

Yayın Geliş Tarihi: 22.06.2012
Yayına Kabul Tarihi: 26.06.2013
Online Yayın Tarihi: 28.10.2013

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 15, Sayı: 3, Yıl: 2013, Sayfa: 457-476
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

ÇALIŞANLARIN ALGILADIKLARI ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: KAYSERİ İMALAT SANAYİ UYGULAMASI¹

Korhan KARACAOĞLU*
Fatma ARSLAN**

Öz

Bu araştırmanın amacı, çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ve etkileşimin belirlenmesinden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini Kayseri Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren imalat sanayi işletmelerinin 333 çalışandır. Araştırmada kullanılan veriler, iki ölçekten yararlanılarak geliştirilen anket yardımı ile toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre çalışanlarca algılanan örgütsel destek ile genel tükenmişlik ve onun boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ve zayıf bir etkileşim, öte yandan düşük kişisel başarı hissi boyutu ile pozitif yönlü ve yine zayıf bir etkileşimin olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Tükenmişlik, İmalat Sanayi.

THE EFFECT OF WORKERS' PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON THEIR BURNOUT: AN APPLICATION ON MANUFACTURING INDUSTRY IN KAYSERİ²

Abstract

The aim of this research is to determine the relationship and interactions between workers' Perceived Organizational Support and their burnout syndrome. The sample of this research is 333 workers of manufactured enterprises in Kayseri Organized Industrial Zone. Data used in this research was gathered by a questionnaire composed of two scales. According to research findings, there is a negative and low correlation between workers' Perceived Organizational Support and their burnout syndrome and between emotional exhaustion one of the dimensions of burnout syndrome and depersonalization. On the other hand, it was concluded that there is a positive but again weak correlation between low personal accomplishment sense and perceived organizational support.

¹ Bu çalışma 10–12 Mayıs 2012 tarihleri arasında Konya'da düzenlenen 11. Ulusal İşletmecilik Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

* Yrd. Doç. Dr., Nevşehir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, kkaracaoglu@nevsehir.edu.tr

** Arş. Gör., Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, fatmaarslan@hakkari.edu.tr

² This study is the extended version of the paper presented at 11th National Business Management Congress held on 10-12th May 2012 in Konya.

Keywords: *Perceived organizational support, Burnout Syndrome, Manufacturing Enterprises.*

GİRİŞ

Örgütsel verimliliğin sağlanmasında, çalışanların verimliliği önemli ön şartlardan biridir. Günümüzde çalışma yaşamının giderek dinamik, karmaşık ve çalışanlar üzerinde baskı yaratıcı özelliği, onların fiziksel ve zihinsel bir tükenmişlik yaşamalarını dolayısıyla verimliliklerinde bir azalmayı beraberinde getirebilmektedir. İşte bu noktada çalışanların örgütten ve yönetimden görebilecekleri destek, onların tükenmişlik karşısında dirençlerini artırabilmelerini sağlayabilecek mekanizmalardan biridir.

Çalışanların mensubu oldukları işletme tarafından değer görmeleri, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmemeleri ve örgütün desteğini arkalarında hissetmeleri gibi çalışan beklentilerinin karşılanması anlamına gelen algılanan örgütsel destek, bir yandan çalışanlar ile örgütleri arasındaki gönül bağının oluşumunda etkili olmakta, diğer yandan “çalışanların zihinsel ve bedensel açıdan enerjisinin azalması” olarak tanımlanan stres ve tükenme düzeylerinde azalmaya yol açmaktadır.

Bu çalışmada, çalışanların algıladıkları örgütsel destek ile tükenmişlik düzeyleri arasında herhangi bir ilişki veya etkileşim olup olmadığı araştırma sorusundan hareket edilerek örgütsel uygulamalara katkıda bulunulmaya çalışılmıştır. Öncelikle araştırmaya katılanların, örgütsel destek ve tükenmişlik algılamalarının düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle araştırmanın temel amacı, çalışanların, örgütsel destek algıları ile tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki veya etkileşimin olduğunu ortaya koymak ve örgütsel destek algısının, tükenmişliğin alt boyutlarının birer yordayıcısı olup olmadığını belirlemektir. Araştırma iki bölümden oluşmakta; birinci bölümde algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik kavramları ele alınırken, ikinci bölümde imalat sanayinde faaliyet gösteren işletmelerin çalışanları üzerinde gerçekleştirilen görgül araştırma ve buna ilişkin bulgular yer almaktadır.

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Örgütsel destek, örgüt değerlerinin çalışanların esenliğini sağlayacak biçimde ve onların mutluluklarını artırmaya yönelik nitelik taşıması durumudur (Eisenberger vd., 1986: 501). Algılanan örgütsel destek; algı temelli bir kavram olup çalışanın, örgüt tarafından kendisine ne kadar destek ve değer verildiğini hissetmesi ve düşünmesi anlamını ifade etmektedir (Yoshimura, 2003: 10).

Algılanan örgütsel destek, çalışanlarda dış baskılardan ziyade (devletin sağlık ve güvenlik yönetmelikleri, sendikal anlaşmalar gibi) örgütün gönüllü çalışmaları sonucunda elde ettikleri inançlarına bağlı olarak oluşmaktadır. Örgütsel ödüller ve uygun iş koşulları (ücret, işte yükselme, işi çekici hale getirmek ve

örgütsel politikalar üzerindeki etki), algılanan örgütsel desteğe katkıda bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Algılanan örgütsel destek, çalışanın örgütüyle yapmış olduğu bir psikolojik sözleşmedir (Aselage ve Eisenberger, 2003: 491).

Yüksek örgütsel destek algısına sahip çalışanlar, örgüte fayda sağlayan davranışlar gösterme eğilimindedirler. Bu bakış açısı ile algılanan örgütsel destek Blau'nun (1964) sosyal etkileşim teorisine dayalı olarak değerlendirilmektedir. Bu teoriye göre çalışanlar, işleriyle ilgili çabalarını ve performanslarını, örgütün gelecekte sağlamasını bekledikleri maddi ve manevi ödüllere bağlı olarak biçimlendirme yolunu tercih etmektedirler (Stamper ve Johlke, 2003: 571).

Algılanan örgütsel desteği etkileyen örgütsel ve kişisel faktörler bulunmaktadır. Örgütsel faktörler; yönetici desteği, insan kaynakları uygulamaları (örgütsel ödüller ve iş koşulları) ve örgütsel adalettir (Martin, 1995: 90; Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700-708). Kişisel faktörler ise; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet süresi olarak tespit edilmiştir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701; Selçuk, 2003: 8-10).

Özdevcicioğlu'na (2003: 116-118) göre destekleyici bir örgüt, çalışanlarının beklentilerini önemseyerek onlara değer vermelidir. Çünkü yüksek örgütsel destek, çalışanların daha etkili çalışma davranışları sergilemelerini sağlar. Ayrıca destekleyici bir örgüt; çalışanların fikirlerini ve eleştirilerini dikkate alarak karar almalı, iş güvenliğini sağlamalı, örgüt içi iletişimi ve örgüt içi halkla ilişkiler çalışmalarını yüksek seviyelerde tutmalı, adam kayırmacılık yapmamalı, herkese adaletli davranmalı ve çalışanlarını önemseme gibi özelliklere de sahip olmalıdır.

Algılanan örgütsel desteğin olası sonuçları arasında; çaba düzeyinde artış (Kraimer ve Wayne, 2004: 216; Hong, 2006:4), yaratıcılık ve buluşların artması (Ramus, 2001: 87; Linden, 1997: 83), sorumluluk duygusunun güçlenmesi (Linden, 1997: 83; Martin, 1995: 89), stres ve tükenme davranışlarında azalma (Asad ve Khan, 2003:139; Grandey, 1997: 165), devamsızlık ve işten ayrılmanın azalması (Martin, 1995: 89; Grandey, 1997:163), iş tatmininde artış (Grandey, 1997:164; Burke, 2003:132), yüksek performans (Cropanzano, 1999: 169; Burke, 2003: 132), örgütsel bağlılıkta artış (Florence, 2003: 251; Christopher, 1994: 407), örgütsel vatandaşlık davranışında artış sayılabilir (Naumann, 1998: 364; Grandey, 1997: 161). Ayrıca algılanan örgütsel destek ile yorgunluk, tükenmişlik, endişe ve baş ağrısı arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır (Eisenberger vd., 2004: 213). Görüldüğü gibi algılanan örgütsel desteğin olumsuz sonuçlarından birinin de tükenmişlik olduğu ve iki kavram arasında ters yönlü bir ilişkinin bulunduğu yazında da işaret edilen önemli bir husustur.

TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanarak literatüre eklenmiştir. Freudenberger'e (1974: 159) göre tükenmişlik;

başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan beklentiler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumudur.

Tükenmişlik; bireyde ortaya çıkan fiziksel bitkinliği, uzun süren yorgunluğu, çaresizlik ve umutsuzluğu, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak da tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlik; değerlerin, saygınlığın, tutumların ve insan ruhunun aşınmasını ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç boyutludur:

- **Duygusal Tükenme:** Çalışanların fiziksel yeteneklerindeki yetersizlik ve duygusal bakımdan kendilerini; aşırı yorgun, bitkin ve yıpranmış hissetmeleri olarak ifade edilmektedir (Sürgevil, 2006: 43).
- **Duyarsızlaşma:** Bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde tutum ve davranış sergileyerek insancılıktan uzaklaşması durumudur (Maslach ve Jackson 1981: 99).
- **Düşük Kişisel Başarı:** Kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirerek, işinde kendini yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Maslach vd., 2001: 403).

Çalışanlarda tükenmişlik belirtileri (sonuçları) ve tükenmişliğe neden olan unsurlar aşağıda ele alınmıştır. Tükenmişlik kapsamında çalışanlarda görülen başlıca fiziksel belirtiler; kronik yorgunluk ve bitkinlik hissi, enerji kaybı, baş ağrıları, güçsüzlük, uyku bozuklukları, kas krampları ve bel ağrısı, solunum güçlüğü ve kilo kaybı, yüksek kolesterol ve koroner kalp rahatsızlıklarıdır (Sürgevil, 2006, 19-20; Potter, 1995: 10). Tükenmişliğin davranışsal belirtileri ise; işe gelme isteğinin azalması, kişiler arasında oluşan çatışmalar, işi bırakma isteğinin oluşması, işten nefret etme durumu, özgüven ve işe duyulan saygıda azalma, düşük iş tatmini, kolay ağlama, dikkat dağınıklığı, alkol, ilaç ve tütün gibi bağımlılık yapan maddeleri almaya eğilim veya almada artıştır (Bahar, 2006: 34). Tükenmişliğin psikolojik belirtileri de bireyin çevresindeki kişilere karşı olumsuz biçimde davranışlar ortaya koyması, olaylara ilgisiz kalma, umutsuzluk, karar verememe durumu, aile sorunlarının oluşması, uyku düzeninde bozulmalar, alınganlık, hayal kırıklığı, depresyon hali, psikolojik hastalıklar şeklindedir (Izgar, 2003: 7). Tükenmişliğin çalışan üzerindeki diğer belirtileri; işgören devir hızı, devamsızlık ve verimliliğin düşmesidir. Tükenmişliğin örgüt ortamındaki sonuçları ise çalışanın hizmeti alanlara yetersiz ilgi göstermesi, performans miktarında düşme, iş doyumunda düşüş, hizmet verilen bireyleri alaya alma, işe devamsızlık, iş değiştirme isteği şeklinde ortaya çıkmaktadır (Bahar, 2006, 34). Tükenmişliğin sonuçları birey ve çalışma hayatı üzerinde yaptığı olumsuz etkilerle sınırlı kalmamakta; bunun yanında ortaya çıkan ruhsal sıkıntılar, davranış bozukluklarına ve kişilerarası anlaşmazlıklara yol açtığından bireyin aile hayatını da olumsuz

olarak etkileyebilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 73; Burke ve Greenglass, 2001; Potter, 1995: 1).

Tükenmişliğe neden olan bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyidir (Budak ve Sürgevil 2005:102; Arabacı ve Akar, 2010: 83-85; Maslach, 2003: 193; Ardıç ve Polatçı, 2008: 20). Ayrıca, çalışanların kişilik özelliklerinin kişinin tükenmişlik yaşamasında önemli bir etkisi vardır. A tipi kişilik yapısına sahip (Nagy ve Davis, 1985), dış kontrol odaklı, karşılanmasız güç beklentileri olan (Cordes ve Dougherty, 1993), öz yeterliliğe sahip olmayan ve empati kuramayan bireyler (Lee, vd., 2003) daha fazla tükenme riski altındadırlar. Çalışan ile iş çevresi arasında iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler açısından yaşanan bir uyumsuzluk tükenmişliği etkileyen nedenlerdendir (Maslach,1999:50-53; Maslach vd., 2001: 413-415; Budak ve Sürgevil,2005:97).

Tükenmişliğe neden olan birçok örgütsel faktör de bulunmaktadır. Bunlar; örgüt yapısı, çalışma saatleri, nöbet, iş gerilimi, fazla mesai, yapılan işin niteliği ve yapılan meslek tipi, iş yerinin fiziksel özellikleri, işyerindeki aşırı yasaklar, iş yükünün fazlalığı, alınan kararlara katılma, sosyal destek, düşük ücret, rol çatışması, rol belirsizliği, örgüt içi ilişkiler, örgütsel çatışma, çalışma ortamındaki olumsuz fiziksel koşullar, kariyer olanaklarının olmaması, işyerinde duygusal ve cinsel taciz, liderlik tipi, örgüt kültürü, yeniden yapılanma ve küçülme gibi faktörlerdir (Burke ve Greenglass, 2001: 12; Maslach vd., 2001: 409; Izgar, 2003: 11; Budak ve Sürgevil, 2005: 97; Ardıç ve Polatçı, 2008: 72-73).

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

İkincil kaynaklar üzerinde yapılan taramada, algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri birlikte ele alan geniş bir uluslararası literatür bulunmaktadır (Walters ve Raybould, 2007, Cropanzano vd., 1997, Armstrong-Stassen, 2004, Jawahar vd., 2007, Goldberg, 2007). Ancak ulusal literatürde oldukça sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır (Aykan, 2007, Şimşek vd., 2008). Ulusal ve uluslararası literatüre ayrıntılı bir şekilde bakıldığında elde edilen sonuçların birbirlerine benzer olduğu görülmektedir.

Walters ve Raybould (2007) tarafından Avustralya Queensland'deki otellerde yiyecek-içecek departmanlarının ön kısmında müşteriyle temasın olduğu yerlerde, haftada en az 25 saat çalışan 100 kişi üzerinde yaptıkları çalışmaya göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuşken, düşük kişisel başarı ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Cropanzano vd. (1997) tarafından part-time çalışanlar üzerinde yapılan araştırmaya göre, algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı arasında negatif bir ilişki mevcuttur. Armstrong-Stassen (2004) iki farklı örneklem grubunda yaptığı araştırmasında algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme arasında negatif ilişki bulmuştur. Jawahar vd. (2007) A.B.D.'nin batı sahilinde bir yazılım

geliştirme işletmesindeki 171 çalışana yönelik yaptıkları araştırmada algılanan örgütsel desteğin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ters yönlü ilişkili olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Goldberg (2007) tarafından A.B.D.'de California ve Colarado eyaletlerinde çocuk ve genç tedavi merkezlerinde çalışan 46 kişiyle yapılan araştırmada algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin tüm boyutlarının ilişkili olduğu bulunmuştur.

Konu ile ilgili Türkiye'de yapılan sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bunlardan, Aykan (2007) Kayseri'deki anaokulu öğretmenlerinin örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Şimşek vd. (2008) ise Üniversitedeki akademisyenler üzerinde yaptıkları araştırmada algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki, düşük kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu tespit etmişlerdir.

Algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik ile ilgili yukarıda özetlenen literatürdeki ilişkilerden hareketle, bu çalışmada yanıt aranan temel araştırma sorusu, imalat sanayi çalışanlarının algıladıkları örgütsel destek ile tükenmişlik düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğunun belirlenmesidir. Bu anlamda ulusal literatürde Aykan (2007) ve Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan çalışmaların bulguları ile bu araştırmanın bulguları acaba paralellik mi yoksa farklılık mı göstermekte bu da yanıt aranan bir başka araştırma sorusudur.

ÇALIŞANLARIN ALGILADIKLARI ÖRGÜTSEL DESTEĞİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: KAYSERİ İMALAT SANAYİ UYGULAMASI

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada öncelikle araştırmaya katılanların, örgütsel destek ve tükenmişlik algılamalarının düzeyi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle çalışanların, örgütsel destek algıları ile tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki veya etkileşimin olduğu ve örgütsel destek algısının, tükenmişliğin alt boyutlarının birer yordayıcısı olup olmadığını belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca araştırma ile elde edilecek sonuçların işletme yöneticileri ile paylaşılması sonucunda işletmede gerçekleşen faaliyet ve uygulamaların çalışanlarca ne şekilde algılandığının görülebilmeye de olanak sağlanabilecektir. Bu sayede işletme yöneticilerinin çalışanların daha verimli ve motive olabilmeleri için ne tür uygulamalara yönelebileceklerine ilişkin önemli geri bildirimlerde de bulunulabilecektir.

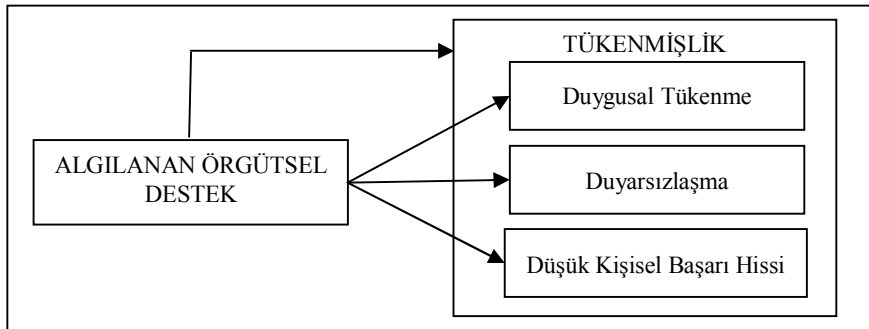
Ulusal yazına bakıldığında; bu iki kavram arasındaki ilişkiye yönelik Aykan'nın (2007) Kayseri il merkezindeki anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışma ve Şimşek vd.'nin (2008) akademik personele yönelik çalışmalarına rastlanılmaktadır. Gerek algılanan örgütsel destek ve gerekse tükenmişlik kavramlarını ayrı ayrı ele alan zengin bir literatür bulunmaktadır. Ancak bu

çalışmaların büyük çoğunluğu bu iki kavramı birlikte ele almamış her bir kavram farklı davranışsal kavramlarla ilişkilendirilerek incelenme yoluna gidilmiştir. Uluslararası yazında ise ulusal yazına göre daha fazla araştırma bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; Walters ve Raybould (2007), Goldberg (2007), Cropanzano vd. (1997) ve Jawahar vd. (2007) tarafından yapılan çalışmalardır. Bu nedenle araştırmanın, özellikle ilgili ulusal yazının zenginlik kazanmasına yönelik katkıda bulunabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırma, kapsamı itibari ile algılanan örgütsel desteğin, tükenmişlik ve tükenmişliğin boyutları üzerindeki etkisini ele alan bir çalışmadır. Bu haliyle araştırma, kavramlar arasındaki ilişkileri ortaya koyacak şekilde geliştirilen hipotezlerin test edilmesi ve ilgili örneklem kitlesine ilişkin betimlemede bulunmayı amaçladığından, hipotetik-tanımlayıcı araştırma türü kapsamına girmektedir. Çalışmanın analiz düzeyi Kayseri Organize Sanayi bölgesindeki imalat sanayi işletmeleri ve analiz birimi ise bu işletmede çalışan 333 firma çalışanıdır. Çalışma Mart 2012 döneminde ve Kayseri’de yapıldığından ulaşılan sonuçlar, ilgili yer ve zamandaki mevcut duruma ilişkindir. Dolayısıyla elde edilen sonuçlar söz konusu işletme çalışanları ile sınırlı olup, kapsamlı genellemelerde bulunmaya olanak vermemektedir. Ayrıca anket uygulaması işletme yönetimlerinin izni ve inisiyatifi ile gerçekleştiğinden yanıtlayıcıların kendileri üzerinde bir araştırma yapıldığını bilmelerinden dolayı howthorne etkisine maruz kalabilmeleri de olasılık dâhilindedir. Fakat bu türden etkileri en aza indirebilmek için, yanıtlayıcılardan anketleri yanıtlarken isim belirtmemeleri istenmiş ve araştırma sonuçlarının işe ve performansa ilişkin değerlendirmelerde kesinlikle kullanılmayacağı belirtilmiştir. Bu çalışmada elde edilen veriler, araştırmaya katılanların öznel görüşlerine dayandığı için sonuçların nesnelliği ve genellenebilirliği de bu kısıtlar çerçevesinde değerlendirilmelidir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Şekil 1’deki araştırma modelinde tükenmişlik ve onun boyutlarını oluşturan; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi bağımlı değişkenler, algılanan örgütsel destek ise bağımsız değişken olarak belirlenmiştir. Modele göre, algılanan örgütsel destek arttıkça, tükenmişliğin boyutlarından

duygusal tükenme ile duyarsızlaşmada bir azalma, kişisel başarı hissinde bir artış olacağı, genel tükenmişlik düzeyinde de bir azalmanın olacağı öngörülmektedir.

Kavramlar arası ilişki başlığı altında da belirtildiği gibi algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında Walters ve Raybould (2007), Goldberg (2007) ve Aykan (2007) tarafından yapılan çalışmalarda ters yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Literatürdeki bu ilişkiye bağlı olarak bu çalışma için geliştirilen birinci ve temel hipotez, “**H₁**: Çalışanların örgütsel destek algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” biçimindedir.

İlgili literatürde algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme arasında Walters ve Raybould (2007), Cropanzano vd. (1997), Armstrong-Stassen (2004), Jawahar vd. (2007) ile Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan araştırmalarda ters yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada da benzer bir ilişkinin var olup olmadığı, geliştirilen “**H₂**: Çalışanların örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” biçimindeki hipotez ile test edilmeye çalışılmıştır.

Yine ilgili literatürdeki algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma arasında Walters ve Raybould (2007), Cropanzano vd. (1997), Goldberg (2007), Jawahar vd. (2007) ile Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan araştırmalar sonucu ters yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer bir ilişkinin bu araştırma örneklemini açısından da geçerli olup olmadığı “**H₃**:Çalışanların örgütsel destek algıları ile duyarsızlaşma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilen alternatif hipotez ile test edilmeye çalışılmıştır.

Son olarak ilgili literatürde, algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin bir başka boyutu olan düşük kişisel başarı hissi arasında Walters ve Raybould (2007) ve Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan çalışmalarda pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya konulmuştur. Bu araştırmanın örneklem kitlesi açısından da benzer bir ilişkinin var olup olmadığı “**H₄**: Çalışanların örgütsel destek algıları ile kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” biçiminde geliştirilen hipotez ve onun test edilmesi ile belirlenmeye çalışılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Anakütlenin Belirlenmesi ve Pilot Araştırma

Araştırmanın anakütlesi Kayseri’deki organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren toplam 44395 imalat sanayi çalışanıdır (www.kaysersanayi.gov.tr/rapor.aspx). Araştırmada, 0.95 güven düzeyinde 0.05 hata payıyla ana kütleyi temsil etme gücüne sahip 351 kişiden veri toplanmış yüz yüze anket yöntemi ile toplanan verilerden 333 adet kullanılabilir veri elde edilmiştir.

Öncelikle anketlerin yanıtlanması sağlanmadan 30 kişilik bir çalışan kitlesi ile pilot araştırma gerçekleştirilmiş, bu sayede anketi oluşturan ölçeklerin içerik geçerliliğinin de test edilmesine olanak sağlanmıştır. Soruların anlaşılabilirliği ve içerik geçerliliği sağlandıktan sonra anket formları yanıtlanmak üzere çalışanlara sunulmuştur.

Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmada kullanılan veriler, eş zamanlı olarak uygulanan ve iki farklı ölçekten oluşan anket tekniği ile toplanmıştır. Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin ölçümünde Eisenberger vd. (1997) tarafından geliştirilen 8 ifadeye ek olarak Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen 16 ifadeden oluşan kısaltılmış versiyondan 2 ifade daha eklenerek 10 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılırken, tükenmişlik düzeylerinin ölçümünde ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 ifadeden oluşan Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler, Kesinlikle Katılmıyorum= 1'den Kesinlikle Katılıyorum=5'e doğru giden beşli likert tipi ölçeklerdir.

Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırma verilerinin analizi için öncelikle yanıtlayıcıların demografik özellikleri ile ilgili tanımlayıcı istatistikler ve buna ilişkin yorumlara, sonra tükenmişlik ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçlarına daha sonra ise araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri ile ilgili korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan 333 imalat sanayi çalışanına ilişkin demografik bilgiler aşağıdaki Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Değişkenler		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	47	14,2
	Erkek	286	85,8
Yaş	18-30	109	32,7
	31-40	170	51,1
	41-50	50	15
	51-60	4	1,2
Medeni Durum	Evli	253	76
	Bekâr	80	24
Kıdem	1 yıldan az	40	12
	1-5 yıl	93	28
	6-10 yıl	84	25,2
	10 yıldan fazla	116	34,8
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	33	9,9
	Lise	169	50,8
	MYO	57	17,1
	Fakülte	63	18,9
	Yük.Lsn/Doktora	11	3,3

Tablo 1'deki verilere göre araştırmaya katılanların demografik nitelikleri incelendiğinde; yanıtlayıcılardan yaklaşık beşte dördü erkek, büyük çoğunluğunun

evli, yine yarısının 31–40 yaş aralığında, kıdem olarak yarıya yakın bir kısmının 10 yıldan fazla kıdeme sahip oldukları ve eğitim durumu bakımından ise neredeyse yanıtlayıcıların yarısının lise mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör/Değişken	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Alfa
Faktör 1: Duygusal Tükenme			
7 Duygusal Tükenme	,801	41,63	,88
6 Duygusal Tükenme	,788		
3 Duygusal Tükenme	,762		
4 Duygusal Tükenme	,771		
5 Duygusal Tükenme	,750		
2 Duygusal Tükenme	,712		
1 Duygusal Tükenme	,640		
8 Duygusal Tükenme	,567		
9 Duygusal Tükenme	504		
Faktör 2: Duyarsızlaşma			
13 Duyarsızlaşma	,665	10,65	,76
11 Duyarsızlaşma	,630		
12 Duyarsızlaşma	,622		
10 Duyarsızlaşma	,538		
14 Duyarsızlaşma	,525		
Faktör 3: Düşük Kişisel Başarı			
20 Düşük Kişisel Başarı	,703	12,42	,84
19 Düşük Kişisel Başarı	,668		
17 Düşük Kişisel Başarı	,640		
18 Düşük Kişisel Başarı	,620		
16 Düşük Kişisel Başarı	,545		
15 Düşük Kişisel Başarı	,524		
21 Düşük Kişisel Başarı	,512		
22 Düşük Kişisel Başarı	,506		
Kaiser-Meyer-Olkin – KMO 0,83 Top.Varyansı Açıklama Oranı % 64,70			

Tablo 2’de tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin faktör yapısını belirlemek için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Her bir faktör altında yer alan değişkenlere ilişkin faktör yüklerinin 0,50 ve üzerinde olması istenilen değerdir (Nunnally, 1978). Tablo 2’deki her üç faktör ya da boyut altında toplanan değişkenlerin faktör yüklerinin 0,504 ile 0,801 aralığında değiştiği, dolayısıyla istenilen koşulu sağladığı görülmüş ve ölçekteki hiçbir madde analiz dışı kalmamıştır. Örneklemin faktör analizine uygunluğunu ifade eden KMO katsayısı 0,83’tür. Dolayısıyla veri yapısı faktör analizi için uygundur. Barlett testi sonuçlarına göre de elde edilen ki-kare değerinin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Bu sonuç, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini ve dolayısıyla faktör analizinin bir başka varsayımının sağlandığı anlamına gelmektedir.

Temel bileşenler yöntemi (principal components) ve varimax rotasyonu ile yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinal formunda olduğu gibi üç faktör

şeklinde ortaya çıktığı Tablo 2’de görülmektedir. Faktör isimleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere yine Maslach’ın orijinal ölçeğindeki gibi belirlenmiştir. Ölçekte, özdeğeri birden büyük olan bu üç faktörden, duygusal tükenme adlı faktörün toplam varyansı açıklama oranı %41,63, duyarsızlaşma adlı faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 10,65 ve düşük kişisel başarı adlı faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise %12,42’dir. Her üç faktörün kümülatif olarak toplam varyansı açıklama oranı %64,70 ile kabul edilebilir değer olan %60’ın üzerindedir. Sonuç olarak bu çalışmanın verileriyle yapılan faktör analizi sonucu oluşan boyutlandırmanın Maslach’ın ölçeğinin özgün formdaki boyutlandırma ile bire bir örtüştüğü görülmüştür. Araştırmanın diğer ölçeği olan algılanan örgütsel destek tek boyutlu ve toplam 10 ifadeden oluşan bir ölçek olduğundan bu ölçeğe faktör analizi uygulanmamıştır.

Tablo 3: Araştırma Değişkenlerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar

Değişkenler	\bar{X}	α	1	2	3	4	5
1. Algılanan Örgütsel Destek	3.13	.79	-				
2. Tükenmişlik	2.78	.84	-.208*	-			
3. Duygusal Tükenmişlik	2.53	.88	-.319*	.000	-		
4. Duyarsızlaşma	2.37	.76	-.215	.000	.000	-	
5. Düşük Kişisel Başarı Hissi	3,32	.84	-.303*	.000	.000	.000	-

$p < .05$

Tablo 3’teki algılanan örgütsel desteğin ortalama değeri 3,13 ile “ne katılıyorum ne katılmıyorum” seçeneğinin biraz üzerinde bir değerdir. Buna göre çalışanların örgütsel destek algılamaları olması gereken düzeye sahip değildir. Tükenmişlik algısı ise 2,78 değeri ile ortalama değer altındadır. Tükenmişlik ile ilgili boyutların ortalamalarına bakıldığında genel ortalamanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın genel tükenmişlik düzeyini yansıtan yukarıdaki değere oldukça yakın olduğu görülmektedir. Sadece düşük kişisel başarı hissi 3,32 değeri ile genel tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek ortalamalarının üzerindedir. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek çok güçlü olmasa da tükenmişlik düzeyinden biraz daha yüksek ortalamaya sahiptir. Algılanan örgütsel desteğin ortalamasının tükenmişlikten yüksek çıkma nedeni, ilgili örnekleme dahil işletmelerin göreceli olarak daha kurumsal ve büyük ölçekli firmalardan oluşmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Algılanan örgütsel destek ve tükenmişliğe ilişkin boyutların alpha güvenirlik katsayıları bakımından tatmin edici değer olan 0.70’in üzerinde değerler aldıkları bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 3’teki - 0.208 değeri çalışanların örgütsel destek algılamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ters yönlü fakat düşük düzeyde bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yine algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında sırasıyla (-0,319 ve -0,215) şeklinde negatif yönlü fakat düşük bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Sadece algılanan örgütsel destek ile düşük kişisel başarı hissi arasında 0,303 değeri ile pozitif yönlü ve zayıf bir

ilişkinin olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, her ne kadar iki değişken arasında bir neden sonuç ilişkisinin varlığını göstermese de çalışanların algıladıkları örgütsel destek seviyesi arttıkça, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları bakımından tükenmişlik algılamalarında bir azalış olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 4: Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R ²	Düz. R ²	Tah.Stnd Hatası	DW
1	.108(a)	.012	.009	.48245	1.635

a Tahmin Değişkeni: Algılanan Örgütsel Destek **b Bağımlı Değişken:** Tükenmişlik

Yapılan regresyon analizi ile araştırma modeli ve modele ilişkin geliştirilmiş olan hipotezler test edilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 4'teki tanımlayıcılık katsayısı (R²), doğrusal modelin uyum iyiliğinin en yaygın ölçüm biçimidir. Söz konusu katsayı, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu durum regresyon modelinin açıklayıcılık gücünün iyi bir ifadesidir. Buradan hareketle, tükenmişlik algısına ilişkin değişimin 0.012'si araştırma modelinde yer alan algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle tükenmişliğin ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden biri olan örgütsel destek algılamalarının sadece 0,012 gibi oldukça düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada kullanılan Durbin Watson (DW) testi, modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon olup olmadığını ortaya koyan bir testtir. Otokorelasyon hata terimlerinin birbirleriyle ilişkili olma durumudur. Söz konusu test değerinin 1.5 ile 2.5 aralığında olması istenmektedir. Tablo 4'te görüleceği gibi analiz sonucuna göre Durbin Watson değeri 1.635 ile arzulanan aralıkta yer almaktadır.

Tablo 5: Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Stand. Edilmemiş Katsayılar		Beta (β)	Sig.	Doğrusal Bağlantı	
	B	Stn. Hata			Tolerance	VIF
1 (Sabit)	3.053	.137		.000		
Algılanan Örgütsel Destek	-.085	.043	-.208	.038	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Çalışanlarca algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeninin, bağımlı değişken olan tükenmişlik üzerindeki etkisini görebilmek için regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 5'e bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin (p. .038) çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. β katsayısı -.208 değeri algılanan örgütsel destek ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Regresyon analizlerinde, analize dâhil edilen bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal ilişkinin (bağlantının) olmaması gerekmektedir. Değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantının olup olmadığını ifade edebilmek için doğrusal bağlantı (Collinearity) sütunundaki Tolerans ve VIF değerlerine bakılmaktadır. İlgili değerlerden tolerans değerinin düşük, VIF değerinin yüksek olması halinde değişkenler arasında çoklu bağlantı olduğu ve modelin parametrelerini tahmin etmenin mümkün olmadığı sonucuna varılır (Akgül ve Çevik, 2003. Gujarati (1999) söz konusu değer “parmak hesabı” ile 10’dan büyük olması, Tari (2008) ise ilgili değer beşten büyük olması halinde çoklu doğrusal bağlantının olacağına işaret etmektedirler. Buna göre Tablo 5’teki araştırma bulgularına bakıldığında, algılanan örgütsel desteğe ilişkin tolerans değerlerinin çok düşük ve VIF değerlerinin ise çok yüksek olmadığı ve buna göre bağımsız değişkenler arasında herhangi bir doğrusal bağlantının bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “Çalışanların örgütsel destek algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” şeklindeki H_1 hipotezi desteklenmektedir.

Tablo 6: Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Tükenmişlik Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R ²	Düz. R ²	Tah.Stnd Hatası	DW
1	.319(a)	.102	.099	.67651	1.946

a Tahmin Değişkeni: Algılanan Örgütsel Destek **b Bağımlı Değişken:** Duygusal Tükenmişlik

Tablo 6’deki değerlere göre duygusal tükenmişlik algısına ilişkin değişimin 0.102’si araştırma modelinde yer alan algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duygusal tükenmişliğin ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden biri olan örgütsel destek algılamalarının 0,102 gibi düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Modeldeki DW değeri 1.946 ile yine istenilen aralık olan 1,5 ile 2,5 arasındadır.

Tablo 7: Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Tükenmişlik Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Stand. Edilmemiş Katsayılar		Beta (β)	Sig.	Doğrusal Bağlantı	
	B	Stn. Hata			Tolerance	VIF
1 (Sabit)	3.696	.193		.000	Tolerance	VIF
Algılanan Örgütsel Destek	-.369	.060	-.319	.000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik

Çalışanlarca algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeninin, bağımlı değişken olan duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisini görebilmek için regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 7’ye bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin (p=.000) çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca Tablo 7’ye bakıldığında β (-.319) değeri

ile algılanan örgütsel desteğin duygusal tükenmişlikte yaklaşık 0.32'lik bir olumsuz etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Buna göre “Çalışanların örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilmiş olan H₂ hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 8: Algılanan Örgütsel Destek ve Duyarsızlaşma Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R ²	Düz. R ²	Tah.Stnd Hatası	DW
1	.215(a)	.046	.043	.72058	1.877

a Tahmin Değişkeni: Algılanan Örgütsel Destek **b Bağımlı Değişken:** Duyarsızlaşma

Tablo 8'deki değerlere göre duyarsızlaşma algısına ilişkin değişimin 0.046'sı araştırma modelinde yer alan algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden biri olan örgütsel destek algılamalarının sadece 0,046 gibi çok düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Modeldeki DW değeri 1.877 ile yine kabul edilebilir düzeydedir.

Tablo 9: Algılanan Örgütsel Destek ve Duyarsızlaşma Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Stand. Edilmemiş Katsayılar		Beta (β)	Sig.	Doğrusal Bağlantı	
	B	Stn. Hata			Tolerance	VIF
1 (Sabit)	3,178	,205		.000		
Algılanan Örgütsel Destek	-.258	,064	-.215	.000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

Çalışanlarca algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeninin, bağımlı değişken olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisini görebilmek için regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 9'a bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin (p=.000) çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. β değeri (-.215) açısından algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlara göre “Çalışanların örgütsel destek algıları ile duyarsızlaşma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” biçimindeki H₃ hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 10: Algılanan Örgütsel Destek ve Düşük Kişisel Başarı Hissi Regresyon Modelinin Özeti

Model	R	R ²	Düz. R ²	Tah.Stnd Hatası	DW
1	,303(a)	.092	.089	.66118	1.531

a Tahmin Değişkeni: Algılanan Örgütsel Destek **b Bağımlı Değişken:** Düşük Kişisel Başarı

Tablo 10'daki değerlere göre düşük kişisel başarı hissi algısına ilişkin değişimin 0.092 gibi küçük bir kısmı araştırma modelinde yer alan algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Modeldeki DW değeri 1.531 ile yine kabul edilebilir düzeydedir.

Tablo 11: Algılanan Örgütsel Destek ve Düşük Kişisel Başarı Hissi Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Stand. Edilmemiş Katsayılar		Beta (β)	Sig.	Doğrusal Bağlantı	
	B	Stn. Hata			Tolerance	VIF
1 (Sabit)	2,252	.188		.000		
Algılanan Örgütsel Destek	.342	.059	.303	.000	1,000	1,000

Bağımlı Değişken: Düşük Kişisel Başarı Hissi

Tablo 11'e bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin çalışanların düşük kişisel başarı hissi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ($p= .000$) bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu etkinin β (.303) değeri ile pozitif yönlü bir ilişki biçiminde yansıdığı görülmektedir.

Elde edilen sonuçlar ışığında “Çalışanların örgütsel destek algıları ile kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.” biçimindeki H_4 hipotezi kabul edilmektedir. Buna göre araştırma için geliştirilen hipotezler ve hipotez testi sonuçları Tablo 12'deki gibi özetlenebilir.

Tablo 12: Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezler	Test	Sonuç
H₁: Çalışanların örgütsel destek algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Regresyon ($p= 0.038$), Korelasyon (β) (-,208)	Kabul
H₂: Çalışanların örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Regresyon ($p= 0.000$), Korelasyon (β) (-,319)	Kabul
H₃: Çalışanların örgütsel destek algıları ile duyarsızlaşma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Regresyon ($p= 0.000$), Korelasyon (β) (-,215)	Kabul
H₄: Çalışanların örgütsel destek algıları ile kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	Regresyon ($p= 0,000$), Korelasyon (β) (0,303)	Kabul

Ulaşılan sonuçlara göre, çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyleri ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü fakat düşük düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların, örgütsel destek algılamaları onların genel itibarı ile tükenmişliklerini azaltıcı yönde etki yapmaktadır.

Araştırmada algılanan örgütsel desteğin, tükenmişliğin; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisi ve bu boyutlarla ilişkisine bakılmıştır. Analiz sonuçlarına göre algılanan örgütsel desteğin; düşük kişisel başarı hissi ile pozitif yönde etkileşime, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde etkileşime sahip olduğu görülmüştür.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada, çalışanlarca algılanan örgütsel desteğin, onların tükenmişlik düzeylerini nasıl ve ne yönde etkilediği konusu incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışanlarca algılanan örgütsel destek ile genel tükenmişlik ve onun boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ve zayıf bir ilişki, düşük kişisel başarı hissi boyutu ile pozitif yönlü ve yine zayıf bir ilişki gösterdiği sonucuna varılmıştır. Araştırma ile ulaşılan bir başka bulgu, araştırmaya katılan çalışanların örgütsel destek konusundaki algılamalarının ortalama değerinin, tükenmişliğe ilişkin ortalama değerlerinden biraz daha yüksek olduğu yönündedir.

Araştırma sonuçlarına göre çalışanlarca algılanan örgütsel destek artıça tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülmüştür. Bu sonuç aslında mantıksal ve ampirik olarak beklenen bir sonuçtur. Zira Walters ve Raybould (2007), Goldberg (2007) ve Aykan (2007) tarafından yapılan ampirik çalışmaların bulguları ile örtüşmektedir. Ayrıca, araştırma sonucu algılanan örgütsel desteğin duygusal tükenme ile olan ters yönlü ilişkisi daha önce literatürde Walters ve Raybould (2007), Cropanzano vd. (1997), Armstrong-Stassen (2004), Jawahar vd. (2007) ile Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile paraleldir. Algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin boyutlarından bir diğeri olan duyarsızlaşma arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu Walters ve Raybould (2007), Cropanzano vd. (1997), Goldberg (2007), Jawahar vd. (2007) ile Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Bu çalışma ile ulaşılan sonuçlar da yukarıdaki literatür bulgularını destekler niteliktedir. Araştırma ile elde edilen bir başka sonuç da algılanan örgütsel destek ile tükenmişliğin boyutlarından olan düşük kişisel başarı hissini pozitif yönlü bir etkileşim gösterdiği yönündedir. Bu sonuç, literatürdeki Walters ve Raybould (2007) ve Şimşek vd. (2008) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarını desteklerken, Cropanzano vd.'nin (1997) çalışması ile çelişmektedir.

Bu sonuçlardan hareketle işletmelerde çalışanlara yönelik sağlanacak destekler artırıldığında her ne kadar çalışma koşulları ve işin özellikleri işgörenleri zorlasa da maruz kalınan tükenme düzeyinin aşağılara düşebileceği söylenebilir. Bu bağlamda işletmelerde özellikle çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya karşı dirençli olmaları isteniyor ve bekleniyorsa işletme yönetimlerinin onların fikirlerini daha fazla önemsemeleri, iş ve iş dışı konularda destek olmaları ile adalet ve güven veren bir anlayışı takip etmeleri gerektiği yönünde bir politika önerisinde bulunulabilir.

Algılanan örgütsel desteğin tükenmişliği azaltıcı yönde etkide bulunduğu yönünde elde edilen sonuçlar, çalışmanın büyük ölçekli ve kurumsallaşma düzeyi yüksek olan işletme çalışanları üzerinde yapılmış olması ve bu işletmelerin yöneticilerinin çalışanları örgütsel olarak desteklemenin onların örgüte olan katkılarını artırabileceğine daha fazla inanmaları ile açıklanabilir.

Bu araştırma ile Kayseri Organize Sanayi Bölgesindeki çalışanların algıladıkları örgütsel destek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, sınırlı bir örneklem grubu üzerinde yapılan çalışma ile ortaya konulmuştur. Bu nedenle ulaşılan sonuçların temkinli değerlendirilmesi yerinde olacaktır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda tükenmişliğin; performans, personel devir oranı, örgütsel bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işe devamsızlık gibi diğer örgütsel değişkenlerle ilişkisini ortaya koyacak çalışmalar yapılabilir. Algılanan örgütsel destek dışında, tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olabilecek; iş yükü, iş stresi, öz yeterlilik eksikliği, rol çatışması, rol belirsizliği ve küçülme gibi bireysel ve örgütsel nedenlerle ilişkili kapsamlı araştırmalar yapılabilir. Ayrıca konu, yaygın genellemelere varabilmek ve daha güçlü sonuçlara ulaşabilmek bakımından, farklı metodolojik yaklaşımlarla ele alınabilir ve böylece ilgili yazının derinlik kazanmasına da katkıda bulunulabilir.

KAYNAKÇA

Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel analiz teknikleri*. Ankara: Emek Ofset.

Arabacı, B. İ. ve Akar, H. (2010). Eğitim müfettişlerinin bazı sosyal, demografik ve mesleki özelliklerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2010 (15): 78-91.

Ardıç, K. ve Polatçı, S.(2008). Tükenmişlik sendromu ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2): 66-96.

Armstrong-Stassen, M. (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors to organizational downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1): 46-60.

Asad, N. ve Khan, S. (2003). Relationship between job-stress and burnout: organizational support and creativity as predictor variables. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18 (3/4): 139-149.

Aselage, J. ve Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration, *Journal of Organizational Behaviour*, 24 (5): 491-509.

Aykan, E. (2007). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs, Sakarya, Türkiye.

Bahar, E. (2006). Tükenmişlik sendromu, otel işletmelerinde ön büro çalışanlarında bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Budak, G. ve Sürgevil O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2): 95-108.

Burke, R. (2003). Nursing staff attitudes following restructuring: the role of perceived organizational support, restructuring processes and stressors. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 23 (8-9): 129-157.

Burke, R. J. ve Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring and psychological burnout in nursing staff. *Equal Opportunities International*, 20 (1/2): 61-71.

Christopher, O. (1994). The effects of exchange ideology on the relationship between perceived organizational support and job performance. *Journal of Social Psychology*, 134 (3): 407-408.

Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and in integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4): 621-656.

Cropanzano, R. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (2): 159-174.

Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., ve Toth P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18 (2): 159-180.

Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison S., ve Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.

Eisenberger, R., Aselage, J., ve Sucharski, I. L. (2004). Perceived organizational support. J. Coyle-Shapiro, L. Shore, ve L. Tetrick (Editörler). *The employment relationship: examining psychological and contextual perspectives*: İçinde 206-225. New York: Oxford University Press.

Florence, S. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: a longitudinal study, *Journal of Organizational Behavior*, 24 (3): 251-270.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.

Goldberg, B. S. (2007). The relationship between staff burnout and perceived organizational support in child and adolescent residential treatment centers. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Wright Institute Graduate Scholl of Psychology, California, USA.

Grandey, J. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18 (2): 159-180.

Gujarati, D. N. (1999). *Temel ekonometri*. Çev. Ümit Şenesen ve Gülay G. Şenesen. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Hong, J.(2006). The impact of developmental experience, empowerment, and organizational support on catering service staff performance. *International Journal of Hospitality Management*, 25 (3): 478-495.

Izgar, H. (2003). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik nedenleri, sonuçları ve başa çıkma yolları*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Jawahar, I. M., Stone, T. H. ve Kisamore, J. L.(2007). Role conflict and burnout: the direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14 (2): 142-159.

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.

Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z. ve Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44 (5): 534-545.

Linden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40 (1): 82-111.

Maslach, C. (1999). Take this job and love it. *Psychology Today Magazine*, (October 1999): 50-80.

Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5): 189-192.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2): 99-113.

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA.: Jossey-Bass.

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout how organizations cause personal stress and what to do about it*. California: Jossey-Bass Inc,

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 2001 (52) : 397-422.

Nagy, S. ve Davis, L. G. (1985). Burnout: a comparative analysis of personality and environmental variables. *Psychological Reports*, 57 (3f): 1319-1326.

Naumann, S. (1998). Laid off, but still loyal: the influence of perceived justice and organizational support. *International Journal of Conflict Management*, 9 (4): 356-368.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*, (2. Baskı). New York: McGraw-Hill.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2): 113-130.

Potter, B. A. (1995). *Preventing job burnout transforming work pressures into productivity*. California: Thomson Crisp Learning.

Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.

Selçuk, G. (2003). Örgütsel desteğin çalışanların iş ile ilgili tutumlarına etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Stamper, C. L. ve Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29 (4): 569-588.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu ve tükenmişlikle mücadele teknikleri*. İzmir: Nobel Basım Evi.

Şimşek, M. Ş., Akgeçici, T. ve Kaplan, M. (2008). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güven ile Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Analizi: Nevşehir Üniversitesi Akademik Personel Örneği, 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 16-18 Mayıs, İstanbul.

Tarı, R. (2008). *Ekonometri*, (5. Baskı). İzmit: Kocaeli Üniversitesi Yayınları No: 172.

Walters, G. ve Raybould W. (2007). Burnout and perceived organisational support among front-line hospitality employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14 (2): 144-156.

Yoshimura, K. E.(2003). Employee traits, perceived organizational support, supervisory communication, affective commitment, and intent to leave: group differences. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. ABD: North Carolina State University.