

## ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNİN İNCELENMESİ

### INVESTIGATION OF THE DETERMINED EFFECT OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND PROFESSIONAL PERFORMANCE

Dr. Öğr. Üyesi Emine GENÇ

Bartın Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, Bartın / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-1178-6929

#### ÖZET

Örgütlerin kritik başarı faktörlerinin başında çalışan verimliliği gelir ve mesleki anlamda tükenmiş, iş doyumunu düşük işgörenlerin yüksek verimle çalışmaları zordur. Yöneticiler çalışanların iş doyumunu artırıcı önlemler olarak insan kaynağının verimliliği ile rekabet üstünlüğü sağlayabilirler. Çalışmanın amacı, algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişliğin iş doyumuna etkisini incelemektir. Ayrıca yaş, eğitim durumu ve çalışma süreleri ile ilgili değişkenlerin ilişkisi irdelenmiştir. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin pozitif yönde, mesleki tükenmişliğin tüm boyutlarının negatif yönde iş doyumunu anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Çalışanların yaşları, eğitim durumları ve çalışma süreleri örgütsel destek algılarını, mesleki tükenmişlik düzeylerini ve iş doyumlarını anlamlı olarak etkilemektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Algılanan Örgütsel Destek, Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu.

#### ABSTRACT

One of the critical success factors of organizations is the efficiency of working, it is difficult to work with high efficiency in low income and occupationally low job satisfaction. Managers can increase the productivity of the human resource by providing increased measures of job satisfaction for the employees. The aim of the study is to examine the perceived organizational support and the effect of vocational exhaustion on job satisfaction. In addition, the relation between variables related to age, education status and working time is examined. As a result of the research, it was determined that perceived organizational support positively affected all dimensions of occupational exhaustion negatively. The age, education, and working time of employees significantly affect perceptions of organizational support, levels of occupational burnout and job satisfaction.

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Occupational Burnout, Job Satisfaction.

#### 1. GİRİŞ

Örgütsel rekabet gücünün önemli belirleyicisi şüphesiz çalışanlardır. Örgüt çalışanlarının işe bağlılığı, içten gelen özveri, verimlilikleri üzerindeki önemli belirleyicilerdir. Çalışan verimliliği için de örgüt tarafından çalışana değer verildiğinin, birey olarak önemli olduklarının yaşatılması ve onlara hissettirilmesi gerekmektedir. Tüm çalışanlar görev yaptıkları örgütün kendisine değer verdiğini hissetmek ve somut olarak görmek ister.

Küresel dünyadaki bu rekabetçi ortamda stratejik rekabet üstünlüğünü ele geçirmek isteyen kurumlar sahip oldukları nitelikli işgücünün değerini daha iyi anlamaya başlamışlar ve örgüt içindeki bireylerin önemsenmesinin gerekli olduğunu görmüşlerdir (Silbert, 2005; Özdevecioğlu, 2003). Örgütler nitelikli iş kaynağını kurumda tutmak için örgütsel destek, tükenmişlik, iş doyumunu gibi çalışanların sürekliliğini sağlayacak kavramlara önem vermeye başlamışlardır.

Mesleki tükenmişlik duygusal tükenme ile başlayan, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile devam eden bir süreç olarak ele alınmaktadır. Uzun vadede ortaya çıkmaktadır ve müdahale edilmediği takdirde kronikleşmektedir. Maslach ve Leiter (2007)'e göre mesleki tükenmişlik iş başarısının dolayısıyla örgüt başarısının azalmasına neden olmaktadır ve bu durum hem çalışanlara hem de örgüte yüksek maliyetler yüklemektedir. Sürekli stresli, agresif, şüpheli, düşük performanslı çalışanlar nedeniyle çevreye de yayılan tükenmişlik, örgütteki diğer çalışanlara da yansımaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Çalışma hayatında tükenmişliğin önemli bir etkisi de iş doyumunu azaltmasıdır. Bu da hem çalışanda hem de örgütün tümünde moral ve motivasyon kaybına neden olmaktadır. Ayrıca tükenmişlik yaşayan çalışanların işi bırakma eğilimleri yüksektir. Bu durum, alanında tecrübeli ve uzman çalışanların kaybına, örgütte işgören devir hızının yükselmesine ya da çalışanların yetersiz özgüven ve enerji ile gönülsüz biçimde işe devam etmelerine ve dolayısıyla örgüte ek maliyetlere neden olmaktadır (Cooley ve Yovanoff, 1996; Rocca ve Kostanski, 2001). Örgütleri tarafından desteklenen çalışanların iş doyumları yüksek olacak ve mesleki tükenmişlik yaşama durumları azalacaktır. İş doyumunu ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde ise ikisi arasında negatif yönde ilişki mevcuttur.

Çalışmada iş doyumunu, mesleki tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek arası ilişkiler ve bunlara etki eden demografik faktörler ortaya koyulmuştur. İlk olarak kavramsal olarak algılanan örgütsel destek, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu açıklanmıştır. Sonrasında bu kavramlar arası ilişkileri ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen uygulamaya ait bilgiler yer almaktadır. Uygulama sonucu elde edilen veriler bulgular kısmında tablolar yardımıyla sunulmuş ve yorumlanmıştır. Sonuç kısmında ise araştırmanın bulguları ilgili alan yazın ile karşılaştırılarak değerlendirilmiş ve öneriler ile çalışma tamamlanmıştır.

## 2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Algılanan örgütsel destek (AÖD), çalışanların bağlı buldukları örgütte kendilerini güvende hissetmeleri ve örgütün varlığını destek olarak arkalarında hissetmeleridir (Eisenberger vd., 1990).

Örgütsel destek çalışanların örgüt aracılığıyla elde ettikleri diğer olanakların yanı sıra, örgütte kalmalarını sağlayan ve örgütün çalışanlarına bağlılık gösterdiğine duyulan güvendir (Shaffer ve Harrison, 2001). AÖD, çalışanların mutluluğu göz önünde bulundurularak onların memnuniyetini artırıcı şekilde örgütsel değerlerin oluşturulmasını ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütsel destek, örgütün çalışana olan ilgisinin ve çalışanın katkısını değerlendirmesinin göstergesi olan politikalar, prosedürler ve kararlar sonucunda gelişen bir algıdır (Eisenberger vd., 2001).

Örgütsel destek, çalışma ortamının çalışanlar tarafından olumlu algılanma şekli sonucunda ortaya çıkan algıdır (Bhanthumnavin, 2001). AÖD çalışanların örgütün kendilerine değer verdiği ve önem verdiği hususundaki genel görüşüdür ve örgütten alınan desteğin (sosyal değişim ilişkisine istinaden) örgütsel ilişkiyi arttırdığı görüşünü desteklemektedir (Casper ve Buffardi, 2004). Destekleyici örgüt, çalışanlarına bağlıdır ve varlığını hissettirerek çalışanlarına kendilerini güvende hissettirir (Malatesta ve Tetrich, 1996). Destekleyici örgüt çalışanlara onların üstün yeteneklerini tanıdığını, birlikte çalışmaktan memnun olduğunu ve onların da memnuniyetlerinin önemli olduğunu, bireysel ve iş ile ilgili problemlerde destek olmak için hazır olduğunu illeterek, bireyin “saygı, ait olma ve duygusal destek ihtiyaçları” nı da karşılamaktadır (Pack, 2006). Destekleyici örgüt çalışanlara örgütün kural ve değerleriyle eşdeğer hareket ettiklerini göstermesiyle de “sosyal onaylanma ihtiyacı” nın karşılanmasına yardımcı olmaktadır (Armeli vd., 1998).

AÖD kavramının geliştirilmesinde etkili olan en önemli teori Sosyal Mübadele (Blau, 1964) Teorisidir. Sosyal Mübadelede, karşılıklılık normu temeline dayanarak, uzun vadede kişilerin yükümlülüklerini yerine getireceğine dair bireysel güvene dayanan önceden hesaplanmamış ilişkiler söz konusudur (Konovsky ve Pugh, 1994). Sosyal Mübadele Teorisi'nin AÖD içerisindeki rolü şu şekilde açıklanabilir; örgütsel destek algısı yüksek olan çalışan, organizasyona karşı daha fazla bağlılık duymakta ve işverenin kendisine olan bağlılığına karşılık vermek için örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyecek yönde davranışlar gösterme konusunda bir yükümlülük hissetmektedir. Örgütlerin kendilerine değer verdiğini ve kendileriyle ilgilendiğini düşünen çalışanların istenilen tutum ve davranışları

gösterdiklerinde bunun örgütleri tarafından biçimsel ya da biçimsel olmayan bir şekilde ödüllendirileceğine dair duydukları güven duygusu da artmaktadır (Wayne vd. 1997).

Kraimer ve Wayne (2004) AÖD kavramını düzenleyici, kariyer ve finansal olmak üzere üç boyutta ele almıştır. Eisenberger vd., (1986) örgütsel destek algısını oluşturan temel unsurun örgütün çalışanlarını memnun edecek üst yönetici desteği, ödüller, adil politika gibi uygulamalar olduğunu ifade etmektedirler.

### 3. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

Kavramsal olarak tükenmişlik ilk kez 1970'li yıllarda tanımlanmıştır. Tükenmişlik kavramının mesleki bir risk olarak ilk klinik tanımlaması Freudenberger (1974) tarafından “başarısızlık, yıpranma, motivasyon ve enerji kaybı, karşılanmayan talepler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme meydana gelmesi” şeklinde yapılmıştır (Freudenberger, 1974).

Mesleki tükenmişlik daha çok işinin yapısından kaynaklı insanlarla daha yoğun iletişim içerisinde olan çalışanlarda meydana gelmektedir. Bu doğrultuda tükenmişlik ile ilgili çalışmalar incelendiğinde genellikle insanlarla yoğun iletişim halinde olunan mesleklere yönelik çalışmalar (Öğretmenlere yönelik: Çintiriz, 2016; Erkul, 2014; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; Mahmood, 2017; Rocca ve Kostanski, 2001; Tunaboşlu, 2010; Türkman, 2017; avukatlara yönelik: Çiğşar, 2018; bankacılara yönelik: Çil, 2018; sağlık çalışanlarına yönelik: Ergin, 1992; Maslach ve Leiter, 2006; Sezgin, 2010) çoğunluktadır.

Tükenmişlik duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır (Maslach, 1982).

*Duygusal tükenme*; tükenmişliğin başlangıcı olarak kabul edilir, insanlarla birebir ilişkileri yoğun olan çalışanlarda görülür. Kişi insanların beklentileri karşısında yorulduğunu hisseder ve duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalma hisseder. Sonucunda işe odaklanamama, sorumluluklarını yerine getirememe, gerginlik ve stres görülür (Maslach vd., 2001; Sezgin, 2010; Wright ve Bonett, 1997).

*Duyarsızlaşma*; tükenmişliğin kişinin işi gereği iletişim kurdukları kişilere karşı geliştirdikleri negatif tutumları kapsar. Çalışanda hizmet verdiği kişilere karşı duygudan yoksun tutum ve davranış göstermelerine, huzursuzluk, ani öfke ve kızgınlık tepkilerine neden olur (Baltaş, 2002; Polat, 2006). Bu durumda, çalışanların performansının düşmesi dolayısıyla hizmet kalitesinin düşmesi ile sonuçlanacaktır.

*Düşük kişisel başarı* duygusu ise; kişinin kendisine yönelik negatif değerlendirmesine bağlı olarak kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık hissi, depresyon, moral ve motivasyon düşüklüğü, sosyal ilişkilerden uzaklaşma, başarısızlık ve yetersizlik duygusu, verimlilikte azalma gibi olumsuz duygu ve tavırlarla kendini gösterir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach vd., 2001; Özipek, 2006; Wright ve Bonett, 1997). Çalışanın kendisine yönelik olumsuz duygu ve tavırları sonucunda kişisel başarısızlık üretmesi kaçınılmazdır. Kişisel başarısızlık hissi bazen yüksek başarı hedefi olan kişilerde birey-iş uyumsuzluğunda ya da örgüt ve çevre baskıları ile de ortaya çıkabilmektedir. Devilly vd., (2009) tükenmişliği iş hayatındaki rol çatışması ve karmaşası ile, Cherniss (1980) ise mesleki doyuma ulaşamama ile ilişkilendirmişlerdir.

Mesleki tükenmişlik, çalışanın işinde kendisini yetersiz hissetmesi olarak ifade edilebilir ve çalışan performansı dolayısıyla örgüt performansı üzerinde önemli bir etkidir. Çalışanlardaki tükenmişlik belirtileri iyi analiz edilerek gerekli önlemler alınmalıdır.

### 4. İŞ DOYUMU

Örgütlerde işgörenlerin tutumları iş davranışlarını etkilediği için, işgörenin işe ve iş ortamının değişkenlerine karşı tutumu önemlidir. Örgütsel ortamda farklı iş tutumları bulunmaktadır. Bu iş tutumlarından biri de iş doyumudur (Erdoğan, 1991). İş doyumunu işgörenlerin işlerine ya da çalışma ortamı ve arkadaşlarına yönelik olumlu içsel değerlendirmeleri doğrultusunda ulaştıkları tutumdur (Solmuş, 2004). Çalışanların performans ve verimlilik göstergelerinde iş doyumunu oldukça önemlidir.

İş doyumunu bireyin beklentileri ve değerleri ile örgütten elde ettikleri ve örgütün değerleri uyduğunda ortaya çıkmaktadır. Eren (2001)'e göre iş doyumunu bireyin işi vasıtasıyla elde ettiği maddi edinimler ile birlikte iş arkadaşları ve işi sonucunda bir ürün ortaya çıkarmasının sağladığı mutluluktur. Arnold ve

Feldman (1986) çalışanların iş tatminini etkileyen altı temel faktör tespit etmişlerdir. Bunlar; ücret, işin kendisi, terfi imkânları, yönetim şekli, çalışma grubu ve çalışma şartlarıdır. Hackman ve Oldham (1976)'a göre işgörenlerin işine yönelik duydukları memnuniyet ve hoşnutluk iş doyumunu ifade etmektedir. Çeşitlilik, görev kimliği, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim özelliklerine sahip bir iş çalışanlarda iş doyumunu sağlamaktadır.

İş doyumunu iç ve dış doyum olmak üzere iki kategoride ele alınmaktadır. Kişinin çalışma esnasında hissettiği doyum iç doyum, terfi, ödül gibi dış kaynaklı etkenler sonucunda elde edilen doyum dış doyum olarak ele alınmaktadır. Locke ve Latham'a (1990) göre örgütleri tarafından adil olarak ödüllendirilen çalışanlar kendilerini başarılı hissedip iş doyumunu yaşayacak, ödüllendirmenin yetersiz ya da adaletsiz olduğunu düşünen çalışanlar ise kendilerini başarısız hissederek iş doyumsuzluğu yaşayacaktır. Hoy ve Miskel (2010) içsel iş doyumunu bireysel ilgi alanları doğrultusunda, herhangi bir zorunluluk olmaksızın bireyi bir işi gerçekleştirmek için harekete geçiren içsel bir dürtü olarak ifade etmişlerdir.

Sonuç olarak iş doyumunu duygusu olumlu yönde olan çalışanların işe ve kurumlarına yönelik tutumları olumlu olacak ve iş performansları yüksek olacaktır.

## 5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

### 5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişliğin iş doyumuna etkisinin incelenmesidir, ayrıca yaş, eğitim durumu ve çalışma süresine göre çalışanların örgütsel destek algıları, mesleki tükenmişlikleri ve iş doyumlarının farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmektir.

### 5.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

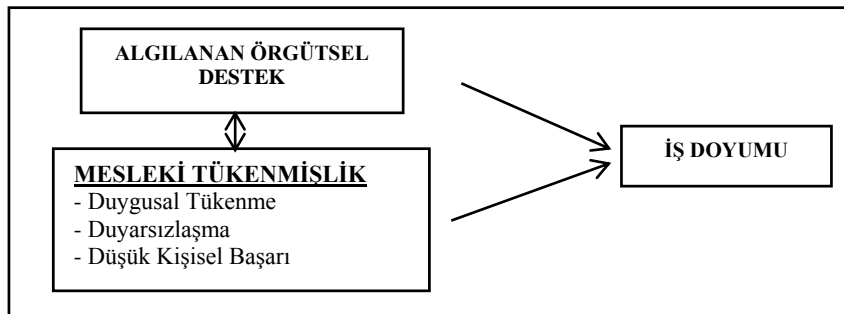
H1: Algılanan örgütsel destek iş doyumunu anlamlı bir şekilde etkiler.

H2: Duygusal tükenme iş doyumunu anlamlı bir şekilde etkiler.

H3: Duyarsızlaşma iş doyumunu anlamlı bir şekilde etkiler.

H4: Düşük kişisel başarı iş doyumunu anlamlı bir şekilde etkiler.

Araştırmanın amacı ve hipotezleri doğrultusunda araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur;



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

### 5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'de kamuda çalışan itfaiyeciler oluşturmaktadır. Evrenin geniş olması, coğrafi dağılım, maddi imkânsızlık, zaman tasarrufu nedeniyle evrenin tümüne ulaşılması zor olduğu için örneklem yöntemiyle çalışma gerçekleştirilmiştir. Kolayda örneklem yöntemi kullanılarak Türkiye genelinde farklı illerde çalışan itfaiyecilere anket uygulanmıştır. Yüz yüze, mail ya da telefon aracılığıyla 312 itfaiyeciye anket ulaştırılmış, 240 itfaiyeciden dönüş sağlanmıştır. Anketler kişisel bilgi gizli sağlanarak gönüllük esasına dayalı olarak uygulanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 77'dir. Yapılan inceleme sonucunda 24 adeti eksik cevapların fazlalığı nedeni ile değerlendirme dışı bırakılmış ve çalışma kapsamında 216 adet anket analize tabi tutulmuştur.

Araştırmaya katılanların % 9,3'ü (n=20), 30 yaşında veya daha küçüktür, % 10,2'si (n=22) 31-35 yaş aralığında, % 17,6'sı (n=38) 36-40 yaş aralığında, % 46,3'ü (n=100) 41-45 yaş aralığında ve % 16,7'si (n=36) 46 yaşında ya da daha büyüktür. Katılımcıların % 33,8'i (n=73) ilköğretim/ortaöğretim mezunu, % 51,9'u (n=112) lise mezunu, % 4,6'sı (n=10) önlisans mezunu, % 9,7'si (n=21) lisans mezunudur. Katılımcıların % 25,5'i (n= 55) 3 yıl ve daha az süredir, % 19'u (n= 41) 4-10 yıl arası, % 34,3'ü (n= 74) 11-17 yıl arası ve % 21,3'ü (n=46) 18 yıl ya da daha uzun süredir çalışmaktadır. Katılımcıların % 91,2'si (n=197) evli ve % 8,8'i (n=19) bekârdır, % 17,1'i (n=37) çocuk sahibi değilken % 15,7'sinin (n= 34) 1 çocuğu, % 54,2'sinin (n= 117) 2 çocuğu ve % 13'ünün (n=28) 3 çocuğu bulunmaktadır. Evli katılımcıların eşlerinin % 64'ü (n=126) ilköğretim/ortaöğretim mezunu iken % 36'sı (n= 71) lise mezunudur, % 76,5'i (n= 150) evhanımı, % 8'i (n= 16) işçi, % 6'sı (n= 12) emekli, % 5'i (n= 10) özel sektör çalışanı ve % 4,5'i (n= 9) memurdur.

#### 5.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kişisel bilgi formu ile birlikte “Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği”, “Tükenmişlik Ölçeği” ve “İş Doyumu Ölçeği” kullanılmıştır.

**Algılanan örgütsel destek ölçeği**, Eisenberger ve diğerleri tarafından geliştirilen (1986) 36 maddelik formun 8 maddelik kısa formundan oluşmaktadır. Ölçeğin orijinal halinin güvenilirlik katsayısı 0,97 olarak hesaplanmıştır, 8 maddelik hali Türkiye’de farklı sektörlerde gerçekleştirilen birçok çalışmada (Erdaş, 2010; Aydın, 2018; Kenek, 2017) kullanılmış ve güvenilirliği yüksek bulunmuştur. Ölçek 5’li likert tipindedir ve “1=kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum ve 5= kesinlikle katılıyorum” şeklinde puanlanmıştır. Ölçekte 4 soru olumsuzluk içermektedir ve ters kodlanmıştır. Ölçekten alınabilecek minimum puan 8, maksimum puan ise 40’dır.

**Tükenmişlik Ölçeği**, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe geçerliliği Ergin (1992) tarafından gerçekleştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 22 maddeden oluşmakta ve “1=hiçbir zaman, 2=çok nadir, 3=bazen, 4=çoğu zaman, 5=her zaman” şeklinde 5’li likert tipindedir. Tükenmişlik ölçeği “duygusal tükenme (DT) (9 ifade)”, “kişisel başarı (KB) (8 ifade)” ve “duyarsızlaşma (D) (5 ifade)” olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. D alt ölçeğinin güvenilirliğini (0,57) düşüren “işim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” ifadesi ölçekten çıkarılmıştır. D ölçeği 4 ifadeden oluşmakta tüm ölçek 21 ifadeden oluşmaktadır. KB boyutuna ait ifadeler ters kodlanarak düşük kişisel başarı olarak değerlendirilmiştir. Ölçekten ve alt boyutlardan alınan puanlar 1-5 arasındadır ve puanların yüksekliği tükenmişlik sendromunun yüksekliğini göstermektedir.

**İş Doyumu Ölçeği**, çalışmada iş doyumunu içsel iş doyumunu olarak ele alınmış ve içsel iş doyumunu ölçmek amacıyla Weiss ve diğerleri (1967) tarafından geliştirilerek Türkçe çevirisi ve geçerliliği Baycan (1985) tarafından gerçekleştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeğinin 12 maddeden oluşan “içsel doyum” alt ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 5’li likert tipinde olup, 1= Hiç memnun değilim, 2= memnun değilim, 3= kararsızım, 4= memnunum, 5= çok memnunum olarak ölçeklendirilmiştir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 12 en yüksek puan ise 60’dır. Ölçekte alınan puanın yüksekliği içsel iş doyumunun yüksekliğini göstermektedir.

Ölçeklerin tümünden elde edilen puanlar beş eşit genişliğe bölünerek 1-1,79 “çok düşük”, 1,80-2,59 arası “düşük”, 2,60-3,39 arası “orta”, 3,40-4,19 arası “yüksek” ve 4.20-5.00 arası “çok yüksek” olarak sınır değerleri belirlenmiş ve bulgular yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizi Cronbach alfa istatistiği ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1:** Güvenilirlik İstatistikleri

	Cronbach Alfa	Soru sayısı
Algılanan örgütsel destek	,78	8
Mesleki tükenmişlik (genel)	,77	21
Duygusal tükenme	,72	9
Duyarsızlaşma	,74	4
Düşük Kişisel Başarı	,76	8
İş doyumunu	,70	12

Tablo 1 incelendiğinde tüm ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek olduğu görülmektedir.



## 5.5. Verilerin Analizi

Anket yöntemi ile elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Analizlerde tanımlayıcı istatistikler, tek yönlü varyans analizi (one-way anova) ve çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

## 6. BULGULAR

Çalışmada ilk aşamada katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki tükenmişlik ve iş doyumuna ilişkin ortalamaları ve standart sapmaları analiz edilmiş ve sonuçlar Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2:** Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ort.	S.S.
1.Algılanan örgütsel destek	3.25	.47
2.Duygusal tükenme	2.94	.43
3.Duyarsızlaşma	2.54	.52
4.Düşük Kişisel Başarı	2.46	.40
5.İş doyumunu	3.52	.31

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların algılanan örgütsel destek algıları (ort=3.25) ve duygusal tükenme düzeyleri (ort=2.94) orta seviyede, duyarsızlaşma düzeyleri (ort=2.54) ve düşük kişisel başarı algıları (ort=2.46) düşük seviyede, iş doyumları (ort=3.52) ise yüksek seviyededir.

Katılımcıların yaşları ile algılanan örgütsel destek, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve iş doyumunu algıları arasında farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (one-way anova) ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 3’de sunulmuştur.

**Tablo 3:** Yaş Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

YAŞ	Varyans Kaynağı	sd	Kareler Toplamı	Kareler Ort.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	Gruplar arası	4	9,362	2,340	12,716	0,000
	Gruplar içi	211	38,838	,184		
	TOPLAM	215	48,200			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	4	10,947	2,737	19,760	0,000
	Gruplar içi	211	29,224	,139		
	TOPLAM	215	40,171			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	4	7,904	1,976	8,049	0,000
	Gruplar içi	211	51,804	,246		
	TOPLAM	215	59,708			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplar arası	4	3,644	,911	6,024	0,000
	Gruplar içi	211	31,910	,151		
	TOPLAM	215	35,554			
İş Doyumu	Gruplar arası	4	2,021	,505	5,623	0,000
	Gruplar içi	211	18,960	,090		
	TOPLAM	215	20,981			

p<0.05

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların tüm değişkenlere yönelik ortalamaları yaşlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermektedir (p=0,00<0,05). Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığı çoklu karşılaştırma Tukey testi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde 30 yaşında veya daha genç çalışanların örgütsel destek algıları (ort=3,05; s.s.=0,25) ile 31-35 (ort=3,73; s.s.=0,03) ve 36-40 yaş (ort=3,41; s.s.=0,51) aralığındaki çalışanların algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır. 31-35 yaş

aralığındaki çalışanların örgütsel destek algıları (ort=3,73; s.s.=0,03) diğer tüm gruplardan yüksektir ve istatistiki olarak farklılık tüm gruplar için anlamlıdır. 30 yaşında ve daha küçük olan katılımcıların diğer yaş gruplarının tümüne göre duygusal tükenme ortalamaları (ort=2,37; s.s.=0,33) düşüktür ve aradaki farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 31-35 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal tükenme ortalamaları (ort=2,84; s.s.= 0,16) 46 yaşında veya daha büyük katılımcıların ortalamalarından (ort=3,22; s.s.= 0,50) daha düşüktür ve aradaki fark anlamlıdır. 36-40 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri (ort=2,81; s.s.=0,25) ile 41-45 yaş aralığı (ort=3,03; s.s.=0,39) ile 46 yaş ve üzerindeki duygusal tükenme düzeyleri (ort=3,22; s.s.= 0,50) arasında anlamlı bir farklılık vardır. Genel olarak sonuçlar incelendiğinde çalışanların yaşları ilerledikçe duygusal tükenme düzeyleri artmaktadır. 30 yaşında veya daha genç çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri (ort=2,00; s.s.= 0,0) diğer tüm yaş gruplarından düşüktür ve tüm gruplar için farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 30 yaşında veya daha genç çalışanların düşük kişisel başarı algıları (ort=2,87; s.s.= 0,62) diğer tüm yaş gruplarına göre daha yüksektir ve tüm gruplar için farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 46 yaş veya daha büyük çalışanların iş doyumları (ort=3,69; s.s.= 0,15) ile 30 yaş ve altı (ort=3,40; s.s.= 0,08), 31-35 yaş aralığı (ort=3,46; s.s.= 0,48) ve 41-45 yaş aralığı (ort=3,47; s.s.= 0,32) çalışanların iş doyumları arasında anlamlı bir farklılık mevcuttur. Sonuçlara göre çalışanların yaşlarının ilerlemesiyle birlikte iş doyumları artmaktadır.

Katılımcıların eğitim durumları ile algılanan örgütsel destek, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve iş doyumları arasında farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (one-way anova) ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4’de sunulmuştur.

**Tablo 4:** Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

EĞİTİM DURUMU	Varyans Kaynağı	sd	Kareler Toplamı	Kareler Ort.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	Gruplar arası	2	2,978	1,489	7,012	0,001
	Gruplar içi	213	45,222	,212		
	TOPLAM	215	48,200			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	2	3,537	1,768	10,282	0,000
	Gruplar içi	213	36,635	,172		
	TOPLAM	215	40,171			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	2	5,546	2,773	10,906	0,000
	Gruplar içi	213	54,162	,254		
	TOPLAM	215	59,708			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplar arası	2	6,277	3,138	22,831	0,000
	Gruplar içi	213	29,278	,137		
	TOPLAM	215	35,554			
İş Doyumu	Gruplar arası	2	2,711	1,356	15,804	0,000
	Gruplar içi	213	18,270	,086		
	TOPLAM	215	20,981			

p<0.05

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların tüm değişkenlere yönelik ortalamaları eğitim durumlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermektedir (p=0,00<0,05). Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığı çoklu karşılaştırma Tukey testi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde üniversite mezunu çalışanların örgütsel destek algıları (ort=2,98; s.s.=0,74) lise mezunu (ort=3,33; s.s.=0,32) ve ilköğretim mezunu (ort=3,24; s.s.=0,48) çalışanların örgütsel destek algılarından düşüktür ve farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. İlköğretim mezunu çalışanların duygusal tükenme düzeyleri (ort=3,11; s.s.=0,48) lise mezunu (ort=2,88; s.s.=0,45) ve üniversite mezunu (ort=2,76; s.s.=0,12) çalışanların duygusal tükenme düzeylerinden yüksektir ve farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. Üniversite mezunu çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri (ort=2,17; s.s.=0,24) lise mezunu (ort=2,54; s.s.=0,46) ve ilköğretim mezunu (ort=2,68; s.s.=0,62) çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinden düşüktür ve farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. Buna göre çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşmektedir. Üniversite mezunu çalışanların kişisel başarı algıları (ort=2,05; s.s.=0,25) lise mezunu (ort=2,55; s.s.=0,41) ve ilköğretim mezunu (ort=2,51; s.s.=0,33) çalışanlara göre daha yüksektir ve farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. İlköğretim mezunu çalışanların iş doyumları

(ort=3,38; s.s.=0,33) lise mezunu (ort=3,57; s.s.=0,28) ve üniversite mezunu (ort=3,70; s.s.=0,20) çalışanların iş doyumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların eğitim seviyeleri yükseldikçe iş doyumları artmaktadır.

Katılımcıların çalışma süreleri ile algılanan örgütsel destek, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve iş doyumunu algıları arasında farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi (one-way anova) ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 5’de sunulmuştur.

**Tablo 5:** Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

ÇALIŞMA SÜRESİ	Varyans Kaynağı	sd	Kareler Toplamı	Kareler Ort.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek	Gruplar arası	3	15,884	5,295	34,734	0,000
	Gruplar içi	212	32,316	,152		
	TOPLAM	215	48,200			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	3	7,740	2,580	16,865	0,000
	Gruplar içi	212	32,431	,153		
	TOPLAM	215	40,171			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	3	3,188	1,063	3,985	0,009
	Gruplar içi	212	56,520	,267		
	TOPLAM	215	59,708			
Düşük Kişisel Başarı	Gruplar arası	3	8,044	2,681	20,663	0,000
	Gruplar içi	212	27,510	,130		
	TOPLAM	215	35,554			
İş Doyumu	Gruplar arası	3	4,455	1,485	19,048	0,000
	Gruplar içi	212	16,526	,078		
	TOPLAM	215	20,981			

p<0.05

Tablo 5 incelendiğinde katılımcıların tüm değişkenlere yönelik ortalamaları çalışma sürelerine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermektedir (p=0,00<0,05). Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığı çoklu karşılaştırma Tukey testi ile analiz edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde 18 yıl ve daha fazla süredir çalışanların örgütsel destek algıları (ort=2,89; s.s.=0,47) ile diğer tüm grupların örgütsel destek algıları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre işgörenlerin çalışma süresi uzadığında örgütsel destek algıları azalma göstermiştir.

Katılımcıların çalışma sürelerine göre duygusal tükenme düzeyleri 3 yıl ve az (ort=2,72; s.s.=0,38), 4-10 yıl arası (ort=3,24; s.s.=0,50), 11-17 yıl arası (ort=3,03; s.s.=0,43) ve 18 yıl ve daha fazla (ort=2,80; s.s.=0,14) şeklindedir ve 3 yıl ve daha az çalışanlar ile 18 yıl ve daha fazla çalışanlar dışındaki tüm gruplar için farklılık istatistiki olarak anlamlıdır. 4-10 yıl arası çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri (ort=2,77; s.s.=0,81) ile 3 yıl ve daha az süredir çalışanların (ort=2,41; s.s.=0,45) ve 11-17 yıl arası çalışanların (ort=2,50; s.s.=0,35) duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 18 yıl ve daha uzun süredir çalışanların kişisel başarı algıları (ort=2,16; s.s.=0,16) tüm gruplardan daha yüksektir ve fark istatistiki olarak anlamlıdır. Sonuçlar değerlendirildiğinde çalışanların çalışma süresi arttıkça kişisel başarı algıları yükselmektedir.

Çalışma sürelerine göre içsel iş doyum ortalamaları şu şekildedir; 3 yıl ve daha az (ort=2,71; s.s.=0,46), 4-10 yıl arası (ort=2,55; s.s.=0,30), 11-17 yıl arası (ort=2,42; s.s.=0,38) ve 18 yıl ve daha fazla (ort=2,16; s.s.=0,16). 3 yıl ve daha az çalışanlar ile 4-10 yıl arası ve 11-17 yıl arası çalışanların iş doyumları arasında, 4-10 yıl arası çalışanlar ile 11-17 yıl arası ve 18 yıl ve daha fazla süredir çalışanların iş doyumları arasında anlamlı farklılık mevcuttur.

Algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişliğin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) iş doyumuna etkisinin incelenmesi amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 6’da sunulmuştur.



**Tablo 6:** Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	$\beta$	t	p
İş Doymu	Algılanan Örgütsel Destek	,20	6,506	0,000
	Duygusal Tükenme	-,10	-2,828	0,005
	Duyarsızlaşma	-,14	-4,596	0,000
	Düşük Kişisel Başarı	-,43	-11,901	0,000
R <sup>2</sup> = 0,553, Adj. R <sup>2</sup> = 0,544				
F=65,145, p=0,000				

p&lt;0.05

Çoklu regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır (F=65,145, p<0,01). Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0.54'dür. Bu sonuç iş doyumunun % 54'ünün algılanan örgütsel destek, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı tarafından açıklandığını gösterir. Algılanan örgütsel desteğin iş doyumuna pozitif yönde ve anlamlı katkısı vardır ( $\beta$ =,20, p<0,01). Bu durumda H1 hipotezi kabul edilmiştir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ( $\beta$ =-,10, p<0,01), duyarsızlaşma ( $\beta$ =-,14, p<0,01) ve düşük kişisel başarının ( $\beta$ =-,43, p<0,01) iş doyumuna negatif yönde ve anlamlı etkisi tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda H2, H3 ve H4 hipotezleri kabul edilmiştir.

## 7. SONUÇ VE TARTIŞMA

Algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişliğin iş doyumuna etkisinin incelendiği bu çalışma 216 itfaiye çalışanı örneklem grubu ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların çoğu 41-45 yaş aralığında (% 46,3), lise mezunu (% 51,9), 11-17 yıldır çalışan (% 34,3)' dir. Çalışanların örgütsel destek algıları orta seviyededir (ort= 3.25) ve bu sonuç çoğu çalışmanın sonucu ile örtüşmektedir (Akkoç vd., 2012; Büyükgöze, 2014; Eisenberger vd., 2014; Özdevecioğlu, 2003; Turunç ve Çelik, 2010; Yoon ve Lim, 1999). İtfaiyecilik mesleği Türkiye'de bir kamu hizmeti olarak sunulmakta ve çalışanlar kamu görevlisi olarak istihdam edilmektedir. Buna bağlı olarak çalışanlar mesleğe özgü çalışma koşulları ve iş ortamı ve kamu kurumu olmalarına bağlı olarak örgütsel destek algısını orta seviyede hissetmektedirler. Çalışanların duygusal tükenme düzeyleri (ort= 2.94) orta seviyede, duyarsızlaşma düzeyleri (ort= 2.54) ve düşük kişisel başarı düzeyleri düşüktür. İtfaiye mesleğinin stresli çalışma koşulları, can güvenliğinin olmaması ve yüksek riskli meslek grubundan olması nedeni ile duygusal tükenme düzeyi yaşadıkları, insan sağlığı ve can güvenliği ile ilgili bir meslek olduğu için duyarsızlaşma düzeyinin düşük olduğu düşünülmektedir. Meslek mensupları itfaiyecilik mesleğinin zorlu koşullarından kaynaklı duygusal olarak tükenme yaşamalarına rağmen insanların can güvenliğinden sorumlu oldukları için hizmet verdikleri kişilere karşı duyarsız kalarak tükenme yaşamamaktadırlar. Çığışar (2018) çalışmasında avukatların mesleki tükenmişlik düzeylerinin tüm boyutlarda zayıf olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların işsel iş doyum düzeyleri (ort= 3.52) yüksektir.

Çalışanların yaşları ile örgütsel destek algıları, mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları anlamlı bir farklılık göstermektedir. Çalışmada diğer araştırmalara (Bozkurt, 2007; Rhoades ve Eisenberger, 2002) benzer şekilde çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yaşlarına göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Çalışanların yaşları ile birlikte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri ve kendilerine yönelik başarı algıları artmaktadır. Bu sonuca özellikle itfaiyeciliğin fiziksel güç ile yapılan bir meslek olması ve yaş ile birlikte fiziksel güçteki azalma, gece mesaisi ile birlikte yoğun çalışma, stresli çalışma koşulları vb. nedenlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Oysa ki Budak ve Sürgevil (2005), Mahmood (2017) çalışmalarında katılımcıların yaşları ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılık bulamamışlardır. Türkman (2017) çalışmasında kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı farklılık olmadığını belirtmiştir, Aktaş ve Şimşek, 2015 yaş ile birlikte kişisel başarı algısının arttığını, Çintiriz (2016), Tunaboylu (2010), Hanedar ve Öçalan (2018) ve Erkul (2014) yaş ile tüm tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmiştir. Çalışmada çalışanların yaşının ilerlemesiyle iş doyumunun arttığı tespit edilmiştir. Yaş ile iş doymu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı yönünde çalışmalar (Yıldırım, 2007) da mevcuttur.

Katılımcıların örgütsel destek algıları, mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları eğitim seviyelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Üniversite mezunlarının örgütsel destek algıları diğer çalışanlardan düşüktür ve farklılık anlamlıdır. Benzer şekilde Rhoades ve Eisenberger (2002) algılanan örgütsel destek ile eğitim düzeyi arasında ters yönlü bir ilişki ortaya koymuşlardır. Ters bir sonuç Yoon ve Lim (1999) tarafından eğitim seviyesindeki artışın algılanan örgütsel desteği olumlu şekilde etkilediği şeklinde tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı, iş doyumunun arttığı ve kişisel başarı algılarının yükseldiği belirlenmiştir. İtfaiyecilik mesleği gereği vasıf gerektiren bir iştir, bu da özellikle meslek ile ilgili eğitilmiş kişilerin mesleğe yönelik başarılarını arttırmakta dolayısıyla çalışanların tükenme düzeylerinde azalış iş doyumunda artış meydana getirmektedir. Türkman (2017) çalışmasında eğitim düzeyine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığını ancak eğitim düzeyi ile duyarsızlaşma ve kişisel başarının anlamlı seviyede farklılaştığını tespit etmiştir. Eğitim seviyesi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı yönünde çalışmalar (Yıldırım, 2007) da mevcuttur.

Katılımcıların çalışma süreleri ile örgütsel destek algıları, mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları anlamlı bir farklılık göstermektedir. Çalışmada elde edilen diğer bir sonuç diğer çalışmalardan (Eisenberger vd., 2001; Gavino, 2005) farklı olarak uzun süredir çalışan işgörenlerin örgütsel destek algılarının daha düşük olmasıdır. Ancak benzer sonuca ulaşan çalışmalarda mevcuttur. Stinglhamber ve Vandenberghe (2003) de benzer şekilde işgörenlerin hizmet sürelerinin artmasıyla birlikte örgütsel destek algılarının azaldığını tespit etmişlerdir. Çalışanların çalışma süreleri ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algı düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir. Çalışma süresi arttıkça çalışanların kişisel başarı algıları yükselmektedir. Çalışanların çalışma süreleri ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılık tespit eden çalışmalar (Çil, 2018; Tunaboşlu, 2010) mevcut olduğu gibi anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşan çalışmalarda (Çintiriz, 2016; Erkul, 2014; Mahmood, 2017) mevcuttur. Bazı çalışmalarda ise tükenmişliğin bazı boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmişken bazı boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Çığışar (2018) meslekte çalışma süresi ile kişisel başarı algısı arasında anlamlı farklılık olduğunu duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında ise anlamlı farklılık olmadığını tespit etmiştir. Çalışma süresi ile iş doyumunu düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir. Kök ve Çakıcı (2016)'ya göre de kariyer basamakları ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Araştırmanın önemli bir bulgusu çalışanların iş doyumunun % 54'ünün algılanan örgütsel destek ve mesleki tükenmişlik tarafından açıklanmasıdır. Algılanan örgütsel desteğin iş doyumunu pozitif yönde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarının ise iş doyumunu negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde birçok çalışmada (Akkoş vd., 2012; Aksoy ve Sökmen, 2018; Çetin vd., 2011; Eisenberger vd., 2001; Randall vd., 2006; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Şeşen, 2010) algılanan örgütsel desteğin iş doyumunu olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliğin iş doyumuna etkisinin incelendiği çalışmalarda (Ertürk ve Keçecioglu, 2012; Diri, 2015; Şeşen, 2010) benzer şekilde tükenmişliğin tüm boyutları ile iş doyumunu arasında ters yönlü ilişki tespit etmiştir. Aktaş ve Şimşek (2015) çalışmasında düşük kişisel başarı ve duygusal tükenme ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki ancak duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Çalıştıkları örgüt tarafından desteklenen çalışanların iş doyumları artmakta bu da verimliliği arttırmaktadır. Algılanan örgütsel desteği arttırmak için çalışma koşullarında iyileştirme, çalışanların ihtiyaçlarının dikkate alınması, yöneticilerin astlara verdikleri destek önemlidir. Örgütte ödül sisteminin uygulanması da algılanan örgütsel desteği arttıracaktır. Nitekim Silbert (2005) yaptığı çalışma ile ödül uygulamalarının çalışanların örgütsel destek algılarını arttırdığını ortaya koymuştur. Çalışanların emeklerinin farkına varılması, takdir edilmesi, fikirlerinin dikkate alınması örgütleri tarafından desteklendiklerinin hissettirilmesi açısından önemlidir. Algılanan örgütsel desteğin artmasıyla birlikte mesleki tükenmişlik düzeyleri de azalacaktır.

Çalışmanın örneklem grubunun sayıca sınırlı olması ve sadece bir meslek grubuna yönelik gerçekleştirilmesi sonuçların tüm çalışanlara genellenmesini sınırlı kılmaktadır. Bunun için örneklem sayısını arttırarak ve meslek grubunu çeşitlendirerek iş doyumuna etki eden farklı değişkenlerin de eklenmesiyle yeni çalışmalar gerçekleştirilebilir.

## KAYNAKÇA

- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012), Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 105-135.
- Aksoy, M. ve Sökmen, A. (2018), Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Çıktılar Üzerine Etkileri: Otel işletmelerinde Bir Araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (1), 200-212.
- Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2015), Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü, *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 11 (24), 205-230.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Lynch, P. (1998), Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs, *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 288-297.
- Arnold, H. ve Feldman, D. (1982), A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 67 (3), 350-360.
- Aydın, Ö. (2018), Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, Z. (2002), *Tükenmenin Ardındaki Çıkmaz (Cilt 11)*, İstanbul: Bilgievi Yayını.
- Baycan, A. (1985), An Analysis of the Severel Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bhantumnavin, D. (2001), Psycho-Behavioral Science Research in Thailand, In Book of Workshop Documents: Research and Thai Behavioral System Development-Approach to do Research to Develop Thailand.
- Blau, P. (1964), *Power and Exchange in Social Life*, New York: J. Wiley&Sons.
- Bozkurt, F. (2007), Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemiadamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005), Implementation on Academic Personnel on the Analysis of Burnout and Organizational Factors influencing Burnout, *DE Üİİ BF Journal*, 20 (2), 95-108.
- Büyükgoze, H. (2014), Lise Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sermaye İlişkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Casper, W. J. ve Buffardi, L. C. (2004), Work-life Benefits and Job Pursuit Intentions: The Role of Anticipated Organizational Support, *Journal of Vocational Behavior*, 65 (3), 391-410.
- Cherniss, C. (1980), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Cooley, E. ve Yovanoff, P. (1996), Supporting Professionals at Risk: Evaluating Interventions to Reduce Burnout and Improve Retention of Special Educators, *Exceptional Children*, 62 (4), 336-355.
- Çetin, F., Basım, H. N. ve Karataş, M. (2011), Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde Örgütsel Adalet Algısı ve İş Tatminin Rolü, *Yönetim ve Ekonomi*, 18 (1), 71-85.
- Çığışar, A. V. (2018), Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Özelliklere ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre İncelenmesi (Adana İli Örneği) (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çil, Ö. (2018), Banka Çalışanlarında Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

- Çintiriz, Ş. (2016), Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde Kültür Dersi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Tespiti: Beşiktaş İlçesi Örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Devilly, G. J., Wright, R. ve Varker, T. (2009), Vicarious Trauma, Secondary Traumatic Stress or Simply Burnout? Effect of Trauma Therapy on Mental Health Professionals, *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 43 (4), 373-385.
- Diri, M. S. (2015), Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi (Aydın İli Örneği) (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. ve Rhoades, L. (2001), Reciprocation of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 825-836.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Davis-LaMastro, V. (1990), Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Eisenberger, R., Shoss, M. K., Karagonlar, G., Gonzalez-Morales, M. G., Wickham, R. E. ve Buffardi, L. C. (2014), The Supervisor POS-LMX- Subordinate POS Chain: Moderation by Reciprocation Warmness and Supervisor's Organizational Embodiment, *Journal of Organizational Behavior*, 35 (5), 635-656.
- Erdaş, K. D. (2010), Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ. (1991), *İşletmelerde Davranış*, İstanbul İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayın No:242.
- Eren, E. (2001), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi (Genişletilmiş 7. Baskı)*, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım A.Ş.
- Ergin, C. (1992), Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları.
- Erkul, A. (2014), Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012), Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12 (1), 39-52.
- Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Gavino, M. (2005), Understanding the Impact of HR Practices On Employee Attitudinal and Behavioral Outcomes: The Role of POS, University of Illinois at Chicago, The Doctor of Philosophy in Business Administration Chicago, Illinois.
- Hackman, J. R. ve Oldman, G. R. (1976), Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16 (2), 250-279.
- Hanedar, A. N. ve Oçalan, M. (2018), İstenmeyen Öğrenci Davranışlarına Karşı Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tutumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi, *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 46-60.
- Hoy, W. K. ve Miskel, C. G. (Eds.) (2010), *Educational Administration Theory, Research and Practice*, New York: McGraw Hill.



- Kenek, G. (2017), Etkileşimsel Adalet, Duygusal Bağlılık ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Konovsky, M. A. ve Pugh, S. D. (1994), Citizenship Behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, 37 (3), 656-669.
- Kök, M. ve Çakıcı, A. (2016), Fabrika Çalışanlarının İş Memnuniyetini Etkileyen Etmenler, *İnsan ve İnsan*, Kış (7), 40-63.
- Kraimer, M. L. ve Wayne, S. J. (2004), An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment, *Journal of Management*, 30 (2), 209-237.
- Locke, E. A. ve Latham, G. P. (1990), Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel, *Psychological Science*, 1 (4), 240-246.
- Mahmood, S. M. R. (2017), Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleriyle Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Malatesta, R. M. ve Tetrick, L. E. (1996), Understanding the Dynamics of Organizational and Supervisory Commitment, In Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Society.
- Maslach, C. (1982), *Burnout: The Cost of Cringing*, Ishk.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2006), Burnout, Stress and Quality of Working Life: Current Perspectives in Occupational Health.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001), Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.
- Özdevecioğlu, M. (2003), Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21, 77-96.
- Özipek, A. (2006), Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Pack, S. M. (2006), Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support For NCAA Athletic Administrators (Unpublished Doctorate Thesis), Ohio State University, Ohio.
- Polat, S. (2006), Spor İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Durumu Araştırması (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A. ve Birjulin, A. (1999), Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 20 (2), 159-174.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002), Perceived Organizational Support: a Review of the Literature, *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Rocca, A. D. ve Kostanski, M. (2001), Burnout and Job Satisfaction Amongst Victorian Secondary School Teachers: a Comparative Look at Contract and Permanent Employment, In Atea Conference, September, 24-26.
- Sezgin, A. (2010), Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu ile İş Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Shaffer, M. A. ve Harrison, D. A. (2001), Forgotten Partners of International Assignments: Development and test of a Model of Spouse Adjustment, *Journal of Applied Psychology*, 86 (2), 238.
- Silbert, L. T. (2005), The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support (Unpublished Master Thesis), Management Sciences, University of Waterloo, Canada.
- Solmuş, T. (2004), *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, İstanbul. Beta Basım.
- Stinglhamber, F. ve Vandenberghe, C. (2003), Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: A Longitudinal Study, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24 (3), 251-270.
- Şeşen, H. (2010), Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli ile Testi, *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (2), 67-90.
- Tunaboşlu, M. (2015), İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Torbalı İlçesi Örneği) (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Okan Üniversitesi, İzmir.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010), 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).
- Türkman, M. A. (2017), Büyükler Türkiye Güreş Şampiyonasına Katılan Güreş Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997), Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, 40 (1), 82-111.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V. ve George, W. (1967), England, and Lloyd H. Lofquist: Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire.
- Wright, T. A. ve Bonett, D. G. (1997), The Contribution of Burnout to Work Performance, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18 (5), 491-499.
- Yıldırım, F. (2007), İş Doyumu ile Örgütsel Adalet İlişkisi, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62 (01), 253-278.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999), Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52 (7), 923-945.