir (Topaloğlu, 2013).

3.3. Psikolojik Sermaye Tanımı

Zhao ve Hou (2009: 35)'a göre Luthans ve arkadaşları 2004 yılında, ilk defa pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış anlayışlarından yola çıkarak ekonomik, sosyal ve insan sermayelerini incelemiştir. Bunun sonucunda ortaya çıkan ve bireylerin pozitif yönlerine odaklanmayı amaçlayan psikolojik sermaye kavramını ileri sürerek (Bıyıkbeyi, 2015) ve 2007 yılında ise psikolojik sermayeyi ölçen bir çalışma yapmıştır. Yıldız (2015)'a göre ise psikolojik sermaye kavramı ise öncelikle pozitif örgütsel davranış kapasitesi olarak kullanılmaktadır.

Örgütsel alanda pozitif psikolojinin ele alınması sonucunda ortaya çıkan; bireysel ve örgütsel açıdan ciddi katkılar sunan pozitif örgütsel davranışın temelini, pozitif kapasiteler oluşturmaktadır. Ayrıca performans artışını sağlayacağı düşünülen bu pozitif kapasiteler üzerinde araştırılma yapılmış ve bu pozitif psikolojik kapasitelerin, bireylerin iyimserlik (optimism), umut (hope), dayanıklılık (resilience), öz-yeterlilik (self-efficacy) ve özellikleri olduğu ortaya koyulmuştur. Bu dört pozitif kapasite bütünleştirilip pozitif psikolojik sermaye çatısı altında toplanarak ele alınmıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

Pozitif psikolojik sermayeyi oluşturan bileşenler iyimserlik, umut, dayanıklılık, öz-yeterlilik olmak üzere pozitif kapasiteler olarak örgütsel davranış alanında ele alınan bu dört pozitif kapasitenin her biri birbirinden bağımsız kavramlar olup bu kavramlarla ilgili daha önce çalışmalar yapılmıştır. Bu kapasiteleri ölçen geçerli ve

güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler; Parker'ın (1998) öz yeterlilik ölçeği, Snyder ve arkadaşlarının (1996) umut ölçeği, Scheier ve Carver'in (1985) iyimserlik ölçeği ve Wagnild ve Young'ın (1993) dayanıklılık ölçeğidir (Karasakaloğlu, 2015).

Ekonomik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayeden sonra ortaya çıkan en son sermaye türü olan psikolojik sermaye kişilerin pozitif psikolojik gelişimsel hali şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2007).

Avolio, Avey ve Norman (2007), Luthans, Youssef ve Avolio (2007)'a göre pozitif psikolojik sermaye, bireyin umut, öz yeterlilik, dayanıklılık ve iyimserliğin pozitif kapasitelerinin birleşik pozitif psikolojik kaynaklarının gelişimsel durumunu ifade eder. Bu pozitif gelişimsel durumu; zorlu işlerde başarmak için gereken gayreti göstererek bireylerin kendine güvenme duygusuna sahip olması (öz yeterlilik); şu an ve gelecekte başarıya ulaşmak için olumlu düşünmek (iyimserlik); başarılı olmak için hedefe giden yolda çabalamak ve gerektiğinde alternatif yollara yönelmek (umut); problemler, sıkıntılar karşısında başarıya ulaşmak için yola devam etmek ve dirençli, güçlü olmak (dayanıklılık) şeklinde açıklanmaktadır (Allessandri vd., 2018).

Luthans, Yousseff ve Avolio tarafından psikolojik sermaye kavramı, bireylerin zorlu görevleri başarıyla yerine getirmek için gerekli çabayı göstermede kendine güvenmesi, şu an ve gelecekte başarılı olacağına inanması, başarılı olmak için yolunda devam etmesi ve gerektiği durumlarda alternatif yollara başvurması ve problemlerle karşılaştığında başarıya ulaşmak için ayakta kalması gibi özelliklerle nitelendirilen bireylerin olumlu psikolojik durumu şeklinde ifade edilmiştir (Ertürk, 2017).

Fred Luthans vd., psikolojik sermaye kavramını kim olduğumuzdan öte, en iyi olma ve gelecekte ne olacağımızla alakalı bir kavram olarak tanımlarken “Ben Kimim” sorusuna yanıt arayan bir anlayış olduğunu; ekonomik sermaye, insan sermayesi ile sosyal sermayeden sonra gelişen en son sermaye türü olduğunu ortaya koyarak en önemli iş çıktılarında performans üzerinde önemli etkisi olan ve örgütler ile

bireylere olumlu yönde ciddi katkılar sunan geliştirilebilir, ölçülebilir, yönetilebilir bir sermaye türü olarak açıklamıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

Psikolojik sermaye, Luthans vd. (2006)'a göre performansın sağladığı avantajlar ve rekabetteki üstünlüğü elde etmek için yapılan yatırım olarak görüldüğü ciddi katkılar sunduğu tespit edilmiştir (Erkmen ve Esen, 2012).

Luthans ve Youssef (2004)'e göre psikolojik sermaye kavramı; umut, iyimserlik, öz-yeterlik ve dayanıklılık pozitif kapasiteleri olarak açıklamış olup bu dört kapasitenin, pozitif örgütsel davranışın pozitif, eşsiz olması, ölçülebilmesi, geliştirilebilmesi ve performansla alakalı olan kriterlerini en iyi karşılayan kapasiteler olduğu belirtilmiştir (Güler, 2016).

Psikolojik sermaye türü örgütlerin amaçlarına ulaşmasını sağlayan ve çeşitli çıktılar elde edilmesinde örgütler için büyük önem arz etmektedir. Yöneticiler ve araştırmacılar tarafından psikolojik sermayenin rekabet üstünlüğü ile performans artışı sağladığı tespit edilmiştir. Bu nedenle psikolojik sermaye kavramının öneminin farkına varılmış olup psikolojik sermayenin önemini ortaya koyan birçok çalışmalar yapılmıştır.

Yapılan araştırmalar sonucunda psikolojik sermayenin geliştirilebilir, ölçülebilir ve yönetilebilir olması gibi özelliklere sahip olmasının örgütlere rekabet avantajı sunduğu belirtilmiştir. Ayrıca bu çalışmalarda psikolojik sermayenin, bireysel gelişimi sağladığından verimliliği artırması ile olumlu iş çıktısı (bireysel ve örgütsel performansı arttırdığı, iş tatminini sağladığı vs. gibi olumlu iş çıktıları), tutumların ve davranışların (motivasyonu artırması, işe bağlılığı sağladığı, iş ortamında sağlıklı iletişim kurmaya yol açtığı vs. gibi tutum ve davranışlar) oluşmasını sağladığı; örgütsel amaçlara ulaştırdığı ve geleceği tayin edici olduğu birçok araştırmacı tarafından belirlenmiştir.

3.4. Psikolojik Sermaye Özellikleri, Önemi ve Faydaları

Psikolojik sermayenin en temel özellikleri, performans iyileştirilmesi için ölçülebilmesi, geliştirilebilmesi ve yönetilebilmesidir (Luthans ve Youssef, 2004).

Polatcı (2014)'e göre psikolojik sermaye, insan sermayesinden ve sosyal sermayeden daha fazlasını ifade etmekle birlikte pozitif, eşsiz, teori ve araştırma tabanlı, ölçülebilir, durum temelli ve bu nedenle geliştirilebilir, iş performansı üzerinde etkili olması psikolojik sermaye yaklaşımının diğer yaklaşımlardan farklı olduğunu gösteren özellikleridir (Ertürk, 2017).

Psikolojik sermaye örgütlerin sürdürülebilirliği, rekabet üstünlüğünü elde etmesinde büyük bir avantaj sağladığı gibi psikolojik sermayenin kurumlara sağladığı diğer faydalar aşağıda verilmiştir.

Psikolojik sermaye kurumlarda Avey ve James (2008)'e göre (Dinç, 2018):

- ✓ Performansı yükseltmektedir (Polatcı, 2011; Topaloğlu, 2013; Beyazgül, 2014; Dönmez, 2014; Kara, 2014).
- ✓ İşgörenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerini arttırmaktadır (Polatcı, 2011).
- ✓ İş tatminini yükseltmektedir (Akçay, 2011; Sünkür, 2014; Dönmez, 2014; Açıan, 2014; Sarıcı, 2015).
- ✓ Örgütsel bağlılığı arttırmaktadır (Çınar, 2011; Geldi, 2014; Korkmaz, 2014).
- ✓ İşe bağlanmayı arttırmaktadır (Allessandri vd., 2018).
- ✓ İklimin performansa olan etkisinin artışını sağlamaktadır (Luthans vd., 2008; Dilbaz Sayın, 2017).
- ✓ İşe devamsızlığı indirgemektedir ve örgütsel değişimin kolaylaşmasını sağlamaktadır (Avey vd., 2011).

Luthans vd. (2004: 48)'a göre geliştirilebilir özelliğe sahip psikolojik sermaye türüne, yapılacak yatırımın, geleneksel ekonomik sermaye türüne göre daha düşük maliyetle yapılabildiği belirtilmiştir (Hırlak, 2015).

Luthans, Avolio, Walumbwa vd. (2005)'a göre pozitif psikolojik sermayenin en önemli özelliklerinden birisi iş performansı üzerinde etkili olmasıdır. Psikolojik sermaye kavramı, bireysel performansı arttıran psikolojik bir kaynakken örgütsel olarak diğer sermaye türlerine benzer bir şekilde işgörenin yüksek performans sergilemesini sağlayarak rekabet üstünlüğünün kazanımına katkıda bulunan çok kuvvetli bir yönetim aracıdır. Bu sebepten dolayı da örgütler ve işgörenler bakımından diğer sermaye türlerine göre daha fazla önemli olduğu açıklanmıştır (Akdoğan ve Polatçı, 2013).

Psikolojik sermayenin alt boyutlarının faydası ve önemi Kümbül Güler (2009)'e göre aşağıda verilmiştir (Ersin, 2018):

- a) Öz-yeterlilik, zor görevlerle yüzleşebilecek ve sorumluluk üstlenebilecek güven duygusuna sahip olmaktır.
- b) İyimserlik, hem şu anda hem de gelecekte başarılı olacağına inanmaktır.
- c) Umut, amaca ulaşmak için azimle gayret gösterme, en zor anlarda hedefe gidecek yeni yollar aramaktır.
- d) Dayanıklılık, zorluklar karşısında direnç gösterme ve her olumsuzluğa rağmen başarılı olmaktır.

Tablo 3.1. Psikolojik Sermayenin Boyutları, Katkıları ve Yönleri (Page ve Donohue, 2004:6; Akt: Taşan, 2015'dan)

Boyut	Yön	Katkı
Özyeterlilik	Şuan ile gelecek zaman odaklı	Zor görevlerde gerekli çabanın gösterileceğine dair olan güven
Umut	Gelecek odaklı	Amaçlara ulaşmak için sonuna kadar azimli olma
İyimserlik	Gelecek odaklı	Gelecek ile ilgili başarılı olma edası ve olumlu beklenti
Psikolojik Dayanıklılık/Esneklik	Geçmiş ile şimdiki zaman odaklı	Her türlü zorluğa ve problemlere rağmen her daim ayakta kalma ve ne olursa olsun başarıyı ulaşma

3.5. Psikolojik Sermayenin Boyutları

Psikolojik sermayenin öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört alt boyutu bu başlık altında ele alınmıştır.

a. Öz yeterlilik: Bandura (1982)'ya göre öz yeterlilik, insanların olası durumlar karşısında bu durumlarla başa çıkabilmek için gereken eylemleri ne ölçüde iyi yapabileceklerine ilişkin bireysel bir karar veya inanç şeklinde tanımlanmıştır (Kutunis ve Yıldız, 2014). Maddux (2002)'a göre öz-yeterlilik kavramı, bireylerin kendi kabiliyetlerini bir görevi başarmak için ne kadar etkin kullanabileceğine ilişkin inancı şeklinde tanımladığı belirtilmiştir. Öz yeterliliğin genetik olarak kazanılmamakla birlikte tecrübe sonucunda geliştirilerek kazanılan durumsal özellik olduğu aktarılmıştır (Sarıcı, 2015).

Bandura (1994)'ya göre algılanan öz yeterlilik, insanların hayatlarını etkileyen olaylara karşı gösterecekleri performans düzeylerini gerçekleştirme kendi yeteneklerine olan inançları olarak tanımlanırken öz yeterlilik inançlarının insanların duygularına, motivasyonlarına ve davranışlarına yön verdiği ve bu inançların bilişsel, motivasyonel, etkileyici ve seçme süreçlerinin farklı etkiler gösterdiği ifade edilmiştir (Güler, 2016).

Öz yeterlilik kavramı, Avey, Wernsing ve Luthans (2008) tarafından Bandura (1997)'nin teorikteki ve uygulamadaki yaptığı çalışmaları iş hayatında ele alınmış ve bireylerin belli bir işi başarmak için motivasyon, bilişsel kaynaklar, davranış biçimini eyleme dökmek için kendi yeteneklerine ilişkin güvenleri veya inançları şeklinde tanımlanmıştır (Erkmen ve Esen, 2012).

Chen ve Lim (2012)'e göre Lim ve Loo (2003) tarafından öz yeterlilik düzeyinin yüksek olan çalışanların, doğru beceri ve yeteneklere sahip olduğu için gelecekteki işlerde yüksek performans göstereceği belirtilmiştir. Kutunis Özen ve Yıldız (2014)'ın yaptığı birçok araştırma sonucunda, öz yeterlilik ile iş performansı arasında ilişki tespit edildiği; Luthans (2002b)'a göre de örgütlerde çalışan performanslarını yönetebilmek için; öz yeterlilik eğitimi ve geliştirme çalışmalarının etkili olacağı ve

bu geliştirme çalışmalarının performans üzerindeki etkisinde önemli olduğu vurgulanmıştır (Hırlak, 2015).

b. Umut: Umut, Snyder (2000)'a göre başarıya ulaşmak için çözüm bulma veya yolunu belirleme, açıklama ve takip etme yeteneğini ve başarılı olma iradesini oluşturur (Luthans vd., 2007). Luthans vd. (2007a)'a göre umut, insanları hedeflerine kavuşma yolunda çıkmaza düştüğündeki öğrenilmiş çaresizliğe yönlendirmesinin aksine farklı yollar arayışına yönlendirdiği belirtilmiştir (Akçay, 2011).

Umut, amaca ulaşmak için ihtiyaç duyulan bir güdüleme kaynağı ve amaca yönlendiren tüm alternatif yolları gösteren bir kavram olarak tanımlanırken örgütlerde verimliliğin artması, çalışanların yaşam standartlarının ve performansının artırılabilmesi durumu umut düzeyinin yüksek olmasına bağlı olup doğru orantılı olduğu belirtilmiştir (Büyüköze, 2014).

c. İyimserlik: Scheier ve Carver (1987), Harms ve Luthans (2012) ve Carver (2002)'a göre Martin Seligman (1998) iyimserlik kavramını, bireyin olayları sürekli ve yaygın olarak kendine göre olumlu görmesi olarak tanımlı belirtilmiştir İyimserlik kavramı, gelecekte olumlu olayların gerçekleşmesine dair beklenti içinde olması ve olaylar karşısında pozitif olmayı sağlayan olumlu kişilik özelliklerine sahip olunmasıdır (Aslan, 2017).

Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007)'a göre düşük düzeyli iyimser olan kişilerin, gelişim için kendilerini eğittiklerinde gelecekte olumlu sonuçları doğuracağı ve bu yönde kendilerini inandırabileceği; geliştirilebilir, değişebilir bir açıdan değerlendirilen öğrenmeye yönelik bir süreç olarak ifade edilirken geliştirilmesi halinde önemli katkılar sunacaktır (Taşan, 2015).

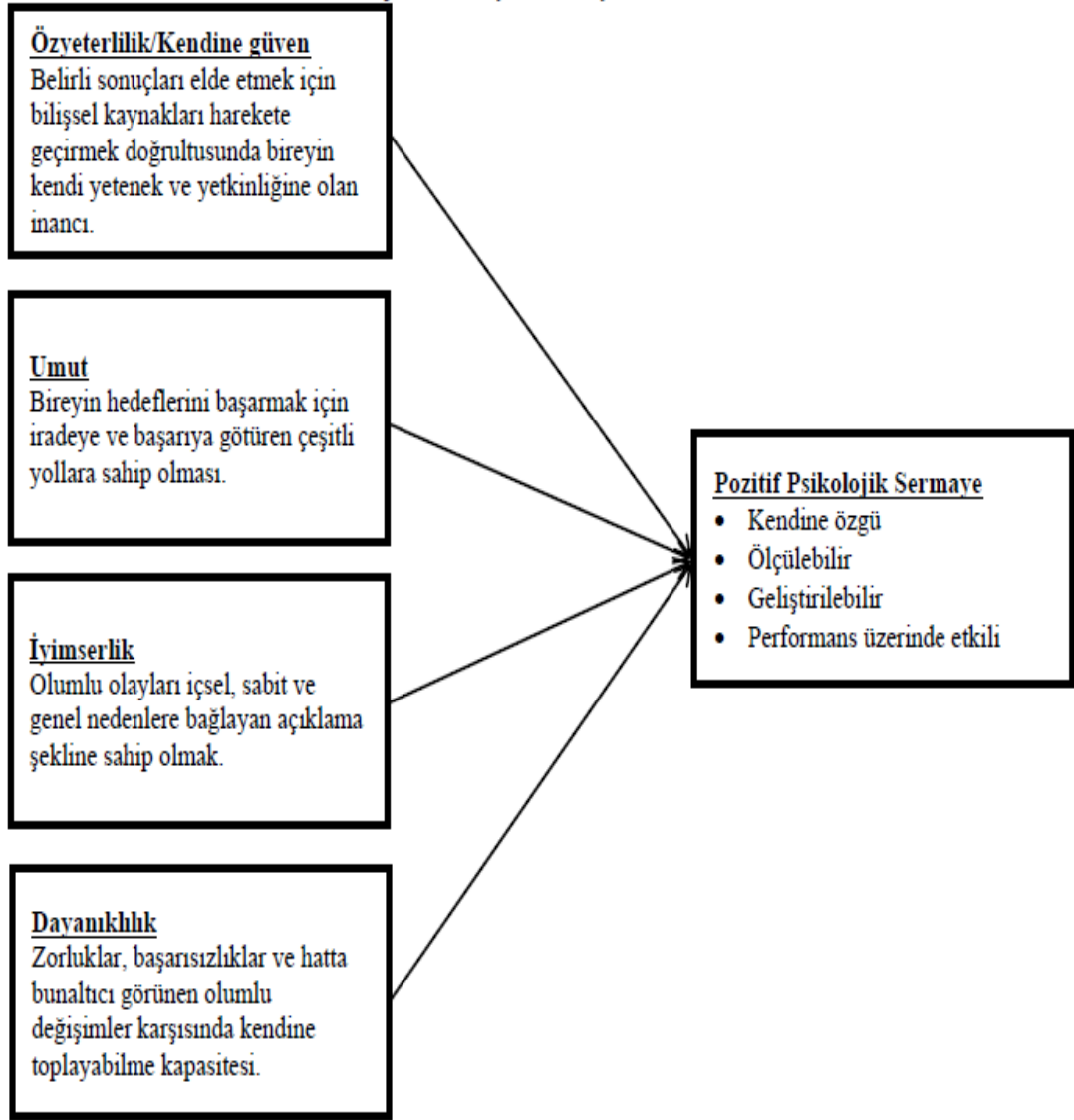
Toor ve Ofori (2010), Avey, Wernsing ve Luthans (2008)'e göre iyimser bireyler kararlılık durumlarının ve olumlu beklentilerinin sonucunda başarılı olduklarını düşünürler. İyimser insanlar, geçmişte yaşadığı başarısızlıklar ve gerilemeler karşısında, pozitif beklentilerle ileriye yönelik yola devam ederler. Nguyen ve Nguyen, (2011)'e göre iyimserler, pozitif bakış açısını devam ettirmeye meyilli ve bu

nedenle geleceğe dair olumlu durumların olacağına ilişkin inanca sahip oldukları belirtilmiştir (Erkmen ve Esen, 2012).

d. Dayanıklık: Luthans (2002b), dayanıklılığı, “zorluk, belirsizlik, çatışma, başarısızlık veya pozitif değişim, ilerleme ve artan sorumluluk karşısında bireyin kendini toparlamasına ve tepki vermesine yardımcı olan pozitif psikolojik bir kapasite” olarak tanımlamaktadır (Luthans, 2002b: 702).

Peterson vd. (2008)’a göre dayanıklı bireylerin aksilikler, zorluklar, engeller karşısında gelişebilecektir (Güler, 2016). Pozitif örgütsel davranış yaklaşımında ise dayanıklılık, bireylerin tüm engelleri, zorlukları ve riskleri aşarak olumsuz şartlar karşısında hatta çok olumlu bir durum söz konusu olduğunda bile gösterilen dayanma gücü, adapte olmasına dair tepkisel tutumudur.

Psikolojik sermaye kavramı Avey, Wernsing ve Luthans (2008)’a göre bireylerin zorlu işleri başarmak için kendilerine ilişkin inanca sahip olması; şu an ya da gelecekte başarılı olacağına ilişkin olumlu beklenti; güç amaçlarla başa çıkabilme; süreklilik sağlamak için sorunlarla baş edebilmeye ilişkin bireyin olumlu psikolojik durumu şeklinde yapılan tanımla diğer sermaye (insan sermayesi, sosyal sermaye) türlerinden farkını ortaya koymuştur. Psikolojik sermaye yapısı, Luthans, Youssef ve Avolio (2006)’ya göre umut, iyimserlik, öz yeterlilik ile dayanıklılık pozitif kapasitelerini birleştirilerek bütünleşik bir yapı oluşmaktadır. Bu dört kapasitenin birbiriyle ilişkileri bulunmaktadır. Umutlu insanların zorluklar karşısında güdülendiği için dirençli; öz yeterlilikleri yüksek bireyler de umutlu, iyimser ve dayanıklı olduğu aktarılmıştır (Erkmen ve Esen, 2012).



Şekil 3.2. Psikolojik Sermayenin Alt Boyutları (Luthans ve Youssef, 2004: 152; Akt: Öğüt ve Kaplan, 2015’den)

3.6. Performans

Performans kavramı, Aktepe ve Ersöz (2011)’e göre tanımları şunlardır (Ersöz ve Aktepe, 2018: 179-182):

“Performans, işletmelerde işin ve stratejik hedeflerin gereği olan çalışmaların, bir iş gören veya bir grup tarafından yapılması sırasında ortaya konulan niteliksel ve niceliksel katkıların toplamıdır.”

“Performansın, örgütlerin amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasında birimleri ve bireyleri ortak bir noktada birleştiren ve motive eden önemli bir yönetim aracıdır.”

“Performans, yöneticiler açısından önemli bir yönetim enstrümanı olup iş görenlerin çalışma davranışının bir sonuç raporudur.”

“Performans, iş görenin yaptığı iş ve eylem olarak tanımlanmakla birlikte çalışma sırasında ortaya koyulan arzu, çaba, gayretlilik ve isteklilik düzeyidir.”

“Performans, ortak amaçların ve hedeflerin gerçekleştirilme derecesidir.”

Aktepe ve Ersöz (2011)’e göre performans yönetimi ise “Şirket hedeflerinin başarılması için birey ve takım performansının geliştirilmesine yönelik sistematik bir yaklaşım” olarak ifade edilirken performans yönetiminin örgüte sunduğu kazanımları (Ersöz ve Aktepe, 2018: 179-180);

- ✓ “Hedeflere ve sonuçlara odaklanma,
- ✓ Müşteriye odaklanma,
- ✓ Katılımcılık,
- ✓ Sürekli değişim için esneklik
- ✓ Çalışanlara yönelme,
- ✓ Çalışanları gelişmeye özendirme ve ödüllendirmeye odaklanma,
- ✓ Sürekli öğrenmeye odaklanma,
- ✓ Sorumluluk alma ve hesap vermeye odaklanma temel hareket noktaları” olarak belirtilmiştir.

Performans yönetiminin amaç olarak kurumlarda hem çalışanın hem de tüm ekip elemanlarının iyileştirilmesidir. Bireysel performans, kişinin kendi işini tam ve doğru yapması olarak ifade edilmiştir. Bireyin performansı ile tüm çalışan ekip performansı da birleşince sinerji ile başarılı ortam meydana gelmektedir. Böylece bireylerin performansındaki değişimin örgütlerin performansını etkileyeceği Armstrong (1996) tarafından söylenmiştir (Arıkan, 2018).

Performans, bireylere verilen görevleri yapabilmek için bireylere ait yetkinliklerini ve becerilerini kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır. İşletmelerin büyümesinde insan unsuru önemli olup işletmelerin rekabet karşısında adaptasyonu sağlayarak ayakta kalmaları gerekmektedir. Bunun gerçekleşmesi ise çalışan performansı ve verimliliğine bağlıdır. Örgütlerin büyümesi bakımından performans kavramı çok büyük önem teşkil etmektedir. Çalışan performansı, Yavuz (2018: 16)'a göre bireylere verilen görevleri başarılı bir şekilde gerçekleştirmesi olarak ifade edilirken bireyin eğitim seviyesi, verilen işe ilişkin gösterilen davranış biçimi, fiziksel koşullar, psikolojik unsurlar ve bireyin yetkinlikleri çalışan performansını etkileyen faktörler olarak aktarılmıştır (Öztürk, 2019).

Performans, örgütlerde belirlenen hedeflere ulaşmak için çalışanlara verilen işlerin başarılı bir şekilde yerine getirilerek amaçlara ulaşılmasıdır. Günümüzde örgütler rekabet üstünlüğünü elde etmek, örgütsel amaçlara ulaşmak ve sürdürülebilirliklerini sağlamak için çalışan performansına büyük önem vermektedir.

Psikolojik sermayenin en önemli çıktısı olan performans üzerinde önemli etkisi olmakla birlikte geliştirilebilir, ölçülebilir, yönetilebilir özelliklerinden dolayı da hem örgütlere hem de bireylere olumlu yönde ciddi katkılar sunmaktadır.

Luthans ve arkadaşları (2005) tarafından iki özel firma, bir kamu firma olmak üzere üç fabrikada ele alınan, Çin'de yapılan bir çalışmada psikolojik sermaye ile çalışan performansı ilişkisi incelenmiştir. Bu çalışmanın bulgularına göre iyimserlik, dayanıklılık ve umut olarak belirtilen psikolojik sermayenin unsurları ile çalışanların performansları arasındaki ilişki pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Luthans ve arkadaşları (2007), teknik personel ve mühendisler üzerinde bir yaptıkları bir çalışma ile psikolojik sermayenin iş performansını arttırdığı tespit edilmiştir.

Youssef ve Luthans (2007), çeşitli sektörlerde çalışanları ele alarak yaptıkları çalışmada dayanıklılık, iyimserlik, umut ile performans arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Peterson vd. (2011) tarafından 179 çalışan üzerinde ve finansal danışmanlık firmasında yapılan araştırmada ise; psikolojik sermaye ve alt boyutlarının düzeyindeki bir değişimin çalışanların performansları üzerindeki değişimini etkilediği görülmüştür.

Polatcı (2011), çalışmasında Tokat'ta görev yapan 361 çalışan üzerinde yapılan araştırmada; çalışanların psikolojik sermayelerinin, performanslarını psikolojik sermayenin, performansı olumlu yönde etkilemiştir.

Topaloğlu (2013), tekstil sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bu çalışma sonucunda psikolojik sermaye düzeylerinin iş performansları üzerindeki etkisinin güçlü olduğu tespit edilmiştir.

Dönmez (2014), ülke genelindeki seyahat acentaları çalışanları üzerine yapılan bu çalışma sonucunda psikolojik sermayenin şahsi ifadelerine dayalı işgören performansı ile pozitif yönde, anlamlı bir ilişki içinde olduğunu göstermiştir.

Hırlak (2015), "Otantik Liderlik, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma" çalışmasıyla psikolojik sermaye ile performans değişkeni sonucu incelendiğinde psikolojik sermaye boyutlarının tamamının çalışan performansını olumlu yönde etkilediği ortaya konulmuştur.

Öğüt ve Kaplan (2015), sağlık alanında yaptıkları çalışmasında, psikolojik sermaye ve çalışanların performansı arasındaki ilişkiyi değerlendirerek bu araştırma sonucunda psikolojik sermaye arttıkça, performansın da arttığını fakat psikolojik sermaye kavramının alt boyutlar bakımından performans ile olan ilişkisini inceleyen araştırmalarda, farklı sonuçlar olabileceğini belirtilmiştir.

Ganotice vd. (2016), Filipin devlet üniversitesinde çalışan öğretmen üzerinde yapılan bu çalışma sonucunda psikolojik sermaye değişkeninin, psikolojik iyi oluşu ve öğretmenlerin iş performansı ile anlamlı bir ilişkisi görülmüştür.

Korkmazer vd. (2016), sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışma sonucunda psikolojik sermayenin çalışan performansı üstünde anlamlı bir etkisi olduğuna ulaşmıştır.

Rehman vd. (2017), çalışmasında Pakistan'ın Pencap eyaletinden ğretim yeleri ele alınarak yapılan bu çalışma sonucunda mesleki tükenmişliğin ğretim yeleri performansıyla anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu ve psikolojik sermayenin bu ilişkiyi kontrol ettiği gözlenmiştir. Psikolojik sermaye, mesleki tükenmişliğin performans üzerindeki olumsuz etkisini azalttığı; psikolojik sermayenin hem rol içi ve ekstra rol performansında etkisinin olduğu hem de iş performansı ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkide etkiler gösterdiği görülmüştür. Psikolojik sermayenin seçim kriterlerine dahil edilmesiyle birlikte işe alınan ğretim görevlileri daha iyi performansa ulaşmayı sağlayabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Psikolojik sermayenin performansla pozitif ve anlamlı ilişkisinin olduğunu ortaya koyan çalışmalar literatürde mevcuttur (Korkmazer vd., 2016; Topaloğlu, 2013; Dönmez, 2014; Beyazgl, 2014; Uğurlu Kara, 2014; Akbaba, 2016; Yaşın, 2016; Kalyar, 2017; Uğur, 2017; şener, 2017; Aydemir, 2017; Yardım, 2017; Baytaş, 2018; Taştemur, 2018; alı, 2019).

Yapılan araştırmalar sonucunda psikolojik sermayenin geliştirilebilir, ölçülebilir ve yönetilebilir olması gibi özelliklere sahip olmasının örgütlere rekabet avantajı sunduğu belirtilmiştir. Ayrıca bu çalışmalarda psikolojik sermayenin, bireysel gelişimi sağladığından verimliliği arttırması ile olumlu iş çıktısı (bireysel ve örgütsel performansı arttırdığı, iş tatminini sağlaması vs. gibi olumlu iş ıktıları), tutumların ve davranışların (motivasyonu arttırması, işe bağlılığı sağladığı, iş ortamında sağlıklı iletişim kurmaya yol açtığı vs. gibi tutum ve davranışlar) oluşmasını sağladığı; örgütsel amaçlara ulaştırdığı, rekabet avantajı sağladığı ve mevcut durumu değerlendirerek geleceği tayin edici olduğu sonucuna birçok araştırmacı tarafından yapılan çalışmalarla ulaşılmıştır.

Psikolojik sermaye, en önemli ıktıları olan işteki verimliliği ve iş performansını artırma konusunda yönetici ve araştırmacılar tarafından odak noktası olmuş ve

büyük önem kazanmıştır (Luthans vd., 2007). Örgütlerin zorlu rekabet karşısında ayakta kalması, sürdürülebilirliği ve örgütsel amaçlara ulaşılması için çalışan performansı çok büyük öneme sahiptir. Polatçı ve Akdoğan (2014)'a göre psikolojik sermayenin performansa yönelik bir kavram olmasından dolayı bu konuda ilginin büyük olduğu vurgulanarak psikolojik sermaye için çalışan performansları ve yaptıkları işlere ilişkin davranış ve tutumları yönünden öngörü yapmayı sağladığı ifade edilmiştir (Ersin, 2018).

Bireylerin performansı arttığı zaman, bu durum çalışanları daha olumlu olmasını sağlayarak pozitiflik düzeyini yükseltmekte, özellikle iş ortamında karşılaştıkları zorluklarla baş etmeyi sağlamak adına entelektüel, fiziksel, sosyal ve psikolojik kaynakları daha da arttırabilecektir. Yüksek performans göstermeleri halinde çalışanların kendilerine duydukları güvenin artacak; şu an ve gelecekteki başarısı ile ilgili olumlu olmasını sağlayacaktır. Böylece çalışan motivasyonunda da artış görülecektir. Bu kazanımlara ulaşmak ise daha yüksek seviyede psikolojik sermayelerinin olmasını ayrıca çalışan memnuniyetiyle birlikte işe bağlılıklarını sağlayacaktır. Psikolojik sermaye ve alt boyutları çalışan performansını olumlu yönde etkisinden dolayı işletmeler tarafından önem arz etmektedir.

3.7. Hizmet Sistemlerinde Psikolojik Sermaye ve Performans İlişkisi

Bu bölümde ilk olarak hizmet kavramı ele alınmış, sonrasında hizmet sistemlerinin öneminden ve hizmet sistemlerinden sağlık sektörünün de önemine değinilmiştir. Son olarak da hizmet sektöründe psikolojik sermaye ile performans ilişkisi ele alınmıştır.

Öztürk (2015)'e göre hizmet kavramının ilk defa 1700'lü yıllarda Fransız filozof tarafından ele alınmıştır. Hizmet kavramının tarihsel tanımları şunlardır (Ersöz ve Aktepe, 2018: 32):

- ❖ “Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler / Fizyokratlar (-1750)”
- ❖ “Somut (dokunabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler / Adam Smith (1723-90)”

- ❖ “Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler / J. B. Say (1767-1832)”
- ❖ “Yaratıldığı anda varlık bulan mallar (hizmetler) / Alfred Marshall (1842-1924)”
- ❖ “Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler / Batı Ülkeleri (1925-60)”
- ❖ “Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet / Çağdaş Tanım”

Joseph (1988)’a göre hizmet kavramı, hizmetin bir başkası için çabalama, çalışma ve performans sergileme oluşturmaya yönelik faaliyetler olarak tanımlanmıştır (Ersöz ve Aktepe, 2018).

Hizmet sistemleri 21. Yüzyılın ve gelişmiş ekonomilerin popüler sektörleri olarak büyümelerini ve ekonomiden aldıkları payı her geçen gün arttırmaktadır ve insan ihtiyacının olduğu her alanda değişim yaşanmakta olup ulusların ekonomik yapısında da bu değişim etkisini fazlasıyla hissettirmektedir. Ekonomilerde büyük payları olan mal üreten işletmelerden hizmet üreten işletmelere doğru zamanla önemli bir kayma ve değişim yaşandığı bu nedenle hizmet sektörünün önemi her geçen gün artarken aynı zamanda sektörün nitelik, işlev ve kapsam bakımından kapsadığı alanların genişlediği aktarılmıştır. Tüm dünyada özellikle gelişmiş dünya ülkelerinde hizmet sektörüne ilgi giderek artmakta olduğu gibi ülkemizde de hizmet sektörüne verilen önem her geçen gün giderek artmaktadır. 80’li ve 90’lı yıllarda sanayide kullanılan tekniklerin hizmette de kullanılabileceğinin fark edildiği söylenmiştir. Hizmet sektörü GSMH’deki ve istihdamdaki payının artması sonucunda ülke ekonomilerinde önemli bir paya sahip olmuştur. Dünya ekonomisinde sektörlerin değerlendirilmesi ve birbiriyle kıyaslanmasında birçok parametre kullanılmakta ve Gayri Safi Milli Hasıladaki (GSMH) payları ve her bir sektörde istihdam ettikleri iş gücü oranları en çok kullanılan parametreler olduğu belirtilmiştir. GSMH ise bir ülkedeki vatandaşların tanımlanan bir yıl için ürettikleri toplam mal ve hizmetlerin, belli bir para birimi karşılığındaki değerinin toplamı şeklinde tanımlanmıştır. Dünya ortalaması GSMH sektör dağılımı CIA World Factbook (2016)’ya göre birinci sırada hizmet sektörü %62,9’luk bir oranla, imalat ve inşaat sektörü %30,3’lük bir oranla ikinci sırada, tarım sektörü ise %6,4’lük bir oranla üçüncü sırada yer almaktadır. Türkiye’de ise GSMH sektörel dağılımında hizmet sektörünün %64,3’lük bir orana

sahiptir. Bu araştırma sonuçlarına göre hizmet sektörü hem dünyada hem de ülkemizde önemli bir yere sahip olmasıyla birlikte hizmet sektörünün gelişmesi sürecinde, imalatta kullanılan mühendislik tekniklerinin hizmet sektöründe de uygulanabilirliğinin ortaya koyulduğu ve sonuç olarak da günümüzde hizmet sistemlerinde büyük ilerlemeler kaydedildiği görülmüştür. Ayrıca gelişmiş ekonomilerde milli gelirlerdeki artış yatırımın yönünü sağlık, eğitim, eğlence, seyahat ve spor gibi hizmet sektörlerine kaydırmasından dolayı tüketim davranışlarındaki bu eğilim, hizmet sektörlerinin gelişimini sağladığı görülmüş ve bu çalışma ile hizmet sektörünün önemi vurgulanmıştır (Ersöz ve Aktepe, 2018).

Önemi tüm dünyada artan hizmet sektöründe psikolojik sermaye anlayışının örgütsel amaçlara ulaşmak, rekabet avantajı, hizmet kalitesi, iş tatminini sağlaması ve en önemli iş çıktı olan performans artışını sağlaması gibi ciddi katkıları görülmüştür. Dünyada ve ülkemizde sektörel dağılımda birinci sırada yer alan hizmet sektöründe, işletmelere ve bireylere sunduğu kazanımlardan dolayı günümüzde güncel, popüler bir kavram olmakla birlikte hizmet sektörünün başarılı bir şekilde ilerlemesi adına önem verilmesi gereken bir konudur. Psikolojik sermaye ve performans konuları sağlık, eğitim, banka vs. çeşitli hizmet sistemlerinde uygulamalarına yer verilmiştir.

Hırlak (2015), hizmet sistemlerinden sağlık kuruluşlarını ele alan çalışmasında sağlığın insanlar açısından hayati bir öneme sahip olduğunu belirtmiştir. Önemi ve değeri yatsınamaz bir gerçek olan sağlıkla uğraşan sağlık kuruluşları bu nedenle toplum açısından çok büyük önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarının emek yoğun olmasından dolayı bu kuruluşların amaçlarına ulaşması, başarılı olması ve sürdürülebilirliğini sağlaması için ilk olarak hastaları memnun etmesi gerekmektedir. Bu memnuniyeti sağlayacak olan kişiler de sağlık çalışanları olduğu belirtilmiştir. Sağlık kurumlarında, bireylerin pozitif psikolojik sermayelerini (öz yeterliliğini, umudunu, iyimserliğini, psikolojik dayanıklılığını) ve çalışanların performanslarını arttırdığı sürece örgütsel amaçlara ulaşılacaktır.

Güncel bir alan olan psikolojik sermaye hizmet sektöründe, çalışanların güçlü ve olumlu yönlerini ortaya çıkararak kurumsal amaçlara ulaşmayı sağlayacaktır. Böylece örgütsel amaçlara ulaşılması sonucunda, hizmet sistemlerinde pozitif

psikolojinin, bireylerin olumlu yönlerine odaklanarak pozitif psikolojiye sahip çalışanlar olmasına katkıları sağlayacaktır. Psikolojik sermaye ile çalışanların performansı arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Yüksek psikolojik sermayeye sahip olan çalışanlar, yüksek performans sergileyecektir. Hizmet sektöründen sağlık kurumlarında çalışanların performanslarının iyileştirilmesi, yüksek hizmet kalitesinin sunulması ve hasta memnuniyetinin gerçekleşmesi bakımından ve örgütlerin amaçlarına ulaşması bakımından önem teşkil etmektedir. Bu yönden sağlık kurumlarında çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması ile çalışanlardan beklenen, istenilen verimin alınması ve yüksek performans sergilemelerinde etkili olabilecektir. Hizmet sektöründe örgütsel başarıda büyük rol oynayan psikolojik sermaye ve performans, örgüt yöneticileri tarafından göz ardı edilmemesi gereken önem teşkil eden kavramlardır.

4.YÖNTEM

4.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmada, "İşgören Performans Ölçeği" kullanılarak psikolojik sermayenin sağlık çalışanlarının performansı üzerindeki etkisi incelenmiş olup nicel çalışma yapılmıştır. Araştırmada, "İşgören Performans Ölçeği", örneklem olarak ülke genelindeki doktorlar ve hemşireler tarafından cevaplanmıştır. Ayrıca psikolojik sermayenin, sağlık çalışanlarının performansları üzerindeki etkisini değerlendirmek amacıyla İşgören Performansı Ölçeği'ne katılan çalışma grubuna Psikolojik Sermaye Ölçeği'ni de değerlendirilmeleri istenmiştir. Psikolojik sermayenin, çalışan performansı ile ilişkisi Pearson Korelasyon Katsayısı ve Basit Regresyon Analiz istatistiksel yöntemleri ile incelenmiştir.

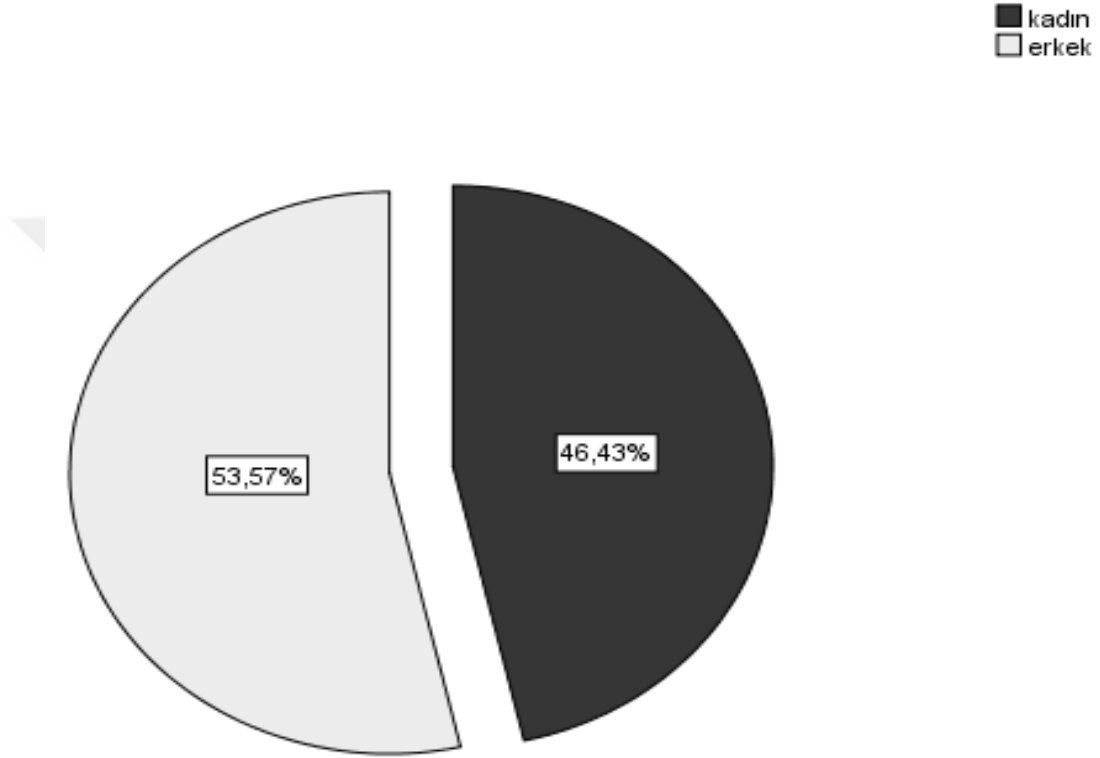
4.2. Anakütle ve Örneklem

Çalışmanın anakütlesini Ankara ilinde bir kamu hastanesinde çalışan doktorlar ve hemşireler oluşturmaktadır. Bu kamu hastanesinde görev yapan doktorlar ve hemşirelerden oluşan 112 sağlık çalışanı ise çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Gorsuch (1974) ve Kline (1979)'a göre örneklem büyüklüğü en az 100 olması gerektiği aktarılmıştır (Çolakoğlu ve Büyükekeşi, 2014). Kline (1998)'a göre 100 kişilik örneklem büyüklüğü küçük, 100-200 arası orta ve 200 kişinin üstündeki örneklemlerin büyük olduğu belirtilmiştir (Türkmen, 2012). Bu çalışmadaki örneklem büyüklüğü orta sınıfında yer almakta ve 112 kişilik örneklem büyüklüğü araştırma için eksiklik doğurmamakla birlikte çalışmanın gücü yönünden yeterli olmaktadır. Katılımcıların bağımsız değişkenler bakımından alınan cevapları etkileyebilecek olan cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu ile ilgili demografik özelliklerinin betimsel analizleri Tablo 4.2'de verildiği gibidir.

Tablo 4.2. Sağlık Çalışanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	52	46,4
Erkek	60	53,6
Toplam	112	100,0

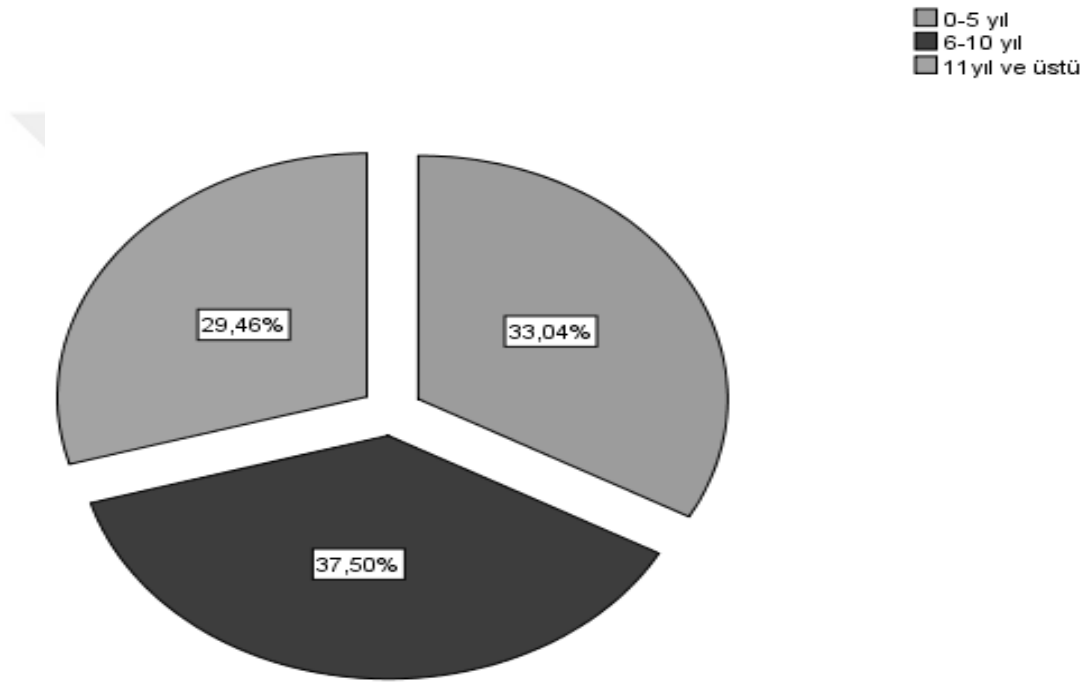


Şekil 4.3. Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılım

Ankete katılan çalışanların cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde örneklemin %53,57'sini erkek sağlık çalışanları oluştururken, %46,43'ünü kadın sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu durum erkek çalışanların ankete katılımının daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.3. Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı

Mesleki Deneyim	f	%
0-5 yıl	37	33,0
6-10 yıl	42	37,5
11 yıl ve üstü	33	29,5
Toplam	112	100,0

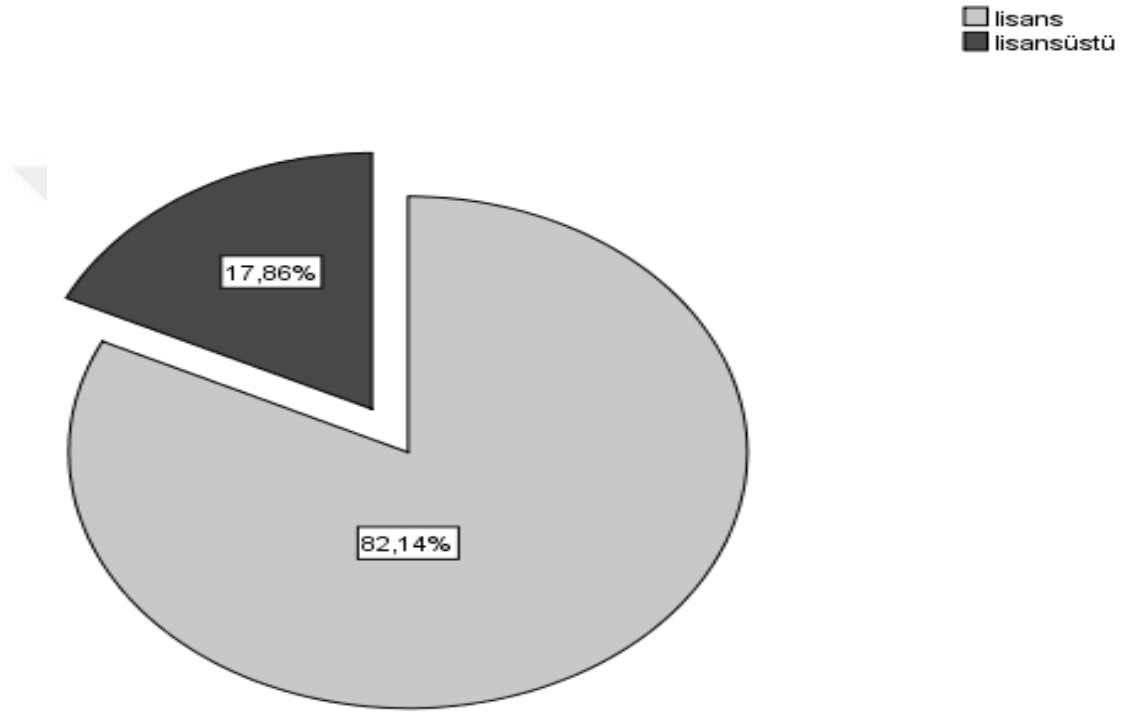


Şekil 4.4. Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Dağılım

Katılımcıların mesleki deneyim yılları incelendiğinde, “6-10 yıllık” deneyimli çalışanlar, örneklemin % 37,50’sini; “0-5 yıllık” deneyimli çalışanların, %33,04’ünü; “11 yıl ve üstü” deneyimli çalışanlar ise %29,46’lık kısmını oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanlar arasında “6-10 yıllık” deneyimli çalışanların katılımının daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 4.4. Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Eğitim	f	%
Lisans	92	82,1
Lisansüstü	20	17,9
Toplam	112	100,0



Şekil 4.5. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılım

Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde örneklemin büyük bir kısmının lisans mezunlarından %82,14 olduğu görülmektedir. Lisansüstü öğrenimi tamamlayan sağlık çalışanı çalışma grubunun %17,66'sını oluşturmaktadır. Tablo 4.4, değerlendirildiğinde katılımcıların genelinin (%82,14) lisans mezunu oldukları tespit edilmiştir.

4.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada Çetin ve Basım (2012), "Psikolojik Sermaye Ölçeği" ile Çöl (2008) tarafından "İşgören Performansı Ölçeği" kullanılan veri toplama araçları olarak kullanılmıştır.

Araştırmada, ölçeğin Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan 21 madde ve 4 boyuttan oluşan iyimserlik (6), umut (6), özyeterlilik (6) ve dayanıklılık (6) alt boyutlarını içermektedir. "Psikolojik Sermaye Ölçeği", (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Çok Az Katılmıyorum, (3) Biraz Katılmıyorum, (4) Oldukça Katılmıyorum, (5) Çok Katılmıyorum, (6) Tamamen Katılmıyorum "6"lı Likert tipi puanlama ölçeği uygulanmıştır. Ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,92 olarak hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda oluşturulan anketin güvenilirliğinin yüksek olduğunu tespit edilmiştir.

"İşgören Performansı Ölçeği", Çöl (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak 4 maddeden oluşan ölçek veri toplama araçları olarak kullanılmıştır. "İşgören Performans Ölçeği"; "kesinlikle katılmıyorum (1), çoğunlukla katılmıyorum (2), katılmıyorum (3), çoğunlukla katılmıyorum (4), tamamen katılmıyorum (5)"; 5'li Likert tipi puanlama ölçeği kullanılarak cevaplandırılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,74 olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmada uygulanan analizler sonucunda oluşturulan anketin güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Çalışan görüşleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını saptamak adına demografik özellikler kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

4.4. Verilerin Analizi

Anketler toplanması sonucu elde edilen veriler Statistical Package for Social Science (SPSS) veri tabanına aktarılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan veriler "SPSS 20.0" programında istatistiksel analizlerle değerlendirilmiştir.

Katılımcıların özellikleri ve ölçekteki maddelere katılma durumları ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde dağılımı gibi betimleyici istatistiklerle

değerlendirilmiştir. Psikolojik sermayenin sağlık çalışanlarının performansları üzerindeki etkisini saptamak için “çalışan performansı” bağımlı değişken, “psikolojik sermaye” ve onun alt boyutları olan “özgüven”, “umut”, “dayanıklılık” ile “iyimserlik” bağımsız değişkenlerdir. Bu değişkenlerin arasında da ilişki olduğuna dair bir inceleme yapılarak ilişki olması sonucunda ilişkinin yönünü ve gücünü değerlendirmek için pearson korelasyon analizi; bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini tespit etmek için ise basit regresyon analizi uygulanmıştır.

Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin cinsiyet, eğitim durumu, mesleki deneyime göre farklılık yaratıp yaratmadığı ele alınmıştır. Bağımsız iki grup ortalaması arasında fark yaratıp yaratmadığı test etmek için iki ortalama arasındaki farkın t testi kullanılırken, ikiden fazla grup arasında fark olup olmadığını belirlemek için ise ANOVA kullanılmıştır.

Çetin ve Basım (2012) tarafından Psikolojik Sermaye Ölçeği ile Çöl (2008) tarafından İşgören Performans Ölçeği bu çalışmada yer alan ankette kullanılmıştır. Ankette bulunan ölçeklerle ilgili güvenilirlik çalışması yapılmış olup geçerlilik çalışması yapılmamıştır. Çetin ve Basım (2012) tarafından Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin geçerli olduğu; Çöl (2008) tarafından İşgören Performans Ölçeği'nin geçerli olduğu tespit edildiği için bu araştırmada geçerlilik çalışması yapılmamıştır. Dönmez (2014: 148) çalışmasında yer alan geçerlilik tanımları şunlardır:

“Araştırmanın amacından yola çıkarak yapılacak olan çok değişkenli istatistiksel analizlerden önce kullanılan ölçekleri oluşturan maddelerin araştırmanın doğruluğunu yansıtacak şekilde, birbirleriyle ilişkili, tutarlı, anlaşılır ve yeterli sayıda olduğunun değerlendirilmesi gerekmektedir (Kalaycı, 2009: 403). Güvenirlik, değişkenleri ölçmek için kullanılan maddelerin birbirleri ile tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını ifade etmektedir (Kalaycı, 2009: 403). Ölçme aracının amacına uygunluk derecesi ise geçerlik olarak tanımlanmaktadır (Erkuş, 2005: 114). Ölçülmek istenen yapının, öngörülen yapı olup olmadığının değerlendirilmesi ise yapı geçerliğidir (Erkuş, 2005: 117). Bir başka

deyişle ölçeğin hangi kavram veya özellikleri ölçtüğünün incelenmesidir (Altunışık vd., 2007: 113).”

Çetin ve Basım (2012) tarafından Psikolojik Sermaye Ölçeği ile Çöl (2008) tarafından İşgören Performans Ölçeği bu araştırmada güvenilirlik çalışması yapılmış olup anketin güvenilirliği, iç tutarlılık katsayılarına bakılarak her bir ölçek ve boyut için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Türe Yılmaz ve Yıldırım (2016: 164-165), çalışmasında güvenilirlikle ilgili şu ifadelerle yer vermiştir:

“Güvenilirlik bir ölçme aracında bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, yeterliliğini ortaya koyan bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Şencan, 2005; Yıldırım ve Şimşek, 2006).”

“İç tutarlılık güvenilirliği; ölçek maddelerinin belli bir kavramsal yapıya sahip olması, maddelerinin birbirleriyle ilişkili olarak aynı yapıyı ölçmesi gerekmektedir. (Şencan, 2005; Gürbüz ve Şahin, 2014). Cronbach Alfa Değeri, alfa katsayısı ölçek içinde yer alan maddelerin iç tutarlılığının ölçüsüdür (Alpar, 2010). Esas olarak bir güvenilirlik indeks değeri olan Cronbach Alfa, ölçeğin içerdiği maddelerin birbiriyle ne ölçüde tutarlı olduğu ve arka planda gizli, değişkeni ne ölçüde temsil ettiği hakkında bilgi vermektedir (Portney ve Watkins, 1993; Şencan, 2005). Cronbach Alfa katsayısı yükseldikçe, ölçeğin güvenilirliği aynı oranda artar (Tezbaşaran, 1997; Şencan, 2005).”

Madan (2011: 100) çalışmasında güvenilirliği şu şekilde aktarmıştır:

“Güvenilirlik; toplanan verilerin ne ölçüde tesadüfi hatadan (veya örnekleme hatasından) arındığını gösterir. Bunun için, ölçeğin farklı zaman veya gruplarda aynı sonuçları ne ölçüde verdiği önemlidir. Böylece ölçeğin birden fazla uygulaması ile sonuçların ne ölçüde tutarlı olduğu saptanır. İç tutarlılık güvenilirliği birden çok ifadenin, toplam değerini oluşturacak biçimde toplandığı ölçeklerin güvenilirliğinde kullanılır. Bu ölçek tipinde her ifade, kavramın bir bölümünü ölçer. Alfa katsayısı (Cronbach α), ölçek ifadelerinin farklı yollardan bölünmesi sonucu oluşur. Bu

katsayı 0–1 arasında değişir ve 0,70 ve üstündeki değerler ölçeğin güvenilir olduğunu gösterir. (Nakip, 2006: 145).”

Anketlerin güvenilirliği, Cronbach alfa katsayılarına bakılıp her bir ölçek ve boyut için tek tek hesap edilmiştir. Alfa katsayısı (Cronbach α) değeri 0,60 - 0,80 arasında oldukça güvenilir; 0,80 – 1,00 arasındaki değer için ölçeğin yüksek güvenilir olduğu ve kabul edilebilirliği belirtilmiştir (Uzunsakal, 2018).

4.4.1. İşgören Performans Ölçeği

Çöl (2008) tarafından kullanılan ve 4 ifadeden oluşan İşgören Performans Ölçeği bu çalışmada sağlık çalışanlarının performans değerlendirilmesi için kullanılmıştır.

İşgören Performans Ölçeği’nde yer alan ifadeler şunlardır:

1. Görevlerimi tam zamanında yerine getiririm.
2. Hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.
3. Verdiğim hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.
4. Bir sorun ortaya çıktığında hızlıca çözüm üretirim.

i. Geçerlilik Çalışması

Çöl (2008), araştırmasında Türkçe’ye uyarladığı İşgören Performans Ölçeği ile ilgili geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapmıştır. Yapılan çalışmada İşgören Performans Ölçeği’nin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çöl (2008), çalışmasında ele aldığı İşgören Performans Ölçeği’nin geçerliliğini ispatladığı için bu çalışmada İşgören Performans Ölçeği ile ilgili geçerlilik çalışması yapılmamıştır.

ii. Güvenirlik Çalışması

Çöl (2008) tarafından hazırlanan İşgören Performans Ölçeği bu çalışmada kullanılarak İşgören Performans Ölçeği ile ilgili güvenirlilik çalışması yapılmıştır. Bu çalışmada İşgören Performans Ölçeği'nin güvenirliliğinin tespit edilmesi için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının 0,74 olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analiz, oluşturulan anketin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.5. İşgören Performans Ölçeği Güvenirlilik Değeri

İşgören Performans Ölçeği	Cronbach α
İşgören Performans Ölçeği	0,74

İşgören Performans Ölçeği incelendiğinde; Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısının 0,60'dan büyük olmasından dolayı oldukça güvenilirdir.

4.4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Çetin ve Basım (2012) tarafından geliştirilen; 21 ifadeden ve 4 alt boyuttan oluşan Psikolojik Sermaye Ölçeği, bu çalışmada sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin değerlendirilmesinde kullanılmıştır.

Psikolojik Sermaye Ölçeği'nde yer alan ifadeler şunlardır:

1. Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.
2. Bir grup iş arkadaşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.
3. Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.

4. Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.
5. Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.
6. Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.
7. İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.
8. Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.
9. Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.
10. İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.
11. İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.
12. Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.
13. Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.
14. Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.
15. İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.
16. İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.
17. Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.
18. Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.

19. İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.

20. Kurum dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.

21. Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.

i. Geçerlilik çalışması

Bu çalışmada kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Çetin ve Basım (2012), geçerlilik ve güvenilirliği ile ilgili çalışma yapmış olup geçerli ve güvenilir olduğunu saptamıştır. Çetin ve Basım (2012), araştırmasında kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapmıştır. Çalışmada Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çetin ve Basım (2012), çalışmasında ele aldığı Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin geçerliliğini ispatladığı için bu çalışmada Psikolojik Sermaye Ölçeği ile ilgili geçerlilik çalışması yapılmamıştır.

ii. Güvenirlilik çalışması

Çetin ve Basım (2012), tarafından hazırlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği bu çalışmada kullanılarak güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Bu çalışmada Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin güvenilirliğinin tespit edilmesi için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının 0,92 olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analiz, oluşturulan anketin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik alt boyutlarının güvenilirliğinin tespit edilmesi için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Psikolojik Sermaye Ölçeği'nin alt boyutlarında yer alan ifadeler şunlardır:

Öz yeterlilik alt boyutunda;

2.Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.

3.Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.

12.Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.

13.Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.

18.Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.

20.Kurum dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim, ifadeleri bulunmaktadır.

Umut alt boyutunda;

1.Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.

5.Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.

9.Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.

14.Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.

17.Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.

21.Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim, ifadeleri bulunmaktadır.

Dayanıklılık alt boyutunda;

4.Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.

6.Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.

8.Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.

10.İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.

19.İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim, ifadeleri yer almaktadır.

İyimserlik alt boyutunda;

7.İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.

15.İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.

16.İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.

19.İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum, ifadeleri yer almaktadır.

Çalışmada kullanılan Psikolojik Sermaye Ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise Tablo 4.6’da verilmiştir.

Tablo 4.6. Psikolojik Sermaye Ölçeği Güvenirlik Değerleri

Psikolojik Sermaye Ölçeği	Cronbach α
Psikolojik Sermaye Ölçeği	0,92
1. İyimserlik	0,68
2. Umut	0,78
3. Öz yeterlilik	0,87
4. Dayanıklılık	0,72

Tablo 4.6’da Psikolojik Sermaye Ölçeği ve öz yeterlilik alt boyutunun Cronbach α katsayısı 0,80’den büyük olduğu için yüksek güvenilirlikte; iyimserlik, umut, dayanıklılık alt boyutları Cronbach α katsayısı 0,60’dan büyük olduğu için oldukça güvenilirliktedir.

4.4.3. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

“İşgören Performans Ölçeği” ve “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ile ilgili bilgiler verilerek katılımcılara anketler elden dağıtılmıştır. Çalışmanın verileri, 112 sağlık çalışanından toplanmıştır.

4.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırmada kullanılacak olan testlere karar vermek için normallik testi uygulanmıştır. Kalaycı (2009)’a göre istatistiksel testler parametrik ve parametrik olmayan testler olarak ikiye ayrılır. Veri setinin üzerinde hangi test grubuyla çalışılacağına belirlemek için normallik testi uygulanır. Veriler normal dağılım olması durumunda parametrik testler uygulanırken normal dağılım olmadığı durumda ise parametrik olmayan testler uygulandığı aktarılmıştır (Dilbaz Sayın, 2017).

Tablo 4.7. İşgören Performans Ölçeği ve Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Normallik Testleri

	Skewness	Kurtosis
Psikolojik Sermaye Ölçeği	-0,096	-0,762
1. İyimserlik	-0,531	-0,165
2. Umut	-0,228	-0,585
3. Öz yeterlilik	-0,308	-0,866
4. Dayanıklılık	-0,531	-0,165
İşgören Performans Ölçeği	-1,727	1,708

Tablo 4.7, Normallik testinde elde edilen veriler çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri bakımından değerlendirilmiştir. Hair (1995)'a göre Skewness ve Kurtosis değerleri toplanan verilerin normal dağılım eğrisinde nasıl yerleştiklerini görmek açısından bilgi verdiği ve bu konumlanma verilerin normal dağılıma uyup uymadıklarının kontrol edilmesi için önemli bir yol gösterici olduğu; istatistiksel güven aralıkları uygulamalarında normallik oldukça önemli olduğu ve kullanılan parametrik istatistiksel tekniklerin geçerli olması için normal dağılıma uyması gerektiği belirtilirken George ve Mallery (2010)'ye göre çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri +2.0 ile -2.0 arasında olan verilerin normal dağılım gösterdiği aktarılmıştır (Dilbaz Sayın, 2017).

Tablo 4.7'de Psikolojik Sermaye Ölçeği ve alt boyutları ile İşgören Performans Ölçeği'nin basıklık ve çarpıklık değerleri incelendiğinde elde edilen verilerin normal dağılmaktadır. Araştırmadan elde edilen veriler normal dağılım olduğu verilerin çözümlenmesinde bağımsız gruplar için t-testi, ANOVA, Pearson Korelasyon Katsayısı ile Basit Regresyon Analiz gibi parametrik testler kullanılmıştır. Psikolojik Sermayenin sağlık çalışanlarının performansı ile ilişkisini ortaya koymak için pearson korelasyon katsayısı ile çoklu regresyon analizi istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır (Korkmazer vd., 2016). Okul ikliminin öğretmen performansı üzerindeki etkisini araştırmak için Pearson Korelasyon Katsayısı ve Basit Doğrusal Regresyon Analiz istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır. Korelasyon analizi; ortalamadan sapmayı esas alarak ilişki düzeyinin tespit edilmesidir (Dilbaz Sayın, 2017).

Nicel verilerin analizinde SPSS 20.0 programı kullanılmıştır. Araştırmadaki verilerinin çözümlenmesinde betimsel istatistik yöntemlerinden frekans (f), yüzde (%), grupların görüşlerinin tespiti için aritmetik ortalama (\bar{X}), ölçütlerin dağılımı ve görüş birliğini belirlemek adına ise standart sapma (ss) kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının cinsiyet ve eğitim durumu değişkenlerinin cevaplarına etkisini ölçmek için bağımsız gruplar için t-testi kullanılırken; mesleki deneyim değişkenine etkisini belirlemek için ise ANOVA kullanılmıştır. Kalaycı (2010)'a göre gruplar arası farklılığın olduğu durumlarda farklılık oluşturan grubu belirlemek için Post Hoc testleri kullanılır. Post Hoc testlerinde bir çok seçenek olmasına rağmen hepsinin

temel işlevi, gruplar arasındaki farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmektir (Dilbaz Sayın, 2017). Bu çalışmada, varyansların homojen olarak dağıldığı gruplarda, gruplar arasındaki anlamlı farklılığı tespit etmek için “Tukey testi” kullanılmıştır. Varyansların homojen olarak dağılmadığı gruplarda ise gruplar arasındaki anlamlı farklılığı tespit etmek için ‘Tamhane’s T2 testi’ kullanılmıştır. Grupların karşılaştırılmasında anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

Anket formunun ilk bölümünde yer alan kişisel bilgiler, frekans ve yüzdelik dağılım tabloları oluşturularak yorumlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde, doktor ve hemşire görüşlerine göre psikolojik sermayelerini ölçmek amacıyla kendilerini değerlendirmeleri istenmiştir. Bu bölümde sağlık çalışanlarının, psikolojik sermaye ile ilgili ifadeleri hiç katılmıyorum (1), çok az katılıyorum (2), biraz katılıyorum (3), oldukça katılıyorum (4), çok katılıyorum (5), tamamen katılıyorum (6) değerleri ile incelemiştir.

Anketin üçüncü bölümünde ise çalışanların kendi performansları ve yaptıkları çalışmalar ile ilgili olarak kesinlikle katılmıyorum (1), çoğunlukla katılmıyorum (2), katılıyorum (3), çoğunlukla katılıyorum (4), tamamen katılıyorum (5) değerleri ile değerlendirmeler yapması istenmiştir. Yüksek çıkan puanlar çalışan performansının yüksekliğini gösterirken düşük çıkan puanlar ise düşük performansı temsil etmektedir.

5.BULGULAR

Araştırmanın sonuçlarına ilişkin verilerin istatistiksel analizi ile elde edilen bulgular bu bölümde ele alınmıştır.

5.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği İstatistiksel Analizleri

5.1.1. Psikolojik Sermaye Ölçeği Betimsel İstatistik Analizleri

Psikolojik Sermaye Ölçeği ile katılımcıların psikolojik sermaye ile ilgili görüşleri toplanmıştır. Elde edilen verilerin, yorumlamaya uygun ve kullanışlı bir hale getirilmesi için tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeye dair görüşlerinin ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Tablo 5.8. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Betimsel İstatistik Analizleri

	\bar{X}	s.s
Psikolojik Sermaye Ölçeği	4,84	0,61
1. İyimserlik	4,78	0,78
2. Umut	4,83	0,69
3. Öz yeterlilik	4,91	0,69
4. Dayanıklılık	4,80	0,67

Tablo 5.8’ de psikolojik sermaye bütün olarak ele alındığında, ortalama değerinin 4,84 ve standart sapma değerinin 0,61 olduğu görülmüştür. Bu durum, anketi yanıtlayanların çoğunlukla ‘‘Oldukça katılıyorum’’ ve ‘‘ok katılıyorum’’ doğrultusunda yanıtlar vermiştir. Psikolojik Sermaye leğinin ve 4 alt boyutunun betimsel istatistik analizleri incelendiğinde, öz yeterlilik alt boyutunun çalışanların en fazla katıldıkları ($\bar{X} = 4,91$) psikolojik sermaye boyutu olduğu görülmektedir. z yeterlilik alt boyutu ve yargı cümleleri, ankete katılanlar en yüksek ortalama değer olmasına karşın diğer boyutların değerleri incelendiğinde; Umut boyutu için ortalama değer 4,83; standart sapma 0,69, Dayanıklılık boyutu için ortalama değer 4,80; standart sapma 0,67 ve İyimserlik boyutu için ise ortalama değer 4,78; standart sapma değeri ise 0,78’ dir. z yeterlilik alt boyutu ($\bar{X} = 4,91$) en çok tercih edilen alt boyut olarak ifade edilse de Umut alt boyutu ile ($\bar{X} = 4,83$) aralarında çok büyük bir oranda fark olmadığı gözlenmektedir. Sağlık alıanlarının psikolojik sermayesinin yüksek oranda önem verdikleri öz yeterlilik ve umut alt boyutlarıdır.

z yeterlilik alt boyutu;

2.Bir grup i arkadaıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.

3.Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.

12.Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.

13.Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.

18.Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.

20.Kurum dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim, ifadelerinden oluşmaktadır.

Umut alt boyutu ise diğer çok tercih edilen alt boyut olarak tespit edilmiştir ($\bar{X} = 4,83$). Umut alt boyutunda;

1.Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.

5.Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.

9.Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.

14.Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.

17.Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.

21.Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim, ifadeleri bulunmaktadır.

Dayanıklılık alt boyutu; üçüncü sırada tercih edilmektedir ($\bar{X} = 4,83$).

Dayanıklılık alt boyutunda;

4.Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.

6.Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.

8.Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.

10.İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.

19.İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim, ifadelerinden oluşmaktadır.

Sağlık çalışanlarının psikolojik sermayesinin en düşük oranda önem verdikleri ise İyimserlik alt boyutu olarak tespit edilmiştir ($\bar{X} = 4,78$). İyimserlik alt boyutu;

7.İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.

11.İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.

15.İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.

16.İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum, ifadelerinden oluşmaktadır.

5.1.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Bulguları

Bu alt başlıkta oluşturulan Psikolojik Sermaye Ölçeğine ilişkin sağlık çalışanlarının görüşleri, bağımsız değişkenler olan cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu açısından incelenmiş ve tablolar halinde gösterilmiştir.

5.1.2.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Cinsiyet Değişkenine Göre Elde Edilen Bulgular

Sağlık çalışanlarının Psikolojik Sermaye Ölçeğine dair cevapların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığı incelenmiştir. İki ilişkisiz örneklem arasında anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını belirlemek adına bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Araştırmanın hipotezi:

H1: Sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair bir kanıt vardır. Araştırmanın H1 hipotezine yönelik elde edilen veriler Tablo 5.9’da verilmiştir.

Tablo 5.9. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı

Faktörler	Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	t	sd	p
Psikolojik Sermaye Ölçeği	Kadın	52	4,33	0,37	-12,94	110	0,000*
	Erkek	60	5,27	0,40			
1. İyimserlik	Kadın	52	4,25	0,58	-8,54	110	0,000*
	Erkek	60	5,23	0,63			
2. Umut	Kadın	52	4,30	0,48	-10,73	110	0,000*
	Erkek	60	5,29	0,49			
3. Dayanıklılık	Kadın	52	4,37	0,61	-7,84	110	0,000*
	Erkek	60	5,17	0,48			
4. Öz yeterlilik	Kadın	52	4,39	0,48	-10,71	110	0,000*
	Erkek	60	5,37	0,49			

Tablo 5.9’ da, cinsiyet değişkenine göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeye yönelik görüşleri verilmiştir. Psikolojik sermaye ölçeğini genel olarak değerlendirdiğimizde;

Sağlık çalışanlarının psikolojik sermayesinin cinsiyet bakımından anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir [$t(110) = -12,94$, $p < 0,05$]. Psikolojik sermaye düzeyleri cinsiyet değişkenine göre değerlendirildiğinde, erkeklerin psikolojik sermaye düzeyleri kadınlara göre daha fazla çıkmıştır.

Psikolojik Sermayenin Ölçeğinin alt boyutları incelendiğinde ise İyimserlik, Umut, Öz yeterlilik ve Dayanıklılık alt boyutlarında cinsiyet değişkeni yönünden anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye ile ilgili görüşleri tüm boyutlarda cinsiyet bakımından farklılaşmaktadır. Erkeklerin tüm alt boyutların düzeyi kadınlara göre daha fazla çıkmıştır.

5.1.2.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Elde Edilen Bulguları

Mesleki deneyim değişkenine göre çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve alt boyutları açısından değerlendirmek üzere ANOVA uygulanmıştır. Mesleki deneyim değişkeni maddesi “0-5 yıl, 6-10 yıl, 11 yıl ve üstü” olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. Araştırmanın hipotezi:

H2: Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimine göre psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır. Araştırmanın H2 hipotezine yönelik elde edilen veriler Tablo 5.10’da verildiği gibidir.

Tablo 5.10. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı

Faktörler		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Psikolojik	Gruplar Arası	34,488	2	17,244	289,77	0,000*
Sermaye	Gruplar İçi	6,486	109	0,060		
Ölçeği	Toplam	40,974	111			
İyimserlik	Gruplar Arası	31,212	2	15,606	46,82	0,000*
	Gruplar İçi	36,333	109	0,333		
	Toplam	67,545	111			
Umut	Gruplar Arası	37,036	2	18,518	122,82	0,000*
	Gruplar İçi	16,434	109	0,151		
	Toplam	53,470	111			
Dayanıklılık	Gruplar Arası	30,651	2	15,326	85,28	0,000*
	Gruplar İçi	19,589	109	0,180		
	Toplam	50,240	111			
Öz-yeterlilik	Gruplar Arası	38,516	2	19,258	148,93	0,000*
	Gruplar İçi	14,094	109	0,129		
	Toplam	52,610	111			

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.10’ da çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinde mesleki deneyim değişkenine göre anlamlı farklılıkların olup olmadığını göstermektedir. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin tamamına bakıldığında sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeye ilişkin görüşleri mesleki deneyim açısından anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır [$F(111-2)=289,77, p < 0,05$].

Psikolojik Sermaye Ölçeği’nin dört alt boyutu da tek tek incelendiğinde de, çalışanların görüşlerinin Umud, Dayanıklılık, Öz-yeterlilik, İyimserlik mesleki deneyim bakımından anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır ($p < 0,05$).

Tablo 5.11. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı

Mesleki Deneyim	N	\bar{X}
0-5 yıl	37	5,51
6-10 yıl	42	4,81
11 yıl ve üstü	33	4,11
Toplam	112	4,83

Mesleki deneyim değişkenine göre Tablo 5.11’de sağlık çalışanlarının performansının hangi grupta daha yüksek olduğunu ortaya koymak için grupların ortalamaları hesaplanır.” 0-5 yıllık” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının ortalaması ($\bar{X} = 5,51$), “6-10 yıllık” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının ortalamasından ($\bar{X} = 4,81$) yüksektir. Bu durum, ”6-10 yıllık” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının, “11 yıl ve üstü” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının göre psikolojik sermaye düzeylerinin daha yüksek oranda olduğunu göstermektedir.

Umut [$F(111-2) = 122,82, p < 0,05$], Öz-yeterlilik [$F(111-2) = 148,93, p < 0,05$], Dayanıklılık [$F(111-2) = 85,28, p < 0,05$], İyimserlik [$F(111-2) = 46,82, p < 0,05$], ölçeğin alt boyutlarında, sağlık çalışanlarının görüşlerinin mesleki deneyim bakımından anlamlı bir farklılığın oluşturduğu tespit edilmiştir.

Oluşan anlamlı farklılığın mesleki deneyim aralıklarını saptamak için Tukey testi uygulanmıştır. Tukey testinin uygulanabilmesi için varyansların homojen şekilde dağılması gerekmektedir. Levene testine göre varyansların homojen şekilde dağıldığını söyleyebilmek için $p > 0,05$ olması gerekmektedir. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve dört alt boyutunun mesleki deneyim değişkeni açısından oluşan anlamlı farklılığın hangi mesleki deneyim aralıkları arasında oluştuğunu belirlemek için Tamhane's T2 testi ve Tukey testi kullanılmıştır. Faktör içindeki bağımlı değişkene bağlı olarak gerçekleşen değişimleri analiz etmek için varyansların homojen şekilde dağılmadığı durumlarda Tamhane's T2 testi kullanılırken varyansların homojen olarak dağıldığı durumlarda ise Tukey testi uygulanır. Kalaycı (2009)'a göre Levene testinde varyansların homojen şekilde dağıldığını söyleyebilmek için $p > 0,05$ olması gerekir (Dilbaz Sayın, 2017).

Tablo 5.12. Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Alt Boyutlarının Levene Testine Göre Dağılımı

Faktörler	Levene Testi	p
Psikolojik Sermaye Ölçeği	8,38	0,000
1. İyimserlik	1,13	0,326*
2. Umut	3,77	0,026
3. Dayanıklılık	5,41	0,006
4. Öz-yeterlilik	0,67	0,514*

Tablo 5.12'de, Psikolojik Sermaye Ölçeği $p = 8,38 < 0,05$; İyimserlik $p = 1,13* > 0,05$; Umut $p = 3,77 < 0,05$; Dayanıklılık $p = 5,41 < 0,05$; Öz-yeterlilik $p = 0,67* > 0,05$ olduğu görülmektedir. İyimserlik, Umut, Öz-yeterlilik, Dayanıklılık boyutlarıyla oluşan anlamlı farklılığın mesleki deneyim aralıklarını tespit etmek için Levene testi sonucuna göre iyimserlik ve öz-yeterlilik alt boyutları $p > 0,005$ olduğundan dolayı homojen dağılır ve homojen dağıldığı için Tukey testi kullanılmıştır. Psikolojik Sermaye Ölçeği $p = 8,38 < 0,05$; Umut $p = 3,77 < 0,05$; Dayanıklılık $p = 5,41 < 0,05$ olduğu ve homojen dağılmadığı için Tamhane's T2 testi kullanılmıştır.

Tablo 5.13. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin İyimselik Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tukey Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki Aralıkları	Deneyim Ortalamalarının Farkı	p
0-5 yıl	6-10 yıl	0,82	0,000*
	11 yıl ve üstü	1,31	0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,82	0,000*
	11 yıl ve üstü	0,49	0,001*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-1,31	0,000*
	6-10 yıl	-0,49	0,001*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.13’ te iyimselik ortalaması ile “0-5 yıl”, “6-10 yıl” ve “11 yıl ve üstü” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5.14. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Öz yeterlilik Boyutu İçin Mesleki Deneyime göre Tukey Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki Aralıkları	Deneyim Ortalamalarının Farkı	p
0-5 yıl	6-10 yıl	0,64	0,000*
	11 yıl ve üstü	1,48	0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,64	0,000*
	11 yıl ve üstü	0,85	0,000*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-1,48	0,000*
	6-10 yıl	-0,85	0,000*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.14’ te Öz yeterlilik ortalaması ile “0-5 yıl”, “6-10 yıl” ve “11 yıl ve üstü” mesleki deneyime sahip olan sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5.15. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Mesleki Deneyime göre Tamhane’s Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki Aralıkları	Deneyim Ortalamalarının Farkı	p
0-5 yıl	6-10 yıl	0,70	0,000*
	11 yıl ve üstü	1,41	0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,70	0,000*
	11 yıl ve üstü	0,71	0,000*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-1,41	0,000*
	6-10 yıl	-0,71	0,000*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.15’ te Psikolojik Sermaye Ölçeğinin ortalaması ile “0-5 yıl”, “6-10 yıl” ve “11 yıl ve üstü” mesleki deneyimlerine göre anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5.16. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Umut Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tamhane’s Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki Aralıkları	Deneyim Ortalamalarının Farkı	p
0-5 yıl	6-10 yıl	0,75	0,000*
	11 yıl ve üstü	1,45	0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,75	0,000*
	11 yıl ve üstü	0,70	0,000*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-1,45	0,000*
	6-10 yıl	-0,70	0,000*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.16’ da Umut ortalaması ile “0-5 yıl”, “6-10 yıl” ve “11 yıl ve üstü” mesleki deneyimlerine göre anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5.17. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Dayanıklılık Boyutu İçin Mesleki Deneyime Göre Tamhane’s Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki Aralıkları	Deneyim Ortalamalarının Farkı	p
0-5 yıl	6-10 yıl	0,60	0,000*
	11 yıl ve üstü	1,33	0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,60	0,000*
	11 yıl ve üstü	0,72	0,000*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-1,33	0,000*
	6-10 yıl	-0,72	0,000*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5. 17’ de Dayanıklılık ortalaması ile “0-5 yıl”, “6-10 yıl” ve “11 yıl ve üstü” mesleki deneyimlerine göre anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

5.1.2.3. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Elde Edilen Bulguları

Eğitim durumu değişkenine göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin “Psikolojik Sermaye Ölçeği” ve alt boyutları bakımından incelemek için t Testi analizi kullanılmıştır. Eğitim durumu değişkeni maddesi “lisans, lisansüstü” olmak üzere 2 gruptan oluşmaktadır. Araştırmanın bu alt probleminin hipotezi:

H3: Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır. Araştırmanın H3 hipotezine yönelik elde edilen analiz sonucu Tablo 5.18’ de verildiği gibidir.

Tablo 5.18. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Faktörler	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	s.s.	t	sd	p
Psikolojik Sermaye Ölçeği	Lisans	92	4,85	0,62	0,49	110	0,63
	Lisansüstü	20	4,78	0,54			
1. İyimserlik	Lisans	92	4,84	0,73	1,93	110	0,06
	Lisansüstü	20	4,48	0,93			
2. Umut	Lisans	92	4,82	0,71	-0,39	110	0,70
	Lisansüstü	20	4,88	0,63			
3. Dayanıklılık	Lisans	92	4,81	0,71	0,44	110	0,66
	Lisansüstü	20	4,74	0,48			
4. Öz yeterlilik	Lisans	92	4,92	0,70	0,10	110	0,92
	Lisansüstü	20	4,90	0,63			

Tablo 5.18, sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinde eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılıkların oluşup oluşmadığını göstermektedir. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin tamamına bakıldığında sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeye ilişkin görüşleri mesleki deneyim yönünden anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır [$t(110) = 0,49$, $p > 0,05$]. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin dört alt boyutu da tek tek incelendiğinde de, sağlık çalışan görüşlerinin Umut, Dayanıklılık, İyimserlik ve Öz yeterlilik boyutları eğitim durumu bakımından anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır ($p > 0,05$).

5.2. İşgören Performans Ölçeği İstatistiksel Analizleri

5.2.1. İşgören Performans Ölçeği Betimsel İstatistik Analizleri

Sağlık çalışanlarının İşgören Performans Ölçeği ile katılımcıların performans değerlendirme süreci ile ilgili görüşleri toplanmıştır. Elde edilen verilerin, yorumlamaya uygun ve kullanışlı bir hale getirilmesi için tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının performans değerlendirmeye dair yanıtlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5.19’da verilmiştir.

Tablo 5.19. İşgören Performans Ölçeğinin Betimsel İstatistik Analizleri

	\bar{X}	s.s
İşgören Performans Ölçeği	4,83	0,30

İstatistiki sonuçlara göre, sağlık çalışanlarının İşgören Performans Ölçeğinin betimsel istatistik analizleri incelendiğinde, ortalama değerinin 4,83 ve standart sapma değerinin 0,30 olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak anketi yanıtlayanların çoğunlukla “Oldukça katılıyorum” ve “Çok katılıyorum” yanıtlarını vermişlerdir.

5.2.2. İşgören Performans Ölçeğinin Bağımsız Değişkenlere Göre Bulguları

Bu alt başlıkta oluşturulan İşgören Performans Ölçeğine ilişkin sağlık çalışanlarının görüşleri, bağımsız değişkenler olan cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu açısından incelenmiş ve tablolar halinde gösterilmiştir.

5.2.2.1. İşgören Performans Ölçeğinin Cinsiyet Değişkenine Göre Elde Edilen Bulgular

Sağlık çalışanlarının İşgören Performans Ölçeğine dair yanıtların cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık yaratıp yaratmadığı değerlendirilmiştir. İki ilişkisiz

örneklem arasında anlamlı fark yaratıp yaratmadığını belirlemek için bağımsız örneklem t-testi kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezi:

H4: Cinsiyet değişkenine göre çalışanların performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır. Araştırmanın H4 hipotezine yönelik elde edilen veriler Tablo 5.20’de verildiği gibidir.

Tablo 5.20. İşgören Performans Ölçeğinin Cinsiyete Göre Dağılımı

Faktörler	Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	t	sd	p
İşgören Performans Ölçeği	Kadın	52	4,67	0,37	-5,925	110	0,000*
	Erkek	60	4,97	0,12			

Tablo 5.20’de, cinsiyet değişkenine göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermayeye yönelik görüşleri verilmiştir. Sağlık çalışanlarının performans ölçeğini genel olarak değerlendirdiğimizde, sağlık çalışanlarının performans değerlendirmesinde cinsiyet bakımından anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir [$t(110) = -5,925, p < 0,05$]. Erkek sağlık çalışanlarının performansları kadınlara göre daha yüksektir.

5.2.2.2. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyim Değişkenine Göre Elde Edilen Bulguları

Mesleki deneyim değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans değerlendirmesinde “İşgören Performans Ölçeği” ve alt boyutları bakımından incelemek için ANOVA analizi kullanılmıştır. Mesleki deneyim değişkeni maddesi “0-5 yıl, 6-10 yıl, 11 yıl ve üstü” olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. Araştırmanın hipotezi:

H5: Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimine göre performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır. Araştırmanın H5 hipotezine yönelik elde edilen veriler Tablo 5.21’de verildiği gibidir.

Tablo 5.21. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı

Faktörler		Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İşgören Performans Ölçeği	Gruplar Arası	5,529	2	2,764	63,77	0,000*
	Gruplar İçi	4,725	109	0,043		
	Toplam	10,254	111			

Tablo 5.21, sağlık çalışanlarının performans değerlendirilmesinde mesleki deneyim değişkenine göre anlamlı farklılıkların oluşup oluşmadığını göstermektedir. İşgören Performans Ölçeğinin tamamına bakıldığında sağlık çalışanlarının performansa ilişkin görüşleri mesleki deneyim açısından anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır [F(111-2)= 63,77, p < 0,05].

Tablo 5.22. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Dağılımı

Mesleki Deneyim	N	\bar{X}
0-5 yıl	37	4,99
6-10 yıl	42	4,96
11 yıl ve üstü	33	4,48
Toplam	112	4,83

Tablo 5.22’de mesleki deneyim değişkenine göre, çalışan performansının hangi grupta daha yüksek olduğunu ortaya koymak için grupların ortalamaları değerlendirilir.”0-5 yıllık” deneyimli çalışanların ortalaması ($\bar{X} = 4,99$), “6-10 yıllık” deneyimli çalışanların ortalamasından ($\bar{X} = 4,96$) yüksektir. Bu durum, ”0-5 yıllık” deneyimli çalışanların, “6-10 yıllık” deneyimli çalışanların göre performanslarının daha yüksek oranda olduğunu göstermektedir.

Tablo 5.23. İşgören Performans Ölçeğinin Levene Testine Göre Dağılımı

Faktörler	Levene Testi	p
İşgören Performans Ölçeği	84,174	0,000

Tablo 5.23’te İşgören Performansı Ölçeği $p = 84,174 < 0,05$ olduğu ve homojen dağılmadığı için Tamhane’s T2 testi kullanılmıştır.

Tablo 5.24. İşgören Performans Ölçeğinin Mesleki Deneyime Göre Tamhane’s Testi

Mesleki Deneyim	Mesleki	Deneyim	Ortalamaların	p
	Aralıkları	Farkı		
0-5 yıl	6-10 yıl	0,03		0,292
	11 yıl ve üstü	0,50		0,000*
6-10 yıl	0-5 yıl	-0,03		0,292
	11 yıl ve üstü	0,47		0,000*
11 yıl ve üstü	0-5 yıl	-0,50		0,000*
	6-10 yıl	-0,47		0,000*

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.24’te çalışan performansı ortalaması 11 yıl ve üstü deneyime sahip sağlık çalışanlarının 0-5 yıl ile 6-10 yıl deneyime sahip çalışan deneyimlerine göre anlamlı farklılık oluşturur ($p < 0,05$).

5.2.2.3. İşgören Performans Ölçeğinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Elde Edilen Bulguları

Eğitim durumu değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans değerlendirilmesinde “İşgören Performans Ölçeği” ve alt boyutları bakımından incelemek için t Testi analizi kullanılmıştır. Eğitim durumu değişkeni maddesi “lisans, lisansüstü” olmak üzere 2 gruptan oluşmaktadır. Araştırmanın hipotezi:

H6: Eğitim durumuna göre sağlık çalışanlarının performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır. Araştırmanın H6 hipotezine yönelik elde edilen analiz sonuçları Tablo 5.25’te verilmiştir.

Tablo 5.25. İşgören Performans Ölçeğinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Faktörler	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	s.s.	t	sd	p
İşgören Performans Ölçeği	Lisans	92	4,82	0,32	-0,556	110	0,579
	Lisansüstü	20	4,86	0,21			

* = ortalamaların farkı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5.25, sağlık çalışanlarının performans değerlendirilmesinde eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılıkların oluşup oluşmadığını göstermektedir. İşgören Performans Ölçeğinin tamamına bakıldığında sağlık çalışanlarının performansa ilişkin görüşleri eğitim durumu değişkeni yönünden anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır [t (110) = -0,556, p > 0,05].

5.3. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Bulgular

Bu alt başlıkta, psikolojik sermayenin çalışan performansı üzerinde etkisinin olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın hipotezi:

H7: Psikolojik sermaye çalışan performansını istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Araştırmanın H7 hipotezine yönelik elde edilen verileri çözümlmek için Pearson Korelasyon Katsayısı ve Basit Regresyon istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmış ve bu hipoteze yönelik veriler Tablo 5.26 ile Tablo 5.27’de verilmiştir.

5.3.1. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansı ile İlişkisine Yönelik Pearson Korelasyon Katsayısı Analizi

Korelasyon analizi, Kalaycı (2009)’a göre iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin olup olmadığını test etmek, ilişki olması halinde ise bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan bir yöntem olarak ifade edilmektedir. Kul (2016)’a göre korelasyon katsayısı +1 ile -1 arasında değer alır. $r = -1$ tam negatif bir doğrusal ilişkiyi; $r = +1$ tam pozitif bir doğrusal ilişkiyi; $r = 0$ ise ilişkinin olmadığını göstermektedir. Kalaycı (2009)’a göre +1 ile -1 arasındaki değerlerin sırasıyla r (korelasyon katsayısı) değeri ve ilişkisi (0,00 - 0,25) ,çok zayıf; (0,26 – 0,49) zayıf; (0,50 – 0,69), orta; (0,70– 0,89), yüksek; (0,90 – 1,00), çok yüksek şeklinde yorumlandığı aktarılmıştır (Dilbaz Sayın, 2017).

Psikolojik sermayenin çalışan performansını istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkileyip etkilemediğini incelemek için psikolojik sermaye ve alt boyutlarının işgören performans ölçeği arasındaki ilişki Tablo 5.26’da incelenmiştir.

Tablo 5.26. Psikolojik Sermaye ile Çalışan Performansı İlişkisi

	İşgören Performans Ölçeği (r)
Psikolojik Sermaye Ölçeği	0,71**
İyimserlik	0,40**
Umut	0,60**
Öz yeterlilik	0,66**
Dayanıklılık	0,60**

** = Korelasyon değeri 0,01 değerinde anlamlıdır.

Psikolojik sermayenin, çalışan performansı ile ilişkisi incelendiğinde her iki değişken arasında anlamlı ve olumlu ilişki görülmektedir. Psikolojik sermaye ile sağlık çalışanlarının performansları arasında yüksek düzeyde, anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır ($r= 0,71$). İyimserlik boyutuyla çalışan performansı arasında zayıf düzeyde, anlamlı ve pozitif bir ilişki varken diğer üç boyutla çalışan performansı arasında orta düzeyde, anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır. Genel anlamda psikolojik sermaye düzeyinde oluşan bir birimlik değişim çalışan performansını %71 oranında etkilemektedir. Çalışanlarının performansındaki değişimlerin %71 oranında psikolojik sermayeden kaynaklandığı söylenebilir

5.3.2. Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisini Belirlemek Üzere Yapılan Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Nakip (2004)'e göre regresyon modelinde bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken var olması durumunda basit regresyon analizi; bir bağımlı değişken ile birden fazla bağımsız değişken var olması durumunda ise çoklu regresyon analizi olarak adlandırılmaktadır (Madan, 2011).

Tablo 5.27. Psikolojik Sermaye Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışan Performansına Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	3,098	0,158	-	19,649	0,000
Umut	0,087	0,052	0,198	1,670	0,098
İyimserlik	-0,023	0,032	-0,059	-0,726	0,470
Dayanıklılık	0,194	0,046	0,431	4,228	0,000*
Öz yeterlilik	0,099	0,048	0,224	2,061	0,042*
F=34,050	$R^2= 0,560$	$R =0,748$	$p<0,001$	$*p<0,05$	

Kurulan regresyon modeli istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F=34,050$; $p<0,001$). Ayrıca $R^2=0,560$ sonucuna ulaşılmış olup bağımsız değişkenlerin bağımlı

değişkeni %56'lık kısmını açıklamaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, bağımsız değişkenlerin çalışan performansı üstündeki görece önem sırası; dayanıklılık, öz yeterlilik, umut, iyimserliktir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına dair t-testi sonuçları değerlendirildiğinde; öz yeterlilik ve dayanıklılık değişkenlerinin çalışan performansı üzerinde önemli (anlamlı) bir etkisi olduğu görülmektedir. İyimserlik ve umut değişkenlerinin önemli bir etkisi yoktur. Regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre işgören performansının yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği (matematiksel model) şu şekildedir:

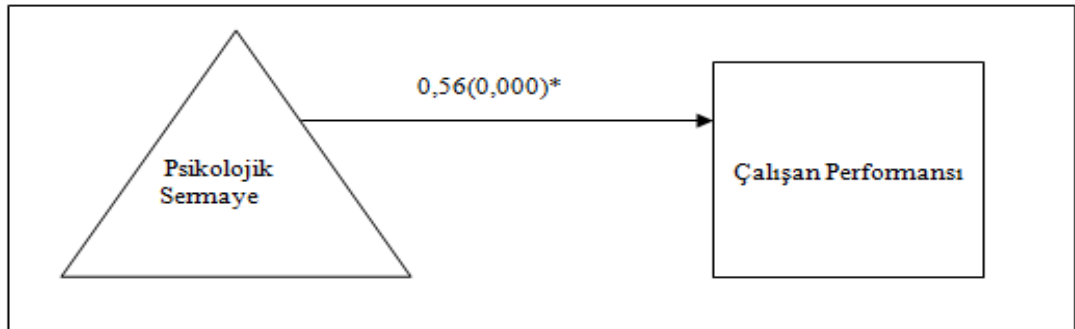
$$\text{İşgören Performansı} = 3,098 + 0,087 (\text{umut}) - 0,023 (\text{iyimserlik}) + 0,194 (\text{dayanıklılık}) + 0,099 (\text{öz yeterlilik})$$

Tablo 5.28. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi Regresyon Modeli

R^2	F	p
0,560	34,050	0,000*

Bağımlı Değişken: İşgören Performans Ölçeği

Bağımsız Değişken: Psikolojik Sermaye Ölçeği



*= $R^2(p)$

Şekil 5.6. Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi Modeli

Tablo 5.28 incelendiğinde psikolojik sermayenin çalışan performansını yordadığı görülmektedir. Psikolojik sermayenin çalışan performansı üzerindeki etkisinin hesaplanan p değeri; $p(0,000) < 0,05$ olduğu için oluşturulan bu model istatistiksel açıdan anlamlıdır. Sağlık çalışanlarının performanslarındaki değişim %56 oranında psikolojik sermaye ile açıklanabilmektedir. Başka bir ifadeyle psikolojik sermaye sağlık çalışanlarının performanslarını %56 oranında etkilemektedir.



6.SONUÇ

Çalışmanın bu bölümünde, istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgulara yönelik sonuçlar, sonuçlara yönelik geliştirilen önerilerden bahsedilmiştir.

6.1. Sonuçlar ve Öneriler

Günümüzde insan kaynaklarına yapılan yatırımın işletmelere sağladığı kazanımların fark edilmesi sonucunda çalışanlar büyük önem kazanmıştır. İşletmelerin başarılı olması, sürdürülebilirliğini sağlaması ve rekabet üstünlüğünü elde etmesi insan kaynaklarının etkin bir şekilde değerlendirilmesine bağlıdır. Örgütsel amaçlara ulaşarak örgütsel başarıya ulaşmak için öncelikle çalışanların psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına karşılık verilmelidir. Bu ihtiyaçların karşılanması ise ancak psikolojik sermaye ile gerçekleşir. Ayrıca örgütsel amaçlara ulaşmayı sağlayan performans kavramı psikolojik sermayenin en önemli çıktısı olması sebebiyle işletmelerde önem verilmesi gereken diğer kavramdır.

Önemi tüm dünyada artan hizmet sektöründe psikolojik sermaye anlayışının örgütsel amaçlara ulaşmak, rekabet avantajı, hizmet kalitesi, iş tatminini sağlaması ve en önemli iş çıktısı olan performans artışını sağlaması gibi ciddi olumlu katkılarından, günümüzde güncel bir konu ve popüler bir kavram olması itibariyle önem verilmesi gereken bir konudur. Hırlak (2015)' a göre sağlık insanlar açısından hayati bir öneme sahiptir. Değeri yatsınamaz bir gerçek olan sağlıkla uğraşan sağlık kuruluşları bu nedenle toplum açısından çok büyük önem arz etmektedir. Sağlık kurumlarının emek yoğun olmasından dolayı bu kuruluşların amaçlarına ulaşması, başarılı olması ve sürdürülebilirliğini sağlaması için ilk olarak hastaları memnun etmesi gerekmektedir. Bu memnuniyeti sağlayacak olan kişiler de sağlık çalışanları olduğu belirtilmiştir. Sağlık kurumlarında yöneticilerin, bireylerin pozitif psikolojik sermayelerini (öz yeterliliğini, umudunu, iyimserliğini, psikolojik dayanıklılığını) ve çalışanların performanslarını arttırması gerekmektedir birlikte bunları etkileyen faktörleri göz önünde bulundurarak fark etmesi gerekmektedir. Ayrıca güncel bir alan olan psikolojik sermaye sağlık örgütlerinde, sağlık çalışanlarının güçlü ve olumlu

yönlerini ortaya çıkararak kurumsal amaçlara ulaşmayı sağlayacaktır. Bu yüzden sağlık çalışanları, sağlık örgütlerinin kilit unsuru olarak önem verilmesi gereken unsurlarıdır. Örgütsel amaçlara ulaşılması sonucunda ise sağlık kurumlarında pozitif psikolojinin, bireylerin olumlu yönlerine odaklanarak pozitif psikolojiye sahip çalışanlar olmasına katkılar sağlayacaktır. Bu sebeple sağlık kurumu yöneticilerinin, çalışanlarının psikolojik sermayelerini yükseltmesi ve performanslarını iyileştirmesi ve bunları etkileyen etmenlerin farkında olmasının gerekliliği belirtilmiştir. Bu nedenle bu çalışmada da emek yoğun ve toplumun en önemli yapısı olan sağlık kurumlarında psikolojik sermaye ve performans kavramlarının önemini, işletmelere ciddi katkılar sunduğunu ortaya koymayı amaçlamıştır. Yöneticilerin, çalışanların yüksek psikolojik sermayesinin yüksek performans sağlayacağından dolayı bu konuda uygulamalara yer vermesi gerekmektedir. Sağlık kurumlarında psikolojik sermayenin geliştirilmesi, ölçülmesi ve yönetilmesi ile iyi bir sağlık ortamı oluşturulması ile çalışma arkadaşlarının motivasyonuna katkılar sunarak işe bağlılık sağlanacak; takım ruhuna sahip olarak örgütsel bağlılık sağlanacak; çalışan performansları arttırılacaktır. Tüm bu kazanımların neticesinde ise hem hasta memnuniyeti hem de çalışan memnuniyeti sağlanacaktır. Sağlık kurumlarının ve bireysel başarının artması, kaliteli bir hizmet sunulması ve hasta memnuniyetinin sağlanması için yüksek psikolojik sermayeye sahip çalışanların olması, sağlık kurumlarında yüksek performans kazanımının elde edilmesi ile örgütsel amaçlara ulaşılmasını, örgütlerin sürdürülebilirliğini, rekabet üstünlüğünü sağlayacaktır.

Bu çalışmada çalışanların psikolojik sermayelerinin performansları üzerinde etkileri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönleri ve düzeyleri de araştırılmıştır. Ayrıca sağlık çalışanlarının çeşitli sosyo-demografik özelliklerinin (cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu) psikolojik sermayelerine ve performanslarına ilişkin görüşlerine göre anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığı araştırılmıştır. Bu çalışmada tüm dünyada büyük ilerleme kaydetmesi sebebiyle çalışmanın uygulaması hizmet sektöründe ele alınmış ve toplumun en önemli yapısı olması sebebiyle de sağlık çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır.

Araştırmada öncelikle psikolojik sermaye kavramına ve psikolojik sermaye anlayışına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra performans kavramı ele

alınarak çalışan performansı ele alınmıştır. Son olarak hizmet sistemleri adı altında hizmet kavramı değinilerek hizmet sektörünün önemi vurgulanmıştır. Sonrasında ise psikolojik sermaye ve performansa ilişkin literatür bilgisine yer verilmiştir. Daha sonrasında araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler ve etkiler göz önünde bulundurularak saha araştırması yapılmıştır.

Araştırmanın çalışma grubunu, Ankara ilinde bir kamu kurumunda görev yapan doktorlar ve hemşireler olmak üzere toplam 112 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Veriler anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket, kişisel bilgi formu, psikolojik sermaye ölçeği ve işgören performans ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Ankette birinci bölümü olan kişisel bilgi formunda sosyo-demografik özellikler (cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu), ikinci bölümü olan psikolojik sermayeyi ölçen ifadeler, üçüncü bölümünde ise çalışan performansını ölçen ifadeler bulunmaktadır. Anketin araştırma modelinde yer alan iki değişkene (psikolojik sermaye ve performans) dair literatürde geçerliliği ve güvenilirliği onaylanmış ölçekler kullanılmıştır. Psikolojik sermaye ve performans değişkenlerine ilişkin ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Araştırmada uygulanan bu iki ölçeğin bu çalışmada güvenilirlikleri psikolojik sermaye için 0,92 oldukça yüksek ve performans için 0,74 yüksek güvenilirliktedir. Netice olarak araştırma değişkenleri güvenilir bir şekilde ölçümlenmiştir.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar aşağıda açıklandığı gibidir:

Anket formlarının ilk bölümü olan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin sosyo-demografik özelliklerine (cinsiyet, mesleki deneyim, eğitim durumu) ilişkin sorulara verdikleri yanıtların frekans analizlerine tabi tutulması sonucunda bazı sonuçlar elde edilmiştir. Bu frekans analizi sonuçlarına göre;

- Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılan doktor ve hemşire olarak çalışanların yarısından fazlasının lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu söylenebilmektedir.

- Araştırmadaki katılımcıların çoğunluğunun “0-5 yıllık” ve “6-10 yıllık” deneyime sahip olduğu, yani katılımcıların çoğunluğunun görev yaptıkları hastanede görev yapmaya yeni başladıkları söylenebileceği gibi 10 yıl ve altı mesleki deneyime sahip çalışanların ilk olarak en fazla katılıma sahip olduğu söylenebilir.

Anket formlarında araştırma değişkenlerini ölçmek için uygulanan ölçeklerde yer alan ifadelere dair sağlık çalışanlarının yanıtlarına göre elde edilen bulgular ise şu şekildedir:

- Psikolojik sermayenin değerlendirilmesinde, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının “H1:Psikolojik sermaye ve alt boyutlarına göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde cinsiyet değişkeni anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi incelenmiştir. Psikolojik sermaye düzeyleri cinsiyet değişkenine göre değerlendirildiğinde, erkeklerin psikolojik sermaye düzeyleri kadınlara göre fazla çıkmıştır
- “H2: Psikolojik sermaye ve alt boyutlarına göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde mesleki deneyim değişkeni anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. “6-10 yıllık” deneyimli çalışanların psikolojik sermayelerinin diğer deneyim yılları aralıklarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan çalışanların çalışma yıllarının psikolojik sermaye düzeyi üzerinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark oluşturmuştur. Bu durum mesleki deneyimin çalışanların psikolojik sermaye düzeylerini etkileyen bir unsur olduğunu göstermektedir. Luthans vd. (2008), çalışmasında da kıdemin psikolojik sermayeyi etkilediği ve bu etkinin yöneticilerin performansına göre değiştiği aktarılmıştır.
- “H3: Psikolojik sermaye ve alt boyutlarına göre sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerine ilişkin görüşlerinde eğitim durumu değişkeni anlamlı bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi incelendiğinde ise

anlamli bir farklılık oluşmadığı tespit edilmiştir. Sağlık alışanlarının eğitim durumları, psikolojik sermaye düzeylerinde anlamli bir fark yaratmamaktadır.

Araştırmanın psikolojik sermaye düzeyleri demografik özellikler açısından incelendiğinde; sağlık çalışanları görüşlerinin cinsiyet ve mesleki deneyim değişkenlerinin sağlık çalışanı algılarında anlamli bir fark oluştururken; eğitim durumu değişkeninin sağlık çalışanı algılarında anlamli bir fark oluşturmadığı saptanmıştır.

- “H4: Sağlık alışanı performansı göstergelerine göre sağlık çalışanı mesleki performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde cinsiyet değişkeni anlamli bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından çalışan algılarında anlamli bir fark oluşturduğu ve erkek çalışanların performansları kadın çalışanların performansından yüksek olduğu ortaya çıkmıştır
- “H5: Sağlık alışanı performans göstergelerine göre sağlık çalışanlarının mesleki performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde mesleki deneyim değişkeni anlamli bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi incelendiğinde ise genel olarak mesleki deneyim değişkeni istatistiksel açıdan önemli bir fark oluşturmaktadır. Ayrıca 6-10 yıllık mesleki deneyime sahip çalışan performansının en yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.
- “H6: Sağlık alışanı performans göstergelerine göre sağlık çalışanlarının mesleki performans değerlendirilmesine ilişkin görüşlerinde eğitim durumu değişkeni anlamli bir farklılığın olduğuna dair kanıt vardır.” hipotezi incelenmiştir. Sağlık alışanlarının eğitim durumlarının, katılımcıların performans değerlendirme süreci ile ilgili algılarını etkilemediği tespit edilmiştir. Bu durum, alınan eğitim ile sağlık kurumunda gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinin örtüşmemesinden kaynaklanabilir. Üniversitelerde alınan eğitimin, özellikle de yüksek lisans ve doktora seviyelerinin, kuramsal temellere dayanması; üniversitedeki eğitimin teorik, pratik olarak net bir şekilde ayrılmasına neden olmaktadır. Psikolojik sermayenin çalışan

performansı üzerine etkisi incelenirken; katılımcıların %82,14'ü lisans mezunu olarak en yüksek oranı; lisansüstü mezunlarının ise %17,86 ile ikinci sırada yer alırken eğitim durumu değişkeni anlamlı bir fark yaratmamıştır. Bu durum, çalışanların lisans veya lisansüstü aldıkları eğitimleri sürecinde edindikleri bilgileri doğrudan mesleki becerilerine yansıtamadıklarının bir göstergesi olabilir.

Araştırmanın performans değerlendirmesi sürecinde demografik özellikler açısından incelendiğinde; sağlık çalışanlarının görüşlerinin cinsiyet, mesleki deneyim ve eğitim durumu değişkenlerinin sağlık çalışanı algılarında cinsiyet ve mesleki deneyim anlamlı bir fark yaratırken eğitim durumu değişkeninde anlamlı fark yaratmamıştır.

- “H7: Psikolojik sermaye sağlık çalışan performansını istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkilemektedir.” hipotezi incelenmiştir. Öncelikle Psikolojik sermayenin, sağlık çalışanlarının performansları ile ilişkisi incelendiğinde; psikolojik sermaye ve alt boyutlarının performans arasında anlamlı ve olumlu ilişkisi bulunmuştur. Psikolojik sermaye ile sağlık çalışan performansı arasında yüksek düzeyli, anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır ($r = 0,71$; $p < 0,01$). Çalışan performansı ile psikolojik sermaye alt boyutlarının ilişki düzeyleri sırasıyla öz yeterlilik, umut, dayanıklılık olmak üzere orta düzeyli, pozitif, anlamlı bir ilişki; iyimserlik boyutu ise zayıf düzeyde pozitif, anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Genel anlamda psikolojik sermaye düzeyinde oluşan bir birimlik değişim sağlık çalışanı performansını %71 oranında etkilemektedir. Sağlık çalışan performansındaki değişimlerin %71 oranında psikolojik sermayeden kaynaklandığı söylenebilir. Psikolojik sermayenin çalışan performansı üzerindeki etkisi incelendiğinde ise anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sermaye düzeylerinde pozitif yönde geliştiren sağlık çalışanlarının mesleki performansları da yüksektir. Psikolojik sermayenin sağlık çalışanlarının performans düzeylerine etkisi incelenmiş ve anlamlı bir model oluşturduğu tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye, sağlık çalışanlarının performans düzeylerindeki değişimi %56 oranında açıklamaktadır. Sağlık çalışanlarının performanslarını, psikolojik sermaye alt boyutları arasından en yüksek

dayanıklılık faktörü ile en düşük öz-yeterlilik faktörü etkilemektedir. Umud ve iyimserlik boyutlarının anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın sonucu Korkmazer vd. (2016) tarafından yapılan çalışma ile öz yeterlilik boyutunun sağlık çalışanlarının performansı üstünde anlamlı bir etkisi olması yönünden benzerlik göstermektedir. Kutanis Özen ve Yıldız (2014)'a göre Luthans (2002b), örgütlerde çalışan performanslarını yönetebilmek için; öz yeterlilik eğitimi ve geliştirme çalışmalarının etkili olacağı aktarılmıştır (Hırlak, 2015).

Bu araştırmanın sonucunda, hem hizmet sektöründe hem de toplumun en önemli yapısı olan sağlık örgütlerinde psikolojik sermayenin ve performans kavramlarının ne denli önemli olduğu ortaya koyulmuştur. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermayesinin performansları üzerine etkisi ile sağlık örgütlerinde pozitif yaklaşımların önemine vurgu yapılarak sağlık kurumu yöneticilerinin pozitif psikolojik sermayenin kazanımı, ölçülmesi, geliştirilmesi ve yönetilmesi konusunda farkındalıkların oluşturulması, sağlık çalışanlarının psikolojik sermayelerinin yükselmesi ve buna bağlı olarak sağlık çalışanlarının performanslarının artması neticesinde örgütsel başarı ile çalışan verimliliği ve mutluluğunu sağlayacağı hususunda ve ayrıca hizmet sektörünün önemi ile psikolojik sermaye ve performans kavramlarının hem hizmet hem de sağlık sektöründe bilhassa çalışılması gerekli olarak görülen konular olduğunun ortaya konulmasıyla literatüre katkı sağlayacağı umut edilmektedir. Sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin incelenmesine yönelik çalışmalar olarak doktor ve hemşirelerden çalışan performans değerlendirilmesi ile hizmet sektörünün öneminin vurgulanması ve özellikle hayati bir öneme sahip olan sağlık alanında çalışma yapılması nedeniyle literatüre katkı sağlayacak ve literatürde bu konuda bilgi birikimi sağlayacaktır. Sağlık çalışan performanslarının iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların memnun olması açısından ve sağlık örgütlerinin amaçlarına ulaşması açısından önem arz etmektedir. Bu çalışmada bu yönden sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin artırılması ve özellikle öz yeterlilikle ilgili eğitimlerin verilmesi, geliştirme çalışmalarının yapılarak verimliliğin artışı ile performansın iyileştirilmesi sağlanacaktır. Çetin ve Basım (2013)'e göre kişiler öz yeterliliği yüksek olduğu kadar iş performansları, kişisel başarıları da yüksektir. Ayrıca bu kişilerin karşılaştığı

zorluklar karşısında kendilerini kolayca toparlayarak amaçlarını gerçekleştirmek için bağılıklarını sürdürebildiği ve öz yeterliliğin zorluklar karşısında başarılı adaptasyon sürecinin gelişmesini sağladığı aktarılmıştır (Korkmazer vd., 2016). Luthans vd. (2005), Çinli fabrika işçilerinin dayanıklılıkları ile iş performansları arasında anlamlı ilişki olduğu ve çalışan performansını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre psikolojik sermaye alt boyutlarından öz yeterlilik ve dayanıklılık boyutunun geliştirilmesi ve yönetilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Öz yeterlilik boyutu geliştirebilmekte ve yönetilebilmektedir. Bu nedenle sağlık kurumlarında öz yeterlilik geliştirme uygulamalarına gereken önem verilmelidir. Bunun için de sağlık kurumlarında öz yeterlilik boyutunu geliştirme yaklaşımları üzerinde çalışılabilecektir.

Sağlık çalışanlarının psikolojik ve sosyal ihtiyaçları giderilmeli, öz yeterlilik eğitimlerinin yanı sıra güçlü yönlerine odaklanılmalı ve psikolojik sermaye düzeyleri geliştirilmelidir. Ayrıca performans üzerinde etkili olan diğer faktör dayanıklılık ile ilgili geliştirme çalışmaları yapılmalıdır. Yaşın (2016), çalışmasında işgörenlerin psikolojik dayanıklılıkları ile iş performansları arasında yüksek ilişki düzeyi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmada da psikolojik sermayenin dayanıklılık boyutuyla orta düzeyde ilişkisi ve performans üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşıldığı için sağlık çalışanlarının yüksek performans sergilemesi ve örgütsel amaçlara hizmet etmesi için dayanıklılık boyutu geliştirilmeli ve yönetilmelidir.

Sonuç olarak psikolojik sermaye, bireysel ve örgütsel düzeyde geliştirilebilmekte ve yönetilebilmektedir. Yatırım yapılması halinde büyük avantajlar sunan psikolojik sermayeye verimlilik ve performans artışının sağlanabilmesi için gereken önem verilmeli ve yöneticilerin çalışanların psikolojik sermayelerini geliştirmesinin bu açıdan da büyük bir önem arz ettiği kanısına ulaşılabilmektedir.

Özellikle sağlık çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması, sağlık kurumlarına birçok yönden yarar sağlayacaktır. Kurumlarda bu bilince sahip olan yöneticiler; yüksek performans kazanımı için psikolojik sermaye düzeyi yüksek çalışanlara gereken önemi vermelidir. Yabancı yayınlarda psikolojik sermaye ile çalışan performans arasında pozitif yönde ilişkinin olduğunu ve psikolojik

sermayenin çalışan performansı üzerinde etkisinin olduğunu ortaya koyan bazı araştırmalar bulunmaktadır. Yapılan birçok araştırmada, organizasyon çalışanlarına yönelik yapılan çalışmalarda psikolojik sermaye uygulamasının yer edinmesiyle birlikte çalışanların iş performanslarını da iyileştirmeyi sağladığı tespit edilmiştir. Bu araştırmanın sonucuna göre psikolojik sermaye ve performans yönetimi için önemli olduğu söylenebilmektedir. Performans ile psikolojik sermaye boyutları arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu; bazı çalışmalarda ise psikolojik sermaye boyutlarından öz yeterlilik, dayanıklılığın performansı olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Bu çalışma sonucunda sağlık çalışan performansının artırılması için öz yeterlilik ve dayanıklılık boyutlarının önem teşkil ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların performansı arttığı zaman, bu durum bireyleri daha olumlu olmasını sağlayarak pozitiflik düzeyini arttırmakta, özellikle iş ortamında karşılaştıkları zorluklarla baş etmeyi sağlamak adına entelektüel, fiziksel, sosyal ve psikolojik kaynakları daha da arttırabilecektir. Yüksek performans göstermeleri halinde çalışanların kendilerine duydukları güvenin artacak; şu an ve gelecekteki başarısı ile ilgili olumlu olmasını sağlayacaktır. Böylece çalışan motivasyonunda da artış görülecektir. Bu kazanımlara ulaşmak ise daha yüksek seviyede psikolojik sermayelerinin olmasını ayrıca çalışan memnuniyetiyle birlikte işe bağlılıklarını sağlayacaktır. Sağlık örgütleri, psikolojik sermaye ile alt boyutlarını yönetme ve geliştirme konusuna önem vererek sağlık çalışanlarının ihtiyaçlarına karşılık vermelidir. Ayrıca psikolojik sermayeye yapılan yatırımların daha düşük maliyetli olması avantaj sağlamaktadır. Sağlık örgütlerinde kurum yöneticilerinin, psikolojik sermayeye yatırım yapmalı, sağlık çalışanlarının güçlü yönlerini ortaya çıkararak olumsuz yönlerini güçlendirmeli ve psikolojik sermayenin geliştirilmesi sağlanmalıdır.

Yöneticilerin, örgütsel başarıya ulaşarak örgütün amaçlarına ulaşılması için çalışanların psikolojik sermayelerini arttırması ve performanslarını iyileştirmesi gerekmektedir. Örgütlerde yüksek psikolojik sermayeye sahip bireylerin olması işe devamsızlığı azaltacak, örgütsel bağlılık ile işe bağlılığı sağlayacak, örgütlere duyulan güven artacak, iş tatmininin artışı sağlanacak ve en önemli psikolojik sermaye çıktılarından birisi olan yüksek performansın gerçekleşmesini sağlayacaktır.

Yöneticiler psikolojik sermaye anlayışını benimsemeli ve geliştirmesi halinde sağlayacağı tüm bu katkıları sağladığı için bu kavramın bilincinde olmalıdır. Ayrıca güncel bir konu olması nedeniyle de yöneticiler, örgütlerin ayakta kalması ve rekabet üstünlüğünün kazanımı için değişimin hız kesmeden yaşandığı dünyaya uyum sağlamalı ve bu anlayışa çok önem vermelidir. Tüm örgütlerde olduğu gibi özellikle sağlık kurumlarında psikolojik sermaye düzeyi yüksek sağlık çalışanların olması, kaliteli hizmet sunulmasını sağlayacak, bireylerin işinden memnun olmasının sağlayarak işe bağlılığı arttıracak olması, çalışma arkadaşlarıyla iyi bir takım ruhu oluşturacaktır. Böylece yüksek performansın sergileyen çalışan olacak ve bunun neticesinde ise hastaların memnuniyeti sağlanacaktır. Sağlık kurumları hem örgütsel hem bireysel başarının artışı sağlamak için örgütsel amaçları bilen, pozitif psikolojik sermaye ve psikolojik sermayeyi oluşturan öz yeterliliği, umudu, iyimserliği ve dayanıklılığı yüksek takım arkadaşlarıyla çalışılmalıdır. Psikolojik sermaye anlayışı, hizmet işletmelerinde başarıya ulaşmak, amaçlara kavuşmak, sürdürülebilirliği sağlamak ve rekabet üstünlüğünü sağlamak gibi çok ciddi katkılar sunmaktadır. Örgüt yöneticileri, psikolojik sermayeye gereken önemi vermeli, daha fazla çalışma yaparak bu anlayışı uygulamalı ve geliştirmelidir.

KAYNAKLAR

- A. M. Aan, Psikolojik Sermayenin İş Tatminine Etkisi: Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Malatya, 2015.
- M. Ağar, Psikolojik Sermayenin İş Tatmine Etkisi: Gaziantep İlinde İkinci Organize Sanayisinde Halı Firmalarında alışanlara Uygulanan Bir Alan alışması. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, 2017.
- Ö. Akbaba, Değişim Mühendisliği, Örgüt İklimi ve Psikolojik Sermayenin Firma Performansı Üzerine Etkisi: İstanbul Anadolu Yakası Aile Őirketleri Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2016.
- E. Akbulut, İnsan Kaynakları Uygulamalarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 2018.
- Akçay, V. H., Pozitif Psikolojik Sermaye Kavramı ve İşletmelerde Sürdürülebilir Rekabet Üstünlüğünü Sağlamadaki Rolü. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 13(1): 73-98, 2011.
- V. H. Akçay, Pozitif Psikolojik Sermayenin Kişisel Değerler Bakımından İş Tatminine Etkisi ve Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2011.
- K. Akdaş, Pozitif Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum ve Denizli Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2017.
- A. Akdoğan, S. Polatcı, Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(1): 273-293, 2013.

Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F. and Borgogni, L., Testing A Dynamic Model of The Impact of Psychological Capital on Work Engagement and Job Performance. *Career Development International*. 23(1): 33-47, 2018.

A. Arıkan, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Arık Bey Tekstil Fabrikasında Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya, 2018.

İ. Aslan, Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Siirt Üniversitesi, Siirt, 2017.

F. Atıla, Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sermaye, Sınıf Bağlılığı ve Okula Yabancılaşma Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi. Doktora Tezi. İnönü Üniversitesi, Malatya, 2019.

Avey, J. Reichard, R., Luthans, F. and Mhatre, K., Meta-Analysis of The Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*. 22(12A): 127-152, 2011.

C. Aydemir, İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 2017.

E. Bahadır, Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Okul Müdürlerinin Toksik Liderlik Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Rize, 2018.

B. Baytaş, Psikolojik Sermayenin, İKY Uygulamalarının ve Hat Yöneticileri İKY Etkililiğinin Çalışanların İş Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi, Ankara, 2018.

- M. Beyazgöl, Çalışanların Performansında Psikolojik Sermayenin Etkisinin İncelenmesi: Mersin İli Lojistik Sektöründe Faaliyette Bulunan Büyük Ölçekli İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Mersin, 2014.
- T. Bıyıkbeyi, Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları ile Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişki: Doğu Akdeniz Bölgesinde Bir İlde Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, 2015.
- M. G. Bitmiş, Öncülleri Ve Sonuçları İle Psikolojik Sermaye: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2014.
- H. Büyükgöze, Lise Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2014.
- S. Çalı, Algılanan Etkileme Taktiklerinin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, 2019.
- K. Coşkun, Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinin Psikolojik Sermaye Bağlamında İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane, 2018.
- Çetin, F., Basım, H. N., Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. Amme İdaresi Dergisi, 45(1), 2012.
- M. Çetin, Psikolojik Sermayenin Kişisel ve Örgütsel Öncülleri. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2015.
- E. Çınar, Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2011.

- İ. Çimen, Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Algısına İlişkin Faktörlerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep, 2015.
- M. Çolak, Orta Öğretim Okullarında Öğretmen Performans Yönetimi (Kocaeli İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2007.
- Çolakoğlu, Ö. M. ve Büyükekşi, C., Açıklayıcı Faktör Analizi Sürecini Etkileyen Unsurların Değerlendirilmesi. Karaelmas Journal of Educational Scienses Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2: 58-64, 2014.
- Çöl, G., Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. Doğuş Üniversitesi Dergisi. 9(1): 35-46, 2008.
- S. S. Dilbaz Sayın, Okul İklimi ile Öğretmen Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Doktora Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale, 2017.
- A. Dinç, Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Mesleki Sosyalleşme ve Psikolojik Sermaye Düzeyleri. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara, 2018.
- Dirican, M., Örgütsel Davranışta Güncel Konular. 453-475. Ed: N. D. Ergun Özler. Ekin Yayınevi. Bursa, 2015.
- F. Duruş, Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Aracılık Rolü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul, 2019.
- B. Dönmez, Pozitif Psikolojik Sermaye ile İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı Ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentası Çalışanları Örneğinde İncelenmesi. Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi, Mersin, 2014.

- E. G. Enderoğlu, Bilişim Sektöründe Çalışan Bireylerde Pozitif Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik Belirtileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2018.
- Erkmen, T. ve Esen, E., Psikolojik Sermaye Konusunda 2003–2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 9(19), 2012.
- M. Ersin, Örgütlerde Psikolojik Sermaye Düzeyinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara, 2018.
- Ersöz, S., Aktepe, A., Hizmet/Servis Sistemleri. Seçkin Yayınevi, Ankara, 2018.
- Ö. Ertürk, Bir Fabrikada Çalışanların Psikolojik Sermaye ve Uykululuk Düzeylerinin İş Kazası Oluşumuna Etkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2017.
- Ganotice, F. , Yeung, S. , Beguina, L. , Villarosa, J., In Search for H.E.R.O Among Filipino Teachers: The Relationship of Positive Psychological Capital and Work-Related Outcomes. Asia-Pacific Education Researcher. 25(3), 2016.
- B. Geldi, İnsan Kaynakları Uygulamalarının Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul, 2014.
- A. Gökçen Kapsuz, Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkileri. Doktora Tezi. Başkent Üniversitesi, Ankara, 2016.
- G. Güler, Pozitif Psikolojik Sermaye ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Mersin İli Perakende Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi, Mersin, 2016.

- N. Gürler, İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul, 2018.
- B. Hırlak, Otantik Liderlik, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, 2015.
- M. N. Kalyar, Psikolojik Sermaye, Lider- Üye Etkileşimi ve Motivasyon Ara Değişkenleri Bağlamında Etik Liderliğin Yaratıcılık ve Performans Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi. İnönü Üniversitesi, Malatya, 2017.
- B. Karasakaloğlu, Otel İşletmeleri Çalışanlarının Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerinin Yaratıcılıklarına Etkisi: Alanya Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Antalya, 2015.
- E. Kıran, Örgütsel Sinizm ve İşe Gömülü Olmanın Psikolojik Sermaye ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkideki Aracılık Rolü: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay, 2017.
- R. D. Koçak, Bazı Öncülleri ve Ardılları ile Örgütsel Psikolojik Sermaye: Görgül Bir Araştırma. Doktora Tezi. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara, 2016.
- O. Korkmaz, Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Algıları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Zirve Üniversitesi, Gaziantep, 2014.
- A. Korkmaz Ünal, İşyerinde Psikolojik Taciz ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisinde Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Desteğin Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2019.

Korkmazer, F., Ekingen, E. ve Yıldız, A., Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 19(3), 2016.

G. Korucu, Pozitif Psikolojik Sermaye Bağlamında Hizmet Sektörlerinde Kadın İşgücünün İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Çanakkale İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale, 2016.

Luthans, F. and Youssef, C. M., Human, Social and Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics*. 33(2): 143-160, 2004.

Luthans, F., Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*. 6(1): 57-71, 2002a.

Luthans, F., The Need For and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 23: 695-706, 2002b.

Luthans, F., Luthans, K. and Luthans, B., Positive Psychological Capital: Going Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47: 45–50, 2004.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J. and Peterson, S. J., The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital. *Human Resource Development Quarterly*. 21(1): 41–67, 2010

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. and Norman, S. M., Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*. 60: 541–572, 2007.

Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., Avey, J. B., The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. 29: 219-238, 2008.

Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. and Li, W., The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*. 1(2): 247–269, 2005.

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. and Combs, G., Psychological Capital Development: Toward A Microintervention. *Journal of Organizational Behavior*. 27(3): 387–393, 2006.

Luthans, F., Avey, J. B., Clapp-Smith, R. and Li, W., More Evidence on the Value of Chinese Workers' Psychological Capital: A Potentially Unlimited Competitive Resource?. *The International Journal of Human Resource Management*. 19: 818–827, 2008.

E. Matara, Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik ve Adanmışlık Sürecine Etkileri: Afyon İl Merkezindeki Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon, 2016.

R. Madan, Örgütlerde Güven Olgusunu Yerleştirmenin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi, Niğde, 2011.

Öğüt, A., Kaplan, M., Sağlık Sektöründe Psikolojik Sermayenin İş Performansı Üzerindeki Etkisi . Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 30, 2015.

S. Öztürk, Şirket Akademilerinin Çalışan Performansı, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Manisa, 2019.

Peterson, S.J., Luthans, F., Avolio, B.J., Walumbwa, F.O. and Zhang, Z., Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach, *Personnel Psychology*. 64(2): 427-450, 2011.

- S. Polatcı, Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Rolü. Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 2011.
- Rehman, S., Qingren, C., Latif, Y. and Iqbal, P., Impact of Psychological Capital on Occupational Burnout and Performance of Faculty Members. *International Journal of Educational Management*.31(4): 455-469, 2017.
- D. Sarıcı, Öğretmenlerin İş Doyumu ile Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeylerine Yönelik Görüşleri (İzmir-Foça İlçesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu, 2015.
- M. Sünkür, İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Olumlu Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi. Fırat Üniversitesi, Elazığ, 2014.
- A. Soylu, Psikolojik Sermayenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Birey-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, 2019.
- M. Söylemez, Pozitif Psikolojik Sermaye ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2019.
- S. Şen, Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sermayeleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. Yüksek Lisans Tezi. Toros Üniversitesi, Mersin, 2018.
- Y. Şener, Örgüt İkliminin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Ara Değişken Rolü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul, 2017.
- Ü. Şevik, Algılanan Örgütsel Politika ile Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği. Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya, 2019.

- H. Taşan, İlköğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin Otantik Liderlik Ve Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Karşılaştırılması Batman İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Zirve Üniversitesi, Gaziantep, 2015.
- B. Taştumur, Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Algılanan İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 2018.
- O. Tekin, Duygusal Emek ile İş Doyumu Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Finans Sektörü Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 2018.
- T. Topaloğlu, Psikolojik Sermaye: Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2013.
- R. Tösten, H. Özgan, Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. EKEV Akademi Dergisi, 59(59), 2014.
- R. Tösten, Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. Doktora Tezi. Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep, 2015.
- Türe Yılmaz, A., Yıldırım, A., Hemşire İş Doyum Ölçeği'nin Türkçe Geçerlilik ve Güvenirliği. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 3(3): 165, 2016.
- Türkmen, M., Öznel İyi Oluşun Yapısı ve Anababa Tutumları, Özsaygı ve Sosyal Destekle İlişkisi: Bir Model Sınaması. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(1): 41-73, 2012.
- D. Uğur, Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Adaletin İş Performansı Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 2017.

A. Uğurlu Kara, Pozitif Psikolojik Sermaye ile Bireysel Performans İlişkisi: Tarım Kredi Kooperatifi Merkez Birliği Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara, 2014.

Uzunsakal, E., Alan Araştırmalarında Güvenirlilik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama. Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi. 1, 2018.

M. Yardım, Dışsal ve İçsel Motivasyon ile Psikolojik Sermaye Etkileşiminin İş Tatmini ve Performansa Etkileri. Doktora Tezi. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde, 2017.

A. Yaşar, Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversite, Kütahya, 2018.

T. Yaşın, Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri. Doktora Tezi. Başkent Üniversitesi, Ankara, 2016.

E. Yetiş, Psikolojik Sermaye ve Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, 2016.

H. Yıldız, Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Alan Araştırması. Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir, 2015.

İ. Yıldırım, Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algıları İle Mesleki Adanmışlıklarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Siirt Üniversitesi, Siirt, 2019.

Youssef, C. M. and Luthans, F., Positive Organizational Behavior in the Workplace:
The Impact of Hope, Optimisim and Resilience. *Journal of Management*.
33(5): 774-800, 2007.



EKLER

EK 1.KİŞİSEL BİLGİ FORMU

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak amacı ile hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar kesinlikle başka bir amaç için kullanılmayacak ve çalışmanın sonuçları gizlilik anlayışıyla değerlendirilecektir. Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtalamanız gerekmektedir. Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

*Saygılarımla,
Endüstri Mühendisi Şengül SARI
Kırıkkale Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü
senguls4352@gmail.com*

BÖLÜM 1

Bu bölümde kişisel bilgiler istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz.
KİŞİSEL BİLGİ FORMU
Cinsiyetiniz: Kadın () Erkek ()
Mesleki Deneyiminiz: 0-5 Yıl () 6-10 Yıl () 11 Yıl ve Üzeri ()
Eğitim Durumunuz: Lisans () Lisansüstü ()

EK 2. PSİKOLOJİK SERMAYE ÖLÇEĞİ

BÖLÜM 2

PSİKOLOJİK SERMAYE ÖLÇEĞİ							
Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz. (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Çok Az Katılıyorum, (3) Biraz Katılıyorum, (4) Oldukça Katılıyorum, (5) Çok Katılıyorum, (6) Tamamen Katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.							
1	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	1	2	3	4	5	6
2	Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
3	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
4	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5	6
5	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	1	2	3	4	5	6
6	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakın bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
7	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	1	2	3	4	5	6
8	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	2	3	4	5	6
9	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6
10	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
11	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	1	2	3	4	5	6
12	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
13	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
14	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5	6
15	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	1	2	3	4	5	6
16	İşime “her şeyde bir hayır vardır” şeklinde yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
17	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	3	4	5	6
18	Kurumun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
19	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
20	Kurum dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
21	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6

EK 3. İŞGÖREN PERFORMANS ÖLÇEĞİ

BÖLÜM 3

İşgören Performans Ölçeği						
Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklerin sizde ne ölçüde bulunduğunu (X) işaretleyiniz. Çok Az (1), Az (2), Orta (3), İyi (4) ve Çok İyi (5) seçeneğini temsil etmektedir.						
1	Görevlerimi tam zamanında yerine getiririm.	1	2	3	4	5
2	Hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	1	2	3	4	5
3	Verdiğim hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	1	2	3	4	5
4	Bir sorun ortaya çıktığında hızlıca çözüm üretirim.	1	2	3	4	5