

**ÖĞRETMENLERİN İŞE YÖNELİK DAVRANIŞLARINDA (ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YÜKÜ, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE İŞ TÜKENMİŞLİĞİ) ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ROLÜ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL SUPPORT IN TEACHER TRAINING BEHAVIORS (ORGANIZATIONAL STRESS, WORK LOAD, GOVERNMENT LEAVING GOALS AND BUSINESS PROFILES): A FIELD RESEARCH**

**Prof. Dr. İsmail BAKAN**

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme, ismailbakan@ksu.edu.tr,  
Kahramanmaraş/TÜRKİYE

**Doç. Dr. Burcu ERŞAHAN**

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü,  
bersahan@ksu.edu.tr, Kahramanmaraş/TÜRKİYE

**Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE**

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İİBF, İşletme, tuba.buyukbese@hku.edu.tr, Gaziantep/TÜRKİYE

**Mustafa Tuncer OKUMUŞ**

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İşletme (Doktora), tuncerokumus@gmail.com,  
Kahramanmaraş/TÜRKİYE

**Öğr. Gör. Ayşegül AKMEŞE**

Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Büro Hizmetleri ve Sekreterliği Bölümü,  
aysegul\_akmese\_21@hotmail.com, Şanlıhufa/TÜRKİYE

**ÖZ**

Bu çalışmanın amacı işe yönelik davranışlarda örgütsel desteğin rolünü açığa çıkarmaktır. Bu amaca ulaşmak için öncelikle öğretmenlerin örgütsel destek, iş yükü, işten ayrılma niyeti, örgütsel stres (öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres) ve iş tükenmişliği (duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma) algıları ölçülerek bu değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, daha sonra farklı örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak katılımcıların işe yönelik davranış algılamalarında anlamlı farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmanın ana kütesini Kahramanmaraş birinci eğitim bölgesinde yer alan, ilköğretim okullarında çalışan öğretmenler ve yöneticiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise kolayda örnekleme yoluyla belirlenen 360 öğretmen oluşturmaktadır. Verilerin toplanması için Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği, Örgütsel Stres Ölçeği, İş Yükü Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve İş Tükenmişliği Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde frekans, korelasyon ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizlerinden yararlanılmıştır. Toplanan verilerin analiz edilmesi sonucu elde edilen bulgulara göre, öğretmenlerin örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak örgütsel stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği algılamalarında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Destek, Örgütsel Stres, İş Yükü, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tükenmişliği.

## ABSTRACT

The aim of this study is to reveal the role of organizational support in work-oriented behavior. In order to achieve this aim, firstly teachers' perceptions of organizational support, work load, intention to leave, organizational stress (student-oriented stress, school-oriented stress, external stress, and personal stress) and job burnout (emotional exhaustion, decrease in personal accomplishment and depersonalization) were measured and there lations between these variables were examined. The universe of the research was composed of the teachers and managers working at primary schools located in Kahramanmaras's first education district. The sample of the study was identified by easy sampling which consisted of the 360 teachers. Perceived Organizational Support Scale Organizational Stress Scale, Workload Scale, Intent to Leave Scale and Job Burnout Scale were used to collect the data. The obtained data was analyzed by SPSS program. During the analysis process frequency, correlation and one-way ANOVA analysis were used. Later, it was researched whether there was a significant difference in participants' perception of work-related behavior depending on the different levels of organizational support. According to the obtained data, there were significant differences in organizational stress, workload, intention to leave and job burnout perceptions depending on the level of organizational support of teachers.

Keywords: Organizational Support, Organizational Stress, Workload, Intent to Leave and Job Burnout.

## 1. GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı iş ortamında, çalışanların beklentilerinin karşılanmasının, örgütün amaçlarına ulaşması konusunda temel unsurlardan bir tanesi olarak görülmesi örgüt içindeki çalışanların önemsenmesini mümkün kılmaktadır. Çalışma ortamındaki olumlu ya da olumsuz tüm değişkenlerden doğrudan etkilenebilen çalışanlar, çalıştıkları örgüt tarafından yeterince desteklendiklerini algıladıkları durumda kendilerini örgüte daha fazla ait hissedecektir. Örgütsel destek algılamayan yani bulunduğu örgütte desteklenmediğini hisseden çalışanlarda örgütsel destek algısı azalabileceği gibi işe olan ilgi azalacak, çalışanların işe devam etmeme, savaçklama gibi davranışları da gündeme gelebilecektir (Eisenberger ve diğerleri, 1997: 812-813; Akt. İplik ve diğerleri, 2014: 110; Polat ve Aktop, 2010:9).

İşten ve iş dışından beklentiler bazen çalışanların tahammül sınırını zorlamaktadır. Söz konusu beklentilerin altında kalma konusundaki fiziksel veya psikolojik tükenmişlik, stresi artırmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010:184). Çalışanların yaşadıkları stresle baş edebilmeleri için çalışma ortamında örgütsel desteğe ihtiyaç duyulmaktadır. Örgütsel desteğe sahip olmak stresi önlemenin olmazsa olmazları arasındadır (Demirel, 2013: 221).

İş yükü, çalışan için örgütsel açıdan çok önemli bir değişken sayılmaktadır. Çalışan ve iş yükü açısından uyumun olmaması, genellikle tükenmişliğe sebebiyet vermektedir. Çalışan üzerinde olumsuzluk yaratan koşulların gözden geçirilmesi ya da örgütsel desteğin sağlanması durumu, çalışanın tükenmişlik yaşama ihtimalini aza indirebilir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 48,50).

Fiili olarak işten ayrılmanın en önemli belirtisi olan işten ayrılma niyeti işletmeler için önemli bir sorun niteliğindedir. İş hayatında artan rekabet koşullarının baskısını azaltmada en önemli etkenlerden biri var olan insan kaynağını yönetmektir. Böylelikle çalışanların işten ayrılma niyetleri minimize edilecektir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltabilmektedir. Bu bağlamda, algılanan örgütsel destek ne kadar güçlü ise, çalışanın işten ayrılma niyetinin olmayacağı söylenebilmektedir (Anafarta, 2015: 112; Fındıklı, 2014: 137,139).

Çalışma yaşamının dinamik ve karmaşık oluşu, çalışanlar üzerinde baskı meydana getirebilmekte, onların fiziksel ve zihinsel bir tükenmişlik yaşamalarına sebebiyet vermektedir. İşte bu noktada, çalışanların örgütten görebilecekleri destek, onların zihinsel ve bedensel açıdan enerjisini azaltan tükenmişlik karşısında dirençlerini artırabilmektedir (Karacaoğlu ve Arslan, 2013: 458).

Alan yazında algılanan örgütsel desteğin yüksek düzeyde olmasının olumlu iş sonuçlarının elde edilmesinde önemli payı olduğunu gösteren ve örgütsel bağlılık, özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatmini ve performans ile ilişkilerine değinen pek çok çalışma bulunmaktadır (Taştan vd., 2014: 122; İplik vd., 2014: 109; Cheung ve Law, 2008: 213; Turunç ve Çelik, 2010: 183, Fu vd., 2013:946; Randall vd., 1999: 159). Bununla birlikte, algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres, işe yabancılaşma, iş tükenmişliği ve işten ayrılma niyeti ile ters yönlü ilişkisinin olduğu

saptanmıştır (Stamper ve Johlke, 2003:569; Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003:251 ; Perryer, ve diğerleri, 2010:911; Tai ve diğerleri, 1998:1905; Walters ve Raybould, 2007; Jawahar vd., 2007; Aykan, 2007; Şimşek vd., 2008).

Bu çalışmaların hala sınırlı olduğu gözlenmektedir. Özellikle algılanan örgütsel destek ile bir bütün halinde örgütsel stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği arasındaki ilişkileri inceleyen ve eğitim sektöründe yapılmış olan araştırmalara rastlanamamaktadır. Böylece, bu çalışmanın sorunsalı, eğitim hizmeti gibi eğitim seviyesi yüksek ve nitelikli işgücü istihdam edilen sektörlerde algılanan örgütsel desteğin işe yönelik davranışlar üzerinde farklılık oluşturup oluşturmadığının belirlenmesidir.

Günümüzde okullarda görev yapan öğretmenlerin, çalıştıkları kurum içerisinde algıladıkları örgütsel destek, kurumun geleceği için önemli görülmektedir. Bu nedenle okullarda görev yapan öğretmenlere ne düzeyde kurumsal destek verildiği araştırılmaya çalışılmaktadır. Böylece öğretmenlerin, kurum amaçları doğrultusunda daha etkili, verimli ve mutlu olabilmeleri için kurumsal desteğin önemi, çeşitli işyeri davranışlarıyla ilişkisi açısından değerlendirilerek yöneticilere öneriler sunulması hedeflenmektedir. Araştırmanın hem literatüre önemli katkılar sağlayabileceği, hem de örgütsel davranış araştırmacılarına yapacakları araştırmalarda farklı bir bakış açısı ortaya koyabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada, çalışanların algıladıkları örgütsel destek ile örgütsel stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı araştırma sorusundan hareket edilerek, örgütsel uygulamalara katkıda bulunulmaya çalışılmıştır. Öncelikle araştırmaya katılanların, örgütsel destek ve örgütsel stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle araştırmanın temel amacı olan, işe yönelik davranışlarda (örgütsel stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği) örgütsel desteğin rolünü açığa çıkartmak için farklı örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak katılımcıların işe yönelik davranış algılamalarında anlamlı farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma iki bölümden oluşmakta; birinci bölümde algılanan örgütsel destek ve işe yönelik davranış kavramları ele alınırken, ikinci bölümde okullarda hizmet eden öğretmen ve yöneticiler üzerinde gerçekleştirilen alan araştırması ve buna ilişkin bulgular yer almaktadır.

## 2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Algılanan örgütsel destek, örgütün, çalışanın katılımına önem vermesi, katkılarını önemsemesi ve çalışanları olumlu yönde etkileyecek bir takım faaliyetleri gönüllü olarak gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır. Yine aynı yazarlar tarafından yapılan tanıma göre, örgütte çalışanların esenliğini dikkate alan ve onların mutluluklarını artırıcı nitelik taşıyan değerlerin varlığını ifade etmektedir (Eisenberger ve diğerleri, 1986:500;Akt. Özdevecioğlu, 2003:116).

Algılanan örgütsel destek, çalışanın ne kadar desteklendiğini hissetmesine ilişkin algısı veya yargısıdır. Kısacası, örgütün çalışana olan bağlılığıdır (Andrews ve Kacmar, 2001; Akt. Beheshtifar veZare, 2012: 30).

Yönetim teorisyenlerine göre, bu destek iki yönlü olmaktadır. Birincisi, sosyal alışveriş sürecine bağlı olarak çalışanlara takdir yetkisinin verilmesi şeklindedir. İkincisi ise, bir örgütün yeterli eğitimi, kaynakları ve yönetimden desteği çalışanlarına vermesidir (Miao ve Kim, 2010:258).

Çalışanların örgütte karlı yatırımlar yapıldığını bilmesi ve örgüt tarafından kendisine değer verildiğinin farkında olması, insan kaynakları uygulamalarında örgütsel desteğin önemli yönünü oluşturmaktadır (Wayne, 1997:87; Akt. Özbek ve Kosa, 2009:193).

Örgütsel desteğe etki eden faktörler bulunmaktadır. Bunlar; bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve işin niteliği olmak üzere üç grupta toplanır(Selçuk, 2003; Akt. Köse ve Gönüllüoğlu, 2010:88).

- **Bireysel Faktörler:** Örgütte çalışan bireyler aynı iş ortamında çalışmalarına rağmen örgüte karşı farklı algılara sahiptirler. Bunun nedeni, her çalışanın farklı zihinsel, ruhsal ve fizyolojik özelliklere sahip olmasıdır.

- **Örgütsel Faktörler:** Örgütsel faktörler arasında, örgütsel adalet, yönetimin desteği, ödüller ve bireyler arasındaki güven sıralanabilir.

- **İşin Niteliği:** Çalışanların işlerini anlamlı bulması, örgüte yapmış oldukları katkıya değer verildiğine inanmalarını sağlar. Bunun sonucu olarak da örgütsel destek algıları artar.

Algılanan örgütsel destek, içerisinde sosyal desteği de barındırır. Sosyal destek, kaynağını kişilerarası ilişkilerden alır ve bu desteğin gelişimi zamana bağlıdır. Algılanan örgütsel destek “Sosyal değişim/mübadele teorisine” dayandırılmaktadır ve her türlü talebe karşı cevap vermekte zorlanan çalışanlar için iyi sayılmaktadır (Taştan vd., 2014: 122).

Alan yazından hareket edilerek çalışanların algıladıkları örgütsel desteğe paralel olarak çeşitli bireysel tutum ve davranışlarda ve örgütsel sonuçlarda da olumsuz sonuçların ortaya çıkabildiği görülebilmektedir. Bu bağlamda algılanan örgütsel destek değişkeninin yönetim ve örgütsel davranış yazınında pek çok örgütsel tutum ve davranışın öncülü olabileceği düşünülmektedir.

### 3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ

1956’da Hans Selye hastalık, sağlık ve stres arasındaki ilişkiyle ilgili bir çalışma yayınlamış ve Selye (1977) stresi, insan bedeninin dıştan gelen bir etkiye verdiği özel olmayan tepki olarak ifade etmiştir. Stres kelimesi yabancı kökenli olmasına rağmen dilimizde çok fazla kullanılmaya başlanmış ve pek çok yazar tarafından da farklı şekillerde tanımlanmıştır.

- Stres, bireyin gerçekte var olan dünya ile gerçekleşmesini istediği olaylardaki farklılıklardan kaynaklı bireyde oluşan tepkidir (Magnuson, 1990:24; Akt.Gümüştakin ve Özütemiz, 2004:64),
- Stres, çevrede oluşan baskılar, talepler, fırsatlar gibi nedenlerden dolayı bireyde oluşan gerilim durumudur (Schermerbon ve diğerleri, 1988:532; Akt. Gümüştakin ve Özütemiz, 2004:64),
- Bireyi herhangi bir tepki vermeye zorlayan, gerilime, üzüntüye ve huzursuzluğa neden olan bir güçtür (Başaran, 1982:219; Akt. Pehlivan, 1991:792).

Strese yol açan faktörler, bireysel ve örgütsel stres faktörleri olarak iki bölümde incelenmiştir. Bireysel stres faktörleri, bireyin kişiliği ile ilgili olan huyları, karakterleri ve becerileridir. Bireyin çevresinde oluşan değişimlere uyum sağlayabilme derecesinin bireyin kişiliği ile ilgili olduğu vurgulanmaktadır. Örgütsel stres faktörleri ise; çalışma ortamından, bireyin örgütteki rolünden, iş ilişkilerinden, örgütsel yapı ve ikliminden kaynaklanmaktadır (İştar, 2012:3).

Son yıllarda rekabetin artması ile birlikte iş ilişkilerindeki kopukluklar ve daha çok kazanma isteği gibi durumlar strese neden olmakta ve kişilerin iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerini ve verimliliklerini etkilemektedir. Dolayısıyla bu durum tüm örgütü etkilemektedir (İştar, 2012:1).

Yabancı literatürde algılanan örgütsel destek ile örgütsel stres arasındaki ilişkiyi ayrı ayrı konu alan çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Literatürde rastlanılabilen çalışmalarda; örgütsel destek ve stres faktörleri arasında önemli ve doğrudan ilişki olduğu (Makri ve Ntalianis 2015:176); mesleki stres – iş tatmini ilişkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü üstlendiği (Demirel, 2013: 220); iş stresi- iş performansı ilişkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü üstlendiği (Al-Homayan, vd., 2013:16);örgütsel desteğin iş stresine aracılık ettiği (Richardson vd., 2008: 789); örgütsel desteğin, stres faktörleri ile negatif ilişki içinde olduğu (Burke, 2003: 129); örgütsel desteğin olmayışının ve iş baskısının çalışanlarda iş stresinin belirleyicileri olduğu(Vagg vd., 1998:294);algılanan örgütsel desteğin çeşitli rol streslerinde etkisi olduğu (Stamper ve Johlke, 2003:569-588); algılanan örgütsel desteğin strese neden olan psikolojik ve psikosomatik tepkileri de azalttığı (Rhoades ve Eisenberger, 2002:702); algılanan örgütsel ve sosyal desteğin, stres altındaki çalışanların gerginliğini azaltacağı (George vd., 1993:157-196); çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi arttıkça stres düzeylerinin (iş gerilimi, somatik gerginlik, genel yorgunluk ve huzursuzluk gibi) stres değişkenlerinin azalacağı (Cropanzano vd., 1997:172) görülmüştür. Kuramsal açıklamalar ve ampirik araştırma sonuçlarına bakıldığında algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres üzerinde pozitif etkisinin olduğu (Akgündüz ve Çakıcı, 2015: 37); algılanan örgütsel desteğin, iş stresini azaltmada önemli bir faktör olduğu (Armstrong ve Griffin, 2004:585), sosyal desteğin yeterince sağlandığı ortamlarda psikosomatik şikayetlerin ve fiziksel rahatsızlıkların önceden fark edileceği (Holahan ve

Moos, 1982:403); stresle başa çıkma tarzları (Kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericiler ile fiziki çevreden kaynaklanan stres vericiler, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım) ile sosyal destek arama arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu (Ülker, 2016:30), sosyal desteğin, çalışanların karşılaştıkları stres kaynaklarının yol açtığı stresin çözümünde etkili yöntem olduğu (Ekinci ve Ekinci, 2003 :119) tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin işi ise, fiziksel ve zihinsel açıdan zorlayıcı olmaktadır. Öğretmenler sınıftaki günlük işlerinde ve aile ilişkilerinde çok fazla enerjik olmalıdır. Öğretmen için rutin olan bu eğilim, stresi de beraberinde getirmektedir. Öğretmenler günlük olarak yalnızca çeşitli öğrencilerle uğraşmaktan stres içerisinde olmamakta aynı zamanda bu öğrencileri yetiştirmeye yardımcı olmak ve toplumun verimli üyelerine dönüştürmek suretiyle de strese girmektedir. Kurallar, düzenlemeler, yönergeler ve performans beklentileri çok yüksek seviyede öğretmenlere stres yaşatabilmektedir. Neredeyse hiç bitmeyen bu sorumluluk neticesinde çoğu zaman öğretmenler, bir sonraki derse hazırlık için çalışmalarını gece veya hafta sonları tamamlamaktadır (Kaur, 2011: 151-152).

Örgütsel stres sonucu, günümüz okul sisteminde düşük dereceli öğretim, zayıf öğretmen-öğrenci ilişkileri ve öğrencilerin düşük performansı ortaya çıkmaktadır (Mahakud ve Bajaj, 2014: 81).

Öğretmenlerde karşılaşılan stresi önlemek için okul yönetimlerince stres yönetimi programı hazırlanmalıdır. Böyle bir programın önleyici işlevi, çalışma ortamındaki faktörleri manipüle etmeyi içermelidir. Ayrıca kıdemli öğretmenler, stresi en aza indirecek, destekleyici ve etkili bir okul ortamı yaratmaya yönelik gerekli eğitimi alarak hem kendileri hem de öğretmenler için destekleyici ilişkiler geliştirmelidir (Dlamini vd., 2014:584).

McCormick ve arkadaşları (2006) çalışmalarında, öğretmenlerin yeni müfredatı uygularken stres yaşayacağını, palyatif stratejileri kullanarak stresle baş etmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Öğretmenler tarafından tespit edilen stresin 4 boyutta (öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres) olduğunu vurgulamışlardır.

McCormick ve arkadaşlarının (2006) yapmış oldukları çalışmadan hareketle, örgütsel stres boyutları ve örgütsel destek arasındaki ilişkiyi test etmek üzere tasarlanan hipotez aşağıda sunulmuştur.

**H1:** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin “örgütsel stres boyutları”ndan:

H1a. "Öğrenci odaklı stres " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1b. "Okul odaklı stres " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1c. "Dış odaklı stres " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1d. "Kişisel odaklı stres " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

#### 4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ YÜKÜ

Çalışma yaşamının temel alanlarından biri olan iş yükü “belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı” şeklinde ifade edilmektedir. İş yükü örgüt açısından verimliliği, bireysel açıdan ise, iş yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi göstermektedir (Maslach ve Leiter, 1997:38; Akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 25-26).

İş yükü kavramı kişinin iş yerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak kabul edilir (Eroğlu, 2011:105). Kısacası, iş yükü, zaman ve kişi başına düşen işin, bireyi baskı altında tutması anlamını taşımaktadır (Keser, 2006:105).

Kişi ile iş arasında iş yükü açısından bir uyum varsa bireyin yaptığı iş, belirli bir düzene sahiptir. Fakat iş ne bireyi zorlayacak kadar fazla, ne de onu boş bırakacak kadar az olmamalıdır. Kişi ile iş arasında iş yükü açısından uyum sağlandığında bireyler işlerini severek yaparlar ve kendilerini mesleki açıdan geliştirerek bireysel kariyerlerini de planlama yoluna giderler (Leiter, 2003:2; Akt. Ardıç ve Polatçı, 2009:25-26).

Her iş örgütünde, normal çalışma saatleri içerisinde yapılacak işlerin miktarıyla ilgili belirli bir kanaat ve bu anlayışa uygun olarak tatbik edilen bir uygulama mevcuttur. Örgütte yapılacak işlerin belirlenmesi sırasında, bireyin yapabileceği ölçüde en uygun iş birimleri oluşturulmaya çalışılır. Çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, en uygun (optimal) ve ideal ölçülerin üzerinde olur ise, bu durum aşırı iş yükü şeklinde ifade edilir (Cam, 2004:3).

Öğretmenin yaşadığı koşullara uygun olarak da iş yükü göreceli olarak değişebilir. İş yerinde işteki yük bazı branşlarda matematiksel olarak hesaplanmayabilir. Dolayısıyla iş yükünün kimi zaman soyut bir içeriğe sahip olduğunu belirtmek mümkündür (Göksoy ve Akdağ, 2014: 878).

Teorik olarak, öğretmenler iş yükü arttıkça çaba arttırır ya da cesareti kırılarak çaba sarf etmeyi bırakır. Bu ihtimaller arasında ayırım yapmak zordur. Nedeni ise, az sayıda veri seti, öğretmen çabası veya iş yükü ölçümlerini içerir (Ost ve Schiman, 2017: 20).

İş yükü ve örgütsel destek değişkenlerine ilişkin literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Buna göre; hemşirelerin örgütsel destek ve iş yükünde önemli farklılıkların olduğu (Ross, 2016:1); bilgi teknolojileri çalışanlarının iş yükleri ve algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında anlamlı ilişki olmadığı (Allen vd., 2008:561); zaman-temelli iş-aile çatışmasının, iş yükü ağırlaştıkça arttığı, yöneticiden destek alındıkça azaldığı (Turgut, 2011:169); ortaöğretim okullarında aşırı iş yükü ve tükenmişlik ilişkisinde sosyal desteğin aracılık yönü olduğu (Özyolcu, 2015:74); iş yükü, iş karmaşıklığı ve iş stresinin sosyal destekten olumsuz etkilendiği (Shabbir ve Raza Naqvi, 2017: 1) tespit edilmiştir.

İş yükünün öğretmenler üzerindeki etkisi açısından Tanrıoğen (1995: 4-5)'in ortaya çıkardığı sonuç, öğretmenlerin moralini olumsuz olarak etkileyen etkenlerden birinin öğretmenlerin iş yükü olduğu bulgusudur.

Bu bilgiler ışığında araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıdaki gibidir:

**H2:** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "İş yükü" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

## 5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, çalışanın işletmede kalma ile ilgili kararının yansıması olarak tanımlanır (Altarawneh ve Al-Kilani, 2010; Akt. Yıldız, 2013:318-319). Daha yalın bir ifade ile çalışanların iş yerinde kalmak ya da istifa etmek ile ilgili niyetidir (Mobley, 1982:10; Akt. Örucü ve Özafşarlıoğlu, 2013:339).

Mowday ve arkadaşlarına göre işten ayrılma niyeti, ayrılma kararını iki şekilde etkilemektedir. İşten ayrılma niyeti, başka iş olanakları olmamasına rağmen, işi bırakmayı doğrudan etkileyebilir. Ya da çalışanın yeni iş olanakları araştırmasına yol açarak iş bırakmayı dolaylı olarak etkileyebilir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012:193-194).

Örgütte belli performans seviyesine ulaşan çalışanların işletmeden ayrılmaları, geride kalan çalışanların moralinin azalmasına, iş yükünün artmasına, sosyal sermaye kaybına, yeni çalışanların seçimine ve onların eğitimine, oryantasyonuna yol açmaktadır (Çelik ve Çıra, 2013:11). Buna göre, örgütlerin çalışanların işten ayrılma niyetlerini ortadan kaldırmalarına yönelik çaba sarf etmeleri gerekmektedir.

Sosyal Mübadele Kuramı, çalışan-örgüt ilişkisinin anlaşılmasında bir ana kurgu olarak sayılmakta ve örgütlerdeki mübadele davranışlarının anlaşılması için en etkili ana kuramlardan biri olarak görev yapmaktadır (Cropanzano ve Mitchell, 2005:876). Sosyal Mübadele Kuramına dayalı olarak alan yazın, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetinin temel nedeni olduğuna ve aralarında negatif yönlü ilişki olduğuna vurgu yapmaktadır (Akt. Anafarta, 2015: 114).

Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti üzerinde yapılan araştırmalar sonucunda, algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu (Chiu ve diğerleri, 2009; Akt. Taştan ve diğerleri, 2014: 123; Ekmekçiöğlü ve Sökmen, 2016:33); algılanan

örgütsel desteğin düşük olduğu ortamlarda çalışanlar üzerinde duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeye yol açtığı (Dollard ve diğerleri, 2000: 501); algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini azaltıcı bir etkisinin bulunduğu (Anafarta, 2015: 112; Hussain ve Asif, 2012:1); algılanan örgütsel desteğin iki değişken aracılığı ile işten ayrılma niyetini etkilediği (Özdevecioğlu, 2004: 97) belirtilmiştir.

Yukarıdaki bilgiler ışığında araştırma hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur;

**H3:** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "işten ayrılma niyeti" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

## 6. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ TÜKENMİŞLİĞİ

Kişilerin mesleki ortamda yaşadıkları ilişkilerin zor hale gelmesi ve buna bağlı olarak işlerde olumsuzluklar yaşanması ile modern çağın önemli bir sosyal problemi olan tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik (Burnout) ilk kez Freudenburg (1974) tarafından ortaya atılmış ve günümüzde kabul gören tanımı Maslach tarafından 1981'de yapılmıştır (Okutan vd., 2013:2). Maslach'a göre tükenmişlik "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom" olarak ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Akt. Ardıç ve Polatçı, 2008:70). Bu tanımlama ile tükenmişlik, sürekli olarak diğer insanlarla muhatap olan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan bir sendrom olarak görülmektedir (Okutan vd.,2013:2).

Tükenmişlik; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Freudenberger (1974) tükenmişliğin yalnızca duygusal tükenmişlik boyutunu ele alırken, Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik ile ilgili üç boyutu ortaya koyan teorisyenler olarak görülmektedir (Akt. Arı ve Bal, 2008:133).

### 6.1. Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak kabul edilmektedir. Duygusal tükenmişlikte bireyde yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler görülmektedir (Arı ve Bal, 2008:133).

### 6.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşmada, kişi, hizmet sunduğu kişilere karşı birer nesne gibi davranırken, hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan kuruma karşı mesafeli, umursamaz, alaycı, küçümseyen, katı ve duygusuz bir tutum içerisine girmektedir (Arı vd., 2010:145).

### 6.3. Kişisel Başarıda Azalma

Kişisel başarıda azalmada, kişi kendisiyle ilgili olumsuz değerlendirmeye giderek, işinde ilerleme kaydetmediğini, çaba harcarsa bile işe yaramadığını ve genel olarak başarısız olduğunu varsaymaktadır (Maslach,2003:190; Akt. Kılıç ve Seymen, 2011: 50; Arı vd., 2010:145).

Tükenmişlik, öğretim de dahil olmak üzere müşteri odaklı mesleklerde bir fenomen olarak görülmektedir (McCormick ve Barnet, 2011: 290). Öğretmenlerde tükenmişlik okul ortamlarında ciddi bir sorun olarak varsayılmaktadır. Bugüne kadar, öğretmenlerin tükenmişliği ile ilgili çalışmalar, öğretmenlerin kendi özellikleri, davranışları ve toplumsallaşmaları üzerine yoğunlaşmıştır (Shen vd., 2015: 519). Bundan sonra yapılacak çalışmalar daha çok öğretmenlerin tükenmişliği ve diğer değişkenlerle ilişkisi üzerine olabilecektir.

Okullarda tükenmişlik yaşayan öğretmenler işleri ile daha az meşgul olma ve daha düşük örgütsel bağlılık gösterme eğilimine girmektedir. Bu da okulun misyon ve amaçlarına daha az katkı sağladıklarını göstermektedir. Bu olumsuz durumu gidermek için işyerinde tatmin edici sosyal ilişkiler geliştirmek gerekmektedir. Dolayısıyla iş ortamlarında bu tür ilişkiler geliştikçe öğretmenlerin iş tutum ve performansları da artmaktadır (Maele ve Houtte, 2015: 97).

Öğretmenlerin tükenmişlik durumu öğrencilerin motivasyon kalitesiyle ilişkili olduğundan okul müdürleri tükenmişliğe sebep olan kaynakları araştırmalı, bu amaca yönelik önlemler almalıdır (Shen vd., 2015: 519; Capone ve Petrillo, 2016: 876).

Literatürde tükenmişlikle ilgili yerli ve yabancı pek çok araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırma sonuçları incelendiğinde, sağlık çalışanlarınca algılanan örgütsel desteğin tükenmişlik ile ilişkili olduğu (Day vd., 2017:1); yöneticilerin otel çalışanları için uyguladıkları örgütsel destek ile tükenmişlik duygusunun azaltıldığı (Altinoz ve diğerleri, 2016: 427); algılanan örgütsel desteğin, hemşirelerde tükenmişliği önemli ölçüde etkilediği (Chukwudi Eze, 2014: 45); iş tatmini ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki, algılanan örgütsel destek seviyesine göre farklılık arz ettiği (Yücel, 2012:1); algılanan örgütsel desteğin, tükenmişlik için doğrudan negatif yordayıcı olduğu (Cao vd., 2016:77); sosyal destekten duyulan memnuniyetsizliğin, öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği (Fiorilli vd., 2015: 275); öğretmenlere sağlanan desteğin tükenmişliği azalttığı (Sarros ve Sarros, 1992); tespit edilmiştir

Yukarıdaki bilgiler ışığında araştırma hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur;

**H4:**Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "iş tükenmişliği" boyutlarından :

H4a."Duygusal Tükenmişlik " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H4b."Duyarsızlaşma " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H4c."Kişisel Başarıda Azalma " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

## 7. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın temel amacı, çalışanın işe yönelik davranış algılarında örgütsel destek algılarına bağlı olarak anlamlı bir farklılık oluşup oluşmadığını açığa çıkartmaktır. Bir başka ifadeyle, personel kendi çalıştıkları kurumlarında örgütsel destek anlamında olumlu izlenimlere sahip iseler, bu olumluluk personelin işe yönelik davranışlarında bir farklılığa yol açar mı? sorusu araştırmanın temel sorunsalını oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini öğretmenlerden oluşturulmuştur. Öğretmenler gelecek nesilleri yetiştiren kişiler olarak önemli bir görevi yerine getirmektedir. Öğretmenlerin tutum ve davranışlarının olumlu olması yaptıkları işin kalitesini de etkileyecektir. Bu amaçla öncelikle öğretmenlerin örgütsel destek, iş yükü, işten ayrılma niyeti, örgütsel stres(öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres) ve iş tükenmişliği (duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma) algıları ölçülerek bu değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, daha sonra farklı örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak katılımcıların işe yönelik davranış algılamalarında anlamlı farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış olup veriler araştırmacılar tarafından hazırlanan anket aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmanın ana kütlemini Kahramanmaraş birinci eğitim bölgesinde yer alan, devlete bağlı ve özel eğitim veren ilköğretim okullarında çalışan öğretmenler ve yöneticiler oluşturmaktadır. İlgili izinler alındıktan sonra kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 380 öğretmene anket formu dağıtılmış, bunlardan 360 tanesi araştırma kapsamına alınmıştır (20 anket eksik doldurulduğu veya boş bırakıldığı için kullanılmamıştır).

Araştırmada kullanılan anket 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır. İkinci ve üçüncü bölümde ise öğretmenlerin işe yönelik davranışlarını ölçmeye yönelik değişkenlere ilişkin önermelere yer verilmiştir.

Bu bağlamda, Hamwi ve arkadaşları (2011) tarafından geliştirilen "Algılanan Örgütsel Destek" (Perceived Organizational Support) tek bileşenden oluşmaktadır. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği'ne ilişkin önermeler 15 adet olup; "Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarına değer verilir", "Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir", "Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir" gibi önermeleri içermektedir.



Conley ve Woosley, (2000) tarafından geliştirilen “İş Yükü” (Work Overload) tek bileşenden oluşmaktadır. İş Yükü Ölçeği’ne ilişkin önermeler 2 adet olup; “Mesai saatlerim içinde, benden beklenen işin hepsini yapmam için, yeterli zamanım yoktur”, “İşimi yaparken acele ettiriliyorum” gibi önermelerden oluşmaktadır.

Hoy ve arkadaşları, (2013) tarafından geliştirilen “İşten Ayrılma Niyeti ” (Turnover Intention) tek bileşenden oluşmaktadır. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği’ne ilişkin önermeler 3 adet olup; bunlar“Genellikle bu kurumdan ayrılma düşüncesindeyim”, “Bu kurumu gelecek yıl bırakırım”, “Yüksek ihtimal gelecek yıl farklı bir kurumda çalışmayı düşünebilirim” önermeleridir.

McCormick ve arkadaşları, (2006) tarafından geliştirilen “Örgütsel Stres ”(Organizational Stress) dört boyuttan oluşmaktadır Bu boyutlar öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişi odaklı streştir.Öğrenci Odaklı Stres Ölçeği’ne ilişkin önermeler 4 adet olup bunlar; “Okulumuzdaki öğretmenler sürekliyaramazöğrencilerile uğraşmak zorunda kalmaktadır”, “Okulumuzdaki sınıflarda disiplinin sağlanması zordur” ve “Okulumuzda öğrenciler arasında sözlü sataşmalar vardır” örnek önermelerdir. Okul Odaklı Stres Ölçeği’ne ilişkin önermeler 5 adet olup bunlar; “Okulumuzda karar alma süreçlerine katılmada fırsat eşitsizliği vardır”, “Okulumuzda müdürden (idareden) yeterli destek alınmamaktadır”, “Okulumuzda yeterli düzeyde arkadaşça ve destekleyici bir atmosfer bulunmamaktadır” örnek önermelerdir. Dış Odaklı Stres Ölçeği’ne ilişkin önermeler 5 adet olup bunlar; “Mesleki politikalar bizleri zorlayacak düzeyde oluşturulmaktadır”, “Hükümetin eğitim politikaları bizleri zorlayacak düzeyde oluşturulmaktadır”, “Eğitim alanının dış paydaşları bizlerden gerçekçi olmayan taleplerde bulunurlar” şeklinde örnek önermelerdir. Kişi Odaklı Stres Ölçeği’ne ilişkin önermeler 3 adet olup bunlar; “Öğretmen olarak kişisel başarısızlıklarım bulunmaktadır”, “Öğretmen olarak öğrenciler için elimden geleni yapamıyorum” ve “Öğretmen olarak eğitim verme konusunda uygun olmadığımı hissediyorum” şeklinde örnek önermelerdir.

Bhanugopan ve Fish, (2006) tarafından geliştirilen “İş Tükenmişliği ”(Job Burnout) üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmadır. Duygusal Tükenmişlik Ölçeği’ne ilişkin önermeler 3 adet olup bunlar; “Okulda duygusal açıdan çöktüğümü hissedirim”, “İş gününün sonunda kendimi tükenmiş hissedirim”, “Okuldaki işlerden dolayı bitkin duruma düştüğümü hissedirim” örnek önermelerdir. Duyarsızlaşma Ölçeği’ne ilişkin önermeler 3 adet olup bunlar; “Öğretmen olarak okuldaki veli sorunlarıyla yeterli bir şekilde başa çıkamadığımı düşünmekteyim”, “Bir öğretmen olarak insanların hayatlarında istediğim düzeyde olumlu bir etki oluşturamadığımı düşünmekteyim”, “Velilerin okulla (öğrencilerle) ilgili konularda nasıl hissettiklerini yeterli düzeyde anlayamadığımı düşünmekteyim” şeklinde örnek önermelerdir. Kişisel Başarıda Azalma Ölçeği’ne ilişkin önermeler 3 adet olup bunlar; “Bazı velilere sanki önemsiz nesnelermiş gibi davrandığımı hissetmekteyim”, “Bu işin beni duygusal olarak katılaştıracağımdan endişelenmekteyim”, “Mesleğime başladığımdan beri insanlara karşı duygusuz olmaya başladığımı hissetmekteyim” önermeleridir.

Anketteki önermeler için 5’li Likert ölçeği kullanılmış olup, katılımcılardan “1.Kesinlikle Katılmıyorum”, “2.Katılmıyorum”, “3.Kararsızım”, “4.Katılıyorum” ve “5.Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir.

Elde edilen veriler SPSS istatistik paket programında analiz edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliği için, Cronbach’s alfa güvenilirlik katsayısına bakılmıştır. Daha sonra katılımcılara ve kuruma ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Korelasyon testi ile değişkenler arasındaki ilişki düzeyi ve yönü belirlenmiş ve son olarak da tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile değişkenler arasında anlamlı fark olup olmadığı test edilmiştir. Elde edilen bulgular tablolar halinde düzenlenerek yorumlanmıştır.

## 7.1.Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezleri aşağıda toplu olarak sunulmuştur.

**H1.** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "örgütsel stres" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

**H1.**Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "örgütsel stres" boyutlarından:

H1a."Öğrenci odaklı stres" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1b."Okul odaklı stres" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1c."Dış odaklı stres" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H1d. "Kişisel odaklı stres " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

**H2.**Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "İş yükü " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

**H3.**Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "İşten ayrılma niyeti " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

**H4.** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "iş tükenmişliği" algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

**H4.** Algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak öğretmenlerin "iş tükenmişliği" boyutlarından:

H4a."Duygusal Tükenmişlik " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H4b."Duyarsızlaşma " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

H4c."Kişisel Başarıda Azalma " algılarında anlamlı farklılık oluşmaktadır.

## 7.2. Araştırmanın Güvenirliği

Ölçeklerin güvenirliliğinin test edilmesinde Cronbach's Alfa kullanılmıştır. Literatüre göre alfa değeri 0,70 veya üzerinde bir değere sahip ( $0,70 \leq \alpha \leq 1$ ) ise ölçek güvenilir kabul edilmektedir. 0,80 ile 1 aralığında çıkan alfa katsayıları yüksek derecede güvenilir kabul edilmektedir (Hair ve diğerleri, 1998). Araştırma değişkenleri ile ilgili soru sayıları ve ölçeklerin güvenirliliğine ilişkin Cronbach's alfa değerleri Tablo 1'de yer almaktadır. Cronbach Alfa değerleri Tablo 1'de görüldüğü gibi 0,72 ile 0,90 arasındadır. Güvenirlikleri test edilen 12 değişkenden "örgütsel destek", "örgütsel stres", "öğrenci odaklı stres", "dış odaklı stres", "işten ayrılma niyeti", "iş tükenmişliği" ve "duygusal tükenmişlik" değişkenlerinin 0,8-0,9 ile en yüksek güvenirlilik oranına sahip olduğu görülmektedir.

Faktör analizi yaparak mevcut ölçeklerin yapısal adaptasyonunu değiştirmemek adına (ölçeğin yapılandırılması belli bir kuramsal yapıyı yansıttığından) (Ergin, 1995:131), bu çalışmada yüzeysel geçerlilik (face validity) ve içerik analizinin yapılması uygun bulunmuştur. Bu bağlamda, orjinal ölçekler araştırmacıların kendileri tarafından İngilizceden Türkçeye çevirisi yapıldıktan sonra ölçekler konunun uzmanı akademisyenlerin görüşüne sunulurken bir yandan önermelerin Türkçe karşılıklarının farklı uzmanlar tarafından aynı anlamlarda yorumlanıp yorumlanmadığını, ayrıca ölçekte yer alan önermeleri ölçeği bütünsel olarak ifade etmesi anlamında yeterli bulup bulmadıkları sorgulanmıştır. Bu yolla, literatürde geliştirilmiş olan ölçeğin bu çalışma için yüzeysel ve içerik geçerliliği sağlanmıştır.

Bütün maddeler için çarpıklık ve basıklık değerleri -1,5 ile 1,5 arasında değerler almıştır. Bu sonuçlar da verilerin normal dağılım özelliğine sahip olduğunu ve parametrik istatistikler uygulamak için temel koşulları sağladığını göstermektedir.

Tablo 1:Güvenilirlik Tablosu

Değişkenler	Soru Adedi	Cronbach Alpha Değeri
Örgütsel Destek	15	,895
Örgütsel Stres	19	,832
Öğrenci Odaklı Stres	4	,845
Okul Odaklı Stres	5	,777
Dış Odaklı Stres	5	,860
Kişisel Odaklı Stres	5	,727
İş yükü	2	,755
İşten Ayrılma Niyeti	3	,884
İş Tükenmişliği	9	,866
Duygusal Tükenmişlik	3	,866
Duyarsızlaşma	3	,794
Kişisel Başarıda Azalma	3	,736

### 7.3. Demografik Değişkenler İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların demografik değişkenlere göre dağılımı incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır: Katılımcıların % 72,2'si erkek olup, % 88,6'lık çoğunluğu evlidir. Katılımcıların yarıya yakını (% 43'ü) 31-40 yaş arasındadır. Eğitim durumlarına bakıldığında, anketi yanıtlayanların % 4,7'sinin ön lisans, % 81,9'unun lisans, % 13,4'ünün lisansüstü eğitime sahip oldukları tespit edilmiştir.

Katılımcıların eşlerinin % 51,3'ü kamu sektöründe, %8,1 özel sektörde çalışmakta, %40,6'sı ise çalışmamaktadır. Anketlerin yapıldığı katılımcıların iş deneyimleri incelendiğinde; %7,2'sinin 1-5 yıl, %18,7'sinin 6-10 yıl, %22,6'sının 11-15 yıl, %22'sinin 16-20 yıl, %29,5'inin ise 21 yıl ve daha fazla deneyime sahip olduğu görülmektedir. Anketi yanıtlayanların %18,8'i 2000TL veya altında, %65,9'u 2001-3000TL arası, %9,5'i 3001-4000TL arası, %5,9'u 4001 ve üstü aylık gelire sahiptir.

### 7.4. İlişki Bazında Bulgular

#### 7.4.1. Korelasyon Testi

Korelasyon testi iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetini hesaplamak amacıyla kullanılır. Çalışmada örgütsel destek, örgütsel stres boyutları, iş tükenmişliği boyutları, iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenleri aralarında anlamlı ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü araştırmak için korelasyon testinden faydalanılmıştır.

Korelasyon tablosunda yer alan korelasyon katsayıları (r)-1 ile +1 arasında bir değer alır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ilişkisi güçlenir ve 0,3 ile 0,5 arasındaki korelasyon orta kuvvette bir korelasyon ilişkisini göstermektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 347).r katsayısının 0,7 den yüksek olması iki değişken arasındaki ilişkinin çok güçlü olduğunu gösterir. Katsayısının + değer alması ilişkinin yönünün pozitif olduğunu, - olması ise ilişkinin yönünün negatif olduğunu gösterir.

Korelasyon tablosu incelendiğinde örgütsel destek ile bir araştırma değişkeni (öğrenci odaklı stres) arasında anlamlı bir ilişki bulunmayıp, diğer bütün araştırma değişkenleri arasında  $p \leq 0,01$  ve  $p \leq 0,05$  düzeyinde anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

En güçlü ilişki örgütsel destek ile kişisel odaklı stres arasında (-,115) ortaya çıkmış olup, bunu duyarsızlaşma (-,128), dış odaklı stres (-,141), duygusal tükenmişlik (-,169), kişisel başarıda azalma (-,180) ve iş tükenmişliği (-,197) izlemektedir.

Anlamlı ilişki içerisinde olan değişkenler arasından örgütsel destek, [örgütsel stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres, iş yükü, işten ayrılma niyeti, iş tükenmişliği, duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda azalma ( $p \leq 0,01$ )], [kişisel odaklı stres ve duyarsızlaşma ( $p \leq 0,05$ )] ile negatif yönde anlamlı ilişki içerisindedir.

Tablo 2: Araştırma Değişkenlerine Yönelik Korelasyon Analizi

	1-Örgütsel Destek		1-Örgütsel Destek
1- Örgütsel Destek	1	7-İş yükü	-,255**
2-Örgütsel Stres	-,305**	8-İşten Ayrılma Niyeti	-,275**
3- Öğrenci Odaklı Stres	-,102	9-İş Tükenmişliği	-,197**
4- Okul Odaklı Stres	-,420**	10-Duygusal Tükenmişlik	-,169**
5-Dış Odaklı Stres	-,141**	11-Duyarsızlaşma	-,128*
6-Kişisel Odaklı Stres	-,115*	12- Kişisel Başarıda Azalma	-,180**

Not:\*\*p≤0.01, \*p≤0.05

#### 7.4.2. Öğretmenlerin Örgütsel Destek Düzeylerine Göre İşe Yönelik Davranışlarına Bakış Açıları

Katılımcıların örgütsel desteğe ilişkin verdiği yanıtlar SPSS ComputeMean seçeneği kullanılarak bir araya getirilmiş ve katılımcıların “düşük düzeyde örgütsel destek”, “orta düzeyde örgütsel destek” ve “yüksek düzeyde örgütsel destek” algısına sahip olanlar şeklinde üç örgütsel destek düzeyine göre gruplandırılabilceği görülmüştür.

Yapılan çalışmada bu üç grup örgütsel destek düzeyine sahip katılımcıların [örgütsel stres boyutları (öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres), iş yükü, işten ayrılma niyeti ve iş tükenmişliği boyutları (duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma)] ile ilgili algılamalarında anlamlı farklılık olup olmadığı ANOVA testi yapılarak incelenmiş ve sonuçlar Tablolar halinde sunulmuştur.

#### 7.4.3. Örgütsel Stres

Araştırmaya dâhil olan öğretmenlerin örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak örgütsel stres ve odaklarına (öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres) ilişkin algılamalarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olup olmadığı araştırma verileri ile incelendiğinde, örgütsel stres odağı olan öğrenci odaklı[F=3,859, p<0,05], okul odaklı[F=35,684, p<0,05],dış odaklı [F=6,050, p<0,05] ve kişisel odaklı[F=4,077, p<0,05], stres türlerine yönelik anlamlı algı farklılıkları oluştuğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Öğretmenlerin örgütsel destek düzeyleri bakımından, anlamlı bir fark bulunan dış odaklı stres boyutunda (X =4,07) skor puanı ile öğretmenlerin stres düzeyi diğerlerine oranla daha yüksek iken, kişisel odaklı stres düzeyi (X =1,95) skor puanı ile en düşük stres düzeyi olarak kaydedilmiştir.

Örgütsel destek algı düzeyi yüksek olan öğretmen gurubunun stres algılamalarının diğer gruplara göre anlamlı düzeyde düşük şekilde ortaya çıktığı görülmektedir. Bir başka deyişle, kendilerine örgüt tarafından destek sağlandığını hisseden öğretmenler daha az stresle karşı karşıya kaldıklarını düşünmektedirler. Bunun özellikle öğrenci, okul,dışve kişisel odaklı strete oluşması da oldukça anlamlıdır. Bütün bu veriler sonucundaH1, H1a, H1b, H1c ve H1d hipotezlerinin yeterli kanıtla desteklendiği görülmektedir (Tablo 3). Korelasyon analizi sonuçları da bu bulguyu desteklemektedir.

Tablo 3:ÖğretmenlerinÖrgütsel DestekAlgı Düzeylerine Göre Örgütsel Stres Değişkenlerine Bakış Açılarını Tespite Yönelik ANOVA Testi

Örgütsel Stres	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	3,1222	,72560	22,304	,000
	146**	2,9976	,44123		
	174***	2,6449	,58291		
<b>Toplam</b>	360	2,8410	,58052		
Öğrenci Odaklı Stres	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	3,2563	1,17464	3,859	,022
	146**	3,2774	,93337		
	174***	2,9704	1,07177		
<b>Toplam</b>	360	3,1276	1,03813		

Okul Odaklı Stres	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	3,0875	1,02562	35,684	,000
	146**	2,6510	,68331		
	174***	2,1114	,76660		
<b>Toplam</b>	360	2,4387	,83858		
Dış Odaklı Stres	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	4,0700	1,21554	6,050	,003
	146**	3,9322	,78186		
	174***	3,6243	,99459		
<b>Toplam</b>	360	3,7984	,95687		
Kişisel Odaklı Stres	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,0750	,73450	4,077	,018
	146**	2,1876	,74709		
	174***	1,9488	,74234		
<b>Toplam</b>	360	2,0596	,74980		

\*Örgütsel destek algısı düşük düzeyde olan katılımcı grup, \*\*Örgütsel destek algısı orta düzeyde olan katılımcı grup, \*\*\*Örgütsel destek algısı yüksek düzeyde olan katılımcı grup

#### 7.4.4. İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti

Öğretmenlerin örgütsel destek algı düzeylerine bağlı olarak iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenlerine ilişkin algılarında anlamlı farklılık oluşup oluşmadığına yönelik yapılan analizlerde, katılımcıların örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak iş yükü [F=13,179, p<0,05] ve işten ayrılma niyeti [F=10,302, p<0,05] değişkenlerine ilişkin algılarında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Örgütsel destek düzeyleri yüksek olan öğretmenlerin iş yükü ve işten ayrılma niyeti algılarının düşük düzeyde gerçekleştiği görülmektedir (Tablo 4).

Bu sonuçlarkorelasyon analizi bulgularıyla da desteklenmektedir. Korelasyon analizinde örgütsel destek ile iş yükü ve işten ayrılma değişkenleri arasında anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu açığa çıkmıştır. Bu verilere göre araştırmanın H2. ve H3. hipotezleri kabul edilmiştir.

İş yükü değişkenindeki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, düşük düzey örgütsel destek grubundaki katılımcıların önermelere verdikleri yanıtların aritmetik ortalaması (X=2,92), orta düzey örgütsel destek grubundakilerin ortalaması (X=2,59) ve yüksek düzey örgütsel destek grubundakilerin (X=2,15) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti değişkenindeki ortalamalar incelendiğinde, düşük düzey örgütsel desteğin (X=2,84), orta düzey örgütsel desteğin (X=2,34) ve yüksek düzey örgütsel desteğin (X=2,05) olduğu görülmektedir.

Tablo 4:Katılımcıların Örgütsel Destek Algı Düzeylerine Göre İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenlerine Bakış Açılarını Tespite Yönelik ANOVA Testi

İş Yükü	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,9250	1,29372	13,179	,000
	146**	2,5959	1,07529		
	174***	2,1466	,90762		
<b>Toplam</b>	360	2,4153	1,05973		
İşten Ayrılma Niyeti	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,8417	1,30305	10,302	,000
	146**	2,3379	,96131		
	174***	2,0527	1,01748		
<b>Toplam</b>	360	2,2560	1,05715		

\*Örgütsel destek algısı düşük düzeyde olan katılımcı grup, \*\*Örgütsel destek algısı orta düzeyde olan katılımcı grup, \*\*\*Örgütsel destek algısı yüksek düzeyde olan katılımcı grup

### 7.4.5. İş Tükenmişliği

Araştırmaya katılanların örgütsel destek düzeyleri ile iş tükenmişlikleri ve alt boyutları arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik yapılan ANOVA analizi sonuçları Tablo 5'te sunulmuştur.

İş tükenmişliğine ilişkin öğretmenlerin algılamalarında, örgütsel destek algı düzeylerine bağlı olarak anlamlı farklılık olup olmadığına yönelik yapılan analizlerde, istatistiksel olarak farklılıklar oluştuğu bulgusuna ulaşılmıştır [F=8,567, p<0,05].

İş tükenmişliğinde yer alan “duygusal tükenmişlik” [F=6,407, p<0,05], “kişisel başarıda azalma” [F=7,420, p<0,05] ve “duyarsızlaşma” [F=2,962, p≤0,05] boyutlarında öğretmenlerin örgütsel destek algı düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

İş tükenmişliği değişkenindeki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, düşük düzey örgütsel destek grubundaki katılımcıların önermelere verdikleri yanıtların aritmetik ortalaması (X=2,75), orta düzey örgütsel destek grubundakilerin ortalaması (X=2,54) ve yüksek düzey örgütsel destek grubundakilerin (X=2,15) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Öğretmenlerden örgütsel desteği algılama düzeyi yüksek olanların tükenmişlikleri, diğer gruplara göre düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bütün bu veriler sonucunda H4, H4a, H4b, H4c ve H4d hipotezlerinin yeterli kanıtla desteklendiği görülmektedir (Tablo 5). Bu veriler korelasyon analizi ile de uyusmaktadır.

Tablo 5: Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algı Düzeylerine Göre İş Tükenmişliği Seviyelerinin Tespitine Yönelik ANOVA Testi

İş Tükenmişliği	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,7500	1,32852	8,567	,000
	146**	2,5448	,99211		
	174***	2,1493	1,00917		
<b>Toplam</b>	360	2,3766	1,06426		
Duygusal Tükenmişlik	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,7423	1,15693	6,407	,002
	146**	2,4524	,81734		
	174***	2,2204	,90400		
<b>Toplam</b>	360	2,3725	,91546		
Kişisel Başarıda Azalma	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,3750	,93122	7,420	,001
	146**	2,3667	,80306		
	174***	2,0308	,82536		
<b>Toplam</b>	360	2,2053	,84358		
Duyarsızlaşma	N	AO	SS	F	Sig.
	40*	2,1208	,96741	2,962	,053
	146**	2,0356	,82617		
	174***	1,8372	,87196		
<b>Toplam</b>	360	1,9493	,86965		

\*Örgütsel destek algısı düşük düzeyde olan katılımcı grup, \*\*Örgütsel destek algısı orta düzeyde olan katılımcı grup, \*\*\*Örgütsel destek algısı yüksek düzeyde olan katılımcı grup

## 8. SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüzün hızla değişen ortamında gerek özel gerekse kamu alanında faaliyet gösteren kurumlar için en önemli kaynak insandır. İnsan kaynağından en iyi şekilde faydalanmak işe yönelik olumsuz algıları en alt düzeye indirip, işe yönelik olumlu algı, tutum ve davranışları en üst düzeye çıkarmakla mümkündür. Özellikle de eğitim sektörü söz konusu olduğunda gelecek nesillerimizi yetiştiren öğretmenlerin iş yaşamında verimli çalışabilmeleri, kaliteli hizmet sunabilmeleri, motive olmuş bir şekilde huzurlu olarak işlerini yapabilmeleri çok önemlidir. Çalışanların istenilen davranışları sergilemelerinde; içinde buldukları çalışma ortamı, örgüt iklimi, kişiler arası ilişkiler, örgüte duyulan güven, örgütsel destek gibi birçok faktör etkili olmaktadır. Bu çalışmada, öğretmenlerin algıladıkları örgütsel destek seviyesinin öğretmenlerin iş yükü, işten ayrılma niyeti, iş

stresi ve iş tükenmişliği ile ilişkisi araştırılmıştır. Bu amaçla Kahramanmaraş birinci bölgedeki okullarda yapılan anket çalışması ile veriler toplanarak analiz edilmiştir.

Öğretmenlik mesleği yapısı gereği iş yükü ve stres düzeyi yüksek olan bir meslektir. Dolayısıyla örgütün çalışanlarına verdiği destek arttıkça işe yönelik olumsuz algılarının azalacağı varsayımıyla kurulan araştırma hipotezlerine ilişkin şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Katılımcıların algılanan örgütsel destek düzeylerine bağlı olarak örgütsel stres algılarında anlamlı farklılık olduğu açığa çıkmıştır. Bu bulgu literatürde daha önce algılanan örgütsel destek ile örgütsel stres arasında ilişki olduğunu ifade eden Makri ve Ntalianis (2015:176); Burke, (2003: 129); Ülker, (2016:30); McCormick vd.,(2006) araştırmalarıyla örtüşmektedir. Çalışmada öğretmenlerin ve yöneticilerin algıladıkları örgütsel destek düzeylerine göre örgütsel stres alt boyutlarında (öğrenci odaklı stres, okul odaklı stres, dış odaklı stres ve kişisel odaklı stres) anlamlı düzeyde farklılaşma olduğu saptanmıştır. Bu durum öğretmenlerin karşılaştıkları stres faktörleri ile mücadele etmede önemli bir sonuç teşkil etmektedir. Öğretmenlerin okullarında varlıkları tanındığında, meslektaş ve yönetim kademeleriyle işbirliğine gidildiğinde stres boyutları azalacak ve istenen etkileşim sağlanacaktır.

Literatürde algılanan örgütsel destekle iş yükü arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda (Ross, 2016:1; Turgut, 2011:169; Özyolcu, 2015:74; Shabbir ve Raza Naqvi, 2017: 1) iş yükünün de diğer değişkenlerle olduğu gibi algılanan örgütsel destek düzeyine bağlı olarak farklılaştığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu çalışmadaki bulgular da literatür bulgularını destekler mahiyette çıkmıştır.

Çalışmada, örgütsel destek algısı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgu, Taştan vd., (2014:123); Ekmekçioğlu ve Sökmen, (2016:33); Dollard vd., (2000: 501); Anafarta, (2015:112); Hussain ve Asif, (2012:1) tarafından yapılan çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir. İşten ayrılma niyetinin algılanan örgütsel destek düzeyine bağlı olarak farklılaştığı görülmüştür.

Çalışmada, ayrıca, algılanan örgütsel destek ile iş tükenmişliği boyutları arasında anlamlı ve negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Bu bulgular, Altinoz vd., (2016:427); Cao vd., (2016: 77); Day vd., (2017: 1) tarafından yapılan çalışma bulguları ile benzerlik göstermiştir. Araştırmada öğretmen ve yöneticilerin algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin iş tükenmişlik boyutlarını (duygusal tükenmişlik, kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma) anlamlı olarak azalttığı belirlenmiştir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre; katılımcıların tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenmişlik boyutunda diğer boyutlara nazaran daha fazla tükenmişlik hissettikleri görülmektedir. Tükenmişliğin ilk basamağı olarak ifade edilen duygusal tükenmişlikte önerilebilecek çözüm, öğretmenlerin enerjilerini yüksek tutarak, işe gelişlerini hevesli hale getirmek olmaktadır. Ayrıca çalışma neticesinde katılımcıların kişisel başarıda azalma ve duyarsızlaşma boyutlarında da azalma görüldüğünden, okullarda çalışan öğretmenlerin iş tükenmişliği yaşamalarına sebep olan faktörlerin tespit edilmesi ve bu yönde önlemlerin hızlı bir şekilde alınması gerekmektedir.

Bu araştırma, okullarda görev yapan öğretmen ve yöneticilere örgütsel destek algısı, iş yükü, iş tükenmişliği ve işten ayrılma niyeti hususunda önemli bazı ipuçlarını sunmaktadır. Okul yöneticilerinin öğretmenlere destek sağlama konusunda duyarlı davranmasının birçok olumsuz iş davranışının önüne geçeceği düşünülmektedir.

Araştırmada örneklemin yalnızca belli bir ildeki okullarda eğitim hizmeti sunan öğretmenler üzerinde yapılmış olması araştırmanın diğer illerde görev yapan öğretmenler ile ilgili genelleme sorununu ortaya çıkarması yönünden sınırlılık oluşturmaktadır. Bunun için örneklem sayısını da artırarak farklı illeri kapsayan çalışmalar yapılması ya da araştırmada kullanılan değişkenlerin birbirleri haricinde daha farklı değişkenlerle ilişkilerinin araştırılması ilerideki araştırmalar için faydalı olacaktır.

Araştırma sonuçları, diğer sektörlerde yapılacak çalışmalarla karşılaştırılarak alan yazınına katkı sağlayacağı varsayılmaktadır. Araştırma verileri hem devlet hem de özel okullarda elde edilmiş olmasına karşın, kamu - özel okul karşılaştırması makalenin boyutunu aşırı derecede artırarak

yayınlanma sorunu açığa çıkartacağından bu makalede ele alınmamıştır. Ancak bir başka makalede bu karşılaştırma yapılacaktır.

## KAYNAKÇA

Akgündüz, Y. & Çakıcı, A.C. (2015). “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7(2): 29-41.

Al-Homayan, A.M.; Shamsudin, F.M.; Subramaniam, C. & Islam, R. (2013). “Effects of Job Stress and Organizational Support on the Relationship between Job Demand Resources and Nurses’ Job Performance in Saudi Public Hospitals”, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 7(10): 7-19.

Allen, M.W.; Armstrong, D.J.; Reid, M.F. & Riemenschneider, C.K. (2008). “Factors impacting the perceived organizational support of IT employees”, Information & Management, 45: 556–563.

Altinoz, M.; Cop, S.; Cakiroglu, D. & Altinoz, T. (2016). “The Influence of Organization Support Perceived in Enterprises on Burnout Feeling: A Field Research”, Procedia – Social and Behavioral Sciences, 235: 427-434.

Anafarta, N. (2015). “Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü”, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 26(79): 112-130.

Ardıç, K. & Polatçı, S., (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (32), s.21-46.; Maslach, C. & Leiter P. M, (1997). “The Truth About Burnout, Jossey- Bass”, San Francisco, Ca. ; Leiter, M. P., 2003, “Areas of Work Life Survey Manual (Third Edition)”, Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, Canada.

Ardıç, K. & Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), s.69-96. ; Maslach, C. ve S. E. Jackson, 1981, “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behavior, 2, s. 99 – 113.

Arı, G. & Bal, E. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Yönetim ve Ekonomi,15(1): 131-148.; Freudenberger H. J. ve Richelson, G., 1998, Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir? Çev.: Nesrin H. Şahin, Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım, Türk Psikologlar Derneği Yayınları No:2, 3.Basım, Ankara.

Arı, G., Bal, H. & Bal, E., (2010). “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3): 143-166.

Armstrong, G. ve Griffin, M. (2004). “Does The Job Matter? Comparing Correlates of Stress Among Treatment and Correctional Staff in Prisons”, Journal of Criminal Justice, 32: 577-592.

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

Beheshtifar, M. & Zare, E. (2012). “Effect Perceived Organizational Support On Employees’ Attitudes toward work”, Science Series Data Report, 4(9): 28-34. ; Andrews, M. C. ve Kacmar, K. M. (2001). Discriminating Among Organizational Politics, Justice and Support. Journal of Organizational Behavior, 22: 347-366.

Bhanugopan, R. & Fish, A. (2006). "An Empirical Investigation of Job Burnout Among Expatriates", Personnel Review, 35(4): 449-468.



- Burke, Ronald J. (2003). "Nursing Staff Attitudes Following Restructuring: The Role Of Perceived Organizational Support, Restructuring Processes and Stressors", *International Journal Of Sociology and Social Policy*, 23 (8/9): 129-157.
- Cam, E., 2004. "Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1-10.
- Cao, X., Chen, L., Tian, L. & Diao, Y. (2016). "The effect of perceived organisational support on burnout among community health nurses in China: the mediating role of professional self-concept", *Journal of Nursing Management*, 24: 77-86.
- Capone, V. & Petrillo, G., (2016). "Teachers' Perceptions of Fairness, Well Being and Burnout: A Contribution to The Validation of The Organizational Justice Index By Hoy and Tarter", *International Journal of Educational Management*, 30(6): 864-880.
- Cheng, P.Y., Yang, J.T., Wan, C.S. & Chu M.C. (2013). "Ethical contexts and employee job responses in the hotel industry: The roles of work values and perceived organizational support", *International Journal of Hospitality Management*, 34: 108-115.
- Cheung, M.F.Y. & Monica C.C.L. (2008). "Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong", *Asia Pacific Business Review*, 14(2): 213-231.
- Chukwudi Eze, I. (2014). "Influence of Perceived Organizational Support and Self-Efficacy on Burnout", *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(24): 45-50.
- Conley, S. & Woosley, S.A. (2000). "Teacher Role Stress, Higher Order Needs and Workout Comes", *Journal of Educational Administration*, 38: 179-201.
- Cropanzano R. & Mitchell M.S., (2005). "Social exchange theory: An interdisciplinary review", *Journal of Management*, 31: 874-900.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A. & Toth, P. (1997). "The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress", *Journal of Organizational Behavior*, 18: 159-180.
- Çelik, M. & Çıra, A., 2013, "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü", *Ege Akademik Bakış*, 13(1): 11-20.
- Day, A., Crown, S.N. & Ivany, M. (2017). "Organisational Change and Employee Burnout: The Moderating Effects of Support and Job Control", *Safety Science*, 1-9.
- Demirel, E.T. (2013). "Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1): 220-241.
- Dlamini, C.S., Okeke, C.I.O. & Mammen, K.J. (2014). "An Investigation of Work-Related Stress Among High School Teachers in The Hhohho Region of Swaziland", *Mediterranean Journal of Social Sciences (MCSER)*, 5(15): 575-586.
- Dollard, Maureen F., Helen R. Winefield, Anthony H. Winefield & Jan de Jonge (2000), "Psychological Job Strain and Productivity in Human Service Workers: A Test of the Demand-Control-Support Model," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73: 501-510.
- Ekinci, H. & Ekinci, S. (2003). "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1): 109-120.
- Ekmekçioğlu, E.M. & Sökmen, A. (2016). "Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü: Sınır Birimi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *International Review of Economics and Management*, 4(2): 32-45.
- Ergin, D.Y. (1995), "Ölçeklerde Geçerlik ve Güvenirlik", *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7: 125-148.

- Eroğlu, E., 2011. Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde İş Y¼k¼n¼n Hasta G¼venliđi Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Fındıklı, M. A. (2014). “Algılanan Lider Desteği Ve Algılanan Örg¼tsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örg¼tsel Özdeşlemenin Aracılık Rol¼: İstanbul’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak¼ltesi İşletme İktisadi Enstit¼s¼ Y¼netim Dergisi, 25(77): 136-157.
- Fiorilli, C., Gabola, P., Pepe, A., Meylan, N., Curchod-Ruedi, D. & Albanese, O. (2015). “The Effect Of Teachers’ Emotional Intensity and Social Support on Burnout Syndrome. A Comparison Between Italy and Switzerland”, *Revue européenne De Psychologie appliquée*, 65: 275–283.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Fu, J., Sun, W., Wang, Y., Yang, X. & Wang, L., (2013). “Improving job satisfaction of Chinese doctors: the positive effects of perceived organizational support and psychological capital”, *Public Health*, 127: 946-951.
- George, J. M., Reed, T. F., Ballard, K. A., Colin, J. & Fielding, J. (1993). Contact With Aids Patients As A Source Of Work-Related Distress-Effects of Organizational And Social Support. *Academy of Management Journal*, 36(1), 157–71.
- G¼ksoy, S. & Akdağ, ř.K., (2014). “Primary and Secondary School Teachers’ Perceptions of Workload”, *Scientific Research Publishing*, 5: 877-885.
- G¼m¼řtekin, G. E. & A. B. Özütemiz, (2004). “Örg¼tsel Stres Y¼netimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23: 61-85.; Magnuson, J. (1990). “Stress Management”, *Journal of Property Management*, (May-June), 55(3). ; Schermerborn, J.R., Hunt, J.G., ve Osborn, R.N. (1988). *Managing Organizational Behavior*. Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- G¼rb¼z, S. & Bekmezci, M., (2012). “İnsan Kaynakları Y¼netimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Ve D¼zenleyicilik Rol¼”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fak¼ltesi Dergisi*, 41(2): 189-213.
- Hamwi, G.A., Rutherford, B.N., & Boles, J.S. (2011). Reducing Emotional Exhaustion and Increasing Organizational Support. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 26(1), S.4-13.
- Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1982). Social support and adjustment: Predictive benefits of social climate indices. *American Journal of Community Psychology*, 10: 403-415.
- Hoy, W. K., Tarter, C.J. & Kottkamp, R.B. (2013). “Measuring Organizational Climate, Open Schools Healthy Schools”. [www.waynehoy.com/pdfs/open\\_schools\\_healthy\\_schools\\_book.pdf](http://www.waynehoy.com/pdfs/open_schools_healthy_schools_book.pdf)
- Hussain, T. & Asif, S. (2012). “Is Employees’ Turnover Intention Driven By Organizational Commitment And Perceived Organizational Support?”, *Journal of Quality and Technology Management*, 8(2): 1-10.
- İplik, E., İplik, F.N. & Efeoğlu, İ.E. (2014), “Çalışanların Örg¼tsel Destek Algılarının Örg¼tsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örg¼tsel Özdeşlemenin Rol¼”, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 6(12), 109-122. ; Eisenberger, Robert, Cummings, Jim, Armeli, Stephen ve Patrick Lynch (1997), “Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 82 (5): 812–820.
- İslamoğlu, A.H. & Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Y¼ntemleri*, Seçkin Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- İştar, E. (2012). “Stres ve Verimlilik İlişkisi”, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 33:1-21. <http://www.akademikbakis.org>.

- Jawahar, I. M., Stone, T. H. & Kisamore, J. L. (2007). "Role conflict and burnout: the direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14 (2): 142-159.
- Karacaoğlu, K. & Arslan, F. (2013). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Yayın Geliş Tarihi: 22.06.2012 Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Yayına Kabul Tarihi: 26.06.2013 1(3): 457-476.
- Karacaoğlu, K. & Çetin, İ. (2015). "İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği", *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5: 46-69.
- Kaur, S., (2011). "Comparative Study of Occupational Stress Among Teachers of Private and Govt. Schools in Relation to Their Age, Gender and Teaching Experience", *International Journal of Educational Planning and Administration*, 1(2): 151-160.
- Keser, A., (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11): 100-119.
- Kılıç, T. & Seymen, O.A. (2011). "Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16(1): 47-67.; Maslach, C., 2003, "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *Current Directions in Psychological Science*, 12(5): 189-192.
- Köse, S. & Gönüllüoğlu, S. (2010). "Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27: 85-94. ; Selçuk, G., 2003, "Örgütsel Desteğin Çalışanların İş İle İlgili Tutumlarına Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Maele, D. V. & Houtte, M. V. (2015). "Trust in School: A Path Way to Inhibit Teacher Burnout?", *Journal of Educational Administration*, 53(1): 93-115.
- Mahakud, G.C. & Bajaj, D. (2014). "Organizational Role Stress and Burnout Among Government and Private School Teachers in Delhi City: A Comparative Study", *International Journal of Education and Psychological Research (IJEPR)*, 3(2): 81-86.
- Makri, E. & Ntalianis, F., (2015). "Post M&A Ill-Health: Main, Moderating and Mediating Effects Of Job Stressors and Perceived Organizational Support", *Employee Relations*, 37(2): 176-191.
- McCormick, J. & Barnett, K., (2011). "Teachers' Attributions for Stress and Their Relationships with Burnout", *International Journal of Educational Management*, 25(3): 278-293.
- McCormick, J., Ayres P.L. & Beechey, B., (2006). "Teaching Self-Efficacy, Stress and Coping in A Major Curriculum Reform Applying Theory to Context", *Journal of Educational Administration*, 44(1): 53-70.
- Miao, R. & Kim, H.G, (2010). "Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Employee Performance: An Chinese Empirical Study", *J. Service Science and Management*, 3: 257-264.
- Mowday, R.T. Steers, R.M. & Porter, L.W. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14: 224-247 .
- Ngo, H.Y., Loi, R., Foley, S., Zheng, X. & Zhang, L. (2013). "Perceptions of organizational context and job attitudes: The mediating effect of organizational identification", *Asia Pac J Manag*, 30: 149-168.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. & Konuk, F., (2013). "İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma" *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2): 1-17.

- Ost, B. & Schiman, J.C., (2017). "Work Load and Teacher Absence", *Economics of Education Review*, 57: 20–30.
- Örücü, E. & Özafşarlıoğlu, S., (2013). "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23): 335-358. ; Mobley, W.H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Massachusetts: Addison-Wesley Series on Managing Human Resources.
- Özbek, M. F. & Kosa, G., (2009). "Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan'da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 34: 189–212.; Wayne, S. J., Shore, L.M., ve Liden, R C.(1997), "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective", *Academy of Management Journal*, 40(1): 82-111.
- Özdevecioğlu, M. (2003). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2): 113–130. ; Einsenberg, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D, 1986, "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), s.500-507.
- Özdevecioğlu, M. (2004). "Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri", *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4): 97-115.
- Özyolcu, E. (2015). "Eğitim Yönetimi Temelinde Öğretmenlerin ve Yöneticilerin Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik Ve Sosyal Destek Durumlarının İncelenmesi", *Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Kıbrıs.
- Pehlivan, İ. (1991). "Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik", *AÜ Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24(2). ; Başaran, İ. ,1982, "Yönetimde İnsan İlişkileri" Gül Yayınevi, Ankara.
- Perryer C. J., Fins I. & Travaglione A. (2010). "Predicting turnover intentions the interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support", *Management Research Review*, 33(9): 911-923.
- Polat, S. & Aktop, E. (2010). "Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi", *Akademik Bakış Dergisi*, 22: 1-20.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A. & Birjulin, A. (1999). "Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 20(2): 159-174.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of The Literature", *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698–714.
- Richardson, H., Yang, J., Vandenberg, R.J., DeJoy, D.M. & Wilson, M. (2008). "Perceived Organizational Support's Role in Stressor-Strain Relationships", *Journal of Managerial Psychology*, 23(7): 789-810.
- Riggle, R.J., Edmondson, D.R. & Hansen, J.D. (2009). "A Meta-Analysis of the Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research", *Journal of Business Research*, 62: 1027–1030.
- Ross, J. (2016). "Organizational Support, Workload, and Intent to Stay: Work Environment Perceptions in Perianesthesia Nursing Units", *Journal of Peri Anesthesia Nursing*, 1-8.
- Sarros, J.C. & Sarros, A.M. (1992). "Social Support and Teacher Burnout", *Journal of Educational Administration*, 30(1).
- Selye H. (1977). *The Stress Of My Life: A Scientist's memoirs*. Toronto: McClelland and Stewart.

Selye, H. (1956). *The Stress Of Life*. McGrawHill Book Co., New York, s. 324.

Shabbir, B. & Raza Naqvi, SMM (2017). “Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK”, *Journal of Accounting and Marketing*, 6(1): 1-7.

Shen, B., McCaughtry, N., Martin, J., Garn, A., Kulik, N. & Fahlman , M. (2015). “The Relationship Between Teacher Burnout and Student Motivation”, *British Journal of Educational Psychology*, 85(4): 519-532.

Stamper, C.L. & Johlke, M.C. (2003). “The Impact of Perceived Organizational Support on The Relationship Between Boundary Spanner Role Stress And Work Outcomes”, *Journal of Management*, 29(4): 569–588.

Stinglhamber F. & Vandenberghe C. (2003). “Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study”, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 251-270.

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

Tai, T. W., Bame, S.I., Robinson, C.D. (1998). “Review of Nursing Turnover Research, 1977-1996”, *Social Science & Medicine*, 47(12): 1905-1924.

Tanrıöğen, A. (1995). “Öğretmen Moraline İlişkin Yapılan Araştırmalar”, *Eğitim Yönetimi*, 1: 1-14.

Taştan, S., İşci, E. & Arslan, B. (2014). “Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19: 121-138.; Chiu, Y.L., Chung, R., Wu, C., Ho, C. (2009). “The Effects of Job Demands, Control and Social Support on Hospital Clinical Nurses’ Intention to Turn Over”, *Applied Nursing Research*, 22: 258–263.

Turgut T. (2011). “Çalışmaya Tutkunluk İş Yükü Esnek Çalışma Saatleri Yönetici Desteği Ve İş Aile Çatışması İle İlişkileri”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25: 155-179; Wallace, J. E. (1999). “Work-to-Nonwork Conflict Among Married Male and Female Lawyers”, *Journal of Organizational Behavior*, 20: 797- 816.

Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17( 2): 183-206.

Ülker, N. (2016). “Hastanede Çalışanların Stres ve Yönetimi”, *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi* 2(2): 28-37.

Vagg, P.R. & Spielberger, C.D. (1998). “Occupational Stress: Measuring Job Pressure And Organizational Support in The Workplace”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 294-305.

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

Yıldız, M., (2013). “Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 13(3): 317-324. ; Altarawneh, I. ve Al-Kilani, M.H. 2010, “Human Resource Management and Turnover Intentions in The Jordanian Hotel Sector” *Research and Practice in Human Resource Management*, 18(1), s.46-59.

Yücel, İ. (2012). “İş Tatmini İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki Ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi