

Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü

 HÜSEYİN ASLAN ^a  ERCAN İNCE ^b

Geliş Tarihi: 26.04.2019 | Kabul Tarihi: 29.10.2019

Öz: İşletmelerin en önemli sermayesi olan çalışanlar yoğun rekabet ortamında işletmelere önemli avantajlar sağlamaktadır. Bu avantajın sağlanmasında ise algılanan örgütsel destek kavramının önemi her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmanın amacı algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolünü tespit etmektir. Bu amaçla Osmaniye ilindeki sigorta acentesinde çalışan 178 katılımcıdan anket aracılığı ile veri toplanmıştır. Verilerin analizinde doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış, değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini ve iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. İş stresinin de işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Aracılık analizi neticesinde ise iş stresinin algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan örgütsel destek, iş stresi, işten ayrılma niyeti.

^a Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İİBF, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Böl.
huseyinaslan111@gmail.com

^b İğdır Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

The Mediating Role of Job Stress in the Effect of Perceived Organizational Support on Turnover Intention

Abstract: Employees, which are the most important capital of enterprises, provide significant advantages to enterprises in an intensely competitive environment. The importance of the concept of perceived organizational support is increasing day by day. This study aims to determine the mediating role of job stress in the relationship between perceived organizational support and turnover intention. For this purpose, data were collected from 178 participants working in the insurance agency in Osmaniye province. In the analysis of the data, confirmatory factor analyses were made, correlations between the variables were determined, and the model's goodness of fit test and regression analysis were performed with the structural equation model. As a result of the analyzes, it was determined that perceived organizational support had a significant negative effect on turnover intention and job stress. It was also found that job stress positively affected turnover intention. As a result of mediation analysis, it was determined that job stress has a mediating role in the relationship between perceived organizational support and turnover intention.

Keywords: Perceived organizational support, job stress, turnover intention.

© İnce, Ercan & Aslan, Hüseyin. "Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü." *İğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 20 (2019), 479-502.

Giriş

Küresel rekabet ortamında iş yaşamı yoğun rekabet şartlarından her zamankinden daha fazla etkilenmektedir. İşletmelerin yoğun rekabet ortamında rekabet avantajı sağlayarak varlıklarını sürdürebilmek adına çalışanlarını örgütte tutarak onlardan daha fazla verim elde edebilmeleri gerekmektedir.

Günümüz çalışma yaşamında çalışanların örgütlerine katmış oldukları değerlerin karşılığını beklemeleri ve artan eğitim seviyeleri ile kendilerini ve örgütlerini diğer çalışanlarla ve örgütlerle kıyaslamaları işletmeler için önemli bir sorun olarak görülmektedir. Bu önemli sorunun ortadan kaldırılmasında veya azaltılmasında ise örgütsel destek kavramı önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir (Turunç ve Çelik, 2010a).

Algılanan örgütsel destek kavramı genel olarak çalışanların örgütsel faaliyetlerdeki katkılarına örgüt nezdinde ne kadar değer verildiğinin ve çalışanların refahlarıyla ne kadar ilgilenildiğine yönelik genel inançlarını ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Çalışanlar çabalarını ve performanslarını örgütün belirleyeceği maddi ve manevi kazanımlara göre şekillendirmektedirler (Kaplan ve Öğüt, 2012). Dolayısıyla örgütsel faaliyetlerin çalışanlar nezdinde faydalı olduğu inancının olması çalışanların işe bağlanmalarına ve performanslarının artmasına neden olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Çelik, 2010). Yazında yapılan çalışmalarda da algılanan örgütsel desteğin iş performansını (Turunç ve Çelik, 2010a), örgütsel özdeşlemeyi (Sluss vd., 2008; Shen vd., 2014; Edwards ve Peccei, 2010; Turunç ve Çelik, 2010a), örgütsel vatandaşlık davranışını (Shen vd., 2014; Chiang ve Hsieh, 2012), örgütsel bağlılığı (Rhoades vd., 2001; Kaplan ve Öğüt, 2012) ve iş tatminini arttırdığı (Allen, vd., 2003; ve Akkoç vd., 2012) bulguları örgütsel desteğin çalışanların tutum ve davranışlarını etkileyen olumlu iş çıktılarının alınmasına neden önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Çalışanların çalışma yaşamında karşılaşmış oldukları güç-

lükler karşısında örgütleri tarafından desteklendiklerini düşünmeleri ve yöneticileri ve iş arkadaşları ile olan etkileşim seviyesinin artması çalışanların örgüte olan bağlılıklarını arttırmaktadır (Turunç ve Avcı, 2015). Örgütsel destek sayesinde çalışanlar ile örgütleri arasında kurulan psikolojik bağ geliştirmekte ve çalışanlar örgütlerinin kendilerini ödüllendirmeye hazır olduklarını bildikleri için çalışanlarda güven, takdir, saygı gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılandığı inancı oluşmaktadır (Sökmen vd., 2015). Çalışanların örgütsel destek sayesinde elde ettikleri bu olumlu kazanımlar ise çalışanların örgüte olan bağlılığını arttırmakta ve işten ayrılma niyetinin azalmasına veya ortadan kaldırılmasına neden olmaktadır. Örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki bu olumlu ilişki yazında örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda da görülmektedir (Arshadi, 2011; İslam vd., 2013; Riggle vd., 2009; Hui vd., 2007; Akgündüz ve Sanli, 2017; Turunç ve Çelik, 2010a). Ancak her ne kadar örgütsel destek seviyesinin yüksek olması işten ayrılma niyetinde azaltıcı bir etki yaratsa da gerek örgütsel destek seviyesinin düşük olması gerekse de çalışma ortamında yaşanan yüksek stresten kaynaklanan fizyolojik ve psikolojik durumlar işletme hakkında olumsuz duygular beslenmesine neden olmaktadır ve yaşanan bu olumsuz durum neticesinde ise çalışanlarda işten ayrılmaya niyeti oluşmaktadır (Yenihan vd., 2014 ; Tekingündüz vd., 2016).

İşin doğası ve iş dışı olayların etkisine bağlı olarak yaşanan stres düzeyi çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli bir etken olarak görülmektedir. Yüksek düzeyde stres ortamında çalışan bireyler kendilerini iyi hissedememektedirler (Turunç, ve Çelik, 2010a). Yaşanılan stres seviyesinin daha da artması durumunda ise çalışanlar stresle başa çıkmada güçlükler yaşamakta ve bu durum sonucunda ise çalışanlarda işten ayrılma niyeti oluşmaktadır (Turunç vd., 2010). Stresin işten ayrılma niyeti üzerindeki bu olumsuz etkisi yazında stres ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan

çalışmalarda da görülmektedir (Mosadeghrad, 2013; Arshadı ve Damarı, 2013; Yim vd., 2017; Turunç vd., 2010; Çelik ve Yıldız 2016).

Çalışanların yaşamış oldukları stres düzeyinin azaltılmasında ve örgüte karşı olumlu duygular beslenmesinde ise örgütsel destek kavramı önemli bir rol üstlenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütün çalışanlara değer vermesi ile çalışanlarda oluşan onaylanma ve saygı duyulma hissiyatı çalışanların refahına katkı yapmakta ve bu durum çalışma ortamında stres ve strese neden olabilecek faktörlerden çalışanların daha az etkilenmesine neden olmaktadır (Loi vd., 2014). Bu nedenle örgütsel destek strese neden olabilecek psikolojik faktörleri azaltmada da tampon görevi görmektedir (Giray, 2013; Kim ve Barak, 2015). Örgütsel destek ile stres arasında arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda da örgütsel destek ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Stamper ve Johlke, 2003; Loi vd., 2014; Kim ve Barak, 2015; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Avcı, 2015; Demirel, 2013). Dolayısıyla gerek örgütsel destek seviyesinin düşük olması durumunda oluşan gerekse de yüksek iş stresinin neden olduğu işten ayrılma niyetinin azaltılmasında çalışanlarda örgütsel destek algısının yükseltilmesi işten ayrılma niyeti sorunun önüne geçilmesinde işletmelere önemli bir avantaj sağlayacaktır.

Yukarıdaki görüş ve değerlendirmelerden hareketle, bu çalışmanın sorunsalı Osmaniye’de faaliyet gösteren sigorta acentesi çalışanlarının örgütsel destek ve stres düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolünü araştırmaktır.

1. Değişkenler Arası İlişkiler ve Hipotezler

Örgütün çalışanlarına karşı sergilemiş olduğu bağlılığın çalışanlar nezdinde aynı şekilde algılanması olarak değerlendirilen (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014) algılanan örgütsel destek teorisi; örgütün çalışanların katılımına önem vermesi ve çalışan

refahını önemsenmesine yönelik ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgüt nezdinde gönüllü olarak gerçekleştirildiğine ilişkin duygular olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1986:500-501).

Genel olarak çalışanları olumlu yönde etkileyen faaliyetlerin örgüt tarafından gönüllü olarak gerçekleştirildiğine ilişkin duygular geliştirilmesinin çalışanların duygusal bağlılıklarının karşılanarak çalışanların işe yönelik çabasını arttıracaklarını öne süren algılanan örgütsel destek teorisi, çalışanların örgütsel faaliyetlerdeki katkılarına örgüt nezdinde ne kadar değer verildiğinin ve çalışanların refahlarıyla ne kadar ilgilenildiğine yönelik genel inançları ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Algılanan örgütsel destek teorisinin açıklanmasında Sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) ve karşılıklılık normu teorisi (Gouldner, 1960) yer almaktadır (Eisenberger vd., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Stamper ve Johlke, 2003; Akgündüz ve Sanli, 2017). Hem işverenlerin hem de çalışanların duygusal olarak birbirlerine bağlı olmaları temeline dayanan sosyal değişim ve karşılıklılık normu teorilerine göre insanların mecbur olmasalar dahi birbirlerine yardım ettikleri ve karşılığında gelecekte diğer insanlardan yardım göreceklere düşüncesi yer almaktadır (Akgündüz ve Sanli, 2017). Sosyal değişim teorisi çalışan-örgüt ilişkisi ile çalışanlar ile örgütleri arasındaki olumlu sonuçların değişim yoluyla oluştu temeline dayanmaktadır (Eder ve Eisenberger, 2008). Çalışan ile örgüt arasında net olmayan çeşitli beklentilere ilişkin karşılıklı zorunlulukları ifade eden sosyal değişim teorisinde (Turunç ve Çelik, 2010a) çalışanlar çabalarını ve performansları örgütün belirleyeceği maddi ve manevi kazanımlara göre şekillendirirler (Kaplan ve Ögüt, 2012). Bu durum Dolayısıyla örgütsel faaliyetlerin çalışanlar nezdinde faydalı olduğu inancının olması çalışanların bu faydaya bağlılık ve performans ile karşılık vermesine neden olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Çelik, 2010a). Karşılıklılık normunda ise olumlu çıktılarının ve katılımın gerekliliği temelinde

çalışan ile örgüt arasında kurulan sosyal değişim ile her iki tarafında yararlarını esas alan uzun dönemli bir etkileşim vardır (Eder ve Eisenberger, 2008). Çalışanlar ile örgüt arasında yaşanan etkileşime karşılıklılık normunun uygulanmasıyla taraflar elde ettikleri kazanımlara olumlu karşılık verirler ve bu durum her iki tarafında faydasına olacak şekilde devam eder (Arshadi, 2011). Dolayısıyla sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normu teorisinde yaşanan değişim ve etkileşimde anahtar rol oynayan algılanan örgütsel destek teorisi iş tutumları ve iş çıktıları olarak algılanan örgütsel destek davranışı olarak değerlendirilmekte ve çalışanların çaba ve performanslarına karşılık örgütün ödüllendirici davranışlarda bulunması karşılığında oluşan sosyo-duygusal beklentiler çalışanların bireysel performanslarını arttırmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010). Bu bağlamda, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, örgütleriyle ilgili olumlu davranışlarda bulunmaktadır (Eisenberger vd., 1986; Akgündüz ve Sanli, 2017). Örgütsel destek düzeyi yüksek çalışanlar örgüte karşı göstermiş oldukları çaba ve performansın karşılığında örgüt tarafından destek alacaklarını algıladıklarından (Turunç ve Çelik, 2010) örgütle aralarında psikolojik bir bağ geliştirmektedirler ve örgütün kendilerini ödüllendirmeye hazır olduklarını bildikleri için çalışanlarda güven, takdir, saygı gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılandığı inancı oluşmaktadır (Sökmen vd., 2015). Çalışanların değişim ilişkisinde olumlu algılamaları genellikle olumlu iş sonuçlarının elde edilmesine neden olmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Kurtessis vd., 2015). Yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşlemeyi (Sluss vd., 2008; Shen vd., 2014; Edwards ve Peccei, 2010; Turunç ve Çelik, 2010), örgütsel vatandaşlık davranışını (Shen vd., 2014; Chiang ve Hsieh, 2012), örgütsel bağlılığı (Rhoades vd., 2001; Kaplan ve Öğüt, 2012) ve iş tatminini arttırdığı (Allen, vd., 2003; ve Akkoç vd., 2012) görülmektedir.

Algılanan örgütsel desteğin örgütlere sağladığı bir diğer fayda ise çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini azaltmasıdır. Sosyal değişim teorisi ve karşılıklılık normuna ile çalışanların

ihtiyaçlarının karşılandıklarını düşünmeleri ve örgüt tarafından gerekli desteği görmeleri çalışanların işlerine daha sıkı bağlanmalarına neden olacak ve böylece işten ayrılma niyetlerinin azalmasına neden olmaktadır (Shen vd., 2014). Örgüte destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda da örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği görülmektedir (Arshadi, 2011; İslam vd., 2013; Riggie vd., 2009; Hui vd., 2007; Akgündüz ve Sanli, 2017; Turunç ve Çelik, 2010a).

Yazında yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H1. Algılanan örgütsel destek işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Örgütsel desteğin önemli sonuç değişkenlerinden biri de strestir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Kim ve Barak, 2015). Algılanan örgütsel desteğin iş stresine neden olabilecek psikolojik faktörlerin azaltılmasında önemli bir etkisi vardır. Özellikle çalışma ortamındaki stresten etkilenen çalışanların sosyoduygusal ihtiyaçlarının karşılanmamasıyla yaşamış oldukları psikolojik gerginliğin azaltılmasında örgütsel destek bir tampon görevi görmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Giray (2013)'e göre, çalışma ortamında yaşanan iş stresi ile başa çıkabilmede ve işle ilgili karşılaşılan güçlüklerin üstesinden gelinme noktasında ihtiyaç duyulan desteğin örgüt tarafından karşılanacağı düşüncesi ile örgütsel destek çalışanlarda stresle başa çıkmada büyük bir öneme sahiptir. Loi vd. (2014)'e göre ise, örgütün çalışanlara önem vermesi, çalışanların örgüt tarafından onaylanması ve saygı duyulduklarını hissetmeleri çalışanların refahlarına katkı yapacağı için çalışma ortamında karşılaşılabilecek stres faktörlerine karşı çalışanların ihtiyaç duyacakları duygusal destek örgüt tarafından karşılandığında çalışanlar stres ve strese neden olabilecek faktörlerden etkilenmeyeceklerdir. Ayrıca çalışma ortamında yaşanan stresin haricinde çalışanlar örgüt tarafından değerli hissedildiklerinde ve

desteklendiklerinde yöneticilerinin de kendilerini desteklediklerine yönelik algılar geliştirmeye başladıklarından yönetici ve iş arkadaşı desteği ile örgütsel destek strese neden olabilecek psikolojik faktörleri azaltmada da tampon görevi görmektedir (Giray, 2013; Kim ve Barak, 2015). Örgütsel destek ile stres arasında arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda da örgütsel destek ile iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Stamper ve Johlke, 2003; Loi vd., 2014; Kim ve Barak, 2015; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Avcı, 2015; Demirel, 2013).

Yazında yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında örgütsel destek ve iş stresi arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H2. Algılanan örgütsel destek iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Belirli bir ücret karşılığı çalışan bireylerin kendi istekleri ile işi bırakmaya niyetlenmesi olarak tanımlanan (Hom ve Grifeth, 1995: 4) işten ayrılma niyeti çalışma yaşamında işletmelerin karşılaşmış oldukları önemli bir sorun olarak görülmektedir. Çalışma ortamında yaşanan stres olarak ifade edilen iş stresi çalışanların kendilerine, işin doğasına ve iş dışı olayların etkisine bağlı olarak yaşanan stres düzeyi çalışanlarda farklılık gösterebilmektedir. Yüksek düzeyde stres ortamında çalışanların kendilerini sakin ve rahat hissetmeleri ise pek mümkün görünmemektedir. Sıkıntı, gerginlik, yorgunluk ve kaygı gibi durumlar çalışanların iş gerekliliklerini yerine getirmelerini engellemekte ve çalışanların performansları düşmektedir (Turunç, ve Çelik, 2010a). Yaşanılan stres seviyesinin daha da artması durumunda ise çalışanlar stresle başa çıkmada güçlükler yaşamakta ve bu durum sonucunda ise çalışanlarda işten ayrılma niyeti oluşmaktadır (Turunç vd., 2010).

Çalışma ortamında yaşanan stresli durumlarda çalışanların maruz kalmış oldukları fizyolojik ve psikolojik durumlar işletme hakkında olumsuz duygular beslenmesine neden olmakta ve yaşanan bu olumsuz durum neticesinde ise çalışanlarda

işten ayrılmaya niyetine neden olan iş tatmininde azalma, iş performansında düşüş, tükenmişlik, örgütsel bağlılıkta azalma yaşanmakta ve bu olumsuz durumlar sonucunda ise işten ayrılma yaşanmaktadır (Yenihan vd., 2014 ; Tekingündüz vd., 2016). Stres ile işten ayrılma niyeti arasındaki yapıları çalışmalara bakıldığında stres ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir (Mosadeghrad, 2013; Arshadi ve Damıri, 2013; Yim vd., 2017; Turunç vd., 2010; Çelik ve Yıldız 2016).

Yazında yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H3. İş stresi işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Sosyal değişim teorisi ve karşılıklı normuna ile çalışanların örgüt tarafından gerekli desteği görmeleri çalışanların işlerine daha sıkı bağlanmalarına neden olmaktadır (Shen vd., 2014). Çalışanların örgüt tarafından sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasıyla artan örgütsel destek düzeyleri (Rhoades ve Eisenberger, 2002) çalışanların yeni iş arama isteklerini azaltacak önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Arshadi, 2011; İslam vd., 2013; Giray, 2013; Turunç ve Avcı, 2015). Örgütün çalışanlara değer vermesi ve bu değerın çalışanların refahına yapacağı katkı ile örgütsel destek algılamaları artan çalışanların stres düzeylerinde azalma meydana gelmektedir (Loi vd., 2014). Stres düzeyinin düşük olması ise çalışanların örgütsel kazanımlarında olumlu bir etken olarak değerlendirilmekte ve işten ayrılma niyetinin azalması da bu açıdan kritik bir değişken olarak değerlendirilmektedir (Turunç ve Avcı, 2015a). Dolayısıyla örgütsel destek görmeyen çalışanların yaşamış olduğu stres düzeyin yüksek olması çalışanların işten ayrılmasına neden olan önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Avcı, 2015). Örgütsel desteğin sonuç değişkenlerinden biri olan (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Kim ve Barak, 2015) ve çalışan tutum ve davranışları-

nı etkileyen ve bu davranışlara etkisi olan diğer değişkenleri etkileme gücü olan iş stresi (Turunç ve Avcı, 2015) bu farklılıklarından dolayı bu çalışmada aracı değişken olarak ele alınmıştır. Yazında algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık etkisine yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında ise Turunç ve Avcı (2015) yapmış oldukları çalışmada örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolünü tespit etmişlerdir.

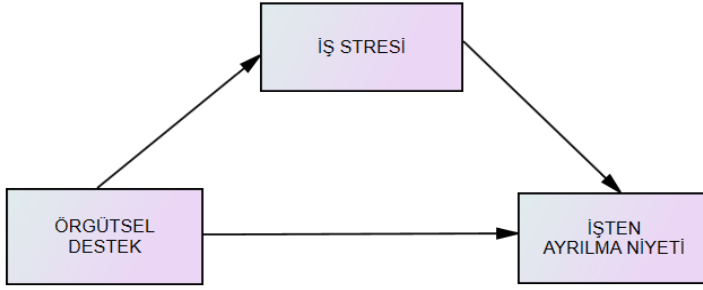
Yukarıdaki değerlendirmelerden hareketle algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin rolüne yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H.4. Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık rolü vardır.

2. Yöntem

Örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolünü belirlemeye yönelik olan bu çalışmada, öncelikle örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından örneklemde elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve mevcut modele ilişkin kurulan yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri yapılmıştır. Uyum iyiliği testleri yapılırken değişkenler arası regresyon analiz sonuçları ve hipotez test sonuçları da sunulmuştur.

Yapılan araştırma kapsamında, değişkenler arası ilişkileri ortaya çıkarmak amacı ile Şekil 1'de gösterilen model oluşturulmuştur.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Osmaniye’de sigorta acentesinde çalışan yaklaşık 300 kişi oluşturmaktadır. Ana kütlelden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü minimum 154 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992:253). Araştırmanın örneklemini evreni temsil edecek nitelikte, farklı acentelerden rastlantısal olarak seçilen katılımcılar oluşturmaktadır. Araştırmada, acente çalışanlarından anket aracılığı ile toplanan veriler kullanılmıştır. 220 anket katılımcılara uygulanmış ancak 24 anket cevaplandırılmamış, 18 anket ise eksik cevaplandırılmıştır. Analizi yapılan gözlem sayısı 178 dir. Araştırmaya katılanların 49’ü kadın, 129’u erkektir. Katılımcıların 47’si 18-30 yaş, 95’i 31-40 yaş ve 36’ı ise 41-50 yaş aralığındadır. Katılımcıların 14’ü orta düzey yönetici, 37’si alt düzey yönetici ve 127’si ise satış danışmanıdır. Katılımcıların 10’u 1 yıldan az, 55’i 1-3 yıl arası, 67’i 4-6 yıl arası, 35’i 7-9 yıl arası ve 10’u ise 10 yıl ve üzeri acente sektöründe çalışma deneyimine sahiptir.

2.2. Araştırmanın Ölçekleri

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Rhoades ve Eisenberger (2002) tarafından geliştirilen ölçeğin kısa formu kullanılmıştır. Beş önermeden oluşan ölçeği Çınar (2013) çalışmasında kullanmış ve güvenilirlik katsayısını $\alpha = 0.91$ olarak belirtmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ölçeğin tek boyuttan oluştuğu görülmüştür. Faktör yüklerinin 0,90 ile 0,96

arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.93 olarak bulunmuştur.

İş Stresi Ölçeği: Cohen vd. (1983) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Dört maddeden oluşan ve tek boyutlu olan ölçek Küçükusta (2007) çalışmasında kullanmış ve bu çalışmada güvenilirlik katsayısını $\alpha = 0.69$ olarak belirtmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ölçeğin tek boyuttan oluştuğu görülmüştür. Faktör yüklerinin 0,82 ile 0,96 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.92 olarak bulunmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Wayne, Shore ve Linden (1997) tarafından geliştirilmiştir. Üç ifadeden oluşan ölçeği Küçükusta (2007) çalışmasında kullanmış ve bu çalışmada ölçek güvenilirliği 0,76 olarak bildirilmiştir. Ölçeğe yönelik yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ölçeğin tek boyuttan oluştuğu görülmüştür. Faktör yüklerinin 0,85 ile 0,92 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.91 olarak bulunmuştur.

Tablo 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

| Değişken | χ^2 | df | CMIN/DF | GFI | AGFI | CFI | NFI | TLI | RMSEA |
|----------------------|----------|----|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Örgütsel Destek | 3,018 | 2 | 1.509 | 0.994 | 0.952 | 0.999 | 0.998 | 0.996 | 0.053 |
| İş Stresi | 5,468 | 3 | 1.822 | 0.986 | 0.971 | 0.996 | 0.993 | 0.987 | 0.061 |
| İşten Ayrılma Niyeti | 3,021 | 2 | 1.510 | 0.995 | 0.959 | 0.999 | 0.999 | 0.998 | 0.049 |

DFA sonucu ölçeklerin uyum iyiliği değerlerini sağladığı ve iyi uyum gösterdiği görülmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015; Gürbüz ve Şahin, 2016).

3. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS 21 ve Amos programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların algılanan örgütsel destek, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Verilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analizi Sonuçları

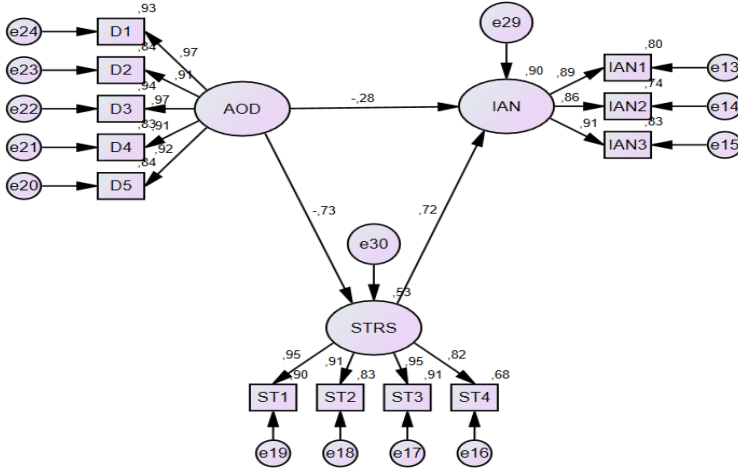
| | Ort. | Std. Sapma | Algılanan Örgütsel Destek | İş stresi | İşten Ayrılma Niyeti |
|---------------------------|------|------------|---------------------------|-----------|----------------------|
| Algılanan Örgütsel Destek | 4,05 | 0,51 | (,93) | | |
| İş stresi | 4,12 | 0,43 | -.774** | (,92) | |
| İşten Ayrılma Niyeti | 4,18 | 0,41 | -.777** | -.872** | (,91) |

** 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı

Tablo 2’de görüleceği üzere algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında ve algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasında aynı yönde yüksek düzeyde bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca yine iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında aynı yönde yüksek düzeyde bir ilişki olduğu bulgusu elde edilmiştir. Sorulara verilen cevapların ortalamalarına bakıldığında ise sigorta acentesi çalışanlarının algılanan örgütsel destek, iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

İkinci aşamada araştırma modeline ilişkin yapısal model kurulmuş ve Amos paket programı ile uyum iyiliği değerleri

test edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli Şekil 2' de, uyum iyiliği değerleri Tablo 3'te, regresyon ağırlıkları Tablo 4'te verilmiştir.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 3. Yapısal Model Uyum İyiliği Değerleri

| | χ^2 | df | CMIN/DF | GFI | CFI | TLI | RMSEA |
|---------------|----------|----|---------|-------|-------|-------|-------|
| Yapısal Model | 95.165 | 48 | 1.983 | 0.920 | 0.984 | 0.978 | 0.073 |

Tablo 3'te görülebileceği üzere yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerlerini sağlamaktadır.

Tablo 4. Yapısal Model Regresyon Ağırlıkları

| Test Edilen Yol | | | Tahmin | Std.Hata | Kritik Oran | P |
|-----------------|------|------|--------|----------|-------------|-----|
| IAN | <--- | AOD | -0,285 | 0,053 | -5,175 | *** |
| STRS | <--- | AOD | -0,731 | 0,058 | -10,644 | *** |
| IAN | <--- | STRS | 0,72 | 0,076 | 10,668 | *** |

Tablo 4'te görüldüğü gibi yapısal eşitlik modelinin analizi neticesinde algılanan örgütsel desteğin iş stresini ve işten ayrılma

rılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği ve iş stresinin de işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Analiz neticesinde H1, H2 ve H3 hipotezleri desteklenmiştir. Bu aşamadan sonra ise algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki iş stresinin aracılık rolünü tespit edebilmek için Sobel testi yapılmıştır.

Tablo 5. Sobel Testi Sonuçları

| Adımlar | B | Std. Hata | β | P |
|--|-----------------|---------------|-----------------|------------|
| 1.Adım: Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti | -0,798 | 0,058 | -0,814 | *** |
| 2.Adım: Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek Bağımlı Değişken: İş Stresi | -0,621 | 0,058 | -0,729 | *** |
| 3.Adım: Bağımsız Değişken: İş Stresi Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti | 1,05 | 0,076 | 0,929 | *** |
| 4.Adım: Bağımsız Değişken1: Algılanan Örgütsel Destek Bağımsız Değişken2: İş Stresi Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti | -0,308 0,794 | 0,05 0,073 | -0,385 0,839 | *** *** |

Tablo 5'te B, standardize edilmemiş, β ise standardize edilmiş katsayı tahmin değerlerini göstermektedir. Birinci adımda algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. İkinci aşamada aracı değişken olan iş stresi bağımlı değişken olarak analize dahil edildiğinde algılanan örgütsel destek iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Üçüncü aşamada iş stresi de

işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Dördüncü adımda hem bağımsız değişken hem de aracı değişken modele beraber dahil edildiğinde ise bağımsız değişken algılanan örgütsel destek işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilemekte, aracı değişken olan iş stresi ise işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Birinci adımda algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde beta katsayısı $-0,814$ olarak bulunmuşken dördüncü adımda beta katsayısı $-0,385$ 'e düşmüştür. Bu bulgu bize algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin kısmi aracılık rolü olduğunu göstermektedir. Bu aracılık rolünün anlamlılığına ilişkin bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Sobel Testi Anlamlılık

| | |
|-------------------------------------|--------|
| Standardize Edilmiş Dolaylı Etkiler | -0,652 |
| Sobel Std. Hata | 0,077 |
| Z Değeri | -8,463 |
| p | 0,000 |

Analiz neticesinde standardize edilmiş dolaylı etkilerin $-0,652$ olduğu, Z değerinin $-8,463/1,96$ ve $p=0,000$ anlamlı olduğunu göstermektedir. Analiz neticesinde H4 hipotezi desteklenmiştir.

Sonuç

Çalışma yaşamında çalışanların örgütlerine yapmış oldukları katkının kendi refahlarına yapacağı katkı ile işletmeye karşı olumlu ya da olumsuz duygular beslemeleri çalışanların işleme olan bağlılıklarında, performanslarında ve işten ayrılma niyetlerinde belirleyici olmaktadır. Bu önemli sorunun ortadan kaldırılmasında veya azaltılmasında ise örgütsel destek kavramı önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Bu önemde hareketle bu çalışmanın amacı algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolünü ortaya koymaktır. Bu amaçla 178 kişiden anket aracılığı ile toplanan veriler analiz edilmiştir.

Yapılan analizler neticesinde algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç yazında algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan (Arshadi, 2011; İslam vd., 2013; Riggie vd.,2009; Hui vd., 2007; Akgündüz ve Sanli, 2017; Turunç ve Çelik, 2010a) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu sonuç yüksek örgütsel destek algısı olan çalışanların ihtiyaçlarının karşılandıklarını düşünmeleri neticesinde örgüte karşı olumlu duygular besleyerek çalışanların örgüt ile olan bağlarının güçlendiğini ve işten ayrılma niyeti davranışının düşük olacağını göstermektedir. Shen vd. (2014) belirttiği gibi algılanan örgütsel desteği yüksek olan çalışanlar örgüt tarafından gerekli desteği hissettiklerinde işlerine daha sıkı bağlandıklarını ve işten ayrılma niyetlerinde azalma yaşadığı şeklinde değerlendirilebilmektedir.

Araştırma kapsamında iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizde ise iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç yazında iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan (Mosadeghrad, 2013; Arshadi ve Damuri, 2013; Yim vd., 2017; Turunç vd., 2010; Çelik ve Yıldız 2016) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu sonuç yüksek iş stresi yaşanması durumunda çalışanların işten ayrılma niyeti davranışı sergileyeceklerini göstermektedir. Turunç vd. (2010)'un belirttikleri gibi çalışma ortamında yaşanan stres düzeyinin artması çalışanların stres ile başa çıkmada güçlükler yaşadıklarını ve bu durum sonucunda ise işten ayrılma niyeti davranışı sergileyecekleri şeklinde değerlendirilebilmektedir.

Araştırma kapsamında algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizde ise algılanan örgütsel desteğin iş stresini negatif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bu sonuç algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasındaki ilişki belirlemeye yönelik yapılan (Stamper ve Johlke, 2003; Loi vd.,

2014; Kim ve Barak, 2015; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Avcı, 2015; Demirel, 2013) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu sonuç örgütsel destek algısının yüksek olmasının iş stresini azaltacağını göstermektedir. Loi vd. (2014)'ünde belirttiği gibi örgütün çalışanlara değer vermesi çalışanların refahlarına katkı yapacağı için çalışma ortamında stres ve strese neden olabilecek faktörlerine etkilenmeyecekleri şeklinde değerlendirilebilir.

Araştırma kapsamında algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı rolüne yönelik yapılan aracılık analizi neticesinde ise iş stresinin algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç yazında algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin aracı rolünü inceleyen Turunç ve Avcı (2015) çalışma sonucuyla uyumludur.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlardan yola çıkarak işten ayrılma niyetinin azaltılması için çalışanlarda örgütsel destek algısının yükseltilmesi ve iş stresinin azaltılmasının gerektiği değerlendirilmesi yapılabilmektedir.

Uygulayıcılara yönelik olarak; örgütsel destek algısı düşük olan çalışanların örgütsel destek algılarının yükseltilmesi ve çalışma ortamındaki stres faktörlerinin ortadan kaldırılarak işten ayrılma niyeti davranışının önüne geçilebilmesi için örgütün ve yöneticilerin çalışanlara destek olması, onlara kendilerini değerli hissettirmeleri ve çalışanlarda saygı duyuldukları hissini oluşturularak iş stresi ile başa çıkmada karşılaşmış oldukları güçlüklerin üstesinden gelinmesi noktasında çalışanlara destek olunması çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azalmasına neden olacağı önerisi getirilmektedir. Araştırmacılara yönelik olarak ise; işten ayrılma niyetine neden olan tükenmişlik ve duygusal emek ilişkilerinde algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisinin olup olmadığına yönelik çalışmalar yapılmasının alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın en önemli kısıtı, araştırmanın sadece sigorta acenteleri çalışanlarında yapılmış olmasıdır. Bundan sonra

benzeri çalışmaların farklı sektörlerde ve farklı özelliklere sahip çalışanlar üzerinde yapılmasının araştırma sonuçlarının teyidi açısından önem taşımaktadır.

Kaynaklar

- Akgunduz, Y., ve Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 31*, 118-125.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19*(1), 105-135.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management, 29*(1), 99-118.
- Arshadi, N. & Damıri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE, *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84*, 706-710.
- Arshadi, N. (2011). The relationships of perceived organizational support (POS) with organizational commitment, in-role performance, and turnover intention: Mediating role of felt obligation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 30*, 1103-1108.
- Büyükyılmaz, O., ve Çakmak, A. F. (2014). İlişkisel ve İlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İsten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakis, 14*(4), 583-596.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management, 31*(1), 180-190.
- Cohen, S., Kamarck, T. ve Mermelstein, R. (1983). "A global measure of perceived stress", *Journal of health and social behavior, 24*(4), 385-396.

- Çelik, M., ve Yıldız, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü. *Journal of International Social Research*, 9(45). 734-745.
- Çınar, Ö. (2013). Yapısal eşitlik modellemesi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel destek ve örgütsel adaletin örgütsel çıktılar üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü: Kahramanmaraş bankacılık sektöründe bir alan araştırması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi*,
- Demirel, E. T. (2013). Mesleki stresin iş tatminine etkisi: Örgütsel desteğin aracılık rolü. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 220-241.
- Eder, P., & Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Edwards, M. R., & Pececi, R. (2010). Perceived organizational support, organizational identification, and employee outcomes. *Journal of Personnel Psychology*, 75 (1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Giray, Y. D. (2013). İş yeri desteği: Örgüt, yönetici ve çalışma arkadaşları desteğine genel bir bakış. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(3), 65-81.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (3.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hom, P. W. & Griffeth, R. W. (1995). *Employee Turnover*. Cincinnati, Oh: Southwestern.
- Hui, C., Wong, A., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in China: The role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(4), 735-751.

- Islam, T., Ahmad, U. N. B. U., Ali, G., Ahmed, I., & Bowra, Z. A. (2013). Turnover intentions: The influence of perceived organizational support and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1238-1242.
- Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Kaplan, M., ve Öğüt, A. (2012). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi: otel işletmelerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Kim, A., & Barak, M. E. M. (2015). The mediating roles of leader-member exchange and perceived organizational support in the role stress-turnover intention relationship among child welfare workers: A longitudinal analysis. *Children and Youth Services Review*, 52, 135-143.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi, (Yayımlanmamış yayımlanmamış doktora tezi). İzmir.
- Loi, R., Ao, O. K., & Xu, A. J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları*, (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. *International journal of health policy and management*, 1(2), 169-176.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational sup-

- port: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- 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(10), 1027-1030.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley ve Sons, Inc
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*, 32(3), 406-412.
- Sluss, D. M., Klimchak, M., & Holmes, J. J. (2008). Perceived organizational support as a mediator between relational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 457-464.
- Sökmen, A., Ekmekçioğlu, E. B., ve Çelik, K. (2015). Algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve yönetici etik davranışı ilişkisi: Araştırma görevlilerine yönelik araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 125-144.
- 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.
- 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.
- Tekingündüz, S., Kurtuldu, A., ve Eğilmez, Ç. (2016). Sosyal destek, iş yabancılaşma ve iş stresinin işgören performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 13(1),

683-694.

- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H., ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 12(2), 115-134.
- Turunç, Ö., ve Avcı, U. (2015). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: İş stresinin aracılık rolü. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 43-63.
- Turunç, Ö., ve Çelik, M. (2010a). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö., ve Çelik, M. (2010b). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- 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.
- Yenihan, B., Mert, Ö., ve Çiftçiyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yim, H. Y., Seo, H. J., Cho, Y., & Kim, J. (2017). Mediating role of psychological capital in relationship between occupational stress and turnover intention among nurses at veterans administration hospitals in Korea. *Asian nursing research*, 11(1), 6-12.
- Ying, Y. S. (2007). A study on the mediating role of organizational support between job stressor and stress reaction. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 13(4), 373-378.