

**T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÖRGÜTSEL DESTEK VE PSİKOLOJİK SAHİPLİĞİN
İŞ SONUÇLARINA ETKİSİ, BELEDİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**Lale KARADAĞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ BİLİMİ ANABİLİM DALI**

**GEBZE
2019**

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖRGÜTSEL DESTEK VE PSİKOLOJİK
SAHIPLIĞIN
İŞ SONUÇLARINA ETKİSİ, BELEDİYE
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Lale KARADAĞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ BİLİMİ ANABİLİM DALI

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Serhat ERAT

GEBZE

2019

GTÜ *Sos. Bil.* Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun *11.07.2019* tarih ve *2019/19* sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından *30.09.2019* tarihinde tez savunma sınavı yapılan Lale KARADAĞ'ın tez çalışması *Strateji Bilimi* Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Dr. Öğr. Üyesi Serhat ERAT

S. Erat

ÜYE

: Prof. Dr. Gökhan ÖZER

G. Özer

ÜYE

: Dr. Öğr. Üyesi Samet AYDIN

S. Aydın

ONAY

Gebze Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun
...../...../..... tarih ve/..... sayılı kararı.

ÖZET

Gittikçe globalleşen günümüz dünyasında örgütler başarıda fark yaratacak unsurlar konusuna daha fazla eğilmeye başlamışlardır. Örgütlerde asıl işi yapan çalışan olduğu için çalışan davranışlarının incelenip bu yönde çalışmalar yapılması rekabet avantajı sağlayacaktır. Bilim dünyası bu konuya yönelip birçok kavram ortaya çıkarmış, bu kavramlar işletmelere yön vererek hedeflerine yönelik stratejilerinde yer almıştır.

Bu araştırmada, örgütsel destek ve psikolojik sahipliğin, çalışanların iş sonuçlarına etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde görev yapan 223 belediye personelinden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı önemli yönetsel algıların bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek ve alan yazındaki boşluğu doldurmaktır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS programı ile analiz edilmiş ve açıklayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizleri ile test edilmiştir. Araştırma bulguları, Örgütsel Destek ile Bireysel Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde Psikolojik sahiplik ile Bireysel Performans, İşten Ayrılma Niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki varlığı tespit edilmiştir. Araştırmada Psikolojik Sahiplik ile İş Stresi arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Ayrıca bu araştırma ile ortaya çıkan sonuçlar bu konularda yapılacak yeni araştırmalara ve literatüre önemli ölçüde katkı sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Destek, Psikolojik Sahiplik, Performans, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi

SUMMARY

Increasingly globalized in today's world, organizations have begun to bend more about the elements that will make a difference in success. Because it is the employee who does the work in the organizations, examining the working behaviour and conducting studies in this direction will provide a competitive advantage. The world of science has turned to this issue and has uncovered many concepts, and these concepts have been involved in strategies for their objectives by guiding businesses.

In this study, the impact of organizational support and psychological ownership on the work results of employees has been examined. The sample of the research consists of 223 municipal staff serving in Istanbul province. The aim of the study is to determine the impact of important managerial perceptions on individual performance, work stress and the intention of quitting and fill the gap in the field writing. The data obtained from the research have been analyzed with the SPSS program and tested with descriptive factor analysis, correlation analysis and regression analyses. Research findings show that there is a statistically significant correlation between organizational support and individual performance, work stress and intention to leave the job. Similarly, there was a statistically significant correlation between psychological ownership and individual performance, work stress and the intention to leave the job. In addition, the results of this research will contribute significantly to new research and literature on these issues.

Keywords: organizational support, psychological ownership, performance, intention to leave the job, work stress

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın oluşmasında sabır ve emeği ile bŸyŸk katkıları olan tez danıőmanım Dr. ōęr. Ÿyesi Serhat Erat'a, desteklerini her daim hissettiren biricik kızım Alya Ezgi Karadağ ve eőim Umut Karadağ'a, varlıklarıyla gŸ bulduğum değerli anne ve babama, Şu an çalıőmakta olduğum İBB ailesine sonsuz ŐŸkranlarımı sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TEŞEKKÜR	iii
İÇİNDEKİLER	iv
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
1.GİRİŞ	1
2.ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI	4
3. PSİKOLOJİK SAHİPLİK KAVRAMI	17
4. İŞ SONUÇLARI	23
4.1 Performans	23
4.2 İşten Ayrılma Niyeti	29
4.3 İş Stresi	34
5.DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER	42
5.1 Örgütsel Destek, Performans İlişkisi	42
5.2 Örgütsel Destek, İş Stresi İlişkisi	44
5.3 Örgütsel Destek, İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi	48
5.4 Psikolojik Sahiplik, Performans İlişkisi	51
5.5 Psikolojik Sahiplik, İş Stresi İlişkisi	53
5.6 Psikolojik Sahiplik, İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi	54
6.ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ	56
6.1. Çalışmanın Amacı Ve Modeli	56
6.2. Araştırma Metodu	57
6.2.1.Ölçekler	57
6.2.2 Örneklem ve Veri Toplama	57
6.3. Analiz Ve Bulgular	58
6.3.1 Faktör Analizleri	59
6.3.2 Tüm Değişkenler İçin Korelasyon Analizi	61

6.3.3 Regresyon Analizleri	62
6.4. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar	64
7. SONUÇLAR	66
7.1. Bulguların Özeti Ve Literatüre Katkıları	66
7.2. Yöneticilere ve Uygulamacılara Öneriler ve Kısıtlar	68
KAYNAKLAR	72
ÖZGEÇMİŞ	90
EKLER	91
Ek 1 Anket Soruları	91

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

Simgeler ve Kisaltmalar

Açıklamalar

AÖD	:	Algılanan Örgütsel Destek
İAN	:	İşten Ayrılma Niyeti
KMO	:	Kaiser-Meyer-Olkin Ölçütü
ÖS	:	Örgütsel Sinizm
SPSS	:	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
TDK	:	Türk Dil Kurumu

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil No :</u>	<u>Sayfa</u>
4.1: İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler	32
6.1: Araştırma Modeli	56

TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo No:</u>	<u>Sayfa</u>
3.1: Psikolojik sahiplikle benzer kavramların ayıt edici özellikleri	19
3.2: Psikolojik sahiplenmeyle ilgili çalışmalar	21
4.1: Performansın unsurları arasındaki ilişkiler	25
4.2: Stres ve iş stresi tanımlamaları	35
4.3: Yapıcı stres ve yıkıcı stres karşılaştırması	37
4.4: A ve B tipi kişilik özellikleri	39
4.5: Strese karşı gösterilen tepkiler	37
6.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri	58
6.2: KMO ve Barlett's Test Sonuçları	59
6.3: Faktör Analizi Sonuçları	60
6.4: Korelasyon Analizi	61
6.5: Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin Bireysel Performans Üzerindeki Etkisi	63
6.6: Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İş Stresi Üzerindeki Etkisi	63
6.7: Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi	64
6.8: Hipotez sonuçları	64

1.GİRİŞ

Bu çalışmada çalışanların kuruma yönelik algılarında önemli konuma sahip olan örgütsel desteğin ve sahiplenmenin psikolojik boyutuna vurgu yapan psikolojik sahipliğin; başarı kriterlerinden olan ve örgütlerin varlıklarını sürdürebilmesine olanak sağlayan performans ve bu amaçlarda kilit rol oynayan iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi incelenmiştir.

Literatürde alan yazındaki boşluğu doldurmak ve gelecek çalışmalara katkı sağlamak amacıyla yapılan bu çalışmada; örgütsel destek ve psikolojik sahiplik kavramlarına yönelik literatür taraması yapılmış olup kavramlar detaylı biçimde incelenmiştir. Örgütsel desteğin ve psikolojik sahipliğin 'iş stresi, işten ayrılma niyeti, performans' ile olan ilişkileri ayrı ayrı incelenmiş, İstanbul ilinde belediye bünyesinde çalışan 223 kişiye yönelik uygulanabilen anketlet SPSS programı ile analiz edilmiş ve açıklayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi ile test edilmiştir. Bu analizler ışığında hipotezler literatürle paralellik göstererek desteklenmiş buna yönelik değerlendirme ve önerilerde bulunulmuştur.

Örgütsel destek, çalışanların kuruma yönelik olan katkılarına örgütün ne ölçüde değer verdiğini ve onların refahını ne kadar önemsemişliğiyle ilgili inançları kapsar (Eisenberger vd., 1986). Çalışanlar arkalarında örgütün varlığını hissetmek, gösterdikleri çabaların farkında olunmasını, değer ve takdir görmek, onaylanmak, saygı duyulmak ve mutluluklarının önemsenmesini isterler. Bu yöndeki algıları yüksek olan çalışanlar Blau'nun (1964) sosyal değişim kuramında bahsedilen karşılılık esasına göre örgütün desteğine kuruma değer katma çabası şeklinde cevap vereceklerdir.

Literatürde son zamanlarda sıklıkla bahsedilen kavramlardan biri olan psikolojik sahiplik kavramıyla, özellikle çalışanların sahiplenme duygusunun ne gibi sonuçlar ortaya çıkaracağı merak edilip bu yönde çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

Sahiplik duygusu insan doğasının bir parçası olup sahip olunan her şeyin toplamı benliği oluşturur (Akçin, 2018). Psikolojik sahiplenmede sahiplenmenin psikolojik yönüne vurgu yapılır. Pierce ve arkadaşları (2001) tarafından 'bireylerin sahip olmak istedikleri bir hedefi ya da onun bir parçasını kendininmiş gibi

hissetmesi' şeklinde tanımlanan psikolojik sahiplenme çalışanların örgüte karşı olumlu tutum geliştirmesine sebep olur. Çünkü insanların sahip oldukları bir nesne ya da fikre karşı olumlu yönde tutum geliştirmesine yönelik güçlü dürtüleri vardır (Alp, 2007).

Örgütten beklentilerine karşılık alamayan çalışanlar olumsuz davranışlar sergilemekle beraber bu beklentilerine cevap verebilecek diğer örgütlerde çalışabilmek için fırsat kollayacaklardır (Özkalp ve Kırel, 2010). İşten ayrılma niyetine sahip olan bu çalışanların tam kapasite çalışması beklenemez. Aynı şekilde 'işin gerekliliği ile yetenekleri ve kaynakları arasında uyumsuzluk yaratarak oluşan ve fiziksel, zihinsel ve duygusal aşınma/yıpranmadır' (Akinboye vd., 2002) şeklinde tanımlanan iş stresiyle, çalışanlar hem ruhsal hem bedensel olarak zarar görmekte ve bu durum çalışanın örgüte olan katkılarını azaltmaktadır.

Örgütler rekabetin ve buna paralel olarak beklentilerin hızla arttığı çalışma şartlarında başarıda büyük rolü olan insan kaynağını örgütün merkezine koymaya başlamışlardır. Örgütler çalışanlarının performansının artması yönünde çalışmalara başlamış, çalışan memnuniyetinin bu konudaki öneminin farkına varmışlardır. Örgütler nitelikli ve kendilerine bağlı çalışanlarla yoluna devam etmek isterler. Bu istek doğrultusunda yetiştirilen personellerin örgüte yönelik katkılarının daim olması için bu çalışanların mutlu olması ve örgütte kalmasına yönelik pozitif ve adil uygulamaları, insan odaklı yönetim yaklaşımının hakim olması gerekmektedir.

Günümüzde belediyeler, insanların farkındalığının daha çok arttığı, bilginin hızla yayıldığı dolayısıyla taleplerin de hızla artıp değiştiği bu çağda yerel yönetimlerin en önemli dinamiği haline gelmiştir. Belediye; 5393 sayılı 'belediye kanunu'na göre 'Belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan idari ve mali özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişisi' anlamına gelir (Şahin, 2011).

Kentlerde refah seviyesi belediyelerin faaliyet politikalarına vatandaşların beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığına bağlıdır. Yapılan faaliyetler hayatın gidişatında yer alan eğitim, sağlık, ulaşım, sanat, spor, güvenlik gibi geniş yelpazedeki konuları kapsar. Bu yöndeki uygulamaları gerçekleştirecek belediye çalışanlarının ne denli etkili ve verimli olduğu, kendini bu görevlere adayıp projeler üretebilmesi, gönüllü olarak yaptığı çalışmalar büyük önem taşır.

Gittikçe artan nüfusla beraber belediyelerin; hizmet kapsamında olan, alt yapı, yeşil alan, eğitim, sosyal yardım, güvenlik gibi konularda değişen dünya şartlarına uygun olarak kamu beklentilerine en iyi şekilde cevap verme yükümlülüğü taşır. Bu yükümlülükler daha yaratıcı ve nitelikli, işini mutlulukla yapan bir insan kaynağına sahip olma gereksinime sebep olmaktadır.

2.ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI

2.1.Örgütsel Destek Kavramı Tanımı

Örgütler, belirli bir hedefe ulaşmak için bir araya gelmiş, daha önceden planlanan birbiriyle koordineli faaliyet sistemlerinden oluşan iç ve dış bağlantıları olan sosyal bir yapıdır (Daft, 2004). Örgütlerin var oluş amaçları farklılık gösterse de temel amaç gereksinimlerin karşılanmasıdır. Bireysel olarak sağlanmasında güçlük ya da olanaksızlıklar yaşanan gereksinimler örgütler aracılığıyla giderilir. Kuruluş amacına yönelik hedefleri olan örgütlerin bu hedeflere ulaşamama durumunda sürekliliğinden bahsetmek olanaksızdır (Yüksel, 2006).

Tüm örgütler için örgütün yaşam kaynağı, en önemli ögesi insandır. Küreselleşmeyle birlikte artan rekabet koşullarında başarıda fark yaratacak olan kurumların çekirdeğini oluşturan yani merkezine konulan çalışanlar, kurumların da bu yönde stratejiler hazırlamasına, insan kaynağını daha verimli kullanmaya çalışmalarına neden olmaktadır. (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010). Örgütlerde insan kaynağının öneminin artmasıyla beraber nitelikli çalışanları bir araya getirme yönünde zaruret doğmuş, verimlilik ve başarıda kilit faktör olduğu günümüz örgütlerince anlaşılmıştır. Örgütsel etkililiğin örgütün maddi kaynaklarından ziyade insan kaynaklarının niteliğiyle paralellik gösterdiği aşikârdır (Gürbüz, 2012).

Günümüzün zor şartları altında çalışanların daha fazla gayret etmesi gerekmekte ve bundan dolayı örgüt tarafından desteklenme ihtiyaçları artmaktadır. Örgütün çalışanların faydasına çalışmaları, çalışanların kendilerini daha kabiliyetli ve yararlı hissetmelerini sağlamaktadır (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010). Çalışanlar, örgüt için sarf ettikleri çabanın fark edilmesini, takdir edilmesini ve mutluluklarının önemsenmesini bekler ve örgütün bu yöndeki tutumuna göre genel inançlar oluştururlar (Rhoades and Eisenberger, 2002). Bir örgütün, çalışanlarının örgüte katkılarının farkında olup çalışanlarının mutluluğuna önem vermesine örgütsel destek diyebiliriz (Işık, 2014). Örgütsel destek; Huntington vd., (1986) tarafından geliştirilip ‘çalışanların örgüte olan katkılarının farkında olunması ve mutluluklarının önemsenmesinin derecesine göre oluşan algılarıdır’ şeklinde ifade edilmiştir

(Tokgöz, 2011). Örgütlerin çalışanlardan beklediği yüksek performans ve sadakatle bağlı kalmaları isteği çalışanların kendilerini gerçekleştirme, saygı duyulma gibi amaçlarla yerine getirilecektir. Karşılıklı beklentiler içerisinde çalışanlarla örgüt arasında güven inşa edilecektir (Atalar, 2019). Çalışanların örgütün iyiliği ve hedeflerine ulaşabilmesi için çaba göstermesini sağlamak örgütsel destekle mümkündür (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Örgüt tarafından çalışana verilen ödüller, teşvikler ve gösterilen ilgi, saygı insani ihtiyaç olan onaylanma duygusunu hissettirmekle beraber toplum içindeki rol ve statü belirleyicisi olur, çalışanlar bununla toplumdaki kimliklerini özdeşleştirirler (Rhoades and Eisenberger, 2002). Örgütsel destek; örgütün personele verdiği değer yansıması olup çalışanların örgütte kabul görülme, takdir edilme, başarılarının farkında olunması gibi duygusal ihtiyaçlarına cevap verir (Işık, 2014). Örgütün, iş görenlerin sağladığı faydayı değerli bulması ve mutluluklarına önem vermesine yönelik algı yaratması, iş görenleri olumlu yönde etkileyecek örgüt davranışlarını gönüllü olarak gerçekleştirdiğine dayalı hissettirdikleri, örgütsel desteği ifade etmektedir (Aydın, 2008).

Örgütsel destek, literatürde “algılanan örgütsel destek” olarak kullanılmaktadır. Bunun sebebi örgütsel destek kavramının çalışan üzerinde, bireyselleşmesi yani duygusal ve düşünsel boyutta gerçekleşmesidir. Örgütsel destek; örgüt çalışanlarının çalıştıkları örgüt hakkındaki genel inançlarını kapsayıp örgütün, çalışanlarına yönelik uyguladığı politikalar, bu inançların çalışan tarafından geliştirilmesini sağlamaktadır (Köse ve Gönüllüoğlu, 2010).

Örgütsel desteğin temelinde algı vardır; yani önemli olan çalışanın ne şekilde algıladığıdır. Çalışanın, desteği ne kadar hissettiği ve düşündüğüne dair algıları ve bu yönde ulaştığı sonuçlara dayalı kararları vardır (Yoshimura, 2003). Algı bir şeye dikkati yönelterek bilinç dahilinde yorumlamaktır. Algı sürekli gerçekleşmekle beraber zamanla değişebilmektedir (Eren, 2004). Algılanan örgütsel destek ise örgütün isteyerek yaptığı çalışmaların çalışanlarda oluşturduğu inançlardır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Eisenberger ve arkadaşlarının algılanan örgütsel destek tanımlamalarının temelinde şu varsayımlar yer almaktadır:

- Çalışanın çalıştığı kuruma katkısı olduğu varsayılır,

- Çalışanın yaptığı çalışmalarının örgüt tarafından değerli olarak görüldüğü çalışan tarafından algılanması,
- Çalışanın örgüte olan katkıları karşılığında yine örgüt tarafından çalışanın iyiliğinin gözetilmesi şeklinde karşılık verilmesi ve bunun çalışan tarafından algılanması (Yüksel, 2006)

Yüksek düzeyde örgütsel destek algısına sahip çalışanlar örgüte daha fazla yarar sağlayabilmek için daha çok çaba harcayacaklardır (Erdoğan, 1996).

Algılanan örgütsel destek sonucunda bazı psikolojik süreçler ortaya çıkar. Çalışan algıladığı destekle örgütün iyiliği için daha fazla gayret gösterecektir. Aynı zamanda çalışanların ihtiyaç duyduğu sosyal kimliklerine katkıda bulunulacak, onaylanma, takdir görme gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları tatmin olacak ve gösterilen yüksek performans karşısında ödüllendirileceği beklentisi artacaktır (Akçin, 2018).

2.2. Algılanan Örgütsel Destek Kuramları

2.2.1. Sosyal Değişim Kuramı

Blau'nun (1964) sosyal değişim kuramına göre çalışanlarla örgüt arasında karşılıklı beklentilere dayalı bir ilişki vardır. Buna göre çalışanlar işleriyle alakalı çabalarını örgütten gelecekte bekledikleri ödüllere göre şekillendirir (Turunç ve Çelik, 2010).

Algılanan örgütsel destek çalışanlar arasındaki ilişkileri açıklamaya çalışmakla beraber sosyal mübadele kuramına dayanır. Bu kurama göre çalışanların gösterdiği çaba, özveri ve sadakat örgüt tarafından ücret, takdir ve onaylanma şeklinde karşılanacaktır (Eisenberger et al., 1986). Sosyal değişim kuramının özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

- Tarafların birbirlerine göstermiş oldukları karşılığın zamanlaması ve niteliği gönüllülük esasına dayanır, burada zorunluluktan bahsedilemez.
- Değiş-tokuş neticesinde taraflarca elde edilen kazanımlar için pazarlık yapılmayıp bireylerin takdirine bırakılır.
- Elde edilen kazanımlar para ile ifade edilmemektedir.
- Gelecekte niteliği belirlenemeyen sorumluluklar oluşturmaktadır.

- Sosyal değişimden elde edilen sonuçlar, karşılıklı güven ve birlikteliğin göstergesidir (Gürbüz, 2006).

2.2.2. Karşılıklı İlişki Norm Kuramı

Rhoades ve Eisenberger'in (2002) işveren ve çalışan arasındaki ilişkileri algılanan örgütsel destek kuramının temelini koyduğu karşılılık normuna göre iş görenlerin örgütün amaçlarına ulaşmasına yardım etme yükümlülüğü artmakta, bununla beraber işverenlerin iş görenlerin yararını ve refahını gözetmesi önem arz etmektedir (Yüksel, 2006). Gouldner tarafından 1960 yılında ileri sürülen bu kurama göre taraflar, birbirlerine yönelik sağladıkları kazanımlar neticesinde olumlu davranışlar sergilerler (Liu, 2004).

2.2.3. Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel desteğin boyutlarını açıklamada psikolojik yöntemler üzerinde durmaktadır. Bu yöntemlerin ilki karşılıklılık normu olup bu norm, çalışanların kurum içerisinde örgütün amacına ve hedeflerine ulaşması için gönüllü olarak destek sağlaması ve örgüt içerisinde barış sağlanması için organizasyon tarafından verilen örgütsel destek, çalışan üzerinde zorunluluk hissi uyandırmaktadır. İkinci psikolojik yöntem; saygı gösterme, onaylama, değer verme, önemseme gibi kaynakların sosyal ihtiyaçları karşılması, çalışanları birbiri ile olumlu anlamda etkileşime yönlendirmesi ve bununla beraber soysal ortam içerisinde bir rol statüsü sağlamasıdır. Üçüncü psikolojik yöntem ise algılanan örgütsel desteğin iş performansını arttıracığının örgüt tarafından bilinmesi ve buna yönelik çalışanlara ödüllendireceğine ilişkin inançlarını kuvvetlendirilmesidir. Bahsedilen bu süreçler işletmeye olan bağlılığı arttırmakta, verimliliği ve iş performansını yükseltmekle beraber çalışanlar açısından iş memnuniyeti, moral ve motivasyon yaratmaktadır (Rhoades and Eisenberger, 2002).

2.2.4. Lider-Üye Değişimi Kuramı

Örgüt içerisinde yöneticiler ile çalışanlar sürekli iletişim halindedir. Çalışanlarla yöneticiler arasındaki ilişkinin niteliği, etkileşimin kalitesi lider-üye değişimi kuramını ifade eder (Karakurt, 2012). Algılanan örgütsel destek çalışan ve organizasyon arasındaki değişimi etkilediği gibi lider-üye değişimi de çalışan ve yöneticisi arasındaki ilişkiyi doğrudan etkilemektedir. Yöneticiler örgüt temsilcileri oldukları için, yönetici ve çalışan arasında meydana gelen değişim, çalışanların algıladığı örgütsel desteği de etkilemektedir (Silbert, 2005).

2.2.5. Erg Kuramı

Erg kuramında gereksinimler ön planda tutulmaktadır. Gereksinimler bağıllık, var olma, geliştirme ve gelişme olmak üzere üç durumda ele alınır. Var olma; bireyin fizyolojik ihtiyaçlarının (yeme, içme, güvenlik) karşılanması sürecidir. Bağıllık geliştirme ise çalışanların diğer bireylerle kendisi için iletişimde bulunma isteği duymasıdır. Çalışanlar bu tür gereksinimlerini karşılamak üzere duygu ve düşüncelerini diğer bireylere anlatma isteğinde bulunurlar. Gelişme boyutunda ise çalışanlar yetenek ve becerilerini kullanarak yeni beceriler geliştirme isteği duyarlar (Karayel, 2016).

2.3.Örgütsel Desteğin Özellikleri

Eisenberger et al. (2004) göre algılanan örgütsel desteğin özellikleri şu şekildedir:

- Örgüt çalışanların mutluluklarını önemsemekte ve örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmada çalışanlara yardımcı olmaktadır. Örgüt çalışanların saygı duyulma, onaylanma, insanca davranış gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılanmaktadır.
- Algılanan örgütsel destek çalışanların inançlarını güçlendirmektedir.
- Örgüt çalışanların katkılarına değer vermekte bunun neticesinde çalışanların örgüte olan bağıllığı artmakta sadakat düzeyi ve performansı artmaktadır.

- Çalışanlara fırsat ve bilgi verildiğinde algıladıkları örgütsel destek artmaktadır.
- Yöneticiler tarafından gelen destek örgütle çalışan arasındaki uyum ve ahengi arttırmaktadır (Eisenberger et al., 2004).

Örgütsel destek, anlık değil süreklilik gerektiren bir sistem sonucudur. Bu sistem daha iyi çalışma koşullarını, yöneticilerle personeller arasında sağlıklı iletişimi, personeli cesaretlendirmeyi, yeterli bilgi ve materyaller sunmayı hedefler (Karakurt, 2012). Çalışanların örgütte buldukları süre boyunca gördükleri olumlu muamele, daha iyi çalışma koşulları ve iş metotları, çalışanların refahına yönelik gösterilen ilgi, yeterli bilgi ve iletişim, uyumsuzluklar karşısında gösterilen tolerans örgütsel destek kapsamındadır (Işık, 2014).

Destekleyici örgütün özellikleri şunlardır:

- 1-Çalışanların fikirlerinin ve eleştirilerinin önemsenmesi,
- 2-Çalışanları başarılı olduğu takdirde yarı yolda bırakılmayacağını hissettirmek, iş güvencesi vermek,
- 3-Örgüt içi iletişimin pozitif olması, birimler arasında sağlıklı iletişimin sağlanması
- 4-Hakkaniyete önem vermek, çalışanların çalışmalarının karşılığını vermek, adam kayırmamak, taraf tutmamak,
- 5-Çalışanları önemsemek, başarıya olduğu gibi başarısızlığa da ortak olmak (Özdevecioğlu, 2003).

Örgütsel destek teorisine göre, örgütler, çalışanlar tarafından insani karakterlerle özdeşleştirilerek kişileştirilir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Levinson da çalışanların çalıştıkları kurumu kişileştirme eğiliminden bahsetmiştir. Bu teoriye göre çalışanların davranışları örgüte atfedilmektedir. Örgüt faaliyetlerini örgüt yöneticilerinin faaliyetleri olarak görme eğiliminde olan çalışanların örgütü kişiselleştirdiğini düşünmektedir (Karayel, 2016).

Levinson'a göre (1965) kişileştirmenin nedenleri şunlardır:

- Örgütlerin, çalışanlara yönelik politikaları farklı coğrafyalarda ve farklı zamanlarda bire bir aynıdır.
- Örgüt politikaları, emsaller ve gelenek ve davranışlara yön veren gayri resmi normlarla desteklenir.
- Örgütler eylemlerinde çalışanlara karşı yasal, etik ve finansal açıdan sorumludur.

- Örgütler, çalışanlarını genellikle ortak özelliklere sahip olan kişilerden seçmeye yatkındırlar.
- Çalışanların rol performansları örgütten örgüte değişmez.
- Örgütlerin çalışanları adına kullanabileceği finansal ve başka kaynakları olması çalışanlar üzerinde güç unsuru yaratır. Bu güç bazen yardımsever biçimde bazen de tam tersi yönünde algı oluşturur.
- Örgütlerin sistematik değerlendirmeleri varsa örgütteki çalışanlar diğer çalışanlarla uzlaşarak bir algıda buluşabilirler.
- Güç yapısı içerisinde hareket edenler çoğu zaman gerçekleştirdiği davranışları karşı tarafa mantıksal bir zeminde izah edebilir.
- Çalışanlar, örgütlerde genellikle kararları alan ve uygulayan kişilerden genellikle ‘onlar’ diye bahsedip belirsiz bir örgüt politikası kurmaca durumunun ortaya çıkmasına neden olurlar (Kaya, 2012).

2.4. Örgütsel Desteğe Etki Eden Kişisel Ve Örgütsel Faktörler

Örgütsel desteğe etki eden bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grup altında toplayabiliriz (Köse, 2008).

2.4.1. Bireysel Faktörler

Kişiliğe göre farklı bakış açılarına sahip olan bireylerin algıları da farklı olabilmektedir. Bu nedenle kişilik özellikleri örgütsel destek algısını etkilemektedir. Algılanan örgütsel desteğin bireysel faktörleri içerisinde yer alan yaş, cinsiyet, eğitim ve hizmet süresi gibi demografik unsurlar etkilidir (Soybakıcı, 2019).

2.4.1.1 Yaş

Yapılan çalışmalar algılanan örgütsel destek ile yaş ilişkisini açık ve net olarak ortaya koymamıştır (Işık, 2014). Yaşlı çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi genç çalışanlara göre daha düşüktür (Yoshimura, 2003).

2.4.1.2. Cinsiyet

Cinsiyetle algılanan örgütsel destek arasında ilişki olmakla beraber bu yönde yapılan çalışma azdır (Yoshimura, 2003). Yoon ve Lim'in (1999), Kore'de üç üniversite hastanesinde çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmaya göre; erkeklerin kadınlara göre daha fazla örgütsel destek algısına sahip oldukları, benzer şekilde yaşı büyük olanların daha genç olanlara göre daha fazla örgütsel destek algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Eğitim durumu, medeni durum, kıdem ve ödeme gibi diğer demografik değişkenler ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koymuşlardır (Gürbüz, 2012). Kadın çalışanlar cinsiyet ayrımcılığına maruz kaldıklarını hissettikleri takdirde daha az örgütsel destek algısına sahip olmaktadır (Işık, 2014).

2.4.1.3. Eğitim

Yapılan çalışmalara göre eğitim seviyesi arttıkça çalışanların algıladıkları destek artmaktadır. Bunun sebebi örgütlerin eğitim seviyesi yüksek çalışanlarına terfi etmeleri yönünde daha fazla fırsat ve kişisel gelişim desteği vermesidir (Selçuk, 2003). Rhoades ve Eisenberger (2002) yaptıkları çalışmada eğitimle algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğuna değinmiştir.

2.4.1.4. Hizmet Süresi

Algılanan örgütsel destek ile hizmet süresi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu yapılan araştırmalarca doğrulanmıştır (Karayel, 2016). Örgütte uzun süre

çalışmış olanlar, yüksek örgütsel destek algısına sahip olup örgüte karşı daha pozitif düşüncelere sahiptir. Kıdemi fazla olan çalışanların algılanan örgütsel destek seviyeleri, kıdemi daha düşük olan çalışanlara göre daha yüksektir. Bunun altında çalışanların örgütlerinden memnun olmaları ve bundan ötürü işlerinden ayrılmak istememeleri yatar. Bazı araştırmalar ise hizmet süresi ile algılanan örgütsel destek arasında negatif ilişki olduğunu göstermiştir. İlişkinin negatif olması, başlangıçta örgüt ve çalışanların da birbirlerine karşı daha destekçi, hoşgörülü ve iyi niyetli iken; zamanla karşılıklı çatışmaların ve memnuniyetsizliklerin araya girmesiyle ilişkilendirilmiştir (Işık, 2014). Uzun yıllar çalışanların örgütle sosyal bağları daha güçlü olduğundan örgütsel destek algısı daha yüksektir (Gavino, 2005).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Algılanan örgütsel desteğe etki eden örgütsel faktörleri; örgütsel adalet, yönetici desteği ve insan kaynakları uygulamaları olmak üzere üç grupta inceleyebiliriz (Gürbüz, 2012).

2.4.2.1. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet; çalışanların, mesaiye uyma, görev dağılımı, yetki verilmesi, ödül dağıtımını, ücret düzeyi gibi değişkenlere yönelik, yönetsel kararları değerlendirme sürecidir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel adaletin, örgüt yönetiminin karar ve uygulamalarının çalışanlar tarafından ne şekilde algılandığı ile ilgili bir kavram olduğu ifade edilebilir. Adaletli davranan örgüte karşı çalışanların algıladıkları örgütsel destek de artmaktadır (Karakurt, 2012).

2.4.2.2. Yönetici Desteği

Çalışanlar gösterdikleri çaba ve başarılı projeler neticesinde örgüt tarafından beklenti içerisine girer. Beklentilerinin karşılanmaması sonucunda çalışanlarla örgüt arasında uyumsuzluklar yaşanır. Yöneticiden gelen destek çalışan ve örgüt arasında uyumlu bir ilişki sağlar. Çalışanlar yöneticilerinin kendilerine yardım ettiğini ve

değer verildiğini hissettiklerinde örgüt içerisinde güven ve bağlılığa dayalı olumlu ilişkiler doğacaktır (Işık, 2014).

2.4.2.3. İnsan Kaynakları Uygulamaları

İnsan kaynakları uygulamaları çalışanlara yönelik sistematik geniş çapta örgüt politikaları ve süreçleri kapsadığından örgütsel destek üzerinde olumlu veya olumsuz etkileri olabilir. Çalışana yönelik olumlu insan kaynakları uygulamaları algılanan örgütsel desteği teşvik eder. İş güvenliği, eğitim, özerklik, terfi fırsatları, ödül, karar almaya katılım gibi insan kaynakları uygulamaları algılanan örgütsel destekle ilişkilidir (Gürbüz, 2012).

2.5.Örgütsel Desteğin Sonuçları

Örgütsel desteğin sonuçlarını psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak iki başlık altında inceleyebiliriz (Işık, 2014).

2.5.1.Örgütsel desteğin psikolojik sonuçları

2.5.1.1. Zorunluluk duygusu

Bir birey iyi davrandığı zaman karşılıklılık normuna göre iyi davranmak ister. Bu durum iş verenlerden olumlu davranışlar gören çalışanların buna karşılık iş verenleri mükafatlandırma isteğiyle ilgilidir (Eisenberger et al., 2004)

2.5.1.2. Duygusal bağlılık

Çalışanların onaylanma, duygusal destek ve saygınlık gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılanarak duygusal bağlılıkları gelişmektedir. Algılanan örgütsel destek duygusal bağlılık sürecinde önemli rol oynamaktadır (Işık, 2014).

2.5.1.3. Performans-ödül beklentisi

Algılanan örgütsel destek teorisine göre performans-ödül beklentisi ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif bir ilişki vardır. Örgütler çalışanlar için ödül fırsatları sağladığında çalışanlar da yüksek itibar elde edebilecek, bu da çalışanlarda algılanan örgütsel desteği geliştirecektir. Algılanan örgütsel destek çalışanların beklentilerini arttırmakla beraber gösterilen yüksek performans da örgüt tarafından ödüllendirilecektir (Eisenberger et al., 2004).

2.5.1.4. Stres

Örgüt içerisinde kendilerine verilen görevleri yerine getirmeye çalışan çalışanlar zaman zaman stres kaynaklarıyla karşı karşıya gelirler. Örgütler uyguladıkları çeşitli programlarla bu stres kaynaklarını azaltıp iş ortamını çalışmaya daha elverişli hale getirmeye çalışırlar (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Algılanan örgütsel destekle stresli durumlarla başa çıkma ve işin daha etkili bir şekilde yapılabilmesi mümkündür. Çalışanlar gerekli yardımın var olacağını bilir. Stresli durumlarda algılanan örgütsel destek, duygusal ve somut destek göstererek psikolojik gerilimi azaltabilir. Algılanan örgütsel destek ayrıca çalışanların stres kaynaklarına karşı düşük ve yüksek seviyedeki gerilimini azaltabilir (Işık, 2014).

2.5.2. Örgütsel Desteğin Davranışsal Sonuçları

2.5.2.1. Performans

Performans örgüt bazında değerlendirildiğinde belirli bir zaman diliminde üretilen mal ve hizmet miktarını ifade eder. Bireysel açıdan ise bireyin hedeflerine ulaşması için göstermiş olduğu verimlilik ve etkinlik düzeyi anlaşılır. Çalışanların performansları örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için çok önemlidir. Örgütsel desteğin performansı arttırdığı araştırmalarca kanıtlanmıştır (Gülaydın, 2019).

2.5.2.2. İş tatmini

İş ortamında mutluluklarının önemsendiği yönünde yüksek algıya sahip olan çalışanlar, bunun yansıması olarak kuruma değer katma isteğiyle motivasyonu artacaktır (Tokgöz, 2011). Birey, çalıştığı örgütte alınan kararları etkilemekle beraber alınan kararlardan da etkilenmektedir. Bundan dolayı yöneticiler, alınan kararlarda çalışanların istek ve ihtiyaçlarını iyi analiz etmeli, çalışanların örgüte yaptıkları pozitif katkıları takdir ederek, desteklemeli ve ödüllendirmelidir. Çalışanın duygu ve düşüncelerinin dikkate alınması onu değerli hissettirmekte, karar alma ve yönetime katılımı kısıtlayan yönetim tarzları ise iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Örgüt yöneticisinin çalışanın kişisel sorunları ile ilgilenmesi, adil olması, ilgilerine ve yeteneklerine karar verme sürecinde dikkat etmesi çalışanın iş tatminini ve motivasyonunu ve olumlu şekilde etkileyecektir (Atalar, 2019).

2.5.2.3. İşten ayrılma, devamsızlıkta azalma

İşten ayrılma niyeti, Çalışanların fiili olarak işten ayrılmasını değil de işlerini terk etme gibi olumsuz düşünceye kapılma durumunu ifade eder. Çalışanın işinden ilk fırsatta ayrılabilmesi söz konusudur. Bu davranışı bireylerin kişilikleri, kişisel özellikleri, içinde buldukları psikososyal durum ve diğer çevresel faktörler engelleyebilir. Çalışanların gönülsüz olarak çalışması çalışma sonuçlarını da olumsuz etkileyecektir (Özdevecioğlu, 2004).

Hem fiziki hem de psikolojik anlamda işten ayrılma düşüncesine sahip olmayan kişiler, örgütsel destek algısı düzeyi yüksek, işine ve örgütüne bağlı çalışanlardır. Buna göre örgütün kendini desteklediğini hisseden bir çalışanın işten ayrılma niyeti içerisinde olmayacağı söylenebilir (Gülaydın, 2019).

Planlanan çalışma zamanında çeşitli nedenlere bağlı olarak kaybedilen ve eksilen zaman devamsızlık olarak tanımlanır. Eisenberger ve arkadaşları (1986), farklı sektörlerde çalışan çalışanlar üzerinde yapmış oldukları araştırmada; algılanan örgütsel desteğin devamsızlığı azalttığı sonucuna ulaşmışlardır (Gürbüz, 2012).

2.6. Örgütsel Desteğin Önemi

Örgütler günümüzün zor şartları altında kendine bağlı, etkili ve verimli çalışanlar görmek için çalışanların fikirlerine önem vermeli, refahı ve mutluluğu gözetilmeli, yaptıkları işlere değer verilmelidir. Örgütün bu yöndeki tutumları çalışanlarına yönelik sunduğu destektir (Selçuk, 2003). Çalışanların örgüt faydasına yönelik davranış sergilemesi örgütün çalışanlarına sağladığı destekle mümkündür (Duygulu vd., 2008). Yüksek algılanan örgütsel destek, çalışanların bireysel performansını yükseltmekle beraber, kuruma yönelik duygusal bağlılık geliştirmesini ve daha fazla katılım göstererek örgütsel hedeflere ulaşma çabalarını da artıracaktır (Erat vd., 2012). Örgütün çalışanlarda destekleyici bir örgüt olduğu algısını yaratabilmesi için katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemesi gerekir. Bu bağlamda iletişime, çalışanların düşüncelerine ve önerilerine önem verilmeli, her zaman hakkaniyetli davranılmadır (Gürbüz, 2012). Örgütlerde refah seviyesine artırmaya yönelik yapılan faaliyetler algılanan destek konusunda önemli sonuçlar doğurur. Bunun için somut refah faaliyetleri teşvik edilmelidir (Giorgi et al., 2016). Çalışanların çalıştıkları örgütte destek gördüklerini hissetmeleri, zor zamanlarında örgütün yanında olacağını bilmeleri çalışanlarla örgüt arasında gönül bağı oluşmasını sağlamaktadır. Çalışana yönelik destek artırılarak zor çalışma koşullarında bile çalışanın gayretini koruması sağlanır (Karacaoğlu ve Arslan, 2013). Örgüt tarafından desteklenen birey kendini örgütün bir parçası olarak görüp gösterdiği gayretin artmasıyla beraber psikolojik açıdan daha güçlü olup sorumluluk alma ve yaratıcılık yeteneği artacaktır (Akın, 2008). Çalışanlarına değer veren örgütler çalışanların mutlu olmasını ve örgütle duygusal bağ kurmasını sağlamakta, çalışanların refahını gözetip mutluluğuna odaklanmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010).

Allen'in yaptığı çalışmalar üst yönetimle olan iletişimin algılanan örgütsel desteğin öncül değişkeni olduğunu göstermektedir. Çalışan üst yönetimle açık ve olumlu bir iletişime sahipse örgütü daha destekleyici olarak algılayacaktır. Rhodas ve Eisenberger da yaptığı çalışmalarda örgütsel destek algısının öncül değişkenlerini; yönetici desteği, örgüte yönelik algılanan adalet duygusu, ödüller (terfiler, ücret), iş koşulları (iş güvenliği, verilen eğitimler) ve çalışanın kişilik ve demografik özellikler olarak şeklinde sıralamıştır (Giray, 2013).

3.PSİKOLOJİK SAHİPLENME KAVRAMI

3.1. Psikolojik Sahiplenme Kavramı ve Tanımı

İnsanlar var olduğundan itibaren somut olan birçok nesneye sahip olmuş ve sahip olmanın toplumsal veya yasal konumuna bağlı olarak bir takım haklar elde etmiştir. Özünde bireye nesneyi kontrol etme ve düzenleme yetkisi veren bu haklar, bireyin hedef nesneye karşı sahiplenme hissi geliştirmesine neden olmuştur. Ancak bireyler, somut sahipliğin yanı sıra soyut olgulara da psikolojik açıdan güçlü hisler duyabilmektedir. Bu durum sahipliğin duygusal boyutuna dikkat çekmektedir (Uçar, 2017).

Sahiplik hissi, tüm toplumlarda bulunan bireyler ile sahiplik duygusu hissedilen soyut veya somut nesnelere arasında etkileşimi ifade eder. Bu his kişilere göre değişir. Kişiler kendilerini hedefin bir parçası olarak görürler. Bu kimi için bir fikir, kimi için de bir vizyon olabilir (Avey et al., 2009).

İnsanların yaşadığı psikolojik deneyimler benliğin oluşumunda çok etkilidir. Özellikle sahiplenme deneyimleri, bu deneyimler arasında en önemlisidir (Dittmar, 1992). Sahiplik duygusu insan doğasının bir parçasıdır. (Akçin, 2018). Psikolojik sahiplik, sahiplenme hissi ve psikolojik olarak bir nesneye bağlı olma hissidir (Pierce et al., 2001). Somut ve soyut tüm varlıklara hissedilen psikolojik sahiplik kimliği oluşturur (Furby, 1978). Psikolojik sahiplenme “Bireylerin, sahip olma istedikleri hedefi ya da onun bir parçasını kendilerininmiş gibi hissetmeleri durumu” olarak tanımlanmış (Pierce vd., 2001) olup, sahiplenmenin psikolojik boyutuna vurgu yapar (Ötken, 2015).

Pierce ve diğerleri (1991) sahiplenmeyi ilk kez ele alan çalışmalar yapmıştır. Bu çalışmalar sahipliği yasal ve psikolojik düzeyde inceleyen araştırmaları kapsar (Pierce et al., 1991). Formal sahiplik ile psikolojik sahiplik arasında önemli farklılıklar vardır. Formal sahiplikte yasal dayanaklar söz konusuysen psikolojik sahiplikte hisler devreye girer (Pierce et al., 2003). Psikolojik sahiplik, sahiplik ve benlik duygusu arasındaki bağlantılardan oluşan karmaşık bir yapıdır. Yasal sahiplik

başkaları tarafından kolayca verilebilecek bir kavramken psikolojik sahiplik yasal sahipliğin söz konusu olmadığı durumlarda da gelişebilir (Narcıkara, 2017).

Yapılan tanımlamalardan anlaşılacağı üzere psikolojik sahiplenme insanların zihinlerinde oluşturduğu bir duygu durumudur (Web 4, 2010) ve sahiplenme ile sahip olunanlar arasındaki etkileşimleri anlatır (Ekinci, 2018).

Bireylerin nesnelere olan tutum ve davranışları aşağıdaki dört aşamayla psikolojik sahiplenmeye dönüşür.

- Birey-nesne arasındaki ilişki
- Bireyin sahip oldukları
- Bireyin sahip olduklarının farkına varması
- Bireyin sembolik olarak sahip olduğu niteliği benliğinde yaşaması (Alp, 2007)

Pierce et al. (2001) ise psikolojik sahipliğin olumunda üç faktörün etkili olduğunu belirtmiştir. Bunlar; hedef nesne hakkında bilgi sahibi olmak, hedef nesneye yönelik kontrol hakkına sahip olmak ve hedef nesneye yönelik çaba ve zaman yatırımında bulunmaktır. Pierce et al. (2003), psikolojik sahiplenme duygularının gelişimini; hedefin bilinmesi, hedefin kontrolü ve hedefe yönelik çabalar gibi unsurların etkilediğini söylemiştir. Belk (1988) ise bu durumu “Bireyler herhangi bir nesneyi kendilerinin bir parçası olarak kabul ettiklerinde, hedef üzerinde kontrol hissi ile sahiplenmeyi kolaylaştırmaktadır, yani nesneye yönelik sahipliğin algısı arttıkça nesnenin bireyin bir parçası olduğuna daha fazla inanma eğiliminde bulunmaktadır” şeklinde ifade etmiştir (Ekinci, 2018).

Psikolojik sahiplenme insanların üç temel ihtiyacını karşılar. Bunlar; etkililik, öz kimlik ve yuva ihtiyacıdır. Bunlardan kişiye verilen etkililik alanı, çalışanın çevresini kontrol edebilme ihtiyacını gidermekte ve kendini daha etkili ve keyifli hissetmesini sağlamaktadır (Pierce et al., 2004). Pierce et al. (2001) göre bir nesneyi kontrol edebilmek sahiplik duygusunun oluşumunda temel faktördür. Kontrol edilebilen nesnelere daha kolay benliğin parçası haline gelir, kontrol edilemeyen nesnelere ise benliğin bir parçası olarak görülmemektedir (Memmedova ve Ekber, 2017). Sahiplenme bu üç ihtiyaçtan birinin bile güçlü bir şekilde hissedilmesinden ortaya çıkabilir (Alp, 2007).

Bir örgütte çalışan bireyler hedeflerle aralarında bağ oluştuğunda bu hedefleri kendilerine ait hissederler (Narcıkara, 2017). ‘Bu örgütün benim olduğumu ne kadar

hissediyorum' sorusuna cevap arayan 'psikolojik sahiplik' benzer kavram olan 'örgütsel bağlılıkla' karıştırılmamalıdır. Örgütsel bağlılıkta mevcut organizasyonda üyeliğin korunması söz konusuysen, psikolojik sahiplik öz kimliğin derinliklerindedir (Pierce and Van Dyne, 2004). Aşağıda Tablo 3. 1' de psikolojik sahiplik ile diğer benzer konuların ayırt edici noktaları vurgulanmıştır.

Tablo 3. 1. Psikolojik sahiplikle benzer kavramların ayırt edici özellikleri

Farklılığın Boyutları	Psikolojik Sahiplik	Bağlılık	Özdeşleşme	İçselleştirme	Psikolojik Güçlendirme	İşle Bütünleşme
Yapısal Çekirdek	Sahip olma isteği	Bağlılığı sürdürme arzusu	Kendini tanımlamak için kimliği kullanmak	Paylaşılan amaçlar ve değerler	İşteki role uyum sağlamayı gerçekleştirmek	Birinin işiyle özdeşleşmesi
Bireye Sorulan Sorular	Neyin benim olduğunu hissediyorum ?	Üyeliğimi sürdürmeli miyim?	Ben neyim?	Neye inanıyorum?	İşteki rolümü şekillendirebilir miyim?	İşim benim için ne derece önemli?
Güdüsel Temelleri	Etkinlik ve ÖZ-kimlik Yuva hissi	Güvenlik Ait olma İnançlar ve değerler	Cezbediciler Yakın ilişki Kendini geliştirme	Haklı olma ihtiyacı İnançlar ve değerler	Öz etkinlik Öz saygı Bilgiye erişim Ödüller	İşin önemi Öz saygıyı tatmin etme
Gelişim	Örgüte benliğini dayatma girişimi	Üyeliği sürdürme kararı	Yakın ilişki Benzemeye çalışma	Örgütsel amaç ve değerlerin benimsenmesi	Yetkinliğe inanmak Özerklik Çıktılara etki	İşteki psikolojik önem
Durum Türü	Bilişsel/ duygusal	Duygusal	Bilişsel/ algısal	Bilişsel/nesnel	Duygusal/algısal Bilişsel	Duygusal/ tutumsal
Sonuçları (Select Cons.)	Haklar ve sorumluluklar Değişimi teşvik etme veya direnç gösterme Paylaşmayı reddetme	Örgütsel vatandaşlık davranışı İşten ayrılma niyeti Devamlılık	Kalma niyeti Hayal kırıklığı/ stres Yabancılaşma Performans Bireyin iyi olma hali	Örgütsel vatandaşlık davranışı İşten ayrılma niyeti Rol davranışı	Etkin rol performansı Konsantrasyon Dirençlilik İnovasyon ve davranış	İşsel motivasyon Kalma niyeti Düşük devamsızlık
Haklar	Bilgilendirilme hakkı Sesini duyurma hakkı	-	-	-	Anlamli iş Bilgiye erişim Ödüller	Anlamli iş Yetecek kadar denetim

Kaynak: Olckers ve De Plessis (2012)

Bireylerin iki temel öz denetim mekanizması vardır. Bunlar ‘kontrol odaklı’ olmak ve ‘kendini gerçekleştirme odaklı’ olmak şeklindedir. Kontrol odaklı bireyler daha fazla görev sorumluluğuna sahip, endişeli ve tecrübeleriyle beslenen kişilerdir. Bu kişiler ceza almamak adına önlemleri araştırır, kurallara bağlıdır. Kendini gerçekleştirme odaklı bireyler ise daha fazla riske giren kazanç ve başarı odaklı kişilerdir. Bu kişiler ise yükselmeyi ister ve bu güdümlerde hareket eder (Avey et al., 2009). Psikolojik sahiplik de bu kişilik tiplerine göre iki boyut kazanır. Bunlar geliştirici psikolojik sahiplik ve önleyici psikolojik sahipliktir (Yeşil vd., 2015). Daha sonra yapılan ek çalışmalarla psikolojik sahiplenmenin boyutları çeşitlenmiştir. Yapılan çalışmalarla psikolojik sahiplenme; kendini gerçekleştirme (terfi odaklı), önleme odaklı, öz yeterlik, öz kimlik, bölgesellik, özerklik, sorumluluk, aidiyet ve hesap verebilirlik şeklinde boyutlara ayrılmıştır (Olckers, 2013).

Psikolojik sahiplenme; örgüt odaklı psikolojik sahiplenme ve iş odaklı psikolojik sahiplenme olarak iki kategoride incelenmiştir (Mayhew vd., 2007). Örgüt odaklı psikolojik sahiplenmede kişi örgütü kendininmiş gibi hisseder, kişi örgüt adına hareket eder, örgütün hedefleri kendi hedefleridir ve diğer rakip örgütlere karşı savaşıdır (Karadal ve Akyazı, 2015). Örgütsel anlamda psikolojik sahiplenmede, çalışan gerçekte sahip olmadığı nesnelere karşı da gizli bir sahiplenme duygusu geliştirir. Örgütün faydası için alınan kararlarda sorumluluk hisseder. Bu kendilerini örgütün bir parçası ve sahibi gibi hissettiğini gösterir. Bu noktada psikolojik sahiplenme söz konusudur (Pierce et al., 2004).

3.2. Psikolojik Sahiplenmenin Önemi ve Sonuçları

İnsanların bir nesne bir fikir veya bir kuruma karşı hissettikleri sahiplik duygusu onlara karşı olumlu tutum oluşturmaya neden olur. Sahiplik benliğinin bir uzantısı olup sorumluluk hissini artırır (Alp, 2007). Bireyin kurumu kendisinin bir parçası olarak görmesi, öz kimliğiyle özdeşleştirilmesi, kendi değerleriyle kurumun değerlerini daha uyumlu hale getirip çalışanın motivasyonunu artıracaktır. Çalışan kurumu yuvası olarak görebilir. Bu üç bileşenin karşılanması hem kurum hem de çalışan için çok önemlidir (Ötken, 2015). Klasik bilgilere göre insanlar sahip oldukları nesnelere korumak ve geliştirmek için daha çok çaba sarf etmektedirler. Bu

sahiplik hissi ve nesneyi korumaya yönelik olan motivasyon duygusu, örgütsel davranışları inceleyen bilim adamlarını psikolojik sahipliğin olumlu etkilerini daha iyi anlamaya teşvik etmiştir (Avey et al., 2009).

Birçok soyut ve somut nesnelere yöneltilen psikolojik sahiplenme kişinin kimlik, benlik, etkinlik ve başarı gibi özellikleri üzerinde olumlu etkileri ortaya çıkaran duygu olup önemi birçok yazar ve araştırmacı tarafından vurgulanmıştır (Alp, 2007). Aşağıda Tablo 3. 2' de psikolojik sahiplenmeyle ilgili çalışmalardan bir kısmını inceleyebilirsiniz (Yıldız ve Yıldız, 2015).

Tablo 3. 2. Psikolojik sahiplenmeyle ilgili çalışmalar

Araştırmacılar	Öncüller	Bağımlı Değişken	Sonuçlar
Mayhew vd. (2007)	Özerklik	Örgüt odaklı psikolojik sahiplik İş odaklı psikolojik sahiplik	Örgütsel bağlılık İş tatmini
Ötken, (2015)	Algılanan örgütsel destek Örgütsel adaletin moderatör rolü	Psikolojik sahiplik	
Van Dyne ve Pierce (2004)		Psikolojik sahiplik	İş tatmini Örgütsel bağlılık Öz saygı Örgütsel vatandaşlık
Avey vd. (2012)	Etik liderlik	Psikolojik sahiplik	İş tatmini
İspirli, (2014)	Psikolojik sahiplik	Çalışanların bilgi saklama davranışları	

Demirkaya ve Şimşek Kandemir (2014)	Eğitim seviyesi Cinsiyet Yaş Tecrübe	Psikolojik sahiplik	
---	---	---------------------	--

Kaynak: Yıldız B., ve Yıldız H., (2015)

Psikolojik sahiplenmede gönüllülük söz konusudur. Çalışanlar hizmetlerini ve yeteneklerini hiçbir zorunluluk hissetmeden, maddi bir karşılık beklemeden sunmaya hazırdır. Değer görmek, kabul edilmek gibi sosyo-duygusal ihtiyaçların karşılanması bu gönüllülük duygusuna zemin hazırlar (Demirkaya ve Şimşek Kandemir, 2014). Kendini hedefin bir parçası olarak hisseden, hedefe yönelik sorumluluk hisseden, hedefle kimliğini örtüştüren, hedefe yönelik çalışmalarda daha etkin olan çalışanlarda psikolojik sahiplik duygusu daha fazladır (Ekinci, 2018).

Psikolojik sahiplenmenin iş tatmini, örgütte kalma niyeti, örgütsel bağlılık, motivasyon, ekstra rol davranışı, bilgi paylaşma davranışı, yeniliği kabul etme gibi olumlu çıktıları bulunurken, sapkın davranışlar, değişime ve paylaşma direnç gibi olumsuz çıktıları da bulunmaktadır. Bu olumlu ve olumsuz çıktılar, psikolojik sahiplenmenin iki eşsiz ve bağımsız şekli olan geliştirici ve önleyici psikolojik sahiplik nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Geliştirici psikolojik sahiplenme olumlu çıktılarla ilgiliyken, önleyici psikolojik sahiplenme ise olumsuz çıktılarla bağlantılıdır (Kalmaz, 2019).

4.İŞ SONUÇLARI

4.1. Performans

Performans kelimesi, ‘icra etmek, yapmak, başarm’ şeklinde dilimize İngilizceden tercüme edilmiştir (TDK). Daha çok ‘başarmak, kapasite’ kelimeleri ile özdeşleştirilen performans sözcüğü bir işi yapma, bir görevi yerine getirme anlamına gelip günlük hayatta daha çok ‘kapasiteyi maksimum düzeyde kullanma’ anlamında kullanılır (İnci, 2013). Performans sözcüğü, örgüt açısından belirli zaman diliminde üretilen mal ve hizmeti tanımlarken birey açısından hedefe ulaşma konusunda gösterilen bireysel ‘etkililik’ ve ‘verimlilik’ düzeyini ifade eder. Performanstan bahsederken, aslında kapasiteden de bahsetmiş oluyoruz. Örneğin, performansın düşük olması ya kapasite kullanımının düşük olduğu ya da yüksek kapasite ile çalışmanın mümkün olduğu ve kapasitenin yetersiz olduğu anlamına da gelebilmektedir (İnci, 2013).

Performans kavramı çoğu zaman başarı kavramı ile eş anlamlı şekilde kullanılır. Fakat performans, amaca ulaşmak için gösterilen çabaya; başarı ise bu çabanın amaca ulaşma derecesine vurgu yapar (Tutar ve Altınöz, 2010). Performans, çalışanların yaptıkları işle ilgili yetenekleri, tecrübeleri, ortaya koydukları çaba, iletişim biçimleri, sahip oldukları çalışma disiplini, takım çalışmasına yatkınlıkları ile ilişkili olup çalışanın yaptığı işle ilgili belirlenen hedeflerin ne kadarını başarılabilirdiğinin niteliksel ve niceliksel olarak ifadesidir şeklinde tanımlanmaktadır (Turhan vd., 2018).

İşletmelerin var oluş amacına göre performans kavramı değişiklik gösterir. Mesela kamu kurumlarında, ‘bir işin tam olarak düşük maliyetle gerçekleştirilmesi’ anlaşılır. Bireysel açıdan bakıldığında bir personelin belirtilen süre içinde işi tam olarak icra edip edemediğine bakılır. Kurumun ulaşmak istediği hedefe personelin nicel ve nitel olarak ne katabildiği değerlendirilir (Özkaya, 2013).

Performans belirlenen şartlar altında çalışanların davranış biçimleri ve işlerin başarıma düzeyi, belirli zaman dilimi içerisinde planlanan hedeflere yönelik elde edilen sonuçların nicel ve nitel yönden belirleyicisidir. Bu kavram örgütlerin

misyonları, vizyonları ve stratejilerine göre farklılık gösterir. Başarı faktörleri bazen kaynakların kullanımı, etkinliği, verimliliği ve karlılığı bazen de finansal göstergelerle müşteri memnuniyeti, teknolojik yenilik ve yaratıcılık gibi göstergelerle ilgilidir. Çalışanlara verilen bir iş veya görevde ulaştıkları başarının derecesi; aynı zamanda işin yerine getirilme oranı ve çalışanın davranış şeklidir. Aynı yaşam tarzlarında, aynı okullarda okumuş iki kişi aynı iş yerinde göstermiş oldukları performansa göre farklı statülerde yer alabilirler (Uysal, 2014).

Yapılan tanımlamalardan anlaşılacağı üzere performans kavramının tanımlarının özünde genellikle aynı olgu ifade edilmektedir. Buna göre performans hem çalışanın hem de işverenin örgütün amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek için yapmış olduğu faaliyetlerin sonucudur. Sonuçların olumlu veya olumsuz olması, yapılan çalışmadaki verimlilik, emek, kalite, memnuniyet vb. arasındaki göstergelerin ölçülerek değerlendirilmesidir. Amaç stratejilerin uygulanması ve gerçekleştirilmesine yönelik olup performans kavramı ile işletmenin amaçları arasındaki ilişkinin başarı derecesi ile doğru orantılı olduğunu söylemek mümkündür (Özkaya, 2013).

İş performansı çok boyutlu bir kavram olup iş performansını meydana getiren boyutlar şunlardır:

- Kişisel disiplin
- Yönetim
- Liderlik
- Görev sorumluluğu ve gayret gösterme
- İşe bağlı yeterlilik
- İşe bağlı olmayan yeterlilik
- Verilen görevin yerine getirebilmesi için sözlü ve yazılı iletişim yeterliliğine sahip olmak (Altun, 2018)

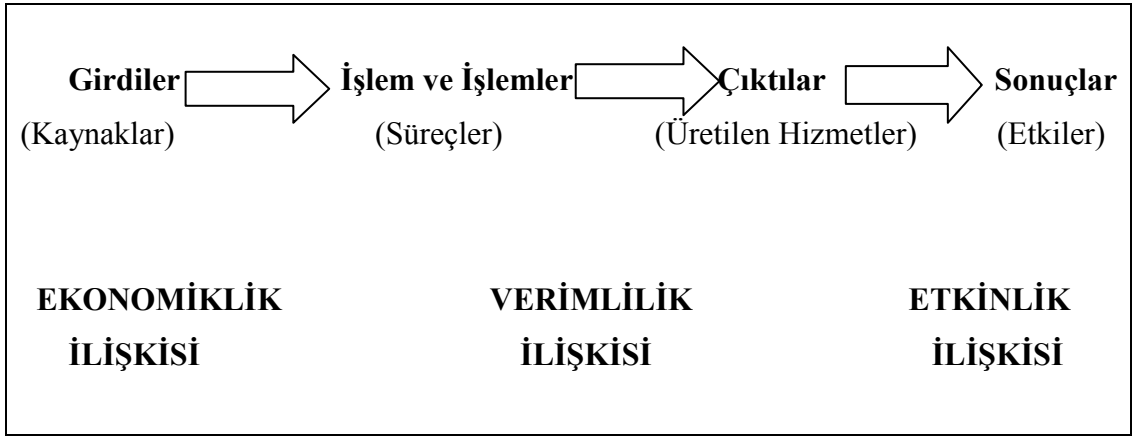
Performansın özellikleri ise aşağıdaki gibidir:

- İşler çalışanlar tarafından yapılmalıdır.
- Çalışanlar işlerini yapma konusunda gereken çabayı sarf etmelidir.
- Örgütler çalışanlara kişisel destek sağlamalı uyumsuzlukları önleyecek ortam hazırlamalıdır.

- Çalışanlar kendilerine verilen işleri istenilen şekilde yapma yeteneğine sahip olmalıdır.
- Çalışanlar çalışmalarını her koşula hazırlıklı olabilecek şekilde gerçekleştirmelidir (Hacıoğlu, 2018).

İnci (2013) ise performansın unsurlarını; tutumluluk, verimlilik, etkinlik ve kalite şeklinde sıralamıştır. Bu unsurlar arasındaki ilişki aşağıdaki Tablo 4. 1'deki gibidir (Ateş ve Köseoğlu, 2011).

Tablo 4. 1. Performansın unsurları arasındaki ilişkiler



Kaynak: Ateş ve Köseoğlu, 2011

Günümüz iş dünyasında performans kavramının verimli, tutumlu ve etkin bir biçimde sunulması yeterli görülmemiş; bu unsurların yanında yenilik, kalite ve hakkaniyet gibi unsurların da göz önünde bulundurulması gerekmiştir (Kakan, 2010).

Tutumluluk bir hedefe en düşük maliyetle en uygun zamanda gerçekleştirmektir. Verimlilik özellikle günümüzde gelişmiş bir ülke olmanın önemli bir ölçütü olup bir iş için kullanılan mal ve hizmetlerin etkin bir biçimde kullanılmasını ifade eder. Etkinlik kavramında örgütün hedeflerine ulaşma derecesine vurgu yapılır. Belirlenen hedefler ve stratejiler ile gerçekleştirilen işler karşılaştırılır. Kalite ise daha subjektif bir konudur. Bu kavram söz konusu ürün ve hizmetin aslında ne olduğunu vurgulayan ayırt edici bir özelliktir (İnci, 2013).

Hacıoğlu'na (2018) göre performansın oluşumunda üç unsur etkilidir. Bunlar:

- ✓ Yetkinlik →... Çalışanlar işi yapabilecek yeteneklere sahip olmalıdır
- ✓ Odaklanma →...Çalışanlar kendinden ne beklendiğini bilmelidir.
- ✓ Adanma →...Çalışanlar kendilerine verilen görevi yerine getirmede, katkı sağlamada istekli olmalıdır.

4.1.1. Performansa Etki Eden Faktörler

Performansa etki eden faktörleri kişisel faktörler, takım faktörleri, liderlik faktörleri, sistem faktörleri ve durumsal faktörler olmak üzere beş grupta inceleyebiliriz (Kakan, 2010).

4.1.1.1. Kişisel Faktörler

Performans seviyesi önemli ölçüde insanların kişisel özelliklerine, inanç ve değerlerine, zihinsel yeteneklerine, teşvik edilme, güven ve itaat duygusuna bağlıdır. Kişisel performansın artırılmasında yöneticilerin sorumluluğu büyüktür. Örgüt amaçları ile kişisel amaç arasındaki yakın ilişki açık bir şekilde gösterilmelidir (Kakan, 2010).

4.1.1.2. Takım Faktörleri

Takım; Katzenbach ve Smith (1993) tarafından '*Ortak bir amaca, performans hedeflerine ve kendilerini karşılıklı olarak birlikte sorumlu tuttıkları bir yaklaşıma bağlı, birbirlerini tamamlayıcı yeteneklere sahip az sayıda insanın oluşturduğu topluluk*' şeklinde tanımlanmıştır (Özer, 2019). Takımın başarıdaki en büyük rolü, üyelerinin farklı bilgi, beceri ve tecrübeleri ile farklı bakış açılarını takım içinde bir araya getirmesidir. Çalışanlar arasında sağlanan işbirliği örgütün performansını artırmada oldukça etkilidir (Kakan, 2010).

4.1.1.3. Liderlik Faktörleri

Liderliğin gerektirdiği nitelikler, çalışanları teşvik edebilme kalitesi, rehberlik, yöneticiler ve takım liderlerince sağlanan destektir. Yöneticilerin liderlik vasıflarına sahip olması çalışanların ve takımların performansını artırır (Kakan, 2010).

4.1.1.4. Sistem Faktörleri

Farklı kesimlerin çıkarlarını göz önünde bulundurup ortak bir menfaat ortaya çıkarmaya çalışan kamu kurumlarının özel sektöre göre hizmet alanı daha geniştir. Bireysel ve takım performansla beraber örgütlerin bütününün performansı ele alınmalıdır (Kakan, 2010).

4.1.1.5. Durum Faktörleri

Örgütler iç ve dış birçok faktörlerden etkilenmektedir. Ülke politikaları, kurumların insana verdiği değer, kullanılan teknoloji, çevrenin ideolojik, psikolojik, ekonomik ve kültürel yapısı örgüt performansını etkilemektedir (Hacıoğlu, 2018).

4.1.2. Performansın Önemi

Performans, bir çalışanın, bir kurumun ya da çalışma ekibinin belirtilen amaç doğrultusunda ne kadar çaba sarf ettiğinin, sağlayabildiklerinin nicel yönden miktarının ve kalitesinin anlatımında kullanılır (Baş ve Artar, 1990). Bir örgütte ulaşmak istenilen hedefte ne denli verimli ve etkili olduğunu ölçmek performans kavramıyla mümkündür (Karasoy, 2014). Örgütler çalışanların işlerini ne oranda yaptıklarıyla her zaman ilgilenirler. Belirlenmiş bir süre içerisinde çalışanların ne kadar zamanda ne oranda iş yaptıkları performans kavramıyla açıklanabilir (Dündar, 2013).

Performans, çalışanın çalışma davranışının sonucunu gösteren yönetim için önemli bir konudur. Bunun için kurumlar çalışanların performanslarını kontrol

edecek, yönetimini sağlayacak sistemlere ihtiyaç duyarlar. Bu konuda insan kaynakları departmanı içerisinde performans değerlendirmesi ayrı bir öneme sahiptir (Özkaya, 2013).

Performans başarı için önemli bir kıstastır. Başarıyı değerlendirirken ‘performansı düşük, artırılması lazım ve performansı yüksek’ ifadelerini kullanırız. Spordan sanata, yönetimden siyasete, eğitimden hizmete hemen hemen her alanda performans kavramı karşımıza çıkar (İnci, 2013). Performans kavramıyla kurumun ulaşmak istediği hedef doğrultusundaki başarı; strateji kullanımı konusunda hata olmadığı sürece doğru orantılıdır diyebiliriz (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014).

Kurumların kendi standartları ve başarı kriterlerini göz önünde bulundurarak performans kavramını özümsemesi gerekir. Her örgütün kendine özgü sistematik yapısı ve işleyiş tarzı vardır. Bazı örgütler, üretim ve imalat gibi fiziksel işçilik ile şekillendirilen ve sonuçta somut ürünlerin sunulduğu hizmetler sunarken, bazı örgütler de hedef müşteri kitlelerinin istek, arzu, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda tasarlanan ve soyut olan hizmetler sunmaktadırlar. Bu durumda, verilen hizmet ne olursa olsun, hizmet verilen kitlenin memnuniyeti söz konusu olup, sistemde görev almakta olan tüm çalışanların en iyi şekilde hizmet vermeleri beklenir. Bu nedenle, performans kavramının içselleştirilmesi ve performans ölçümlerinin düzenli olarak tekrarlanması örgütler açısından son derece önemlidir. Performansın önemine ilişkin diğer bir unsur da çalışanların yeteneklerinin ve eksik noktalarının yönetici tarafından tespit edilmesine olanak sağlamasıdır. Her zaman ilk başlarda anlaşılamayan bu durum zaman içerisinde değişiklik gösterebilmektedir (Şahin, 2019).

Performansa yönelik kurumca yapılan geri bildirimlerin gelecekteki performansı olumlu etkilediği bilinmektedir. Performansla bir kişiye ait bir işteki beceri ve başarı ölçülmesiyle bir takım sonuçlar orta çıkar. Bu sonuçlar nicel ve nitel gözlemlerle elde edilip değerlendirilir. Çalışanların ölçülüp değerlendirilmesi ve diğer çalışanlarla karşılaştırılması performans kavramıyla mümkündür. Bunu iş hayatındaki önemi büyüktür. Performansın iyi tanımlanması, ölçülmesi ve yönetilmesi örgütlerin performansı için de çok önemlidir (Topsakaloğlu, 2015).

Çalışanların performanslarının artışının sağlanması tüm yöneticilerin temel sorumluluğu olmalıdır. İşletmelerde performans artışını sağlayacak olan düzenleme

ve uygulamaların hayata geçirilmesi çalışanların daha istekli ve daha verimli olmalarını sağlamaktadır. Verimli çalışanlara sahip olmak, örgütlerin sahip olduğu rekabet güçlerine güç katarak uzun süre varlıklarını devam ettirmelerini sağlamaktadır (Turhan vd.,2018).

Günümüzde örgütler, yoğun rekabet ortamı içerisinde olduklarından personelin geliştirilmesi ve üstün performans için performans yönetiminin iyi olduğu bir sistemine ihtiyaç duyarlar. Örgütler adına ciddi önemi olan performans yönetimi uygulamalarının sayesinde personelin yeteneklerinin bilinmesi, çalışmaların yeteri kadar değerlendirilmesi ve eğitim gereksinimlerinin tespitinin mümkün olması ve çalışan performansının bu durumdan olumlu etkilenmesi söz konusudur. Örgütler, rekabet avantajlarını elde etme, örgütsel amaç ve hedeflere ulaşma konusunda çalışanlarının performanslarının belirlenmesine ve geliştirilmesine ihtiyaç duyar (Hacıoğlu, 2018).

4.2. İşten Ayrılma Niyeti

Örgütlerin varlıklarını sürdürmeleri ve sürdürülebilir başarı sağlamaları için istenilen nitelik ve sayıdaki insan kaynağını örgütte tutması şarttır. Bu sebeple çalışanların örgütte tutulması, onların motivasyon ve morallerinin yükseltilmesi, stres ve karmaşadan uzak tutularak örgüt kültürüne sahip olmaları ve böylece bağlılıklarının sağlanması açısından titizlikle yürütülmesi gereken insan kaynakları politikaları bulunmalıdır. Aksi halde çalışanların daha güvenli, garantili ve rahat çalışma ortamı arayışlarına girmeleri durumu ortaya çıkar. Çalışanların mevcut işleri ile ilgili pozitif bir yaklaşım geliştirememeleri onları örgüt, iş ve hatta meslek değişikliğine gitmelerine yol açar (Akdaş, 2017).

Mobley (1977) bu konudaki çalışmalarda başı çekmiştir. O'na göre işten ayrılma niyetinin sebebi tatminsizliktir. Rusbelt ve Rogers (1998) göre ise çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmalarından dolayı sergiledikleri negatif davranışlardır (Turunç ve Çelik, 2010). Bu çalışanlar zamanla işlerinden uzaklaşp yeni iş imkanı aramaya başlayacaklardır (Olğun, 2017).

İşten ayrılma niyeti herhangi bir çalışanın işiyle ilgili nedenlere dayalı olarak işini bırakmaya niyetlenmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bu kavram, örgütten

ayrılmak için bilinçli bir niyeti veya kararı göstermekle beraber iş koşullarının çalışanları tatmin edemediği, gereksinimlerini karşılayamadığı vb. durumlarda göstermiş oldukları zarar verici ve olumsuz eylemler olarak tanımlanmaktadır. İşten ayrılma niyeti ile fiili olarak işten ayrılma birbirinden farklı olup işten ayrılma niyeti, çalışanların işyerinde kalmak ya da istifa etmek için kendilerini değerlendirmesi anlamına gelmektedir (Olğun, 2017). Mobley'e (1977) göre işten ayrılmaya niyeti olan çalışanlar bunu hemen yapmayacaklardır. Buldukları çalışma koşullarını gerçekçi bir bakış açısıyla değerlendireceklerdir. Çalışanın kurumda ne kadar çalıştığı, ne kadar emek verdiği, dışarıda iş fırsatlarının olup olmaması, çalışanın iş çevresiyle yakınlığı örgüte karşı olan bağlılığı bu konuda yönlendirici olacaktır (Özkalp ve Kirel, 2010).

4.2.1. İşten Ayrılma Niyetinin Nedenleri

4.2.1.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörlerin başında karakter özellikleri gelmektedir. Karakter özelliklerinin yanı sıra çalışanın cinsiyeti, yaşı, çalışmaya dair tavrı ve medeni hali gibi özellikler de işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir. İşle alakalı beklentilerin olmaması, sağlık durumunda meydana gelen olumsuz değişiklikler, hayat koşullarındaki değişiklikler, aile içi değişimler ve problemler ve farklı bir işe ilgi duyma gibi etkenlerin de işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi büyüktür (Nalbant, 2018).

4.2.1.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörlerin başında işe duyulan tatmin vardır. İşten tatmini yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetleri düşüktür. Diğer bir etken ise örgütsel bağlılıktır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar işlerinden ayrılmak istemeyeceklerdir (Türkben, 2019). İşten ayrılma niyeti olmayan ve örgütte çalıştığı süre boyunca bağlılık gösteren kişilerin; örgüt içinde yükselebileceklerini düşünen, aynı zamanda çalışma arkadaşlarıyla uyumlu iş ortamına sahip kişiler olduğu

vurgulanmaktadır. Bu göre çalışanların işten ayrılma niyeti içinde olmalarına etki eden en önemli faktör, örgüt içinde sağlanacak huzur ortamı ve bağlılık unsurları olmaktadır (Akdaş, 2017). Ökten (2008) işten ayrılma niyetinin örgütsel faktörlerini şu şekilde sıralamıştır:

- Yapılacak işin cinsi ve zorluk derecesi
- İşletmenin konumu (şehrin merkezinde veya dışında olması),
- Ulaşım imkanları (park sıkıntısının olup olmaması, servis kullanabilme imkanı
- Ücretlendirme sisteminin bozuk olması (performans değerlendirmenin yapılmamış olması, adil ücretlendirme yapılmaması vb.),
- Olumsuz örgütsel koşullar (çalışma koşullarında aşırı katılıklar, çalıştığı yerin sürekli değiştirilmesi),
- Kötü çalışma koşulları (iş güvenliğinin sağlanması, mesai saatlerinin iyi ayarlanmamış olması),
- Kötü personel yönetimi uygulamaları (ağır ve hakkaniyetsiz davranışlarda bulunulması, gelişme ve ilerleme fırsatının olmayışı),
- İş görenlerin fizyolojik, psikolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları,
- Üretim sürecinin iyi işlememesi (işe uygun elemanların çalıştırılmaması, aşırı iş yükü, araç ve gereçlerdeki yetersizlikler vb.)
- İş yerlerinde sosyal hizmetlerinin bulunmaması veya yetersizliği.

4.2.1.3. Çevresel Faktörler

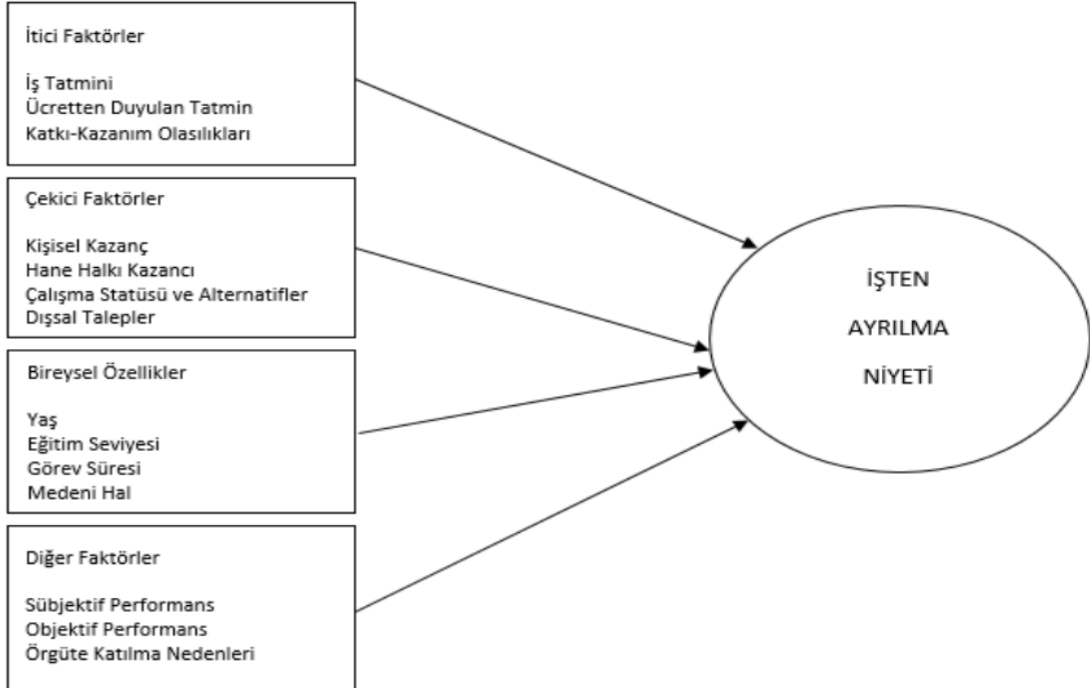
İşyerlerinde herhangi bir problem olmasa bile sosyal ve iktisadi bazı çevresel etkenler, ülke politikaları, piyasadaki iş imkanları, ulaşım olanakları gibi etkenler işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Nalbant, 2018). Alternatif iş imkanlarının olması işinden memnun olmayan çalışanların işten ayrılma niyetini arttırmaktadır. Ülkenin içinde bulunduğu ekonomik durum, işsizliğin az olması, sosyal güvencelerin bulunması gibi sebepler de işten ayrılma niyetine etki eden dış faktörlerdendir (Biçerli, 2011). Cotton ve Tuttle (1986) ise işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri tablo 4.2’de görüldüğü gibi üç grupta toplamıştır.

Tablo 4. 2. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler

İş Dışı Faktörler	İşe İlişkin Faktörler	Bireysel Faktörler
<ul style="list-style-type: none">- İstihdam algısı- İstihdam oranı- İşsizlik oranı- Sendikaların varlığı	<ul style="list-style-type: none">- Ücret- İş performansı- Rol belirsizliği- İş tatmini- Örgütsel bağlılık- İşin geneline yönelik memnuniyet- Ücretten memnuniyet- Çalışma arkadaşlarından memnuniyet- Terfi fırsatlarından memnuniyet- Yöneticiden memnuniyet	<ul style="list-style-type: none">- Yaş- Görev süresi- Cinsiyet- Eğitim- Medeni durum- Yaşam öyküsü- Davranış eğilimi- Bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı- Yetenek ve beceri- Beklentileri karşılama

Kaynak: Cotton ve Tuttle (1986)

Yanık'a (2014) göre ise işten ayrılma niyetine etki eden bireysel ve örgütsel faktörler şekil 4. 1'deki gibidir.



Şekil 4. 1. İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler

Marsh ve Mannari'nin (1977) yaptığı çalışmaya göre işten ayrılma niyeti olmayan ve örgüte hayatı boyunca bağlılık gösteren çalışanların arkadaşlarıyla uyumlu çalışan, iş yerinde yükselebileceğine inanan kişiler olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmaya göre işten ayrılma niyetine etki eden en önemli faktör iş yerinde huzurun sağlanması ve çalışanların örgüte bağlılığını sağlayan unsurlardır (Akdaş, 2017).

4.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Sonuçları

İşten ayrılma niyeti sonucunda bazı süreçler ortaya çıkar. Bunlar; işten ayrılma davranışı ve iş gücü devir sayısıdır. İşten ayrılan personelin yerine yeni personelin alınması ve yetiştirilmesi maliyetli olmakla beraber zaman kaybına sebep olur. Parasal anlamda maliyetlerin olması yanında özellikle yetenekli personellerin kaybı örgüt için olumsuz bir durumdur. Geride kalan çalışanlar ise bu durumdan negatif etkilenip stres düzeyleri artacak, motivasyonları ise düşecektir. İşten ayrılan çalışanın rakip bir firmada çalışmaya başlaması ise örgütün rekabet gücünü azaltacaktır (Hacıoğlu, 2018). Alanında iyi eğitim almış ve uzmanlaşmış bir çalışanın yetiştirilmesinde katlanılan tüm maliyetler zarara dönüşecektir. Böyle çalışanları örgütte tutmak örgütün verimliliği ve başarısı yönünde oldukça önem taşır (Nalbant, 2018). İşten ayrılma niyetinin örgütsel açıdan olumsuz sonuçlarını şu şekildedir:

- İşlerinde bilgili, tecrübeli, belli bir başarıya ulaşmış, yetişmiş, yüksek performans gösteren bir çalışanın kaybı
- İşe alım maliyetleri
- Aday seçim maliyetleri
- Oryantasyon maliyetleri
- Yeni çalışanın örgüte uyum süresi,
- Ek mesai maliyetleri
- Yeni çalışanın eğitim ve gelişim maliyetleri
- Yeni çalışanın tam kapasite çalışıncaya kadar diğer çalışanların iş yükünün artması
- İş yükünün fazla olması veya fazla mesaiden kaynaklı iş kazalarının artması

- Diğer çalışanların moral ve motivasyonlarının düşmesi
- İşten ayrılan çalışanın örgüt hakkındaki olumsuz düşüncelerini dile getirmesi (Atalar, 2019; Özdevecioğlu, 2004; Kunduracı, 2019)

Çalışanların zorunluluktan ziyade gönüllü olarak örgütte kalması işletmeler için önemlidir. İş gücü devir oranının yüksek olduğu örgütlerde yöneticiler bu sorunu inceleyip çözüm bulmalıdır. Çalışanlarda aidiyet duygusunu geliştirmek için iş tatminlerini yükseltmeye önem vermek gereklidir. İşten ayrılma sebepleri ön yargısız ve tarafsız bir şekilde tespit edilmelidir (Bektaş, 2019).

Özellikle performansı yüksek olan bir çalışanın örgütler kaybetmek istemezler. Bununla beraber performansı düşük olan çalışanların ayrılmaları ise örgüt için pozitif bir durumdur (Olğun, 2017). İşten ayrılma niyetinin az olmasıyla birlikte iş gücü devir oranı düşük olacak bu da yeni bilgi ve yeteneklere sahip olan çalışanların örgüt bünyesine dahil olmasına engel olacaktır. Aynı zamanda başarılı çalışanların üst görevlere yükseltilmesinin önünü kesecektir (Barutçugil, 2004).

Yöneticilerin işten ayrılma niyetinin önüne geçebilmesi şu hususlara dikkat edilmelidir:

- ✓ Çalışanlara farklı kariyer olanakları sağlanmalı bu yönde eğitimle destek olunmalı
- ✓ Katılımcı ve demokratik bir yönetim anlayışı benimsenmeli
- ✓ Ödül ve ücret konusunda hakkaniyetli davranılmalı
- ✓ Ekip çalışmasına önem verilmeli
- ✓ Örgütte denetim mekanizması oluşturulmalı
- ✓ Çalışma ortamında adalet ve güven duygusu oluşturulmalı
- ✓ Yönetici ve çalışan arasında güven ortamı sağlanmalıdır (Sanderson, 2003; akt. Atalar, 2019).

4.3. İş Stresi

Stres kavramı eski Fransızca ‘estrece’ ve Latince ‘estrica’ kelimelerinden gelmektedir. 17. yüzyılda bela, müsibet, elem, felaket anlamlarında kullanılan kavram 18. Ve 19. yüzyıllarda baskı, güç, zor gibi anlamlarda kişiye, nesneye, ruhsal yapıya uygulanan güç, zorlama, baskı anlamlarında kullanılmıştır (Aydın, 2008).

Stres kelimesi bir insanın veya bir organizmanın herhangi bir tehlike karşısında bozulan dengesinin anlatımında kullanılır. Stres kavramı 1914'ten sonra Claude Bernard, 1935'te de Walter Cannon tarafından bilim dünyasına tanıtılmıştır. Bernard "homeostasis" görüşü ile sözcüğün kullanımı için zemin hazırlarken, Cannon "savaş-kaç tepkisi"ni açıklamak için stres kelimesini ilk kez kullanılan kişi olarak bilinir (Madut, 2016).

Stres; Selye tarafından 1976 yılında yapılan çalışmada "vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki" şeklinde tanımlanmıştır. Davis (1982) ise bu kavramı "bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu" şeklinde tanımlamıştır (Özkaya vd., 2008). Selye'nin tanımlarına göre stresin oluşması için fiziksel bir durum veya fizyolojik bir tepkinin olması gereklidir. Birçok araştırmacı, stresin içerden kaynaklanan bir etki ile ortaya çıktığını vurgulamak amacı ile gerilim anlamına gelen 'strain' ve dışsal etkenlerle ilgili olarak da stresör (stressor) kavramlarını kullanmaktadır (Akdaş, 2017).

Lazarus and Folkman (1991) çalışanla iş çevresinin etkileşiminin durağan değil değişken olduğunu ileri sürmüştür. Stres, çalışanla çevresi arasında oluşan gerilimli etkileşimdir. Bu varsayımına göre iş çevresinin çalışan üzerinde baskısıyla çalışanın kapasitesi uyumsuzdur. Çalışan kendisine verilen görevi bulunduğu şartlarda, yetkinlikleri ve kaynakları kapsamında yerine getiremediği durumlarda iş stresi yaşar (Özgen ve Efeoğlu, 2007). Stres ve iş stresiyle ilgili yapılan çeşitli tanımlamalar aşağıda Tablo 4.3'de yer almaktadır.

Tablo 4. 3. Stres ve İş Stresi Tanımlamaları

Lazarus (1985)	"Kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı"
Davis (1982)	"Bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu"
Selye (1976)	Vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki
Güçlü, (2001)	İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres iş stresi olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendilerine, işin niteliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak çalışanların yaşadıkları stres seviyesi

	değişmektedir. Stres uyarıcıdan farklıdır ve uyarıcının bir derece ilerisidir
Akinboye at all, (2002)	İş stresi, işin gerekliliği ile yetenekleri ve kaynakları arasında uyumsuzluk yaratarak oluşan ve fiziksel, zihinsel ve duygusal aşınma/yıpranmadır
Ekmekçi (2014)	Stres; her türlü baskı karşısında işgörenlerin hissettikleri rahatsızlıklardır
Şahin (1995)	Uyarıcıların dayanma eşiğini aşması sonucu vücudun dengesinin bozulmasına neden olan etken
Şenyiğit (2004)	“Kişinin görevini yerine getirirken, gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki.”

Kaynak: Akdaş (2017), Turunç ve Çelik (2010) ve Yılmaz (2016)’ dan uyarlanarak hazırlanmıştır.

İş yaşamı bireylerin hayatlarında önemli bir yer kaplamaktadır. Bu durumdan dolayı iş yerinde geçirilen zamanın niteliği hayatın tümüne yansır. Çalışanlar genellikle kendilerini iyi hissedip çevresine faydalı ve başarılı olmak isterler. Fakat bazen kendilerine verilen görevleri yerine getirirken zorlanabilir, hatta baskı altında hissedebilirler. Böyle zamanlarda kendini yetersiz hisseden çalışanda stres oluşmaya başlar. İş stresi kişinin fizyolojik veya psikolojik davranışlarını değiştirir. Kişinin yetenekleri, kaynakları ya da ihtiyaçları ile işin gerekleri arasında uyumsuzluk vardır. Bunun neticesinde kişi bu uyumsuzluğa zararlı olan fiziksel ve duygusal tepki verir. İş stresinin sebep olduğu bedensel stres kaynaklarıyla baş edemeyen çalışanlarda çeşitli hastalıklar baş gösterir (Kaya Altun, 2018). Aktaş (2001) stresin özelliklerini şu şekilde sıralamıştır:

- Stres, başarıyı ve performansı etkileyen bir unsurdur.
- Stres, ulaşılmak istenen aşamalar ve kişinin karşısına çıkan engeller ve kısıtlamalarla ilgilidir.
- Stres, kişinin içinde bulunduğu koşullara bağlı etkenlere göre kaçınılmaz bir durumdur.
- Stres, olumlu ve olumsuz yanları bulunan çok yönlü bir kavramdır.

➤ Stres, insanları hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkiler.

Çalışanlar hem iş hayatında hem de özel hayatında çoğu kez çeşitli stres kaynaklarına maruz kalırlar. Çalışanlar bu uyaranlara her zaman direnemeyebilirler. Çalışanlar stresin şiddetli etkilerine birden maruz kalmazlar, bunun için belirli bir zaman geçmesi gerekir. Stresin belirli aşamaları vardır. Bunlar; alarm aşaması, direnme aşaması ve tükenme aşamasıdır (Acar, 2019). Stres denilince aklıma daha çok olumsuz tepkiler gelir; fakat bazı durumlarda stresin olumlu etkisinden söz etmek de mümkündür. Stresin kişi üzerinde bıraktığı etki kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Aşağıda Tablo 4. 4’de Keser’in (2014) yapıcı stres ve yıkıcı stres karşılaştırmasını gösteren tabloyu inceleyebilirsiniz.

Tablo 4. 4. Yapıcı stres ve yıkıcı stres karşılaştırması

Yapıcı Stres	Yıkıcı Stres
Yaratıcı gerilimi ve performansını artırır	Fiziksel, psikolojik ve bilişsel sorunlara neden olur.
Harekete geçirir, enerji verir.	Kaçma ve uzaklaşma davranışlarına neden olur.
Motivasyon sağlar.	Motivasyonu düşürür.
Dikkat ve yoğunlaşmayı artırır.	Dikkat ve yoğunlaşmayı düşürür.
Kişinin potansiyelinden daha iyi yararlanmasını sağlar.	Kişinin potansiyelinin altında kalmasına neden olur.
Kişinin kendini tamamlama veya gerçekleştirme konusunda onu cesaretlendirir.	Kişinin cesaretini kırar, isteksizlik ve bıkkınlık hislerine neden olur.
Organizma hızlı kan dolaşımı ve bol oksijenle beslenir ve temizlenir.	Aşırı kan basıncı ve çarpıntılarla kalp aşırı yorulur.

4.3.1. İş Stresine Etki Eden Faktörler

İş hayatında birçok farklı sebepten dolayı görülen stres, artık çalışanlar ve işverenler için; işe olan odaklanmada oranındaki azalma, işin verimindeki düşüklük, çalışma barışını bozan davranışlar gibi birçok sonuç doğuran bir olgu ve alan yazındaki bazı yazarlara göre de hastalık olarak tanımlanmaktadır. Stres, sonuçları

itibariyle çözülmesi gereken bir sorun olup iş hayatını olumsuz yönde etkilemektedir. İş hayatında ortaya çıkan stres, çalışanın normal işlevlerini yerine getirmesinde bir engel olarak ortaya çıkmakta ve bireyin fiziksel ve duygusal olarak tepkilerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Çalışanların davranışındaki bu değişim işteki uyumu bozmakla beraber birçok olumsuz sonucu da beraberinde getirmektedir (Cam, 2004). İş stresinin kaynaklarını örgütsel stres kaynakları, örgüt dışı stres kaynakları ve bireysel kaynaklar olarak üç grupta toplayabiliriz (Kaya Altun, 2018).

4.3.1.1. Örgütsel Stres Kaynakları

İş stresi örgüt içerisinde kıdem sahibi yöneticiden yeni başlayan işçiyeye kadar her derece ve kıdemdeki çalışanın performansını ciddi şekilde etkilemektedir (Acar, 2019). Örgütsel stres kaynakları şunlardır:

- Aşırı iş yükü, zaman baskısı, kişiye uygun olmaya iş,
- Rol çatışması, rollerdeki belirsizlik, iş-aile çatışması,
- Ödül beklentilerinin karşılanmaması, iş güvenliğinin sağlanmaması,
- İş arkadaşlarıyla çatışma, ast-üst ilişkisi, liderlik tarzı,
- Örgütsel politika ve kararlara katılım, iletişim kanallarının yetersiz olması,
- İş yerinin fiziksel şartlarının uygun olmaması (Yurdadön, 2018).

Çalışanların diğer çalışma arkadaşlarının sorumluluklarını üstlenmesi, mesaiye gelmeyen veya geç gelen çalışanların işlerini üstlenmesi, iş yerindeki rekabet ortamının fazla olması, iş yerindeki terfi ve değerlendirmelerde adaletsiz davranılması gibi konular da iş stresine etki etmektedir (Cam, 2004). Aydın (2008) ise stres kaynaklarını;

1. Görev yapısına yönelik stres kaynakları (işin sıkıcı olması, aşırı iş yükü, yükselme olanağı, ücret yetersizliği, çalışma koşulları, uzun süreli çalışma),
2. Üretim yapısına ilişkin stres kaynakları (yeteneklerin işin niteliğine uygun olmaması, zaman baskısı, araç ve gereçlerin yetersizliği, çalışmaların karşılığının alınmaması),

3. Yetke yapısına ilişkin stres kaynakları (yetkilerin yetersizliği, karar verme, karara katılma, değerlendirmedeki adaletsizlikler, yöneticilerin teşviklerinin yetersiz olması, sorumlulukların endişe yaratması),
4. Kümeleşme yapısına ilişkin stres kaynakları (ast-üst ve iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık, iş ortamında huzursuzluk, iş yerinde dedikodu yapılması, toplumsal desteğin düzeyi, dalkavukluk ve yaranmanın yarattığı huzursuzluk),
5. Kültürel yapıya ilişkin stres kaynakları (iş çevresindeki ortak değer ve normlara uyum, statü düşüklüğü, iş ortamındaki görüş farklılıkları, moral ve doyum düşüklüğü),
6. Rol yapısına ilişkin stres kaynakları (örnek olay, rol belirsizliği, rol çatışması, iş gerekleri ile kişilik uyumsuzluğu) şeklinde sıralamıştır.

4.3.1.2. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynaklarının en önde geleni kişiliktir. Birbirinden farklı kişilik özellikleri olan çalışanlar aynı örgüt içerisinde çalışma zamanlarının büyük çoğunluğunu beraber geçirmektedirler. Bu durum kişilik farklılıklarından dolayı çalışanlar üzerinde stres oluşturabilmektedir (Acar, 2019). Kişilik A tipi ve B tipi olmak üzere iki grup altında incelenmiştir (Yılmaz, 2016). Aşağıdaki Tablo 4. 5'te A ve B tipi kişilik özelliklerini inceleyebilirsiniz (Web 2, 2016).

Tablo 4. 5. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
Daima faaliyet içerisinde	Sabırlıdır
Sabırsızdır	Zaman tahdidi yoktur
Hızlı yürür	Asla aceleci değildir
Hızlı konuşur	İşini yaparken eğlenir
Aynı anda iki şey yapar	Sıcakkanlı ve yumuşaktır
Atılgandır, rekabetçidir	Ailesine ve sosyal yaşama zaman ayırır
Kendini zaman tahdidi altında hisseder	

A tipi kişilik özelliklerine sahip kişiler strese daha yatkındırlar (Kaya Altun, 2018).

Literatürde, bireysel stres faktörleri arasında kişilik ile birlikte yaş ve cinsiyet de sayılmaktadır. İş hayatında kadın çalışanların erkek çalışanlara göre her geçen gün sayıları artmakta ve iş kadınlarının erkek çalışanlara göre çok daha fazla strese maruz kaldıkları yapılan çalışmalarda ortaya çıkmaktadır (Acar, 2019). Yaşın ilerlemesiyle genç çalışanlarla çalışma konusunda uyum gösteremeyen bireyler stres yaşayabilirler. Eğitim seviyesi arttıkça görev ve sorumluluklar artabilir. Kariyerle eğitim birbiriyle ilişkili kavramlardır. Mevkinin artması artan sorumluluğu da beraberinde getireceğinden stres kaçınılmazdır. Aile içerisinde yaşanan stres de iş yerine yansıyan stresin önemli sebeplerindendir (Kaya Altun, 2018).

4.3.1.2. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

İş hayatı dışında kişinin strese girmesine sebep olan bir başka faktör de çevredir. Çeşitli ekonomik problemler, bireyin içinde bulunduğu toplumsal ve teknolojik değişimler ve aile ilişkileri stres kaynağı olmaktadır. Sosyal ve teknolojik değişimin insanların yaşam tarzı üzerinde etkisi bulunmaktadır. Teknolojinin hızla ilerlemesiyle insan yerine teknolojinin tercih edilmesi beraberinde işsizliği de getirmiştir. İşletmelerde kullanılan teknoloji ve yöntem değişikliği çalışanlarda gerilim yaratmaktadır (Madut, 2016).

Sınırların ortadan kalktığı globalleşen dünyada artan rekabetle beraber çalışanların üzerindeki baskı artmaktadır. Özellikle ekonomik sıkıntıların olduğu ülkelerde çalışanların aldıkları ücret yetersiz kalmakta geçim sıkıntısı çalışanlarda stres yaratmaktadır (Urhan, 2019). Tutar (2000) iş hayatı dışındaki stres kaynaklarını; aile sorunları, ekonomik sıkıntılar, monotonluk, sosyal ve kültürel değişimler, teknolojik değişimler, orta yaş bunalımı, ulaşım sıkıntıları ve orta yaş bunalımı şeklinde sıralamıştır (Omak, 2016).

4.3.2. İş Stresinin Sonuçları

İş stresinin bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Bireysel sonuçları kişilik özelliklerine göre kişiden kişiye değişmektedir. Stresin bireyler üzerindeki etkileri fiziksel, ruhsal ve davranışsal olarak görülür. Bunun sonucunda psikolojik ve bedensel rahatsızlıklar ortaya çıkabilir. Bedensel rahatsızlıklar; baş ağrısı, kilo kaybı, uykusuzluk, mide rahatsızlıkları gibi şikayetlerle kendini gösterirken psikolojik rahatsızlıklar ise; mutsuz ve umutsuz olma, hemen sinirlenme ve kırgınlık, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme şeklinde kendini göstermektedir. Örgütsel sonuçları ise; insan gücünün sık değişmesi, performans düşüklüğü ve işe devamsızlıktır (Aygün, 2018). Birey tarafından strese karşı verilen tepkiler aşağıda Tablo 4.6’da gösterilmiştir (Ertekin Y., 1993).

Tablo 4. 6. Strese karşı gösterilen tepkiler

Tepki Çeşidi	Belirtileri
Psikolojik tepkiler	Depresyon,tatmin olamama,öz güven kaybı, benlik saygısının azalması, bıkkınlık
Davranışsal tepkiler	Aşırı yemek, uyku bozuklukları, saldırgan davranışlar, sosyal hayattan uzaklaşma, geçimsizlik
Duygusal tepkiler	Karar verme güçlüğü,, dikkati yoğunlaştıramama, unutkanlık, sürekli endişe
Fizyolojik tepkiler	Kalp atımında hızlanma, ağız kuruması, baş ağrıları, kan şekeri ve kan basıncında artış
Örgütsel tepkiler	Devamsızlık, verimsizlik, iş tatminsizliği, performansta düşüş, iş kazalarında artış

5. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

5.1. Örgütsel Destek, Performans İlişkisi

Çalışanların yaşadıkları stres ve algıladıkları örgütsel destek işe ve örgüte bakışlarını etkilemektedir. İşverenler çalışanlardan yüksek performans talep ederken çalışanlar uygun çalışma şartları ve destek talep etmektedir. Örgüt tarafından değer verilme, örgütün desteğini arkada görme ve iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmeme gibi çalışan beklentilerinin karşılanması anlamına gelen algılanan örgütsel desteğin çalışanların örgütleri ile gönül bağı kurmalarında etkili olacağı değerlendirilmektedir. Çalışanlar aldıkları örgütsel desteğin karşılığında, sosyal değişim kuramında belirtildiği gibi daha fazla ve içten çalışarak verecekleri beklenmektedir (Turunç ve Çelik, 2010). Örgüt faaliyetlerinin kendileri açısından faydalı olduğuna inanan çalışanlar bu inançları ölçüsünde performans ve örgütlerine bağlılık gösterirler. Algılanan destekle çalışanların performanslarının fark edilip ödüllendirileceğine yönelik inançları artmaktadır (Akçin, 2018). Örgütleri tarafından desteklendiğini düşünen çalışanlar işine daha sıkı sarılmakta bunun neticesinde performansları artmakta bu da örgüt performansına yansımaktadır.

Örgütsel desteğin sağlanmasında özellikle yöneticilerin belirleyici rolleri vardır. Yöneticiler çalışanlara her zaman yanlarında olduklarını hissettirmeli, hakkaniyete önem vermeli, sosyal olanaklar sağlamalı, çalışmalarının karşılığı olan ücret ve ödülle destek olmalıdır (Genç, 2018).

Örgütsel destekle iş performansı arasındaki ilişkiye dair yapılan çalışmalar algılanan örgütsel desteğin iş performansını arttırdığını göstermektedir. Örgütsel destek algısı iş performansını arttıran faktörlerden biridir (Karayel, 2016).

Akkoç ve arkadaşları (2012) yaptıkları bir çalışmada örgütsel desteğin iş stresini ne şekilde etkilediğine yönelik bulgular elde etmişlerdir. Araştırma örneklemini Ankara ilinde faaliyet gösteren yazılım işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Bu çalışanlar üzerinde anket uygulaması yapılmış, geçerli 348 anket analize tabii tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre algılanan örgütsel desteğin iş performansı ile ilişkili olduğu ve iş performansını pozitif ve anlamlı olarak artırdığı belirlenmiştir.

Karaalioğlu (2019), yaptığı bir çalışmada algılanan örgütsel destek ile iş performansı ilişkisinde örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolünü sorgulamıştır. Bunun için İstanbul'daki enerji firmalarında görev yapan beyaz yaka çalışanlar üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkide iş tatmininin ara değişken rolü olduğu ve algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkide örgütsel vatandaşlık davranışının ara değişken rolü olduğu hipotezleri doğrulanmıştır.

Erkoç (2015), algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolünü sorgulayan bankacılık sektöründe bir araştırma yapmıştır. İstanbul'da farklı kuruluşlarda bulunan 180 banka çalışanıyla yapılan anket neticesinde ulaşılan bulgular;

- Algılanan rgtsel destek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu,
- Örgütsel desteğin alt boyutu olan kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu,
- Karşılıklılık normuna dayalı destek ile iş performansının alt boyutları ile olan ilişkisinin anlamlı fakat negatif olduğu şeklindedir.

Karayel (2016), rgtsel destek, lider desteği ve sosyal desteğin iş performansına etkisinde lider-ye etkileşiminin aracılık rolünü incelemiştir. Selçuk Belediyesinde alışan 243 kişi üzerinde anket uygulanıp analize tabii tutulmuştur. Araştırma sonuçlarından biri çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi iş performansı düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği yönündedir.

şentürk ve Tekin'in (2015) Alanya'da bulunan Alanyum Alışveriş Merkezinde (AVM) alışanlar üzerinde yaptığı bir araştırmanın sonuçları şu şekildedir:

1. Bireyin performans seviyesini yükseltmek için öncelikle çalışana destek bulunduğu duygusunu hissettirecek bir işletme ortamı oluşturulması gerekmekte, destek algısının oluşturduğu bağlılık duygusu çalışanın performansını artırıcı yönde etki edecektir.

2. Duygusal bağlılık, örgütsel destek ve iş arkadaşi desteğinin çalışan performansına etkisi açısından ayrıca bir öneme sahiptir. Bu sebeple yöneticiler çalışanlarını destekleyici bir iş ortamı oluşturmanın yanı sıra, iş ortamındaki

arkadaşlık ilişkilerini göz önünde bulundurarak samimi bir örgüt iklimi oluşturmak için çaba harcamalıdır.

3. Eğitim düzeyindeki artış algılanan örgütsel destekte düşüşe neden olmaktadır. Buna göre çalışan beklentilerinin eğitim düzeyi yükseldikçe farklılaştığı ve artış gösterdiği göz önünde bulundurulmalıdır.

Özler' e (2013) göre çalışanların ihtiyaçlarının belirlenip yine bunların giderilmesine yönelik çalışmalar yapılması performansla birlikte işletme verimliliğini de artırır. Destekleyici yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını gözetip bunların giderilmesi için çaba sarf etmelidirler.

Turgut (2014) yaptığı bir araştırmada algılanan örgütsel desteğin, iç girişimcilik ve şirket performansına olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Algılanan desteğin yüksek olduğu örgütlerde çalışanlar çalışma arkadaşlarına yardımcı olup yapıcı eleştirilerde bulunabilir, rutin işlerinin yanı sıra ekstra roller üstlenip örgütün faydasına bilgi ve beceriler edinebilmektedir. Ayrıca bu algının fazla olması yüksek performans neticesinde takdir, terfi gibi ödül beklentisini arttıracaktır (Akçin,2018).

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların örgütsel destek algısı bireysel performanslarını etkilemektedir. Bu kapsamda örgütsel destek algısının bireysel performans üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁: Örgütsel Destek, Bireysel Performansı etkilemektedir.

5.2. Örgütsel Destek, İş Stresi İlişkisi

Kentleşmenin giderek arttığı günümüzde, insanlar büyük bir koşuşturmaca içerisinde kalıp çok fazla strese maruz kalmaktadır. Bu stresin çoğunluğunu ise günümüzün büyük kısmını geçirdiğimiz iş ortamındakiler oluşturur (Aksoy, 2014).

Stres, hayatımızın her anında karşımıza çıkabilecek yadsınamaz gerçeğimizdir. İçsel ve dışsal birçok etken stres kaynağı olabilmektedir. Hayatın ayrılmaz bir parçası olan stresle yaşamayı, kontrol altına alabilmeyi öğrenmeliyiz (Demirel, 2013).

Stres faktörleri algılandığında vücutta birçok kimyasal değişme olur (Eren, 2004). Fazla strese maruz kalındığında vücudun direnci düşer. Kısa süreli stres ise üstesinden gelebilme gücünü göstermekle beraber kalp atışlarının hızlanması, gerginlik, fazla yeme-içme gibi fizyolojik sonuçları olmaktadır (Kahn ve Cooper, 1993).

Çalışanların günlük yaşamında en fazla vakit geçirdiği ve etkileşimde bulunduğu yerler örgütlerdir. Birçok araştırmacı tarafından stres kaynakları farklı bakış açılarıyla incelenmiştir. Stres sadece olumsuz bir olgu olarak algılanmamalıdır.

Davis (1982) yaptığı çalışmada az miktarda stresin motive edici özelliği olduğunu göstermiştir. Stresin olmadığı örgütlerde iş mücadelesi yok denecek kadar az olmakla beraber rekabet ortamının olmaması iş performansını da düşürecektir (Özdemir Ece, 2016).

Ivancevich ve Matteson (1980) yaptığı çalışmalar iş yerinde fazla stres yüklenen çalışanların verimlerinde düşüş olduğunu ortaya koymuştur. Bu stres hem çalışanın hem de çevresindekilerin de güvenliğini tehlikeye atmakla birlikte devamsızlık gibi davranışların artmasına da sebep olmaktadır (Demirel, 2013).

Örgütsel destekle çalışanlarda iş tatmini artmakta iş ortamında pozitif bir atmosfer oluşmaktadır. Sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılanan çalışanların kendi yetenek ve değer duyguları artar. Yüksek taleplerle ve çeşitli stres kaynaklarıyla karşılaşan çalışanların örgütsel desteğe ihtiyaçları vardır. Örgütlerin bu tip durumlarda yaptığı desteğin stres ve gerginliğe karşı koruyucu etkisi vardır (Akçin, 2018).

Gökpınar (2014) İstanbul ilinde farklı sektörlerde bulunan 259 beyaz yakalı çalışan üzerinde bir araştırma yapmıştır. İçten ve dıştan denetimli, A tipi ve B tipi kişilik özelliği gösteren katılımcıların algılanan örgütsel destek ve iş stresleri ilişkisi incelenmiştir. Bu çalışmaya göre;

1. İçten denetimli A tipi kişilikte olan beyaz yakalı çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi yükseldikçe iş stresi düzeyleri düşmektedir.
2. Dıştan denetimli A tipi kişilikte olan beyaz yakalı çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi yükseldikçe iş stresi düzeyleri düşmektedir.
3. Dıştan denetimli B tipi kişilikte olan beyaz yakalı çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi azaldıkça iş stresi düzeyleri artmaktadır.

4. İten denetimli B tipi kişilikte olan beyaz yakalı çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi azaldıkça iş stresi düzeyleri artmaktadır.

5. A ve B tipi kişilik özelliği gösteren beyaz yakalı çalışanların iş stresleri ile algıladıkları örgütsel destek puan ortalamaları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Demirel (2013) mesleki stresin örgütsel destek aracılığıyla iş tatminini ne şekilde etkilediğine yönelik bir çalışma yapmıştır. En stresli mesleklerden biri olduğu vurgulanan adalet temsilcileri üzerinde uygulanan 393 geçerli anket verileri analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda örgütsel desteğin çalışanların stres düzeylerini düşürüp iş tatmin düzeylerini arttıran bir etken olduğu görülmüştür. Mesleki stres ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel desteğin ara değişken rolü oynayıp oynamadığını belirlemek için çoklu doğrusal regresyon analizi ve yol analizi yapılmış sonuçta, örgütsel desteğin mesleki stres – iş tatmini ilişkisinde istatistiksel açıdan manidar düzeyde aracılık etkisi olduğu hipotezini destekleyen bulgulara erişilmiştir. Stres-iş tatmini ilişkisini aracı olarak düzenleme etkisine örgütsel desteğin varlığı temel oluşturacaktır.

Eisenberger ve arkadaşlarına (2010) göre algılanan örgütsel desteğin sonuçlarından biri iş stresini azaltmasıdır. Yaptıkları araştırmalara göre ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir (Web1, 2010):

- Algılanan rgtsel destekle; tükenme, psikolojik yorgunluk, endişe ve baş ağrıları arasında negatif ilişkiler vardır.
- İş yerlerinde sağlık hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen stresin azaltılmasına yönelik örgütsel destek uygulamaları devamsızlığı ve düşük performansı önlemektedir.
- Maddi ve manevi araçlardan oluşan örgütsel destek stresli durumlarda gerilimi azaltmaktadır.
- Algılanan rgtsel desteğin iş stresini azalttığına yönelik alan yazında daha fazla çalışmaya yer verilmelidir (Erdem, 2014).

Yılmaz (2016), ‘algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansına etkisini’ araştıran bir çalışma yapmıştır. Bu alışma rneklemine İstanbul ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan aşılar oluşturmaktadır. Bu alışanlar üzerinde anket uygulaması yapılmış, sonuçlar SPSS

programıyla analiz edilmiştir. Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş stresi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcısı gücünün) zayıf olduğu görülmüştür. Korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda iş stresi ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum aşçılar tarafından algılanan örgütsel destek seviyesi arttıkça, iş stresi seviyesinde bir miktar azalma meydana geldiği anlamına gelmektedir.

Foley ve arkadaşlarının (2005) yaptığı çalışmaya göre Hong Kong'ta çalışan işçilerin iş ve aile ortamındaki çatışmalara sebep olan stres faktörlerinin örgütsel destek algılarının fazla olduğu dönemlerde azaldığını ortaya koymaktadır.

Örgütsel destek gösteren kurumlarda iş stresinin sonuçlarından olan unutkanlık ve işe gelmeme gibi durumlarda azalma meydana gelmektedir (Mansour et al., 2011). Örgütün destekleyici veya politik olmasının bedensel gerilim, iş gerilimi, yorgunluk ve tükenmişlik üzerinde etkisi vardır (Cropanzano, 1997). Duygusal tükenmişlik iş yerindeki stres faktörlerinin neticesinde ortaya çıkmaktadır. Örgütsel destek çalışanları stresin olumsuz etkilerinden koruyan bir strateji olarak düşünülebilir (Gökpınar, 2014).

Çalışanların fikirlerinin önemsenip uygulanması, örgüte yönelik olumlu tepkiler vermesine sebep olacaktır. Bu durum çalışanlar tarafından değer görme şeklinde algılanacaktır. Çalışanların hatalarına karşı daha toleranslı davranan örgütler çalışanlar üzerindeki stresi en aza indirgeyecek pozitif bir örgüt atmosferi oluşturacaktır. En ufak bir hatada işini kaybetmeyeceğini bilen çalışanlar örgütleri tarafından desteklendiği yönünde bir algıya sahip olacaklardır. Çalışanlar örgütün politik olduğunu düşünürse, duydukları kaygı ve gerilim yükselirken genel sağlık durumları düşecektir (Kaya, 2012).

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların örgütsel destek algısı iş streslerini etkilemektedir. Bu kapsamda örgütsel destek algısının iş stresi üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₂: Örgütsel Destek, İş Stresini etkilemektedir.

5.3. Örgütsel Destek, İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İşten ayrılma niyeti çalışanın işinden ayrılacağı anlamına gelmemekle birlikte çalışanın ilk fırsatta ayrılacağı sinyalini verir (Özdevecioğlu, 2004). Örgütün etkin çalışması, çalışanlara temin edilen olanak ve hizmetlerin yeterliliği ve tatmin ediciliğine bağlıdır. Örgütlerde insan kaynakları politikalarının iyi işlemeyişi, çalışma koşullarının kötü olması, çalışanları tatmin edici bir ücretlendirme ve yükseltme sisteminin bulunmaması, üstlerin çalışanların sorunlarıyla ilgilenmemesi işgücü devrinin yüksek olmasında belirleyici olan durum ve koşullardır (Eren, 2004).

Yapılan birçok araştırmaya göre algılanan örgütsel destekle işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır. Bu çalışmalardan en göze çarpanı Rhodas ve Eisenberger'in (2002) sosyal etkileşim kuramını ele alarak yaptığı ve algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma nedeninin ve iş gücü devrinin temel nedeni olduğunu ve aralarında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koyduğu çalışmadır (Demirci, 2016). Duygusal açıdan örgüte bağlı olan çalışanlar daha yüksek performans sergilemektedir. Bu çalışanların işten ayrılma yönelimleri ve devamsızlıkları ise daha azdır (Rhodas and Eisenberger, 2002). İş gücü devir oranı yüksek olmaması gerektiği gibi sıfır da olmayıp belirli bir oranda kalmalıdır. Bu işletmelere değişim ve canlılık katacaktır (Sabuncuoğlu, 2000).

Demir (2012), yaptığı bir çalışmada örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi ilişkisini incelemiştir. Havacılık sektöründe yapılan çalışma sonucunda algılanan örgütsel destek ile çalışanların işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu hipotezi doğrulanmıştır. Örgütsel desteğin eksikliği ya da yokluğunda oluşabilen belirsizlik, ilgisizlik, iş güvencesinin olmaması gibi durumlar, çalışanlar tarafından önemsenmeme duygusuna neden olabilmektedir. Buna bağlı olarak oluşacak iş doyumsuzluğu çalışanların işten ayrılma eğiliminin artmasında etkili olabilmektedir (Demir, 2012).

Aydın'ın (2018) sivil hava taşımacılığı sektöründe çalışan 155 kişi üzerinde anket uygulaması yaptığı çalışma algılanan örgütsel destek ile örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini sorgulamaya yöneliktir. Bu çalışmada örgütsel destek algısının işten ayrılma niyetini anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel destek algısı yüksek olduğunda işten ayrılma niyeti azalırken

örgütsel sinizm davranışının AÖD ve İAN niyeti üzerindeki güçlü etkisi, örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki azaltıcı etkisini ortadan kaldırmaktadır. Çalışanlar arkalarında örgüt desteğini hissetseler bile sinik birer birey olmalarına neden olan çalışma koşullarının (terfi, maaş, uygun çalışma şartları, adil yönetim vb.) giderilmemesi durumunda işten ayrılma eğiliminde olacaktırlar. Ortaya çıkan bu sonuç, ÖS'nin AÖD'e oranla İAN üzerinde daha güçlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Aydın, 2018).

Afacan Fındıklı (2014), İstanbul'da ikamet eden kamu çalışanları üzerinde algılanan lider desteği ve algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel özdeşlemenin aracılık rolü olup olmadığını incelemiştir. Çalışma sonucunda çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak düşürdüğü belirlenmiştir.

Anafarta (2015) tarafından yapılan bir çalışmada algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi ve bu ilişkide iş tatmininin aracılık rolü araştırılmıştır. 302 hemşirenin katıldığı anket verilerinin analizi sonucunda algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında orta derecede, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırmaya göre iş tatmininin örgütsel destek algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü vardır. Bu sonuca göre örgütlerinden yeterli destek alarak işlerinden daha fazla tatmin sağlayan hemşireler düşük düzeyde işten ayrılma niyetine sahip olabileceklerdir (Anafarta, 2015).

Turunç ve Çelik (2010), yaptığı bir çalışmada algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisini incelemiştir. Savunma sektöründe yapılan bu çalışmada çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak etkilediği ve azalttığı belirlenmiştir. Bu etkide iş-aile çatışması ve örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık rolü olduğuna ilişkin bulgular elde edilmiş olması çalışmanın önemli bir sonucudur.

Yüksel (2006), örgütsel destek algısı ve belirleyicilerinin işten ayrılma eğilimi ile ilişkisini incelemiştir. Bu çalışmada örgütteki çalışan-üst iletişimi araştırmaya dahil edilmiştir. Ankara'da gıda sanayiinde istihdam edilmiş 145 çalışan üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonuçları ise şu şekildedir:

- İşten ayrılma eğilimi ile örgütsel destek, üst desteği, iş arkadaşı desteği ile ters yönlü bir ilişki bulunmuştur.
- İşten ayrılma eğilimi bulunan çalışanların örgütsel destek algısı işten ayrılma eğilimi bulunmayan çalışanlara göre daha düşüktür.
- İşten ayrılma eğilimi bulunan çalışanların iletişim düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır.

Eisenberger ve arkadaşlarının (1986) farklı sektörlerde çalışan 361 kişiyle yaptığı bir çalışmaya göre örgütlerin çalışanların mutluluklarını önemseyip, iyiliklerini düşündüğünde, yaptıklarını takdir ettiğinde çalışanların bu desteğe olumlu yönde karşılık verdiği, işten kaytarma davranışının azaldığı ve işe bağlılıklarının arttığı gözlemlenmiştir. Bu duygusal örgüte duygusal bağlılığı artan çalışanlarda işe gelmeme, işten kaytarma gibi davranışlar azalmakla beraber işten ayrılma niyetleri de düşmüştür (Afacan Fındıklı, 2014).

Steers'ın yaptığı bir çalışmaya göre (1977) örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların işlerine yönelik isteklerinin de yüksek olup iş yerinde kalmaya yönelik tutumları daha ağır basmaktadır. Bu çalışma, örgütsel desteğin sonuçlarından biri olan bağlılıkla çalışan devri arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Kaya, 2012).

Atalar (2019), İstanbul'da özel okullarda görev yapan öğretmen ve müdürlerden oluşan 188 katılımcıyla gerçekleştirdiği çalışmada işten ayrılma niyeti ile örgütsel destek algısı arasında anlamlı ve negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuca göre algılanan örgütsel destek arttıkça işten ayrılma niyetinin azalacağı kanıtlanmıştır.

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların örgütsel destek algısı işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir. Bu kapsamda örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₃: Örgütsel Destek, İşten Ayrılma Niyetini etkilemektedir.

5.5. Psikolojik Sahiplik, Performans İlişkisi

Çalışanların örgütlerine karşı hissettikleri sahiplik duygusu davranışsal açıdan örgüt performansında önemli rolü olan iş tatmini, motivasyon gibi faktörlerin artmasına, iş gücü devri, işe gelmeme gibi davranışların ise azalmasına sebep olduğu 1900'lü yılların başından beri yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur (Karadal ve Akyazı, 2015).

Sahiplenme duygusunun iş performansına etkisini inceleyen Bernstein (1979), sahiplik duygusunun işten ayrılmayı en alt düzeye indirdiğini ve çalışanların performanslarını en üst düzeye çıkaran bir araç olduğunu ortaya koymuştur (Pierce et al., 2001). Çalışanların örgütü sahiplenmeleri ve buna göre davranmaları örgüte faydalı davranışlara sebep olup örgütün finansal performansını da artıracaktır. Psikolojik sahiplenmeyle çalışanlar fazladan görev üstlenir; gönüllülük, kendini adama duygusu ön plana çıkar, örgüt adına risk alma eğilimi ve performansı artar (Karadal ve Akyazı, 2015).

Psikolojik sahiplenme performans ve iş çıktısını pozitif yönde etkilemektedir. Bu etki neticesinde iş yerinde moral ve motivasyon artmakla beraber sahiplenmeyle beraber bazen çalışanların değişime ayak uyduramaması, işine yabancılaşması, üzüntü ve strese sebep olduğu da görülmektedir (Yavuz, 2018). Kendilerini örgütün bir parçası olarak hisseden çalışanlar işlerin yürütülmesinde daha fazla çaba harcayıp, kendilerini örgütün bir temsilcisi olarak görecektir ve aldıkları tüm kararlarda örgütün menfaatini gözleyeceklerdir (Turunç ve Çelik, 2010).

Çalışanların kendilerini geliştirebilecekleri koşulları sağlayan örgütler çalışanların psikolojik yönelimlerini kendi hedeflerini gerçekleştirebilecek davranışlara dönüştürmede daha etkilidir. Örgütlerin başarılı olmalarını sağlayacak liderlik, yardımlaşma, destek gibi özellikler hem çalışanlar için daha iyi çalışma koşulları sağlar hem de kendileri için iyi olabilecek şeyleri örgütleri için de istemelerini beraberinde getirecektir. Buna göre çalışanların örgütü sahiplenme ihtimallerinin ve performanslarının artacağını söyleyebiliriz (Ekinci, 2018).

Çalışanlar işlerinin yaratıcısının ve yöneticisinin kendisi olduğunu değil de yöneticilerin veya iş arkadaşlarının olduğunu düşünürse enerji düşüklüğü yaşayacaklardır. Psikolojik sahiplik hisseden çalışanlar daha mutlu olmakla beraber

şirket sahibi gibi davranıp daha akıllıca kararlar verebilirler. Bu durumda örgütle dayanışma halinde daha iyi ilişkiler kuran çalışanların, örgüte bağlılığı da artacaktır (Memmedova ve Ekber, 2017).

Ekinci (2018) yaptığı bir çalışmada psikolojik sahiplenme ve bağlamsal performans arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bolu'da görev yapan 844 lise öğretmeni üzerinde anket uygulaması yapmıştır. Yapılan analizler neticesinde öğretmenlerin bağlamsal performans ve psikolojik sahiplenme görüşleri arasında ve bağlamsal performans ölçeği ile psikolojik sahiplenme ölçeğinin bölgecilik dışındaki tüm alt boyutları arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Psikolojik sahiplenme ölçeği ile bağlamsal performans ölçeğinin her iki alt boyutu arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Psikolojik sahiplenme ölçek puanları bağlamsal performans ölçek puanlarının anlamlı bir yordayıcısı olduğu görülmüştür. Bu durumda öğretmenlerin psikolojik sahiplenme hisleri bağlamsal performans göstermelerini olumlu yönde etkileyecektir (Ekinci, 2018).

Akçin (2018) yaptığı çalışmada ise çalışanların psikolojik sahiplenmelerinin görev performansını ne şekilde etkilediğine dair sonuçlara ulaşmıştır. 502 akademik personel üzerinde anket uygulaması yapılmış, verilen analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda psikolojik sahiplenmenin görev performansı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu görülmüştür (Akçin, 2018).

Bireylerin sahiplik hissettikleri nesnelere çok fazla meşgul olması, bölgecilik hissine neden olup bilgi paylaşımı, iş birliği ve bilgi paylaşımı gibi örgüt yararına olan davranışları önlemektedir (Avey et al., 2009). Bu meşgulliyet aynı zamanda çalışanların hedeften uzaklaştırıp performanslarının azalmasına da neden olmaktadır (Brown et al., 2005).

Van Dyne ve arkadaşları (1995) psikolojik sahiplenmesi yüksek olan çalışanların örgütün menfaatine olan ve örgüt çıkarlarının yüksek seviyeye çıkarabilecek rol fazlası davranışlar sergileyebileceklerini söylemiştir. Diğer taraftan Van Dyne ve Pierce (2004) psikolojik sahiplenmeyle çalışan performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Ekinci, 2018).

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların psikolojik sahiplenme duygusu bireysel performanslarını etkilemektedir. Bu kapsamda psikolojik sahiplenmenin

bireysel performans üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₄: Psikolojik Sahiplik, Bireysel Performansı etkilemektedir

5.5. Psikolojik Sahiplik, İş Stresi İlişkisi

İnsanlar hiyerarşik bir sosyal yapı içerisinde kendilerini konum sağlayıp kendilerine daha iyi bir kimlik kazandıracağı düşüncesiyle hayatlarının büyük kısmını iş yaşamına ayırmaya başlamışlardır. Dünya Sağlık Örgütü, iş stresinin dünya genelinde bir salgın olduğunu ilan etmiştir. Stresin, çalışanların örgüte olan bağlılığında azalma, iş gücü devrinin yükselmesi, iş tatmininin azalması gibi birçok etkisi vardır (Akdaş, 2017).

Tutar (2007) yaptığı çalışmada çalışanların örgütsel adalet algılarının yüksek olduğu örgütlerde çalışanların iş tatminin ve örgütün hedeflerine yönelik bağlılığının arttığını ortaya koymuştur. Çalışanların iş tatmini algısını yükselten temel faktörlerden biri de örgütsel adalettir (Keklik vd., 2013). Koh ve Boo (2004) da iş tatmininin doğrudan veya dolaylı olarak stres, sağlık, performans gibi sonuçlara neden olduğunu ortaya koymuştur (Tekingündüz vd., 2015).

Güçlü sahiplenme hissine sahip çalışanlar örgütte meydana gelen köklü değişikliklerde hayal kırıklığına uğrar ve strese maruz kalırlar (Pierce vd., 2001).

Pierce vd. (2003) nin yaptığı çalışmada sahiplenmenin azalmasıyla kişiliğin küçüleceği ve kişinin kısmi olarak parçalanacağı belirtilmiştir. Örgütü kendilerininmiş gibi hisseden bireyler örgütü yönlendirmeye hakları olduğuna inanıp derin bir sorumluluk hissi taşırlar (Alp, 2007).

Panaccio ve Vandenberghe (2009) kişisel dayanma gücünün üzerindeki stres ortamında çalışanların kendilerini iyi hissetmelerinin mümkün olmadığını tespit etmiş, Wegge ve arkadaşları (2006) ise duygusal bağlılıkla çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre yaşadıkları stresle kendilerini iyi hissetmeyen çalışanların duygusal bağlılıklarının da düşeceği öne sürülmüştür (Turunç ve Çelik, 2010).

Altıntaş (2019) psikolojik sahipliğin iş sonuçlarını etkisini inceleyen çalışmasında İstanbul ilinde perakende hazır giyim sektöründe çalışan 360 personel üzerinde anket uygulanmış, bunların 300 adedi geri dönmüş ve analiz edilmiştir. Analizler neticesinde psikolojik sahipliğin örgütsel stresi anlamlı ve negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların psikolojik sahiplenme duygusu iş streslerini etkilemektedir. Bu kapsamda psikolojik sahiplenmenin iş stresi üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₆: Psikolojik Sahiplik, İş Stresini etkilemektedir.

5.6 Psikolojik Sahiplik, İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Örgütlerin varlıklarını sürdürüp başarılı olmaları için nitelikli iş gücünü ellerinde tutmaları çok önemlidir. Örgütlerin bunu için çalışmalar yapıp çalışanların bağlılıklarını arttıracak insan kaynakları politikaları oluşturması gerekir (Akdaş, 2017).

Örgütlerde çalışanların bağlılık duygusunu etkileyen en önemli unsurlardan biri olan psikolojik sahiplenme, örgütün ve çalışanların karşılıklı sorumluluklarını da etkilemektedir (Şimşek Kandemir ve Demirkaya 2014).

Psikolojik sahiplenme çalışanların örgütte yer almaya çalışmasından farklı olarak örgütü sahiplenmeye çalışmasıdır. Yapılan çalışmalara göre psikolojik sahiplenme; örgütsel bağlılık, iş tatmini, işte kalma niyeti gibi kavramları pozitif yönde etkilemektedir. Örgütsel bağlılık çalışanların örgütte kalması, örgütün üyesi olması veya buna istekli olması ile ilgiliyken psikolojik sahiplenme ise çalışanların örgütü sahiplenmelerini vurgulamaktadır (Ekinci, 2018).

Mowday vd. (1982) göre işten ayrılma niyetini etkileyen en önemli faktör çalışanın örgüte olan bağlılığıdır. Çalışanların işlerinden tatmin olup olmamaları, örgüte karşı olan bağlılık düzeyleri işten ayrılma niyetlerini doğrudan etkilemektedir (Demirci, 2016). Morrow'a (1983) göre psikolojik sahiplenme hisseden bireyler örgütsel bağlılık gibi olumlu tutumlar sergileyebileceklerdir.

Çalışanların aidiyet duyguları ne kadar güçlüyse örgüte olan bağlılığı o kadar güçlü olacak dolayısıyla örgütte kalma istekleri de o kadar fazla olacaktır (Ötken, 2015).

Dunford vd. (2009), psikolojik sahiplenme ve örgütte kalma niyeti arasında pozitif bir korelasyon bulmuşlardır. İşe ve örgüte yönelik psikolojik sahiplenme ilişkisini ve Çin bağlamında psikolojik sahiplenmenin ortaya çıkışı ve sonuçlarını araştıran Peng ve Pierce (2015), 158 Çinli katılımcıdan elde edilen verileri analiz ederek, psikolojik sahiplenme ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki tespit etmişlerdir (Kalmaz, 2019).

Lu vd. (2017) yaptıkları çalışmada otomotiv sektöründe çalışan 341 kişi üzerinden aldıkları veriler neticesinde psikolojik sahiplenmeyle işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Olckers ve Enslin (2016), 302 katılımcıyla gerçekleştirdikleri bir çalışmada psikolojik sahiplenmenin iş yeri güveni ve işten ayrılma davranışı arasındaki ilişkiye aracı olduğunu ortaya koymuştur.

Özler vd. (2008) Dumlupınar Üniversitesi' de 709, idari ve akademik kadroda görevli katılımcıyla gerçekleştirdiği çalışmada psikolojik sahipliğin çalışanların örgütte uzun süre kalma şansını arttırdığı belirlenmiştir.

Mevcut araştırmalardan görüldüğü gibi çalışanların psikolojik sahiplenme duygusu işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir. Bu kapsamda psikolojik sahiplenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

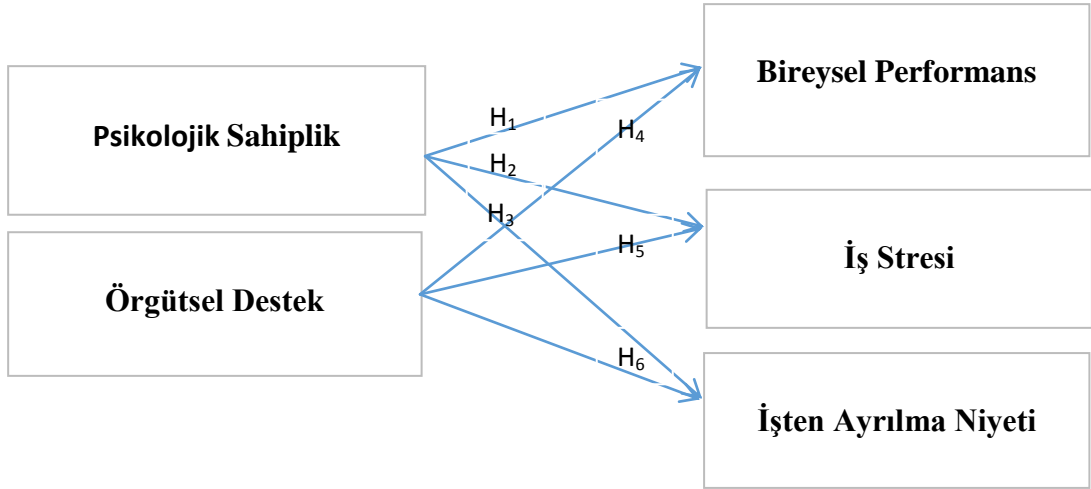
H₆: Psikolojik Sahiplik, İşten Ayrılma Niyetini etkilemektedir.

6. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

6.1. Çalışmanın Amacı ve Modeli

İstanbul İlinde Belediye sektöründe çalışanlar tarafından Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin iş sonuçları olarak ele alınan bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisini incelemek, aralarındaki ilişkiyi tespit etmek, alan yazında ki bu boşluğu gidermek ve bundan sonraki çalışmalara referans olabilmek amaçlanmıştır.

Araştırma konusuna bağlı olarak Şekil 6. 1' deki model kurulmuş ve bu araştırmada altı adet hipotez test edilmiştir.



Şekil 6. 1. Araştırma Modeli

6.2. Araştırma Metodu

6.2.1 Ölçekler

Bu araştırmada Rhoades ve Eisenberger (2002) tarafından geliştirilen sekiz ifadeden oluşan **Algılanan Örgütsel Destek** ölçeği, Van Dyne ve Pierce (2004) tarafından geliştirilen ve yedi ifadeden oluşan **Psikolojik Sahiplenme** ölçeği, Kirkman and Rosen (1999) tarafından geliştirilen altı ifadeden oluşan **Bireysel Performansı** ölçeği, İş Stresini ölçmek için House ve Rizzo (1972)'nin geliştirdiği yedi ifadeden oluşan **İş Stresi** ölçeği ve son olarak Fichman ve ark. (1979) ile Bluedorn (1982) tarafından geliştirilmiş beş ifadeden oluşan **İşten Ayrılma Niyeti** ölçeği kullanılmıştır. Ölçekleri oluşturan ifadelerin tümü 5 noktalı likert tipi ölçek soruları olarak yer almıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Ankette aynı zamanda katılımcıların demografik özelliklerini sorgulayan sorular da bulunmaktadır. Yorgunluktan kaynaklanan yanıt sapmasını sorununu önlemek için cevaplanması daha kolay olan demografik özellikler en başa konularak ölçümlenmiştir. Ankette bilgi verilmesi istenen demografik özellikler cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, meslek, gelir durumu şeklindedir. Katılımcıların kimlik bilgileri hiçbir şekilde talep edilmemiştir.

6.2.2 Örneklem ve Veri Toplama

İstanbul ilinde belediye bağlı birimlerde görev yapan ve kolayda örnekleme ile ulaşılan 310 personele anket elden dağıtılmış, bunlardan 230 adedi geri dönmüş ancak 7 adet anket eksik doldurulduğundan iptal edilmiştir. Sonuç olarak 223 anket analizlere tabii tutulmuştur.

Araştırmada literatürde sıkça kullanılan veri toplama yöntemi olan “anket” yöntemi kullanılmıştır. 33 soruluk anket formu elden dağıtılmış ve toplanmıştır.

6.3. Analiz ve Bulgular

Araştırmadaki verilerin analizi SPSS programı kullanılarak sonuçlar elde edilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak araştırmaya katılan 223 kişinin demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımı Tablo 6.1’ de verilmiştir.

Tablo 6. 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde %
Cinsiyet	Erkek	143	64
	Kadın	80	36
Toplam		223	100
Medeni Durum	Evli	186	83
	Bekâr	37	17
Toplam		223	100
Yaş	21-25	3	1
	26-32	56	25
	33-42	101	45
	43 +	63	29
Toplam		223	100
Eğitim Durumu	Lise	51	23
	Ön Lisans	38	17
	Lisans	94	42
	Yüksek Lisans	36	16
	Doktora	4	2
Toplam		223	100
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	6	3
	1-5 Yıl	22	10
	6-10 Yıl	55	25
	11-15 Yıl	73	32
	15 +	67	30
Toplam		223	100

Ankete katılanların %64’ ü erkek, %36’si ise kadın çalışandır. Ankete katılanların % 83’ü evli %17 si ise bekârdır. Ankete katılanların, %45 i 33-42 yaş, %29 ü 43+ yaş, %25 i 26-32 yaş ve %1 i ise 21-25 yaş arasındadır. Ankete katılanların %23 ü lise, %17 si ön lisans, %42 si lisans, % 17 si yüksek lisans ve %2 si ise doktora mezunudur. Ankete katılanların %3 ü 1 yıldan az çalışan, %10 u 1-5 yıl

çalışan, %25 i6-10 yıl çalışan, %32 si 11-15 yıl çalışan ve %30 u ise 15+ yıl çalışandır.

6.3.1. Faktör Analizleri

Faktör analizi, bir ölçeğin yapısal geçerliliğinin test edilmesinde en yaygın kullanılan yöntemlerden biridir. Faktör analizi ile kullanılan ölçeği oluşturan soruların kendi aralarında nasıl kümelendikleri tespit edilir. Faktör analizine uygunluğunun sınanması için Bartlett Küresellik Testi ve Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ölçütüne bakılmıştır. KMO ve Barlett's küresellik test sonuçları Tablo 6. 2'de verilmiştir.

Tablo 6. 2. KMO ve Barlett's Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,913
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6071,587
	df	465
	Sig.	,000

Araştırmada bulunan KMO değeri 0,913'dur. Bu değer örneklemin uygunluğu ve modelde yer alan değişkenlerin arasında kısmi korelasyonların düşük olup olmadığını ifade eder. Yapılan analizde $KMO = 0,913 > 0,5$ olarak bulunmuştur. KMO değerleri 0,5'ten küçük ise, değişken çifti arasındaki korelasyonun diğer değişkenlerle açıklanamayacağını ve faktör analizinin uygun olmayabileceğini gösterir. Araştırma da elde edilen KMO sonucu kullanılan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Barlett's küresellik testi sonucunda yaklaşık ki-kare değeri 6071,587 anlamlılık ise 0,000 bulunmuştur. Bu değer korelasyon matrisinin birim matris olduğu şeklindeki sıfır hipotezinin reddedilebildiğini göstermekte ve faktör analizinin kullanılmasının uygunluğunu ortaya çıkarmaktadır.

Keşifsel faktör analizi çalışmasında değişkenleri oluşturan 31 soru beklenen şekilde 5 faktöre ayrılmıştır. Tablo 6. 3' de Faktör Analizi sonuçları verilmiştir.

Ortaya çıkan faktörler Örgütsel Destek, Psikolojik Sahiplik, Bireysel Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetidir. Açıklanan toplam varyans girdi değişkenleri için %72,596'dır.

Tablo 6. 3. Faktör Analizi Sonuçları

ÖRGÜTSEL DESTEK	
Çalıştığım kurum, refahı için yaptığım katkıya değer verir.	,808
Çalıştığım kurum, gerçekten iyiliğimi düşünür.	,844
Çalıştığım kurum, genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	,780
Çalıştığım kurum, işteki başarılarımla gurur duyar.	,755
Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	,766
Çalıştığım kurum, şikâyetlerimi görmezlikten gelir.	,814
Çalıştığım kurum, bana çok az yakınlık gösterir.	,799
PSİKOLOJİK SAHİPLİK	
Burası Benim kurumum.	,882
Bu kurumun “Bize” ait olduğunu hissediyorum.	,874
Bu kurum için çok yüksek düzeyde sahiplik hissediyorum.	,846
Bu kurumun benim kurumum olduğunu hissediyorum.	,802
Burası bizim kurumumuzdur.	,844
Bu kurum çalışanlarının çoğu kurumu sahiplenmiştir.	,813
BİREYSEL PERFORMANS	
İşlerimi zamanında tamamlarım.	,785
Hedeflerimi gerçekleştiririm ya da aşarım.	,777
Problem çıktığında hızla çözerim.	,846
Mutlaka kalite standartlarında ya da üzerinde ürünler üretirim.	,722
Görevlerimi zamanında tamamlarım	,744
Bir sorun çıktığında çabuk tepki verir, hemen harekete geçerim.	,425
İŞ STRESİ	
Çalışırken yüksek düzeyde gerilim yaşıyorum.	,775
İşim yüzünden sinirlilik ve benzeri rahatsızlıklarım oldu.	,799
Başka bir işte çalışsaydım sağlığım daha iyi olurdu.	,721
İşle ilgili sorunlar yüzünden uyku güçlüğü çektğim oldu.	,797
İş haricinde de işle ilgili sorunları kafamdan atamıyorum.	,762
Yapmış olduğum iş sağlığımı oldukça etkilemektedir.	,839
Kurumumda işle ilgili toplantılar öncesi kendimi sinirli hissediyorum.	,680
İŞTEN AYRILMA NİYETİ	
Bu Kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.	,799
Önümüzdeki dönemde bu Kurumdan ayrılmayı umuyorum.	,814
Emeklilik elde edene kadar bu Kurumda çalışmayı tercih ederim.	,641
Kariyer hayatımın geriye kalanını bu Kurumda geçirmekten mutluluk duyarım.	,817
Önümüzdeki birkaç yıl içerisinde bu Kurumdan ayrılmaya niyetliyim.	,781
Açıklanan Toplam Varyans %72,596	

Araştırmada Psikolojik Sahipliğin 7.sorusu ile Örgütsel Desteğin 7. sorusu başka faktörlere yüklendiği için araştırmada bundan sonraki analizlerde kullanılmamıştır.

6.3.2. Tüm Değişkenler İçin Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki ya da daha çok değişken arasında ilişki olup olmadığını, ilişki varsa yönünü ve gücünü inceler (Web 3, 2019).

Tüm değişkenlere ait; ortalamalar, standart sapma değerleri ve (Cronbach Alpha) güvenilirlik değerleri Tablo 6.4’de verilmiştir. Ortalamalara bakıldığında, ankete cevap veren 223 kullanıcının 1’den 5’e Likert ölçeğinin ortanca değeri olan 2,5’in üzerinde değişkenleri olduğu görülmektedir. Alfa güvenilirlik değerleri ise 0.856 ile 0.964 arasında değişmektedir. (Alfa değerleri 0.70’in üzerindedir (Nunnally and Bernstein, 1994).

Tablo 6. 4. Korelasyon Analizi

		ort	SS	CrA	1	2	3	4
1	Örgütsel Destek	2.97	1,04	,952				
2	Psikolojik Sahiplik	3,23	1,15	,964	,608**			
3	Bireysel Performans	2,88	,99	,856	,381**	,394**		
4	İş Stresi	2,85	,97	,906	-,461**	-,203**	-,299**	
5	İşten Ayrılma Niyeti	2,71	1,11	,893	-,368**	-,374**	-,395**	,341**

**P<0.01

Korelasyon katsayısı (r), iki değişken arasındaki ilişkinin ölçüsüdür ve -1 ve +1 arasında değişim gösterir.

Korelasyon katsayısının gücü ile ilgili olarak aşağıdaki tanımlamalar yapılmıştır:

0.00 - 0.25 Çok zayıf ilişki

0.26 - 0.49 Zayıf ilişki

0.50 - 0.69 Orta ilişki

0.70 - 0.89 Yüksek ilişki

0.90 - 1.0 Çok yüksek ilişki (Web 3, 2019).

Korelasyon katsayı değerleri incelendiğinde tüm değişkenler arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Tüm değişkenler arasında en güçlü korelasyon ilişkisi ise örgütsel destek ile psikolojik sahiplik ($r= 0.608$; $p<0.01$) arasında gerçekleşmiştir. Yine korelasyon tablosunu incelediğimizde değişkenler arasında pozitif ve negatif yönlü ilişkiler göze çarpmaktadır.

6.3.3. Regresyon Analizi

Bilinen bulgulardan, bilinmeyen gelecekteki olaylarla ilgili tahminler yapılması regresyon analiziyle mümkündür. Regresyon, bağımlı ve bağımsız değişken(ler) arasındaki ilişkiyi ve doğrusal eğri kavramını kullanarak, bir tahmin eşitliği geliştirip değişkenler arasındaki ilişkiyi belirledikten sonra, bağımsız değişken(ler)in skoru bilindiğinde bağımlı değişkenin skorunun tahminini mümkün kılar.

Araştırmada ortaya konulan hipotezlerinin test edilmesi için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi, bir veya birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini açıklamak için kullanılan bir yöntemdir. Araştırma modelinde yer alan hipotezleri test etmek için çoklu regresyon analizi kullanılmış; bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir (Keleş, 2018).

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin Bireysel Performans Üzerindeki Etkisi

Model 1’de iki hipotez test edilmektedir. Model anlamlıdır ($F:25.254$, $P<0.01$). Belirtme katsayısı, doğrusal modelin uyum iyiliğinin en iyi ölçüsü olup bu katsayı, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişken(ler) tarafından açıklandığını ifade eder. Bu durum, regresyon modelinin açıklayıcılık gücünün iyi bir göstergesi olduğunu göstermektedir. Bağımsız değişkenlerin modeldeki bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı olan R^2 değeri 0.179 olarak bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel destek ile bireysel performans ($\beta=0,224$; $p<0,01$) ve psikolojik sahiplik ile bireysel performans ($\beta=0,258$; $p<0,01$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir etkinin olduğu anlaşılmıştır.

Bu sonuçlara göre Hipotez 1 ve Hipotez 4 desteklenmiştir. Modele ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 6. 5 'de verilmiştir.

Tablo 6. 5. Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin Bireysel Performans Üzerindeki Etkisi

Model 1	Bireysel Performans		
	Beta	t	Sig.
Örgütsel Destek	,224	2,920	,002* *
Psikolojik Sahiplik	,258	3,367	,000* *
	R ²	.179	
	F	25.254	
	Sig	.000	

**P<0.01

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İş Stresi Üzerindeki Etkisi

Model 2'de iki hipotez test edilmektedir. Model anlamlıdır (F:31.402, P<0.01). Bağımsız değişkenlerin modeldeki bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı olan R² değeri 0.215 olarak bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel destek ile iş stresi ($\beta = -.536$; $p < 0,01$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir etkinin olduğu anlaşılmıştır. Araştırma da psikolojik sahiplik ile iş stresi arasında bir ilişki tespit edilmemiştir. Bu sonuçlara göre Hipotez 2 desteklenmiş ve Hipotez 5 ise desteklenmemiştir. Modele ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 6. 6' da verilmiştir.

Tablo 6. 6. Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İş Stresi Üzerindeki Etkisi

Model 2	İş Stresi		
	Beta	t	Sig.
Örgütsel Destek	-,536	-7,155	,000* *
Psikolojik Sahiplik	,123	1,648	,06

R ²	.215
F	31.402
Sig	.000

**P<0.01

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Model 3’de iki hipotez test edilmektedir. Model anlamlıdır (F:22.786, P<0.01). Bağımsız değişkenlerin modeldeki bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı olan R² değeri 0.164 olarak bulunmuştur. Yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti ($\beta = -.223$; $p < 0,01$) ve psikolojik sahiplik ile işten ayrılma niyeti ($\beta = -.238$; $p < 0,01$) arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir etkinin olduğu anlaşılmıştır. Bu sonuçlara göre Hipotez 3 ve Hipotez 6 desteklenmiştir. Modele ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 6. 7’ de verilmiştir.

Tablo 6. 7. Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Model 3	İş Stresi		
	Beta	t	Sig.
Örgütsel Destek	-,223	-2,890	,002* *
Psikolojik Sahiplik	-,238	-3,085	,001* *
R ²	.164		
F	22.786		
Sig	.000		

**P<0.01

6.4.Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

Modellere ait regresyon analizleri sonucunda elde edilen hipotez sonuçları Tablo 6. 8’de gösterilmiştir.

Tablo 6. 8. Hipotez sonuçları

HİPOTEZLER		SONUÇ
H ₁	Örgütsel Destek, Bireysel Performansı etkilemektedir.	Desteklendi
H ₂	Örgütsel Destek, İş Stresini etkilemektedir.	Desteklendi
H ₃	Örgütsel Destek, İşten Ayrılma Niyetini etkilemektedir.	Desteklendi
H ₄	Psikolojik Sahiplik, Bireysel Performansı etkilemektedir.	Desteklendi
H ₅	Psikolojik Sahiplik, İş Stresini etkilemektedir.	Desteklenmedi
H ₆	Psikolojik Sahiplik, İşten Ayrılma Niyetini etkilemektedir.	Desteklendi

7.SONUÇLAR

7.1. Bulguların Özeti Ve Literatüre Katkıları

Araştırma kapsamında elde edilen bulguların örgütlerin bünyelerindeki çalışanları daha iyi tanmasına ve örgüt hedefleri ile uyumlu bir şekilde yönlendirmesine ışık tutacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada; örgütsel destek ve psikolojik sahipliğin çalışanların bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Literatür taraması neticesinde, araştırma da kullandığımız bağımsız değişkenler örgütsel destek ve psikolojik sahipliği iş sonuçları olarak ele alınan bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma niyetini ayrı ayrı inceleyen araştırmalara rastlanmaktadır. Ancak yaptığımız literatür taramasında bilginiz dahilinde her iki bağımsız değişkeni birlikte ele alan bir modele rastlanmamıştır. Ayrıca psikolojik sahiplik ile iş stresini araştıran az sayıda araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan faktör analizi sonucunda araştırmada yer alan değişkenlerin birbirinden farklı kavramlar olduğunu göstermektedir. Tablo 5.3’de verilen faktör analizine göre, 31 soru 5 faktöre ayrılmış olup bunlar örgütsel destek, psikolojik sahiplik, bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma eğilimidir. Açıklanan toplam varyans %72,596 dır. Faktörlere ilişkin elde edilen güvenilirlik katsayıları 0,856 ve 0.964 arasında değişmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, tüm değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur.

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin Bireysel Performans Üzerindeki Etkisi

Araştırma modelinde yer alan örgütsel destek ve psikolojik sahiplik değişkenlerinin, bireysel performans değişkeni üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Model 1’de yer alan örgütsel destek algısı çalışanların bireysel performanslarını anlamlı ve pozitif bir yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bulunan sonuç literatürle uyumludur. Literatürde; Van Dyne and Pierce (2004); Md-Sidin et al. (2009); Sieger vd., (2013); Akçin (2018) ve Akkoç vd., (2012) yaptığı çalışma bunu sonucu desteklemektedir. Bulunan bu sonuca göre; örgütsel destek artıkça çalışanların performansının da artacağı şeklinde değerlendirilmektedir.

Yine model 1’de yer alan psikolojik sahiplik algısı çalışanların bireysel performanslarını anlamlı ve pozitif bir yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bulunan sonuç literatürle uyumludur. Literatürde; Van Dyne and Pierce (2004), Alhashedi et.al. (2016) psikolojik sahiplik ile bireysel performans, Akçin (2019) psikoloji sahiplik ile görev performansı ve Ekinci (2018)’in ise psikolojik sahiplik ve bağlamsal performans arasında anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bulunan bu sonuca göre; çalışanların psikolojik sahiplikleri artıkça bireysel performansları da artmaktadır.

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İş Stresi Üzerindeki Etkisi

Araştırma modelinde yer alan örgütsel destek ve psikolojik sahiplik değişkenlerinin, iş stresi değişkeni üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Model 2’de yer alan örgütsel destek algısı çalışanların iş stresini anlamlı ve negatif bir yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bulunan sonuç literatürde uyumludur. Literatürde; Foley vd. (2005), Pierce ve Jussila (2010), Gökpmar (2014), Yılmaz (2016) ve Altıntaş (2019) yaptığı çalışmalar araştırma sonucunu desteklemektedir. Bulunan bu sonuca göre; örgütsel destek artıkça çalışanların iş stresi azalmaktadır.

Yine model 2’de yer alan Psikolojik sahiplik ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatürde bu konuda az sayıda araştırma göze çarpmaktadır. Bulunan sonuç literatürle uyumlu değildir. Pierce vd., (2001) ve Altıntaş (2019)’ in yapmış olduğu çalışmalarda sahiplik ile stres arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Araştırma da bu iki değişken arasında bir ilişki bulunmamasını araştırmanın yapıldığı sektörün Kamu sektörü olmasından kaynaklandığı

düşünülmektedir. Çalışanları farklı iş güvencesi nedeniyle kurumu kendilerinin olarak algılamaları çalışanlarda stres davranışına yol açmadığı söylenebilir.

Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Araştırma modelinde yer alan örgütsel destek ve psikolojik sahiplik değişkenlerinin, işten ayrılma niyeti değişkeni üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Model 3’de yer alan örgütsel destek algısı çalışanların işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif bir yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bulunan sonuç literatürle uyumludur. Literatürde; Yüksel (2006), Özler (2008), Turunç ve Çelik (2010), Afacan Fındıklı (2014), Anafarta (2015), Aydın (2018) ve Atalar (2019) çalışmalarında örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bulunan bu sonuca göre; örgütsel destek arttıkça çalışanların işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Benzer şekilde model 3’de yer alan psikolojik sahiplik algısı çalışanların işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif bir yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bulunan sonuç literatürle uyumludur. Literatürde; Lu vd. (2017), Olckers ve Enslin (2016), Özler (2008), Avey vd., (2009), Peng and Pierce (2015) ve Olckers, (2013) yaptıkları çalışmalarda psikolojik sahiplenmeyle işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu sonuç psikolojik sahiplik arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını, göstermektedir.

6.2.Yöneticilere ve Uygulamacılara Öneriler ve Kısıtlar

Bu çalışmanın en önemli kısıtı seçilen örneklemden kaynaklanmaktadır. Çalışma örnekleminin sadece belediye çalışanları seçilmesi daha fazla veriye ulaşmaya engel olmuştur. Anketler elden dağıtılmış ve isim belirtilmeden

doldurulması istenmiştir. Anketlerin bir kısmı geri dönmemiş bir kızımında ise resmi prosedür kaynaklı gecikmeler olmuştur.

Çalışmamızla ele aldığımız ve ilişkilendirdiğimiz kavramlardan elde ettiğimiz ortak sonuç örgütlerin insan odaklı yaklaşımı ele almaları gerekliliğinin önemidir. Daha iyi hizmet verebilmek, bunun alt yapısını oluşturma sorumluluğunu da beraberinde getirir. Bu alt yapının temelini ise çalışanlar oluşturur. Bu çalışmada örgütün desteği ve çalışanların örgütü sahiplenmelerinin belirlediğimiz iş çıktıları üzerinde ne denli etkili olduğu görülmüştür.

Gösterdikleri çabanın örgüt tarafından takdirle karşılandığını, mutluluğunun ve refahının önemsendiğini düşünen çalışanların motivasyonu ile beraber performansı da artacaktır. Yaptığımız çalışma da örgütsel destekle performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu desteklemiştir. Çalışanlarda örgüt tarafından desteklendiğine yönelik algıların oluşmasında yöneticilere büyük iş düşmektedir. Yöneticiler, çalışanların başarılarını takdir etmeli, etkili iletişim ortamı yaratmalı, hakkaniyeti gözetmeli, liyakata önem vermeli, hizmetiçi eğitim olanakları sunmalı ve çalışanların fikirlerine değer vermelidir. Örgüt tarafından desteklenen çalışanların kendilerine olan güvenleri artmakta ve kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmektedir. Bu durum çalışanların sorumluluk almasına daha istekli olmasına ve yaratıcılığının artmasına sebep olacaktır. Yöneticiler çalışanların hatalarına karşı tolerans göstermeli, çalışanlar her an işini kaybetme korkusuyla çalışmamalıdır. Desteklendiklerine dair algıları yüksek olan çalışanlar stresle baş etme sürecinde daha iyi performans sergileyeceklerdir. Bunu yaptığımız çalışma da desteklemektedir. Arkasında örgütün varlığını hisseden çalışanlar karşılaştıkları yüksek taleplere daha etkili şekilde cevap verebilirler. Örgütler verimli, etkili, kendine bağlı ve yüksek performanslı çalışanlara sahip olmak isterler. Bu konuda emin oldukları çalışanlarla devam etmek örgüt için büyük önem taşır. İnsan kaynağı, kurumun dışarıya yansıyan resmini çizer. Kendini örgütün bir parçası olarak hisseden çalışanlar dış dünyadaki iş fırsatlarıyla ilgilenmeyecektir. Fakat örgüt tarafından değer görmediğine inanan çalışanlar işinden ayrılmaya bile karşılaştığı ilk fırsatta ayrılmayı isteyeceklerdir. Bunun örgüt için çalışanın niteliğine göre hem maddi hem de manevi bir kaybı olacaktır. Örgüt tarafından desteklenen çalışanlar örgütle

psikolojik bir bağ kurarlar. Bu bağ neticesinde çalışanlar örgütten ayrılmak istemeyecektir. Bu olumlu etkiyi yaptığımız çalışma da desteklemektedir.

Bazen örgütle çalışan arasındaki bağ o kadar güçlüdür ki çalışan kendini örgütle özdeşleştirebilir, rgt ve örgütün hedeflerini sahiplenir, kendini örgütün sahibi gibi hisseder, örgütten ‘benim rgtm’ diye bahseder. Örgütün hedeflerini hedeflerini gerçekleştirme konusunda hiçbir dayatmaya gerek kalmadan büyük bir gönüllülükle, zorunluluk hissetmeden, herhangi bir beklentiye girmeden büyük bir çaba gösterir. Çünkü insanlar sahiplik hissettikleri nesnelere veya hedeflere yönelik olumlu tutum sergilerler. Psikolojik sahiplenme olarak adlandırılan bu durum örgütsel destek gibi çalışanları motive edip performansını arttırır. Psikolojik sahiplenmeyle çalışanlar ekstra görev üstlenebilir, kendilerini bir nevi örgüte adayıp, örgütün bir temsilcisi olduklarını hissedip örgüt menfaatlerini gözetirler. Yöneticilerin psikolojik sahiplik duygusunun zemininde yer alan etkilik alanını çalışanlara sunması gerekir. Bununla beraber çalışanların kendilerine olan güvenleri artacak, yapacağı işleri kontrol edebilme imkanına sahip olacaklardır. Çalışanlara rtn bir parçası olduklarını hissettirmek için alınan kararlara dahil edilmeli, rgt yuvaları olarak görmeleri sağlanmalıdır. Yöneticiler alışanların fikirlerine önem vermeli, çalışanların fikirlerini paylaşmaları konusunda kolaylık sağlamalıdır. Psikolojik sahiplenmeyle çalışanlar kurumlarıyla kader birliği yapar. Bu durumda örgütün zor zamanlarında bile çalışanlar örgütte kalmaya devam edecektir. Kendini örgütün bir parçası olarak hisseden çalışanlar, daha fazla sorumluluk üstlenip olumsuz koşullara karşı daha mücadeleci davranışlar sergileyecektir. İşini daha iyi yapma, kuruma değer katma yönünde güçlü istekleri olan bu çalışanlar daha fazla stres duygusu yaşayacaktır. Bu stres hissedilen yüksek sorumluluğun ve kendini örgütün bir temsilcisi larak görmenin sonucudur.

Belediyeler yerel yönetimlerin en aktif aktörlerinden biridir. Günümüzde kent yaşamının hızla artan nüfusun beraberinde getirdiği sıkıntılar büyük lde belediye politikaları kapsamında değerlendirilip zlmeye çalışılmaktadır. Tüm bu çalışmalara imzasını atan belediye çalışanlarıdır. Onların aktif biçimde zm odaklı çalışma sistemine sahip olması, ekip ruhuyla hareket edebilmesi, kuruma karşı aidiyet duyması ve bulunduğu kurumda mutlu olmasıyla mümkündür.

Literatürde özellikle psikolojik sahiplik ile ilgili ulusal düzeyde yeterli çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu kavramın farklı değişkenlerle ilişkisini ortaya çıkarmaya yönelik çalışmalar yapılabilir. Bu alanda yapılan çalışmalar literatüre katkı saylayacaktır.

Ayrıca bu çalışmada iş sonuçları olarak sadece bireysel performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ele alınmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda performans kavramı hem görev performansı hem de bağlamsal performans olarak iki düzeyde incelenebilir. Yine iş sonuçları farklılaştırılarak etkisi incelenebilir ve bir kıyaslama yapılabilir.

KAYNAKLAR

Acar M., (2019), “Okul Yöneticilerinin İş Tatmini Duygusal Emek Ve İş Stresi Arasındaki İlişki: Konya İli Üzerine Bir Araştırma”, T.C. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Afacan Fındıklı M., (2014), “Algılanan Lider Desteği Ve Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü: İstanbul’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, T.C. İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi, 25(77).

Akçin K., (2018), “Çalışanların Örgütsel Destek Algısı ve Psikolojik Sahiplenmelerinin, Sessizlik Davranışlarına ve Görev Performanslarına Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, T.C. Uludağ Üniversitesi, Doktora Tezi.

Akdaş K., (2017), “Pozitif Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum ve Denizli Uygulaması”, T.C. Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Akın M., (2008), “Örgütsel Destek, Sosyal Destek Ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25(2): 141-170.

Akinboye J., Akinboye D., Adeyemo D., (2002), “Coping with Stress in Life and Workplace”, Ibadan: Stirling-Horden Publishers.

Aksoy M., (2014), “Sağlık Çalışanlarında İş Yükünün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Diyarbakır Hastanelerinde Bir Uygulama”, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Akkoç İ., Çalışkan A., Turunç Ö., (2012), “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü”, T.C. Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi, 19(1)

Aktaş, A. M. (2001). “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi Ve Kişilik Özellikleri”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu, Ekim-Aralık.

Alp M., (2007), “Örgütlerde Psikolojik Sahiplenme ve Örgütsel Vatandaşlık”, T.C. Dumlupınar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Altıntaş, B., (2019), “Kurumsallaşma Ve Psikolojik Sahiplenmenin İş Sonuçlarına Etkisi, Hazır Giyim Sektöründe Bir Araştırma”, TC. Gebze Teknik Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi.

Altun M.K., (2018), “Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı İle İlişkisi”, T.C. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Psikolojisi Ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Anafarta N., (2015), “Algılanan Örgütsel Destek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü”, T.C. İstanbul Üniversitesi, İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 26(79).

Atalar E., (2019), “İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Ve Örgütsel Destek Algısının Moderatör Rolü (Yöneticiler Ve Çalışanlar Açısından)”, T.C. Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Ateş H. ve Köseoğlu Ö., (2011), “Belediyelerde Kurumsal Performans Yönetimi”, İlke Yayıncılık, No:134, İstanbul.

Avey J. B., Avolio B., Crossley C., Luthans F., 2009, “Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement, and Relation to Work Outcomes”, University of Nebraska – Lincoln, Management Department Faculty Publications, s18.

Aydın İ., (2008), “İş Yaşamında Stres”, Pegem Akademi.

Aydın Ö., (2018), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim Ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma”, T.C. İstanbul Arel Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Aygün İ.K., (2018), “İş Tatmininin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi Ve İş Stresinin Aracılık Rolü: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, T.C. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Barutçugil İ., (2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, Yayın No: 59, Yönetim Dizisi: 15, İstanbul, 499s.

Baş M. İ., Artar, A. (1990), “İşletmelerde Verimlilik Denetimi: Ölçme ve Değerlendirme Modelleri”, Milli Produktivite Merkezi Yayınları: 435, Ankara.

Beğenirbaş M., Çalışkan A., (2014), “Duygusal Emegin İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü.”, Business and Economics Research Journal 5(2): 109-127.

Bektaş Ö., (2019), “Özel Güvenlik Görevlilerinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, T.C. Kırklareli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Belk R.W., (1988), “Possessions and the Extended Self”, Journal of Consumer Research, 15(2), 139-168.

Biçerli, M.K., (2011), Çalışma Ekonomisi, 6. Baskı, İstanbul: Beta.

Blau P.M., (1964), Exchange and Power in Social Life, New York: Wiley.

Brown G., Lawrence T.B., Robinson S.L., (2005), “Territoriality in organizations”, Academy of Management Review, 30, s. 577-594.

Cam E., (2004), “Çalışma Yaşamında Stres Ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi.

Cotton J.L., Tuttle, J.M. (1986), "Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with implications for Research", *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.

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*, No.18, 159-180.

Daft R. L., (2004), *Organization Theory and Design*, Ohio: South Western.

Davis, K., (1982), *İşletmelerde İnsan Davranışı*, Çeviren: Kemal TOSUN vd., İstanbul Üni. İşletme Fak. Yayını, No: 199.

Demir M., (2012), "Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(1), 47-64.

Demirci Y., (2016), "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi Ve Bunların İş Tatmini İle İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Mersin Büyükşehir Belediyesinde Bir Araştırma", T.C. Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Demirel E.T., (2013), "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", T.C. Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. *Dergisi*, 6(1), 220-241.

Demirkaya H., Şimşek Kandemir A., (2014), "21. Yüzyılın Anahtar Rekabet Faktörü Olan Psikolojik Sahiplenme Üzerine Bir İşletme İncelemesi", *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 2(3), 7-21.

Dunford B.B., Schleicher D.J., ve Zhu L., (2009), "The Relative Importance of Psychological Versus Pecuniary Approaches to Establishing an Ownership Culture", *Advances in Industrial and Labor Relations*, 16: 1–21.

Duygulu E., Çıraklar N., Mohan Y., (2008), "Algılanan Örgütsel Destek, İşe Bağlılık ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi", *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(6).

Dündar, F.M. (2013), “360° Performans Değerlendirme Sistemi Ve Bir Uygulama Örneği: İstanbul Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü”, T.C. Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Efeoğlu İ.E. ve Özgen H., (2007), “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2), 237-254

Eisenberger R. Aselage J., Sucharski I. L. and Jones J. R., (2004), “Perceived Organizational Support, The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives” (Edt. J. Coyle-Shapiro, L. Shore, and S. Taylor, & L. Tetrick), Oxford University Press, 206-225.

Eisenberger R., Huntington R., Hutchison S., Sowa D., (1986) “Perceived Organizational Support”, Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507.

Ekinci S., (2018), “Profesyonel Öğrenme Topluluğu, Psikolojik Sahiplenme ve Bağlamsal Performans Arasındaki İlişki”, T.C. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Doktora Tezi.

Ekmekci M., (2014), “Değişim Mühendisliği, Nepotizm ve Mobbingin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi”, T.C. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Erat S., Erdil O., Kitapçı H., Çömlek O., (2012), “The effect of the perception of organizational trust and organizational support on intention to quit and individual performance: An empirical study of the Turkish state universities”, African Journal of Business Management Vol.6 (30), pp. 8853-8861.

Erdem H., (2014), “Algılanan Örgütsel Destek Ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü Ve Bir Alan Araştırması”, T.C. İnönü Üniversitesi, Doktora Tezi.

Erdoğan İ., (1996), “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”, İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.

Eren E., (2004), “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”, Beta Yayınları, İstanbul.

Erkoç İ.Ç., (2015), “Algılanan Örgütsel Destek Ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Ertekin Y., (1993), “Stres ve Yönetim”, TODAİE Yayınları, Yayın No: 253, Ankara, s15.

Foley, S., Hang-Yue, N. Lui, S., (2005), “The Effects Ofwork Stressors, Perceived Organizational Support, and Gender on Work-Family Conflict in Hong Kong”, Asia Pacific Journal of Management, 22, 237–256.

Furby L., (1978), “Possession İn Humans: An Exploratory Study Of İts Meaning And Motivation”, Social Behavior and Personality, 6, 49–65.

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 İn Business Administration Chicago, Illinois.

Genç E., (2018), “Kamu Çalışanlarında Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü”, T.C. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2).

Giorgi G., Dubin D., Fiz Perez J., (2016), “Perceived Organizational Support for Enchancing Welfore at Work: A Regression Tree Model”, Frontiers Media SA.

Giray D.M., (2013), “İş Yeri Desteği: Örgüt, Yönetici Ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış”, ‘İş,Güç’ Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 15(3), 65-81.

Gouldner A. W., (1960), “ The Norm Of Reciprocity: A Preliminary Statement”, American Sociological Review, 25, 161–178.

Gökpınar G., (2014), “İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A Ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, T.C. Maltepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Güçlü N., (2001), “Stres Yönetimi”, T.C. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1): 91-109.

Gülaydın M., (2019), “Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Gümüştekin, G. E. ve A. B. Öztemiz, 2004, “Örgütsel Stres Yö-netimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 23, Temmuz-Aralık, ss.61-85.

Gürbüz R., (2012), “Algılanan Örgütsel Destek Ve Örgütsel Güvenin,Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi”, T.C. Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Hacıoğlu S., (2018), “Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Ve Bireysel Performanslarına Etkisi (Ankara İlçe Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama)”, T.C. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Yüksek Lisan Tezi.

İşık E., (2014), “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması,Örgütsel Destek ve Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik”, T.C. Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Ivancevich J.M., and Matteson M.T., (1980), “Stress and Work”, USA: Glenview, Scott Foresman.

İnci A., (2013), “Belediyelerde Performans Yönetimi Ve Armutlu Belediyesi’nde Performans Değerleme Sisteminin Oluşturulması”, T.C. Yalova Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Kahn H. & Cooper, Cary L. , (1993), “Stress İn The Dealing Room”, London: Routledge.

Kakan G., (2010), “Kamu Yönetiminde Performans Değerlendirmesi Ve Sağlık Sektöründe Performansa Dayalı Ücretlendirme Sistemi”, T.C. Hacettepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Kalmaz M., (2019), “Psikolojik Sahiplenmenin Çalışanların Ekstra Rol Davranışı Üzerine Etkisi: Özel Sektörde Bir Araştırma”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Karaalioğlu Z.F., (2019), “Algılanan Örgütsel Destek İle İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü”, T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Doktora Tezi.

Karacaoğlu K. ve Arslan F., (2013), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(3), 457-476.

Karadal H., Akyazı T. E., (2015), “Psikolojik Sahiplenme İle Etik Olmayan Örgüt Yanlısı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Analizi Üzerine Aksaray İlinde Bir Araştırma”.

Karakurt A., (2012), “Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlık Düzeyinin Örgütsel Destek ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, T.C. Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Karasoy A., (2014), “Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış’, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi”, 10(22).

Karayel M., (2016), “Örgütsel Destek, Lider Desteği Ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği”, T.C. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Katzenbach J.R. and D.K.Smith (1993), “ The Wisdom of Teams-Creating the High Performance Organization”, McKinsey & Company, Inc.

Kaya B., (2012), “Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, T.C. Akdeniz Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Kaya Altun M., (2018), “Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı İle İlişkisi”, T.C. Uludağ Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Keklik B., Coşkun Us N., (2013), “Örgütsel Adalet Algılamalarının İş Tatminine Etkisi: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 18(2), 143-161.

Keleş A., (2018), “Kültürel Değerler Ve Duygusal Zekânın, İş Tatmini Ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi”, T.C. Gebze Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Keser A., (2014), “Gelenek ve Güncel Boyutlarıyla İş Stresi Kaynakları”, Ankara: Türk Metal Yayınları.

Köse S., (2008), “Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Gıda İşletmesinde Uygulama”, T.C. Dumlupınar Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Köse S., Gönüllüoğlu S., (2010), “Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 27, s87.

Kunduracı D., (2019), “Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi ve Cam İmalat Şirketinde Uygulanması”, T.C. Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Lazarus R. S., (1985), “ Stress and Cognitive Processes”, Barcelona: Martínez Roca.

Lazarus R.S., and Folkman S., (1991), “ Stress, Appraisal and Coping”, New: Spinger Publishing Company, Inc.

Levinson H., (1965), "Reciprocation: The Relationship Between Man And Organization", *Administrative Science Quarterly*, 9, 370–390.

Liu W. (2004), "Perceived Organizational Support: Linking Human Resource Management Practices With Important Work Outcomes", (Dissertation of Doctor of Philosophy), University of Maryland.

Lu L., Liu J., and Zhao N., (2017), "Why Employess Stay: The Roles of Psychological Ownership, Territoriality and Work Relationship Closeness in Affecting Employess Turnover Intention", *Frontiers Of Business Research İn China*. 11 (10): 1-16.

Madut J.L.A., (2016), " Kamu Sektöründe İş Stresi Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki; Uygulama Örneği: Cüba/ Güney Sudan", T.C. Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Mansour A. M., Al-Gamal E., Puskar K., Yacoub M., & Marini A., (2011), "Mental Health Nursing in Jordan: An Investigation into Experience, 59 Work Stress and Organizational Support", *International Journal of Mental Health Nursing*, 20: 86–94.

Marsh R.M., Mannari H., (1977). "Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study", *Administrative Science Quarterly*, 22, 57-75.

Mayhew M. G., Ashkanasy N. M., Bramble T. and Gardner J., (2007), " A Study of the Antecedents and Consequences of Psychological Ownership in Organizational Settings", *The Journal of Social Psychology*, 147(5), 477-500.

Memmedova M., Ekber Ş., (2017), "Azerbaycan'da Bankacılık Sektörü Çalışanlarının Sahiplik uygusu Analizine Yönelik Bir Çalışma", *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(2).

Mobley W.H., (1977), "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 62(2), ss.237-240.

Morrow P. C., (1983), "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment", *Academy of Management Review*, 8, 486-500.

Mowday R.T., Porter L.W. and Steers R.M., (1982), "Employee- Organization Linkages, The Psychology Of Commitment, Absenteeism And Turnover", New York: Academic Press.

Nalbant E., (2018), "Kültürel Özellikler İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki", T.C. Toros Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Narcıkara E.B., (2017), "Psychological Ownership In Family Business In The Light Of Social Identity Theory", *International Journal of Research in Social Sciences*, 7(9).

Olckers C., and Du Plessis Y., (2012), "The Role of Psychological Ownership in Retaining Talent: A Systematic Literature Review", *SA Journal of Human Resource Management*, 10 (2): 1-18.

Olckers C., (2013), "Psychological ownership: Development of an instrument", Department of Human Resource Management, University of Pretoria, South Africa, 39(2).

Olckers C., Enslin C., (2016), "Psychological ownership in relation to workplace trust and turnover intent", Department of Human Resource Management University of Pretoria, South Africa.

Olğun S., (2017), "Motivasyon, Örgütsel Sessizlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Bir Araştırma", T.C. Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Omak N., (2016), "Kamu Örgütlerinde İş Stresi Olgusu ve Sosyo-Ekonomik Riskleri Üzerine Bir Araştırma", T.C. İnönü Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Ökten S.S., (2008), “Güçlendirmenin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi”, T.C. Gebze Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Ötken A.B., (2015), “Algılanan Örgütsel Destek Ve Psikolojik Sahiplenme Arasındaki İlişki Ve Bu İlişkide Örgütsel Adaletin Rolü”, T.C. Hacette Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32(2), 113-140.

Özdemir Ece G., (2016), “Emniyet Teşkilatında Örgütsel Stres Yönetimi Ve Kişilik Arasındaki İlişki”, T.C. Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Özdevecioğlu M., (2003), “Algılanan Örgütsel İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 18(2), 113-130.

Özdevecioğlu, M. (2004). “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”, Amme İdaresi Dergisi, 37(4), 97-115.

Özer M., (2019), “Proje Takımlarında Takım Özerkliği, Örgütsel Destek, Takım Dayanışması Ve Takım Başarısı Arasındaki İlişki”, T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Doktora Tezi.

Özkalp, E., Kirel, Ç. (2010), “Örgütsel Davranış”, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Özkaya M.O., Yakın V., Ekinci T., (2008), “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, T.C. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1).

Özkaya S., (2013), “Performans Yönetimi Ve Kamu Sektöründe Performans Yönetimi”, T.C. Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Özler H., Yılmaz A., Özler D., (2008), “Psychological Ownership: An Empirical Study On Its Antecedents And Impacts Upon Organizational Behaviors”, *Problems and Perspectives in Management*, 6(3).

Özler, E. D. (2013), “Performans Değerleme ve Kariyer Yönetimi”, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, (Ed: R. Geylan – H. Z. Tonus), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

Panaccio, A., Vandenberghe C. (2009). “Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Psychological Well-Being: A Longitudinal Study”, *Journal of Vocational Behavior*, 75(2):224-236

Peng, H., Pierce, J. (2015), ‘Job- and Organization-Based Psychological Ownership: Relationship and Outcomes’ *Journal of Managerial Psychology*, 30 (2): 151-168.

Pierce J.L., Furo C.A., (1991), “Employee Ownership: Implications for Management”, *Organizational Dynamics*, 18(3), 32-43

Pierce J. L., Kostova T., Dirks K.T, (2001) “Toward a theory of psychological ownership: in organization”, *Academy of Management Review*, 26 (2), ss. 298-310.

Pierce J. L., Kostova T., Dirks K. T., (2003), “The State of Psychological Ownership: Integrating and Extending a Century of Research”, *Review of General Psychology*, 7(1), 84.

Pierce, J.L., O’Driscoll M.P., Coghlan A., (2004), “Work Environment Structure and Psychological Ownership: The Mediating Effects of Control”, *Journal of Social Psychology*, 144, 507–534.

Rhoades L., Eisenberger R., (2002), “Perceived Organizational Support:A Review of the Literature”, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Rusbelt F., Rogers M., (1998), “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, 31(2), 599-627.

Sabuncuoğlu Z., (2000), “İnsan Kaynakları Yönetimi”, *Ezgi Yayınları*, Bursa.

Selçuk G., (2003), “Örgütsel Desteğin Çalışanların İş İle İlgili Tutumlarına Etkisi”, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Selye H., (1976), “Further Thoughts on Stress Without Distress”, Med. Times, 104: 124–132.

Silbert L.T., (2005), “ The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support (Dissertation of Master of Management Sciences)”, Canada: University of Waterloo, 6,7.

Soybakıcı B., (2019), “İşletmelerde Örgütsel Sessizlik Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişki: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Steers R.M., (1977), “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”, Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56.

Şahin K., (2011), “Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)”, T.C. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Şahin N.H., (1995), “Stresle Başa Çıkma. Olumlu Bir Yaklaşım”, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Şahin Y., (2019), “Kamu Çalışanlarında Performans Değerlendirmesi ve Performans Değerlendirmenin İş Tatmini İle İlişkisi”, T.C. Kafkas Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Şenyiğit, G. (2004), “Çalışma Hayatında Stres”, Verimlilik Dergisi.

Şentürk F.K., Tekin Y., (2015), “Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteğinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri: AVM Çalışanları Örneği”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, C:7, S:2, s. 195-206.

Tekingündüz S., Kurtuldu A., Öksüz S., (2015), “İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler”, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(4).

Tokgöz N., (2011), “Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği”, T.C. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(2), 365-389.

Topsakaloğlu T., (2015), “Kamu Yönetiminde Performans Algısı Ve Yönetici İle Çalışan Arasındaki İletişimin Performansa Etkisi: Mutki Örneği”, T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Turgut H., (2014), “Algılanan Örgütsel Desteğin İşletme Performansına Etkisinde İç Girişimciliğin Aracılık Rolü”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 3, 29-62.

Turhan M., Köprülü O., Helvacı İ., (2018), “Örgütsel Güven ile Bireysel İş Performansı Arasındaki İlişki”, Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, c(6), s(5).

Turunç Ö., Çelik M., (2010), “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, T.C. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 209-232.

Turunç Ö., Çelik M., (2010), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, T.C. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17(2), 183-206.

Tutar H., (2007), “Erzurum’ da Devlet ve Özel Hastanelerde ÇalışanSağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt: 12, Sayı:3, Isparta, s. 97 - 120 .

Tutar H., Altınöz M., (2010), “Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65-2.

Tutar H. (2000), “Kriz ve Stres Ortamında Yönetim (1)”, İstanbul: Hayat Yayınları.

Türkben, E. (2019), “İşe Alım Sürecinde Uygulanan Seçme Yerleştirme Tekniklerinin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Ve Bir Araştırma”. Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Uçar Z., (2017), “Psikolojik Sahiplenme: Örgütsel Alana İlişkin Bir Model Önerisi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32(1), 167-200.

Urhan S., (2019), “Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, T.C. Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Uysal Ş., (2014), “Performans Yönetimi Sistemi Ve Kamu Kurumlarında Bireysel Performansın Değerlendirilmesine İlişkin Bir Model Önerisi”, T.C. Celal Bayar Üniversitesi, Doktora Tezi.

Van Dyne L. and Pierce J.L., (2004), “Psychological Ownership and Feelings of Possession: Three Field Studies Predicting Employee Attitude and Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Organizational Behavior, 25(4), 439.

Web 1, (2010), <http://eisenberger.psych.udel.edu/files/POS%20Chap%2010> (Erişim tarihi: 18.06.2019).

Web 2, (2016), <http://www.slideshare.net/kobikobi/6-7hafta-58076339> (Erişim tarihi: 15.09.2019).

Web 3, <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter> (Erişim tarihi: 20.09.2019).

Web 4, (2010), <https://doi.org/10.1080/08276331.2010.10593496> (Erişim tarihi: 12.09.2019)

Wegge J., Van Dick R., Fisher G. K., Wecking C. And Moltzen K., (2006), “ Work Motivation, Organizational Identification, and Well-Being in Call Centre Work”, *Work & Stress*, 20(1): 60-83

Yanık O., (2014), “Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü” , T.C Atatürk Üniversitesi, Doktora Tezi.

Yavuz Ö., (2018), “Dönüşümcü Liderlik Davranışının Proaktif Davranışla İlişkisinde Psikolojik Sahiplenmenin Aracılık Etkisi”, T.C. Gebze Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Yeşil Ü., Bancar A., Budak G., (2015), “Psikolojik Sahiplik Kavramına İlişkin Bir Literatür İncelemesi”, T.C. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 16(2), 59-82.

Yıldız B., Yıldız H., (2015), “The Effect Of Servant Leadership On Psychological Ownership: The Moderator Role Of Perceived Organizational Support”, *Journal of Global Strategic Management*, 9(2).

Yılmaz A., (2016), “Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma", T.C. İstanbul Üniversitesi, Doktora Tezi.

Yoon J., and Lim Jun-Cheol (1999), “Organizational Commitment İn The Workplace: The Case Of Korean Hospital Employees”, *Human Relations*, 52 (7), 923-945.

Yoshimura K.E., (2003), “Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, And Intent To Leave: Group Differences”, A Thesis Submitted to the Graduate Faculty of North Caraline State University.

Yurdadön C., (2018), “Psikolojik Sermaye İle İş Stresi İlişkisi: Tcdd Makinistleri Üzerine Bir Araştırma”, T.C. Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.

Yüksel İ., (2006), “Örgütsel Destek Algisi Ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi İle İlişkisi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Nisan 2006 C:35 Sayı 1 Sayfa 7-32

ÖZGEÇMİŞ

1985 yılında Mersin’de doğan Lale Karadağ ilkokul, ortaokul ve lise öğrenim hayatını Mersin’de tamamladıktan sonra 2013 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi’nden mezun olmuştur. 2011 ve 2012 yıllarında Turkcell’de iletişim danışmanı olarak çalıştıktan sonra 2013 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nde çalışmaya başlamış olup hala çalışmaya devam etmektedir.

EKLER

EK 1: Anket Formu Örneği

Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, “Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahipliğin İş Sonuçlarına Etkisi”ni belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bir yüksek lisans tez çalışmasında veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, bilimsel amacı dışında “**KESİNLİKLE KULLANILMAYACAK**”tır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla...

Y.Lisans Öğrencisi
Lale KARADAĞ

Danışman
Dr. Öğretim Üyesi Serhat Erat

Yaşınız: a) 21-25 b) 26-32 c) 33-42 d) 43 ve üzeri
Cinsiyetiniz: a) Kadın b) Erkek
Medeni Durum: a) Evli b) Bekâr
Eğitim: a) Lise b) Üniversite(2 Yıllık) c) Üniversite(4 Yıllık) d) Yüksek Lisans e) Doktora
Çalışma Süreniz: a) 1 yıldan az b) 1-5 yıl c) 6-10 yıl d) 11-15 yıl e) 15 yıldan fazla

1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle katılıyorum

	PSİKOLOJİK SAHİPLİK	1	2	3	4	5
1	Burası Benim kurumum.					
2	Bu kurumun “Bize” ait olduğunu hissediyorum.					
3	Bu kurum için çok yüksek düzeyde sahiplik hissediyorum.					
4	Bu kurumun benim kurumum olduğunu hissediyorum.					
5	Burası bizim kurumumuzdur.					
6	Bu kurum çalışanlarının çoğu kurumu sahiplenmiştir.					
7	Bu kurumun benim olduğunu düşünmek benim için zor.					
	ÖRGÜTSEL DESTEK	1	2	3	4	5
1	Çalıştığım kurum, refahı için yaptığım katkıya değer verir.					
2	Çalıştığım kurum, gerçekten iyiliğimi düşünür.					
3	Çalıştığım kurum, genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.					
4	Çalıştığım kurum, işteki başarılarımla gurur duyar.					
5	Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.					
6	Çalıştığım kurum, şikâyetlerimi görmezlikten gelir.					
7	İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.					
8	Çalıştığım kurum, bana çok az yakınlık gösterir.					
	İŞ STRESİ	1	2	3	4	5
1	Çalışırken yüksek düzeyde gerilim yaşıyorum.					
2	İşim yüzünden sinirlilik ve benzeri rahatsızlıklarım oldu.					
3	Başka bir işte çalışsaydım sağlığım daha iyi olurdu.					
4	İşle ilgili sorunlar yüzünden uyku güçlüğü çektiğim oldu.					

5	İş haricinde de işle ilgili sorunları kafamdan atamıyorum.					
6	Yapmış olduğum iş, sağlığıma oldukça etkilemektedir.					
7	Kurumumda işle ilgili toplantılar öncesi kendimi sınırlı hissediyorum.					
	BİREYSEL PERFORMANS	1	2	3	4	5
1	İşlerimi zamanında tamamlarım.					
2	Hedeflerimi gerçekleştiririm ya da aşarım.					
3	Problem çıktığında hızla çözerim.					
4	Mutlaka kalite standartlarında ya da üzerinde ürünler üretirim.					
5	Görevlerimi zamanında tamamlarım					
6	Bir sorun çıktığında çabuk tepki verir, hemen harekete geçerim.					
	İŞTEN AYRILMA NİYETİ	1	2	3	4	5
1	Bu Kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.					
2	Önümüzdeki dönemde bu Kurumdan ayrılmayı umuyorum.					
3	Emeklilik elde edene kadar bu Kurumda çalışmayı tercih ederim.					
4	Kariyer hayatımın geriye kalanını bu Kurumda geçirmekten mutluluk duyarım.					
5	Önümüzdeki birkaç yıl içerisinde bu Kurumdan ayrılmaya niyetliyim.					