

İŞYERİNDE KİŞİLERARASI İLİŞKİ TARZLARI VE BİREYSEL PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİDE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI ROLÜ

THE MEDIATING ROLE OF PSYCHOLOGICAL RESILIENCE IN THE RELATIONSHIP BETWEEN INTERPERSONAL RELATIONSHIP STYLES AND INDIVIDUAL PERFORMANCE IN THE WORKPLACE

M. Tahir DEMİRSEL

Selçuk Üniversitesi
Uluslararası Ticaret ve Finansman
mtdemirsel@selcuk.edu.tr
ORCID: 0000-0001-8341-3182

Leyla ERAT OCAK

Hitit Üniversitesi
Uluslararası Ticaret ve Lojistik
leylaerat@hitit.edu.tr
ORCID: 0000-0002-7136-2493

Halime KARA

Selçuk Üniversitesi
SBE
hlmkrccnuu@gmail.com
ORCID:0000-0003-0561-6413

Geliş Tarihi:
30.09.2022

Kabul Tarihi:
07.11.2022.

Yayın Tarihi:
30.12.2022.

Anahtar Kelimeler
Kişilerarası İlişki
Tarzları
Bireysel Performans
Psikolojik
Dayanıklılık

Keywords
Interpersonal
Relationship Styles
Individual
Performance
Psychological
Resilience

ÖZ

İnsanların hayatının önemli bir parçasını oluşturan ve karşı taraf ile olumlu veya olumsuz etkileşimine yol açan kişilerarası ilişkiler, sadece sosyal hayatta değil iş hayatında da bireyleri etkisi altına almaktadır. Bu etkileşim besleyici ya da ketleyici biçimde gerçekleşebilmektedir ve bu tip kişilerarası ilişkilerin iş hayatında bireylerin performansına etkisi farklı düzeylerde olabilmektedir. Bu noktada bireyin psikolojik dayanıklılık düzeyi önemli bir rol oynayabilmektedir. Bu araştırmanın amacı, kişilerarası ilişki tarzları ile bireysel performans arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı bir rolünün olup olmadığını incelemektir. Bu kapsamda Konya ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede çalışan 125 kişiye anket yapılmış ve elde edilen veriler SPSS 22, AMOS 22 ve SPSS MACRO paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda psikolojik dayanıklılığın, kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide aracı role sahip olduğu tespit edilmiştir. Literatürde, kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünün incelendiği araştırmaların eksik olması nedeniyle, bu araştırmanın literatüre önemli bir kaynak ve katkı sağlaması beklenmektedir.

ABSTRACT

Interpersonal relationships, which form an important part of people's lives and cause positive or negative interaction with the other party, affect people not only in the social life but also in the business life. This interaction can take place in a nurturing or inhibiting way, and the effect of such interpersonal relationships on the performance of individuals in the business life can be at different levels. At this point, the psychological resilience level of the individual comes into play. The aim of this study is to examine whether psychological resilience has a mediating role in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance. In this context, 125 people working in a private hospital operating in Konya were surveyed and the data obtained were analyzed using SPSS 22, AMOS 22 and SPSS MACRO package programs. As a result of the analysis, it was determined that psychological resilience has a mediating role in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance. It is expected that this research will provide an important source and contribution to the literature, since there has been a lack of studies examining the mediating role of psychological resilience in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance.

DOI: <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.1182445>

Atf/Cite as: Demirsel, M. T., Erat-Ocak, L. ve Kara, H. (2022). İşyerinde kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. *Nevesehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12(4), 2350-2363.

Giriş

Çevresiyle etkileşim içerisinde olan insanoğlu, kurduğu ilişkilerle varlığını devam ettirme ve gereksinimlerini karşılama fırsatı bulmaktadır. İnsanların ihtiyaçları doğrultusunda diğer insanlarla etkileşimine yol açan kişilerarası ilişki tarzları kavramı, iki ya da daha fazla insan arasında gelişen, farklı ihtiyaçlardan kaynağını alan, tanışıklıktan samimiyete kadar farklı yoğunlukta yaşanan karşılıklı duygusal etkileşim ve davranımlar olarak tanımlanmaktadır (İmamoğlu ve Aydın, 2012). Doğumdan yetişkinliğe kadar kişilerarası ilişkiler partnerlerin birbirlerinin hedeflerini takip etmelerini desteklemesi yoluyla şekillenir. Bebekler; yemek, rahatlık ve güvenlik gereksinimlerini karşılayan bakıcılarıyla; gençler, kendilerine arkadaşlık eden, yönlendirmede ve tavsiyede bulunan akranları, öğretmenleri ve danışmanlarıyla; yetişkinler ise kişisel ve kişilerarası hedeflere ulaşırken kendilerini destekleyen romantik partnerleri, arkadaşları, akademik ve mesleki hedeflerini kolaylaştıran profesörler, meslektaşlar ve danışmanlarıyla sosyal bağlar kurarlar ve ilişkiler geliştirirler. Bu bağlamda, yaşam boyunca insanların, hedeflerine doğru ilerlemelerini kolaylaştıran insanlarla ilişki kurdukları ifade edilebilir (Orehek vd., 2018). Bu gibi ilişkiler, besleyici ve ketleyici olmak üzere iki farklı biçimde gerçekleşebilmektedir. Bu ilişki biçimleri kişilerarası ilişkilerin canlı bir parçasıdır. Besleyici ilişkiler; dolaysız ve dürüst konuşmalardan oluşan, açık ve doğal ilişkilerdir. Ketleyici ilişkiler ise; besleyici ilişkilerin aksine doğallıktan uzak, diğer bireylerle kurulan iletişimi geliştirme çabası içermeyen ilişkiler olarak belirtilmektedir (Akdur ve Batgün, 2017).

Performans, kişinin görevini yerine getirmek için göstermiş olduğu çabalar karşısında ulaştığı başarı düzeyi olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda performans, bireyin sahip olduğu nitelikler ve yetenekler ile inanç ve değerlerine bağlı olarak değişebilmektedir. Dolayısıyla, bireysel performans değişime ve etkiye açık bir niteliğe sahiptir (Büte, 2011). Rakip işletmelerin rekabetçi becerilerinin gelişimi ve rekabet koşullarının sürekli olarak yoğunlaşması göz önüne alındığında, kurumsal performansın en üst düzeye çıkarılması gittikçe zorlaşmaktadır. Özellikle çalışanlarının bireysel performansı düşük olan işletmelerin, bu yoğun rekabet ortamında kurumsal performanslarını artırabilmeleri neredeyse olanaksızdır. İşletme tarafından beklentilerinin karşılandığı ölçüde çalışanların bireysel performanslarının artması sağlanabilecek ve bu durumun kurumsal performansa ve işletmenin rekabet üstünlüğüne olumlu etkilerinin görülmesi daha olası bir hale gelecektir (Vosloban, 2012).

Psikolojik dayanıklılık olumsuz bir takım durumlar var olurken bireyin stresle başa çıkması konusunda başarılı olma gücü olarak tanımlanmaktadır (Turgut vd., 2017). Dayanıklılık, yıllar boyunca birçok şekilde tanımlanmış, disiplinlerarası bir yapıdır. Bazı kavramsallaştırmalar dayanıklılığı, bireylerin olumsuzluklarla başa çıkmalarına ve zorluklara karşı olumlu yaklaşımlarına yardımcı olan bir özellik veya kapasite olarak değerlendirmektedir (King vd., 2016). Psikolojik dayanıklılık, çalışanların iş yaşamında karşılaştıkları güçlüklerle mücadele edebilmeleri açısından fark yaratma potansiyeli olan konumdur ve bu bağlamda, bireysel performans üzerindeki etkileri de oldukça önemlidir.

Bu çalışma, Konya ilinde bulunan bir özel hastane çalışanlarının kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performansları arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık düzeylerinin aracı rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Kişilerarası ilişki tarzları olumlu olan çalışanların örgüt içerisinde diğer çalışanlarla olumlu ilişkiler kurması ve bu sayede bireysel performanslarının artması beklenmektedir. Bununla birlikte kişilerarası ilişki tarzları olumlu olan çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin de yüksek olacağı ve bu durumunda örgüt içinde bireysel performanslarının da yüksek olacağı öngörülmektedir. Araştırmanın yalnızca Konya’da ve sadece özel bir sağlık kuruluşunda yapılması araştırmanın en önemli kısıtı durumundadır. Ayrıca araştırmanın farklı dönemlerde tekrarlanmaması bir diğer kısıtı oluşturmaktadır. Araştırmanın ilerleyen dönemlerde farklı özel ve kamusal sağlık kuruluşlarında tekrarlanması; bununla birlikte farklı zaman dilimlerinde tekrarlanarak boylamsal bir nitelik kazanması literatürde bu konudaki eksikliğin giderilmesi açısından önemlidir.

Kavramsal Çerçeve

Kişilerarası İlişki Tarzları

İnsanoğlu sosyal süreçlere katılma ve insanlarla ilişki kurma gereksinimi ile var olabilmektedir. Bireyler hayatlarının ilk döneminde aileleriyle ve devamında hayatlarına aldıkları insanlarla var oluşlarını kuvvetlendirmektedirler (Erok, 2013). Bu kuvvetlendirme ise ilişki kavramı ile gerçekleşmektedir. TDK (2022)’ya göre ilişki, “iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ, münasebet ve temas” olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmada ele alınan ilişki kavramı ise iki veya daha fazla insan arasında gerçekleşen ilişkidir ve böyle bir ilişkinin

en önemli kısmını karşıdaki kişiyi fark etmek ve onu kabullenmeye çabalamak oluşturmaktadır (Göçener, 2010). “İnsan ilişkileri” kavramı ise en geniş tanımıyla, insanlar arasındaki çatışmaları, işbirlikçi çabaları ve grup ilişkilerini ifade etmektedir (Reece ve Brandt, 1999). Diğer bir ifadeyle insan ilişkileri, insanların karşılıklı eylemler aracılığı ile amaçlarını gerçekleştirmek için çevredeki her türlü insan ve durumla olan etkileşimleri biçiminde ifade edilebilir (Bozkurt, 1995). Yani ilişkilerde bir etkileşim söz konusudur. Dolayısıyla, kişi başkaları ile ilişki kurarken sadece kendisinde olan özelliklerden değil aynı zamanda karşı tarafın da kimi özelliklerinden etkilenebilmektedir (Hoxha, 2011).

Plutchik (1997)’e göre kişilerarası ilişkiler, bireylerin diğerleriyle olan ilişkilerinde karşılaştıkları duygu, düşünce ve davranış tarzlarıdır. Kişilerarası ilişkiler en az iki kişinin oluşturduğu ilişkilerdir ve kişinin diğeri hakkındaki fikirleri, diğerini nasıl hissettiği, diğerinin fikir, hal ve hareketlerine yönelik beklentileri, diğerinin hareketlerine karşı ne tepki verdiği gibi bileşenleri içermektedir. Bu kavramı kişilerarası iletişim kavramı ile karıştırmamak gerekmektedir (Akdur ve Batıgün, 2017). Kişilerarası iletişim, kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu iletişim iken; kişilerarası ilişkiler ise kişilerin iletişimde kullandıkları yöntemler olarak ifade edilmektedir (Hoxha, 2011).

Kişilerin psikolojik ve fiziksel sağlıkları açısından iletişim kurmaları kadar bu iletişimi nasıl kurdukları da oldukça önemlidir. Kişiler hayatları boyunca olumlu veya olumsuz bir etkileşim içinde olurlar ve ilişkiler yaşarlar. Kişilerin diğerleri ile nasıl iletişim kurduğu, kendisini karşı tarafa nasıl ifade ettiği ve etkileşim halinde olduğu insanlara yönelik tavır, onun kişilerarası ilişki tarzını göstermektedir (Doğan ve Sapmaz, 2012). Literatürde kişilerarası ilişki tarzlarının farklı şekillerde sınıflandırılmasına rastlanmaktadır. Şahin vd. (1994) yapmış oldukları çalışmada kişilerarası ilişki tarzlarını besleyici ve ketleyici/zehirleyici ilişki tarzı olarak ele almışlardır. Şahin vd. (2011) daha sonra yapmış oldukları bir diğer çalışmalarında ise ilişki tarzlarını, baskın, kaçınan, öfkeli, duygudan kaçınan, manipülatif ve küçümseyici tarzlar şeklinde ele almışlardır. Besleyici ilişki tarzlarında kişiler birlikte saygılı bir ortamda dürüst bir şekilde gereksinimlerini ve fikirlerini dile getirmektedirler. Karşılıklı besleyici bir ilişkinin varlığı kişilerin karşısındakine saygılı ve kabullenici yaklaşmasını gerekli kılmaktadır. Bencil, saygısız ve küçümseyici bir ilişki tarzı ise ketleyici/zehirleyici ilişki tarzını belirtmektedir. Bu tarz ilişkilerde ise kişiler diğerlerini küçümsemekte, diğerleri hakkında hep olumsuz duygulara sahip olmakta ve kendilerini diğerlerinden üstün görmektedirler (Küçükmetin, 2018). Kişilerarası ilişkilerin örgüte yansımış hali, çalışanların çalışanlarla ve çalışanların yöneticilerle olan günlük etkileşimidir. Bu ilişkiler genellikle çalışma ortamının doğal bir parçasıdır ve kimi zaman iç açıcı ve yaratıcı özelliklere sahipken, kimi zaman da gerginlik ve hayal kırıklığının kaynağı haline gelebilmektedir (Stoetzer, 2010).

Bireysel Performans

Fransızca kökenli bir kavram olan performans Türkçe’ye *başarım* olarak geçmiştir. Başarım ise elde edilen bir başarı veya üstlenilen bir görevi yerine getirebilme becerisi olarak ifade edilmektedir. Performans, bir çalışanın kendisine verilen iş ya da görevi belirli bir zaman kesiti içerisinde yerine getirmek sureti ile elde ettiği sonuçlardır. Kavram, tanımlanan koşullara göre bir görevin gerçekleştirilme düzeyini ya da davranış örgüsünü tanımlamaktadır. Üstlenilen işlerin olumlu sonuçlar getirecek şekilde yerine getirilmesi ile yüksek bir performansla sahip olduğu ve üstlenilen görevde başarılı olduğu; aksi takdirde kişinin başarısız olduğu ve görevi olması gerektiği gibi icra edemediği düşünülmektedir (Şimşek ve Öge, 2015). Dolayısıyla çalışanların bireysel performansları hem örgütün hem de kendi hedeflerinin yerine getirilebilmesi açısından önemli olmaktadır. Başarının anahtarı olan performansta bir artışın meydana gelmesi kendiliğinden gerçekleşebilecek bir durum değildir. Yani hem bireysel hem de kurumsal performansın stratejik bir konu olarak düşünülmesi ve yönetilmesi gerekmektedir (Nişancı vd., 2016).

Bireysel performans, işletmelerin hedeflerinin gerçekleştirilmesi için çalışanların kullanmış oldukları yetkinlikler şeklinde ifade edilebilir. Yetkinlikler ise kişinin işletmelerin hedeflerini gerçekleştirme dereceleridir. Bu yetkinlikler sadece işe yönelik değil aynı zamanda işe yönelik olmayan kimi yetkinlikleri de kapsamaktadır. İşe yönelik olmayan yetkinlikler arasında takım çalışması, müşteri odaklılık, istekli ve coşkulu olma, yardımseverlik, kurum kültürünü sahiplenme ve bireysel disiplin sayılabilir (Gürbüz, 2014). Bireysel performans üç temel etmenle şekillenmektedir. Bunlar: Odaklanma (işgörenin ne yapacağını bilmesi), yetkinlik (işgörenin gerekli yetilere sahip olması); ve adanmadır (işgörenin katkı sağlamaya hevesli olması). Bireysel performansın yüksek olması için bu üç etmenin birlikte gerçekleşmesi beklenmektedir. Dolayısıyla işletme yönetiminin bu üç etmenin

de ne zaman ve ne derecede gerekli olacağını belirlemesi gerekmektedir. Farklı durumlara göre bu etmenlerin farklı bileşenleri içermesi de muhtemeldir (Hacıoğlu, 2018).

Psikolojik Dayanıklılık

Bireyler hayatları boyunca olumlu deneyimler edindikleri kadar olumsuz ve güç deneyimler de edinebilmektedir. Sevilen birinin ölümü, işten çıkarılma, doğal afetler, terör saldırıları ve benzer üzücü olaylar insanların hayatlarında karşılaşılabilecekleri olumsuz deneyimlerden bazılarıdır. Bu tür olaylar, bireylerin duygu yoğunluğu yaşamalarına veya farklı tepkiler geliştirmelerine neden olabilmektedir. Bireyler bu şekilde yoğun strese sebep olan olaylara ve hayatlarında ciddi değişimlere neden olan durumlara zaman içerisinde uyum sağlayabilmektedirler. Bu uyumun sağlanmasındaki en önemli etmen psikolojik dayanıklılıktır (Basım ve Çetin, 2011).

Psikolojik dayanıklılık, 2002 yılında Luthans tarafından pozitif psikolojik sermayenin bir bileşeni olarak ortaya atılmıştır (Kanbur vd., 2017). Pozitif psikolojik sermaye ise, pozitif örgütsel davranışın temel yapısıdır ve bireylerin zorlu görevlerde başarılı olmak için gerekli özgüvene sahip olması, halihazırda ve gelecekte başarılı olabilmek için iyimser olması, hedeflere doğru ilerlerken gerekirse yolları hedeflere yönlendirmesi, sıkıntılar ve sorunlar etrafını çevirdiğinde devam etme ve kendini toparlama ile öne çıkan pozitif bir psikolojik gelişim durumunu ifade etmektedir (Luthans vd., 2006).

Bir pozitif örgütsel davranış ifadesi olarak dayanıklılık; sorunlardan, belirsizlikten, karmaşadan, başarısızlıktan veya değişimden, zorlu süreçlerden ve artan sorumluluklardan sonra bireyin kendisini toparlamak için kullandığı pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlanmaktadır (Youssef, 2004). Psikolojik dayanıklılık ise olumsuz duygusal deneyimlerden kendini toparlama kabiliyeti ve stresli deneyimler sonucunda hayatın olağan akışına uyum sağlayabilme becerisi olarak nitelendirilebilir. Bu tanım çeşitli davranışsal sonuçlarla ilişkili olan psikolojik bir ruhsal durumu yansıtmaktadır (Tugade ve Fredrickson, 2004). Psikolojik dayanıklılık, stresli yaşam koşullarında bireylerin kendini toparlama gücünün en önemli unsurunu oluşturmaktadır. Literatürde psikolojik dayanıklılığının ruh sağlığı üzerindeki etkileri ile ilgili birçok araştırma bulunmaktadır ve büyük çoğunluğunda bireylerin ruh sağlığını olumlu etkilediği görülmektedir (Terzi, 2008).

Kobasa (1979) tarafından geliştirilen *dayanıklı kişilik* kavramı stresle başa çıkma ve sağlıklı ilgili literatürde pek çok araştırmaya konu olmuştur. Dayanıklılık, stresli yaşam olayları ile karşılaşmada bir direnç kaynağı olarak işlev gören kişilik özelliklerinin toplamı olarak ifade edilmektedir (Parkes ve Rendall, 1987). Kobasa vd. (1982)'ye göre dayanıklılığın kişilik eğilimleri vardır. Bunlar; bağlanma, denetim ve meydan okumadır. *Bağlanma eğilimindeki güçlü insanlar*, kendilerini geri çekmek yerine duruma dâhil olmayı tercih ederler ve bu durumu deneyimledikleri ilginç ve önemli bir şeye dönüştürmenin en iyi yolu olarak görürler. *Denetim eğilimindeki güçlü olan insanlar*, kendilerini şartlar karşısında güçsüz görmekten ziyade, çaba göstererek çevrelerinde olup bitenlerden etkilenmek yerine daha çok onları etkilemeyi düşünürler. *Mücadele eğiliminde güçlü insanlar* ise, ilerlemenin ve gelişmenin hayatın olumlu ve olumsuz deneyimlerinden öğrenilenlerle birlikte gerçekleşeceğine inanmaktadırlar (Maddi vd., 2002).

Değişkenler Arasındaki İlişkiler, Hipotezler ve Teorik Model

Kişilerarası ilişki tarzları, kişilerarası ilişkilerin ve iletişimin kalitesini etkilemektedir. Bireyler, içinde buldukları kişilerarası ilişkilerde kendilerine has kişilerarası ilişki tarzları tercih edebilmektedirler. Bireyin seçmiş olduğu kişilerarası ilişki tarzları, kişilerarası ilişkilerin olumlu ya da olumsuz yönde şekillenmesine, sıcak ilişkilerden saldırganlığa kadar varabilecek geniş bir yelpazede gerçekleşmesine neden olabilmektedir (Koç, 2014). İşyerinde kişilerarası ilişkiler, tüm çalışanlar için kaçınılmaz bir gerçekliktir (Reich ve Hershcovis, 2011). Farklı davranış özelliklerine sahip bireyler, işyerinde diğerleriyle ilişki kurarlar. İşteki kişilerarası ilişkiler, bu bireylerin davranış özelliklerinden etkilenebilir (Abe ve Mason, 2016). İşyeri ilişkileri, bu ilişkilerdeki bireyler ve ilişkilerin var olduğu ve geliştiği örgütler için önemli etkileri olan benzersiz kişilerarası ilişkilerdir (Gaur ve Ebrahimi, 2013).

Ortalama bir çalışan, örgütte günlük olarak yaklaşık sekiz-dokuz saatlik bir zaman geçirmektedir ve çoğu durumda diğer çalışanlarla birlikte çalışması gerekmektedir. Sosyal canlılar olarak insanlar birbirleriyle iletişim kurmaya ve duygularını paylaşmaya gereksinim duyarlar (Velmurugan, 2016). İş ortamındaki kişilerarası ilişkiler, kurum içindeki paydaşların etkileşiminin anahtarıdır. Bu ilişkiler, çalışma ortamının doğal bir parçasıdır ve kimi zaman olumlu duygular gelişmesini ve yaratıcılığı beraberinde getirirken, kimi zamanlarda da olumsuz duygular,

stres ve hayal kırıklıklarının kaynağı olabilmektedir (Omunakwe vd., 2018). Olumlu ve etkili bir kişilerarası iletişim, çalışanların örgütsel hedeflere kanalize olmasını kolaylaştırarak çalışma ekipleri veya birimler arasındaki koordinasyonu daha etkin hale getirebilir. Aksi durumda ise çatışmalar artacak, koordinasyon sorunları ortaya çıkacak ve hem bireysel hem de kurumsal performans olumsuz etkilenecektir (Muda vd., 2014).

Araştırmacıların, iş ortamındaki olumsuz kişilerarası ilişkilerin hem çalışanlar hem de örgüt üzerindeki etkilerine yoğunlaştıkları gözlemlenmektedir. Saldırganlık, sosyal dışlanma ve beceriksizlik gibi olumsuz kişilerarası etkileşimlere maruz kalan çalışanlarda iş tatminsizliğini ile birlikte fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları dahi oluşabilmektedir. Diğer taraftan, olumlu etkileşimler ise, kişilerarası ilişkilerin olumlu yönde gelişmesini sağlayarak iş motivasyonunu ve tatminini artırabilmektedir (Reich ve Hershcovis, 2011).

Herhangi bir örgütün performansı, örgütte çalışanlar ve yöneticiler gibi iç paydaşlar ile tüketiciler, müşteriler ve tedarikçiler gibi dış paydaşlarla olan iletişimin etkinliği ile yakından ilintilidir. Kişilerarası ilişkiler, bu nedenle bir örgüt için sanıldan çok daha önemli bir konudur. Çoğu örgütte iş problemlerinden ziyade insan problemleri vardır. İnsan sorunları ise genellikle, örgütsel hedefin gerçekleştirilmesini engelleyen hatalı kişilerarası ilişkilerden kaynaklanmaktadır (Patricia, 2015). Çalışanlar arasındaki olumlu kişilerarası ilişkiler, işyerinde olumlu bir ortam sağlar ve çalışanların hedeflerine daha hızlı bir şekilde ulaşmalarına yardımcı olur. Aynı zamanda çalışanlar görevlerine daha iyi odaklanabilirler ve dolayısıyla verimlilik artışları yaşanabilir (Ngari ve Agusioma, 2013). Bu yüzden işletmelerdeki ilişkilerin çalışanların performansına etki ettiği iddia edilebilir.

Günümüz örgütlerinde işlerin yerine getirilmesi çalışanların iş ortamında sosyal ağlar aracılığıyla etkileşime girmelerini gerektirmektedir. İşle ilgili bilgi ve tavsiye veren birçok iş odaklı ilişkiye sahip olmak, daha iyi bir iş performansını da beraberinde getirecektir (Shah vd., 2016). Bireysel performans; iş tatmini, çalışma ortamı, motivasyon, stres, kurum kültürü gibi faktörlerden etkilenebilmektedir (Kuzu ve Özilhan, 2014). Mesleki stres, olumsuz fiziksel ve zihinsel sağlık sonuçları, olumsuz iş performansı ve yüksek personel değişim oranı gibi bir dizi olumsuz örgütsel sonuçlarla ilişkili olan evrensel bir olgudur (Rees vd., 2015). Bu yönüyle bireysel performans; insan kaynakları yönetimi, finansal yönetim ve örgütsel psikoloji gibi birbirleriyle ilişkili ancak farklı alanlarda çok sayıda araştırmaya konu olmuştur ve olmaya devam etmektedir (Koopmans vd., 2011).

Psikolojik dayanıklılık, modern işyerinin stres ve baskılarıyla başa çıkabilen çalışanlar için tanımlayıcı bir özellik olarak kabul edilmektedir (Barrywinbolt, 2022). Çalışanların karşılaştıkları belirsizlikler, artan sorumlulukları ya da yeni işe girenlerin işe adapte olma ve öğrenme gibi durumlarında psikolojik dayanıklılık çok daha gerekli bir özellik haline gelmektedir (Kavi ve Karakale, 2018). Dayanıklılıkla kişilik faktörleri (duygusal denge, dışa dönüklük, açıklık, vicdan sahibi olma ve anlaşılabilirlik) arasında yapılan araştırmalar sonucunda dayanıklılık ile kişilik faktörleri arasında yüksek oranlarda ilişki olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalar, dayanıklı kişilik profillerinin beş faktör kişilik testlerinde yüksek puan alabildiklerini de doğrulamaktadır (Friborg vd., 2005). Uzun yıllar devam eden Kauai Boylamsal Çalışması ve Lundby Çalışmasında da zorlu yaşam koşullarının üstesinden gelen dayanıklı insanların önemli özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır (Werner, 2013). Psikolojik dayanıklılığa sahip olanlar genellikle dayanıksız insanlardan daha esnektirler ve kendi içlerinde veya çevrelerinde var olan koruyucu kaynaklarla zor durumların üstesinden gelebilmektedirler. Bu kaynaklar; psikolojik/eğilim özellikleri, aile desteği, uyum ve dış destek sistemleridir. Bunlar, uzun vadeli streslere karşı sağlıklı bir uyumun en önemli belirleyicileridir (Friborg vd., 2003). Dayanıklılığın, bir çalışma ortamında olumlu görülebilecek birçok özellik ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Dayanıklı çalışanlar stresli olaylar esnasında duygusal olarak daha istikrarlı, yeni deneyimlere daha açık, daha uyumlu ve değişikliklerle yüzleşmede daha esnektirler (Trifoglio, 2018).

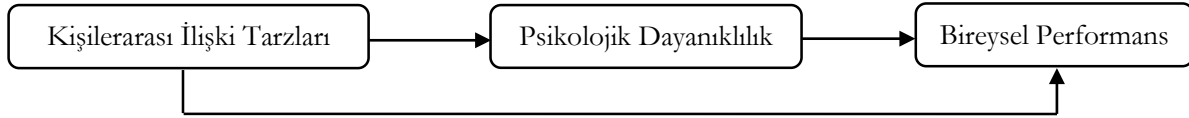
Bu araştırmada bireysel performans, kişilerarası ilişki tarzlarının ve psikolojik dayanıklılığın bir sonucu olarak ele alınmış ve psikolojik dayanıklılığın kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkiye aracılık edeceği iddia edilmiştir. Sonuç olarak yapılan literatür çalışmasının sonucunda kişilerarası ilişki tarzlarının performans üzerinde pozitif etkisinin olacağı ve bu ilişkiye psikolojik dayanıklılığın da aracılık yapacağı öngörülmüştür. Bu bilgilere dayanarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Kişilerarası ilişki tarzları ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Psikolojik dayanıklılık ile bireysel performans arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H4: Psikolojik dayanıklılık kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide aracı role sahiptir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yöntem

Araştırma Evreni, Örnekleme ve Demografik Bulgular

Araştırmanın evreni Konya ilinde bulunan özel bir hastanede çalışan 180 çalışandan meydana gelmektedir. Araştırmada olasılıklı olmayan örneklem tekniklerinden kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Buna göre araştırma evreni 280 ve %95 güven aralığında %5 hata payı ile 123 olarak tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Araştırmada özel bir hastanedeki çalışanlara Haziran 2022 tarihinde 180 anket formu dağıtılıp, çalışanlara anket içeriğiyle ilgili bilgilendirme yapılmıştır. Anketlerin uygulanması sırasında yanlış veya eksik doldurulan anketler çıkarılmıştır. Ankete katılan çalışanlarda toplam 125 anket elde edilmiş ve analize tabi tutulmuştur. Ankete katılan çalışanların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun 25- 34 yaş (%39,2) aralığında oldukları, cinsiyetlerine göre çoğunluğunun kadın (%71,8) çalışanlardan oluştuğu, medeni durumlarına göre büyük çoğunluğunun evli (%42,4) oldukları, eğitim durumlarına göre çoğunluğunun lise mezunu (%40) oldukları, hastanedeki konumlarına göre çoğunluğunun hemşire (%25,6) oldukları ve mesleki çalışma sürelerine göre çoğunluğun 1-5 yıl (%34,4) arası çalıştıkları görülmüştür.

Veri Toplama Araçları

Kişilerarası İlişki Tarzları Ölçeği: Araştırmada çalışanların kişilerarası ilişki tarzlarını ölçmek için Şahin ve arkadaşlarının (1994) geliştirdiği 31 ifadeden oluşan, “Kişilerarası İlişki Tarzları Ölçeği” kullanılmıştır. Katılımcılar ölçekteki maddeleri 5’li likert ölçeğine göre yanıtlamıştır.

Bireysel Performans Ölçeği: Çalışanların bireysel performans düzeylerini ölçmek için Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen 4 ifadeden oluşan, “Bireysel Performans Ölçeği” kullanılmıştır. Katılımcılar ölçekteki maddeleri 5’li likert ölçeğine göre yanıtlamıştır.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Araştırmada çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerini ölçmek amacıyla Işık (2016) tarafından geliştirilen 21 ifadeden oluşan, “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” kullanılmıştır. Katılımcılar ölçekteki maddeleri 5’li likert ölçeğine göre yanıtlamıştır.

Bulgular

Ölçüm Modelleri

Araştırma hipotezlerinin test edilmesinden önce ölçeklerin yapı geçerliliklerinin test edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmanın modeline ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarının ($\chi^2/df = 1,796$; RMSEA=0,047; CFI=0,871; TLI= 0,9835; RMR=0,076) iyi uyum iyiliği değerlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016; Çakıroğlu ve Öztürk, 2020).

Hipotezlerin Test Edilmesi

Tablo 1’de araştırmanın ölçekleri olan kişilerarası ilişki tarzları (KİT), psikolojik dayanıklılık (PD) ve bireysel performans (BP) ölçeklerine ait ortalama (Ort), güvenilirlik (α), standart sapma (S.S.) ve korelasyon analizi sonuçları görülmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait geçerlilik analizi daha önceki araştırmalarda yapıldığı için gerek duyulmamıştır. Tablo 1’de araştırmaya ait ölçeklerin güvenilirlik katsayısının $0,60 < \alpha < 0,90$ aralığında yüksek güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016; Karagöz, 2019).

Tablo 1. Ölçeklerin Ortalama, Güvenilirlik, Standart Sapma ve Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

	Ort.	α	S.S.	KİT	PD	BP
Kişilerarası İlişki Tarzları	1,390	0,811	0,345			
Psikolojik Dayanıklılık	2,578	0,899	0,563	-0,335**		
Bireysel Performans	3,472	0,898	0,876	-0,249**	0,535**	

(n=125) ** = $p < 0,01$ KİT: Kişilerarası İlişki Tarzları, PD: Psikolojik Dayanıklılık, BP: Bireysel Performans

Tablo 1’de araştırmanın ölçeklerine ait korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde, kişilerarası ilişki tarzları ile bireysel performans arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif olduğu ($r = -0,249$; $p < 0,01$), kişilerarası ilişki tarzları ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin anlamlı ve negatif olduğu ($r = -0,335$; $p < 0,01$) ve son olarak psikolojik dayanıklılık ile bireysel performans arasındaki ilişkinin de anlamlı ve pozitif olduğu ($r = 0,535$; $p < 0,01$), görülmektedir.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için Hayes’in (2013) geliştirdiği SPSS Macro analiz programı kullanılmıştır. Psikolojik dayanıklılığın, kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide aracı role sahip olup olmadığını analiz etmek için Bootstrap yöntemi kullanılmıştır (Preacher ve Hayes, 2004; Preacher vd., 2007). Bootstrap yöntemi, Baron ve Kenny’nin (1986) kullandığı yöntemden ve Sobel testinden daha güvenilirdir (Hayes, 2018).

Tablo 2. Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Psikolojik Dayanıklılık						
Değişkenler	β	SH	T	P	EDGA	EYGA
Kişilerarası İlişki Tarzları	-0,547	0,139	-3,946	0,000	-,822	-,273
Bireysel Performans						
Değişkenler	β	SH	T	P	EDGA	EYGA
Psikolojik Dayanıklılık	0,791	0,126	6,286	0,000	,542	1,040
Kişilerarası İlişki Tarzları (Direkt Etki)	-0,201	0,205	-0,977	0,331	-,607	,206
Kişilerarası İlişki Tarzları (Toplam Etki)	-0,633	0,222	-2,857	0,005	-1,072	-,194
			β	SH	EDGA	EYGA
Dolaylı Etki			-0,433	0,118	-,684	-,220

Not: (n=125); EDGA: En Düşük Güven Aralığı, EYGA: En Yüksek Güven Aralığı

Tablo 2’de araştırmanın ölçeklerine dair çoklu regresyon modelinin katsayıları verilmiştir. Tablo 2’deki bulgulara göre kişilerarası ilişki tarzlarının bireysel performansını negatif olarak etkilediği görülmektedir ($\beta = -0,201$). Elde edilen bu sonuca göre H1 hipotezi reddedilmiştir. Tablo 2’deki ikinci bulgu, kişilerarası ilişki tarzlarının psikolojik dayanıklılığı negatif etkilediği tespit edilmiştir ($\beta = -0,547$). Bu sonuca göre H2 hipotezi reddedilmiştir. Tablodaki üçüncü bulgu ise, psikolojik dayanıklılığın bireysel performansını pozitif olarak etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,791$). Elde edilen bu sonuçla H3 hipotezi kabul görmüştür. Tablo 2’de araştırmanın ölçekleri arasındaki ilişkilerin anlamlı olması ($p < 0,01$), aracılık ilişkisini sorgulamaya imkân sunmuştur. Araştırmanın dördüncü hipotezi olan H4 hipotezinde, psikolojik dayanıklılığın kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide aracı role sahip olup olmadığını analiz etmek için regresyon analizi yapılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2016; Hayes, 2018). Analizler yapılırken Hayes (2018) tarafından geliştirilen Process Macro analiz programından Model 4 ve Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örnekleme işaretlenmiştir. Bootstrap yöntemiyle uygulanan aracılık etki analizlerinde, hipotezlerin desteklenebilmesi için %95 güven aralığındaki güven aralığı değerlerinin sıfır olmaması gerekmektedir (Mallinckrodt vd., 2006). Tablo 2 incelendiğinde, kişilerarası ilişki tarzlarının psikolojik dayanıklılık vasıtasıyla bireysel performansını negatif yönde dolaylı etkilediği tespit edilmiştir ($\beta = -0,433$). Bu dolaylı etkinin anlamlılığına ilişkin güven aralıkları incelendiğinde anlamlı olduğu görülmektedir (%95 GA [-,684, -,220]). Elde edilen sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

İşyerinde kişilerarası ilişkiler, örgüt kapsamında çalışan herkes için kaçınılmaz bir gerçekliktir (Reich ve Hershcovis, 2011). Farklı davranış özelliklerine sahip bireyler, işyerinde diğerleriyle ilişki kurarlar. İşteki kişilerarası ilişkiler, bu bireylerin davranış özelliklerinden etkilenebilir (Abe ve Mason, 2016). İşyeri ilişkileri, bu ilişkilerdeki bireyler ve ilişkilerin var olduğu ve geliştiği örgütler için önemli etkileri olan benzersiz kişilerarası ilişkilerdir (Gaur ve Ebrahimi, 2013). Bu araştırmada kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü incelenmiştir. Bu bağlamda Konya ilinde bulunan özel bir hastanede 125 çalışandan anket yöntemiyle veri toplanarak analizler gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmada ilk önce kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişki sorgulanmış ve kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. Türkiye'deki sağlık kurumlarında iş stresinin oldukça yüksek olması, hasta yakınlarının sıklıkla sağlık çalışanlarına karşı olumsuz tutumlar takınması ve kimi zaman saldırgan davranışlar sergilemesi ve çalışanların ücret düzeylerinin genel olarak düşük olması olumsuz kişilerarası ilişkileri desteklemektedir. Bu negatif koşullar altında olumsuz kişilerarası ilişki tarzlarının bireysel performansı da olumsuz etkiliyor olması beklenebilir sonuçtur. Bu sonuca göre araştırmanın H1 hipotezi reddedilmiştir. Araştırmanın ikinci olarak, kişilerarası ilişki tarzları ve psikolojik dayanıklılık arasında ilişki olup olmadığı sorgulanmış ve kişilerarası ilişki tarzları ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık sektöründeki olumsuz çalışma koşulları, ülke ekonomisinin genel durumu, Covid 19 salgını gibi faktörler bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyini olumsuz etkileyebilmektedir. Kişilerarası ilişki tarzlarındaki olumsuzluklar sonucunda bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde düşüşler görülmesi olası bir durumdur. Elde edilen bu sonuçla H2 hipotezi de reddedilmiştir. Araştırmada üçüncü olarak psikolojik dayanıklılık ve bireysel performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik olarak daha dayanıklı bireylerin bireysel performanslarının diğerlerine göre daha güçlü olması beklenen bir durumdur. Bu sonuca göre H3 hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmada son olarak aracılık rolü test edilmiştir. Buna göre psikolojik dayanıklılığın kişilerarası ilişki tarzları ve bireysel performans arasındaki ilişkide aracı role sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu sonuçla araştırmanın dördüncü hipotezi olan H4 hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular; literatürde konuyla ilgili diğer araştırmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Şahin vd., 1994; Motowidlo ve Van Scotter, 1994; Hurtz ve Donovan, 2000; Kuang ve Steinberg, 2022; Kılıç, 2006; Bayramkaya, 2009). Bununla birlikte, yapılan çalışmanın kısıtları bulunmaktadır. Zaman etmeninden dolayı çalışma sadece Konya'da bir özel hastane çalışanları üzerinden gerçekleştirilmiştir. Mevcut araştırma kesitsel veri ile gerçekleştirildiği için tüm hastane çalışanlarına genellenemez. Yapılan araştırmalarda mevcut çalışmaya ilişkin literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır ve bu nedenle yapılan çalışmanın özgün bir çalışma niteliğinde olduğu söylenebilir. Daha sonra yapılacak araştırmalar için, farklı sektör ve örneklemelerin seçilmesi araştırma için daha geniş ve zengin sonuçların elde edilmesini mümkün kılacaktır.

Kaynakça

- Abe, I. I. & Mason, R. B. (2016). The Role of Individual Interpersonal Relationships on Work Performance in The South African Retail Sector. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 192-200.
- Akdur, S. & Batıgün, A. D. (2017). Mizah Tarzları ile Kişilik Özellikleri, Kişilerarası İlişki Tarzları ve Psikolojik Sağlık Arasındaki İlişkiler. *Türk Psikoloji Yazıları*, 20(39), 1-10.
- Barrywinbolt, (2022). [Online] Mevcut: <https://www.barrywinbolt.com/>, [Erişim tarihi: 26.04.2022].
- Basım, N. & Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Bayramkaya, E. (2009). Sosyal Fobi Belirtileri, Yetişkin Bağlanma Boyutları ve Kişilerarası İlişki Biçimleri Arasındaki İlişkiler. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bozkurt, E. (1995). İnsan İlişkileri ve Eğitim Yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2(2), 231-237.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25, 171-192.

- Çakıroğlu, K. I. & Öztürk, A. (2020). Mağaza Kişiliği Ölçeğinin Türkçe Uyarlamasının Geçerlilik ve Güvenirliği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(5), 4273-4299.
- Doğan, T. & Sapmaz, F. (2012). Kişilerarası İlişki Tarzları ve Öznel İyi Oluş. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 10(3), 585-601.
- Erok, M. (2013). İlişkilere İlişkin Bilişsel Çarpıtmalar, İlişkilere Dair İnançlar, Kişilerarası Öfke, Kişilerarası İlişkiler, Problem Çözme ve Evlilik Çatışması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H. & Hjemdal, O. (2005). Resilience in Relation to Personality and Intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H. & Martinussen, M. (2003). A New Rating Scale for Adult Resilience: What are the Central Protective Resources Behind Healthy Adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12(2), 65-76.
- Gaur, M., & Ebrahimi, N. (2013). Understanding Workplace Relationships—With Special Reference to Superior-Subordinate Relationship—An Important Dimension Having Impact On The Success, Growth And Performance of the Employees And Organization. *International Journal of Research and Development*, 2(2), 7-12.
- Göçener, D. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Güvenli Bağlanma Düzeyleri İle Kişilerarası İlişki Tarzları Arasındaki İlişkiler. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, F. (2014). Toplam Kalite Yönetimi Algısının Bireysel Performansa Etkileri Üzerine Sağlık Çalışanları Uygulaması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri 3. Baskı. Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- Hacıoğlu, S. (2018). Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine ve Bireysel Performanslarına Etkisi (Ankara İlçe Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis second edition: A regression-based approach. New York, NY: Ebook The Guilford Press.
- Hayes, J. R. (2013). The complete problem solver. Routledge.
- Hoxha, G. (2011). Arnavutluk ve Türkiye'deki Üniversite Öğrencilerinin Kişilerarası İlişki İle Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması (Epoka ve Selçuk Üniversitesi Örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Hurtz, G. M. & Donovan, J. J. (2000). Personality and Job Performance: The Big Five Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85 (6), 869-879.
- Şahin, N. H., Durak, A. & Yasak, Y. (1994). Interpersonal Style, loneliness and depression. 23rd International Congress of Applied Psychology, July 17-22, Madrid, Spain.
- Şahin, N. H., Durak Batogün, A., & Koç, V. (2011). Kişilerarası tarz, kendilik algısı, öfke ve depresyon [The relationship between depression, and interpersonal style, self-perception, and anger]. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(1), 17-25.
- Işık, Ş. (2016). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği nin geliştirilmesi Geçerlik ve güvenirlilik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(2), 165-182.
- İmamoglu, S. E. & Aydın, B. (2012). Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Psikoloji Çalışmaları*, 29(0), 39-64.
- Kanbur, E., Kanbur, A. & Özdemir, B. (2017). Psikolojik Dayanıklılık ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkide İş Doyumunun Aracılık Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.

- Karagöz, Y. (2019). Spss-Amos-Meta Uygulamalı İstatiksel Analizler. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Kavi, E. & Karakale, B. (2018). Çalışan Psikolojisi Açısından Psikolojik Dayanıklılık. *Emek ve Toplum*, 7(17), 55-77.
- Kılıç, G. (2006), Eğitim Kurumlarında Liderlik Tarzları ve Örgüt Kültürünün Performans Üzerindeki Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- King, D. D., Newman, A. & Luthans, F. (2016). Not If, But When We Need Resilience In The Workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 37, 782-786.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R. & Kahn, S. (1982). Hardiness and Health: A Prospective Study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Koç, B. (2014). Kişilerarası İlişki Tarzlarının Saldırganlık İle İlişkisi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 3(4), 160-182.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet, H. C. & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53, 856-866.
- Kuang, D. C. & Steinberg, L. (2022). Assessing Performance: Investigation of the Influence of Item Context Using Item Response Theory Methods. http://www.air.org/news_events/documents/SIOP2004AssessPerformance.pdf, [Erişim tarihi: 25.06.2022].
- Kuzu, Ö. H. & Özilhan, D. (2014). The Effect of Employee Relationships and Knowledge Sharing on Employees' Performance: An Empirical Research on Service Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1370-1374.
- Küçükmetin, A. (2018). Kişilerarası İlişki Tarzları ve Sosyal Desteğin Psikolojik ve Fiziksel İyi Oluştaki Rollerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R. & Lester, P. B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Maddi, S. R., Khoshaba, D. M., Persico, M., Lu, J., Harvey, R. & Bleecker, F. (2002). The Personality Construct of Hardiness II. Relationships with Comprehensive Tests of Personality and Psychopathology. *Journal of Research in Personality*, 36, 72-85.
- Mallinckrodt, B., Abraham, W. T., Wei, M. & Russell, D. W. (2006). Advances in Testing the Statistical Significance of Mediation Effects, Brief reports. *Journal of Counseling Psychology*, 53 (3), 372-378.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.
- Muda, I., Rafiki, A. & Harahap, M. R. (2014). Factors Influencing Employees' Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5), 73-80.
- Ngari, J. M., & Agusioma, N. L. (2013). Influence of Employee Relations on Organization Performance of private universities in Kenya. *International Journal of Innovative Research & Studies*, 2(8), 134.
- Nişancı, N. Z., Akyol, E. M. & Özmutaf, N. M. (2016). Farklılıklar Kapsamında Davranış Tarzları ve Bireysel Performans: Beyaz ve Mavi Yakalı Çalışan Perspektifi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 23(1), 287-307.
- Omunakwe, P. O., Nwinyokpugi, P. N. & Adiele, K. C. (2018). Workplace Interpersonal Relationship and Organizational Productivity in Deposit Money Banks in Port Harcourt. *Journal of Economics, Management & Social Science*, 4(4), 153-177.

- Orehek, E., Forest, A. L. & Barbaro, N. (2018). A People-as-Means Approach to Interpersonal Relationships. *Perspectives on Psychological Science*, 13(3), 373-389.
- Parkes, K. R. & Rendall, D. (1987). The Hardy Personality and Its Relationship to Extraversion and Neuroticism. *Personality and Individual Differences*, 9(4), 785-790.
- Patricia, O. (2015). Improving Interpersonal Relationship in Workplace. *IOSR Journal of Research & Method in Education*, 5(5), 115-125.
- Plutchik, R. (1997). The circumplex as a general model of the structure of emotions and personality. In R. Plutchik & H. R. Conte (Eds.), *Circumplex models of personality and emotions* (pp. 17-45). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10261-001>
- Preacher, K. J. & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D. & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate behavioral research*, 42(1), 185-227.
- Reece, B. L. & Brandt, R. (1999). *Effective Human Relations in Organizations*: Houghton Mifflin Company.
- Rees, C. S., Heritage, B., Osseiran-Moisson, R., Chamberlain, D., Cusack, L., Anderson, J. & Hegney, D. G. (2016). Can we predict burnout among student nurses? An exploration of the ICWR-1 model of individual psychological resilience. *Frontiers in psychology*, 7, 1072. doi:10.3389/fpsyg.2015.00073
- Reich, T. & Hershcovis, S. (2011). Interpersonal relationships at work. In (pp. 223-248).
- Shah, N. P., Parker, A. & Waldström, C. (2016). Examining the Overlap: Individual Performance Benefits of Multiplex Relationships. *Management Communication Quarterly*, 31(1), 5-38.
- Sigler, T. H. & Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of quality management*, 5(1), 27-52.
- Stoetzer, U. (2010). *Interpersonal Relationships at Work Organization, Working Conditions and Health*. Karolinska Institutet, Karolinska Institutet.
- Şahin, N. H., Durak, A. & Yasak, Y. (1994). Kişilerarası ilişkiler ölçeği: Psikometrik özellikleri. VIII. Ulusal Psikoloji Kongresinde Sunulmuş Bildiri, 21-23.
- Şimşek, M. Ş. & Öge, H. S. (2015). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (6 ed.). Konya: Eğitim Yayınevi.
- TDK (2022). [Online] Mevcut: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid, [Erişim tarihi: 18.05.2022].
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişkisi. *Türk PDR Dergisi*, (29), 1-9.
- Trifoglio, V. (2018). *Connections Between Resilience, Work-Related Factors and Perceived Organizational Practices Focus on Older Finnish Nurses*. (Master), The University of Tampere.
- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman Barrett, L. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health. *Journal of personality*, 72(6), 1161-1190.
- Turgut, H., Soran, S., & Ateş, M. F. (2017). Örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyeti ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16. UİK Özel Sayısı, 577-592.
- Velmurugan, C. (2016). International Relationships and Organizational Effectiveness. *International Journal of Business Management and Leadership*, 7(1), 1-5.
- Vosloban, R. I. (2012). The Influence of the Employee's Performance on the company's growth-a managerial perspective. *Procedia Economics and Finance*, 3, 660-665.

Werner, E. E. (2013). What can we learn about resilience from large-scale longitudinal studies?. In Handbook of resilience in children (pp. 87-102). Springer, Boston, MA.

Youssef, C. M. (2004). Resiliency development of organizations, leaders and employees: Multi-level theory building and individual-level, path-analytical empirical testing. The University of Nebraska-Lincoln.

EXTENDED SUMMARY

Purpose: The objective of this study is to examine the mediating role of psychological resilience in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance of employees of a private hospital in Konya. It is expected that the employee with a positive interpersonal relationship will be beneficial for the organization by establishing positive relations with other employees in the organization and individual performance of employees will increase. In addition, it is predicted that the psychological resilience of employees with high interpersonal relationship styles will also be high, and in this case, their individual performance within the organization will increase.

Scales: Interpersonal Relationship Styles Scale: In the study, the “Interpersonal Relationship Styles Scale” consisting of 31 statements developed by Şahin et al. (1994) was used to measure the interpersonal relationship styles of the employees. Participants answered the items in the scale according to a 5-point Likert scale. Individual Performance Scale: In order to measure the individual performance levels of the employees, the “Individual Performance Scale” consisting of 4 statements developed by Sigler and Pearson (2000) was used. Participants answered the items in the scale according to a 5-point Likert scale. Resilience Scale: The Psychological Resilience Scale, which consists of 21 statements developed by Işık (2016), was used to measure the resilience levels of the employees in the study. Participants answered the items in the scale according to a 5-point Likert scale.

Sample: The universe of the research consists of 180 employees working in a private hospital in Konya. Convenience sampling technique, one of the nonprobability sampling techniques, was used in the research. Accordingly, the research population was determined as 123 with a 5% margin of error between 280 and 95% confidence intervals (Gürbüz & Şahin, 2016). In the research, 180 questionnaires were distributed to the employees in a private hospital in June 2022, and the employees were informed about the content of the questionnaire. Incorrectly or incompletely filled questionnaires were removed during the implementation of the questionnaires. A total of 125 questionnaires were obtained from the employees and the findings were analyzed statistically.

Hypotheses: In this study, individual performance was considered as a result of interpersonal relationship styles and psychological resilience, and it was claimed that psychological resilience would mediate the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance. According to the literature review, it was predicted that interpersonal relationship styles would have a positive effect on performance and that psychological resilience would also mediate this relationship. Based on this information, the following hypotheses have been developed.

H1: There is a positive and significant relationship between interpersonal relationship styles and individual performance.

H2: There is a positive and significant relationship between interpersonal relationship styles and psychological resilience.

H3: There is a positive and significant relationship between psychological resilience and individual performance.

H4: Psychological resilience has a mediating role in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance.

Conclusion and Discussion: In this study, the mediating role of resilience in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance was examined. In this context, data were collected from 125 employees in a private hospital in Konya, using the survey method, and analyzes were carried out. As a result of the analysis, the following conclusions were reached. In the study, firstly, the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance was questioned and it was concluded that there is a negative and significant relationship between interpersonal relationship styles and individual performance. According to this result, the H1 hypothesis of the study was rejected. In the second part of the study, it was questioned whether there was a relationship between interpersonal relationship styles and psychological resilience, and it was revealed that there was a negative and significant relationship between interpersonal

relationship styles and psychological resilience. With this result, the H2 hypothesis was rejected. Thirdly, a positive and significant relationship was found between psychological resilience and individual performance. According to this result, hypothesis H3 was accepted. Finally, the mediating role was tested in the study and it was revealed that psychological resilience has a mediating role in the relationship between interpersonal relationship styles and individual performance. With this result, the fourth hypothesis of the research, the H4 hypothesis, was accepted.