

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN LİDER-ÜYE
ETKİLEŞİMİ VASITASIYLA BİREYSEL PERFORMANSI
ETKİLEMEDE ÖRGÜTSEL DESTEK İLE ÖRGÜTSEL
PRESTİJ ALGILARININ ROLÜ:
PERAKENDE SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi
Fatih ASLANER

İstanbul, 2020

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM ORGANİZASYON BİLİM DALI

**POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN LİDER-ÜYE
ETKİLEŞİMİ VASITASIYLA BİREYSEL PERFORMANSI
ETKİLEMEDE ÖRGÜTSEL DESTEK İLE ÖRGÜTSEL
PRESTİJ ALGILARININ ROLÜ:
PERAKENDE SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi
Fatih ASLANER

Danışman: Prof. Dr. H. İnci ERDEM ARTAN

İstanbul, 2020

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı : Fatih ASLANER
Anabilim Dalı : İşletme
Programı : Yönetim ve Organizasyon
Tez Danışmanı : Prof. Dr. H. İnci ERDEM ARTAN
Tez Türü ve Tarihi : Doktora – 13/11/2020
Anahtar Kelimeler : Pozitif Psikolojik Sermaye, Lider-Üye Etkileşimi, Bireysel Performans Algısı, Bireysel İş Performansı, Örgütsel Destek Algısı, Örgütsel Prestij Algısı

ÖZ

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VASITASIYLA BİREYSEL PERFORMANSI ETKİLEMEDE ÖRGÜTSEL DESTEK İLE ÖRGÜTSEL PRESTİJ ALGILARININ ROLÜ: PERAKENDE SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışmanın amacı bir örgütte çalışanlar mutluydu, yöneticileriyle etkileşimleri sağlıklıysa, özgüvenleri yerindeyse, olumsuz durumlara karşı bile iyimserliklerini ve umutlarını koruyorlarsa, bu azim ve dayanıklı çalışmanın iş performanslarına nasıl yansıdığını incelemek ve özellikle lider-üye etkileşiminin performans sonuçlarına etkisini ortaya çıkarmaktır. Kavramsal olarak açıklamak gerekirse; bu çalışmada çalışanların sahip oldukları pozitif psikolojik sermayeyle bireysel performans algıları ve iş performansları arasındaki ilişki gözlenmiş, lider-üye etkileşiminin bu ilişki üzerindeki aracı etkisi incelenmiş ve ilave olarak örgütsel destek ve örgütsel prestij algılarının bu etkileşimdeki düzenleyici rolü araştırılmıştır. Araştırma, Türkiye ev tekstili organize perakende sektörü evreninde ülkenin en büyük ev tekstili firmasının mağaza çalışanları örneklemini üzerinde yapılan bir anket ile gerçekleştirilmiştir. Çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeylerini ölçmek amacıyla Luthans ve arkadaşları tarafından geliştirilen psikolojik sermaye ölçeği; lider-üye etkileşimine ilişkin algı düzeylerini tespit

etmek üzere Liden ve Maslyn tarafından geliştirilmiş çok boyutlu lider-üye etkileşim ölçeği, örgütsel destek algı düzeylerini ölçmek için Eisenberger ve arkadaşları tarafından geliştirilen ölçek, örgütsel destek algı düzeylerini ölçmek için Mael ve Ashforth tarafından geliştirilen ölçek ve bireysel performans algı düzeylerini araştırmak üzere, Erben tarafından geliştirilen bireysel performans algısı ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların performans puanları olarak mağazada aynı işi yapan bireylerin mağaza satış hedefi gerçekleşme yüzdeleri ve bağımsız firma tarafından hazırlanan gizli müşteri mağaza ziyareti değerlendirme puanı yüzdelerinin aritmetik ortalaması kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi üzerinden bireylerin performans algısını etkilerken hem pozitif anlamda hem de negatif anlamda doğru orantılı olarak çalışanların performans sonuçlarını da etkilemektedir. Bu etkileşimde, liderin pozitif veya negatif katkısının performans algılarını ve sonuçlarını pozitif ve kuvvetli şekilde etkilediği saptanmış ancak örgütsel destek ve örgütsel prestij algılarının düzenleyici rollerinin olmadığı gözlenmiştir.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname : Fatih ASLANER
Field : Business Administration
Programme : Management and Organization
Supervisor : Prof. Dr. H. İnci ERDEM ARTAN
Degree Awarded and Date : Doctorate – 13/11/2020
Keywords : Positive Psychological Capital, Leader-Member Exchange Theory, Perception of Individual Performance, Individual Business Performance, Perceived Organizational Support, Perceived Organizational Prestige

ABSTRACT

THE ROLE OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON EFFECTING INDIVIDUAL BUSINESS PERFORMANCE THROUGH LEADER-MEMBER EXCHANGE, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL PRESTIGE: A RESEARCH ON RETAIL SECTOR

The aim of this study is to examine how the perseverance work of employees and especially leader-member exchange affect their business performance, if the employees in an organization are happy, their interactions with their managers are healthy, they have self-confidence, and they maintain their optimism and hopes even against negative situations. Conceptually, in this study, the relationship between the positive psychological capital of the employees and their perceptions of individual performance and work performance was observed, and the mediator effect of leader-member exchange on this relationship was examined. Moreover, the moderator roles of perceived organizational support and perceived organizational prestige on this relation were observed. Home textile retail sector of Turkey was taken as universe and the employees

of the biggest company in this sector were taken as sample of this universe in order to conduct the questionnaire of the research. In order to measure the results of questionnaires; the positive psychological capital scale developed by Luthans et al., the multidimensional leader-member exchange scale developed by Liden and Maslyn, perceived organizational support scale developed by Eisenberger et al., perceived organizational prestige scale developed by Mael and Ashforth and the perception of individual performance scale developed by Erben were used. As employees' performance scores, the arithmetic average of store monthly sales targets realization percentage and the percentage of monthly mystery shopper evaluation points, prepared by an independent company, were used. According to the findings, positive psychological capital affects individuals' perceptions of performance through leader-member exchange and affects the business performance results of employees both positively and negatively. In this interaction, it was determined that the positive or negative contribution of the leader affected the perceived business performance and performance results positively and strongly. However, perceived organizational support and perceived organizational prestige do not affect this relation with their moderator roles.

ÖNSÖZ

Özel sektörde yıllar süren uzmanlık ve yöneticilik deneyimimde birçok sermayedar ve üst düzey yöneticinin örgütlerindeki her aktivitenin çok kısa sürede performans artışı veya ticari fayda olarak dönüş sağlaması gerektiği beklentisi içinde olduğunu gözledim. Öte yandan pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi örgütsel destek ve örgütsel prestij algısı gibi kavramların, performans ile ilişkisi konusundaki farkındalıklarının düşük olduğunu gördüm. Oysa yer aldığım veya yönettiğim ekiplerde mutlu çalışanların, yöneticileriyle etkileşimleri de sağlıklıysa, özgüvenleri yerindeyse, olumsuz durumlara karşı bile iyimserliklerini ve umutlarını koruyorlarsa; bu azim ve dayanıklılıklarının iş performanslarına olumlu yansıdığını gözlemliyordum. Yaptığım araştırma ile bu kavramların iş performans sonuçlarıyla ilişkisini ortaya çıkarmak ve bu farkındalığı artırmak istedim. Hem literatüre hem iş dünyasına faydalı olmasını umuyorum.

Uzun süren bu çalışma süresince sabrı, ilgisi ve beni doğru yönlendirerek sonuca ulaşmamdaki büyük katkısı sebebiyle değerli hocam Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN'a müteşekkirim. Bu süreçte farklı bakış açıları ve değerli görüşleriyle çalışmamı zenginleştiren saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Deniz BÖRÜ ve Prof. Dr. Oya ÖZÇELİK'e teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca; her koşulda varlığını ve desteğini yanımda hissettiğim annem Nafize ASLANER'e, pozitif enerjisiyle bana güç veren ablam Ayşe ŞENVELİ'ye ve fikirleriyle katkı yapan dostum öğretmen Ahmet YILDIZ'a çok teşekkür ederim.

Son olarak ise bu çalışmayı, okula başladığım günden bugüne kadar okuma, araştırma ve öğrenme motivasyonumda ilham kaynağı olan babam emekli öğretmen Kadir ASLANER'e ithaf ediyorum.

İstanbul, 2020

Fatih ASLANER

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

TABLO LİSTESİ	X
ŞEKİL LİSTESİ	XII
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	7
2.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE	7
2.1.1. Psikolojik Sermaye Kavramı	7
2.1.2. Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları	9
2.1.3. Pozitif Psikolojik Sermayenin Özellikleri ve Sonuçları	11
2.2. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ	13
2.2.1. Lider ve Liderlik Kavramları	13
2.2.2. Lider-Üye Etkileşimi Kavramı	15
2.2.3. Teorik Olarak Lider-Üye Etkileşimi Kavramı.....	16
2.3. PERFORMANS	19
2.3.1. Performans Kavramı	19
2.3.2. Performans Ölçümü	20
2.3.3. Performans Değerlendirme	22
2.3.4. Performans Yönetimi	23
2.3.5. Örgütsel Performans – Bireysel Performans İlişkisi.....	25
2.4. ÖRGÜTSEL DESTEK.....	26
2.4.1. Örgütsel Destek Kavramı.....	27
2.4.2. Örgütsel Destek Algısı.....	28
2.5. ÖRGÜTSEL PRESTİJ	31
2.5.1. Örgütsel Prestij Kavramı	31
2.5.2. Örgütsel Prestij Algısı.....	32
2.5.3. Örgütsel Prestij Algısının Önemi ve Diğer Kavramlarla İlişkisi	34
3. KURAMSAL ÇERÇEVE	36
3.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR	36
3.2. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR.....	39
3.3. ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR	42

3.4. ÖRGÜTSEL PRESTİJ ALGISI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR	46
3.5. BİREYSEL İŞ PERFORMANSI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR	47
4. MODELE İLİŞKİN HİPOTEZLERİ DESTEKLEYEN KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR BİLGİSİ	51
4.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÇALIŞANIN BİREYSEL İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ.....	51
4.2. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN PERFORMANSA ETKİSİ	52
4.3. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI VE PERFORMANS İLE ETKİLEŞİMİ	52
4.4. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN ÖRGÜTSEL PRESTİJ ALGISI VE PERFORMANS İLE ETKİLEŞİMİ	54
5. YÖNTEM	56
5.1. ARAŞTIRMA MODELİ.....	56
5.2. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	57
5.3. ÖLÇÜM ARAÇLARI.....	59
5.3.1. Kişisel Bilgi Formu.....	60
5.3.2. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği	60
5.3.3. Çok Boyutlu Lider-Üye Etkileşim Ölçeği	63
5.3.4. Örgütsel Destek Algısı Ölçeği	65
5.3.5. Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği	67
5.3.6. Bireysel Performans Algısı Ölçeği	68
5.3.7. Bireysel İş Performansı Verileri	69
6. BULGULAR.....	75
6.1. HİPOTEZ TESTLERİ.....	76
6.1.1. H1: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), bireysel performans algısını (BPA) etkiler. 76	
6.1.2. H2: Lider üye etkileşimi (LÜE), bireysel performans algısını (BPA) etkiler. 78	
6.1.3. H3a: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), lider-üye etkileşimi (LÜE) vasıtasıyla bireysel performans algısını (BPA) etkiler.	79
6.1.4. H3b: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), lider-üye etkileşimi (LÜE) vasıtasıyla bireysel iş performansını (BİP) etkiler.....	82
6.1.5. H4: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algıları ılımlayıcı (düzenleyici) rol oynar.	85

6.1.6. H4a: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.....	87
6.1.7. H4b: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısı ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.....	89
6.1.8. H5: Bireysel performans algıları (BPA), bireysel iş performanslarını (BİP) etkiler.....	91
6.2. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR	93
6.3. ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE BAĞLI OLARAK YAPILAN FARK ANALİZLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	95
7. SONUÇ	103
KAYNAKÇA.....	109
EKLER.....	130

TABLO LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1 Pozitif Psikolojik Sermaye Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar	36
Tablo 2 Lider-Üye Etkileşimi Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar	39
Tablo 3 Örgütsel Destek Algısı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar	43
Tablo 4 Örgütsel Prestij Algısı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar	46
Tablo 5 Bireysel İş Performansı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar	48
Tablo 6 Mağaza Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım (N=532)	58
Tablo 7 Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi	61
Tablo 8 Lider-Üye Etkileşim Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi.....	64
Tablo 9 Örgütsel Destek Algısı Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi	66
Tablo 10 Örgütsel Prestij Algısı Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi.....	68
Tablo 11 Bireysel Performans Algısı Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi	69
Tablo 12 Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular (N=532).....	76
Tablo 13 Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi (N=532)	77
Tablo 14 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşim Düzeyinin Aracı Rolüne İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (N=532).....	80
Tablo 15 Çalışanların Bireysel Performans Algısı İle Bireysel İş Performanslarının Farklı Düzeylerdeki (Düşük, Orta ve Yüksek) Etkileşiminin Düzenleyici Rolü	82
Tablo 16 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşim Düzeyinin Aracı Rolüne İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (N=532)	83
Tablo 17 Lider Üye Etkileşiminin Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi (N=532)	85
Tablo 18 Dört Numaralı Hipotez (H4) Modeli Testine İlişkin Analiz Sonucu (N=532)	86

Tablo 19 Çalışanların Örgütsel Destek ve Örgütsel Prestij Algısının Farklı Düzeylerdeki (Düşük, Orta ve Yüksek) Etkileşiminin Düzenleyici Rolü (N=532)	86
Tablo 20 H4a Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-1 (N=532)	88
Tablo 21 H4a Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-2 (N=240)	89
Tablo 22 H4b Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu (N=532)	90
Tablo 23 H4b Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-2 (N=240)	91
Tablo 24 Çalışanların Bireysel Performans Algısı ile İş Performans Puanları arasındaki ilişki (N=532)	91
Tablo 25 Çalışanların Farklı Bireysel Performans Algıları ile Bireysel İş Performans Puanları Arasındaki İlişki	92
Tablo 26 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Mann-Whitney Testi (N=532).....	96
Tablo 27 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair ANOVA Testi (N=532).....	97
Tablo 28 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Kruskal-Wallis Testi (N=532).....	98
Tablo 29 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Mağazada Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Kruskal-Wallis Testi (N=532)	100
Tablo 30 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Ünvan Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair T-Testi (N=532)	101

ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1 Pozitif Psikolojik Sermayenin Özellikler ve Diğer Pozitif Psikoloji Kavramlarıyla İlişkisi	9
Şekil 2 Araştırmanın Teorik Modeli.....	56
Şekil 3 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısına Etkisi	77
Şekil 4 Hipotez H2a İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkiler.....	79
Şekil 5 Hipotez H2a İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkilere Yönelik Regresyon Sonuçları.....	81
Şekil 6 Hipotez H2b İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkiler	83
Şekil 7 Hipotez H2b İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkilere Yönelik Regresyon Sonuçları	85
Şekil 8 Hipotez H4 İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli.....	85
Şekil 9 Örgütsel Destek ve Örgütsel Prestij Algısının Düzenleyici Rolüne İlişkin Hipotez Testi Sonucu.....	87
Şekil 10 Hipotez H4a İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli.....	88
Şekil 11 Hipotez H4b İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli.....	90

1. GİRİŞ

Bu çalışmanın amacı, bir örgütte çalışan bireylerin performans algıları ve iş performansları ile pozitif psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin araştırılması ve bu ilişki üzerinde lider-üye etkileşiminin aracı etkisinin incelenmesidir. Devamında ise örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algısının bu etkileşim üzerindeki düzenleyici rolleri de incelenerek araştırmaya yeni bir boyut eklenmiştir.

Araştırmaya konu olan kavramsal temeller incelendiğinde, pozitif psikolojiden öncelikle Maslow'un (1981) "motivasyon ve kişilik" adlı eserinin "pozitif psikolojiye doğru" kısmında bahsettiği saptanmıştır. Maslow adı geçen eserinde, psikolojinin genel olarak negatif olaylara odaklandığını yazmış, bu şekliyle konunun sadece yarısıyla ilgilendiğini öne sürmüştür (Wright, 2003). Bu saptamaların devamında psikolog Seligman tarafından yapılan çalışmalarla pozitif psikoloji kavramı daha geniş olarak ele alınmıştır. Seligman ve arkadaşları (2000), pozitif psikoloji yaklaşımının, sağlıklı bireylerin mutlu, üretken olmaları ve bireysel potansiyellerini gösterebilmeleri için gerekli olduğunu belirtmişlerdir. Bu yaklaşımının takipçisi olarak ise örgütleri de benzer şekilde değerlendiren pozitif örgütsel psikoloji yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Pozitif örgütsel psikoloji; pozitif kişilik özellikleri, pozitif kişisel tecrübeler ve pozitif örgütlerle ilgili yapılmış olan bilimsel çalışmalar olarak değerlendirilebilir (Donaldson ve Ko, 2010). Pozitif psikoloji, pozitif örgüt okulu ve devamında pozitif örgütsel davranış araştırmaları neticesinde psikolojik sermaye kavramı bulunmuştur (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Pozitif psikolojik sermaye, çalışanların teşvik edilmesi ile birlikte sürecin içerisine katılımlarının geliştirilmesi neticesinde, çalışanların elde tutulması, sürecin birer parçası olduklarına inanmalarının sağlanması ve bu vesile ile de üretkenliklerinin geliştirilmesi anlamını taşımaktadır (Çakmak ve Arabacı, 2017). Psikolojik sermaye, örgütler ve bireyler açısından ortak olarak verimliliğin ve performansın artırılması adına önem arz etmektedir. Bu noktada, bireysel anlamda çalışanların birer kıymetli sermaye unsuru olduklarını bilmeleri ve onlara bunun hissettirilmesi, psikolojik anlamda bireylerin olumlu anlamda koşullanmalarını sağlayacaktır (Erdem, Gökmen ve Türen, 2015). Olumlu düşünme noktasında örgütteki bireylerin tekil veya toplu olarak teşvik

edilmesi sadece bireyin kendisi ile ilintili olmayıp, liderler açısından da önem arz eden bir sorumluluktur (Akdoğan ve Polatçı, 2013).

Bu noktada liderlik ve lider-üye etkileşimi kavramlarına kısaca bakılacak olursa; liderlik, organizasyon gerçekleştirme, yönetebilme, yönlendirebilme ve denetleme hususundaki kabiliyetlerin bütünüdür (Aytürk, 2007). Lider-üye etkileşimi ise bir örgütün içerisinde, liderden kaynaklı olarak işleyen ve ilerleyen, süre zarfında üyelerden de lidere sirayet eden bir ilişki ve etkileşim sürecini tanımlamaktadır (Uğurluoğlu, Şantaş ve Demirgil, 2013). Literatürde lider-üye yaklaşımından (Leader-Member Exchange - LMX) ilk olarak Graen ve arkadaşlarının bahsettiği görülür. Yaklaşım ilk önce Dansereau, Cashman ve Graen'in ortaya koyduğu dikey ikili bağlantı modeli (vertical dyad linkage, VDL) olarak tanımlanmış, sonradan ise lider-üye etkileşimi teorisi olarak adlandırılmıştır (Dienesch ve Liden, 1986). Teori, Graen ve arkadaşları tarafından yayınlanmasından bu yana lider-üye etkileşimi olarak tanımlanmaktadır ve astlarla yöneticilerinin karşılıklı ilişkilerini anlamak amacıyla ikili bir yaklaşım olarak incelenmiştir (Bauer ve Green, 1996: 1538). Lider-üye etkileşimi, liderden kaynaklı bir etki olarak görünmekle birlikte, örgüt üyelerinin bu etkiyi algılamasıyla da doğrudan ilişkilidir. Örgütün üyeleri, karşısındaki liderin tutum ve davranışlarına göre hareket etmekte ve buna göre de liderin takip edilip edilmeyeceğine, hatta örgütün içerisinde kalınıp kalınmayacağına karar vermektedirler (Göksel ve Aydın, 2012). Bu yüzden lider-üye etkileşiminin olumlu yönde gelişimi, hem liderin hem de örgüt üyelerinin görevlerini daha bilinçli ve daha nitelikli bir şekilde gerçekleştirmeleri için gereklidir (Turgut, Tokmak ve Ateş, 2015).

Kısaca bahsedilen literatürden görülebileceği gibi gerek pozitif psikolojik sermayenin gerek lider-üye etkileşiminin, örgütteki çalışanların daha nitelikli sonuçlara ulaşmalarına, yani iş performanslarına, pozitif veya negatif etkileri gözlenmiştir. Bu noktada performans kavramını açıklamak gerekirse: performans, belirli bir süre zarfı içerisinde, bireyin sergilediği verimliliği, emeği, üretilen ürün ya da hizmetin miktarını, daha doğrusu bir çıktıyı ifade etmektedir. Bununla birlikte performans, bir bireyin var olan becerilerinin kapasitesi ile motivasyon düzeyi arasındaki etkileşimin sonucunda ortaya çıkan değeri ifade etmektedir. Söz konusu etkileşim, olumlu yönde devam ettiği

sürece yüksek; aksi bir durumda ise düşük performans olarak tanımlanmaktadır (Helvacı, 2002). Performans, bireysel anlamda ön planda olsa bile, örgüt içerisinde bütünün çıkarının ön planda tutulmasıyla birlikte, aslında bütünün üzerindeki etkisi ile ele alınmaktadır. Bu nedenle tabanda yer alan performans derecesi ve niteliği, örgüt bütününün performansını da doğrudan etkilemektedir. Buna göre aslında örgütsel performans, çalışanların oluşturduğu temelden beslenmekte ve bu şekilde elde edilen tekil performanslarla, dolaylı olarak bütün örgütün varlığı, devamlılığı ve finansal başarıları sağlanmaktadır (Erturgut ve Keskin, 2012). Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, bireysel iş performansları toplamda örgüt performansını etkilemektedir.

Bu çalışmada, bir örgütte çalışanların bireysel performans algısı ve iş performansı üzerinde pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi aracılığıyla etkisi incelenirken, bu etkileşimde rolleri de araştırılmıştır. Öncelikle örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algısı kavramlarından kısaca bahsetmek gerekirse: Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986), daha önce Blau (1983) tarafından geliştirilmiş sosyal takas kuramına dayanarak çalışan-örgüt ilişkisini anlamak için, örgütsel destek algısı kavramını geliştirmişlerdir. Yazarlar, örgütün sağladığı destek algısının, çalışanların iş yerlerinde ortaya koydukları tutum ve hareketleri etkilediğini savunmaktadırlar. Örgütleri tarafından desteklenen çalışanların, bunu hissettiklerinde, ilave bir efor, sadakat ve performansla örgütlerine karşılık verme hissiyatına sahip oldukları vurgulanmıştır (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch ve Rhoades, 2001).

Çalışmada araştırılan diğer bir kavram olan örgütsel prestij algısı, ilk olarak March ve Simon (1958) tarafından ortaya konulmuştur. Çalışan-örgüt uyumunu düzenleyen beş faktörden biri olarak geliştirilen özdeşleşme modelinde bu kavramın adı geçmiş ve yazarlar tarafından, “çalışanın kendisinin ve diğer bireylerin örgütü nasıl gördüğüne ilişkin düşünceleri” olarak tanımlanmıştır (March ve Simon, 1958). Ashforth ve Meal örgütsel prestij algısı kavramını “çalışanın üyesi olduğu örgütü diğer örgütlerle karşılaştırarak yaptığı değerlendirme” olarak tanımlamışlardır (Meal ve Ashforth, 1992).

Bu araştırmada, üzerinde çalışılan kavramlar yukarıda tanımlandıktan sonra bu kavramların nasıl etkileştiği ve bu etkileşime yönelik oluşturulan hipotezler aşağıda

açıklanmıştır. İlk bakılan ilişki, bir örgütteki pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performans algıları üzerindeki etkisidir. Bu etkileşimde, örgütsel destek algısının ve örgütsel prestij algısının düzenleyici rolleri de incelenmiştir. Devamında, bireysel performans algısı ile bireysel iş performansı puanları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu çalışmada ilave olarak, bireysel performans algısı ve bireysel iş performansı puanlarının her ikisi de ortalamanın üzerinde olan çalışanlar ile ortalamanın altında olanlar için pozitif psikolojik sermaye ve lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi incelenmiştir. Böylelikle bireysel performans algısı ile bireysel iş performansı puanları arasındaki etkileşim üzerinde, pozitif psikolojik sermaye ve lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi daha net şekilde ortaya konulmuştur. Çalışmada, kavramların birbiriyle etkileşimlerini araştırmak üzere aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

- Pozitif psikolojik sermaye, bireysel performans algısını etkiler.
- Lider-üye etkileşimi, bireysel performans algısını etkiler.
- Pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkiler.
- Pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel iş performansını etkiler.
- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel destek algısının ılımlaştırıcı (düzenleyici) rolü vardır.
- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel prestij algısının ılımlaştırıcı (düzenleyici) rolü vardır.
- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel destek algısının ve örgütsel prestij algısının ılımlaştırıcı (düzenleyici) rolü vardır.
- Bireysel performans algısı ile bireysel iş performansı arasında ilişki vardır.

Son hipotez ile birlikte, algı ve olgu (gerçekleşen sonuçlar) arasındaki ilişki derinlemesine incelenmiştir. Ayrıca pozitif psikolojik sermaye ve lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi ile bireysel performans algısını etkilemede örgütsel destek ve örgütsel prestij algılarının düzenleyici rolüne yönelik araştırmaya literatürde rastlanmamıştır. Bu yönüyle özgün bir çalışma olduğundan bahsedilebilir.

Araştırmanın yapıldığı evren ve örneklemin seçiminde göz önüne alınan kriterler incelendiğinde, perakendenin emek yoğun bir sektör olduğu bilinmektedir. Gerek satış hedeflerini yakalama baskısı gerek son tüketiciyle olan yakın temasın çalışanlara getirdiği yüksek stres, bu sektörde göze çarpmaktadır. Bu sebeple, pozitif psikolojik sermayenin varlığının çalışan performansı üzerinde, olumlu veya olumsuz, güçlü bir etkisi olabileceği varsayılmıştır. Ayrıca, perakende sektöründe mağaza çalışanları şirket merkezinden uzakta, küçük organizasyonlar halinde yapılanmıştır. Her mağazanın müdürü, mağaza çalışanı gözünde o organizasyonun lideridir. Dolayısıyla, lider-üye etkileşimini her mağazada gözlemek mümkündür. Perakende sektörü içinde ise özellikle ev tekstili, üst düzey rekabetin yaşandığı, dolayısıyla mağaza çalışanları üzerinde satış ve yüksek standartta hizmet baskısının en yüksek oranda hissedildiği alt sektörlerden birisidir. Bu özellikleriyle Türkiye’de ev tekstili perakende sektöründe mağaza çalışanlarının, yapılmak istenen araştırma için uygun bir evren olduğu düşünülmüştür. Özel sektörde gerçek bireysel performans hedefleri ve sonuçlarına dair verilere ulaşmak kolay olmadığından, bu noktada kolaylık sağlayacak, çok sayıda mağazası ve çalışanı olan, ulusal bir ev tekstili perakende zinciri örneklem olarak seçilmiştir.

Örneklem üzerinde yapılan araştırmada, çalışanların sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye ile bireysel performans algıları ve bireysel iş performansları arasındaki ilişki gözlenmiş; ilave olarak lider-üye etkileşiminin bu ilişki üzerindeki aracı etkisi incelenmiştir. Araştırma, ülkenin en büyük ev tekstili perakende firmasının mağaza çalışanlarına yapılan bir anket ile gerçekleştirilmiştir. Anket ile çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri, lider-üye etkileşimine ilişkin algı düzeyleri, örgütsel destek ve örgütsel prestije yönelik algı düzeyleri ile bireysel performans algı düzeyleri hakkında veri toplanmıştır.

Çalışanların bireysel iş performans puanları olarak, mağazada aynı işi yapan çalışanların, mağaza “aylık satış hedefi gerçekleşme yüzdeleri” ve bağımsız firma tarafından aylık olarak hazırlanan “gizli müşteri mağaza ziyareti değerlendirme puanı” yüzdelerinin aritmetik ortalaması kullanılmıştır. Perakende sektöründe bireysel performans, sunulan hizmetin kalitesiyle ve satış hedeflerinin yakalanmasıyla ilişkilidir. Dolayısıyla bu çalışmada, gizli müşteri ziyareti değerlendirmeleri ile çalışanların hizmet kalitesi performansı ve satış hedeflerinin gerçekleşme oranları ile finansal hedefleri yakalama performansı ölçülmüş; bu sonuçlar bireysel iş performansı olarak kullanılmıştır. Ancak bu puanlar mağazaya ve o mağaza çalışanlarının tümüne aittir. Bu noktada 4-5 kişilik küçük ekiplerden oluşan mağazalarda, mağazanın performans sonucunun çalışanların bireysel performanslarının toplamından oluştuğu varsayılmıştır. Bu varsayım, literatürdeki çalışmalarla uyumludur. Mağaza çalışanlarının tümünün aynı işi yapmasına rağmen, yine de gerçek bireysel performansları ile o mağazanın performans puanı arasında fark olabilir. Ancak mağaza hizmet kalitesi ve satış performansı değerlendirme puanlarını her bir bireye indirgemek mümkün olmadığından, çalışmaya bireysel performans algısı değerlendirmeleri de eklenmiştir.

Öncelikle kavramsal çerçeveyi oluşturmak amacıyla literatürde yer alan, pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi, örgütsel prestij algısı, örgütsel destek algısı ve iş performansı kavramlarının tanımları ve bu kavramların birbiriyle ilişkilerine yönelik belli başlı çalışmalar aşağıdaki gibi derlenmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE

Pozitif psikolojik sermaye kavramının ortaya çıkışı, tanımı, kavramsal gelişimi, içerdiği boyutları ile özellikleri araştırılmış ve aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

2.1.1. Psikolojik Sermaye Kavramı

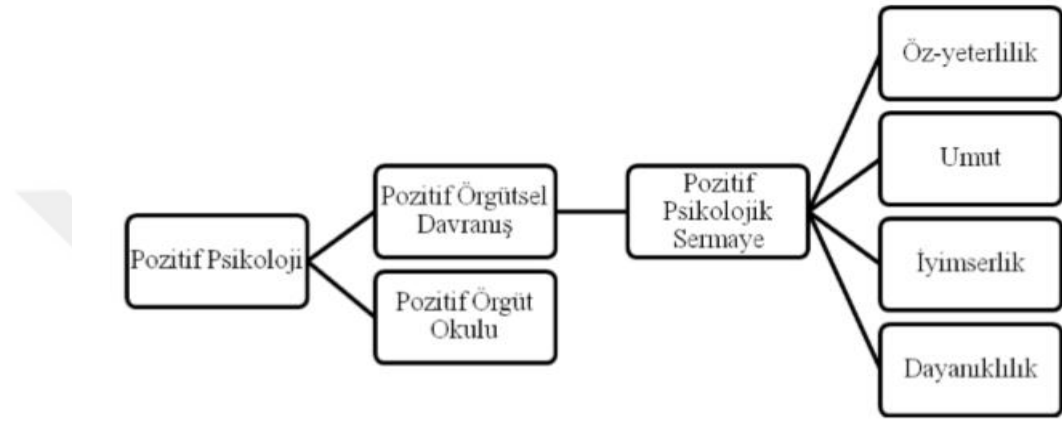
İlk olarak Maslow tarafından incelenen pozitif psikoloji kavramı, sonrasında psikolog Seligman tarafından daha detaylı bir biçimde tanımlanmış; bireylerin potansiyellerini gerçekleştirebilmeleri ile daha mutlu ve daha üretken olmaları için bu yaklaşıma ihtiyaç olduğu öne sürülmüştür (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Bu yaklaşımın hayatın negatif yönlerini reddetmek gibi bir bakış açısı yoktur. İnsan davranışlarının pozitif yönleriyle de ilgilenmek pozitif psikolojinin temel amacıdır. Bu noktada pozitifin de, negatifin araştırıldığı kadar araştırılması gerektiği vurgulanmaktadır (Gable ve Haidt, 2005). Nitekim Luthans'ın psikoloji alanında yaptığı bir literatür araştırmasında 1.000 makalenin pozitif kavramları konu aldığı ancak buna karşılık 375.000 makalenin ise negatif kavramları (depresyon, ruh hastalıkları, kaygı, korku, öfke gibi) incelediği saptanmıştır (Luthans, 2002). Maslow da psikolojinin olumsuz davranışları düzeltmeye çalıştığını belirterek bu şekilde işin sadece yarısına odaklandığını ifade etmiş; bu bilimin, gelişim, fedakârlık, sevgi, iyimserlik, cesaret, memnuniyet, potansiyelini gerçekleştirme gibi farklı ve yeni kavramlarla geliştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır (Wright, 2003). Bu noktada örgütleri de pozitif psikolojiden doğan bu bakış açısıyla inceleyen pozitif örgütsel psikoloji yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Pozitif örgütsel psikoloji; pozitif örgütleri, pozitif kişisel deneyimleri ve pozitif bireysel özellikleri inceleyen bilimsel çalışmalar olarak değerlendirilebilir (Donaldson ve Ko, 2010). Bu çalışmaların neticesinde örgütsel davranış üzerinde çalışan araştırmacılar pozitif bilimsel bir yaklaşım ihtiyacını saptamışlar ve buna yönelik birbirini tamamlayan iki temel ekolü ortaya çıkarmışlardır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007):

- *Pozitif Örgüt Okulu:* Michigan Üniversitesi bünyesinde sürdürülen araştırmalarla ortaya çıkarılmıştır. Performansla ilişkisi ispatlanmamış kavramlar olarak merhamet ve erdem gibi karakter özellikleriyle ilgilenmişlerdir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).
- *Pozitif Örgütsel Davranış:* Nebraska Üniversitesi bünyesinde Gallup Liderlik Enstitüsü'nde yapılan araştırmalarla tespit edilmiştir. Pozitif örgütsel davranış, performansla ilişkili ve koşula bağlı olarak gelişebilen kavramlar üzerinde çalışmıştır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007).

Pozitif psikoloji ve onun örgütlere uyarlanmış hali olan pozitif örgüt okulu ve de bilhassa pozitif örgütsel davranış çalışmaları neticesinde pozitif psikolojik sermaye kavramı ortaya konulmuştur (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007). Pozitif psikolojik sermaye, çalışanların teşvik edilmesi ile iş süreçlerine katılımlarının artırılması, elde tutulması, sürecin birer parçası olduklarına inanmalarının sağlanması ve bu vesile ile de üretkenliklerinin geliştirilmesi anlamını taşımaktadır (Çakmak ve Arabacı, 2017, s. 891). Ayrıca pozitif psikolojik sermaye, sadece bir çalışan performansına değil, aynı zamanda onun kişiliğine, karakterine ve dış dünyayla uyumuna dayanmaktadır. Bu şekilde pozitif psikolojik sermayenin, işletmeler açısından çalışanları üzerinde yeni bir değerlendirme kriteri olarak ele alındığı görülmektedir. Bu değerlendirme kriterinde sadece çalışanların işletmeye ne kadarlık bir kazanç sağladıkları değil, aynı zamanda işletme için ortaya koymuş oldukları insani profil ve uyumun da önemli olduğu görülmektedir (Çetin, Şeşen ve Basım, 2013). Bir başka deyişle, çalışanın ortaya koyduğu emek bir yanda değerlendirilirken, insani anlamda sahip olduğu nitelikler diğer tarafta değerlendirilmekte ve buna istinaden de çalışanın hem insani hem de emek açısından kalitesi ortaya çıkmaktadır. Bu kalite faktörü, işletmeye de sirayet etmektedir (Ocak ve Güler, 2017). Bu çalışmalarda, çalışanın insani anlamdaki değerinin, sadece kendisi için değil, onunla birlikte diğer çalışanlar ve işletmesi adına da bir avantaj olduğu belirtilmiş, böylelikle işletmelerin, çalışanlarını ve onların sahip olduğu insani unsurları da birer sermaye unsuru olarak gördükleri saptanmıştır.

2.1.2. Pozitif Psikolojik Sermayenin Boyutları

Bireylerin özyeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık, umut gibi gelişime açık yönlerinin birleşmesiyle ortaya çıkan kavram pozitif psikolojik sermaye olarak adlandırılmaktadır. Luthans, Youssef ve Avolio (2007) pozitif psikolojik sermayenin dört boyutu olduğunu belirtmiştir:



Şekil 1 Pozitif Psikolojik Sermayenin Özellikler ve Diğer Pozitif Psikoloji Kavramlarıyla İlişkisi

Kaynak: Luthans, Youssef ve Avolio, 2007

Bu boyutların detayları aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

2.1.2.1. Özyeterlilik

Kavram, Bandura (1986) tarafından ortaya atılan sosyal bilişsel teoriyi temel almaktadır. Buna göre, bu boyut kişinin kendisine verilen işi başarıyla yerine getirebilme konusundaki yeteneklerine, kendisini motive edebilmesine ve sahip olduğu bilişsel kaynaklarına dair olan kendine güvenini ortaya koymaktadır (Stajkovic ve Luthans, 1998). Özyeterlilik kapasitesinin iş ortamı içerisinde geliştirilebildiği ve iş performansı üzerinde önemli etki yaptığı, yapılan çalışmalarda ortaya çıkarılmıştır (Luthans, 2002). İki şekilde cereyan eden bir durum olan özyeterlilik, temel olarak bireyin kendi kapasitesi ve özellikle de kendi insani niteliklerine güvenmesi sonucu ortaya çıkmakta ve bu şekilde önce kendisine, daha sonra da çevresine ve örgütüne yararı dokunabilecek işler yapması adına güven kazanması anlamını taşımaktadır (Ocak, Güler ve Basım,

2015). Öte yandan özyeterlilik, örgüt yönetiminin, kapasitesi ve ortaya koymuş olduğu performans dahilinde çalışanını cesaretlendirmesi ile ortaya çıkmaktadır. Dışarıdan gelen destek ile bireyler kendilerini daha iyi hissetmekte, buna istinaden de daha nitelikli işler ve daha kaliteli bir iletişim süreci yaratmaktadırlar (Çınar, 2011). Bu şekilde bireyler kendilerini test edip, sınırlarını tespit edebilmekte ve kendilerini görevlerine daha iyi hazırlayabilmektedirler.

2.1.2.2. Umut

Umut, insanların başarıya ulaşmalarında onları amaca yönlendiren enerji ve olumlu motivasyon durumu olarak tanımlanmaktadır (Snyder ve Lopez, 2007). Bu tanımdan yola çıkarak umut boyutu iki alt boyutta araştırılmıştır. Bu alt boyutlar; kişiyi istediği hedefe ulaştıracak yol gücü, yani kişinin hedefine varmak için harcayacağı enerji ile umudun varlığı için şart olan motivasyonu yani kişinin hedefe ulaşma konusundaki istek gücüdür (Snyder, Irving ve Anderson, 1991). Buna göre temel olarak öncelik, bireyin kendisine dair umutlu olarak yaklaşımı ve başarılı olma konusundaki pozitif düşüncesidir. Bu sayede bireyler, kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacak türden mental yapıya kavuşarak, süreçlere ve çevrelerine daha olumlu olarak bakabileceklerdir (Çınar, 2011). Öte yandan psikolojik sermayenin varlığı ve işlevselliği açısından işletme yönetiminin ve bireyin çevresinin de umut sağlayacak türden olumlu yaklaşımlarının bulunması gerekmektedir. Bu sayede birey kendisini daha iyi hissedebileceği gibi başarıya olan inancı da aynı şekilde artış gösterecektir (Ocak, Güler ve Basım, 2015).

2.1.2.3. İyimserlik

İyimserlik olumlu düşüncenin gücü şeklinde tanımlanabilir. Kötümser bireyler kötü olayları içsel, daimi ve genel olarak algılarken iyimser bireyler aynı olayları dışsal ve tek seferlik olarak değerlendirmektedirler (Larson ve Luthans, 2006; Luthans, 2002a; Seligman, 1998). Bu algı farkının sebebi, iyimser bireylerin engelleri başarı için geliştirilebilir fırsatlar ve meydan okumalar olarak görüp başarısızlık nedeni olarak görmemeleri olabilir. Ayrıca, akademik, atletik, politik başarı, mesleki motivasyon ile fiziksel ve psikolojik sağlık üzerinde iyimserliğin etkileri hakkında bir çok çalışma yapılmıştır (Luthans, 2008). Özellikle iş dünyası temelinde ele alındığında iyimserlik, sıkıntılı ve sorunlu süreçlerin atlatılması ve olumlu bir nihai sonuca ulaşılması adına

önem arz etmektedir. İyimserlik, psikolojik anlamda sahip olunan sermayenin olumlu sonuçlar vermesi adına önemli bir tetikleyici unsurdur (Ocak, Güler ve Basım, 2015). Bir başka açıdan değerlendirildiğinde iyimserlik, her ne olumsuz durumla karşılaşılsa karşılaşılsın, mutlak olarak bir çözüm bulunacağına dair inancı ortaya koymaktadır. Söz konusu inanç, iyiye dair olmakta ve bu sayede oluşan iyimserlik çevreye de etki etmektedir (Çınar, 2011).

2.1.2.4. Psikolojik Dayanıklılık

Dayanıklılık; kişilerin hayatlarında karşılaştıkları zorluklar, değişimler ve risk durumlarında onların üstesinden gelmelerini sağlayan pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlanmaktadır. Bu kapasite çevresel faktörlerin etkisiyle geliştirilebildiği gibi zaman içerisinde değişebilmektedir de. (Stewart, 1997). Bireyler, psikolojik anlamda kendilerini dayanıklı hale getirerek zorlukları, sorunları ve çatışmaları ortadan kaldırmayı öğrenebilmektedir. Aynı zamanda bireyler, söz konusu süreçleri en az yara ve sıkıntıyla atlama konusunda da daha dayanıklı hale gelmektedirler. Bu noktada öncelikle bireylerin kendi iç yapılarından kaynaklı olarak bir dayanıklılıktan bahsetmek mümkündür (Ocak, Güler ve Basım, 2015). Öte yandan dayanıklılık açısından bireye sağlanacak olan çevresel destek de süreç açısından öneme sahiptir. Söz konusu destek, bireylerin dayanıklılık seviyesinin artırılması adına psikolojik bir eşik yaratmakta ve onları, tıpkı özyeterlilikteki gibi, cesaretlendirerek zorluklara karşı durabilmeleri konusunda yardımcı olmaktadır (Çınar, 2011).

2.1.3. Pozitif Psikolojik Sermayenin Özellikleri ve Sonuçları

Pozitif psikolojik sermayenin bireysel ve toplu olarak göz önünde bulundurulması gereken özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Kutanis ve Oruç, 2014):

- ölçülebilirdir,
- bireysel ve örgütsel performansla ilgilidir,
- değişim ve gelişime açıktır,

- psikolojinin teorik yaklaşımlarından faydalanır.

Pozitif psikolojik sermayenin incelenmesiyle birlikte insanın olumlu ve olumsuz noktalarına ulaşılabilmekte, bu şekilde de birey tüm yönleriyle tanınabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında çalışan bir birey sermaye olarak nitelendirilecekse aslında onu en önemli kılan faktör, iç dünyasının nasıl şekillendiğidir. Bu noktada pozitif psikolojik sermaye, bireyi bir sermaye aracı olarak görmekle birlikte onun psikolojik yapısının olumlu bir düzlemde seyretmesinin ne denli önemli olduğu üzerine odaklanmaktadır. Bu sayede de yönetici ve yönlendirici konumunda bulunan çevre, bireye en olumlu yaklaşımı sunabilme şansını elde etmektedir (Kesen ve Kaya, 2016).

Pozitif psikolojik sermayenin en yararlı özelliği, stresli ve gerginlik içerisinde geçen bir çalışma ortamında ya da normal hayat akışı içerisinde, mümkün olduğunca olumlu düşünme noktasında bireyleri tekil ve toplu olarak teşvik etmesidir. Bir başka deyişle bu durum, sadece bireyin kendisi ile ilintili olarak ortaya çıkmamakta, aynı zamanda yöneticiler açısından da önem arz eden ve görev olarak addedilebilecek bir durumdur (Akdoğan ve Polatçı, 2013). Pozitif yaklaşımlar, özellikle bir iş ortamında, çalışanlar açısından son derece istekli olarak algılanan unsurlardır. Buna istinaden pozitif sermayenin çalışanlar ve örgüt için sağladığı sonuç ve yaklaşımlarını aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Erkmen ve Esen, 2013):

- bireysel performanstan örgütsel performansa geçilmesine yardımcı olmaktadır,
- örgütsel bağlılık duygularını harekete geçirmektedir,
- iş tatmini duygusunu oluşturmakta ve pekiştirmektedir,
- örgütsel vatandaşlık duygusunun oluşmasına ve kabullenilmesine yardımcı olmaktadır,
- iş-yaşam kalitesi dengesinin kurulmasına yardımcı olmaktadır,
- işten ayrılma niyetini ortadan kaldırmaktadır,
- çalışanların devamsızlığını ortadan kaldırmaktadır,

- yaratıcı hareket edilmesini tetiklemektedir.

Bu konuda yukarıda bahsedilen çalışmaların sonuçlarını özetlemek gerekirse, pozitif psikolojik sermaye, temel olarak iyi bir bireyin işletmeye kazandırılması ya da var olan çalışanların iyi bir şekilde yaşamlarına devam etmeleri konusunda yardımcı olmaktadır. Gerek iş ile ilgili konularda gerekse de insani ilişkiler konusunda etkili bir unsur olarak görülebilecek olan pozitif psikolojik sermaye kavramı, yöneticiler açısından da önem arz etmektedir. Buna göre birlikte çalışılan bireylerin pozitif psikolojik sermaye durumları, liderlik mekanizmasını etkilemektedir. Liderlerin uyguladığı liderlik anlayışının bireylerin sahip olduğu pozitif sermaye üzerinde olumlu veya olumsuz yönde etkileri ise bu çalışmanın devamında incelenecektir. Aşağıda öncelikle lider-üye etkileşimi kavramı tanımlanacak ve yapılan çalışmalar incelenecektir.

2.2. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ

Günümüz örgütlerinde gözlenen, artan demokratikleşme süreci, yöneticilerle çalışanların etkin bir iletişim kurmasını ve uyum içinde beraberce çalışabilmesini gerektirmektedir. Bu eğilim, yönetim teorilerine de yansımakta, hem liderin hem de bağlı çalışanın karşılıklı bir etkileşim içinde olduğuna dair yaklaşım geçmişten bugüne varlığını sürdürmektedir. Bu yaklaşıma yönelik olarak liderlik, liderlik özellikleri ve lider-üye etkileşimi ile teorinin detayları aşağıda açıklanmaktadır.

2.2.1. Lider ve Liderlik Kavramları

Liderlik, liderin sahip olduğu özellikleri çevresine göstermesi adına sergilediği davranışların tümünü ifade etmektedir. Bu davranışlar olumlu bir şekilde ortaya çıkabildiği gibi olumsuz bir şekilde de ortaya çıkabilmektedir. Tanımlamalarda olumlu bir şekilde ele alındığı süre zarfında liderlik; liderin çevresinde, kendisi ile birlikte hareket eden bireyleri mutlu, huzurlu, refah içerisinde ve güvenli bir şekilde tutabilmek adına sergilediği davranışların tümünü içermektedir (Bolat, 2011).

İnsanların kendisini yönetme konusundaki arzusu ve isteği, geçen yıllar içerisinde farklı bir hal almıştır. İnsanlar, bir arada yaşamının yarattığı etki ile birlikte kendilerine önderlik edecek bireylerin arayışı içerisinde olmuşlardır. Yönetmek ve yönetilmek, topluluk içinde yaşayan bireyler için zaman içerisinde bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu zorunlulukta, sorumluluk alacak ve buna göre de çevresini doğru şekilde yönlendirecek olanların yani liderlerin varlığına ihtiyaç duyulmuştur. Liderler, bu açıdan topluluk için en önemli aktörler olarak değerlendirilebilir.

Bir başka deyişle liderlik, organizasyon gerçekleştirme, yönetebilme, yönlendirebilme ve denetleme hususunda önemli bir kabiliyetler bütünüdür. Hem teorik hem de pratik açısından etkili olmayı gerektiren davranışlardır. Liderlik ile birlikte genellikle liderin üstlenmesi gereken sorumluluklara atıfta bulunulsa da aslında liderlik, sadece bir bireyin sorumluluk üstlenmesi değildir. Aynı zamanda liderin çevresine, onların nitelikleri doğrultusunda sorumluluk dağıtması anlamını taşımaktadır (Aytürk, 2007).

Liderlik kavramıyla ilgili tarihten bu yana birçok kuram ve teori öne sürülmüştür. Liderlerde mevcut olması gereken özelliklerin tanımlanmasıyla başlayan bu yaklaşımlar, zaman içinde önce davranışsal ve durumsal yaklaşımlar, devamında modern ve neo-karizmatik teoriler ve son olarak da alternatif liderlik kuramlarıyla gelişmeye devam etmiştir. Kılınç (1995), liderlikle ilişkili bu gelişim sürecinin 1980’li yıllardan itibaren iki önemli akımla devam ettiğini belirtmiştir. Bu akımlardan ilki olarak; “liderlikte özellikler” yaklaşımının durumsallık bakış açısıyla yeniden değerlendirilip geliştirilmesidir. İkinci akım ise, liderlerin davranışlarının nedenlerini araştırmaya yönelik olan, yani bir başka deyişle, liderliği bağımsız bir değişken olarak ele almak yerine bağımlı bir değişken olarak değerlendirme yaklaşımıdır. Bu yeni yaklaşım iki alt başlıkta incelenmiştir: liderin davranışını astlarıyla etkileşimlerinin bir fonksiyonu gören tepki modeli ve liderin örgüt içindeki çevresel sisteme uyumunu araştıran uyum modeli (Aslan ve Özata, 2009).

Aşağıda incelenecek olan lider-üye etkileşimi teorisinin (LMX) önemi ise, lider ve takipçisi arasındaki etkileşimi beraberce değerlendirmesinden, yani liderliğe “ilişki odaklı” bir yaklaşım getirmesinden ötürüdür.

2.2.2. Lider-Üye Etkileşimi Kavramı

Graen ve arkadaşları tarafından geliştirilen lider-üye etkileşimi teorisinin (LMX), çıkış noktasını; Dansereau, Cashman ve Graen'in geliştirdiği dikey ikili bağlantı modeli yani "vertical dyad linkage (VDL)" oluşturmıştır. Daha sonraları bu model lider-üye etkileşimi teorisi olarak adlandırılmıştır (Dienesch ve Liden, 1986). Graen ve arkadaşları (Danserau, Graen ve Haga) tarafından dikey ikili bağlantı modeli çalışmasının yayınlanmasından itibaren bu yaklaşım, lider-üye etkileşimi olarak adlandırılan, çalışanlarla liderlerinin çalışma ilişkilerini ve karşılıklı etkileşimlerini anlamaya yönelik ikili bir yaklaşım olarak değerlendirilmiştir (Bauer ve Green, 1996).

Lider-üye etkileşimi olarak literatürde yer alan bu kavram, bir örgütün içerisinde, liderden kaynaklı olarak işleyen ve ilerleyen süre zarfı içerisinde üyelerden de lidere sirayet eden bir etkileşimi ifade etmektedir. Basit bir deyişle lider-üye etkileşimi, lider olarak nitelendirilen bütün bireyler ile örgütün üyesi olan diğer tüm bireyler arasında, doğrudan ortaya çıkan ilişki ve etkileşim sürecini açıklamaktadır.

Teorik anlamda belirli bir şablonu bulunan lider-üye etkileşimi kavramı, liderin etkin olduğu ve örgütün üyelerine genel olarak baskı gerçekleştirerek süreci işlettiği bir ilişki yapısını ifade etmemektedir. Karşılıklı olarak liderin ve örgüt üyelerinin kendilerini ifade ettikleri iletişim ve etkileşimi ifade etmektedir. Bu iletişim ve etkileşim, ortak bir noktada buluşma adına verilen mücadelenin sonucudur (Uğurluoğlu, Şantaş ve Demirgil, 2013). Lider ve örgüt üyelerinin aralarındaki etkileşimin kalitesini inceleyen teoriye göre; bu etkileşimde kalitenin göstergesi tek yönlü bir iletişimden daha çok liderin ve örgüt üyelerinin karşılıklı olarak birbirlerinin yetkinliklerine saygı duymalarına ve birbirlerine güven duymalarına bağlıdır (Schermerhorn, Hunt, Osborn ve Uhl-Bien, 2010).

Öte yandan lider-üye etkileşimi, olumlu bir şekilde ortaya çıktığı düşünüldüğünde, lider ile örgütün üyeleri arasındaki ilişkinin olumlu bir şekilde gelişimini sağlamanın ötesinde, aynı zamanda örgütün verimli bir şekilde çalışmasına da etki eden bir unsurdur. Bir başka ifade ile lider-üye etkileşiminin olumlu bir ekseninde gelişimi, hem liderin hem de örgütün üyelerinin görevlerini daha bilinçli ve daha nitelikli bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamaktadır (Turgut, Tokmak ve Ateş, 2015). Bu

noktada lider-üye etkileşimi, liderin yaratmış olduğu etki kadar üyelerin etkiyi algılamasıyla da doğrudan ilgilidir. Buna göre örgütün üyeleri, karşısındaki liderin tutum ve davranışlarına göre hareket etmektedir. Hatta bu davranışlara göre liderin takip edilip edilmeyeceği ve örgütün içerisinde bulunulup bulunulmayacağı türden kararlar almaktadırlar (Göksel ve Aydın, 2012).

Lider-üye etkileşimine dair yukarıda bahsedilen yaklaşımlar büyük ölçüde liderin ve örgüt üyelerinin davranışları bazında konuyu ele almıştır. Fakat yaklaşım, ortaya çıktığı ilk andan bu yana inceleyen birçok araştırmacı açısından teorik bir boyuta da sahiptir. Buna göre, lider-üye etkileşimine dair teorik çalışmalar ve modeller kısaca aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

2.2.3. Teorik Olarak Lider-Üye Etkileşimi Kavramı

Lider-üye etkileşimi teorisi hakkında geçmişte yapılan ilk çalışmalara bakıldığında “bir örgütte bireyler görevlerini, kendilerine biçilen roller aracılığıyla yerine getirmektedirler” görüşünü savunan rol teorisi karşımıza çıkmaktadır. Bu teoriye göre, liderlerin astlarından beklentileri, iş akitleri ve görev tanımları ile bu roller oluşmaktadır. Lider de astlarına, beklentisini tatmin etmelerine göre, daha fazla yetki ve ödüllendirme biçiminde karşılık vermektedir (Dansereau vd., 1975).

Rol teorisi yaklaşımı, astların çeşitli iş deneyimleri açısından liderleri tarafından sürekli sınındıklarını varsayar. Lider-üye etkileşiminin türünün doğruluğu, astların kendilerinden beklenen iş talepleriyle ne derece uyumlu olmalarına ve liyakatlerini kanıtlamalarına göre belirlenir. Astıyla daha fazla bilgi paylaşımı, ona görevinde daha fazla otonomi verilmesi ve terfi ettirme gibi liderin astına işle ilgili daha fazla kaynak tahsis etmesi büyük ölçüde lider-üye etkileşiminin türüne bağlıdır. Graen ve arkadaşlarına göre astlarının iş davranışlarındaki bu değiş tokuş, maddi konularla ilgilidir ve bunun karşılığı olarak, lider astları için kaynakları hazırlar (Liden ve Maslyn, 1998). Lider ve astları arasındaki etkileşimi inceleyen lider-üye etkileşimi teorisi, özünde sosyal takas teorisi üzerine gelişmiştir (Breland ve ark., 2007). Lider-üye etkileşimi teorisi, liderler ve takipçilerinin etkileşimlerine dayalı tek boyutlu olarak değerlendirilmektedir.

Oysa lider-üye etkileşimi yaklaşımının dayandığı kuramsal zemin olan rol teorisi, rollerin birden çok boyutluluğunu ele almaktadır. Mesela bazı çalışanlar, sosyal etkileşime pek önem vermezler çünkü sadece işlerine odaklıdır. Bazıları ise işe önem vermeyip daha fazla sosyal etkileşime yönelirler. Bunların dışında, her iki alanda da zayıf ya da güçlü olan çalışanlar da vardır. Liderlerin rolleri de çok boyutlu faktörlerden oluşur ki bunların arasında denetim, kaynak dağıtıcısı ve irtibat hizmeti gibi faaliyetler sayılabilir (Liden ve Maslyn, 1998). Liderin tüm çalışanlarına aynı liderlik davranışı gösterdiğini varsayan geleneksel yaklaşımın tersine, bu yaklaşıma göre, liderin her çalışanına göre farklı bir liderlik tarzı uyguladığı varsayılır. Lider, takipçilerini iki gruba ayırmaktadır: “grup içi” ve “grup dışı”. “Grup dışı” ilişkilerde düşük lider-üye etkileşimi söz konusudur ve formal kurallara dayalıdır. Diğer yandan “grup içi” ilişkiler yüksek lider-üye etkileşimine sahipken, karşılıklı güven, saygı ve sevgiye dayalıdır (Liden ve Maslyn, 1998). “Grup içi” ilişkilerde lider, takipçileriyle yüksek kalitede ilişki kurarken “grup dışı” ile ilişkilerde bu kalite daha düşüktür. “Grup içi” ilişkilerde, lider takipçilerine daha fazla destek verip ve kaynak aktarırken, “grup dışı” ile ilişkilerde astlar böyle bir güvene ve kaynağa haiz olmazlar; örgütün formal kurallarına tabi olurlar (Breland ve ark., 2007).

Teorik olarak konuyu değerlendiren araştırmacıların birçoğu liderlerin sadece hükmetme odaklı davranışlarının ortadan kaldırılması gerektiğini belirtmiş ve önemli olanın örgüt üyelerinin beklentileri ile liderin uyumlu çalışması olduğunu vurgulamışlardır. Bu noktadaki temel düşünce, insan psikolojisinden hareketle, önemsenen örgüt üyelerinin, lider için çalışmalarının sağlanması, daha başarılı ve daha makul bireyler haline getirilmeleridir. Temel amaç, örgütte büyük ölçüde verimlilik elde etmektir (Özutku, 2007).

Lider-üye etkileşiminin teorik boyutunda değerlendirilen diğer bir konu, liderin faaliyetlerinde çevresine vermiş olduğu güven/güvensizlik duygusunun, örgüt üyeleri tarafından algılanması ve buna bir tepki vermesidir. Bu şekilde liderin çevresindeki bireyler, liderin ortaya koyduğu davranışlara doğrudan bir tepki vermekte ve bu şekilde de aralarında bir etkileşim süreci oluşmaktadır. Lider üye etkileşiminde, liderin

davranışları süreci şekillendirmekle birlikte sürecin geleceğine dair net karar örgüt üyelerinin bu davranışlara verecekleri tepkiler ile belirlenmektedir (Ceylan vd., 2005).

Lider-üye etkileşiminin teorik anlamda gelişimine kısaca bakılacak olursa Graen ve Uhl-Bien (1995) lider-üye etkileşiminin aşağıdaki temel modeller dahilinde gelişim gösterdiğini belirtmişlerdir (Ürek, 2015):

- *Dikey İkili Bağlantı Modeli:* Bu modelin tanımına göre liderler, uygulaması çeşitli zorluklar içermesine karşın, bağlı bulundukları örgütlerinin üyeleri ile birebir ilişki kurma çabası göstermek durumundadırlar. Burada amaç, örgüt içerisindeki iletişimin güçlendirilmesidir.
- *Lider-Üye Etkileşimi:* Lider ile liderin çevresi başta olmak üzere liderle iletişim ve etkileşime giren tüm tarafların bu etkileşim sürecini inceler.
- *Liderlik Oluşturma:* Bu model liderin, bir anda astlarının üzerinde konuşlandırılmasına karşıdır. Örgüt üyelerinin ya da liderin çevresinde bulunacak ve onunla etkileşim halinde bulunacak tarafların beklentilerine uygun bir liderin konuşlandırılması öngörülmektedir.
- *Takım Oluşturan Yetenek Ağı:* Söz konusu modele göre liderin mevcut çevresi ve örgüt üyeleri ile kurduğu iletişimin başarısının bir rol model teşkil edip etmeyeceği üzerinde düşünülmektedir. Burada amaç, başarılı rol modellerin ilerleyen süre zarfında, örgütün başka alanları için de uygulanmasının sağlanmasıdır.

Modeller, lider-üye etkileşimi açısından farklı pencereler açmaya çalışmaktadır. Buna göre liderlerin örgüt üyeleri ile birebir ve nitelikli iletişim kurmalarından başlayıp, yarattıkları iletişim sürecinin diğer iletişim süreçleri için de bir örnek model yaratmasına kadar uzanan silsilede, en nitelikli etkileşim modelinin oluşturulması, temel amaç olarak gözlenmektedir. Bu şekilde, lider-üye etkileşimine sürdürülebilirlik kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Buraya kadar pozitif psikolojik sermaye ve lider-üye etkileşimi teorileri incelendi. Çalışmada bu iki kavramın çalışan iş performansına ve bireyin performans algısına etkileri araştırılacağından aşağıda performans kavramı incelenmiştir.

2.3. PERFORMANS

Performans kavramını incelenirken aşağıda öncelikle kavram tanımlanmış, devamında ise örgütsel performans ve önemi, performansın temel öğeleri, nasıl ölçüldüğü, değerlendirildiği ve yönetildiği açıklanmıştır.

2.3.1. Performans Kavramı

Performans terimi, tanımlı bir süre içinde imal edilen ürün veya hizmet miktarı olarak açıklanmaktadır. Literatürde kendisine yüklenen fonksiyona göre etkinlik, verim ve çıktı kavramlarıyla bireyin becerisi ve isteği arasındaki etkileşimin bir neticesi olarak da tanımlanmaktadır. Söz konusu etkileşim olumlu bir yönde devam ettiği süre zarfında yüksek; aksi bir durumda ise düşük performans olarak nitelendirilmektedir (Torrington, 1995; Kalkandelen, 1997). Bir başka tanımda ise performans; bir işin yerine getirilmesi ve amaca ulaşılması yönünde, o iş için önceden belirlenen hedefleri yakalayacak şekilde elde edilen ürün, hizmet veya düşünceler olarak ifade edilmiştir (Pugh, 1991).

Performans kavramı aslında çok boyutludur ve içeriğinde çok sayıda farklı unsuru barındırmaktadır. Çünkü performans sadece onu ortaya koyan taraf nezdinde ele alınmamaktadır; bunun dışında birçok farklı unsur, performansı şekillendirmektedir. Bu unsurlardan bazıları şunlardır: performansı ortaya koyan, onu değerlendiren, performansı olumlu/olumsuz yönde etkileyen, ona destek veren, onu engelleyen, onu tetikleyen, onu sekteye uğratan faktörler. Performans, tüm bu unsurlardan hassas bir şekilde etkilenen ve yönlendirilebilen bir kavramı işaret etmektedir (Cihangir, 2014).

İş dünyası açısından performans, karlılık ve başarı yaklaşımıyla değerlendirilmektedir ve buna istinaden de mutlak olarak daha iyi bir seviyeye getirilmesi konusunda üzerine odaklanılan bir unsurdur (Töngür, 2016). Yine iş dünyası

açısından değerlendirilecek olursa performans, örgütler ve çalışanlar açısından ne yaptıkları ve ne yapmaları gerektiği konusunda fikir vermektedir. Buna göre iş dünyası içerisinde performans belirli sorumlulukları ve iş yükü bulunan bir bireyin ya da bir grup bireyin, bunun da ötesinde bir örgütün, önceden belirlenen bir hedefe yönelik çalışmalarını sürdürürken ortaya aslında ne koyduklarının kalite ve miktar olarak ölçülmesini sağlayan bir araçtır (Karasoy, 2014).

Bu tanımlara bakarak performansın bir ölçüm aracı haline geldiği ve buna istinaden de kurumsal anlamda örgütü ve çalışanları değerlendirmenin bir aracı olduğu söylenebilir.

2.3.2. Performans Ölçümü

Performans ölçümü ile birlikte bir uygulamanın, belirli bir süreç sonucunda ne tür çıktılarının olduğunu, ortaya konan performansın ne gibi unsurlar içerdiğini, girdi/çıktı analizini ve gelecek adına neler yapılabileceğini görmek mümkündür. Örgütler açısından bakıldığında performans ölçümü ile çalışanlar ve operasyonlar temelinde faaliyetlerin performans olarak ortaya neleri çıkardığına ve gelecek projelerin nasıl şekillendirilmesi gerektiğine dair bilgi edinilmektedir (Işığışık, 2008). İş hayatı temelinde ele alındığında, performans ölçümü içerisinde yer alan unsurları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Benligiray, 2013):

- beklenen ya da gerileyen performansın ortaya çıkış nedenlerinin ve temelinin nereden kaynaklandığının tespiti,
- hedeflenen noktaya erişilmesi adına geçilecek yol ile mevcut süreçteki performansın uyum derecesi,
- çalışanların, kendilerine verilen görevleri üstlenme ve yerine getirme kapasitelerinin değerlendirilmesi,
- çalışanların mesleki etik ve mesleki değerlere uygunluklarının değerlendirilmesi,

- çalışanlar ve departmanlar arasındaki görev dağılımı neticesinde ortaya çıkan tablonun değerlendirilmesi,
- bireysel ve kurumsal çıkarlar arasındaki farklılıkların neler olduğunun gözlemlenmesi,
- çalışanların başarı odaklı olarak hareket edip etmediklerinin değerlendirilmesi.

Sıralanan unsurlara bakıldığında performans ölçümü, işletmenin geneline dair bir değerlendirme yapılmasının yolunu açmakta ve işletmelere nasıl bir yol haritası takip etmeleri gerektiğine dair fikir vermektedir. Özellikle de çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen, başarı/başarısızlık eksenindeki değerlendirmeler, işletmelerin kendilerini daha nesnel şekilde ölçümlemeleri adına önemlidir. Örneğin Amerika Verimlilik ve Kalite Merkezi'nin performans ölçümünün işletmelere ve çalışanlara sunduğu imkanlara dair değerlendirmelerinde vurguladığı unsurlar aşağıda incelenebilir (Yüreğir ve Nakıboğlu, 2007):

- örgüt yöneticileri, çalışanlar ve örgütün paydaşlarının ihtiyaçlarından ve memnuniyet derecelerinden yeni bilgi edinmek,
- uygulanan faaliyetlerin kalite düzeylerine dair bilgi edinmek, böylelikle ürün ve hizmetlerin kalitesini geliştirmek,
- iş süreçlerinin içeriğinin ve niteliğinin daha iyi anlaşılmasını sağlamak ve bu şekilde süreçlerin iyileştirilmesini sağlamak,
- süreç yönetiminde nesnel ve kantitatif karar verme yöntemlerinden faydalanılması sağlamak, bu şekilde daha nitelikli karar verme şansını arttırmak,
- örgütün stratejik atılımlarına ve hedeflerine destek sağlamak,
- mümkün olduğunca tarafsız bir ölçümleme ile tarafsız kararlar vermeye çalışmak,
- çalışanların, departmanların ve yöneticilerin, performans ölçümünün çıktılarına göre hesap verebilirliklerini geliştirmek,

- gelecek planlamalarını ve buna göre bütçe hazırlanmasını sağlamak,
- hizmet sunumu konusunda bölüşüm ve ulaşılabilirlik açısından eşitlik sağlamak,
- örgütün performansının ölçüm değerleri ile diğer örgütlerinkini karşılaştırmak ve buna göre bir yol haritası belirlemek,
- ciddi ölçekli sorunlar yaratabilecek olan hataları önceden tespit etmek.

Bu şekilde gerek örgütler gerek çalışanlar açısından performans ölçümünün değerli çıktılarının olduğunu görmek mümkündür. Ancak performansın sadece doğru şekilde ölçülmesi yeterli değildir. Bu ölçüm sonuçlarının doğru şekilde değerlendirilmesi de çok önemlidir. Aşağıda performans değerlendirme süreci ve bu sürece etki eden faktörler incelenecektir.

2.3.3. Performans Değerlendirme

Performans ölçümü ile elde edilen veriler ve bilgiler, örgüt yönetimlerine kısıtlı bir bilgi sunmaktadır. Bu ölçüm sonuçları üzerinde derinlemesine yapılan değerlendirmeler ise performans ölçüm sonuçlarının daha anlamlı hale gelmesini sağlamaktadır. Ölçümlerin sonucunda ortaya çıkan görüntü, örgüt yönetimine bilgi verse de performansın geliştirilmesine yönelik yol haritasının tam olarak belirlenmesi konusunda sadece ilk adımı teşkil etmektedir. Sürecin geri kalanı ise doğru bir performans değerlendirmesi ile anlam kazanmaktadır (Camgöz ve Alperden, 2006).

Genel olarak değerlendirildiğinde performans değerlendirmeyi örgütler açısından önemli kılan unsurları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Bakan ve Kelleroğlu, 2003):

- çalışanların performanslarını; görevlerine, kapasitelerine ve içerisinde bulundukları faaliyetlere göre karşılaştırarak değerlendiren bir sistemdir,
- terfi, ücret artışı ve kariyer gelişimi gibi kritik konularda, elden geldiğince adaletli karar verilmesi konusunda nitelikli bir destek sağlamaktadır,

- çalışanları değerlendirirken onların kendi kapasiteleri ve işin yüküne göre net ve detaylı bir karşılaştırmaya imkân vermektedir.
- çalışanları sadece görevleri ve bu görev dahilindeki performanslarına göre değil, aynı zamanda beşeri anlamdaki tutum ve davranışlarına göre de değerlendirme imkanı sunan bir değerlendirmedir.

Performans değerlendirmenin belki de en önemli faydası, gerçekleştirilecek olan değerlendirmelerde, sürecin içerisindeki tüm tarafları adaletli bir şekilde ele almasıdır. Bu sayede gözden kaçan, göz ardı edilen, hakkaniyetli davranılmamış olan ve bu nedenle de süreci olumsuz etkileyebilecek olan tüm unsurları ortadan kaldıran performans değerlendirme, tarafların hemen hepsinin bir elden değerlendirilmesini sağlamaktadır.

Sonuçların yönü her ne şekilde olursa olsun, olumsuz ölçüm sonuçları öncelikli olmakla birlikte çalışanlarla ve yöneticilerle yapılan görüşmeler, sorunlara çözüm bulunması ve olumlu noktaların geliştirilmesi adına işletmeye bir fırsat tanımaktadır. Bu nedenle de sonuçların derinlemesine değerlendirilmesi adına birebir görüşmelerden yararlanılmaktadır. Birebir görüşmelerin en büyük faydası, performans değerlendirmenin sonuçlarının çalışan bireylerle karşılıklı olarak istişare edilmesinin yanında, çalışanların sürece dair fikirlerinin alınmasıdır. Değerlendirme sürecinde mutlak olarak tarafsızlık ve sonuçları detaylı irdeleme gerekmektedir (Dinçer ve Özdemir, 2013).

Doğru şekilde yapılmış bir performans ölçümünün net sonuçlarının, adil ve derin şekilde değerlendirilmesinden sonra işletme ve çalışan için olumlu yönde geliştirilmesi için yönetilmesine ihtiyaç vardır. Aşağıda performans yönetimi konusu açıklanmıştır.

2.3.4. Performans Yönetimi

Bir çalışanın performansının kendiliğinden ve bir anda gelişmesini ve yükselmesini beklemek büyük bir yanlış olacaktır. Bu bir süreçtir ve planlı bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Eğer ki performans doğru yönetilir ve yönlendirilirse çalışanlardan, dolayısı ile işletmeden maksimum verim almak mümkündür. Performans

yönetimi; ödüllendirme, teşvik etme, istişare etme ve cezalandırma olmak üzere dört farklı şekilde uygulanmaktadır (Kalkandelen, 1997).

- *Ödüllendirme*; performans yönetiminde, başarılı olarak değerlendirilen bir performansın karşılığında çalışanlar için terfi ve finansal anlamda daha fazla kazanç elde edilmesi anlamına gelmektedir. Ödüllendirme, her performans için uygulanan bir yöntem olmasa da performansın başarısının kademelerine göre ödüllendirmenin gerçekleştirilmesi, çalışanların olumlu yönde harekete geçirilmesi adına işleri kolaylaştırıcı bir etkiye sahiptir (Uyangil, 1994).
- *Teşvik etme*; yeni bir çalışma dönemi için işletmelerin, çalışanlarına ulaşacakları performans sonuçlarına göre elde edecekleri bazı ödüller ve ikramiyeler saptamasıdır. Teşviklerin alınabilmesi için hedeflenen belirli bir performans düzeyi söz konusudur. Bu şekilde işletmeler, bir önceki süreçte ortaya çıkan performans değerlerinin geliştirilmesi adına çalışanlarını bir sonraki süreç için teşvik etmektedirler. İş hayatına dair yaklaşımların temelinde, çalışanlardan verim alınabilmesi için başarıya yönelik sürekli teşvik edilmelerinin son derece yararlı olduğu düşüncesi yatmaktadır. Çalışanlar açısından konu değerlendirildiğinde, bu teşvik etme sürecinin onları da olumlu yönde motive ettiği gözlemlenmektedir (Uyangil, 1994).
- *İstişare* sürecinde; performans değerlendirme süreci sonunda çalışanların olası düşük performanslarının sebeplerinin araştırılması ve bu nedenlerin ortadan kaldırılarak çalışanın daha aktif bir şekilde iş hayatına devamının sağlanması amaçlanmaktadır. İstişarede, performans değerlendirmesi yapan taraflar ve yöneticiler, çalışanlarını dinleyerek performans düşüklüğüne neden olan faktörleri tespit edip çözüm yollarını aramaktadırlar. İstişare sürecinde, performans sahibi olan çalışanların da işletme yönetimine yönelik bazı tavsiyelerinin ve iyileştirilmesi gereken bazı çalışma koşullarına dair tespitlerinin dikkate alınması esastır (Kalkandelen, 1997).
- *Cezalandırma*; performansları konusunda bir türlü olumlu gelişme sağlanamamış olan çalışanlar için istenilen düzeye gelemeyeceklerinin saptanması durumunda

alınabilecek son karar olarak görülmektedir. Bu kararın içerisinde çalışanın mevcut işletme içerisindeki konumundan gerilemesi, böylelikle finansal kazancında düşüş, işletme ile ilişkisinin kesilmesi ve mesleki prestij kaybı yer almaktadır. Performansları, teşvik etme ve istişare yolu ile bir türlü istenilen seviyeye çıkarılamayan çalışanların, sistem içerisine tekrardan dahil edilmesi mümkün olmadığı durumlarda cezai yaptırım uygulanması kaçınılmazdır (Kalkandelen, 1997).

Performans yönetimi tek tek bireylerin performansına odaklanmış görünmekle birlikte tüm örgütün performansının ancak bütüncül bir performans yönetimi yaklaşımı ile yönetilmesi gerektiği düşünülmektedir. Aşağıda örgütsel performans ve bireysel performans ilişkisi ile bu konu açıklanmıştır.

2.3.5. Örgütsel Performans – Bireysel Performans İlişkisi

Örgüt performansı, bir örgüt açısından ayna görevi görmektedir. Bu ayna hem örgütün performanslarına göre neler yaptığını, mevcut durumunun ne olduğunu göstermektedir hem de mevcut potansiyeli ile neler yapabileceğini ortaya koymaktadır (Demir ve Okan, 2009). Agarwal vd. (2012) performansın yüksekliği ya da düşüklüğünün bir örgütün rekabetçi gücünün belirlenmesi adına yönlendirici olduğunu dile getirmektedirler. Örgütsel performanstan bahsederken ön plana çıkan konu, çalışanların nasıl bir performans sergilediklerinin değerlendirilmesidir. Çünkü bir işletme, bir örgüt, bir kurum vb. çalışanlarının sergilediği performanstan bağımsız olarak ele alınamaz. Bu noktada çalışanların performanslarından örgütün nasıl bir çıkarım sağlayacağı ve bu sayede örgüte nasıl olumlu bir performansın yansıtacağı önemlidir (Gavcar, Bulut ve Engin, 2006). Tabanda çalışanların göstereceği performans derecesi ve niteliği, örgütlerin performansının da doğrudan etkilenmesine sebep olmaktadır. Buna göre aslında örgütsel performans, çalışanların oluşturduğu temelden beslenmekte ve bu şekilde elde edilen tekil performanslarla, dolaylı olarak bütün örgütün sektör içerisindeki varlığı, istihdam şansının devamlılığı ve örgütün finansal başarılarının temin edilmesi söz konusu olmaktadır (Erturgut ve Keskin, 2012).

Diğer yandan, bireysel performanslar her ne kadar yüksek olsa da bu noktada bireyselleşecek çıkarların olumsuz etkisi ile birlikte örgütlerin süreç içerisinde ciddi ölçekli bir zarar görmesi söz konusudur. Buna göre giderek kişiselleşen performanslar, örgütün başarılı olması konusunda ciddi bir engel teşkil etmektedir. Bireyler kendileri açısından son derece başarılı görünürken bu başarı sadece kendi kariyerlerine yansımakta, ancak örgütün toplam performans değerlerine herhangi bir katkı sağlamamaktadır. Bunun tüm çalışanlar tarafından gerçekleştirilmesi durumunda ise sorunun boyutu tırmanmaktadır (Yatkın, 2009). Bu görüntüde örgütsel anlamda bir bütünlük sağlanması ve başarıya erişmek adına ortak bir paydada buluşulması önem taşımaktadır. Performansı iyi olan çalışanların zaman içerisinde örgüt içerisindeki görevlerinden ayrılarak başka yerlere transfer olması da mümkün hale gelmektedir ki, bu durum sadece bireysel performanslara odaklanmanın işletmelere vereceği en büyük zarardır.

Örgüt performansından bahsederken bunun bireysel performansların toplamından oluştuğunu ve çalışanların teker teker gösterdikleri performansın, örgüt bütününe performansını doğrudan etkilediği kabul edilirse bireysel performansların ölçümünün ve yönetiminin sağlıklı bir şekilde yapılmasının, örgüt performans sonuçları için de büyük önem taşıdığı varsayılabilir. Bu noktada bireysel performans sonuçlarını etkileyen faktörlerin dolaylı olarak örgütün toplam performansını da etkilediğinden bahsedilebilir.

Bu çalışmada, çalışanların bireysel iş performansları üzerinde pozitif psikolojik sermayenin lider üye etkileşimi aracılığıyla etkileri incelenirken, örgütsel destek algısının rolü de incelenmektedir. Örgütsel destek algısının, çalışanların örgütleri ile duygusal bir bağ kurmalarında ve dolaylı olarak iş performansları üzerinde etkili olacağı düşünülmektedir. Örgütsel destek kavramı aşağıda açıklanmıştır.

2.4. ÖRGÜTSEL DESTEK

Örgütsel destek kavramı ve örgütsel destek algısı teorisi aşağıdaki gibi açıklanmıştır.

2.4.1. Örgütsel Destek Kavramı

Çalışanlar, gösterdikleri performansın ve verdikleri emeğin karşılığında sadece maddi unsurlar ile ölçülen değil, aynı zamanda birbirinden farklı unsurlarla ölçülen destek faktörlerinin varlığına da önem vermektedirler. Çalışanların bu beklentilerine dair ortaya çıkan örgütsel destek kavramı, temel olarak örgüt yönetimlerinin, çalışanlarının örgüte kattıkları değerin farkında olması ve buna bir karşılık vermesi ile ilgilidir. Örgütsel desteğin varlığına işaret eden bu karşılık, çalışanlara net ve anlaşılır bir geri dönüş yapılması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Tokgöz, 2011). Örgüt-çalışan uyumunun bir göstergesi olarak algılanabilecek olan örgütsel destek; çalışma koşulları, ödüllendirme sistemi, örgütsel adalet odaklı uygulamalar ve işin karşılığında elde edilenler aracılığıyla çalışanların refah düzeyine de etkisi olan bir kavramdır (Fındıklı, 2014). Diğer bir deyişle örgütsel destek, örgüt yönetimlerinin, maddi ve manevi olarak çalışanlarının emeklerinin karşılığını verme konusunda göstermiş olduğu çabayı göstermektedir. Buna göre örgüt yönetimleri, çalışanlarının hem yaptıklarının tam karşılığını vermek hem de onları bir adım sonrası için teşvik etmek amacıyla bu destek mekanizmasını, çok boyutlu olarak kullanmaktadırlar (Polat ve Aktop, 2010).

Diğer yandan örgütsel destek, aslında bir arayışın ifadesidir. Buna göre işletmeleri içerisinde çalışanlar, sürekli olarak kendilerini işlerine, çevrelerine ve iş dışındaki hayatlarına alıştırarak türden motivasyon temelli destekleyici faktörlerin arayışı içerisinde olduklarıdır. Bu noktada örgütsel destek, bazı çalışanlar için işletmenin sahip olduğu kültürel değerleri, yönetim anlayışını ve prestij odaklı unsurları da içeren bir kavramdır (Kurtessis vd., 2017). Konuya farklı bir açıdan yaklaşan Eisenberger vd. (1986), örgütsel desteği, örgütün, üyeleri tarafından değerlendirilmesi olarak görmektedir. Buna göre örgütün performansı, faaliyetleri, yönetim biçimi, değer algılamaları, çalışanlarına verdikleri değer vb. hususlar, bir işletmenin örgütsel destek konusundaki potansiyelini ortaya koymaktadır (Settoon, Bennett ve Liden, 1996). Buna göre bir örgütte örgütsel desteğin var olması kadar bunun çalışanlar tarafından algılanması da önemlidir. Bu algılamaya yönelik olarak geliştirilmiş örgütsel destek algısı kavramı aşağıda açıklanmıştır.

2.4.2. Örgütsel Destek Algısı

Eisenberger vd. (1986), örgütsel destek algısını “örgütün, çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetleri gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular” olarak tanımlarken; örgütsel desteğin, örgüt değerlerinin bireylerin mutluluk ve esenliğini dikkate alacak özellikler taşıması gerektiğini belirtmişlerdir. Bir başka deyişle, örgütsel destek algısı; örgüt tarafından, çalışanlarının örgütlerine sağladığı katkının bir değer olarak kabul edilmesi ve örgütün çalışanlarının iyi durumda olmalarıyla ilgilenmesinin, çalışan tarafından algılanması şeklinde açıklanmaktadır (Hellman vd., 2006).

Örgütsel destek algısı, Blau’nun (1983) ortaya koyduğu sosyal takas teorisine dayandırılmaktadır ve çalışanların önem verdiği; saygı duyulma, onaylanma ve değer görme gibi duygusal ihtiyaçların giderilmesi için önemli kavramlardan birisidir. Bu şekilde, çalışanların mutluluklarına önem verildiği ve onlarla beraber çalışmaktan keyif alındığı ortaya konulmakta, örgüte olan katkılarının bilincinde olduğu gösterilmekte ve böylelikle çalışanın aidiyet, saygı duyulma ve kabul görme gereksinimleri karşılanmaktadır (Özdemir, 2010).

Temel olarak örgütsel destek, Eisenberger ve Stinglhamber (2002) tarafından dile getirildiği üzere sekiz farklı unsur özelinde, örgütün üyeleri tarafından algılanmaktadır (Gillet vd., 2013):

- bireyler tarafında, olumlu özellikleri üzerinden örgütün kişiselleştirilmesi,
- örgütün, çalışanlarını dikkatli ve onların varlıklarını önemseyecek şekilde değerlendirmesi,
- örgütün, özellikle örgüt yönetimi özelinde, samimi tutum ve davranışlarla çalışanlarına yaklaşması,
- örgütün, kendi değişim sürecinde, çalışanların da değişimi ve gelişimi konusunda destek sağlaması,

- örgütün, çalışanları üzerinde baskı ve zorunluluk yaratmayacak şekilde iletişim kurması,
- örgüt çalışanlarının, göstermiş oldukları performansın ve sağladıkları verimliliğin ölçüsünde beklenti içerisinde oldukları herhangi bir ödülün sunulması,
- örgütün, çalışanlarının sosyal anlamda ve duygusal nitelikteki beklentilerinin karşılanması,
- örgüt çalışanlarının, herhangi bir zamanda ihtiyacı olan psikolojik, fiziksel, lojistik ve maddi konulara dair yardımın örgüt tarafından sağlanması.

Bir başka görüşe göre, örgütsel destek algısı çalışanların örgütte kendilerini var olarak hissetmeleri ve örgüt yönetiminin kendilerini bir şekilde fark etmeleri ile birlikte kendilerini daha güvende hissetmelerine dair düşünceleri ifade etmektedir (Nayır, 2013). Buna ilave olarak, örgütsel destek algısının ortaya çıkışında, çalışanlar açısından önem arz eden ve fark yaratan unsurlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (İplik, İplik ve Efeoğlu, 2014):

- *İletişim:* Örgütün yönetiminde bulunan tarafların çalışanlarıyla olan iletişim şekilleri, kendilerini ifade edebilmeleri ve çalışanlarını anlamaları, örgütsel desteğin algılanma şeklini ve derecesini belirlemektedir.
- *Adalet:* Çalışanlar açısından adalet odaklı uygulamalar, bir işletmenin yönetim anlayışının ve buna istinaden ortaya çıkan destek uygulamalarının ne yönde olduğunun değerlendirilmesini sağlamaktadır.
- *Çalışma Şartları:* Fiziksel anlamda çalışanlara sunulan ortamla birlikte işin kurallar silsilesi, çalışanlar açısından bir değerlendirme unsurudur. Bu vesile ile çalışanlara sunulan şartlar sürekli olarak değerlendirilmekte ve bir destek algısı oluşturmaktadır.
- *Otonomi:* Çalışanlara önemli olduklarının hissedilmesi kadar onların özgür bir şekilde hareket etmelerine fırsat sağlanması, onlara sağlanan yönetme, üretme, karar verme vb. kritik örgütsel faaliyetler açısından desteğin var olup olmadığını göstermektedir.

- *Rol Dağılımı:* Bir çalışana verilen rol, onun örgüt yönetimi tarafından nasıl algılandığını kendisine göstermekte ve bu vesile de rolünün icrası açısından nasıl bir destek aldığını ortaya koymaktadır.
- *İş Güvencesi:* Çalışanların bir işe dair kendilerini güvende hissetmesi ve işten ayrılma endişelerinin bulunmaması, dolaylı olarak bir örgütsel destek unsurunun varlığının algılanmasını sağlamaktadır.

Literatürde konuyla ilgili diğer çalışmalara ve teorinin diğer kavramlarla ilgisine bakılacak olursa; örgütsel vatandaşlık davranışlarının (Searle vd., 2001; Gençtürk, 2005) çalışanların örgütle özdeşleşme kavramının (Cheung ve Law, 2008; Turunç ve Çelik, 2010) iş tatmininin (Searle, Bright ve Bochner, 2001) ve iş performansının (Chow, Lo, Sha ve Hong, 2006) örgütsel destek algısıyla ilişkili olduğu gözlenmiştir. Bu kavramlara ilave olarak, iş-aile ve aile-iş çatışması ile örgütsel destek algısı ve çalışanların arasında da anlamlı ilişkiler olduğu öne sürülmüş; yapılan çalışmalarda düşük iş-aile çatışma düzeylerine sahip çalışanların, yüksek örgütsel destek algısına sahip olduklarını gösteren bulgular elde edilmiştir (Warren ve Johnson, 1995; Casper, Martin, Buffardi ve Erdwins, 2002; Turunç ve Çelik, 2010).

Diğer yandan, örgütsel destek algısının çalışanlar üzerinde örgütlerine karşı oluşturduğu pozitif duygular sonucunda, çalışanların bireysel iş performansında olumlu etkilere yol açtığı saptanmıştır (Chow vd., 2006). Searle ve arkadaşlarının (2001) yaptığı araştırmalarda, çalışanların özgüven miktarı, iş tatmini ve iş performansı ile örgütsel destek algıları arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler olduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Bu çalışmalara paralel olarak Riggles, Edmondson ve Hansen'in (2009) örgütsel destek algısı üzerine yirmi yıllık literatür taraması ile yaptıkları meta analizi neticesinde, örgütsel destek algısı ile örgütsel bağlılık, iş doyumu ve iş performansı arasında pozitif, işten ayrılma kararı ile negatif yönlü bir etkileşim içinde olduğunu saptamışlardır. Holmes, Klimchak ve Sluss (2008) yaptıkları başka bir araştırmada, lider-üye etkileşimi ve örgütle özdeşleşme ilişkisinde örgütsel destek algısının rolünü araştırmış ve ara değişken rolüne sahip olarak örgütsel destek algısının lider-üye etkileşiminin etkisini arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Bu çalışmada ise yukarıdaki çalışmalardan farklı olarak pozitif psikolojik sermaye ve lider üye etkileşiminin çalışanların iş performansına etkisi üzerinde örgütsel destek algısının yanı sıra örgüt prestijinin etkisinin varlığı da sorgulanmıştır. Örgütsel prestij algısı kavramı aşağıda incelenmiştir.

2.5. ÖRGÜTSEL PRESTİJ

Örgütsel prestij kavramı açıklanırken öncelikle kavramsal tanım yapılacak, devamında algılanan örgütsel prestij kavramın önemi ve diğer örgütsel yaklaşımlarla etkileşimi ayrı ayrı incelenecektir.

2.5.1. Örgütsel Prestij Kavramı

Temel olarak örgütsel prestij, bir örgütün, kamuoyunda ve içerisinde bulunduğu sektörde nasıl algılandığı ve nasıl değerlendirildiğine dair olumlu-olumsuz görüşlerin tümünü ifade etmektedir (Çiftçioğlu ve Tak, 2009). Öte yandan örgütsel prestij, bir örgütün tüm faaliyetlerine dair, kendisi dışındaki kesimlerde yaratmış olduğu imaj olarak değerlendirilmekte ve çevrenin algısı ile örgütün bu sürece etkisi ön plana çıkarılmaktadır (Bakan, Erşahan ve Kaya, 2016).

Literatürde örgütsel prestij kavramının ele alınışına bakıldığında, tanımlamalarda genel olarak örgütsel prestijin, bir örgütünün üyelerinin ya da örgütün faaliyetlerinin etkisi altında bulunanların örgüte dair düşünceleri, yaklaşımları ve örgüte dair değerlendirmeleri ön plana çıkmaktadır (Polat ve Arslan, 2015). Örgütün içerisindeki unsurlar ve örgüt yönetimi, örgütsel prestijin oluşturulması adına tetikleyici olarak yer almakta ve örgütün kimliğinin nasıl oluşmasını istiyorlarsa buna göre hareket etmektedirler. Bu şekilde hem örgütün kendisi hem örgüt yönetimi hem de örgüt çalışanları, örgütsel prestijin olumlu ya da olumsuz bir şekilde oluşumuna birlikte katkıda bulunmaktadır. Diğer yandan, örgütsel prestij, örgütlerin kendilerini dışa olumlu bir şekilde tanıtmaya ve bu vesile ile de nitelikli istihdam sağlamaları adına önemli bir araçtır. Örgütsel prestijin olumlu bir imaj ile kamuoyunda konuşlandırılmasıyla birlikte örgütler, bu pozitif durumun bir yansıması olarak kendilerine daha nitelikli

alışan adaylarının başvurmasını sağlayabilmektedirler (Isenhour, Lukaszewski ve Stone, 2014).

Öte yandan örgütsel prestij, çalışanların tatmin duygusu açısından da önemli olan bir unsurdur. Arslan ve Acar (2013), akademisyenler üzerinde yapmış olduğu araştırmada, örgütsel prestijin diğer örgütsel unsurlarla olan ilişkisini incelemiş ve sonuç olarak akademisyenlerin örgütsel prestij üzerinden kurumlarını değerlendirdiklerini ve bu şekilde, olumlu bir prestij algısı düzeyinde iş tatmini yaşadıklarını; aksi bir durumda ise örgütsel prestij ile ilintili sorunların iş tatminleri üzerinde de olumsuz etkisi olduğunu dile getirmişlerdir. Bu araştırmanın bir sonucu olarak örgütsel prestijin çalışanların tutum ve davranışları üzerinde tetikleyici etkisi olduğu gözlenmiştir. Nitekim başka bir çalışmada örgütsel prestij, örgütün üyeleri açısından örgüte bağlılık, örgütsel iletişim, örgütsel güven vb. konularda destekleyici ya da olumsuz düşünmeye sebebiyet verecek etkiye sahip olduğu öne sürülmüştür (Ateş, Mert ve Turgut, 2017).

Esas olarak çalışanların algısı örgütsel prestijin oluşumu açısından çok önemlidir. Çalışanlar, örgütlerine dair algıladıkları prestij düzeyini bir şekilde ortaya koymakta, örgütün, örgüt dışındaki yüzü olmakta ve bu şekilde de örgütsel prestijin şekillenmesine ön ayak olmaktadır. Bu şekilde örgütsel prestij, sadece dış algılamaların değil, aynı zamanda örgüt içerisindeki algılamaların da bir yansıması olarak ortaya çıkmaktadır (iftioğlu, 2015). Aşağıda alışanlar tarafından algılanan örgütsel prestij kavramı açıklanacaktır.

2.5.2. Örgütsel Prestij Algısı

Örgütsel prestij algısı kavramını literatüre kazandıran iki araştırmacı, March ve Simon (1958), örgütsel prestije dair çalışanların yaklaşımlarının önemini vurgulamışlardır. Buna göre iki araştırmacı, algılanan örgütsel prestijin olumlu bir şekilde ortaya çıkmasıyla birlikte çalışanların örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi sağlam duygularının da ortaya çıktığını öne sürmüşlerdir (Tak ve iftioğlu, 2009). Yine March ve Simon'un izinden giderek konuyu inceleyen ve kavramın içeriğini geliştiren Meal ve Ashforth (1992), algılanan örgütsel prestijin oluşum sürecinde, bir

örgüt içerisinde çalışanların kendi örgütleri ile diğer örgütleri karşılaştırmaları sonucunda ortaya çıkan tablonun önemini dile getirmişlerdir.

Dutton ve Dukerich (1991), konuyu farklı açılardan değerlendiren araştırmacılar olarak, algılanan örgütsel prestij için hem çalışanların hem de örgütün dışındaki çevrenin örgüte dair görüşlerinin ön plana çıkarıldığı “dışsal prestij” kavramını ön plana çıkarmışlardır. Buna göre dışsal prestijde, çalışanlar dışarıdan bir gözle örgütlerinin prestij düzeyini değerlendirmektedirler. Örgütün dışındaki kamuoyu, paydaşlar, rakipler vb. unsurlar da örgütün prestijini, dışarıdan bir gözle değerlendirmektedirler (Çiftçioğlu ve Sabuncuoğlu, 2011). Dutton, Dukerich ve Harquail (1994) de Dutton’a paralel olarak dışsal prestij kavramını ön plana çıkarmışlardır. Fakat üç araştırmacının dikkat çektiği nokta, çalışanların her ne kadar örgüt içerisinde birer üye olmalarına karşın, örgütsel prestij algılanması ve değerlendirilmesi konusunda artık birer dışsal unsur olmalarıdır. Bu noktada, algılanan örgütsel prestij, çalışan bireyler için, örgütlerine karşı tutumlarını belirlemeleri için göz önüne alınan bir unsurdur. Buna göre algılanan örgütsel prestij, çalışanların, birbirlerinden farklı olarak örgütlerine dair geliştirdikleri düşünceler ve bu düşüncelerin olumlu ya da olumsuz olmasına istinaden, örgütlerine karşı geliştirdikleri tutum ve takip ettikleri yol haritasıdır (Çiftçioğlu, 2010). Nitekim algılanan örgütsel prestij olumlu olması, çalışanların bir anda kurumlarıyla özdeşleşmesinin yolunu açmaktadır. Bu sayede çalışanlar, olumlu olarak algıladıkları prestiji, kendi çevrelerine de yansıtabilmektedirler. Bunun tersi bir durumda ise çalışanların öncelikle kendi örgütlerine verimsiz bir yaklaşımla hizmet etmeleri söz konusudur. Fakat en önemlisi, negatif bir prestij algılaması, çalışanların bu duygularını çevrelerine de yansıtmalarına neden olmaktadır (Andrew vd., 2006).

Öte yandan, örgütsel prestij, değerlendirilmesi ve anlaşılması son derece zor bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Buna göre gerek çalışanların gerekse de örgüt dışındaki bireylerin değerlendirme ölçütlerinin birbirinden son derece farklı olması sebebi ile örgütler, prestij düzeylerinin ne şekilde algılandığını anlamakta son derece zorlanmaktadır. Bu nedenle de örgütler, elde ettikleri sonuçları nasıl değerlendireceklerini bilememektedirler (Pekdemir ve Turan, 2014). Bu durum, örgütler açısından prestijlerini nasıl şekillendirecekleri konusunda ciddi ölçekli bir kararsızlık

yaratmaktadır. Fakat süreçte temel teşkil eden, örgütlerin öncelikle çalışanların prestij algılarını güçlendirmeye odaklanmalarını sağlamaktır.

2.5.3. Örgütsel Prestij Algısının Önemi ve Diğer Kavramlarla İlişkisi

Örgütler açısından kamuoyunda ve kendi iş alanları içerisinde olumlu bir şekilde tanınmak ve desteklenmek büyük bir öneme haizdir. Bu nedenle örgütsel prestij, örgütler açısından, kendilerini tanıtmada konusunda kritik öneme sahiptir.

Temel olarak örgütsel prestijin örgütler açısından önemini, aşağıda sıralanan unsurlarla açıklamak mümkündür (Uen vd., 2015):

- örgütün, öncelikli olarak çalışanları nezdinde olumlu şekilde algılanmasının sağlanması,
- buna istinaden çalışanlardan yüksek verim alınması,
- çalışanların zihninde oluşan pozitif prestij değerinin, yine çalışanlar aracılığıyla, olabildiğince geniş kitlelere yayılmasının sağlanması,
- kamuoyunda, örgütün prestij değerinin olumlu, yüksek nitelikli ve çok geniş bir çerçevede yayılmasıyla kamuoyunun beğeni ve desteğinin elde edilmesi,
- güçlü ve pozitif bir prestij değeri ile örgütün paydaşlarına güven sağlaması,
- rekabet sürecinde, rakiplere karşı, güçlü ve yüksek nitelikli bir prestij değeri ile öne çıkılması.

Genel bir perspektiften bakıldığında örgütler için; çalışanları, kamuoyu, paydaşlar ve rakipler nezdinde prestij sahibi olmak aynı zamanda büyük bir değere sahip olmaktır. Bu şekilde örgütler, toplumun geneli üzerinde olumlu bir etki yaratabilmekte ve bu sayede çevrelerine kendilerini güçlü bir şekilde tanıtmada imkânını yakalamaktadırlar.

Öte yandan örgütsel prestij en ciddi önem arz ettiği konu, örgütün, çalışanları nezdindeki olumlu örgütsel prestij algısının güçlü bir şekilde varlığıdır. Örgütsel prestijin, çalışanlar bazında önemine bakıldığında, aşağıdaki unsurlar dikkati çekmektedir (Uen vd., 2015). Çalışanlar için örgütsel prestij düzeyi:

- örgütlerine olan bağlılık düzeylerini belirlemektedirler,
- örgütlerine olan güven duygularını şekillendirmektedirler,
- örgütlerine dair örgütsel vatandaşlık duygularını şekillendirmektedirler,
- örgütlerine dair örgütsel özdeşleşme durumlarını belirlemektedirler,
- örgütlerini dışı olumlu ya da olumsuz tanıtımları konusunda tetikleyici bir unsurdur,

Sıralanan bu unsurlara bakıldığında çalışanlar açısından örgütsel prestijin, kendilerini bir örgütün içerisinde olumlu ya da olumsuz konuşturılmaları adına destekleyici bir unsur olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bir örgütün yüksek bir örgütsel prestije sahip olmasının yolunun, çalışanlarının olumlu örgütsel prestij algısına sahip olmalarından geçtiği düşünülmektedir. Örgütsel prestijin, çalışan davranışlarına ve performanslarına etkisiyle ilgili yapılan çalışmalara bakılacak olursa, Carmeli'nin (2005) sağlık sektöründeki çalışması incelenebilir. Sosyal hizmet alanında çalışan 228 uzman ile yapılan bu çalışmada, örgütün dışsal prestij algısının, duygusal bağlılık vasıtasıyla çalışanların performanslarını etkilediğini gösteren bulgular elde edilmiştir. Yine Carmeli ve arkadaşlarının (2007) farklı bir araştırmasında, bir örgütün finansal anlamda dışarıdan başarılı olarak, veya bir başka deyişle, prestijli olarak algılanması ile çalışanların örgütle özdeşleşmeleri ve daha yüksek iş performansı göstermeleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Bu çalışmada da çalışanların sahip olduğu örgütsel prestij algısının, pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi ve örgütsel destek algısı kavramlarıyla birlikte bireysel iş performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Aşağıda bu kavramlarla ilgili literatürde yapılan çalışmalar özetlenmiştir.

3. KURAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmada adı geçen kavramların ortaya çıkışı ve gelişimi anlatılmış, tanımları yukarıda yapılmıştır. Kuramsal çerçeve kapsamında literatürde bu kavramlarla ilgili yapılan belli başlı çalışmalar ise aşağıdaki gibi derlenmiş ve özet tablolar halinde sunulmuştur.

3.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR

Pozitif psikolojik sermaye kavramıyla ilgili literatürde geçmişten bu yana yapılan belli başlı araştırmalar ve bu kavramla ilişkilendirilen değişkenler aşağıdaki gibidir.

Table 1 Pozitif Psikolojik Sermaye Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar

Yazarlar/Yıl	Kaynak	Yayın Adı	Tespit Edilen / İncelenen Değişkenler
Luthans ve Youssef (2004)	Organizational Dynamics	Beşeri, Sosyal ve Şimdi Pozitif Psikolojik Sermaye Yönetimi: Rekabet Avantajı İçin İnsana Yatırım	Pozitif psikolojik sermayenin en önemli etkisi bireylerin yetenekleri, güçlü yönleri ve psikolojik kapasiteleri doğrultusunda sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamasıdır.
Larson (2004)	University of Nebraska Faculty of the Graduate College	Pozitif Psikolojik Sermaye İnsani ve Sosyal Sermaye ile Bir Karşılaştırma ve Eğitim Müdahalesinin Analizi	Pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel özdeşlik arasında , iyimserlik, öz-yeterlilik, umut ve psikolojik dayanıklılıktan daha güçlü bir ilişki vardır.
Larson ve Luthans (2006)	Journal of Leadership ve Organizational Studies	İş Tutumları Belirlemede Psikolojik Sermayenin Potansiyel Katma Değeri	Psikolojik sermayenin, iş doyumu ile ilişkisinde, beşeri sermaye ve sosyal sermaye bir değişim katmaktadır.
Jensen ve Luthans (2006)	Journal of Managerial	Girişimcilerin Psikolojik Sermaye	Psikolojik sermaye düzeyleri ile otantik

	Issues	ve Otantik Liderlikleri Arasındaki İlişki	liderlik algısı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
Luthans ve diğerleri (2008)	Journal of Organizational Behavior	The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate: Employee performance relationship	Psikolojik sermaye ile performans, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.
Avey, Nimnicht ve Pigeon (2010)	Leadership And Organization Development Journal	Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance	Yüksek psikolojik sermayeye sahip olan banka çalışanlarının, yöneticileri tarafından saptanmış “finansal performanslarının” da daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
Walumbwa ve diğerleri (2011)	Journal of Organizational Behavior	Authentically Leading Groups: The Mediating Role Of Collective Psychological Capital and Trust	Psikolojik sermaye, güven ve grup seviyesinde gösterilen “performans ve örgütsel vatandaşlık davranışı” arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür.
Uslu, Özer, Şanlı ve Arat (2011)	19. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Psikolojik Sermaye İş Tatmini ve İş Performansını Arttırır mı? Kişi-Örgüt ve Kişi-İş Uyumunun Şartlı Değişken Rolü	Psikolojik sermaye ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır
Keleş (2011)	Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi	Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri	Pozitif psikolojik sermayenin, işyerinde destekleyici bir örgüt iklimi algılanması durumunda, çalışanların performanslarını olumlu yönde etkilediği sonucu elde edilmiştir.
Erkuş ve Fındıklı (2012)	20.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi	Psikolojik Sermayenin İş tatmini, İş performansı ve İşten Ayrılma Niyeti	Psikolojik sermaye ile iş doyumu ve iş performansı arasında pozitif; işten ayrılma isteği arasında ise

		Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma	negatif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır.
Kanten ve Yeşiltaş (2013)	Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi	Pozitif Örgütsel Davranışlar Üzerine Kavramsal Bir İnceleme	Pro-aktif ve pro-sosyal davranışlar, işe adanma, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel özdeşleşmenin birbirleriyle etkileşim içinde olan davranışlar olduğu saptanmıştır.
Vogelgesang, Clapp-Smith ve Osland (2014)	Journal of Leadership & Organizational Studies	The Relationship Between Positive Psychological Capital and Global Mindset In the Context Of Global Leadership	Lider yeterliliklerinden olan peşin hüküm vermeme, sorgulama ve performans kavramları arasındaki ilişkide pozitif psikolojik sermayenin aracılık rolüne sahip olduğu saptanmıştır.
Paterson, Luthans ve Jeung (2014)	Journal of Organizational Behavior	Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support	Yönetici desteği ve psikolojik sermayenin işte çaba göstermeyle ilişkili olduğu ve işte çaba göstermenin ise öz-gelişime yol açtığı saptanmıştır.
Büyükgoze (2014)	Hacettepe Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi	Lise Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi	Psikolojik sermaye seviyesi ile algılanan örgütsel destek seviyesi arasında orta düzeyde ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.
Dönmez (2014)	Mersin Üniversitesi Doktora Tezi	Pozitif Psikolojik Sermaye İle İşe İlişkin Duyuşsal İyiye Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentesi Çalışanları Örneklemine İncelenmesi	İşe dair duyuşsal iyilik algısı, iş doyumuna, çalışan performansı ve yaşam tatmini ile pozitif psikolojik sermaye arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.
Polatçı (2014)	Ege Akademik Bakış	Psikolojik Sermayenin Görev	Psikolojik sermayenin, psikolojik iyi oluş

		ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma	düzeyini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini saptanmıştır.
Çakmak ve Arabacı (2017)	Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi	Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi	Psikolojik sermaye algılarının, iş tatmini ve örgütsel bağlılık seviyelerini olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır.

3.2. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR

Lider-üye etkileşimi kavramıyla ilgili literatürde geçmişten bu yana yapılan belli başlı araştırmalar ve bu kavramla ilişkilendirilen değişkenler aşağıdaki gibidir.

Tablo 2 Lider-Üye Etkileşimi Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar

Yazarlar/Yıl	Kaynak	Yayın Adı	Tespit Edilen / İncelenen Değişkenler
Gerstner ve Day (1997)	Correlates and Construct Issues Journal of Applied Psychology	Meta-Analytic Review of Leader-Member Exchange Theory	Lider-üye etkileşiminin ilişkili olduğu kavramları belirlemeye yönelik yapılan meta analiz sonucunda kavramın lider memnuniyeti, iş performansı, iş doyum, rol çatışması, örgütsel bağlılık, yetki devri ve işten ayrılma niyeti gibi örgütsel kavramlarla anlamlı ilişkilere sahip olduğu belirlenmiştir.
Cogliser ve Schriesheim (2000)	Journal Organizational Behavior	Exploring Work Unit Context and Leader- Member Exchange: A Multi-Level Perspective	İş biriminin büyüklüğünün, iş uyumunun, örgüt iklimi ve liderin sahip olduğu gücün, lider-üye etkileşiminin önemli belirleyicileri arasında

			olduğu tespit edilmiştir.
Erdoğan ve Liden (2006)	Journal of Organizational Behavior	Collectivism as a Moderator of Organizational Justice: Implication for Leader-Member Exchange and Ingratiation	Lider-üye etkileşiminin, toplumcu kültür anlayışı düşük olan çalışanlarda dağıtım ve etkileşim adaleti algısından pozitif ve anlamlı yönde etkilendiği saptanmıştır.
Cevrioğlu (2007)	Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi	Lider-Üye Etkileşimi ile Bireysel ve Örgütsel Sonuçlar Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme	Örgütsel bağlılık, iş doyumu ve iş performansı ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif ; lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma isteği arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.
Kang ve Stewart (2007)	Leadership & Organization Development Journal	Leader-Member Exchange (LMX) Theory of Leadership and HRD Development of Units of Theory and Laws of Interaction	Lider-üye etkileşimine ait görgül çalışmaların sonuçlarına göre yüksek kalitede gerçekleşen lider-üye etkileşimi sonucunda çalışanların daha olumlu bir iş tutumuna sahip oldukları gözlenmiştir.
Özutku ve arkadaşları (2008)	Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici -Ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki	Yönetici ya da liderin astların her biriyle düşük düzeyden yüksek düzeye doğru farklılaşan bir etkileşim süreci içinde bulunduğu ve bunun astların iş doyumu, örgütsel bağlılığı, iş performansı ve iş gücü devir hızı gibi önemli örgütsel sonuçlara etki ettiği belirlenmiştir.
Aslan ve Özata (2009)	SÜ, İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi	Lider-Üye Etkileşiminin (LMX) Yöneticiye Duyulan Güven Düzeyine Etkisi	Çalışanların bireysel performans değerlendirmeleri ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif ilişki

			olduğu gibi çalışanın liderini kendini yakın hissetme seviyesi ile lider-üye etkileşimi arasında da yine pozitif bir ilişki vardır.
Loi ve arkadaşları (2011)	Journal of Occupational and Organizational Psychology	The Interaction between Leader–Member Exchange and Perceived Job Security in Predicting Employee Altruism and Work Performance	Liderin desteği ve tanıdığı özerlik alanı vasıtasıyla lider-üye etkileşiminin geliştiği ayrıca bu lider-üye etkileşiminin hem çalışanların bireysel iş performansları hem de fedakârlık-yardımseverlik davranışları üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır.
Han ve Jekel (2011)	Journal of Nursing Management	The Mediating Role of Job Satisfaction between Leader–Member Exchange and Turnover Intentions	Lider-üye etkileşimi ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır. Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ilişki mevcuttur ve iş tatmini, bu ilişkiye aracılık etmektedir.
Walumbwa ve arkadaşları (2011)	Organizational Behavior and Human Decision Processes	Linking Ethical Leadership to Employee Performance: The Roles of Leader–Member Exchange, Self-Efficacy, and Organizational Identification	Lider-üye etkileşiminin sağlam temellere dayanması halinde, çalışanların kapasitelerinin üzerinde emek sarfederek performans limitlerini zorladıkları gözlenmiştir.
Agarwal ve arkadaşları (2012)	Career Development International	Linking LMX, Innovative Work Behaviour and Turnover Intentions: The Mediating Role of Work Engagement	Lider-üye etkileşimi, çalışan bağlılığını artırmak üzerinde etkilidir. Bu bağlılığı arttırmak suretiyle yenilikçi davranışları desteklemektedir.
Volmer, Spurk ve Niessen	The Leadership	Leader–Member Exchange (LMX),	Lider-üye etkileşimi ile işi benimseme

(2012)	Quarterly	Job Autonomy, and Creative Work Involvement	arasındaki etkileşimde özerklik düzenleyici role sahiptir. Özerkliğin düşük olarak gözlendiği durumda, lider-üye etkileşimi-işi benimseme ilişkisi anlamsızlaşmaktadır.
Cheng, Huang, Lee ve Ren (2012)	Asia Pacific Journal of Management	Longitudinal Effects of Job Insecurity on Employee Outcomes: The Moderating Role of Emotional Intelligence and the Leader-Member Exchange	Lider-üye etkileşim kalitesi yüksek olan örgütlerde çalışanların örgütsel bağlılığı daha fazladır.
Jha ve Jha (2013)	Journal of Management and Public Policy	LeaderMember Exchange: A Critique of Theory and Practice	Lider-üye etkileşimine ait araştırmalarda kavramın; çalışan performansı, iş tatmini, kariyer tatmini, örgütsel bağlılık, çalışanların iş devamlılığı, yenilikçi davranış, yaratıcılık, sadakat ve güvenilirlik, kariyer gelişimi ve artan ekip etkinliği üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu doğrulanmıştır.
Windeler ve Riemenschneider (2016)	Information Systems Journal	The Influence of Ethnicity on Organizational Commitment and Merit Pay of IT Workers: The Role of Leader Support	Lider-üye etkileşiminin örgütsel bağlılık ve başarı ödülü (mükâfatlandırma) üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi vardır.

3.3. ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR

Örgütsel destek algısı kavramıyla ilgili literatürde geçmişten bu yana yapılan belli başlı araştırmalar ve bu kavramla ilişkilendirilen değişkenlere aşağıdaki gibidir.

Tablo 3 Örgütsel Destek Algısı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar

Yazarlar/Yıl	Kaynak	Yayın Adı	Tespit Edilen / İncelenen Değişkenler
Armeli, Eisenberger, Fasolo ve Lynch (1998)	Journal of Applied Psychology	Perceived organizational support and police performance: the moderating influence of sociomotional needs	Çalışanlara yüksek seviyede örgütsel destek algısı sağlayan işverenlerin, karşılıklılık teorisinden faydalanarak çalışanlara örgütlerine geri ödeme imkânı sağlayan performans hedefleri koyabilecekleri vurgulanmıştır.
Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch ve Rhoades (2001)	Journal of Applied Psychology	Reciprocation of Perceived Organizational Support	Algılanan örgütsel destek, duygusal bağlılığı ve karşılıklılık sürecindeki performansı artırmaktadır.
Rhoades ve Eisenberger (2002)	Journal of Applied Psychology	Perceived Organizational Support: A Review of the Literature	Örgütsel destek algısı ile çalışanların olumlu çıktıları (örgüte duygusal bağlılık, iş performansı ve iş bırakma niyetinde azalma) arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.
Eisenberger ve arkadaşları (2004)	Oxford University Press	Perceived Organizational Support, The Employment Relationship.	Algılanan örgütsel destek arttıkça, çalışanlarda bağlılık, iş doyum ve performans yükselirken işi bırakma isteği ve çalışanlarda strese bağlı kaygılar ise azalmaktadır
Lui (2004)	Doctorate Thesis, University of Maryland	Perceived organizational Support: Linking Human Resource Management Practices With Important Work Outcomes	Çalışanların örgüte katkısını tanıyan, onlara değer veren, çalışanların iyiliğini düşünen örgütlerde çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyi artmaktadır.

Pack (2006)	Unpublished Doctorate Thesis, Ohio State University	Antecedents And Consequences Of Perceived Organizational Support For NCAA Athletic Administrators	Örgütsel desteği algısı yüksek olan bireylerin iş doyumlarının ve örgüte bağlılıklarının yüksek olduğu ve işi bırakma eğilimlerinin düşük olduğu sonucuna varmıştır.
Akın (2008)	Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,	Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri	Örgütsel desteğin yaşam tatminini pozitif, iş-aile çatışmasını negatif yönde etkileyen bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir.
Şimşek, Akgemci ve Kaplan (2008)	16.Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı	Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güven ile Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Analizi: Nevşehir 201 Üniversitesi Akademik Personel Örneği,	Örgütsel destek algı düzeyinin yüksek olduğu kurumlarda çalışanların yaşadığı tükenmişlik duygusu ve duyarsızlaşma azalmaktadır.
Lew (2009)	European Journal of Social Sciences	The Relationships Between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment And Turnover Intention Of Academics Working With Private Higher Educational Institutions In Malaysia	Örgütlerinden ilgi ve destek gören çalışanlar karşılıklılık ilkesi doğrultusunda örgütlerine karşı yükümlülük duygusu hissetmektedir.
Turunç ve Çelik (2010)	Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi	Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş Stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi	Örgütlerde çalışanların iş stresinin ve algılanan örgütsel desteğin, örgütsel özdeşleşmeyi etkilediği ve bu örgütsel özdeşleşmenin hem bireysel iş performansını etkilediği saptanmış hem de

			algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.
Eser (2011)	Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi	Güven Eğiliminin Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi	Örgütsel destek algısı ile güven eğilimi arasında düşük düzeyde de olsa pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012)	Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi	Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü	Algılanan örgütsel destek ve gelişim kültürünün, çalışanların hem iş tatmini hem de iş performansı üzerine etkisinde, güvenin kısmi aracılık rolü olduğu belirlenmiştir.
Karacaoğlu ve Arslan (2013)	Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması	Algılanan örgütsel destek ile bireysel başarı hissi boyutu arasında pozitif; tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında ise negatif yönlü bir etkileşim olduğu saptanmıştır.
Altınöz ve diğerleri (2013)	Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Algılanan Örgütsel desteğin büro çalışanlarının örgütsel bağlılık üzerine etkisi: bir alan araştırması	Örgütsel bağlılık ile örgütsel destek algısı arasında orta kuvvette anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
İplik ve diğerlerinin (2014)	International Journal of Economic and Administrative Studies	Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü	Çalışanların örgütsel destek algıları pozitif yönde arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme isteklerinin de arttığı tespit edilmiştir.
Taştan, İşci ve Arslan (2014)	Pamukkale Üniversitesi Sosyal	Örgütsel destek algısının işe yabancılaşma ve	Örgüte bağlılık ile örgütsel destek algısı arasında olumlu yönde

	Bilimler Enstitüsü Dergisi	örgütsel bağlılığa etkisinin incelenmesi	ve kuvvetli bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.
--	----------------------------------	---	---

3.4. ÖRGÜTSEL PRESTİJ ALGISI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR

Örgütsel prestij algısı kavramıyla ilgili literatürde geçmişten bu yana yapılan belli başlı araştırmalar ve bu kavramla ilişkilendirilen değişkenler aşağıdaki gibidir.

Tablo 4 Örgütsel Prestij Algısı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar

Yazarlar/Yıl	Kaynak	Yayın Adı	Tespit Edilen / İncelenen Değişkenler
Dutton v.d. (1994)	Administration Sciences Quarterly	Organizational Images and Member Identification	Örgütsel prestij algısının, bireylerin örgütleriyle özdeşleşmelerinde önemli bir değişken olduğu ve bireyin örgüte bağlanmasını ya da bağlanmamasını sağlamada önemli bir etken olduğu belirtilmiştir.
Smitds vd. (2001)	Academy of Management	The Impact of Employee Communication and Perceived External Prostige on Organizational İdentifications	Algılanan örgütsel prestijin, örgüt üyelerinin özdeşleşme seviyelerini pozitif ve anlamli yönde etkilediği belirlenmiştir.
Dukerich, Golden ve Shortell (2002)	Administrative Science Quarterly	Beauty Is In The Eye Of The Beholder: The Impact Of Organizational Identification, Identity, and Image On Cooperative Behaviors Of Physicians	Örgütsel prestij algısının, çalışanların örgütle özdeşleşme seviyesini pozitif ve anlamli bir şekilde etkilediği saptanmıştır.
Riketta (2005)	Journal of Vocational Behavior	Organizational Identification: A Meta-Analysis	Örgütsel prestij algısı ile örgütsel özdeşleşme kavramları arasında anlamli ve pozitif yönde bir etkileşim olduğu belirlenmiştir.

Carmelli, Gilat ve Waldman (2007)	Journal of Management Studies	The Role Of Perceived Organizational Performance İn Organizational İdentification, Adjustment and Job Performance	Algılanan örgütsel prestijin, iş performansı anlamında örgütsel özdeşleşme ile yüksek düzeyde ilişkili olduğu saptanmıştır.
Tak ve Çiftçioğlu (2009)	Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi	Algılanan Örgütsel Prestij İle Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma	İş tatmini ve örgütsel bağlılığın kısmi ve aracı rol üstlenmesi durumunda, algılanan örgütsel prestij ve örgütsel özdeşleşme arasında bir etkileşim olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Gürbüz (2010)	Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Algılanan Kurumsal İmajın Yöneticilerin Bazı Tutum ve Davranışlarına Etkisi	Bireylerin, örgüt dışındakiler tarafından olumlu imaj ve prestije sahip, sosyal onay almış örgütlerde çalışmayı daha çok istedikleri saptanmıştır.
Öcel (2013)	Türk Psikoloji Dergisi	Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumu ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü	Duygusal bağlılık ve normatif bağlılığın; kişi-örgüt uyumu, örgüt kimliğinin gücü ve algılanan örgütsel prestij ile performans arasındaki ilişkide aracı rol oynadığını ancak devamlılık bağlılığının ise böyle bir aracı rolünün olmadığını saptanmıştır.

3.5. BİREYSEL İŞ PERFORMANSI LİTERATÜRÜNDE YAPILAN BELLİ BAŞLI ARAŞTIRMALAR

Bireysel iş performansı kavramıyla ilgili literatüründe geçmişten bu yana yapılan belli başlı araştırmalar ve bu kavramla ilişkilendirilen değişkenler aşağıdaki gibidir.

Tablo 5 Bireysel İş Performansı Literatüründe Yapılan Başlıca Araştırmalar

Yazarlar/Yıl	Kaynak	Yayın Adı	Tespit Edilen / İncelenen Değişkenler
Avolio ve Bass (1995)	Leadership Quarterly	Individualized Consideration Viewed At Multiple Levels Of Analysis: A Multi-Level Framework For Examining The Diffusion Of Transformational Leadership	Farklı liderlik biçimlerinin bireysel ve örgütsel iş performansları üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu saptanmıştır.
Chiu (2004)	Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga School of Business, Nova Southeastern University	The Linkage of Job Performance to Goal Setting , Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan	Dışsal motivasyonla iş performansı arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki saptanmıştır.
Nasurdin ve Khuan (2007)	Gadjah Mada International Journal of Business	Organizational Justice As An Antecedent Of Job Performance	Örgütsel adaletin bağlamsal performans üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.
Yılmaz ve Karahan (2010)	C.B.Ü İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi	Liderlik Davranışı, Örgütsel Yaratıcılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Uşak'ta Bir Araştırma	Liderlik davranışının, iş performansını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.
Kılıç (2010)	Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	Bireysel ve Örgütsel Değerler Arasındaki Uyumun Çalışanların İş Davranışlarına Etkileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma	Bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyumun, çalışanların iş davranışlarına etkileri üzerine yapılan araştırmada, çalışan ile örgüt uyumunun, iş performansını etkilediği saptanmıştır.
Breukelen ve arkadaşları	Journal of Organizational	Differential treatment within	Sorumluluk alma ve örgütsel güçlendirme

(2012)	Behavior	sports teams, leader–member (coach–player) exchange quality, team atmosphere, and team performance	vasıtasıyla lider-üye etkileşiminin kalitesi ile bireysel iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.
Sökmen vd (2013)	Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi	Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma	Örgütsel adalet algısının, çalışan performansı üzerindeki etkisinin pozitif yönlü olduğu, dolayısıyla banka çalışanlarının uygulamalara ilişkin adalet algısı yükseldikçe, daha fazla performans gösterdiği saptanmıştır..
Tuna (2014)	Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi	The Influence Of Person-Organization Fit On Contextual Performance And Its Impact On Organizational Effectiveness: The Moderating Role Of Organizational Climate	Çalışan-örgüt uyumu ile performans arasında korelasyon olduğu ve çalışanların örgütle olan uyumlarının, performanslarını artıracaklarını tespit edilmiştir.
Bal (2014)	Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi	Examination of the Relationship between Leader-Member Exchange (LMX) Quality and Employee Job Performance in the Moderating Context of Perceived Role Ambiguity	Lider-üye etkileşimi ve alt boyutlarının, çalışanların iş performansı ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu ve algılanan rol belirsizliğinin de bu ilişkide anlamlı bir düzenleyici değişken role sahip olduğu saptanmıştır.
Demir (2015)	Journal of Tourism Theory and Research	Konaklama işletmelerinde birey-örgüt uyumunun iş performansı ve işte kalma niyeti üzerine etkisi	Birey-örgüt uyumunun, çalışanların iş performansı ile pozitif yönlü, kuvvetli ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu ortaya koyulmuştur.
Kale (2015)	Uluslararası	Lider Desteği ve İş	Lider desteği ve iş

	İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi	Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri	arkadaşları desteğinin iş performansına direkt etkisi saptanamazken, lider desteğinin iş ve yaşam doyumu aracılığıyla iş performansını etkilediği sonucuna varılmıştır.
--	---	---	--



4. MODELE İLİŞKİN HİPOTEZLERİ DESTEKLEYEN KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR BİLGİSİ

Bu çalışmada pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel iş performansını etkilemede örgütsel destek ve örgütsel prestij algılarının düzenleyici rolü araştırılmıştır. Bu rolü araştırırken öncelikle bu kavramların benzer ilişkilerine yönelik literatürdeki belli başlı çalışmalar araştırılmış, devamında bu çalışmada test edilecek hipotezler ortaya çıkarılmıştır.

4.1. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN ÇALIŞANIN BİREYSEL İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ

Uslu, Özer, Şanlı ve Arat (2011), psikolojik sermaye ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Keleş (2011), işyerinde destekleyici bir örgüt ortamı algılanması durumunda, pozitif psikolojik sermayenin çalışanların iş performanslarını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Larson ve Luthans (2006), psikolojik sermayenin iş doyumu ile ilişkisine, sosyal ve beşeri sermayeyle ek bir değişim kattığını belirtmiştir. Paterson, Luthans ve Jeung (2014) yaptıkları araştırmada bir örgütte var olan lider desteği ve psikolojik sermayenin, o örgüt çalışanının içinde daha fazla çaba göstermesi üzerinde etkisi olduğunu saptamışlardır. Avey, Nimnicht ve Pigeon (2010), yüksek psikolojik sermayeye sahip olan banka çalışanların, gösterdikleri finansal performansların da daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Luthans ve arkadaşlarının (2008) yaptığı çalışmada psikolojik sermayeyle iş doyumu, örgütsel bağlılık ve iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Erkuş ve Fındıklı (2012), çalışanların sahip olduğu psikolojik sermayenin, çalışanların iş doyumu ve iş performansı sonuçlarını pozitif, işten ayrılma niyetlerini ise negatif yönde etkilediğine dair anlamlı ilişkiler bulmuşlardır.

Literatürde bulunan benzer bulgular çerçevesinde kontrol edilmek üzere aşağıdaki hipotez belirlenmiştir:

H1: Pozitif psikolojik sermaye, bireysel performans algısını etkiler.

4.2. POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYE VE LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN PERFORMANSA ETKİSİ

Türesin, Tetik ve Köse (2017), psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi üzerinde pozitif etkisi olduğunu gözlemiş ve pozitif psikolojik sermayesi yüksek olanların, başarıya ulaşmak için daha çok çalıştıklarında hedeflerini gerçekleştireceklerine olan inançlarını yitirmediklerini ve iyimser tutum ve davranışlar göstererek yöneticilerinin yakın halkalarına katıldıklarını saptamışlardır. Hu ve Liden (2013) ile Bolat'ın (2011) gerçekleştirdiği farklı araştırmalarda lider-üye etkileşimiyle pozitif psikolojik sermayenin bir alt boyutu olan özyeterlilik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Wang ve arkadaşları (2014), lider-üye etkileşimi ile otantik liderlik, pozitif psikolojik sermaye ve performans arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Literatürde bulunan bu bulgular çerçevesinde kontrol edilmek üzere aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir:

H2: Lider-üye etkileşimi , bireysel performans algısını etkiler.

H3a: Pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkiler.

H3b: Pozitif psikolojik sermaye, lider üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel iş performansını etkiler.

4.3. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN ÖRGÜTSEL DESTEK ALGISI VE PERFORMANS İLE ETKİLEŞİMİ

Silbert'e (2005) göre, örgüt temsilcisi olan lider ve çalışan arasında oluşan olumlu etkileşim çalışanların algıladığı örgütsel destek kavramını da olumlu etkilemektedir. Giray (2010), çalışanların, liderleri tarafından yapılan olumlu veya olumsuz eylemleri genel anlamda örgütsel uygulamalar olarak algıladıklarını saptamış; çalışanların buna karşılık olarak örgütlerine yatırım veya bedel hesaplaması yoluyla karşılık verdiklerin belirlemiştir. Eisenberger ve arkadaşlarına (2002) göre örgütsel

destek kavramı kapsamında lider desteği, çalışanın üreteceği, ortaya çıkaracağı sonuçlar üzerinde düzenleyici rol oynamaktadır. Yine Eisenberger ve diğerleri (2004) tarafından yapılan farklı bir çalışmada, çalışanların, yöneticileri ve çalışma arkadaşları tarafından gösterilen tüm olumlu davranışları örgütsel destek olarak algıladıkları saptanmıştır. Liderlerinin bu desteği sonucunda, çalışan ile örgüt arasındaki ilişkinin olumlu yönde gelişim gösterdiği gözlenmiştir. Rhoades (2002), liderin sergilediği davranışın örgütsel destek algısını etkilediğini savunmaktadır.

Doğru (2016), yaptığı araştırmada hem algılanan örgütsel desteğin hem de lider-üye etkileşiminin bağlamsal performans üzerinde olumlu (pozitif) etkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Jansen (2005), çalışanların örgütsel desteği düşük düzeyde algıladıklarında görevlerini yerine getirmeme eğilimine girip, düşük performans gösterebildiklerini saptamıştır. Akkoç ve arkadaşlarının (2012) yaptıkları araştırmada, örgütsel desteğin iş performansı üzerinde etkilerinin bulunduğu dair sonuçlara ulaşılmış; örgütsel desteğin iş doyumu ve performansı olumlu ve anlamlı olarak etkilediğine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. Armeli ve arkadaşları (1998), örgüt ile çalışan arasında karşılıklılık teorisi dikkate alındığında, örgüt çalışanları için fiziki ve psikolojik koşulların iyileşmesi durumunda, çalışanların da bu duruma örgütün çıkarlarını gözeterek karşılık verdiğini belirlemişlerdir. Çalışanın örgüt tarafından desteklendiğini algıladığında, performansı ile örgüt tarafından gördüğü bu desteğin karşılığını geri ödemeyi tercih edeceği savunmuşlar; böylece örgütsel destek kavramının iş performansını etkileyen bir motivasyon unsuru olduğunu saptamışlardır. Janssen ve Yperen (2004), çalışanların liderleri ile arasındaki ilişkinin niteliğinin, performans bağlantılı iş sonuçlarını etkileyeceğini belirlemişlerdir. Schyns ve arkadaşlarına (2005) göre, liderleri ile etkileşimi yüksek olan çalışanlar, yöneticileri tarafından desteklendiğini hissederek üstlerinden daha çok sorumluluk alacakları görevler talep edecekler ve buna bağlı olarak da iş performans düzeyleri yükselecektir. Lider-üye etkileşimine yönelik yapılan araştırmalarda, etkileşimi yüksek hisseden çalışanların daha yüksek iş performansı sergiledikleri ve örgütlerine karşı daha olumlu tutumlar geliştirdikleri görülmektedir (Şahin, 2011).

Literatürde bulunan bu bulgular çerçevesinde kontrol edilmek üzere aşağıdaki

hipotez belirlenmiştir:

H4a: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.

4.4. LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİNİN ÖRGÜTSEL PRESTİJ ALGISI VE PERFORMANS İLE ETKİLEŞİMİ

Şirin (2018), yaptığı araştırmada örgütsel prestij ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif ilişki bulunduğunu saptamış; aynı zamanda bu ilişkinin işgörenlerin örgütlerine sağladıkları hizmetin kalitesini etkilediğini ortaya koymuştur. Turgut ve arkadaşları (2015), kurumlarda lider-üye etkileşimleri ve bunun iş performansına etkisini incelerken, yöneticilerin çalışanlarıyla kuracakları üst seviye iletişimin yeterli olmadığını; buna ilave olarak mutlaka çalışanların kişilerarası, bilgisel ve işlemsel adalet algılarının da yüksek olması gerektiğini saptamışlardır.

Carmeli ve Freund (2002), algılanan dışsal prestij ile performans arasındaki ilişkiyi inceleme konusu yapmışlar ve algılanan dışsal prestij performansı pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Ulu (2011), dışsal prestij algısının, bağlamsal performansı pozitif yönde etkilediğini belirlemiştir. Naktiyok ve Karabey (2005), örgütsel prestij algısı pozitif olan çalışanların örgütleri ile daha kuvvetli şekilde özdeşleştiğini belirtmektedir. Aynı zamanda yapılan araştırmalar pozitif algılanan dışsal prestij, bireylerin örgütlerine karşı daha pozitif bir tutuma sahip olmalarına sebep olduğunu göstermiştir (Gürbüz, 2010; Çiftçiöğlu ve Sabuncuoğlu, 2011).

Literatürde bulunan bu bulgular çerçevesinde kontrol edilmek üzere aşağıdaki hipotez belirlenmiştir:

H4b: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısı ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.

Literatür taramalarında benzerine rastlanmamış, özgün bir etkileşimin varlığını kontrol etmek üzere, ilave olarak aşağıda bulunan hipotezler belirlenmiştir:

H4: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans

algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algıları ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.

H5: Bireysel performans algıları ile bireysel iş performanslarını arasında ilişki vardır..

İlgili kavramların kuramsal açıklamaları yapıp birbiriyle ilişkileri ve bunlara yönelik literatürdeki belli başlı çalışmalar yukarıda ortaya konulmuş, devamında ise bu çalışmaya baz teşkil eden hipotezler belirlenmiştir. Bu hipotezlerin doğruluğunu kontrol etmeye yönelik yapılmış araştırmanın yöntemi ve elde edilen bulgular aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

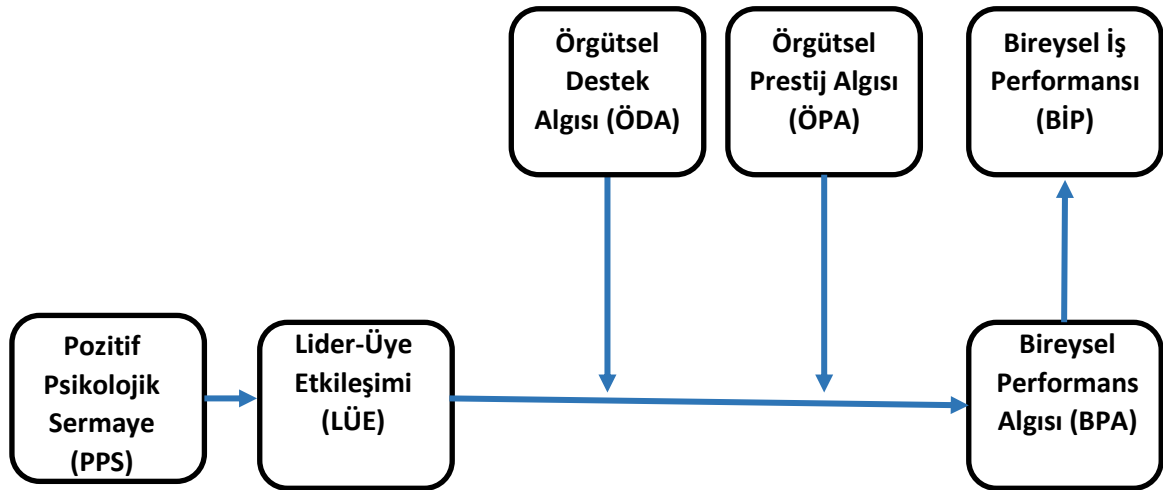


5. YÖNTEM

Araştırmanın evreni, örnekleme, değişkenleri, modeli, kullanılan ölçekler ve bunların güvenirlik analizlerinin sonuçları aşağıda açıklanmıştır.

5.1. ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırmanın amacı örgüt çalışanlarında pozitif psikolojik sermayenin bireysel iş performansı algısı üzerindeki etkisini sınamak ve buna bağlı olarak bireysel performans algısı ile gerçek iş performansı arasındaki ilişkiyi göstermektir. Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algılarının düzenleyici rol oynayıp oynamadığı da test edilmek istenmiş ve modele eklenmiştir. Ayrıca en önemli bağlantılardan birisi, mağaza çalışanlarının bireysel performanslarına ilişkin algıları ile gerçek performansları arasında, yani algı ile olgu arasında, ilişki olup olmadığının test edilmesidir. Bu bağlantı da eklenerek modele son hali aşağıdaki gibi (Şekil 2) verilmiştir.



Şekil 2 Araştırmanın Teorik Modeli

5.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evreni Türkiye ev tekstili organize perakende sektörüdür. Sektörde çok sayıda küçük perakendeci olmakla birlikte 2018 verilerine göre zincir mağaza olarak markalaşmış 17 şirket, 1.250 yurtiçi mağaza ve yaklaşık 6 bin çalışan mevcuttur. Araştırmanın örnekleme, Türkiye’de bu sektöründe faaliyet gösteren ve 265 mağazası olan, sektördeki en büyük firmanın mağaza çalışanlarıdır.

Perakende, emek yoğun bir sektör olup çalışanlar üzerinde yüksek satış ve iyi performans baskısı vardır. Bu baskıya rağmen çalışanlardan müşterilerine güler yüzlü ve pozitif davranmaları beklenir. Ayrıca bu sektörde mağazaların küçük organizasyonel birimler olarak yapılanmaları ve yakın lider-birey ilişkilerinin, lider-üye etkileşimini gözlemek için uygun bir ortam sunduğu öngörülmüştür. Bu çalışmada amaç, bireylerin pozitif psikolojik sermayeye sahiplik durumlarının lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel iş performanslarını nasıl etkileyeceğini araştırmaktır. Bunun için kolayda örneklem yoluyla seçilen zincir ev tekstili perakende firmasının mağaza çalışanlarına, posta yoluyla gönderilen basılı formlar ile anket yapılmıştır. Türkiye’nin 51 farklı yerleşim yerindeki tüm mağaza çalışanlarına (1130 çalışan) anket formları gönderilmiş, 695 kişi formları doldurmuştur. Anket formları incelenirken 6 aydan daha kısa süre (mağaza performans puanlarına bireysel katkılarının az olacağı varsayımıyla) aynı mağazada çalışanların formları ile yanlış veya eksik doldurulan formlar elenmiş; toplam 532 çalışanın anket formu bu araştırma için değerlendirmeye alınmıştır.

Ankete katılanların soruları baskı altında kalmadan yanıtlayabilmeleri için çalışanlardan formlara sadece çalıştıkları mağaza adını yazmaları istenmiş; isimleri sorulmamıştır. Cevap formları kapalı ve isimsiz zarflar içinde toplanmıştır.

Örnekleme oluşturan mağaza çalışanlarının demografik özellikleri aşağıda, Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6 Mağaza Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım (N=532)

Değişken	Grup	f	%	Yığ. %
Cinsiyet	Kadın	498	93,6	93,6
	Erkek	34	6,4	100,0
Medeni durum	Evli	304	57,1	57,1
	Bekâr/dul	228	42,9	100,0
Eğitim durumu	İlköğretim	37	7,0	7,0
	Lise	327	61,5	68,4
	MYO/Üniversite	168	31,6	100,0
Çalışma süresi (genel toplam)	1 yıldan az	45	8,5	8,5
	1-5 yıl	199	37,4	45,9
	6-10 yıl	161	30,3	76,1
	11-15 yıl	63	11,8	88,0
	16-20 yıl	46	8,6	96,6
	21 yıl ve üstü	18	3,4	100,0
Unvan	Satış danışmanı	390	73,3	73,3
	Mağaza sorumlusu yardımcısı	18	3,4	76,7
	Mağaza sorumlusu	124	23,3	100,0

Tablo 6’da araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının demografik özellikleri verilmiştir. Buna göre;

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının %93,6’sı kadın ve %6,4’ü erkektir. Bu çalışanların yaklaşık yarısı, %57,1’i evliyken %42,9’u bekâr veya duldur ve yaşları 19 ile 62 arasında değişmekte olup ortalama yaş $33,27 \pm 8,27$ ’dir. Çalışanların %7,0’si ilköğretim, %61,5’i lise ve kalan %31,6’sı bir meslek yüksek okulu veya üniversite mezunudur. Araştırmaya katılanların genel çalışma deneyimlerine bakıldığında büyük kısmının 1-5 (%37,4) ile 6-10 yıllık (%30,3) çalışma deneyimine sahip oldukları

görülmektedir. Mağaza çalışanlarının ünvanları dikkate alındığında, %73,3'ünün satış danışmanı, %3,4'ünün mağaza sorumlusu yardımcısı ve kalan %23,3'ünü mağaza sorumlusu oldukları görülmektedir. Çalışanların şu anki işyerinde (mağazada) çalışma süresinin ortalama 1,4 yıl olduğu hesaplanmıştır.

5.3. ÖLÇÜM ARAÇLARI

Pozitif psikolojik sermayenin, bireysel iş performansı üzerindeki etkisinde lider-üye etkileşimi, örgütsel destek algısı, örgütsel prestij algısı ve bireysel performans algısının rollerini araştırmak amacıyla altı bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anket soruları ekler bölümünde yer almaktadır.

Anketin ilk bölümünde mağaza çalışanlarının bazı demografik özelliklerini öğrenmek üzere 12 soruluk bir kişisel bilgi formu, ikinci bölümde çalışanların pozitif psikolojik sermaye seviyelerini saptamak amacıyla Luthans ve arkadaşlarınca (2007) hazırlanmış pozitif psikolojik sermaye ölçeği, üçüncü bölümde çalışanların yöneticileri ile olan ilişkilerine ilişkin algı düzeylerini ölçmek amacıyla Liden ve Maslyn (1998) tarafından hazırlanmış çok boyutlu lider-üye etkileşim ölçeği, dördüncü bölümde çalışanların çalıştıkları örgütün kendilerine destek düzeyine ilişkin algılarını ölçmek amacıyla Eisenberger ve arkadaşlarınca (1986) hazırlanmış örgütsel destek algısı ölçeği, beşinci bölümde çalışanların kendi kurumlarının prestijine/itibarına ilişkin algı düzeylerini ölçmek amacıyla Mael ve Ashfort (1992) tarafından hazırlanmış örgütsel prestij algısı ölçeği ve altıncı bölümde ise Erben (2008) tarafından geliştirilen çalışanların kendilerini performansları bakımından değerlendirdikleri dört soruluk bir ölçek yer almaktadır.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin ve maddelerin (alt boyutların) güvenilirlik analizleri Alpha modeli ile incelenmiş ve bu maddeler arası korelasyona bağlı uyum değerleri saptanmıştır. Ölçek ve alt boyutlarının güvenilirliği, alfa (α) katsayısına bağlı olarak aşağıdaki şekilde değerlendirmeye alınmıştır.

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek/boyut güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin/boyutun güvenilirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek/boyut oldukça güvenilir, ve

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek/boyut yüksek derecede güvenilirdir (Kalaycı, 2006).

Ölçekler hakkında açıklamalar ve bu ölçeklere yönelik yapılan güvenilirlik analizleri aşağıda, ankette yer aldığı sıra ile verilmiştir.

5.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel Bilgi Formunda, mağaza çalışanlarının cinsiyeti, medeni durumu, doğum yılı (yaşı), eğitim düzeyi, bugüne kadar toplamda çalıştıkları süre, bu işe giriş ayı ve yılı, mağazadaki ünvanları, çalıştıkları mağazanın adı, bu mağazada çalışmaya başladıkları ay ve yıl olmak üzere toplam 12 soru yer almaktadır.

5.3.2. Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının çalıştıkları yere ilişkin olarak algıladıkları pozitif psikolojik sermaye düzeylerini ölçmek amacıyla Luthans ve arkadaşlarınca (2007) hazırlanan 24 maddelik pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin Erkmen ve Esen (2013) tarafından Türkçe'ye tercüme edilmiş hali kullanılmıştır. Ölçek, altı dereceli bir ölçek olup, ölçek maddelerinden 13, 20 ve 23 numaralı maddeler olumsuz yüklü (ters madde), diğerleri ise olumlu yüklüdür. Ölçek maddelerinin karşısında, mağaza çalışanlarının görüşünü ifade etme derecesini belirtmek üzere altılı derecelendirmeli 'Kesinlikle katılmıyorum' ile 'Tamamen katılıyorum' arasında bir seçenek (1-6) verilmiştir.

Ölçeğin dört alt boyutu vardır. Ölçeğin ilk altı ifadesi 'öz yeterlilik' boyutunu, sonraki altı ifade 'ümit' boyutunu, üçüncü altı madde 'dayanıklılık' boyutunu ve son altı ifade 'iyimserlik' alt boyutunu ölçmektedir. Ölçeğin 24 ifadesi birlikte genel pozitif psikolojik sermaye düzeyini vermektedir. Ölçeğin geneli ve alt boyutlarına ilişkin alınan

puanın yüksekliği, o boyuta yönelik bireyin algı düzeyini göstermektedir. Psikolojik sermaye ölçeğinin bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizi sonucu aşağıda, Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7 Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi

Boyut/Ölçek	Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde α Katsayısı	Boyuta/Ölçeğe Ait α Katsayısı
Öz yeterlilik	Madde 1	0,528	0,822	0,834
	Madde 2	0,631	0,802	
	Madde 3	0,670	0,794	
	Madde 4	0,679	0,793	
	Madde 5	0,572	0,814	
	Madde 6	0,567	0,815	
Ümit	Madde 7	0,397	0,705	0,717
	Madde 8	0,466	0,675	
	Madde 9	0,493	0,674	
	Madde 10	0,452	0,683	
	Madde 11	0,586	0,633	
	Madde 12	0,396	0,700	
Dayanıklılık	Madde 13	0,376	0,643	0,645
	Madde 14	0,480	0,564	
	Madde 15	0,381	0,602	
	Madde 16	0,405	0,591	
	Madde 17	0,531	0,569	
	Madde 18	0,551	0,553	

İyimserlik	Madde 19	0,278	0,664	0,670
	Madde 20	0,324	0,659	
	Madde 21	0,492	0,598	
	Madde 22	0,542	0,578	
	Madde 23	0,369	0,642	
	Madde 24	0,424	0,619	
Psikolojik Sermaye Ölçeği (Genel)				0,860

Tablo 7’de dört boyuttan oluşan psikolojik sermaye ölçeği için yapılan güvenirlik analizi sonucu verilmiştir.

Ölçeğin altı maddeden oluşan ‘öz yeterlilik’ boyutuna ait genel güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,834$ olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin ilk alt boyutu olan öz yeterliliği oluşturan maddelerin arasında güvenirlik değerinin gayet yüksek olduğunu göstermektedir. Öz yeterlilik alt boyutundan her hangi bir madde çıkarıldığında α katsayısının, yani güvenirlik katsayısının, yükselmeyeceği anlaşıldığından (0,793 ile 0,822 arasında) her hangi bir maddenin boyuttan çıkarılmasına gerek yoktur. Madde-toplam korelasyon katsayılarına bakıldığında maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu göstermektedir (0,528 ile 0,679 arasında değişmektedir).

Ölçeğin ‘ümit’ boyutuna ait genel güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,717$ olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin ikinci alt boyutu olan ümidi oluşturan maddelerin arasında da güvenirliğin gayet yüksek olduğunu göstermektedir. Ümit alt boyutundan her hangi bir madde kaldırıldığında α katsayısının (yani güvenirlik katsayısının, yükselmeyeceği anlaşıldığından (0,633 ile 0,705 arasında) her hangi bir maddenin boyuttan çıkarılmasına gerek yoktur. Madde-toplam korelasyon katsayılarına bakıldığında maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu göstermektedir (0,396 ile 0,586 arasında değişmektedir).

Ölçeğin ‘dayanıklılık’ boyutuna ait genel güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,645$ olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin üçüncü alt boyutu olan dayanıklılığı oluşturan maddelerin arasında da güvenirliğin yeterli derecede yüksek

olduğunu göstermektedir. Dayanıklılık alt boyutundan her hangi bir madde kaldırıldığında α katsayısının, yani güvenilirlik katsayısının, yükselmeyeceği anlaşıldığından (0,553 ile 0,643 arasında) her hangi bir maddenin boyuttan çıkarılmasına gerek yoktur. Madde-toplam korelasyon katsayılarına bakıldığında maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu göstermektedir (0,376 ile 0,551 arasında değişmektedir).

Ölçeğin dördüncü, ‘iyimserlik’ boyutuna ait genel güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,670$ olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin dördüncü alt boyutu olan iyimserliği oluşturan maddelerin arasında da güvenilirliğin yeterli derecede yüksek olduğunu göstermektedir. İyimserlik alt boyutundan her hangi bir madde çıkarıldığında α katsayısının, yani güvenilirlik katsayısının, yükselmeyeceği görüldüğünden (0,578 ile 0,664 arasında) her hangi bir maddenin boyuttan çıkarılmasına gerek yoktur. Madde-toplam korelasyon katsayılarına bakıldığında maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu göstermektedir (0,324 ile 0,542 arasında değişmektedir).

Kullanılan ölçeği Türkçe’ye tercüme edip çalışmalarında kullanan Erkmen ve Esen (2013), aynı ölçeğe ait güvenilirlik katsayısını (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,886$ olarak bulmuşlardır. Bu tez çalışmasında ise maddeler topluca analiz edildiğinde, pozitif psikolojik sermaye ölçeğine ait güvenilirlik katsayısının (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,860$ olduğu bulunmuştur. Bu araştırmada bulunan değer, ölçeği oluşturan maddelerin arasında güvenilirliğin oldukça yüksek seviyede olduğunu göstermektedir.

Pozitif psikolojik sermaye ölçeği ve alt boyutları için yapılan madde analizleri sonucunda ölçek ve alt boyutlarının güvenilirlik seviyelerinin bu araştırma için yeterli olduğu görülmüştür.

5.3.3. Çok Boyutlu Lider-Üye Etkileşim Ölçeği

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının çalıştıkları kurumdaki lider-üye etkileşimine ilişkin algı düzeylerini tespit etmek üzere Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilmiş oniki maddelik ve dört alt boyuttan oluşan çok boyutlu lider-üye

etkileşim ölçeğinin Baş, Keskin ve Mert (2010) tarafından Türkçe'ye tercüme edilmiş hali kullanılmıştır. Ölçeğin ilk boyutu 'etki' (1, 2 ve 3 numaralı maddeler), ikinci boyutu 'vefakârlık' (4, 5 ve 6 numaralı maddeler), üçüncü boyutu 'katkı' (7, 8 ve 9 numaralı maddeler) ve dördüncü boyutu 'profesyonel saygı' (10, 11 ve 12 numaralı maddeler) yönlerini (lider-üye etkileşiminin) değerlendirmek üzere yapılandırılmıştır. 6'lı derecelendirme şeklinde tasarlanan lider-üye etkileşim ölçeği, 'kesinlikle katılmıyorum' (1) ile 'tamamen katılıyorum' (6) arasında değerlendirilmektedir. Ölçekte ters yükleme sahip madde yoktur. Tüm maddeler olumlu yükleme sahiptir.

Lider-üye etkileşim ölçeğinin bu çalışma için yapılan güvenirlik analizi sonucu aşağıda, Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8 Lider-Üye Etkileşim Ölçeğine Ait Güvenirlik Analizi

Boyut/Ölçek	Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde α Katsayısı	Boyuta/Ölçeğe Ait α Katsayısı
Etki	Madde 1	0,812	0,818	0,890
	Madde 2	0,751	0,872	
	Madde 3	0,789	0,838	
Vefakârlık	Madde 4	0,599	0,804	0,793
	Madde 5	0,710	0,655	
	Madde 6	0,650	0,714	
Katkı	Madde 7	0,741	0,854	0,880
	Madde 8	0,811	0,790	
	Madde 9	0,752	0,843	
Profesyonel Saygı	Madde 10	0,792	0,892	0,909
	Madde 11	0,859	0,836	
	Madde 12	0,811	0,880	
Çok Boyutlu Lider-Üye Etkileşim Ölçeği (Genel)				0,924

Tablo 8’de dört boyuttan oluşan lider-üye etkileşim ölçeği için yapılan güvenirlik analizi sonucu verilmiştir.

Kullanılan ölçeği Türkçe’ye tercüme edip çalışmalarında kullanan Baş, Keskin ve Mert (2010), aynı ölçeğin ilk alt boyutu olan ve üç maddeden oluşan etki boyutuna ait güvenirlik katsayısını (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,920$, ikinci alt boyutu vefakarlığa ilişkin güvenirlik katsayısını $\alpha=0,864$, üçüncü alt boyutu katkıya ilişkin güvenirlik katsayısını $\alpha=0,700$ ve dördüncü alt boyutu profesyonel saygıya ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,903$ değerlerini bulmuşlardır. Bu tez çalışmasında ise ölçeğin ilk alt boyutu olan ve üç maddeden oluşan etki boyutuna ait güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,890$ olarak, ikinci alt boyutu vefakarlığa ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,793$ olarak, üçüncü alt boyutu katkıya ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,880$ olarak ve dördüncü alt boyutu profesyonel saygıya ilişkin güvenirlik katsayısı $\alpha=0,909$ olarak bulunmuştur. Bu değerler, ölçeğin alt boyutlarında yer alan maddelerin arasında güvenirlik değerlerinin oldukça yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Sadece, vefakarlık boyutunda yer alan 4 numaralı maddenin çıkarılması durumunda boyutun güvenirlik katsayısının küçük miktarda artacağı görülmüştür. Ancak bu miktar, maddenin çıkarılmasını gerektirecek kadar büyük değildir.

İlave olarak, tüm maddeler beraberce analize sokulduğunda, lider-üye etkileşim ölçeğine ait güvenirlik katsayısının (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,924$ olduğu saptanmıştır. Elde edilen katkayı, genel ölçeği oluşturan maddelerin arasında da güvenirliğin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Lider-üye etkileşim ölçeği ve alt boyutları için yapılan madde analizleri sonrası ölçek ve alt boyutlarının güvenirlik değerlerinin çalışma için yeterli olduğu görülmüştür.

5.3.4. Örgütsel Destek Algısı Ölçeği

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının görev yaptıkları yere ilişkin örgütsel destek algılarını tespit etmek üzere, Eisenberger ve arkadaşları tarafından 1986 yılında yazılan ve “Journal of Applied Psychology”de yayınlanan “Perceived Organizational

Support” isimli eserlerinde geliştirdikleri 36 ifadelik ölçeğın daha kısa versiyonu olan ve 1990 yılında yine “Journal of Applied Psychology”de yayınlanan “Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation” isimli eserlerinde kullandıkları 16 ifadelik ölçeğın ($\alpha=0,886$), Özdevecioğlu (2004) tarafından Türkçe’ye çevirisi yapılmış hali kullanılmıştır. Altı dereceli hazırlanan ölçeğın maddeleri mağaza çalışanları tarafından ‘kesinlikle katılmıyorum’ ile ‘tamamen katılıyorum’ arasında (1-6) değeriendirilmektedir. Ölçeğın 2, 3, 5, 6, 9, 12 ve 16 numaralı maddeleri olumsuz yükleme sahiptir (ters maddeler). Tek boyutlu yapıya sahip ölçek, farklı yaş grupları ve farklı örgütlere ait uygulamalarda değeriendirilebilmektedir.

Örgütsel destek Algısı ölçeğının bu çalışma için yapılan güvenirlik analizi sonucu aşağıda, Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9 Örgütsel Destek Algısı Ölçeğine Ait Güvenirlik Analizi

Boyut/Ölçek	Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde α Katsayısı	Boyuta/Ölçeğe Ait α Katsayısı
Örgütsel Destek Algısı	Madde 1	0,665	0,923	0,928
	Madde 2	0,510	0,928	
	Madde 3	0,702	0,922	
	Madde 4	0,608	0,925	
	Madde 5	0,429	0,928	
	Madde 6	0,592	0,925	
	Madde 7	0,675	0,923	
	Madde 8	0,768	0,920	
	Madde 9	0,627	0,924	
	Madde 10	0,635	0,924	
	Madde 11	0,731	0,921	
	Madde 12	0,615	0,924	
	Madde 13	0,695	0,922	
	Madde 14	0,743	0,921	
	Madde 15	0,689	0,922	
	Madde 16	0,648	0,923	

Kullanılan örgütsel destek algısı ölçeğini Türkçe'ye tercüme edip çalışmalarında kullanan Özdevecioğlu (2004), aynı ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı olarak $\alpha=0,886$ değerini bulmuştur. Bu tez çalışması için uygunluğunu görmek üzere yapılan güvenilirlik analizi neticesinde ise ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) $\alpha=0,928$ olduğu saptanmıştır. Saptanan bu katsayı değeri, ölçeği oluşturan maddelerin arasında güvenirliliğin oldukça yüksek olduğunu açıklamaktadır. Ölçeğin güvenirlilik katsayısının, yani α katsayısının, her hangi bir madde ölçekten kaldırıldığında, artmadığı görüldüğünden [son sütun (0,921 ile 0,928 arasında)] tüm maddelerin bu çalışma için ölçekte yer alması uygun görülmüştür. Ölçeğin maddelerine ilişkin madde-toplam korelasyon katsayıları da mevcut maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (0,429 ile 0,768 arasında değişmektedir).

Sonuç olarak, örgütsel destek algısı ölçeğinin güvenilirlik düzeyinin bu çalışma için yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

5.3.5. Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının görev yaptıkları yere ilişkin örgütsel prestij algılarını tespit etmek üzere, Mael ve Ashforth'un 1992 senesinde yazdıkları ve "Journal of Organizational Behavior"da yayınlanan "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the ReFormulated Model of Organizational Identification" isimli eserlerinde kullandıkları sekiz ifadelik ölçeğin ($\alpha=0,770$), Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından Türkçe'ye çevirilmiş hali kullanılmıştır. Altı dereceli hazırlanan ölçeğin maddeleri mağaza çalışanları tarafından 'kesinlikle katılmıyorum' ile 'tamamen katılıyorum' arasında (1-6) değerlendirilmektedir. Ölçeğin 4, 6, 7 ve 8 numaralı maddeleri olumsuz yükleme sahiptir (ters maddeler).

Örgütsel prestij algısı ölçeğinin bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizi sonucu aşağıda, Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10 Örgütsel Prestij Algısı Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi

Boyut/Ölçek	Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde α Katsayısı	Boyuta/Ölçeğe Ait α Katsayısı
Örgütsel Prestij Algısı	Madde 1	0,463	0,690	0,719
	Madde 2	0,471	0,679	
	Madde 3	0,484	0,683	
	Madde 4	0,309	0,719	
	Madde 5	0,387	0,701	
	Madde 6	0,470	0,680	
	Madde 7	0,410	0,692	
	Madde 8	0,417	0,690	

Kullanılan örgütsel prestij algısı ölçeğini Türkçe'ye tercüme edip çalışmalarında kullanan Tak ve Çiftçioğlu (2009), aynı ölçeğin güvenilirlik katsayısı olarak (Cronbach's Alpha) $\alpha=0,840$ değerini bulmuştur. Bu tez çalışması için kullanılan aynı ölçeğin uygunluğunu incelemek üzere yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) $\alpha=0,719$ olduğu bulunmuştur. Bu katsayı değeri, ölçeği oluşturan maddelere ait güvenirliliğin yeterli seviyede yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısının, yani α katsayısının, her hangi bir madde ölçekten çıkarıldığında artmayacağı görüldüğünden [son sütun (0,683 ile 0,719 arasında)] tüm maddelerin bu çalışma için ölçekte kalması kararlaştırılmıştır. Ölçeğin maddelerine ilişkin madde-toplam korelasyon katsayıları da mevcut maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (0,309 ile 0,484 arasında değişmektedir).

Sonuç olarak, örgütsel prestij algısı ölçeğinin güvenilirlik düzeyinin bu araştırma için yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

5.3.6. Bireysel Performans Algısı Ölçeği

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının kendi performanslarına ilişkin algı düzeylerini araştırmak üzere, Erben (2008) tarafından geliştirilen toplam dört maddeden

meydana gelen bireysel performans algısı ölçeği kullanılmıştır. Derecelendirmeli hazırlanan ölçeğin ilk sorusu 7’li, ikinci ve dördüncü sorusu 5’li ve üçüncü sorusu 6 dereceli olarak düzenlenmiştir.

Bireysel performans algısı ölçeğinin bu araştırma için yapılan güvenirlik analizi sonucu aşağıda, Tablo 11’de özetlenmiştir.

Tablo 11 Bireysel Performans Algısı Ölçeğine Ait Güvenirlik Analizi

Boyut/Ölçek	Madde	Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde α Katsayısı	Boyuta/Ölçeğe Ait α Katsayısı
Bireysel Performans Algısı	Madde 1	0,517	0,794	0,826
	Madde 2	0,603	0,705	
	Madde 3	0,571	0,770	
	Madde 4	0,489	0,815	

Bireysel Performans Algısı Ölçeğinin dört maddelik halinin bu araştırma için uygunluğunu incelemek üzere yapılan güvenirlik analizi neticesinde ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) $\alpha=0,826$ olduğu bulunmuştur. Bu katsayı değeri, ölçeği oluşturan maddeler arasında yüksek derecede güvenirliğin olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin güvenirlik katsayısının, yani α katsayısının, her hangi bir madde ölçekten kaldırıldığında artmayacağı görüldüğünden [son sütun (0,705 ile 0,815 arasında)] dört maddenin de bu çalışma için ölçekte kalması kararlaştırılmıştır. Ölçeğin maddelerine ilişkin madde-toplam korelasyon katsayıları da mevcut maddeler arasında yeterli ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (0,489 ile 0,603 arasında değişmektedir).

Sonuç olarak, bireysel performans algısı ölçeğinin güvenirlik düzeyinin bu araştırma için yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

5.3.7. Bireysel İş Performansı Verileri

Bireysel iş performansı verileri olarak mağazaların performans sonuçları kullanılmıştır. Alınan örnekleme mağazasına ortalama çalışan sayısı 4,2 kişidir.

Perakendecilikte mağaza performans ölçüm metrikleri olarak aşağıdaki veriler kullanılmaktadır (İnel, 2019):

- Fatura başına ürün adedi
- Fatura başına ürün tutarı
- Mağazaya giren müşteri sayısı-satış dönüşüm oranı
- Mağaza stok sayım açığı oranı
- Lfl (Like-for-like) ciro değişim oranı: bir önceki yıl ile bu yılın aynı ayının ciro rakamlarının değişim oranı
- Satış hedefi gerçekleşme oranı
- Gizli müşteri ile hizmet değerlendirme puanları

Bu çalışmada, satış performansı verisi olarak “satış hedefi gerçekleşme oranları” ve hizmet performansı verisi olarak “gizli müşteri ile hizmet değerlendirme puanları” kullanılmıştır. Bu verilerin tanımı, tercih edilme sebebi, hesaplama yöntemi ve kısıtları aşağıda açıklanmıştır:

a. Satış Performansı Verileri:

- *Performans Ölçüm Aracı:* Mağaza aylık satış hedefi gerçekleşme oranları
- *Bu Ölçüm Aracının Seçim Sebebi:* Bir örgütün başarılı olmasının en temel koşullarından birisi pazara sunduğu hizmet veya ürünleri satabilmesidir. Perakende sektöründe ise satış birimi mağazalardır. Bir örgütte, birimlerin başarı seviyeleri ve gösterecekleri performans, doğrudan bütünü, yani örgütün toplam performansını etkileyecektir. Dolayısıyla, mağazaların göstereceği satış performansı örgütün toplam satış performansını oluşturacaktır. Bu noktada sadece “satış yapabilmek” örgüt yönetimlerince yeterli bir performans olarak görülmemektedir. Önemli olan, yine örgüt yönetiminin beklentisi ölçüsünde koyduğu, satış hedefinin yakalanma oranıdır. Böylelikle

performans ölçüm kriteri oldukça nesnel, şeffaf, ölçülebilir ve güvenilir bir şekilde saptanmaktadır.

- *Performans Verilerinin Oluşması ve Ölçülmesi:* Örgüt yönetimi, hissedarların da yer aldığı yönetim kurulu ile yıllık ve aylık toplam satış hedefleri üzerinde mutabık kalır. Daha sonra örgüt yönetimi, aylık satış hedeflerini, satış biriminin toplam hedefi olarak belirler. Devamında ise satış birimi yönetimi, bu toplam hedefi mağazalara dağıtır ve ilan eder. Bu dağıtımda mağazanın önceki performansına, mevsimsel etkilere, lokal veya genel kampanya takvimine bakılır. Ay sonunda mağazanın toplam net satış rakamları, bu hedefe oranlanarak satış hedefi gerçekleşme oranı hesaplanır. Böylelikle satış performansını ölçmeye yönelik veri elde edilmiş olur.
- *Bu Çalışmada Kullanılan Veriler:* Örneklem olarak kullanılan örgüte ait son 6 aydan önce açılmış ve ankte cevap veren toplam 159 mağazanın 12 aylık satış hedefi gerçekleşme yüzdeleri alınmıştır.
- *Bu Çalışmada Kapsam Dışı Bırakılan Veriler:*
 - Son 6 ay içinde yeni açılan mağazalar: Bu tip yeni mağazalar, satışlar dalgalandığı ve henüz oturmadığından, performans verilerinin güvenilirliğine zarar vermemesi için kapsam dışı bırakılmıştır.
 - Son 6 ay içinde aynı mağazada çalışmayan personel: Bir mağazanın yüksek veya düşük performans gösterip hedefini yakalamasında en büyük pay personele düşmektedir. Bu çalışmada mağaza puanları, o mağazada yer alan çalışanların bireysel puanları olarak değerlendirilmiştir. Ancak son 6 ayın tamamında o mağazada çalışmayanların, mağaza puanınının oluşmasındaki paylarının düşük olacağı öngörülerek, bu kişilerin anket sonuçları çalışma kapsamı dışında tutulmuştur.

b. Hizmet Performansı Verileri:

- *Performans Ölçüm Aracı:* Gizli müşteri ziyaret raporu puanları
- *Bu Ölçüm Aracının Seçim Sebebi:* Perakende bir hizmet sektörüdür. Bu sektörde çalışanların sunacakları iyi hizmetin, müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlayacağı, bunun da satış rakamlarını yükselteceği varsayılmıştır. Bu sebeple mağaza çalışanlarının sadece satış değil, aynı zamanda hizmet performansının da yüksek olması, örgüt yönetimi tarafından beklenmektedir. Ne var ki, hizmet performansını ölçmek kolay değildir. Özellikle bunu örgüt içi kaynaklarla ve nesnel bir biçimde yapmak çok zordur. Bu sebeple bu ölçümleri nesnel kriterlerle, güvenilir biçimde yapacak, kişisel davranmayacak örgüt dışından firmalara ihtiyaç duyulmuştur. Bu şekilde elde edilen veriler ve oluşan bilgiler; tüm ekip ile şeffaf bir şekilde paylaşmaya, üzerinde istişare etmeye, performansı düşük olanların durumunu ortaya koyup kendilerini geliştirmelerine imkan tanımaya ve gelişim göstermeyenlerin cezalandırılmasına uygundur.
- *Performans Verilerinin Oluşması ve Ölçülmesi:* Bu bağımsız firmalarla örgüt yönetimi hizmet performansını değerlendirecek kriterleri birlikte istişare ederek saptarlar. Bu kriterler şeffaf olarak mağaza çalışanları ile de paylaşılır. Aynı zamanda mağazayı ziyaret edecek gizli müşteri profilleri saptanır. Böylece mağazayı değerlendirecek olan bu kişilerin, gerçek mağaza müşterisine en yakın profilde kişiler olması amaçlanır. Devamında, bağımsız firma her ay her mağazaya en az bir gizli müşteri gönderir. Gizli müşteriler yaptıkları ziyaret sonucu aldıkları hizmetin durumunu, değerlendirme formuna doldurarak bağımsız firmaya yollar. Bu ziyaret değerlendirme formu 9 başlıktan ve bunlara ait sorulardan oluşmaktadır:

- Mağaza dış görünüm
- Mağaza iç görünüm
- Ürün tanzim ve teşhiri
- Personel görünümü
- Karşılama kalitesi
- İlgili satış danışmanının tavrı
- Satış danışmanının ürün bilgisi ve satış çabası
- Kasa süreci
- Genel değerlendirme

Bağımsız firma ay sonunda bu formları ve sonuçları toplu olarak örgüte teslim eder. Deşifre olan gizli müşteri olursa, ziyaret farklı bir gizli müşteri ile tekrarlanır. Böylelikle her mağazanın her aya ait hizmet performansı değerlendirme puanı oluşur.

- *Bu Çalışmada Kullanılan Veriler:* Örneklem olarak kullanılan örgüte ait tüm mağazaların 12 aylık hizmet performanslarına dair gizli müşteri ziyaret rapor sonuçları alınmış ve bu yüzdesel değerlendirme puanları kullanılmıştır.
- *Bu Çalışmada Kapsam Dışı Bırakılan Veriler:*
 - Son 6 ay içinde yeni açılan mağazalar: Satış hedefi gerçekleşme puanları kullanılmadığı için bu mağazalara ait hizmet performansı puanları da çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır.
 - Son 6 ay içinde aynı mağazada çalışmayan personel: Satış hedefi gerçekleşme puanları kullanılmadığı için bu çalışanlara

ait hizmet performansı puanları da çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır.

Yukarıda belirtildiği gibi mağazaların hem satış hem de hizmet performans verileri 12’şer aylık olarak örneklem olan örgütten alınmıştır. Devamında kendi içlerinde yıllık ortalama puanlar hesaplanmıştır. En sonunda ise bu yıllık puanların da ortalaması alınarak o mağazanın iş performansı puanı oluşturulmuştur. Bu puanlar o mağazada son 6 ay ve üzerinde çalışan bireylerin bireysel iş performans puanı olarak kullanılmıştır.



6. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümde, araştırma konusu olan mağaza çalışanlarından toplanan veriler, modele uygun şekilde oluşturulmuş hipotez testleri ile incelenmiştir. Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarından elde edilen veriler SPSS 18.0 (Sosyal Bilimler için İstatistik Programı) ile istatistiksel incelemeye alınmıştır.

Araştırmayla ilgili toplanan verilere dair aşağıdaki incelemeler yapılmıştır:

1. Örneklem olarak seçilen mağaza çalışanlarının demografik özellikleri, değişkenlerinin frekans (f) ve yüzdeleri (%) olarak hesaplanıp özetlenmiştir.
2. Mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği ve bireysel iş performansı puanına ilişkin standart sapma (ss) ve ortalama ($\bar{X}$) değerleri bulunmuştur.
3. Mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği ve bireysel iş performansı puanları arasındaki ilişkiler Pearson momentler çarpımı korelasyonu katsayıları ile hesaplanmıştır.
4. Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performans algısını etkileyip etkilemediği (aracı rol) ile pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algıları ilımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı hiyerarşik regresyon analizleri ile incelenmiştir.
5. Pozitif psikolojik sermayenin (PPS), mağaza çalışanlarının bireysel performans algısını (BPA) etkileyip etkilemediği; lider üye etkileşiminin (LÜE), mağaza çalışanlarının bireysel performans algısını (BPA) etkileyip etkilemediği; örgütsel destek algısının (ÖDA), mağaza çalışanlarının bireysel performans algısını (BPA) etkileyip etkilemediği; örgütsel prestij algısının (ÖPA), mağaza çalışanlarının bireysel performans algısını (BPA) etkileyip etkilemediği ve mağaza çalışanlarının bireysel performans algılarının (BPA), bireysel iş

performanslarını (BİP) etkileyip etkilemediğini araştırmak üzere basit doğrusal regresyon analizleri uygulanmıştır.

6. Mağaza çalışanlarının bireysel performans algıları (BPA) ile bireysel iş performans puanları arasında ilişki olup olmadığı Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayıları ile araştırılmıştır.
7. Mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel performans algısı ve bireysel iş performansı puanlarının cinsiyete göre ne ölçüde farklılaştığını, non-parametrik Mann-Whitney (1947) testiyle (normallik varsayımı sağlanamadığından), yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği ANOVA testi ile (tek yönlü varyans analizi), toplam ve mağazada çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı ise non-parametrik Kruskal-Wallis (1952) testiyle (normallik varsayımı sağlanamadığından) araştırılmıştır. Tüm bu istatistiksel çalışmalarda anlamlılık düzeyi .05 olarak alınmıştır.

Hipotez testlerine ait bulgular ve bunlara ait sonuçlar, tablolar ve açıklamalarıyla beraber aşağıda gösterilmiştir.

6.1. HIPOTEZ TESTLERİ

Anket sonucu elde edilen veriler incelenirken, öncelikli olarak ortaya konulan hipotezlerin test sonuçlarından elde edilen bulgular incelenmiş; devamında ise modeldeki değişkenler arası ilişkilere yönelik bulgular açıklanmıştır.

6.1.1. H1: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), bireysel performans algısını (BPA) etkiler.

Araştırmanın temel modeline bağlı olarak, pozitif psikolojik sermayenin (PPS), bireysel performans algısı (BPA) üzerindeki etkisi olup olmadığı sorusu bir basit doğrusal regresyon testi ile incelenmiştir. Model ve modele ait test sonuçları aşağıda açıklanmıştır (Şekil 3 ve Tablo 12).



Şekil 3 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısına Etkisi

Mağaza çalışanlarının, pozitif psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeylerinin bireysel performans algıları üzerindeki etkisini görmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 12).

Tablo 12 Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi (N=532)

Bağımsız Değişken	R	R ²	ANOVA		Coefficient Tablosu			
			F	p	B	β	t	p
Sabit					1,706		4,18	0,000**
Pozitif Psikolojik Sermaye	0,407	0,166	105,32	0,000**	0,806	0,407	10,26	0,000**
$BPA = 1,706 + 0,806 * PPS$								

**p<.001 (Bağımlı Değişken: Bireysel Performans Algısı (BPA)).

ANOVA testi, mağaza çalışanlarının psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeylerinin, bireysel performans algılarını anlamlı bir şekilde yordamada kullanılabileceğini göstermektedir (F=105,32 ve p<.001). Yapılan regresyon analizi sonucunda, çalışanların psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeylerinin bireysel performans algıları üzerinde pozitif yönde etkisi olduğunu göstermiştir (β=0,407 ve p<.001).

Mağaza çalışanlarının bireysel performans algısının, psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyleriyle açıklanma derecesi olarak R² değeri 0,166 olarak bulunmuştur. Yani, çalışanların psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyleri, bireysel performans algısını %16,6 oranında açıklamaktadır (p<.001 anlamlılık düzeyinde).

Bulgular topluca incelendiğinde H1 hipotezinin doğrulandığı görülmektedir. Bunun sonucu olarak, pozitif psikolojik sermayenin bireysel performans algısı üzerindeki etkisine ilişkin şu eşitlik yazılabilir:

$$\text{Bireysel Performans Algısı} = 1,706 + 0,806 * PPS$$

6.1.2. H2: Lider üye etkileşimi (LÜE), bireysel performans algısını (BPA) etkiler.

Mağaza çalışanlarının, lider-üye etkileşimine ilişkin algı düzeylerinin bireysel performans algıları üzerindeki etkisini görmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 13).

Tablo 13 Lider Üye Etkileşiminin Bireysel Performans Algısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi (N=532)

Bağımsız Değişken	R	R ²	ANOVA		Coefficient Tablosu			
			F	p	B	β	t	p
Sabit	0,248	0,061	34,61	0,000**	4,419		17,54	0,000**
Lider-Üye Etkileşimi					0,219	0,248	5,88	0,000**
<i>BPA = 4,419 + 0,219 * LÜE</i>								

**p<.001 (Bağımlı Değişken: Bireysel Performans Algısı (BPA)).

ANOVA testi ile mağaza çalışanlarının lider-üye etkileşimine ilişkin algı düzeylerinin, bireysel performans algılarını anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur (F=34,61 ve p<.001). Regresyon analizi lider-üye etkileşiminin bireysel performans algıları üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu göstermiştir (β=0,248 ve p<.001). Mağaza çalışanlarının bireysel performans algısının, lider-üye etkileşimiyle açıklanma derecesi olarak R² değeri 0,061 olarak hesaplanmıştır. Yani, çalışanların lider-üye etkileşimine ilişkin algıları, bireysel performans algısını %6,1 oranında açıklamaktadır (p<.001 anlamlılık düzeyinde).

Bulgular topluca incelendiğinde, H2 hipotezinin doğrulandığı görülmektedir. Bunun sonucu olarak, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısı üzerindeki etkisine ilişkin şu eşitlik yazılabilir:

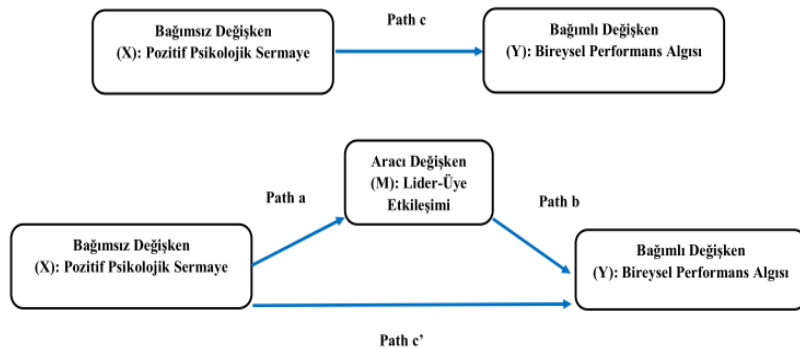
$$\text{Bireysel Performans Algısı} = 4,419 + 0,219 * LÜE$$

6.1.3. H3a: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), lider-üye etkileşimi (LÜE) vasıtasıyla bireysel performans algısını (BPA) etkiler.

Pozitif psikolojik sermayenin, lider üye etkileşimi aracılığıyla çalışanın bireysel performans algısını etkileyip etkilemediğini, yani lider-üye etkileşiminin aracı etkisi (mediation), Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen çoklu doğrusal regresyon ile incelenmiştir. Buna göre aracı değişken ilişkisinin söz konusu olabilmesi için öncelikle yerine getirilmesi gereken 3 koşul bulunmaktadır:

1. Bağımsız değişken, bağımlı değişken üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkiye sahip olmalıdır.
2. Aracı değişken, bağımlı değişken üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkiye sahip olmalıdır.
3. Bağımsız değişkenle beraber aracı değişkenin analize girmesi sonucu, ya bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi ortadan kalkmalı ya da azalmalıdır. Bu noktada, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ortadan kalkması, aracı değişkenin (istatistiki anlamlılık seviyesi dahilinde olmak şartı ile) tam aracı (full mediation) olarak değerlendirilebileceğini ortaya koymaktadır. Eğer bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin azaldığını saptanırsa, bu durumda aracı değişken, kısmi aracı (partial mediation) olarak değerlendirilecektir (Baron and Kenny, 1986).

Model ve modele ait test sonuçları aşağıda açıklanmıştır (Şekil 4 ve Tablo 14).



Şekil 4 Hipotez H3a İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkiler

Şekil 4’den görüldüğü gibi, dolaylı bir etkinin söz konusu olabilmesi ve hipotezi (H3a) doğru kabul edebilmek için, öncelikle pozitif psikolojik sermayenin, bireysel performans algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin olması (Path c) ve pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi üzerinde anlamlı bir etkisinin olması (Path a) gerekmektedir. Devamında ise lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin olması (Path b) ve buna ilave olarak pozitif psikolojik sermaye ile birlikte lider-üye etkileşimi modele sokulduğunda (Path c’), pozitif psikolojik sermayenin bireysel performans algısı üzerindeki etkisi azalmalı (kısmi aracılık) ya da tümünden ortadan kalkmalıdır (tam aracılık).

Tablo 12 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel Performans Algısı Üzerinde Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracı Rolüne İlişkin Çoklu Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R ²	ANOVA		Coefficient		
			F	p	B	t	p
Bireysel Performans Algısı (BPA)	Sabit	0,166	105,32	0,000	1,706	4,17	0,000**
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,806	10,26	0,000**
	<i>Bireysel Performans Algısı= 1,706+0,806*PPS</i>						
Lider-Üye Etkileşimi (LÜE)	Sabit	0,210	140,98	0,000**	1,027	3,03	0,025*
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,773	11,87	0,000**
	<i>Lider-Üye Etkileşimi= 1,027+0,773*PPS</i>						
Bireysel Performans Algısı (BPA)	Sabit	0,171	54,36	0,000**	1,613	3,92	0,000**
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,458	2,35	0,012*
	Lider-Üye Etkileşimi (LÜE)				0,271	4,61	0,000**
	<i>Bireysel Performans Algısı= 1,613+0,458*PPS+0,271*LÜE</i>						
Sobel Test: Z=3,97** ve p<.001							

Sobel Test: Z=3,97** ve p<.001

*p<.05 ve **p<.001

Tablo 14’de görülebileceği üzere, birinci aşamada bağımsız değişken, pozitif psikolojik sermayenin, bireysel performans algısı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu saptanmıştır [(F=105,32; p<.001); (B(b)=0,806; t=10,26 ve p<.001)]. Çalışanın bireysel performans algısının, pozitif psikolojik sermaye ile açıklanma seviyesi olarak R² değeri 0,166 olarak bulunmuştur. Buna göre, çalışanın pozitif psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyi, bireysel performans algısını %16,6 oranında açıklamaktadır.

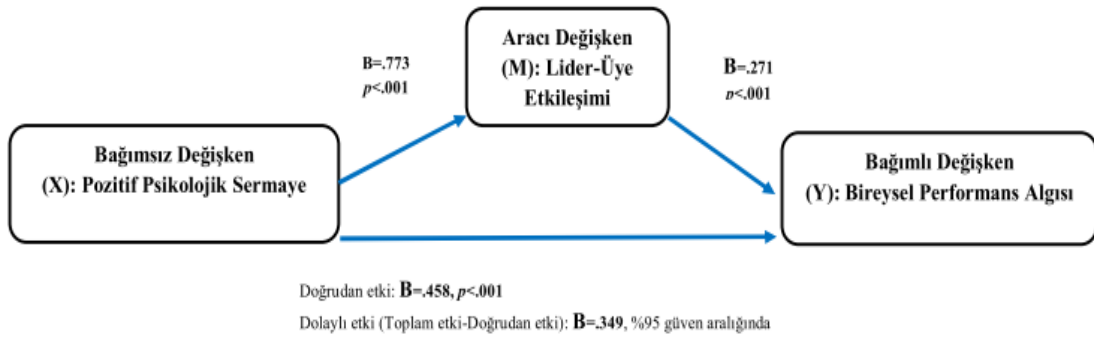
İkinci aşamada ise pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşim düzeyini anlamlı ve pozitif yönde yordadığı saptanmıştır [(F=140,98; p<.001); (B(b)=0,773; t=11,87 ve p<.001)]. Çalışanın lider-üye etkileşime ilişkin algı düzeyinin, pozitif

psikolojik sermaye ile açıklanma seviyesi olarak R^2 değeri 0,210 olarak bulunmuştur. Buna göre, çalışanın pozitif psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyi, lider-üye etkileşim düzeyini %21,0 oranında açıklamaktadır.

Üçüncü aşamada, modele pozitif psikolojik sermaye ve aracı değişken lider-üye etkileşimi dâhil edildiğinde, pozitif psikolojik sermayenin bireysel performans algısı üzerindeki etkisinin 0,458'e düştüğü görülmüştür ($B(b)=0,458$ ve $p<.05$). Bu durum, lider-üye etkileşimi değişkeninin kısmi aracılık rolünde olduğunu ortaya koymaktadır. İlave olarak, aracı değişken olan lider-üye etkileşiminin, bağımlı değişkeni, yani bireysel performans algısını, anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir.

Lider-üye etkileşimi değişkeninin aracılık etkisine yönelik Sobel (1982) testi de uygulanmış ve anlamlı bir test sonucu elde edilmiştir ($z=3,97$ ve $p<.001$).

Elde edilen bulgular, lider-üye etkileşiminin aracılık etkisinin anlamlı olduğunu ortaya koyduğundan H3a hipotezi doğru kabul edilmiştir. Modelde ait değişkenler arası ilişkiler Şekil 5'de gösterilmiştir.



Şekil 5 Hipotez H3a İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkilere Yönelik Regresyon Sonuçları

Hipotez testine ilave olarak çalışanların bireysel performans algısı ile mağaza performanslarının farklı düzeylerdeki (düşük, orta ve yüksek) etkileşiminin, pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performans algısı üzerinde etkili olup olmadığı da araştırılmış ve aşağıda, Tablo15'de özetlenmiştir.

Tablo 13 Çalışanların Bireysel Performans Algısı ile Bireysel İş Performanslarının Farklı Düzeylerdeki (Düşük, Orta ve Yüksek) Etkileşiminin Düzenleyici Rolü

Aracı Değişken	BPA	BİP	B	p	%95 Güven Aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Lider-Üye E.	Yüksek	Yüksek	0,428	0,000**	1,119	4,930
Lider-Üye E.	Düşük	Düşük	0,396	0,000**	1,005	3,315
Lider-Üye E.	Yüksek	Düşük	0,027	p>.05	-0,016	0,078
Lider-Üye E.	Düşük	Yüksek	0,033	p>.05	-0,013	0,076
Lider-Üye E.	Orta	Orta	0,161	0,017*	0,419	2,089

Bağımsız Değişken: Pozitif Psikolojik Sermaye

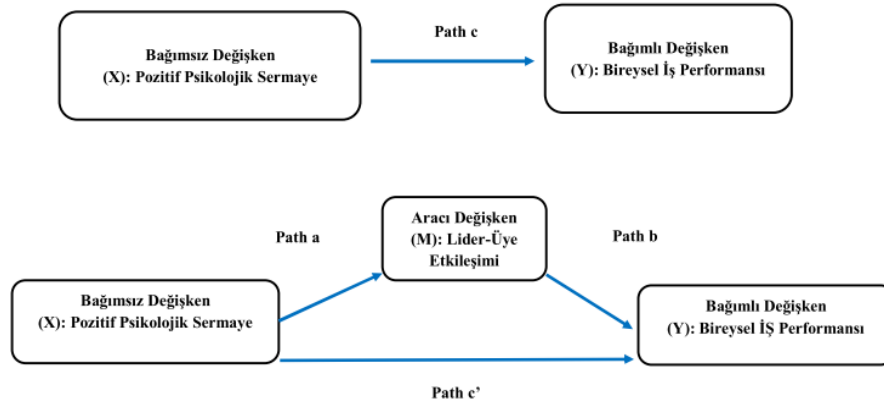
p<.05, *p<.001*

Tablo 15’de özetlendiği üzere, çalışanların bireysel performans algısı ve bireysel iş performansları yüksek (B=0,428; p<.001) [%95 güven aralığı (1,119-4,930)], düşük (B=0,396; p<.001) [%95 güven aralığı (1,005-3,315)] ve orta (B=0,161; p=0,017) [%95 güven aralığındaki (0,419-2,089)] düzey etkileşimleri, pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performansı algısı üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Etki düzeyleri de sırasıyla, BPA ve BİP’nin yüksek-yüksek; düşük-düşük ve orta-orta düzeyleri için bulunmuştur. BPA ve BİP’nin düzeyleri yüksek-düşük veya düşük yüksek olduğunda ise anlamlı bir etkiye rastlanmamıştır (p>.05).

6.1.4. H3b: Pozitif psikolojik sermaye (PPS), lider-üye etkileşimi (LÜE) vasıtasıyla bireysel iş performansını (BİP) etkiler.

Pozitif psikolojik sermayenin, lider üye etkileşimi vasıtasıyla çalışanın bireysel iş performansını (performans sonuçlarını) etkileyip etkilemediğini, yani lider-üye etkileşim düzeyinin aracı etkisi (mediation) H3a’da olduğu gibi Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen çoklu doğrusal regresyon ile incelenmiştir.

Model ve modele ait test sonuçları aşağıda açıklanmıştır (Şekil 6 ve Tablo 16).



Şekil 6 Hipotez H3b İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkiler

Şekil 6’da görülebileceği gibi, dolaylı bir etkinin söz konusu olabilmesi ve hipotezin (H3b) doğru olduğunu kabul etmek için, öncelikle pozitif psikolojik sermayenin bireysel iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olması (Path c) ve sonra pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşim düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olması (Path a) gerekmektedir. Buna ilave olarak lider-üye etkileşiminin bireysel iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olmalı (Path b) ve son olarak pozitif psikolojik sermaye ile beraber lider-üye etkileşimi modele sokulduğunda (Path c’) pozitif psikolojik sermayenin bireysel iş performansı üzerindeki etkisi azalmalı (kısmi aracılık) ya da tümünden ortadan kalkmalıdır (tam aracılık).

Tablo 14 Pozitif Psikolojik Sermayenin Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşim Düzeyinin Aracı Rolüne İlişkin Çoklu Regresyon Analizi (N=532)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R ²	ANOVA		Coefficient		
			F	p	B	t	p
Bireysel İş Performansı (BİP)	Sabit	0,134	96,27	0,000	1,450	3,96	0,000**
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,775	8,59	0,000**
	<i>Bireysel İş Performansı= 1,450+0,775*PPS</i>						
Lider-Üye Etkileşimi (LÜE)	Sabit	0,210	140,98	0,000**	1,027	3,03	0,025*
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,773	11,87	0,000**
	<i>Lider-Üye Etkileşimi= 1,027+0,773*PPS</i>						
Bireysel İş Performansı (BİP)	Sabit	0,163	50,11	0,000**	1,460	3,77	0,000**
	Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS)				0,380	2,21	0,017*
	Lider-Üye Etkileşimi (LÜE)				0,256	4,28	0,000**
	<i>Bireysel İş Performansı= 1,460+0,380*PPS+0,256*LÜE</i>						

Sobel Test: Z=3,86** ve p<.001

*p<.05 ve **p<.001

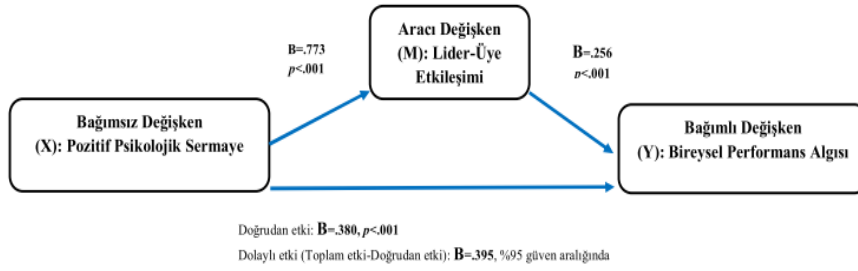
Tablo 16'dan görülebileceği gibi, birinci aşamada bağımsız değişken, pozitif psikolojik sermayenin, bireysel iş performans sonuçları üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu bulunmuştur [(F=96,27; $p<.001$); (B(b)=0,775; $t=8,59$ ve $p<.001$)]. Çalışanın bireysel iş performansının, pozitif psikolojik sermaye ile açıklanma seviyesi olarak R^2 değeri 0,134 olarak bulunmuştur. Buna göre, çalışanın pozitif psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyi, bireysel iş performansını algısını %13,4 oranında açıklamaktadır.

İkinci safhada pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşim düzeyini anlamlı ve pozitif yönde yordadığı görülmektedir [(F=140,98; $p<.001$); (B(b)=0,773; $t=11,87$ ve $p<.001$)]. Çalışanın lider-üye etkileşime ilişkin algı düzeyinin, pozitif psikolojik sermaye ile açıklanma seviyesi olarak R^2 değeri 0,210 olarak bulunmuştur. Buna göre, çalışanın pozitif psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyi, lider-üye etkileşim düzeyini %21,0 oranında açıklamaktadır.

Üçüncü safhada, modele pozitif psikolojik sermaye ve aracı değişken lider-üye etkileşimi dâhil edildiğinde, pozitif psikolojik sermayenin bireysel iş performansı sonuçları üzerindeki etkisinin 0,380'e düştüğü görülmüştür (B(b)=0,380 ve $p<.05$). Bu da bize, lider-üye etkileşimi değişkeninin (kısmi) aracılık rolünde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu dururum aracı değişken lider-üye etkileşiminin bağımlı değişkeni (bireysel iş performansı sonuçlarını) anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermektedir.

Lider-üye etkileşimi değişkeninin aracılık etkisine dair Sobel (1982) testi de yapılmış ve anlamlı bir test sonucu elde edilmiştir ($z=3,86$ ve $p<.001$).

Sonuçlar, lider-üye etkileşiminin aracılık etkisinin anlamlı olduğunu ortaya koyduğundan H3b hipotezi doğrulanmıştır. Modeldeki değişkenler arası ilişkiler Şekil 7'de gösterilmiştir.

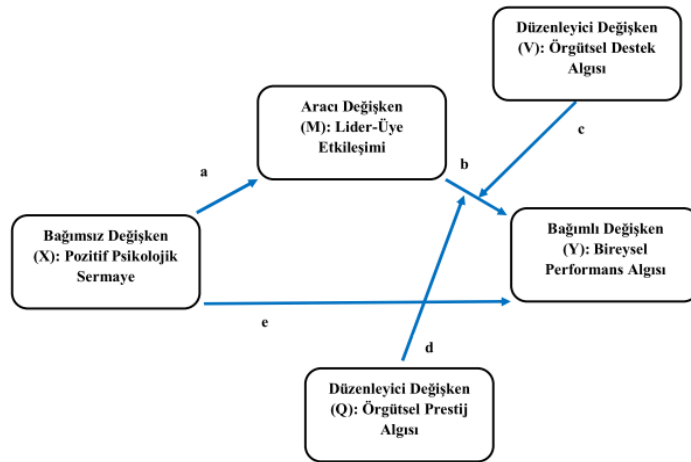


Şekil 7 Hipotez H3b İçin Öngörülen Aracı Modeldeki İlişkilere Yönelik Regresyon Sonuçları

6.1.5. H4: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algıları ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynar.

Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde, örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algılarının ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı, Hayes (2013) tarafından SPSS için aracı (mediation) ve düzenleyici (moderation) analizleri için geliştirilen PROCESS (Release 2.15) adlı makro ile incelenmiştir. Bu analizde PROCESS altında 16 numaralı model (moderated mediation Model 16) esas alınmıştır.

(<http://www.afhayes.com/public/templates.pdf>). Analize ilişkin teorik model aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 8 Hipotez H4 İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli

Tablo 17’de görülebileceği üzere, örgütsel destek algısının, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde (yol c) düzenleyici (moderatör) rolü yoktur ($B=-0,0461$, $t=-0,92$ ve $p>.05$). Benzer şekilde, örgütsel prestij algısının da, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde (yol d) düzenleyici (moderatör) rolü yoktur ($B=-0,0260$, $t=-0,37$ ve $p>.05$).

Tablo 157 Dört Numaralı Hipotez (H4) Modeli Testine İlişkin Analiz Sonucu (N=532)

Yol	B	t	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
a	0,7726	11,87	0,000**	0,6448	0,9005
b	0,0784	1,31	0,190	-0,0389	0,1957
c	-0,0461	-0,92	0,358	-0,1446	0,0524
d	-0,0260	-0,37	0,714	-0,1653	0,1132
e	0,7381	8,12	0,000**	0,5595	0,9166

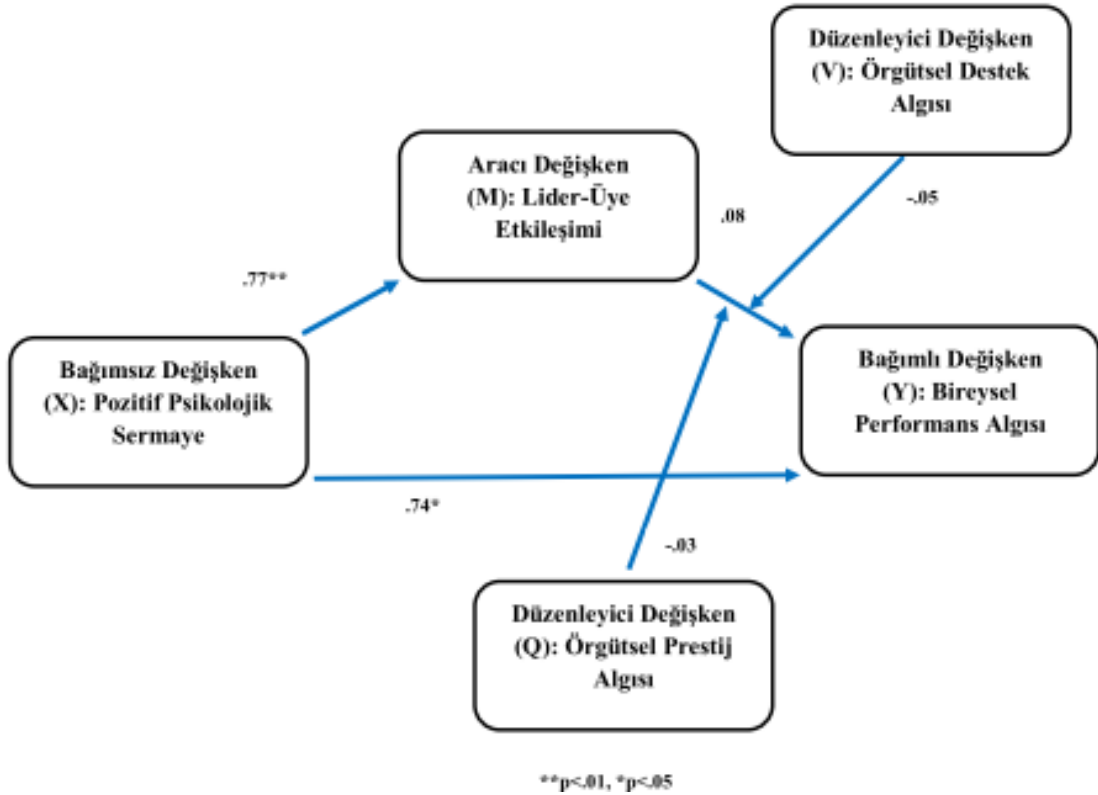
** $p<.01$ ve * $p<.05$

Hipotez testine ek olarak çalışanların örgütsel destek ve örgütsel prestij algısının farklı düzeylerdeki (düşük, orta ve yüksek) etkileşiminin anlamlı bir düzenleyici rol oynayıp oynamadıkları da kontrol edilmiş (Tablo 18) ve herhangi bir düzey etkileşiminde, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısı üzerinde etkisine rastlanmamıştır ($p>.05$).

Tablo 18 Çalışanların Örgütsel Destek ve Örgütsel Prestij Algısının Farklı Düzeylerdeki (Düşük, Orta ve Yüksek) Etkileşiminin Düzenleyici Rolü (N=532)

Aracı Değişken	Örg. D. Algısı Düzeyi	Örg. P. Algısı Düzeyi	B	B Hata	p	%95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Lider-Üye Etkileşimi	Düşük	Düşük	0,1060	0,0668	$p>.05$	-0,0028	0,2539
Lider-Üye Etkileşimi	Düşük	Orta	0,0936	0,0609	$p>.05$	-0,0133	0,2315
Lider-Üye Etkileşimi	Düşük	Yüksek	0,0812	0,0944	$p>.05$	-0,0986	0,2780
Lider-Üye Etkileşimi	Orta	Düşük	0,0730	0,0733	$p>.05$	-0,0367	0,2476
Lider-Üye Etkileşimi	Orta	Orta	0,0606	0,0441	$p>.05$	-0,0211	0,1489
Lider-Üye Etkileşimi	Orta	Yüksek	0,0482	0,0671	$p>.05$	-0,0814	0,1767
Lider-Üye Etkileşimi	Yüksek	Düşük	0,0400	0,1067	$p>.05$	-0,1428	0,2685
Lider-Üye Etkileşimi	Yüksek	Orta	0,0276	0,0728	$p>.05$	-0,1161	0,1651
Lider-Üye Etkileşimi	Yüksek	Yüksek	0,0152	0,0720	$p>.05$	-0,1243	0,1599

Tüm bulgular birlikte değerlendirildiğinde, pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde, örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algılarının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynamadığı anlaşıldığından bu hipotez (H4) ret edilmiştir.

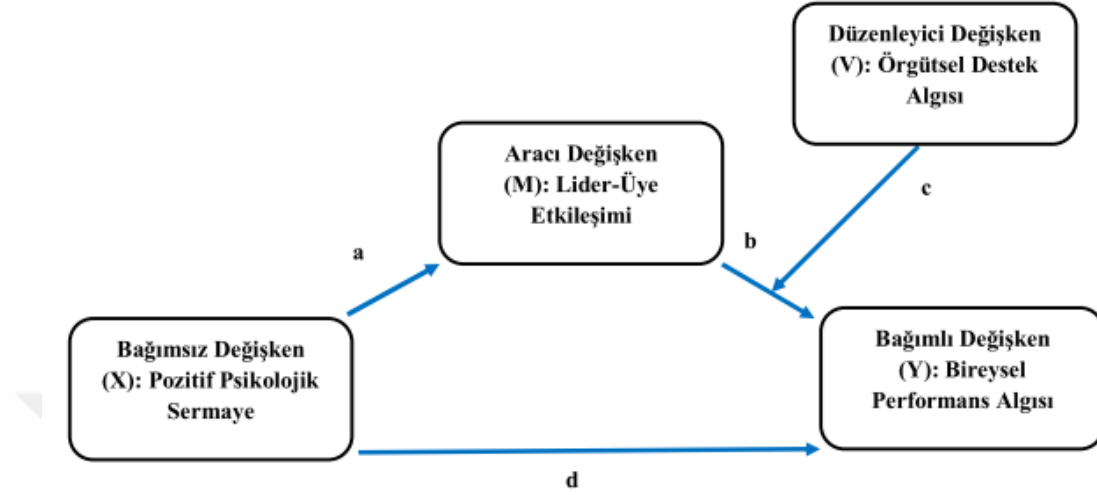


Şekil 9 Örgütsel Destek ve Örgütsel Prestij Algısının Düzenleyici Rolüne İlişkin Hipotez Testi Sonucu

6.1.6. H4a: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısı ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynar.

Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı, Hayes (2013) tarafından geliştirilen PROCESS (Release 2.15) adlı makroda yer alan 14 numaralı model (moderated mediation Model 14) esas alınarak

test edilmiştir (http://www.afhayes.com/public/templates.pdf). Analize ilişkin teorik model aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 10 Hipotez H4a İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli

Tablo 19’da görüleceği üzere, örgütsel destek algısının, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde ılımlaştırıcı (düzenleyici) rolü yoktur ($B=-0,0502$, $t=-1,13$ ve $p>.05$).

Tablo 19 H4a Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-1 (N=532)

Yol	B	t	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
a	0,7726	11,87	0,000**	0,6448	0,9005
b	0,3193	1,68	0,092	-0,0389	0,1957
c	-0,0502	-1,13	0,257	-0,0193	0,1570
d	0,7589	8,46	0,000**	0,5312	0,8748

** $p<.01$ ve * $p<.05$

Bu hipotez testine ek olarak çalışmaya katılan mağaza çalışanlarından, hem bireysel performans algısı hem de bireysel iş performansı pozitif olanlar ana örneklemden ayrılarak oluşturulan ikincil bir örnekleme (N=240) pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek algısının ılımlaştırıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı yeniden incelenmiştir (Tablo 20).

Tablo 20 H4a Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-2 (N=240)

Yol	B	t	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
a	0,7138	7,07	0,000**	0,5150	0,9126
b	0,0594	0,84	0,402	-0,0800	0,1989
c	-0,0363	-0,62	0,535	-0,2963	0,1142
d	0,6061	5,44	0,000**	0,3865	0,8258

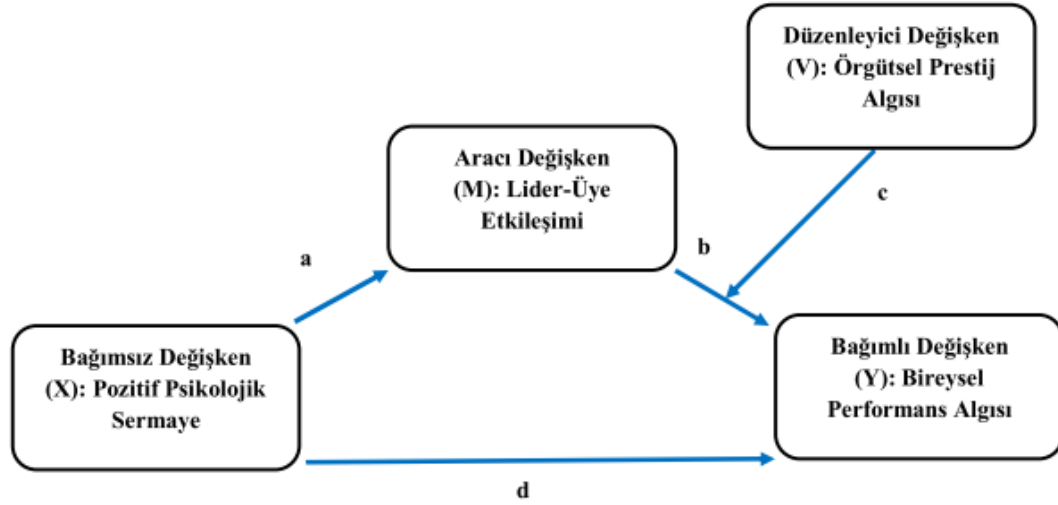
** $p < .01$ ve * $p < .05$

Bireysel performans algısı ve bireysel iş performansı pozitif olan çalışanlar örneği üzerinden yapılan moderated mediation analizine göre; örgütsel destek algısının, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde ılımlatıcı (düzenleyici) rolü yoktur ($B = -0,0363$, $t = -0,62$ ve $p > .05$).

Tüm bulgular birlikte değerlendirildiğinde, pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde, örgütsel destek algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynamadığı anlaşıldığından bu hipotez (H4a) ret edilmiştir.

6.1.7. H4b: Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısı ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynar.

Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı, yine Hayes (2013) tarafından geliştirilen PROCESS (Release 2.15) adlı makroda yer alan 14 numaralı model (moderated mediation Model 14) esas alınarak test edilmiştir (<http://www.afhayes.com/public/templates.pdf>). Analize ilişkin teorik model aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 11 Hipotez H4b İçin Öngörülen Düzenlenmiş Aracılık (Moderated Mediation) Modeli

Tablo 21 H4b Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu (N=532)

Yol	B	t	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
a	0,7726	11,87	0,000**	0,6448	0,9005
b	0,4167	1,31	0,092	-0,0196	0,2344
c	-0,0677	-1,08	0,278	-0,0378	0,1282
d	0,7267	8,00	0,000**	0,5004	0,8627

** $p < .01$ ve * $p < .05$

Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığına ilişkin yapılan analizin sonucu Tablo 21’de özetlenmiştir. Buradan da görüleceği üzere, örgütsel prestij algısının, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde ılımlatıcı (düzenleyici) rolü yoktur ($B = -0,0677$, $t = -1,08$ ve $p > .05$).

Hipotez testine ek olarak mağaza çalışanlarından, hem bireysel performans algısı hem de bireysel iş performansı pozitif olanlar ($N = 240$) üzerinden pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel prestij algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynayıp oynamadığı yeniden incelenmiştir (Tablo 22).

Tablo 22 H4b Hipotez Testine İlişkin Analiz Sonucu-2 (N=240)

Yol	B	t	p	%95 Güven Aralığı	
				Alt Sınır	Üst Sınır
a	0,7138	7,07	0,000**	0,5150	0,9126
b	0,0406	0,61	0,545	-0,0912	0,1723
c	-0,0911	-0,87	0,5351	-0,1514	0,0467
d	0,6021	5,31	0,000**	0,3791	0,8250

**p<.01 ve *p<.05

Hem bireysel performans algısı hem de bireysel iş performansı yüksek olan çalışanlar örneği üzerinden yapılan moderated mediation analizine göre de; örgütsel prestij algısının, lider-üye etkileşiminin bireysel performans algısına etkisinde ılımlatıcı (düzenleyici) rolü yoktur (B=-0,0911, t=-0,87 ve p>.05).

Tüm bulgular birlikte değerlendirildiğinde, pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde, örgütsel prestij algısının ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynamadığı anlaşıldığından bu hipotez (H4b) ret edilmiştir.

6.1.8. H5: Bireysel performans algıları (BPA) ile bireysel iş performansları (BİP) arasında ilişki vardır.

Mağaza çalışanlarının bireysel performans algıları ile bireysel iş performansları (mağaza performans puanları) arasında ilişki olup olmadığı Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayıları ile iki puan arasındaki ilişkiye bakılarak incelenmiş ve sonucu aşağıda, Tablo 23’de sunulmuştur.

Tablo 23 Çalışanların Bireysel Performans Algısı ile İş Performans Puanları arasındaki ilişki (N=532)

Değişken		Bireysel Performans Algısı	İş Performansı
Bireysel Performans Algısı	r	1	0,402**
	p		0,000
Mağaza Performansı	r	0,402**	1
	p	0,000	

**p<.01

Tablo 23’den görüleceği üzere, mağaza çalışanlarının bireysel performanslarına ilişkin algı düzeyleri ile iş performansları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r_{BPA*Mağaza\ Performansı}=0,402$ ve $p<.01$). Bu sonuç, mağaza çalışanlarının bireysel performanslarına ilişkin algıları ile gerçek performansları arasında ilişki olduğunu, çalışanların performanslarını çok yüksek düzeyde olmasa da nesnel değerlendirebildiklerini gösterdiğinde H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Hipotez testine ilave olarak mağaza çalışanlarının bireysel performanslarına ilişkin algıları ile gerçek performansları arasındaki ilişkilerin farklı düzeylere göre nasıl olduğuna dair yapılan detaylı inceleme sonuçları ise aşağıda, Tablo 24’de gösterilmiştir.

Tablo 24 Çalışanların Farklı Bireysel Performans Algıları ile Bireysel İş Performans Puanları Arasındaki İlişki

Bireysel Performans Algısı (BPA)	Bireysel İş Performansı (BİP)	BPA*BİP
Yüksek (+)	Yüksek (+)	$r\ 0,501^{**}$ $p\ 0,000$
Düşük (-)	Düşük (-)	$r\ 0,497^{**}$ $p\ 0,000$
Yüksek (+)	Düşük (-)	$r\ -0,109$ $p\ 0,721$
Düşük (-)	Yüksek (+)	$r\ -0,092$ $p\ 0,830$
Orta (0)	Orta (0)	$r\ 0,403^{*}$ $p\ 0,011$

$*p<.05$, $**p<.01$

Bu sonuçlara göre:

- Yüksek bireysel performans algısı ile yüksek iş performans puanı arasında (r Yüksek BPA*Yüksek İş Performansı=0,501 ve $p<.01$) ve düşük bireysel performans algısı ile düşük iş performans puanı arasında (r Düşük BPA*Düşük İş Performansı=0,497 ve $p<.01$) pozitif yönde ve orta kuvvette bir ilişki vardır.
- Yine, orta düzeyde bireysel performans algısı ile orta düzeyde iş performans puanı arasında da (r Orta BPA*Orta İş Performansı=0,403 ve $p<.05$) pozitif yönde ve orta kuvvette bir ilişki vardır.
- Öte yandan, yüksek bireysel performans algısı ile düşük iş performans puanı arasında (r Yüksek BPA*Düşük İş Performansı=-0,109 ve $p>.05$) ve düşük bireysel performans algısı ile yüksek iş performans puanı arasında (r Düşük BPA*Yüksek İş Performansı=-0,092 ve $p>.05$) ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

6.2. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmaya katılan mağaza çalışanlarının; pozitif psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel performans algısı ve bireysel iş performans puanları arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için uygulanan Pearson momentler çarpımı korelasyonuna ait katsayılar aşağıda, Tablo 25’de gösterilmiştir.

Tablo 25 Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular (N=532)

Ölçek	Betimsel İ.		PPS	LÜE	ÖDA	ÖPA	BİP	BPA
	$\bar{X}$	ss						
Pozitif Psikolojik Sermaye	5,18	0,49	1	0,712** 0,000	0,601** 0,000	0,347** 0,000	0,523** 0,000	0,507** 0,000
Lider-Üye Etkileşimi	5,03	0,83		1	0,677** 0,000	0,318** 0,000	0,602** 0,000	0,448** 0,000
Örgütsel Destek Algısı	4,54	0,93			1	0,312** 0,007	0,329** 0,004	0,425** 0,000
Örgütsel Prestij Algısı	5,22	0,62				1	0,217** 0,008	0,193** 0,009
Bireysel İş Performansı	93,14	4,04					1	0,402** 0,000
Bireysel Performans Algısı	5,88	0,97						1

**Korelasyon (ilişki) $p < .01$ düzeyinde anlamlıdır.

Değişkenler arasında bulunan ilişkiler (korelasyonlar) aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006):

r	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Tablo 25’de görüleceği üzere, araştırma modeli için kullanılan değişkenlerin tümü arasında da anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler olduğu bulunmuştur.

- Pozitif psikolojik sermaye (PPS) ile lider-üye etkileşimi (LÜE), örgütsel destek algısı (ÖDA), örgütsel prestij algısı (ÖPA), bireysel iş performansı (BİP) ve bireysel performans algısı (BPA) arasında $p < .01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ($r_{PPS*LÜE}=0,712$; $r_{PPS*ÖDA}=0,601$; $r_{PPS*ÖPA}=0,347$; $r_{PPS*BİP}=0,523$ ve $r_{PPS*BPA}=0,507$; $p < .01$).
- Lider-üye etkileşimi (LÜE) ile örgütsel destek algısı (ÖDA), örgütsel prestij algısı (ÖPA), bireysel iş performansı (BİP) ve bireysel performans algısı (BPA)

arasında $p < .01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ($r_{LÜE*ÖDA}=0,677$; $r_{LÜE*ÖPA}=0,318$; $r_{LÜE*BİP}=0,602$ ve $r_{LÜE*BPA}=0,448$; $p < .01$).

- Örgütsel destek algısı (ÖDA) ile örgütsel prestij algısı (ÖPA), bireysel iş performansı (BİP) ve bireysel performans algısı (BPA) arasında $p < .01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ($r_{ÖDA*ÖPA}=0,312$; $r_{ÖDA*BİP}=0,329$ ve $r_{ÖDA*BPA}=0,425$; $p < .01$).
- Örgütsel prestij algısı (ÖPA) ile bireysel iş performansı (BİP) ve bireysel performans algısı (BPA) arasında $p < .01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ($r_{ÖPA*BİP}=0,217$ ve $r_{ÖPA*BPA}=0,193$; $p < .01$).
- Bireysel iş performansı (BİP) ile bireysel performans algısı (BPA) arasında $p < .01$ düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ($r_{BİP*BPA}=0,402$; $p < .01$).

6.3. ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE BAĞLI OLARAK YAPILAN FARK ANALİZLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu kısımda, çalışmaya katılan mağaza çalışanlarının demografik özelliklerinden cinsiyet, yaş, genel çalışma süresi ile şu anki mağazada çalışma süresine bağlı olarak psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel iş performansı algısı ve bireysel iş performansı puanlarında anlamlı farklılaşmalar olup olmadığı incelenmiştir.

Tablo 16 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Mann-Whitney Testi (N=532)

Ölçek	Cinsiyet	Betimsel İstatistikler			Mann-Whitney	
		n	Sıra Ortalaması	Sıralar Toplamı	Z	p
Pozitif Psikolojik Sermaye	Kadın	498	263,74	131341,50	-1,59	0,113
	Erkek	34	306,96	10436,50		
Lider-Üye Etkileşimi	Kadın	498	267,75	133338,50	-0,72	0,473
	Erkek	34	248,22	8439,50		
Örgütsel Destek Algısı	Kadın	498	268,52	133721,00	-1,16	0,247
	Erkek	34	236,97	8057,00		
Örgütsel Prestij Algısı	Kadın	498	268,94	133932,50	-1,41	0,160
	Erkek	34	230,75	7845,50		
Bireysel İş Performansı	Kadın	498	267,59	133260,00	-0,63	0,530
	Erkek	34	250,53	8518,00		
Bireysel Performans Algısı	Kadın	498	265,97	132452,00	-0,32	0,746
	Erkek	34	274,29	9326,00		

*Fark $p < .05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 26’da görülebileceği gibi, mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel iş performansı algısı ve bireysel iş performansı puanlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelemek için yapılan Mann-Whitney (1947) testi sonuçlarına göre cinsiyet değişkeni hiçbir ölçek için anlamlı bir farklılaşmaya sebep olmamıştır. Kadın ve erkek çalışanların sıra ortalaması puanlarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

- Psikolojik Sermaye: $Z = -1,59$ ve $p > .05$
- Lider-Üye Etkileşimi: $Z = -0,72$ ve $p > .05$
- Örgütsel Destek Algısı: $Z = -1,16$ ve $p > .05$
- Örgütsel Prestij Algısı: $Z = -1,41$ ve $p > .05$
- Bireysel İş Performansı: $Z = -0,63$ ve $p > .05$
- Bireysel Performans Algısı: $Z = -0,32$ ve $p > .05$

Kadın ve erkek çalışanların “Soru 9. Tüm gün çalışmak benim için gerçek bir gerginlik kaynağı.” ifadesini değerlendirme düzeyleri (puanları) farklıdır ($Z=-2,46$ ve $p<.05$). Kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre tüm gün çalışmayı daha fazla gerginlik kaynağı olarak algılamaktadır (Sıra Ortalaması $Kadın=270,28$ ve Sıra Ortalaması $Erkek=211,18$).

Tablo 17 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair ANOVA Testi (N=532)

Ölçek	Yaş	Betimsel İst.			ANOVA		LSD
		n	$\bar{X}$	ss	F	p	
Pozitif Psikolojik Sermaye	25 yaş ve altı (1)	96	5,16	0,53	0,22	0,927	-
	26-30 yaş (2)	132	5,19	0,48			
	31-35 yaş (3)	121	5,20	0,47			
	36-40 yaş (4)	74	5,15	0,52			
	41 yaş ve üstü (5)	109	5,18	0,47			
Lider-Üye Etkileşimi	25 yaş ve altı (1)	96	5,21	0,73	1,81	0,125	-
	26-30 yaş (2)	132	5,00	0,87			
	31-35 yaş (3)	121	5,06	0,79			
	36-40 yaş (4)	74	4,94	0,91			
	41 yaş ve üstü (5)	109	4,93	0,82			
Örgütsel Destek Algısı	25 yaş ve altı (1)	96	4,64	0,88	1,37	0,244	-
	26-30 yaş (2)	132	4,53	0,93			
	31-35 yaş (3)	121	4,62	0,88			
	36-40 yaş (4)	74	4,53	0,96			
	41 yaş ve üstü (5)	109	4,38	0,98			
Örgütsel Prestij Algısı	25 yaş ve altı (1)	96	5,19	0,63	1,70	0,149	-
	26-30 yaş (2)	132	5,12	0,69			
	31-35 yaş (3)	121	5,32	0,49			
	36-40 yaş (4)	74	5,23	0,68			
	41 yaş ve üstü (5)	109	5,24	0,57			
Bireysel İş Performansı	25 yaş ve altı (1)	96	92,69	4,03	1,64	0,201	-
	26-30 yaş (2)	132	93,56	3,99			
	31-35 yaş (3)	121	93,61	4,09			
	36-40 yaş (4)	74	94,04	4,23			
	41 yaş ve üstü (5)	109	91,91	3,66			
Bireysel Performans Algısı	25 yaş ve altı (1)	96	5,83	0,85	0,23	0,921	-
	26-30 yaş (2)	132	5,86	1,04			
	31-35 yaş (3)	121	5,93	0,86			
	36-40 yaş (4)	74	5,93	0,88			
	41 yaş ve üstü (5)	109	5,85	1,15			

*Fark $p<.05$ düzeyinde anlamlıdır.

Mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel iş performansı algısı

ve bireysel iş performansı puanlarında yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak için yapılan ANOVA (tek yönlü varyans analizi) testine göre yaş değişkeni hiçbir ölçek için anlamlı bir farklılaşmaya neden olmamıştır (Tablo 27). Mağaza çalışanlarının ölçeklere ilişkin algı düzeyleri yaşlarına bağlı olarak farklılaşmamaktadır. Çalışanların yaş gruplarına göre hesaplanan puanlarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

- Psikolojik Sermaye: $F=0,22$ ve $p>.05$
- Lider-Üye Etkileşimi: $F=1,81$ ve $p>.05$
- Örgütsel Destek Algısı: $F=1,37$ ve $p>.05$
- Örgütsel Prestij Algısı: $F=1,70$ ve $p>.05$
- Bireysel İş Performansı: $F=1,64$ ve $p>.05$
- Bireysel Performans Algısı: $F=0,23$ ve $p>.05$

Tablo 18 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Kruskal-Wallis Testi (N=532)

Ölçek	Çalışma süresi	n	Sıra Ort.	Kruskal Wallis			Anlamlı Fark (M-W)
				X ²	sd	p	
Pozitif Psikolojik Sermaye	1 yıldan az (1)	45	251,10	7,66	5	0,176	-
	1-5 yıl (2)	199	253,13				
	6-10 yıl (3)	161	280,14				
	11-15 yıl (4)	63	285,06				
	16-20 yıl (5)	46	243,77				
	21 yıl ve üstü (6)	18	323,86				
Lider-Üye Etkileşimi	1 yıldan az (1)	45	253,46	2,56	5	0,767	-
	1-5 yıl (2)	199	275,56				
	6-10 yıl (3)	161	265,91				
	11-15 yıl (4)	63	262,74				
	16-20 yıl (5)	46	264,59				
	21 yıl ve üstü (6)	18	222,22				
Örgütsel Destek Algısı	1 yıldan az (1)	45	294,37	4,54	5	0,475	-
	1-5 yıl (2)	199	253,41				
	6-10 yıl (3)	161	266,85				
	11-15 yıl (4)	63	290,16				
	16-20 yıl (5)	46	267,10				
	21 yıl ve üstü (6)	18	254,11				
Örgütsel Prestij Algısı	1 yıldan az (1)	45	270,60	3,44	5	0,632	-
	1-5 yıl (2)	199	252,80				
	6-10 yıl (3)	161	277,72				
	11-15 yıl (4)	63	270,89				
	16-20 yıl (5)	46	284,16				
	21 yıl ve üstü (6)	18	246,89				

Bireysel İş Performansı	1 yıldan az (1)	45	272,39	3,16	5	0,676	-
	1-5 yıl (2)	199	253,58				
	6-10 yıl (3)	161	272,04				
	11-15 yıl (4)	63	287,38				
	16-20 yıl (5)	46	274,49				
	21 yıl ve üstü (6)	18	251,61				
Bireysel Performans Algısı	1 yıldan az (1)	45	234,67	2,94	5	0,709	-
	1-5 yıl (2)	199	270,51				
	6-10 yıl (3)	161	273,45				
	11-15 yıl (4)	63	265,38				
	16-20 yıl (5)	46	256,10				
	21 yıl ve üstü (6)	18	270,06				

*Fark $p < .05$ düzeyinde anlamlıdır.

Mağaza çalışanlarının; psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel iş performansı algısı ve bireysel iş performansı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını araştırmak için yapılan Kruskal-Wallis (1952) testine göre toplam çalışma süresi değişkeni hiçbir ölçek için anlamlı bir farklılaşmaya neden olmamıştır (Tablo 28). Mağaza çalışanlarının ölçeklere ilişkin algı düzeyleri toplam çalışma sürelerine bağlı olarak farklılaşmamaktadır. Çalışanların toplam çalışma sürelerine (gruplarına) göre hesaplanan puanlarındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

- Psikolojik Sermaye: $X^2=7,66$ ve $p>.05$
- Lider-Üye Etkileşimi: $X^2=2,56$ ve $p>.05$
- Örgütsel Destek Algısı: $X^2=4,54$ ve $p>.05$
- Örgütsel Prestij Algısı: $X^2=2,44$ ve $p>.05$
- Bireysel İş Performansı: $X^2=3,16$ ve $p>.05$
- Bireysel Performans Algısı: $X^2=2,94$ ve $p>.05$

Tablo 19 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Mağazada Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair Kruskal-Wallis Testi (N=532)

Ölçek	Mağazada çalışma süresi	n	Sıra Ort.	Kruskal Wallis			Anlamlı Fark (M-W)
				X ²	sd	p	
Pozitif Psikolojik Sermaye	1 yıldan az (1)	142	257,91	7,51	5	0,186	-
	1 yıl (2)	253	255,36				
	2 yıl (3)	63	286,45				
	3 yıl (4)	30	311,63				
	4 yıl (5)	28	292,71				
	5 yıl ve üstü (6)	16	309,78				
Lider-Üye Etkileşimi	1 yıldan az (1)	142	257,69	1,20	5	0,945	-
	1 yıl (2)	253	273,11				
	2 yıl (3)	63	264,43				
	3 yıl (4)	30	267,50				
	4 yıl (5)	28	252,46				
	5 yıl ve üstü (6)	16	271,03				
Örgütsel Destek Algısı	1 yıldan az (1)	142	256,02	3,65	5	0,601	-
	1 yıl (2)	253	276,10				
	2 yıl (3)	63	275,09				
	3 yıl (4)	30	262,45				
	4 yıl (5)	28	236,09				
	5 yıl ve üstü (6)	16	234,63				
Örgütsel Prestij Algısı	1 yıldan az (1)	142	267,42	1,66	5	0,894	-
	1 yıl (2)	253	267,48				
	2 yıl (3)	63	268,84				
	3 yıl (4)	30	262,35				
	4 yıl (5)	28	236,32				
	5 yıl ve üstü (6)	16	294,25				
Bireysel İş Performansı	1 yıldan az (1)	142	251,74	3,58	5	0,619	-
	1 yıl (2)	253	239,95				
	2 yıl (3)	63	253,02				
	3 yıl (4)	30	238,03				
	4 yıl (5)	28	238,21				
	5 yıl ve üstü (6)	16	239,00				
Bireysel Performans Algısı	1 yıldan az (1)	142	235,16	11,21	5	0,047*	1 ile 3, 4, 5
	1 yıl (2)	253	270,46				
	2 yıl (3)	63	294,08				
	3 yıl (4)	30	286,72				
	4 yıl (5)	28	299,11				
	5 yıl ve üstü (6)	16	268,47				

*Fark $p < .05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 29’da mağaza çalışanlarının, psikolojik sermaye ölçeği, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği, örgütsel prestij algısı ölçeği, bireysel iş performansı algısı ve bireysel iş performansı puanlarının mağazada çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak için yapılan Kruskal-Wallis (1952) testinin neticeleri görülebilir. Buna göre mağazada çalışma süresi, bireysel performans algısı düzeyinde anlamlı bir farklılaşmaya sebep olmaktadır ($X^2=11,21$ ve $p<.05$). Hangi gruplar arasında anlamlı farklılaşma olduğuna yönelik yapılan Mann-Whitney (1947) testi (ikili grupları karşılaştırma), mağazada 1 yıldan az bir süre çalışanların (grup 1)

bireysel performans algıları grup 3, 4 ve 5'ten daha düşüktür (Sıra Ortalaması 1 yıldan az=235,16; Sıra Ortalaması 2 yıl=294,08; Sıra Ortalaması 3 yıl=286,72 ve Sıra Ortalaması 4 yıl=299,11).

Mağaza çalışanlarının diğer ölçeklere ilişkin algı düzeyleri mağazada çalışma sürelerine bağlı olarak farklılaşmamaktadır ($p>.05$). Psikolojik Sermaye: $X^2=7,51$ ve $p>.05$

- Lider-Üye Etkileşimi: $X^2=1,20$ ve $p>.05$
- Örgütsel Destek Algısı: $X^2=3,65$ ve $p>.05$
- Örgütsel Prestij Algısı: $X^2=1,66$ ve $p>.05$
- Bireysel İş Performansı: $X^2=3,58$ ve $p>.05$

Tablo 20 Psikolojik Sermaye Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Örgütsel Destek Algısı Ölçeği, Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği, Bireysel İş Performansı Algısı ve Bireysel İş Performansı Puanlarının Ünvan Değişkenine Göre Farklılaşma Gösterip Göstermediğine Dair T-Testi (N=532)

Ölçek	Ünvan	Betimsel İst.			t-test		
		n	$\bar{X}$	ss	t	sd	p
Pozitif Psikolojik Sermaye	Satış danışmanı	390	5,14	0,50	3,33	530	0,001*
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	5,29	0,44			
Lider-Üye Etkileşimi	Satış danışmanı	390	5,01	0,86	0,65	530	0,515
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	5,07	0,75			
Örgütsel Destek Algısı	Satış danışmanı	390	4,53	0,95	0,29	530	0,776
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	4,56	0,85			
Örgütsel Prestij Algısı	Satış danışmanı	390	5,14	0,63	3,27	530	0,003*
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	5,37	0,57			
Bireysel İş Performansı	Satış danışmanı	390	93,09	4,12	0,50	530	0,616
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	93,29	3,84			
Bireysel Performans Algısı	Satış danışmanı	390	5,82	0,99	2,52	530	0,012*
	Mağaza S. & Yardımcısı	142	6,06	0,90			

*Fark $p<.05$ düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan t-testine göre (Tablo 30);

- Mağazada satış danışmanı ile mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeyleri arasında anlamlı fark

olup bu fark mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanlar lehinedir [$t_{(530)}=3,33$ ve $p<.05$]. Çalışanların ortalama puanları incelendiğinde, mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların psikolojik sermayeye ilişkin algı düzeylerinin, satış danışmanı olarak çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=5,09$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=5,33$).

- Mağazada satış danışmanı ile mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların örgütsel prestije ilişkin algı düzeyleri arasında anlamlı fark olup bu fark mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanlar lehinedir [$t_{(530)}=3,27$ ve $p<.05$]. Çalışanların ortalama puanları incelendiğinde, mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların örgütsel prestije ilişkin algı düzeylerinin, satış danışmanı olarak çalışanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır ($\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=5,14$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=5,37$).
- Mağazada satış danışmanı ile mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların bireysel performanslarına ilişkin algı düzeyleri arasında anlamlı fark olup bu fark mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanlar lehinedir [$t_{(530)}=2,52$ ve $p<.05$]. Çalışanların ortalama puanları incelendiğinde, mağaza sorumlusu veya mağaza sorumlusu yardımcısı olarak çalışanların bireysel performansa ilişkin algı düzeylerinin, satış danışmanı olarak çalışanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır ($\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=5,82$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=6,06$).

Ayrıca mağaza çalışanlarının, lider-üye etkileşimi ölçeği, örgütsel destek algısı ölçeği ve bireysel iş performansı puanlarının ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği de bulunmuştur ($p>.05$):

- Lider-Üye Etkileşimi : $\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=5,01$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=5,07$
- Örgütsel Destek Algısı : $\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=4,53$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=4,56$
- Bireysel İş Performansı : $\bar{X}_{\text{Satış danışmanı}}=93,09$ ve $\bar{X}_{\text{Mağaza S. \& Yardımcısı}}=93,29$

7. SONUÇ

Bu çalışmanın ilham kaynağını; araştırmacının daha önce çalıştığı örgütlerdeki personelin, örgütlerine karşı iyimserlik, umut, özgüven gibi tutum ve davranış sahibi olanlarının, daha yüksek iş performans sonuçlarına ulaştıklarına dair yapmış olduğu ampirik gözlemler oluşturmaktadır. Bu yönde literatür okumalarına başlandığında, pozitif psikolojik sermayenin iş performansına etkisiyle ilgili çalışmalara rastlanmıştır. Bu noktada pozitif psikolojik sermayenin sadece iş performansıyla değil, çalışanların bireysel performans algılarıyla da etkileşimi incelenmiş, daha sonra ise algı ile olgunun (gerçek iş performansı sonuçlarının) ilişkisi ayrıca araştırılmıştır. Böylece kontrol edilecek ilk ve son hipotezler ortaya çıkmıştır:

- Pozitif psikolojik sermaye, bireysel performans algısını etkiler.
- Bireysel performans algısı ile bireysel iş performansı arasında ilişki vardır.

Bu etkileşim ve ilişkilere yönelik literatür araştırmalarında, çalışan performansları üzerinde lider-üye etkileşiminin büyük payının olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmada pozitif psikolojik sermayenin hem bireysel performans algılarına hem de bireysel iş performanslarına yönelik etkilerinde, lider-üye etkileşiminin aracılık fonksiyonu ile etkisi de kontrol edilmek istenmiş ve modele eklenmiştir. Bu noktada lider-üye etkileşiminin doğrudan bireysel performans algısına etkisi de ayrıca kontrol edilmiştir. Böylelikle araştırılacak diğer üç hipotez daha ortaya çıkmıştır:

- Lider-üye etkileşimi, bireysel performans algısını etkiler.
- Pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkiler.
- Pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel iş performansını etkiler.

Konuyla ilgili literatür araştırmaları devam ederken örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algısının bireysel iş performansına etkilerine yönelik çalışmalar

görülmüştür. Ancak literatürde pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemesinde örgütsel prestij algısı ile örgütsel destek algısının düzenleyici etkilerine yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Böyle bir etkinin var olup olmadığı kontrol etmek istenmiş, bu amaçla her iki algının hem birlikte hem de ayrı ayrı modele dahil olduğu durumlardaki etkileşim incelenmiştir. Böylelikle araştırılacak diğer üç hipotez daha ortaya çıkmıştır:

- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel destek algısının ılımlatırıcı (düzenleyici) rolü vardır.
- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel prestij algısının ılımlatırıcı (düzenleyici) rolü vardır.
- Pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilemesinde örgütsel prestij algısının ve örgütsel destek algısının ılımlatırıcı (düzenleyici) rolü vardır.

Bu hipotezler ve araştırılan ilişkiler-etkileşimler ile daha önce benzerine rastlanmamış, özgün bir model oluşturulmuş, elde edilen bulgular ile literatüre katkıda bulunmak amaçlanmış ve literatürde rastlanmayan bazı özgün sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre; pozitif psikolojik sermayenin, bireysel performans algısını etkilediği; lider-üye etkileşiminin bireysel performans algılarını etkilediği; pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını ve bireysel iş performansını etkilediği ve son olarak da bireysel performans algısı ile bireysel iş performansı arasında ilişki olduğuna yönelik hipotezler doğrulanmıştır.

Bu noktada önemli bir soru daha akıllara gelmiştir: Acaba pozitif psikolojik sermaye, bireysel performans algılarını lider-üye etkileşimi üzerinden etkilerken, bu ilişki iş performans puanlarını nasıl etkiliyordu? Çalışmaya katılan mağaza çalışanlarının farklı düzeylerdeki bireysel performans algı düzeyleri ile farklı düzeylerdeki gerçek iş performansları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu incelemenin sonucunda hem bireysel algı puanı hem iş performans puanlarının ikisinin birden yüksek veya her ikisinin de

düşük olduğu durumlarda, pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşiminin aracılık rolüyle etkisinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Buradan çıkan sonuç, hem pozitif psikolojik sermayenin hem de liderin, bireylerin performans algılarında ve buna paralel olarak gerçek iş performansları üzerinde olumlu ya da olumsuz olarak güçlü bir etkisinin olduğu varsayımıdır.

Araştırmanın devamında pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algılarını etkilemelerinde örgütsel destek ve örgütsel prestij algılarının ayrı ayrı ve birlikte ılımlatıcı (düzenleyici) rol oynadığına dair öne sürülen hipotezler ise yapılan test sonuçlarına göre ret edilmişlerdir.

Demografik özelliklere bağlı olarak yapılan analizlerde aynı mağazada çalışma süresine göre bir yıldan az çalışanların bireysel performans algılarının, iki yıl ve üzerinde çalışanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Çalışanların örgütte geçirdikleri süre arttıkça performanslarına dair olumlu algılarının da arttığı söylenebilir. Oysa bireysel iş performansı sonuçlarında böyle bir farklılık gözlenmemiştir. Öte yandan ünvanlarına göre analiz edildiğinde mağaza sorumlusu ve mağaza sorumlusu yardımcısı pozisyonundaki çalışanların pozitif psikolojik sermaye, örgütsel prestij algısı ve bireysel performans algısı düzeylerinin satış danışmanlarına göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu bulgular yöneticilerin astlarına göre daha yüksek düzeyde pozitif psikolojik sermaye ile örgütsel prestij ve bireysel performans algılarına sahip olduklarını göstermektedir. Ne var ki, mağaza sorumlusu ve yardımcılarının bireysel iş performansı sonuçlarının astlarından daha yüksek olduğuna dair bir bulgu elde edilememiştir. Sonuç olarak bir örgütte çalışma süresi arttıkça ve ünvan yükseldikçe çalışanların bireysel performans algı düzeylerinin de arttığını ancak performans sonuçlarının bu algıyı destekleyecek bulguları vermediği söylenebilir. Çalışanların yaş, cinsiyet ve toplam çalışma sürelerine göre yapılan analizlerde ise anlamlı farklılaşma sonuçlarına ulaşılammıştır. Gelecek araştırmalarda bu bulguların test edilip geliştirilmesi yararlı olacaktır.

Araştırmadan elde edilen diğer bulguların yorumlanması gerekirse: pozitif psikolojik sermayenin, lider-üye etkileşimi üzerinden bireylerin performans algısını etkilerken hem pozitif anlamda hem de negatif anlamda çalışanların performans

sonuçlarını da etkilediği saptanmıştır. Ama daha da önemlisi, bu etkileşimde liderin pozitif veya negatif katkısı, sonuçları doğru orantılı olarak etkilemektedir. Özellikle bireysel iş performansı üzerinde liderin etkisinin daha fazla olduğu gözlenmiştir. Yapılan ilave test sonuçlarına göre bireysel performans algısı ve bireysel iş performansı sonuçları birbiriyle uyumlu (yüksek-yüksek, düşük-düşük, orta-orta) olan çalışanları “kendini bilenler” olarak adlandırabiliriz; zira performans algıları ile performans sonuçları birbiriyle uyumludur ve bir tür farkındalık mevcuttur. Bu çalışanların bireysel performans algıları ve performans sonuçlarının lider-üye etkileşimi ile aralarında pozitif ve anlamlı bir ilişki olması, bu araştırmanın önemli ve özgün bulgularından birisidir. Öte yandan bu çalışmada bir de “kendini bilmeyenler” olarak adlandırdığımız, bireysel performans algıları ve performans sonuçları arasında ilişki olmayan (yüksek-düşük, düşük-yüksek) çalışanlar saptanmıştır. Bu “kendini bilmeyen” çalışanların uyumsuz performans algıları ve performans sonuçları ile lider-üye etkileşimi arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu özgün bulguların gelecek çalışmalarda test edilip geliştirilmesi, literatüre katkı anlamında yararlı olacaktır görüşündeyiz.

Örgütlerin, çalışanları ile olumlu iletişim ve etkileşimde bulunacak liderlere sahip olması ve çalışanlarına pozitif psikolojik sermayelerini geliştirecek bir çalışma ortamı sunmaları, iş performansı sonuçlarının da bunlarla doğru orantılı olmasını ve olumlu yönde çıkmasını sağlayacağı düşünülmektedir. Öte yandan pozitif psikolojik sermaye, lider-üye etkileşimi aracılığıyla bireysel performans algılarını ve dolaylı olarak bireysel iş performansını etkilerken, örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algılarının bu etkileşimde ne ayrı ayrı ne de birlikte olarak düzenleyici etkisi gözlenmemiştir. Bunun sebebi olarak bireysel performans algısı üzerinde pozitif psikolojik sermayenin ve özellikle de lider-üye etkileşiminin kuvvetli etkisinin varlığı düşünülebilir. Gelecekte farklı örgütlerde yapılacak çalışmalarda, örgütteki çalışma ortamı ve lider-üye ilişkilerinin kalitesine göre bu örgütsel prestij ve örgütsel destek algılarının performans üzerindeki etkilerinin de değişebileceği düşünülmektedir. Gelecek çalışmalar ile test edilmesinde yarar vardır.

Bu araştırmanın bulguları ile literatürdeki benzer araştırma sonuçlarını tartışmak gerekirse; Hu ve Liden (2013) ile Bolat (2011), yaptıkları çalışmalarda lider-üye

etkileşimi ile pozitif psikolojik sermayenin bir alt boyutu olan öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir etkileşimin olduğunu bulmuşlardır. Türesin, Tetik ve Köse (2017), psikolojik sermaye ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Wang ve arkadaşları (2014) lider-üye etkileşimi ile otantik liderlik, pozitif psikolojik sermaye ve performans arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Yapılan benzer araştırmalar ile bu çalışmanın sonuçları benzerlik taşımakta, pozitif psikolojik sermayenin, lider üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performans algısını etkilediği görülmektedir. Yapılan bu çalışma ile önceki çalışmalardan farklı olarak lider-üye etkileşiminin pozitif psikolojik sermaye ile bireysel iş performansı algısı üzerindeki aracılık etkisi incelenmiş; devamında ise bireysel performans algısı ile iş performansı arasındaki ilişki incelenmiş, algı ile olgu arasındaki etkileşim ortaya konularak literatüre özgün bir katkıda bulunulmuştur. Bu ilişki üzerinde örgütsel destek algısı ve örgütsel prestij algılarının ılımlaştırıcı rollerinin incelenmesi de yine literature özgün bir katkı olarak değerlendirilebilir.

Araştırma göreceli olarak yüksek bir katılımcı sayısı (532 kişi) yapılmış olsa da araştırmanın sadece tek sektörde (perakende), tek alt sektörde (ev tekstili), tek firmada ve sadece mağaza çalışanları (satış personeli, mağaza müdür yardımcısı ve mağaza müdürleri) seviyesinde yapılmış olması ve çalışanların bireysel iş performansı puanları olarak mağaza performans puanlarının baz alınması çalışmanın kısıtları olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışmanın kısıtlarından yola çıkarak aşağıda önerilen şekilde yapılacak yeni araştırmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir:

- Bu çalışma sadece perakende sektöründe ve ev tekstili mağaza zinciri çalışanları üzerinde yapılmıştır. Perakende sektöründe ‘farklı alt sektörler’ üzerinde yapılacak benzer bir araştırma, bu çalışma sonuçlarının geliştirilmesine ve tartışılmasına katkı sağlayabilir.
- Perakende gibi hizmet sektöründeki örgütler ile farklı sektörlerdeki örgütlerde benzer araştırmalar yapılarak, bu çalışma sonuçları ile aralarında benzerlik veya farklılıklar gözlemlenebilir. Böylece pozitif psikolojik sermayenin bireysel performans algılarını

ve iş performanslarını etkilemede lider-üye etkileşiminin rolü üzerinde ‘farklı sektörel etkilerin varlığı’ sorgulanabilir.

- Bu araştırma mağaza çalışanları seviyesinde yapılmıştır. Bu segmentin üretim sektöründeki mavi yakalı çalışanlar ile benzeştiğini varsayılırsa beyaz yakalı çalışanlar üzerinde benzer bir araştırma yapılarak, bu çalışmadaki bulgular ile ‘farklı örgüt katmanlı çalışanları’ üzerinde yapılacak araştırmalardan elde edilecek bulgular karşılaştırılabilir. Bu yeni bulgular literatürü zenginleştirebilir.
- Bu çalışmada pozitif psikolojik sermayenin bireysel performans algılarını ve iş performanslarını etkilemede lider-üye etkileşiminin rolü incelenmiştir. Yani bir başka deyişle algı üzerindeki rolü ve algı ile olgu arasındaki ilişki incelenmiştir. Bundan sonraki çalışmalarda, modelden bireysel performans algısı çıkarılarak pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi aracılığıyla ‘doğrudan iş performanslarını etkilemedeki rolü’ incelenebilir. Bu şekilde iş performansı üzerindeki pozitif psikolojik sermayenin ve lider-üye etkileşiminin rolü daha net saptanabilir.
- Araştırma esnasında çalışanların mevcut yöneticileri (liderleri) ile etkileşimlerini değerlendirmeleri istenmekte, örgütsel destek ve örgütsel prestiji nasıl algıladıkları ölçülmektedir. Pek çok çalışan böyle durumlarda kişisel değerlendirmelerinin örgüt yönetimince görülebileceği kaygısıyla, samimi ve dürüst cevap vermek yerine olduğundan daha olumlu değerlendirmeler yoluna gitmek isteyebilir. Bu durum ise araştırmanın sonuçlarını yanıltacaktır. Anket formlarının anonim olarak (isimsiz) doldurulması ve anketin örgüt yönetimi tarafından kötü amaçlı kullanılmayacağına dair çalışanlara “anketleri doldurmadan önce” güvence verilmesinin, daha sağlıklı anket sonuçları elde etmek adına çok önemli olduğunu düşünüyoruz.

Sonuç olarak ‘bir örgütte çalışanlar mutluyorsa, yöneticileriyle etkileşimleri sağlıklıysa, özgüvenleri yerindeyse, olumsuz durumlara karşı bile iyimserliklerini ve umutlarını koruyorlarsa; bu azim ve dayanıklılık, iş performanslarına da olumlu yansıyacaktır’ varsayımı gelecekte daha farklı boyutlarda (sektör, çalışan segmenti vb.) test edilirse, literatüre ve iş dünyasına büyük katkıda bulunabilir görüşünderiz.

KAYNAKÇA

- Agarwal, U. A., S. Datta, S. Blake-Beard ve S. Bhargava. (2012). Linking LMX, Innovative Work Behaviour and Turnover Intentions: The Mediating Role of Work Engagement. *Career Development International*, 17.3, 208-230.
- Akdoğan, A. ve S. Polatçı. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17.1, 273-294.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 141-170.
- Akkoç, İ., A. Çalışkan, Ö. Turunç. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19.1, 105-109.
- Altınöz, M., S. Çöp, D. Çakıroğlu, F. Kervancı ve N. Keskin. (2013). Algılanan Örgütsel Desteğin Büro Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Büro Yönetimi Özel Sayısı*, 149-163.
- Andrew, D. P. S. (2006). Perceived Organizational Prestige and Collegiate Athletic Department Employees. *Journal of Contemporary Athletic*, 2.2, 163-174.
- Armeli, S., R. Eisenberger, P. Fasolo ve P. Lynch. (1998). Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Sociomotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, 83.2, 288-297.
- Arslan, R., B. N. Acar. (2013). Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Kavramlarına Yönelik Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18.3, 281-298.

- Aslan, Ş. ve M. Özata. (2009). Lider-Üye Etkileşiminin (LMX) Yöneticiye Duyulan Güven Düzeyine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11.9, 95-118
- Ateş, M. F., İ. S. Mert ve H. Turgut. (2017). The Indirect Effect of Organizational Prestige on the Effect of Organizational Trust and Organizational Support on Organizational Identification. *European Journal of Business and Management*, 9.18, 103-117.
- Avey, J. B., J. Nimnicht ve N. Pigeon. (2010). Two Field Studies Examining the Association Between Positive Psychological Capital and Employee Performance. *Leadership and Organization Development Journal*, 31.5, 384-401.
- Avolio, B. J. ve B. M. Bass. (1995). Individualized Consideration Viewed at Multiple Levels of Analysis: A Multi-Level Framework for Examining The Diffusion Of Transformational Leadership. *Leadership Quarterly*, 6, 199-218.
- Aytürk, N. (2007). *Yönetim Sanatı*. 5. Baskı. Ankara: Nobel Yayınları.
- Bakan, İ. ve H. Kelleroğlu. (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8.1, 103-127.
- Bakan, İ., B. Erşahan ve İ. Kaya. (2016). Örgütsel Kimliğin Ve Örgütsel Prestijin, Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 6.1, 69-88.
- Bal, T. S. (2014). Examination of the Relationship between Leader-Member Exchange (LMX) Quality and Employee Job Performance in the Moderating Context of Perceived Role Ambiguity. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10.22, 211-233.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*, Englewood Cliffs. Prentice Hall, New Jersey.

- Baron, R. ve D. Kenny. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51.6, 1173-1182.
- Baş, T., N. Keskin ve İ.S. Mert. (2010). Lider Üye Etkileşimi (LÜE) Modeli ve Ölçme Aracının Türkçe’de Geçerlik ve Güvenilirlik Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 10.3, 1013-1039.
- Bauer, T. N. ve S. G. Green. (1996), Development of Leader-Member Exchange: A Longitudinal Test, *Academy of Management Journal*, 39.6, 1538-1567.
- Benligiray, S. (2013), *Performans Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Blau, P. M. (1983), *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley, New York.
- Bolat, O. İ. (2011). Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11.2, 255- 266
- Breland, J. W., D. C. Treadway, A. B. Duke ve G. L. Adams. (2007). The Interactive Effect of Leader-Member Exchange and Political Skill on Subjective Career Success. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13.3, 1-14.
- Breukelen, W., R. Van Der Leeden, W. Wesselius ve M. Hoes. (2012). Differential Treatment Within Sports Teams, Leader-Member (Coach-Player) Exchange Quality, Team Atmosphere, And Team Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33.1, 43-63.
- Büyükgoze, H. (2014). Lise Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, (385524). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Camgöz, S. M. ve İ. N. Alpten. (2006). 360 Derece Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim: Bir Üniversite Mediko-Sosyal Merkezi Birim Amirlerinin Yönetsel Yetkinliklerinin Değerlendirilmesi Üzerine Pilot Uygulama Örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13.2, 191-212.

- Carmeli, A. ve A. Freund. (2002). The Relationship Between Work and Workplace Attitudes and Perceived External Prestige. *Corporate Reputation Review*, 5.1, 51-68.
- Carmeli, A. (2005). Perceived External Prestige, Affective Commitment, and Citizenship Behaviors. *Organization Studies*, 26.3, 443-464.
- Carmeli, A., G. Gilat ve D. A. Waldman. (2007). The Role of Perceived Organizational Performance in Organizational Identification, Adjustment and Job Performance. *Journal of Management Studies*, 44.6, 972-992.
- Casper, W. J., J. A. Martin, L. C. Buffardi ve C. J. Erdwins. (2002). Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support, and Organizational Commitment Among Employed Mothers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 99-108.
- Cerit, Y. (2012). Lider Üye Etkileşimi İle Öğretmenlerin Performansları Arasındaki İlişki. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15.28, 33-46.
- Cevrioğlu, E. (2007) Lider-Üye Etkileşimi ile Bireysel ve Örgütsel Sonuçlar Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *Doktora Tezi*. Afyon: Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Ceylan A., S. Özbal, A. Dinç ve M. Kesgin. (2005). Lider-Üye Etkileşimi ve Güvenin Psikolojik Güçlendirmeye Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 50, 25-40.
- Chen, Z., R. Eisenberger, K. M. Johnson, I. L. Sucharski ve J. Aselage. (2008). Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which?. *The Journal of Social Psychology*, 149.2, 119-124.
- Cheng, T., G. H. Huang, C. Lee ve X. Ren. (2012). Longitudinal Effects of Job Insecurity on Employee Outcomes: The Moderating Role of Emotional Intelligence and the Leader-Member Exchange. *Asia Pacific Journal of Management*, 29.3, 709-728

- Cheung, M. F. Y. ve M. C. C. Law. (2008). Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong. *Asia Pacific Business Review*, 14.2, 213–231.
- Chiu, S. (2004). The Linkage of Job Performance to Goal Setting, Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan. *Doctor of Business Administration*. ABD: Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University.
- Chow, I. H., W. C. Lo, Z. Sha ve J. Hong. (2006). The impact of Developmental Experience, Empowerment, and Organizational Support on Catering Service Staff Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 478-495.
- Cihangir, E. (2014). Kurumsal Performans Yönetimi ve Yüksek Performanslı Organizasyonların Özellikleri. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5, 37-54.
- Cogliser, C.C. ve C. A. Schriesheim. (2000). Exploring Work Unit Context and Leader-Member Exchange: A Multi-Level Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 487-511.
- Çakmak, M. S. ve İ. B. Arabacı. (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16.62, 890-909. <http://www.esosder.org> ISSN:1304-0278
- Çetin, F., H. Şeşen ve H. N. Basım. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13.3, 95-108.
- Çınar, E. (2011). Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çiftçioğlu, A. ve B. Tak. (2009). Algılanan Örgütsel Prestij ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18, 100-116.
- Çiftçioğlu, A. (2010). The relationship between perceived external prestige and turnover intention: An empirical investigation. *Corporate Reputation Review*, 13.4, 248-263.
- Çiftçioğlu, A., ve Z. Sabuncuoğlu. (2011). An Investigation on Perceived External Prestige and Related Work Variables in a Turkish Context. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13.1, 105-126.
- Çiftçioğlu, B. A. (2015). Is Organizational Trust Associated with Organizational Prestige? A Political Party Example. *Journal of Business & Economic Policy*, 2.3, 187-197.
- Dansereau, F., G. B. Graen ve W. Haga. (1975). A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership in Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 46-78.
- Demir, H. ve T. Okan. (2009). Teknoloji, Örgüt Yapısı Ve Performans Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10.1, 57-72.
- Demir, M. (2015). Konaklama işletmelerinde birey-örgüt uyumunun iş performansı ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Journal of Tourism Theory and Research*, 1.2, 78-97.
- Dienesch, M. R. ve C. R. Liden. (1986). LMX Model of Leadership: A Critique and Further Development. *Academy of Management*, 11.3, 618-634.
- Dinçer, M. A. M. ve Y. Özdemir. (2013). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamaları ve Eşbiçimlilik: On Büyük Türk Holdingi Üzerine Vaka Çalışması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15.2, 31-66.

- Doğru, Ç. (2016). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Ankara'da bankacılık sektöründe bir araştırma. *Doktora Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Donaldson, S. I. ve I. Ko. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *Journal of Positive Psychology*, 5.3, 177-191.
- Dönmez, B. (2014). Pozitif Psikolojik Sermaye İle İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı, İş Doyumu, İşgören Performansı ve Yaşam Doyumu İlişkilerinin Seyahat Acentesi Çalışanları Örneklemine İncelenmesi. *Doktora Tezi*, (355868). Mersin: Mersin Üniversitesi.
- Dukerich, J. M., B. R. Golden ve S. M. Shortell. (2002). Beauty Is in The Eye Of The Beholder: The Impact Of Organizational Identification, Identity, and Image On Cooperative Behaviors Of Physicians. *Administrative Science Quarterly*, 47, 507-533
- Dutton, J. E., J. M. Dukerich ve C. V. Hardquail. (1994). Organizational Images and Member Identification. *Administration Sciences Quarterly*, 39, 239-263.
- Eisenberger, R., R. Huntington ve D. Sowa. (1986). Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., P. Fasolo ve V. Davis-LaMastro. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75.1, 51.
- Eisenberger, R., S. Armeli, B. Rexwinkel, P. D. Lynch ve L. Rhoades. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86.1, 42-51.

- Eisenberger, R., F. Stinglhamber, C. Vandenberghe, I. Sucharski ve L. Rhoades. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87.3, 565-568.
- Eisenberger, R., J. Aselage, I. Sucharski ve J. R. Jones. (2004). *Perceived Organizational Support, The Employment Relationship*. Oxford: Oxford University Press.
- Erben, G. S. (2008). Effects of Perceived Employment Opportunities, Peer Support, Exhaustion and Work Alienation on the Relationship Between Perceived Job Characteristics and Work Attitudes: A Comparative Study Between Lean and Traditional Production Contexts. *Doktora Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, Örgütsel Davranış Bilim Dalı.
- Erdem, H., Y. Gökmen ve U. Türen. (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7.2, 38-62.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.
- Erdoğan B. ve R. C. Liden. (2006). Collectivism as a Moderator of to Organizational Justice; Implication for Leader-Member Exchange and Ingratiation. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 1-17.
- Erkmen, T. ve E. Esen. (2013). Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Öneri Dergisi*, 10.39, 23-30.
- Erkuş, A. ve M. A. Fındıklı. (2012). İş yaşamında mutluluk: Psikolojik sermaye ve iş çevresinin etkileri üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi, 20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*.
- Erturgut, R. ve U. Keskin. (2012). Bireysel Performans ve Örgütsel Performans Arasındaki İlişkinin Temellerine Dair Felsefik Bir İnceleme. *İstanbul*

Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi, 23.73, 20-40.

Eser, G. (2011). Güven Eğiliminin Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 30.1, 365-376.

Fındıklı, M. A. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25.77, 136 - 157

Gable, S. L. ve J. Haidt. (2005). What (and why) is positive psychology?. *Review of General Psychology*, 9.2, 103-110.

Gavcar, E., Z. E. Bulut ve K. Engin. (2006). Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği). *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13.2, 31-45.

Gençtürk, O. C. (2005). Algılanan Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Bir Vaka Çalışması. *İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları*.

Gerstner, C. R. ve D. V. Day. (1997). Meta-Analytic Review of Leader-Member Exchange Theory: Correlates and Construct Issues. *Journal of Applied Psychology*. 82.6, 827-844.

Gillet, N., M. Gagné, S. Sauvagère ve E. Fouquereau. (2013). The role of supervisor autonomy support, organizational support, and autonomous and controlled motivation in predicting employees' satisfaction and turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22.4, 450-460.

Giray, D. (2010). İşyerinde Destek Algılarının Liderlik Stilleri ve Örgütsel Sonuç Değişkenleri İle İlişkisi. *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Göksel, A. ve B. Aydıntan. (2012) Leader-Member Relationship within the form of Organsiational Commitment. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17.2, 247-271.
- Gürbüz, S. (2010). Algılanan Kurumsal İmajın Yöneticilerin Bazı Tutum ve Davranışlarına Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, 229-240.
- Graen, G. ve M. Uhl-Bien. (1995). Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-Member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level Multi-Domain Perspective. *University of Nebraska – Lincoln, Management Department Faculty Publications*, 6:2, 219-247.
- Han, G. H. ve M. Jekel. (2011). The Mediating Role of Job Satisfaction between Leader-Member Exchange and Turnover Intentions. *Journal of Nursing Management*, 19.1, 41-49.
- Hellmann, C. M., D. R. Fuqua ve J. Worley. (2006), A Reliability Generalization Study on The Survey of Perceived Organizational Support: The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66.4, 631-642.
- Helvacı, M. A. (2002). Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35.1-2, 155-169.
- Hu, J. ve R. C. Liden. (2013). Relative Leader-Member Exchange Within Team Contexts: How and When Social Comparison Impacts Individual Effectiveness. *Personnel Psychology*, 66, 127-172.
- İnel, M. N. (2019). Perakendecilikte Performans Ölçümü. *Beta Basın Yayın, İstanbul*, 60-66.

- İplik, E., F. N. İplik ve E. İ. Efeoğlu. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 12, 109-122.
- Isenhour, L. C., K. M. Lukaszewski ve D. L. Stone. (2014). Organizational Attraction Factors: A Technology Perspective. *Journal of Technology Research*, 5, 1-12.
- Janssen, O. ve N. W. Yperen. (2004). Employees Goal Orientations, the Quality of Leader-Member Exchange, and The Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47.3, 371.
- Jansen, K. (2005). Management commitment to safety as organizational support: Relationships with non-safety outcomes in wood manufacturing employees. *Journal of Safety Research*, 36.2, 171,172.
- Jensen, S. M. ve F. Luthans. (2006). Relationship Between Entrepreneurs' Psychological Capital and Their Authentic Leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18.2, 254-273.
- Jha, S. ve S. Jha. (2013). Leader-Member Exchange: A Critique of Theory & Practice. *Journal of Management & Public Policy*, 4.2, 42-53.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 2. Baskı. Ankara: Asil.
- Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7.14, 103-119.
- Kalkandelen, H. (1997). *Örgütlerde Yeniden Yapılanma ve Norm Kadro*. 2. Baskı. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kanten, P. ve M. Yeşiltaş. (2013). Pozitif örgütsel davranışlar üzerine kavramsal bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4.8, 83-106.

- Karacaoğlu, K. ve F. Arslan. (2013). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15.3, 457-476.
- Karasoy, H. A. (2014). Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10.22, 257-274.
- Keleş, H. (2011). Pozitif Psikolojik Sermaye: Tanımı, Bileşenleri ve Örgüt Yönetimine Etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3.2, 343-350.
- Kesen, M. ve N. Kaya. (2016). Çalışan Performansının Örgütsel İmaj ve Psikolojik Sermaye Bağlamında İncelenmesi: Vakıf Üniversiteleri Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 46, 187-198.
- Kılıç, K. C. (2010). Bireysel ve Örgütsel Değerler Arasındaki Uyumun Çalışanların İş Davranışlarına Etkileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19.1, 20-35.
- Kılınç, T. (1995), Liderlikte Durumsallığın Ötesi (I) Tepkici Yaklaşımlar (Dikey İkili Bağlantı, Davranışsal Sapma Kredisi ve Atıf Kuramlarının Analizi. *İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi*, 24.2, 151-185.
- Kruskal, W. H., ve W. A. Wallis. (1952). Use of Ranks in One-Criterion Variance Analysis. *Journal of the American Statistical Association*, 47.260, 583-621.
- Kurtessis, J. N., R. Eisenberger, M. T. Ford, L. C. Buffardi, K. A. Stewart, K. A. ve C. S. Adis. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43.6, 1854-1884.
- Kutanis, R. Ö. ve E. Oruç. (2014). Pozitif Örgütsel Davranış ve Pozitif Psikolojik Sermaye Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2.2, 145-159.

- Larson, M. D. (2004). Positive Psychological Capital: A Comparison with Human and Social Capital and an Analysis of a Training Intervention. *Doktora Tezi*. ABD: University of Nebraska, Faculty of the Graduate College.
- Larson, M. ve F. Luthans. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership ve Organizational Studies*, 13.2, 75-92
- Lew, T. Y. (2009). The Relationships Between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment and Turnover Intention of Academics Working with Private Higher Educational Institutions in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 9.1, 72-87.
- Liden, R. C. ve J. M. Maslyn. (1998). Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An Empirical Assessment Through Scale Development. *Journal of Management*, 24.1, 43-72.
- Loi, R., H. Y. Ngo, L. Zhang ve V. P. Lau. (2011). The Interaction between Leader-Member Exchange and Perceived Job Security in Predicting Employee Altruism and Work Performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84.4, 669-685.
- Lui, W. (2004). Perceived organizational Support: Linking Human Resource Management Practices with Important Work Outcomes. *Doktora tezi*. ABD: University of Maryland.
- Luthans, F. (2002a). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 15.1, 57-72.
- Luthans, F. (2002b). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23.6, 695-706.
- Luthans, F. ve C. M. Youssef. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.

- Luthans, F., S. M. Norman, B. J. Avolio ve J. B. Avey. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572
- Luthans, F., C. M. Youssef, ve B. J. Avolio. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F., S. M. Norman, B. J. Avolio ve J. B. Avey. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate - employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29.2, 219-238.
- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior*, 11. Baskı, McGraw Hill.
- Mael F. ve B. E. Ashforth. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial test of the Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Mann, H. B. ve D. R. Whitney. (1947). On a Test of Whether One of Two Random Variables is Stochastically Larger Than the Other. *The Annals of Mathematical Statistics*, 50-60.
- March J. G. ve H. A. Simon. (1958). *Organizations*, New York: John Wiley& Sons, Inc.
- Maslow, A. H. (1981). *Motivation and Personality*. Prabhat Prakashan.
- Naktiyok, A. ve C. N. Karabey. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19.2, 179-198.
- Nasurdin, M. A. ve S. L. Khuan. (2007). Organizational Justice as an Antecedent of Job Performance. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 9.3, 325–343.
- Nayır, F. (2013). İlköğretim okulu yöneticilerinin örgütsel bağlılık düzeyi. *İlköğretim Online*, 12.1, 179-189. <http://ilkogretim-online.org.tr>, eISSN: 1305-3515.
- Ocak, M., M. Güler ve H. N. Basım. (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Tutumları Üzerine Etkisi: Bosnalı Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma.

- Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6.1, 113-130.
- Ocak, M. ve M. Güler. (2017). Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 117-134.
- Öcel, H. (2013). Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumu ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 28.71, 37-53.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14.1, 238-250.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 18.2, 113-130.
- Özutku, H. (2007). Yönetici-ast etkileşimi ile iş tatmini arasındaki ilişki. *Amme İdaresi Dergisi*, 40.2, 79-98.
- Özutku, H., V. Ağca ve E. Cevrioğlu. (2008). Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici - Ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 22.2, 193-210.
- Pack, S. M. (2006). Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support for NCAA Athletic Administrators. *Doktora Tezi*. ABD: Ohio State University, Ohio.
- Paşalıgil, Y. (2009). Bursa İlinde Hazır Yemek Sanayinin Gelişimi, Ekonomik Yapısı ve Sorunları. *Yüksek Lisans Tezi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı.

- Paterson, T. A., F. Luthans ve W. Jeung. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 35.3, 434-446.
- Pekdemir, İ. M. ve A. Turan. (2014). The Mediating Role of Organizational Identity Complexity/Congruence on the Relationship between Perceived Organizational Prestige and In-Role/Extra-Role Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 5.9, 119-131.
- Polat, S. ve E. Aktop. (2010). Öğretmenlerin Duygusal Zeka ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi. *Akademik Bakış Dergisi* 22, 1-20.
- Polat, S. ve Y. Arslan. (2015). *Örgütsel Yaşamda İmaj: İmaj Geliştirme ve Yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14.1, 115-124.
- Pugh, S. (1991). *Total Design: Integrated Methods for Successful Product Engineering*. Boston: Addison-Wesley.
- Riggle, R. J., D. R. Edmondson ve J. D. Hansen. (2009). A Meta-Analysis of the Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*, 62, 1027–1030.
- Rhoades, L. ve R. Eisenberger. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87.4, 698–714.
- Riketta, M. (2005). Organizational Identification: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358-384.
- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, R. N. Osborn ve M. Uhl-Bien. (2010). *Organizational Behavior*. 11. Baskı. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Schyns, B., T. Paul, G. Mohr ve H. Blank. (2005). Comparing antecedents and consequences of leader–member exchange in a German working context to

- findings in the US. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14.1, 1-22.
- Searle, B., J. E. H. Bright ve S. Bochner. (2001). Helping people to sort it out: The role of social support in the Job Strain Model. *Work & Stress*, 15.4, 328-346.
- Seligman, M. (1998). *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P. Ve M. Csikszentmihalyi. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55.1, 5-14.
- Seligman, M. E. P., R. M. Ernst, J. Gillham, K. Reivich ve M. Linkins. (2009). Positive education: Positive psychology and classroom interventions. *Oxford Review of Education*, 35.3, 293–311.
- Settoon, R. P., N. Bennett ve R. C. Liden. (1996). Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
- Silbert, L.T. (2005). The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support. *Yüksek Lisans Tezi*. Canada: University of Waterloo.
- Sluss, D. M., M. Klimchak ve J. J. Holmes. (2008). Perceived Organizational Support as a Mediator between Relational Exchange and Organizational Identification. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 457-464.
- Smidts, A.ve Von Riel, C. B. M. (2001). The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identifications. *Academy of Management Journal*, 44.5, 1051-1061.
- Snyder, C. R., L. M. Irving ve J. R. Anderson. (1991). Hope and Health. *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*, 162, 285-305.
- Snyder, C. R. ve S. J. Lopez. (2007). Positive Psychology: The Scientific and Practical Explorations of Human Strengths. USA: Sage Publication.

- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312
- Sökmen, A., M. A. Bilsel ve C. Erbil. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15.1, 43-62.
- Stajkovic, A. D. ve F. Luthans. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26.4, 62-74.
- Stewart, M., G. Reid ve C. Mangham. (1997). Fostering Children's Resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12.1, 21-31.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11.2, 277.
- Şimşek, M. Ş., T. Akgemci. ve M. Kaplan. (2008). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güven ile Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Analizi: Nevşehir Üniversitesi Akademik Personel Örneği. *Antalya: 16. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, İstanbul Kültür Üniversitesi, 445-452.
- Şirin, E. (2018). Örgütsel Prestij Algısı ile Çalışanların Örgüte Bağlılıkları Arasındaki İlişkide Lider Üye Etkileşiminin Rolü Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tak, B. ve A. Çiftçioğlu. (2009). Algılanan Örgütsel Prestij İle Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 18, 100-116
- Taştan, S, E. İşçi ve B. Arslan. (2014). Örgütsel destek algısının işe yabancılaşma ve örgütsel bağlılığa etkisinin incelenmesi: İstanbul özel hastanelerinde bir çalışma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 121-138.

- Tokgöz, N. (2011). Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6, 363-387.
- Torrington, D. (1995). *Personnel Management: Human Resources Management*. London: Action Pretince-Hall International.
- Töngür, A. (2016). İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7.13, 547-565.
- Tuna, B. (2014). The Influence of Person-Organization Fit On Contextual Performance And Its Impact on Organizational Effectiveness: The Moderating Role of Organizational Climate. *Doktora Tezi*. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turgut, H., İ. Tokmak ve M. F. Ateş. (2015). Lider-Üye Etkileşiminin İşgören Performansına Etkisinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5.2, 417-442.
- Turunç, Ö. ve M. Çelik. (2010a). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14.1, 209-232.
- Turunç, Ö. ve M. Çelik. (2010b). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17.2, 183-206.
- Türesin, T. H. ve S. Köse. (2017). Psikolojik Sermayenin Lider-Üye Etkileşimi Üzerindeki Etkisinin Hizmet Sektöründe Araştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22.2, 341-378.
- Uen, J. F. (2015). Employer Brand Management, Organizational Prestige and Employees' Word-Of-Mouth Referrals in Taiwan. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53, 104–123.

- Uğurluoğlu, Ö., F. Şantaş ve B. Demirgil. (2013). Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Hastanelerde Bir Uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16.1, 1-21.
- Ulu, S. (2011). Örgütsel Hizmet Odaklılık ve Algılanan Dışsal Prestijin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uslu, T., P. S. Özer, Z. G. Şanlı ve M. Arat. (2011). Psikolojik Sermaye İş Tatmini ve İş Performansını Artırır mı? Kişi-Örgüt ve Kişi-İş Uyumunun Şartlı Değişken Olarak Rolü. *Çanakkale: 19. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Kitabı*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.
- Uyangil, C. (1994). *İşletmelerde Performans Yönetimi ve Sistemi*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.
- Ürek, D. (2015). Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vogelgesang, G., R. Clapp-Smith ve J. Osland. (2014). The Relationship Between Positive Psychological Capital and Global Mindset in the Context of Global Leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21.2, 227-240.
- Volmer, J., D. Spurk ve C. Niessen. (2012). Leader-Member Exchange (LMX), Job Autonomy, and Creative Work Involvement. *The Leadership Quarterly*, 23.3, 456-465.
- Walumbwa, F. O., D. M. Mayer, P. Wang, H. Wang, K. Workman ve A. L. Christensen. (2011). Linking Ethical Leadership to Employee Performance: The Roles of Leader-Member Exchange, Self-Efficacy, and Organizational Identification. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 115.2, 204-213

- Wang, H., Y. Sui, F. Luthans, D. Wang ve Y. Wu. (2014). Impact of Authentic Leadership on Performance: Role of Followers' Positive Psychological Capital and Relational Processes. *Journal of Organizational Behavior*, 35.1, 5-21.
- Warren, J. A. ve P. J. Johnson. (1995). The Impact of Workplace Support on Work-Family Role Strain. *Family Relations*, 44.2, 163-169.
- Windeler, J. B. ve C. K. Riemenschneider. (2016). The Influence of Ethnicity on Organizational Commitment and Merit Pay of IT Workers: The Role of Leader Support. *Information Systems Journal*, 26, 157-190.
- Wright, T. A. (2003). Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come. *Journal of Organizational Behavior*, 24.4, 437-442.
- Yatkın, A. (2009). Kamu Yönetiminde Bireysel Performans ve Örgütsel Verimlilik Aracı Olarak Personel Güçlendirme. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4.2, 128-141. <http://www.newwsa.com> , ISSN: 1306-3111
- Yılmaz, H. ve A. Karahan. (2010). Liderlik Davranışı, Örgütsel Yaratıcılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Uşak'ta Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17.2, 145-158.
- Yüreğir, O. H. ve G. Nakıboğlu. (2007). Performans Ölçümü Ve Ölçüm Sistemleri: Genel Bir Bakış. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16.2, 545-562.

EKLER

EK 1

Psikolojik Sermaye Ölçeği Maddelerine İlişkin Anket Soruları ve Betimsel İstatistikler

Madde	$\bar{X}$	ss
1. Uzun süreli bir sorunu, bir çözüm bulmak için analiz etmede kendime güvenirim.	5,45	0,70
2. Yönetimle yapılan toplantılarda kendi çalışma alanımı temsil ederken kendime güvenirim.	5,44	0,76
3. Organizasyonun stratejisi hakkındaki tartışmalara katkıda bulunmak konusunda kendime güvenirim.	5,24	0,82
4. Çalışma alanımla ilgili hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	5,52	0,70
5. Sorunları tartışmak için organizasyon dışındaki kişilerle (örneğin; müşteriler, tedarikçiler) iletişime geçme konusunda kendime güvenirim.	5,48	0,75
6. Bir grup iş arkadaşşıma bilgi sunma konusunda kendime güvenirim.	5,56	0,67
7. İşimde kendimi bir çıkmazda bulursam kurtulmak için çok çeşitli yollar düşünebilirim.	4,97	1,26
8. Şu günlerde iş hedeflerimi enerjik bir şekilde yerine getiriyorum.	5,30	0,90
9. Herhangi bir sorunu çözecek birçok yol vardır.	5,52	0,76
10. Şu anda çalışma hayatında kendimi oldukça başarılı görüyorum.	5,30	0,76
11. İş hedeflerime ulaşmak için çeşitli yollar düşünebilirim.	5,12	1,06
12. Şu anda kendim için belirlediğim iş hedeflerimi gerçekleştiriyorum.	4,88	1,17
13. İşte bir engelle karşılaştığımda bunu aşıp yoluma devam etmekte zorluk çekerim.	2,42	1,55
14. Genellikle işteki zorlukları bir şekilde yönetebilirim.	5,10	0,97
15. Eğer mecbur kalırsam işte kendi başımın çaresine bakabilirim.	5,36	0,85
16. İşte stresli durumlarla karşılaştığımda genellikle faaliyetlerimin bundan etkilenmesine izin vermem.	5,18	0,97
17. Daha önceden yaşadığım tecrübeler sayesinde iş yerindeki zorlukların üstesinden gelebiliyorum.	5,49	0,71
18. İşimde aynı anda karşıma çıkan birçok sorunla başa çıkabileceğimi hissediyorum.	5,29	0,80
19. İşimde belirsizlikler olduğu zaman genellikle olabilecekler arasından en iyisini beklerim.	5,08	1,01

20. İşimle ilgili bir şeyler yanlış giderse, bunun böyle devam edeceğine inanırım.	2,11	1,39
21. İşimle ilgili konularda her zaman olayların iyi yönlerine bakarım.	5,01	1,12
22. İşimle ilgili gelecekte yaşayacaklarım konusunda iyimserim.	4,95	1,19
23. Bu işimde olaylar hiçbir zaman istediğim şekilde gelişmiyor.	2,55	1,42
24. Şu anki işimde her kötü günün ardından iyi günler gelecektir yaklaşımına sahibim.	5,13	1,19



EK 2

Örgütsel Destek Algısı Ölçeği Maddelerine İlişkin Anket Soruları ve Betimsel İstatistikler

Madde	$\bar{X}$	ss
1. Kendi refahı ve iyiliği adına, vermiş olduğum katkıları takdir eder.	4,60	1,19
2. Daha düşük ücret ile çalışacak birini bulabilirse, yerimi değiştirmekten kaçınmaz.	2,25	1,49
3. Gösterdiğim herhangi ekstra bir çabayı değerlendirmekte hareketsiz kalır.	2,65	1,45
4. Amaçlarımı ve sahip olduğum değerleri güçlü şekilde göz önünde tutar.	4,39	1,29
5. Tarafımdan yapılan herhangi bir şikayeti yok sayar ve önem vermez.	2,40	1,36
6. Beni etkileyecek olan kararları alırken, menfaatlerimi hiçe sayar.	2,43	1,36
7. Bir problemim olduğu zaman, yardım etmeye hazır ve müsaittir.	4,86	1,23
8. İyiliğim ve mutluluğum ile gerçekten ilgilenir ve beni düşünür.	4,38	1,34
9. Yapılabilecek en iyi işi yapsam bile, bunun farkına varmaz.	2,42	1,38
10. Kişisel bir iyilik istediğimde, yardım etmek konusunda isteklidir.	4,69	1,22
11. İşteki genel memnuniyetimi düşünür.	4,59	1,28
12. Bana çok az ilgi ve alaka gösterir.	2,69	1,44
13. Fikirlerime önem verir.	4,50	1,28
14. İşte göstermiş olduğum başarılarından dolayı benim ile gurur duyar.	4,46	1,30
15. Yaptığım işi olabildiğince ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	4,26	1,32
16. Eline bir fırsat geçtiğinde, beni düşünmeden harcayabilir.	2,24	1,42

EK 3

Örgütsel Prestij Algısı Ölçeği Maddelerine İlişkin Anket Soruları ve Betimsel İstatistikler

Madde	$\bar{X}$	ss
1. İnsanlar kurumum hakkında oldukça iyi izlenimlere sahiptirler.	5,50	0,71
2. Bu kurumun bir çalışanı olarak anılmak, toplumda prestij anlamına gelmektedir.	5,07	1,00
3. Kurumum sektörün en iyilerinden biri olarak anılmaktadır.	5,52	0,81
4. Sektördeki diğer kurumların çalışanları kurumumu hor görmekte ve küçümsemektedirler.	1,93	1,28
5. Sektördeki diğer tüm çalışanlar için, çocuklarının kurumumda çalışması gurur verici bir olaydır.	4,55	1,32
6. Kurumumun toplum içerisinde iyi bir itibarı yoktur.	1,45	0,97
7. Sektörde kariyerini ilerletmek isteyen birisi, kurumumla olan bağını önemsiz olarak göstermelidir.	1,81	1,13
8. Sektördeki diğer kurumlar iş alımlarında kurumum çalışanlarını istememektedirler.	1,72	1,09

EK 4

Lider-Üye Etkileşim Ölçeği Maddelerine İlişkin Anket Soruları ve Betimsel İstatistikler

Madde	$\bar{X}$	ss
1. Kişi olarak yöneticim beni beğenir.	5,14	0,94
2. Yöneticim, insanların, arkadaş olabileceği kişi olduğumu düşünür.	5,23	0,93
3. Yöneticim, benimle çalışmaktan memnundur.	5,25	0,93
4. Konu hakkında tam bilgim olmasa bile yöneticimin verdiği kararları savunurum.	4,61	1,38
5. Başkaları tarafından eleştirildiğinde yöneticimi savunurum.	5,16	1,02
6. İstemediğim bir hata yaparsa yöneticimi, diğerlerine karşı savunurum.	5,19	1,00
7. Yöneticimin sağladığı destek ve kaynaklar olması gerekenden fazladır.	4,75	1,32
8. Yöneticim, işle ilgili hedeflerime ulaşmam için normalde olması gerekenden daha fazla çaba göstermektedir.	4,81	1,35
9. Yöneticim, gerektiğinde bana yardım etmek için çok çalışmayı sorun etmez.	4,99	1,32
10. Yöneticim, iş hakkındaki bilgi düzeyimi beğenir.	5,03	0,99
11. Yöneticim, iş hakkındaki bilgi ve yeteneklerime saygı duyar.	5,16	1,01
12. Yöneticim, mesleki becerimi takdir eder.	5,01	1,11

EK 5

Mağaza Çalışanlarının Bireysel Performans Algılarına Yönelik Anket Soruları ve Betimsel İstatistikler

Madde/İfade	Katılma Düzeyi (Min-Maks. Sınırlar)	$\bar{X}$	ss
1. Bu işyerindeki performansınızı düşündüğünüzde kendinizi genel olarak nerede görüyorsunuz?	Çok düşük (1)-Çok yüksek (7)	5,88	0,97
2. Geçen yılki performansınızla karşılaştırdığınızda bu yılki performansınız ne düzeyde?	Daha düşük (1)-Fark edilir ölçüde yüksek (5)	4,37	0,76
3. Sizinle aynı işi yapan arkadaşlarınızı düşündüğünüzde iş yerindeki performansınız ne düzeydedir?	Daha düşük (1)-En başarılı kendimi görüyorum (6)	4,65	1,04
4. Bu işi bırakırsanız başka bir iş bulabilme olasılığınız sizce nedir?	Hiç yok (1)-Çok yüksek (5)	4,41	0,62

