

**İŞ GÜVENCESİZLİĞİ, DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK VE İŞE
GÖMÜLMÜŞLÜK İLİŞKİSİ: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN**

DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Ali DOĞANTEKİN

(Doktora Tezi)

Eskişehir, 2020

**İŞ GÜVENCESİZLİĞİ, DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK VE
İŞE GÖMÜLMÜŞLÜK İLİŞKİSİ: ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

Ali DOĞANTEKİN

T.C.

**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü**

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı

DOKTORA TEZİ

Eskişehir, 2020

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTİSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ali DOĞANTEKİN tarafından hazırlanan “İŞ Güvencesizliği, Duygusal Tükenmişlik ve İŞe Gömülmüşlük İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü” başlıklı bu çalışma 18.12.2020 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından Turizm İŞletmeciliği Anabilim Dalında Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. Veysel YILMAZ

Üye

Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ (Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Ebru ARSLANER DÜŞMEZKALENDER

Üye

Doç. Dr. Sedat ÇELİK

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Mert GÜRLEK

ONAY

.../.../2020

Prof. Dr. Mesut ERŐAN

Enstitü Müdürü

...../...../....

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin/projenin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

ALİ DOĞANTEKİN

İMZA

ÖZET

İŞ GÜVENCESİZLİĞİ, DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK VE İŞE GÖMÜLMÜŞLÜK İLİŞKİSİ: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

DOĞANTEKİN, Ali

Doktora-2020

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ

Gün geçtikçe büyüyen turizm sektörü, emek-yoğun özelliği nedeniyle istihdam dostu bir sektördür. Bu nedenle ülke istihdamı içerisinde önemli bir yere sahiptir. Ancak otel çalışanları; ulusal işsizlik oranları, ekonomik dalgalanmalar, örgütsel nedenler ve sektörün kendine has özellikleri sonucunda iş güvencesizliği yaşamaktadırlar. Otel çalışanlarının deneyimledikleri bu iş güvencesizliği hem çalışanlar hem de işletmeler üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır. Söz konusu olumsuzlukların belirlenmesi ve çözümüne katkı sağlamak için bu araştırmada nitel iş güvencesizliği, çalışanın işe gömülmüşlüğüne nasıl etkiler? sorusuna cevap aranmaktadır. Bu araştırma sorusu kapsamında beş temel amaç belirlenmiştir. Bu amaçlar; (1) nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlük ve algılanan örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek, (2) duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliğinin işe gömülmüşlüğü etkisinde aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymak, (3) nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü tespit etmek, (4) nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlüğü etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü belirlemek, (5) duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüşlüğü etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü incelemektir. Araştırma amaçları doğrultusunda kuramsal model geliştirilmiş ve yapısal eşitlik modellemesi (YEM) ile test edilmiştir. Araştırma amacına uygun veriler sunacak olması ve önemli turizm destinasyonları

içerisinde yer alması gerekçesiyle İstanbul uygulama alanı olarak seçilmiştir. Uygulama aşamasında dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarından toplam 492 anket elde edilmiştir. Analiz bulguları; nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliği olumlu fakat işe gömülmüşlüğü olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir. Diğer taraftan duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlüğü olumsuz yönde etkilemektedir. Bunlara ek olarak duygusal tükenmişlik, nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlüğe etkisinde kısmi aracılık rolü üstlenmektedir. Son olarak algılanan örgütsel destek, nitel iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik ilişkisinde düzenleyici rol üstlenmekteyken nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkilerinde anlamlı bir moderatör etkisine sahip değildir. Sonuç olarak bu araştırma, iş güvencesizliği literatürünü genişletmekte, uygulayıcılara ve yapılacak araştırmalara kayda değer birtakım öneriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş Güvencesizliği, Duygusal Tükenmişlik, Algılanan Örgütsel Destek, İşe Gömülmüşlük.

ABSTRACT

RELATIONSHIP AMONG JOB INSECURITY, EMOTIONAL EXHAUSTION AND JOB EMBEDDEDNESS: THE MODERATING ROLE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT

DOĞANTEKİN, Ali

PhD – 2020

Department of Tourism Management

Advisor: Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ

The growing tourism sector is an employment-friendly sector due to its labour-intensive characteristics. Therefore, it has an important place in the countries' employment. However, hotel employees are experiencing job insecurity as a result of national unemployment rates, economic fluctuations, organizational reasons and the specific characteristics of the sector. This job insecurity experienced by hotel employees has negative effects on both employees and businesses where they are employed. In order to contribute to the determination and resolution of this negativity, the answer to the research question “how does qualitative job insecurity affect the employee's job embeddedness?” is sought in this study. Within the scope of this research question, five main objectives have been identified. These objectives are; (1) to examine the relationship among the variables such as qualitative job insecurity, emotional exhaustion, perceived job embeddedness and perceived organisational support (2) to reveal if emotional exhaustion has a mediating role in the effect of qualitative job insecurity on job embeddedness, (3) to find out the moderating role of perceived organisational support in the effect of qualitative job insecurity on the emotional exhaustion, (4) to find out the moderating role of perceived organisational support in the effect of qualitative job insecurity on job embeddedness, (5) to examine the moderating role of perceived organisational support in the effect of emotional exhaustion on job embeddedness. In line with the research purposes, the theoretical model was developed and tested with Structural Equality Modelling (SEM). Istanbul

was selected as a field of the study because it would present the data suitable for the research purposes and it is one of the important tourism destinations. During the application phase, a total of 492 surveys were collected from the employees of four and five-star hotels. The findings of the analysis revealed that qualitative job insecurity positively affects emotional exhaustion but negatively affects job embeddedness. Emotional exhaustion, on the other hand, negatively affects job embeddedness. Besides, emotional exhaustion plays a partial mediating role in the effect of qualitative job insecurity on job embeddedness. Finally, perceived organizational support plays a moderating role in the relationship of qualitative job insecurity-emotional exhaustion but does not have a significant moderating effect in the relationship of qualitative job insecurity-embeddedness and emotional exhaustion-job embeddedness. As a result, this research has contributed to expanding the relevant literature on job insecurity and provides several noteworthy recommendations to future practitioners and research to be conducted.

Keywords: Job Insecurity, Emotional Exhaustion, Perceived Organizational Support, Job Embeddedness.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	vi
ABSTRACT.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xvi
ÖNSÖZ	xvii
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK	7
1.1.1. Duygusal Tükenmişlik Kavramı	7
1.1.2. Maslach ve Jackson'un Tükenmişlik Yaklaşımı.....	9
1.1.3. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları.....	12
1.2. İŞE GÖMÜLMÜŞLÜK	14
1.2.1. İşe Gömülmüşlük Kavramı ve Boyutları	14
1.2.2. İşe Gömülmüşlüğü Arttırmanın Yolları	18
1.2.3. İşe Gömülmüşlük ve Diğer Kavramlar Arasındaki Farklılıklar.....	20
1.2.4. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları.....	22
1.3. ÖRGÜTSEL DESTEK	25
1.3.1. Örgütsel Destek Kavramı.....	25
1.3.2. Destekleyici Örgütün Özellikleri	29
1.3.3. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları.....	30
1.4. İŞ GÜVENCESİZLİĞİ	33
1.4.1. İş Güvencesizliği Kavramı.....	33

1.4.2. Greenhalgh ve Rosenblatt İş Güvencesizliği Modeli.....	34
1.4.3. Sverke ve Hellgren'in İş Güvencesizliği Modeli.....	37
1.4.4. Probst'un İş Güvencesi Modeli.....	39
1.4.5. İş Güvencesizliğinin Belirleyicileri	41
1.4.5.1. Demografik Özellikler.....	41
1.4.5.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler.....	43
1.4.6. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları.....	45

2. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	49
2.2. ARAŞTIRMANIN VARSAYIM VE SINIRLILIKLARI	50
2.3. HİPOTEZ GELİŞİMİ VE ARAŞTIRMA MODELİ	50
2.3.1. İş Güvencesizliği ile Duygusal Tükenmişlik İlişkisi	50
2.3.2. İş Güvencesizliği ile İşe Gömülmüşlük İlişkisi	53
2.3.3. Duygusal Tükenmişlik ile İşe Gömülmüşlük İlişkisi.....	54
2.3.4. Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Rolü	56
2.3.5. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü	57
2.4. VERİ TOPLAMA ARACI.....	60
2.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	61
2.6. VERİ ANALİZİ	64

3. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

3.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE YÖNELİK BULGULAR.....	66
3.2. ÖLÇÜM SONUÇLARI	68

3.3. HİPOTEZ TESTİ	70
3.4. TARTIŞMA	74
3.4.1. Bulguların Özeti	74
3.4.2. Araştırmanın Teorik Katkısı	76
3.4.3. Araştırmanın Uygulamaya Katkısı.....	78
3.4.4. Gelecek Araştırmalara Öneriler	79
SONUÇ	80
KAYNAKÇA.....	81
EK LİSTESİ.....	100

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: İŖe G6m6lm6Ŗl6k Boyutları.....	16
Tablo 2: Katılımcıların Demografik 6zelliklerine Y6nelik Bulgular	67
Tablo 3: 6lç6m Modeli Sonuçları.....	69
Tablo 4: Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyonlar	70
Tablo 5: Bootstrap Analiz Sonuçları	71
Tablo 6: 6rg6tsel Desteğin D6zenleyici Etki Sonuçları	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Greenhalgh ve Rosenblatt'ın İş Güvencesizliği Modeli.....	35
Şekil 2: Sverke ve Hellgren'in İş Güvencesizliği Modeli	38
Şekil 3: Probst'un İş Güvencesi Modeli	40
Şekil 4: Araştırma Modeli	59
Şekil 5: Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları	72
Şekil 6: Nitel İş Güvencesizliği-Duygusal Tükenmişlik İlişkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etkisi	73

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Türkçe Anket Formu.....	100
Ek 2: Doğrulayıcı Faktör Analizi AMOS Çıktısı.....	102
Ek 3: Yapısal Eşitlik Modeli AMOS Çıktısı.....	102

KISALTMALAR LİSTESİ

AMOS	: Analysis of Moment Structures
AVE	: Average Variance Extracted (Açıklanan Ortalama Varyans)
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
CR	: Composite Reliability (Bileşik Güvenirlilik)
DT	: Duygusal Tükenmişlik
GFI	: Goodness of Fit Index (Uyum İyiliği İndeksi)
İGOM	: İşe Gömülmüşlük
MSV	: Maximum Shared Variance (Açıklanan Maksimum Varyans)
NİGUV	: Nitel İş Güvencesizliği
NFI	: Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
SRMR	: Standardized Root Mean Square Residual (Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü)
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
YEM	: Yapısal Eşitlik Modellemesi

ÖNSÖZ

Çalışmanın konusunun belirlendiği günden itibaren bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak bana yol gösteren, tezimi yazdığım sürece hiçbir koşulda benden desteğini esirgemeyen danışmanım Prof. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ'e sonsuz minnet ve teşekkürlerimi sunarım.

Tez izleme komitesinde yer alarak sunmuş oldukları yapıcı eleştiriler ve önerilerle tezime katkı sağlayan Prof. Dr. Veysel YILMAZ ve Dr. Öğr. Üyesi Ebru ARSLANER DÜŞMEZKALENDER'e içtenlikle teşekkür ederim.

Değerli zamanlarını ayırarak tez savunma jürime katılma nezaketini gösteren ve önemli katkılar sağlayan Doç. Dr. Sedat ÇELİK ve Dr. Öğr. Üyesi Mert GÜRLEK hocalarıma çok teşekkür ederim.

Son olarak bugünlere gelmeme vesile olan hiçbir zaman desteğini benden esirgemeyen çok kıymetli ve sevgili aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ali DOĞANTEKİN

GİRİŞ

Güçlü ekonomik büyüme, uygun fiyatlı uçak seyahatleri, teknolojik değişiklikler, yeni iş modelleri ve vize işlemlerine getirilen kolaylıklar, turizmin gelişim hızını arttırmaktadır. Öyle ki; dünya genelinde turizme katılanların sayısının 2018 yılında %6'lık artışla 1,4 milyara ulaşmıştır (UNWTO, 2019a). Böylesine büyük bir turizm endüstrisi içerisinde Türkiye, 46 milyondan daha fazla gelen ziyaretçi sayısı ile dünyadaki ilk altı destinasyon içerisinde yer almaktadır (UNWTO, 2019b). Ülke kapsamında değerlendirildiğinde ise 2018 yılında İstanbul, 13 milyondan fazla gelen yabancı sayısına sahip (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2019) ve ziyaretçilerin en çok geceleme yaptığı ikinci destinasyondur (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2019).

Gün geçtikçe büyüyen turizm sektörü, emek-yoğun özelliği nedeniyle istihdam dostu bir sektördür. Bu nedenle ülke istihdamı içerisinde önemli bir yere sahiptir (Kılıç, 2014). Ancak turizm sektöründeki çalışanların yaşadıkları sorunlar dikkate alındığında düşük ücret, uzun iş saatleri, sosyal güvence eksikliği ve motive edici uygulamaların olmaması (Gürlek, 2020; Yanardağ ve Avcı, 2012: 60-61) mevsimsellik, yüksek işgücü devri, kişisel gelişim için fırsatların sınırlı olması, zorlu çalışma şartları (Baum, 2008) kalifiye olmayan çalışanların sektörde yer alması, kayıt dışı çalışan oranının yüksek olması, sendikalaşma ve toplu iş sözleşmesi kapsama oranının düşük olması (Tüzünkan, 2015: 241) göze çarpmaktadır.

İşgücü piyasasındaki koşullar, bireylerin istihdama ilişkin endişelerini güçlü bir şekilde biçimlendirmektedir. Sürekli artan yüksek ulusal işsizlik oranları, yüksek bilişsel iş güvencesizliği algısını tetiklemektedir. Ayrıca işsizliğin artması, alternatif istihdam olanaklarının daha karamsar bir şekilde değerlendirilmesine neden olmaktadır (Anderson ve Pontusson, 2007). Öyle ki; Türkiye'de 15 yaş üzeri işsiz oranı 2019 yılı Temmuz döneminde bir önceki döneme göre 3,1 puanlık artış göstermiş ve %13,9'a (4 milyon 596 bin) yükselmiştir (TUIK, Kasım 2019). Dünya geneline bakıldığında ise Türkiye, 104 ülke arasında en yüksek işsizlik oranına (13,8) sahip 9. ülke konumundadır (IMF, Kasım 2019).

İstihdam koşullarındaki istikrarsızlık nedeniyle mevcut ekonomik iklimde, çalışan ve örgüt arasındaki ilişkinin niteliği değişmiş ve iş güvencesizliği algıları artmıştır (Piccoli ve De Witte, 2015: 246). Güvenli çalışma ortamından, hızla değişen

ve güvensiz bir çalışma ortamına yapılan geçiş, çalışanın psikolojik iyi oluşunu, iş tutum ve davranışlarını hatta uzun vadede örgütün yaşam gücünü etkileyebilmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 31). İşgücü üzerindeki sürekli baskı, insan kaynağının tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir. Çalışanlar; stresli, güvencesiz ve moralsiz hissetmeye başladıklarında örgütler ve ekonomi de zarar görmeye başlamaktadır (Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010: 255).

Çalışma hayatındaki yaşanan değişim, güvensiz çalışma koşulları konusunu ön plana çıkarmakta ve iş güvencesizliği konusunu ele alan araştırmacı ve uygulayıcı sayısı giderek artmaktadır (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006: 3). İş güvencesizliği kavramı; nicel ve nitel iş güvencesizliği (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999), öznel ve nesnel iş güvencesizliği (Sverke ve Hellgren, 2002: 26-27), bilişsel ve duygusal iş güvencesizliği (Anderson ve Pontusson, 2007: 214) gibi farklı yaklaşımlarla ele alınmıştır. İş güvencesizliğinin çalışanların iş tutumları ve refahı ile negatif ilişkili olmasına rağmen, bu ilişkilerle ilgili bazı konular henüz tam olarak ele alınmamıştır. Örneğin; nicel iş güvencesizliği ve nitel iş güvencesizliği ortaya çıkabilecek sonuçlarla farklı şekilde ilişkilendirilebilmektedir (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999: 179). Bu nedenle bu araştırmada Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) yaklaşımı benimsenmiştir.

İş güvencesizliğinin nedenleri, ülkenin genel istihdam durumu ve turizm sektöründeki çalışanların sorunlarıyla sınırlı kalmamaktadır. Örgütsel unsurlar da çalışanın iş güvencesizliğine neden olabilmektedir. Örneğin; yeniden yapılanma stratejileri, çalışanın geleceğe yönelik endişelere kapılmasına neden olmaktadır (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006: 3). Yine örgütsel küçülmeye birlikte iş güvencesizliği ortaya çıkmaktadır (Parker, Chmiel ve Wall, 1997). Kötü örgütsel iletişim, çalışanın iş güvencesizliği algısını arttırmakta (Mauno ve Kinnunen, 2002) diğer bir ifadeyle örgüt içerisindeki sağlıklı (Keim vd., 2014) ve kaliteli iletişim (Parker, Axtell ve Turner, 2001) çalışanın iş güvencesizliği algısını azaltmaktadır. Çalışanlara önceden ve yeterli bilginin verilmesi ise, örgütün geçiş dönemlerinde çalışanlarda güven hissi oluşturarak iş güvencesizliğini azaltabilmektedir (Kinnunen ve Nätti, 1994).

İş güvencesi ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında negatif (Iverson, 1996) fakat rol belirsizliği ile iş güvencesizliği arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır (Ashford, Lee ve Bobko, 1989; Hellgren ve Sverke, 2001). Dolayısıyla işteki amaç ve

sorumluluklarını bilmeyen çalışanlar, işlerinin devamlılığı konusunda endişe duymaktadırlar (Keim vd., 2014). Ülkedeki genel işsizlik sorunuyla birlikte turizm sektöründe karşılaşılan sıkıntılar ve örgütsel problemler, otel çalışanlarının iş güvencesizliği ve tükenmişlik yaşama olasılığını daha da arttırmaktadır.

İş güvencesizliği ve sonuçlarına duyulan ilgi giderek artmaktadır (Abildgaard, Nielsen ve Sverke, 2018: 106). Çağdaş iş hayatındaki en önemli stres kaynaklarından biri olan iş güvencesizliğinin (Cuyper vd., 2008) olumsuz etkileri konusunda hem fikir olunmasına rağmen, tükenmişlik ve depresif belirtiler gibi sağlık üzerindeki etkileri ile ilgili daha fazla bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır (Blom vd., 2018). Literatürde iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisini konu alan birçok araştırma bulunmaktadır. (Blom vd., 2018; Dekker ve Schaufeli, 1995; Hu ve Schaufeli, 2011; Norlund vd., 2010; Vander Elst vd., 2012; Westman, Etzion ve Danon, 2001; Ismail, 2015; Çetin ve Turan, 2013; Jiang ve Probst, 2016; Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010; Aybas, Elmas ve Dündar, 2015). Ancak bu çalışma, nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe direkt etkisinin yanı sıra duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ilişkisindeki aracılık rolünü incelemektedir. Bu nedenle bahsi geçen çalışmalardan ayrılmaktadır.

Duygusal tükenmişlik, tükenmişlik teriminin en önemli bileşeni olması (Burke ve Greenglass, 1996), tükenmişliğin özünü oluşturması (Maslach, 1982) ve ilk aşaması (Gaines ve Jermier, 1983) olması nedeniyle araştırma değişkeni olarak seçilmiştir. Tükenmişlik, bireysel seviyede başlamakta (Maslach, 1982) ve duygusal kaynakları tükenen çalışanlar, kendilerini işe verememektedirler (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişliğin olumsuz sonuçları, bireyle sınırlı kalmayıp diğer çalışanları, ailesini, arkadaşlarını ve örgütünü de kapsamaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Sosyal desteğin ve geri bildirim olmaması veya az olması da tükenmişliğe neden olabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Otel çalışanları, yetersiz ücret, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, sürekli çalışma, iş gereği birebir ilişki kurma ve yetersiz dinlenme sorunları yaşamakta ve bunların üstesinden gelmek zorunda kalmaktadırlar. Bu zorunluluk, otel çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Altay, 2009). Dolayısıyla iş güvencesizliği ve duygusal tükenmişlik nedeniyle çalışanların kendilerini işe verememeleri, işe gömülmürlük seviyelerinin azalmasına neden olabilmektedir (Murphy vd., 2013; Candan, 2016; Karatepe, 2013a).

En iyi bilinen ve kabul gören psikolojik açıklamalardan (iş doyumu, örgütsel bağlılık gibi) daha güçlü bir örgütsel sonuç yordayıcısı olan işe gömülmürlük (Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319) çalışanların neden örgütte kaldıklarına ilişkin iş ve iş dışı faktörleri incelemektedir (Moses, 2012: 2). Kavram, çalışanın mevcut işinde kalmasına neden olan toplam güçleri (Moses, 2012: 1) yani çalışanı işine bağlayan duygusal ve duygusal olmayan faktörlerin toplamını ifade etmektedir (Oyler, 2014: 155). Aynı zamanda sosyal ilişkilerin ekonomik eylemleri kısıtladığı veya engellediği fikrini de kapsamaktadır (Yao vd., 2004: 157-159). İlgili literatürde iş güvencesizliğinin, işe gömülmürlüğü nasıl etkilediğine yönelik çok az araştırma bulunmaktadır (Murphy vd., 2013; Safavi ve Karatepe, 2019). Fakat bu çalışma, işe gömülmürlüğün öncülü olarak nitel iş güvencesizliğini incelemekte ayrıca nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ilişkisinde duygusal tükenmişliği aracı değişken olarak ele almaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, yapılan diğer araştırmalardan farklılık göstermektedir.

Örgütsel destek; iş güvencesizliği ve duygusal tükenmişliğin, işe gömülmürlük üzerindeki olası olumsuz etkilerinin azaltılmasında düzenleyici rolü olabileceği düşüncesiyle araştırma değişkeni olarak seçilmiştir. Örgütsel destek; çalışanın, örgütün çalışan katkısına ne kadar önem verdiği ve çalışan refahı ile ne derece ilgilendiğine yönelik genel inancını ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986: 501). Örgüt desteğiyle çalışanlar, zamanla örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyerek çalışan-işveren ilişkisindeki dengesizlikleri azaltabilmektedir. (Shore ve Wayne, 1993: 778). Algılanan örgütsel destek, çalışan davranışlarının önemli bir belirleyicisi olmakla birlikte (Shore ve Wayne, 1993: 778) adalet, şef desteği (supervisor support) ve ödüller/iş koşullarından olumlu yönde etkilenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 708). Algılanan destek, övgü ve onaylanma gereksinimlerini karşıladığı ölçüde, çalışan örgütsel üyeliği ile öz kimliğini birleştirmekte ve böylece örgüte yönelik olumlu duygusal bağlar geliştirmektedir (Eisenberger vd., 1986: 501). Yine yönetici desteği, iş güvencesizliğinin işe adanmışlık üzerindeki olumsuz etkisini azaltmaktadır (Getahun Asfaw ve Chang, 2019).

Bu araştırmada iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik ilişkisi sosyal değişim (Blau, 1964) ve işlemsel stres teorisiyle (Lazarus ve Folkman, 1984); iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ilişkisi yine sosyal değişim teorisiyle; duygusal tükenmişlik ile işe gömülmürlük ilişkisi ise duygusal güç yaklaşımıyla (Maertz ve

Griffeth, 2004) açıklanmaya çalışılmıştır. Duygusal tükenmişliğin, iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ilişkisindeki aracılık rolü kaynakların korunması teorisi (Hobfoll, 1989) ile izah edilmiştir. Ayrıca örgütsel desteğin, iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik; iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisi sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) kapsamında açıklanmıştır.

Söz konusu teorilere dayanan bu araştırmanın beş temel amacı bulunmaktadır. Bu amaçlar; (1) iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlük ve algılanan örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek, (2) duygusal tükenmişliğin, iş güvencesizliğinin işe gömülmüşlüğe etkisinde aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymak, (3) iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü tespit etmek, (4) iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü belirlemek, (5) duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüşlüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü incelemektir.

Yukarıda ifade edildiği gibi farklı araştırmalarda iş güvencesizliği, tükenmişlik, işe gömülmüşlük ve algılanan örgütsel desteğin öncül ve sonuçları incelenmiştir. Ancak bu araştırma; iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlük ve algılanan örgütsel destek kavramlarını birlikte incelemesi nedeniyle yapılan diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Ayrıca iş güvencesizliğin, işe gömülmüşlüğe olan dolaylı etkisinde duygusal tükenmişliğin aracılık rolünü incelemesi ve algılanan örgütsel desteğin, söz konusu değişken ilişkileri üzerindeki düzenleyici rolünün belirlenmesi araştırmayı özgün kılan diğer unsurlardır. Bu araştırma, bahsi geçen teoriler kapsamında ampirik kanıtlar sunmakta ve literatürün genişletilmesine katkıda bulunmaktadır. Bunların yanı sıra araştırma, uygulayıcılara örgüt ve çalışan arasındaki sorunların azaltılması veya ortadan kaldırılması, çalışan-örgüt ilişkilerin güçlendirilmesi ve çalışan-örgüt uyumunun artırılmasına yönelik ipuçları vermesi nedeniyle önemlidir.

Araştırma, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırma kapsamındaki kavramlar açıklanmış ve söz konusu kavramlarla ilgili çalışmalara değinilmiştir. İkinci bölümde araştırmada benimsenen yöntem ve izlenen yol hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Üçüncü ve son bölümde ise uygulama aşamasında edinilen veriler ışığında araştırma modeli sınanmış ve bulgular ayrıntılı olarak sunulmuştur. Araştırmanın

sonuç kısmında ise araştırma sonuçlarının “nedenleri” ve “nasılları” açıklanmaya çalışılmıştır. Bahsi geçen sonuçlar doğrultusunda çalışmanın literatüre ve uygulamaya olan katkılarına değinilmiş ve uygulayıcılara ve gelecekte yapılacak araştırmalara birtakım önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmaya dahil edilen iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmürlük ve algılanan örgütsel destek kavramları birinci bölümde ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Yine bu bölümde bahsi geçen kavramlarla ilgili araştırmalara ve sonuçlarına yer verilmiştir.

1.1. DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

1.1.1. Duygusal Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı, ilk kez H. J. Freudenberger tarafından 1973 yılında ortaya atılmış (Freudenberger, 1973; Freudenberger, 1975) olmakla birlikte başlangıçta sağlık ve sosyal hizmetler alanlarında araştırılmıştır. Bu alanın seçim nedeni; söz konusu alanın, tükenmişliğin psikolojik ve davranışsal etkisinin ne kadar ciddi olduğunu gözlemek için doğal bir yaşam alanı sunmasıdır (Freudenberger, 1989).

Kavram, modern hayatın hastalığı olarak ifade edilmiş ancak 1980'li yıllarda hak ettiği değeri görememiştir. Tükenmişlik, ilk zamanlarda “depresyon, bunalım, orta yaş krizi, yabancılaşma veya hissizlik” olarak adlandırılmıştır (Maslach, 1982: 29). Diğer taraftan tükenmişlik, kelime anlamıyla “güç, enerji ve kaynaklara olan yüksek talep sonucunda bitkin olma, yıpranma veya başarısız olma” şeklinde tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974: 159). Tükenmişlik, kişiden kişiye değişen derece ve belirtiler yoluyla kendini göstermektedir. Tükenmişlik; genellikle birtakım faktörlerin kişiyi etkilemeye başlaması nedeniyle kişinin bir örgütte bir yıldan fazla çalışması durumunda ortaya çıkmaktadır (Freudenberger, 1974).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği daha çok insanlarla birebir iletişim halinde olan çalışanlarda rastlanan, duygusal tükenme ve sinizm sendromu olarak ifade etmektedir. Tükenmişliğin bu tanımı, mevcut bir teoriden türetilmemiştir. Kavrama ait tanım, çok çeşitli alanlarda özellikle "insan odaklı" mesleklerde çalışan bireylerle yapılan görüşmelerin, anketlerin ve saha gözlemlerinin sonucunda geliştirilmiştir (Maslach, 1993). Ayrıca kavramla ilgili hem fikir olunan birkaç nokta bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, tükenmişliğin bireysel seviyede başladığı;

ikincisi, duygu, tutum, güdü ve beklentileri içeren içsel bir psikolojik deneyim olması ve üçüncüsü, tükenmişliğin sorunları ve stresini kapsayan birey için olumsuz bir deneyim olmasıdır (Maslach, 1982).

Tükenmişlik sendromunun önemli bir yönü, duygusal tükenme hissini artmasıdır. Kişinin duygusal kaynakları tükendiği için çalışanlar artık kendilerini psikolojik olarak işe veremeyeceklerini hissetmektedirler. Kavramın diğer bir yönü de bir müşteriyle ilgili olumsuz, alaycı tutum ve duyguların gelişmesidir. Müşterilere yönelik bu tür olumsuz tepkilerin gelişimi, duygusal tükenme deneyiminden kaynaklanabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

İşlerin çoğunu stresli yapan şey, çalışma ortamını şekillendiren çeşitli sosyal, politik ve ekonomik faktörlerdir (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişliğin öncüllerini oluşturan faktörler üç ana kategoride toplanmaktadır. İlk kategori, iş ve rol özelliklerinden oluşmaktadır. İkinci kategori, örgütsel özellikler, işin içeriğini, çalışanın ödüllendirilme ve cezalandırılma ihtimalini gibi değişkenleri içermektedir. Üçüncü ve son kategori ise kişisel özellikleri ele almaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993).

Tükenmişlik deneyiminin neredeyse tüm tanımlarının altında yatan birkaç temel tema, iş ortamının tükenmişlik üzerindeki etkisini vurgulamaktadır. İşe yönelik taleplerin fazla ancak bu talepleri karşılayacak kaynakların yetersiz olmasını ifade eden dengesizlik, bu temalardan biridir. Diğer tema ise çalışanlar, rol talepleri ya da önemli değerler arasındaki karmaşıklığıdır. Bu temalar, sürekli duygusal gerginlik ve gerçekçi olmayan beklentilerle karakterize edilen bir iş ortamının resmini oluşturmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişliğin; fiziksel, duygusal, kişilerarası, tutumsal ve davranışsal etkileri bulunmaktadır. Tükenmişlik sadece bireysel seviyede olumsuz sonuçlara neden olmakla kalmaz, bireyle beraber çalışan diğer insanları, ailesini, arkadaşlarını ve örgütünü birtakım maliyetlere yol açacak şekilde negatif yönde etkilemektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Öyle ki; çok fazla karmaşıklığı barındıran aşırı iş yükü, bireyleri yormaktadır. Kişiler tükenmişliğin üstesinden gelmek için iş yerindeki katılımlardan uzaklaşmaktadır. Ancak önemli kararlardan uzak kalmak ve iş üzerinde çok az kontrol sahibi olmak, etkisizlik hissini de beraberinde getirmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişlik yaşayan kişide sürekli baş ağrısı, kalıcı soğuk algınlığı, sindirim sistemiyle ilgili rahatsızlık, uykusuzluk ve nefes darlığı görülmektedir. Kısacası; tükenmişlik sendromu, kişinin fiziksel fonksiyonlarıyla iç içe geçmektedir. Tükenmiş kişinin davranışsal belirtileri arasında ise çabuk öfkelenme, anlık kızgınlık ve hayal kırıklığı yer almaktadır. Ayrıca kişi duygularını bastırmada zorlanmaktadır. Kişi, kolay bir şekilde ağlamakta, en küçük bir baskı bile kişiyi aşırı yük altında hissettirmektedir (Freudenberger, 1974).

Mesleki bir tehdit olarak değerlendirilen tükenmişliğin (Freudenberger, 1974; Freudenberger, 1975) temel nitelikleri arasında hayal kırıklığı, öfke, sinizm, yetersizlik ve başarısızlık yer almaktadır. Böylesi bir tükenmişlik deneyimi hem kişisel hem de sosyal işlevselliği bozmaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişilerden bazıları, işlerini bırakabilmekteyken; bazıları, işlerine devam etmektedir. Ancak işlerine devam edenler, ellerinden gelenin en iyisini yapmaktan ziyade sadece işin asgari gereklerini yerine getirmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

1.1.2. Maslach ve Jackson'un Tükenmişlik Yaklaşımı

Birebir ilişkilerin yoğun yaşandığı iş ortamında çalışanlar, diğer kişilerle ilgilenmek için oldukça fazla zaman harcamaktadırlar. Genelde bu çalışan-müşteri etkileşimi, müşterilerin problemleri etrafında yoğunlaşmakta dolayısıyla bu ilişki; öfke, utanma, korku veya ümitsizlik duygularıyla sonuçlanabilmektedir. Bu sorunlara yönelik çözümlerin her zaman açık ve kolay olmaması, belirsizliklere neden olmaktadır. Sonuç olarak sürekli bu koşullar altında çalışanlar için kronik stres, duygusal bitkinliğe ve tükenmişliğe dönüşebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı sendromu olmak üzere üç boyut altında incelemiştir.

Duygusal tükenme, tükenmişlik kavramının en önemli bileşeni olarak karşımıza çıkmaktadır (Burke ve Greenglass, 1996). Kavram, kişinin diğer insanlarla iletişim kurması sonucunda hissi olarak tükenmesini ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Aynı zamanda; yıpranmak, enerjinin tükenmesi, tükenme ve bitkinlik olarak da tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin merkezi olarak ifade edilen duygusal veya psikolojik tükenme bazen fiziksel tükenmeyi de kapsamaktadır (Maslach, 1982).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin stres boyutunu temsil etmekle birlikte kişinin hissi kaynaklarının tüketilmesidir. Bu tükenmenin başlıca kaynakları; işyerindeki aşırı iş yükü ve kişisel çatışmalardır. Duygusal olarak tükenmiş bireyler, kendilerini tükenmiş ve bitkin hissetmektedirler. Dolayısıyla çalışanlar, başka biri veya başka bir iş günü ile yüzleşecek enerjiye sahip değildirler (Maslach ve Goldberg, 1998).

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin diğer iki boyutuna göre, stresle ilgili sağlık sonuçları üzerinde daha fazla belirleyici rol oynamaktadır. Tükenmişliğin sonuçlarına yönelik genel varsayım; tükenmişliğin, akıl sağlığı açısından olumsuz etkilere (endişe, depresyon vb.) yol açmasıdır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Duygusal tükenme, çalışanların hem örgütsel hem de kişisel taleplerini yansıtmaktadır. Örneğin; iş yükü miktarı, duygusal tükenmenin önemli bir belirleyicisidir. Bireylerin yetersiz zaman ve personele rağmen performans standartlarını koruma girişimleri, zamanın ve duygusal enerjinin aşırı harcanmasına yol açmakta ve bu durum da duygusal tükenmeye neden olmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993).

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, genellikle kişinin hizmet ettikleri insanlara karşı katı ve duygusuz bir tepki sergilemesini ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Duyarsızlaşma, bireyin kendini benzersiz kılan ve insanlarla irtibata geçiren niteliklerini görmezden gelerek kendi ile hizmet alıcıları arasına mesafe koyma çabasını (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001) ve kişinin diğer bireylere karşı olumsuz değişimini (bu genellikle müşterilere karşı olan olumsuz tutumları) ifade etmektedir (Maslach, 1982).

Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmekte ve genellikle idealizm kaybını da içeren bu kavram, diğer insanlara karşı olumsuz ve hissiz tepkiler vermek anlamına gelmektedir. Duyarsızlaşma, genellikle duygusal tükenmenin yoğun bir şekilde devam etmesi sonucunda ortaya çıkmakta ve bireyin söz konusu durumun olumsuz sonuçlarından kendini koruması için duygusal bir tampon görevi üstlenmesi adına birey tarafından geliştirilmektedir. Fakat verilen bu tepki, bireyi insani özelliklerinden uzaklaştırabilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Duyarsızlaşma, çoğu zaman diğer bireylere karşı alaycı, çaresiz ve umursamaz bir tavırla insanlık dışı davranış sergileme eğilimi olarak ifade edilmektedir. Diğer

insanlara sanki cansız nesnelermiş gibi davranmak, bu tükenmişlik durumunun bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır (Fogarty ve Kalbers, 2006).

Üçüncü boyut olan azalan kişisel başarı ise kişinin başarıya yeteneğine yönelik negatif yansımaları ortaya koymaktadır. Bu boyut, aynı zamanda azalan verimlilik ve yeteneği (Maslach, 1982) kişinin kendi işinde yeterlilik ve başarıya duygularındaki düşmeyi ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Dolayısıyla azalan kişisel başarı, bireyin kendini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimi gösterdiği boyuttur (Cordes ve Dougherty, 1993).

Azalan kişisel başarı; tükenmişliğin “öz değerlendirme veya kendini değerlendirme” boyutunu temsil etmektedir. Kavram, iş yerindeki yetkinlik ve üretkenlik duygularındaki düşüşü ifade etmekle birlikte öz-yeterlilik duygusundaki azalma, depresyon ve işin talepleriyle başa çıkamama ile ilişkilendirilmiştir. Ayrıca sosyal destek eksikliği ve mesleki gelişime yönelik fırsatların olmaması bu durumu daha da kötüleştirmektedir. Çalışanlar, müşterilere yardımcı olma yetenekleri konusunda giderek artan bir yetersizlik hissi yaşamakta ve bu his kendiliğinden başarısızlık kararı ile sonuçlanabilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişlik, örgütsel sorunların bir belirtisi (Leiter, 1991) ve çalışma ortamına özgü bireysel bir deneyim (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001) olmakla birlikte özellikle kamu hizmeti veren kurumlarda mesleki beklentileri ile var olan mesleki gerçeklik arasındaki uçurumdan kaynaklanmaktadır (Leiter, 1991). Tükenmişlik, basitçe deneyimlenen bir şey olmaktan daha ziyade, iş yüküyle başa çıkmanın bir yolu olarak, kişinin işinden duygusal ve bilişsel olarak uzaklaşmasına neden olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlik; müşteriler, çalışanlar ve içerisinde yer aldıkları kurumlar için oldukça çok ciddi sonuçlara neden olabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik, işten ayrılmanın çeşitli formlarıyla (işte var olmama, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma) ilişkilendirilmiştir. Ancak tükenmişlik deneyimine rağmen işe devam eden çalışan, işyerinde üretkenliğin ve etkinliğin azalmasına yol açmaktadır. Sonuç olarak; bu durum, iş tatmini ve iş ya da örgüte olan bağlılığın azalması ile ilişkilendirilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlik, aşırı iş yüküne verilen bir tepki olarak değerlendirilmektedir. Aşırı iş yükü ve zaman baskısı özellikle duygusal tükenmişlikle ilişkilendirilmektedir.

Ayrıca sosyal desteğin ve geri bildirim olmaması veya az olması da tükenmişlikle ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Otel çalışanları, yetersiz ücret, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, devamlı çalışma, işin özelliği gereği birebir ilişkilerin ön planda olması ve yetersiz dinlenme sorunları yaşamakta ve bu sorunların üstesinden gelmek zorunda kalmaktadırlar. Bu zorunluluk, otel çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Altay, 2009).

1.1.3. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları

Babakus vd. (1999) satış elemanlarının duygusal tükenme düzeyleri, tutumları ve davranışları arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırma 203 satış elemanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucuna göre; duygusal tükenmişlik, iş tatminini ve örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir.

Cropanzano, Rupp ve Byrne (2003) duygusal tükenmişlik ve iş davranışları arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. Araştırmanın uygulama aşaması, 204 hastane çalışanı ile yürütülmüştür. Araştırmada duygusal tükenmişliğin, iş performansı ve örgütsel bağlılık ile negatif fakat işten ayrılma niyeti ile arasında pozitif ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Karatepe (2011) duygusal tükenmişliğin, müşteri saldırganlığı ile yaşam doyumu ve işten ayrılma niyetleri arasında aracılık rolünün olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma, Dubai’de yer alan 5 yıldızlı zincir otel çalışanlarından oluşan 135 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar; duygusal tükenmenin, müşteri saldırganlığının yaşam doyumu ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerine kısmen aracılık ettiğini göstermektedir.

Arshadi ve Shahbazi (2013) duygusal tükenmişliğin, işyeri özellikleri (iş güvenliği, üst yönetime güven, dağıtımsal adalet ve bilgi paylaşımı) ile işten ayrılma niyeti arasındaki aracılık rolünü tespit etmeye çalışmışlardır. İran’daki 309 sanayi çalışanı ile yürütülen araştırma sonucu, iş yeri özelliklerinin duygusal tükenmeyi ve duygusal tükenmişliğin ise işten ayrılma niyetini yordadığını göstermektedir. Ayrıca duygusal tükenmenin, işyeri özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık rolüne sahip olduğu saptanmıştır.

O’Neill ve Xiao (2010) duygusal tükenme ile mesleki ve örgütsel özellikler arasındaki ilişkileri belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmanın katılımcılarını, Amerika

Birleşik Devletleri genelinde bulunan 36 otelden 544 otel yönetici oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda; dışadönük yöneticiler ile duygusal tükenmişlik arasında olumsuz ancak nevrotik yöneticiler arasında ise olumlu ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. Ayrıca iş talepleri, yüz-yüze geçirilen zaman ve üretim baskısı ile duygusal tükenmişlik arasında olumlu ilişkiler belirlenmiştir.

Boles, Johnston ve Hair Jr (1997) rol çatışması, rol belirsizliği, iş-aile çatışması, duygusal tükenme, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. 104 satış elemanın katılımıyla yapılan araştırma sonuçları rol çatışması ve iş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik arasında olumsuz fakat duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ise olumlu bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Ancak duygusal tükenmişlikle rol belirsizliği ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Moon ve Hur (2011) duygusal zekanın, duygusal emeğin sonucu olarak duygusal tükenmeyi nasıl etkilediği ve duygusal tükenmenin, bireyin iş performansını örgütsel bağlılık ve iş tatmini açısından nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Güney Kore'deki 295 satış elemanı üzerinde yapılan araştırma sonucunda; duyguların değerlendirilmesi, iyimserlik ve sosyal beceriler ile duygusal tükenmişlik arasında olumsuz ilişki belirlenmişken; duygu kullanımı ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bunlara ek olarak; örgütsel bağlılık ve iş doyumu bağlamında iş performansı ile duygusal tükenme arasında olumsuz ilişki tespit edilmiştir.

Sun ve Pan (2008) insan kaynakları uygulamalarının ve çalışanların yaşlarının duygusal tükenme üzerindeki etkileri ve iş tatmininin, duygusal tükenme ile iş performansı arasındaki aracılık etkisini incelenmişlerdir. Araştırmanın uygulama aşaması, Çin Halk Cumhuriyeti'ndeki özel bir şirkette çalışan imalat işçilerinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. İnsan kaynakları uygulamaları ve çalışanlarının yaşları ile duygusal tükenmişlik arasında olumsuz ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal tükenmişlik ile iş tatmini ve iş performansı arasında olumsuz bir ilişkinin olduğu ve iş tatmininin, duygusal tükenmişlik ile iş performansı arasındaki aracılık etkisinin varlığı ortaya konmuştur.

Aktaş ve Şimşek (2015) örgütsel sessizlik, iş doyumu ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkileri ve etkileri incelemişlerdir. Araştırma, İstanbul'daki bir kamu kurumunun 171 çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; örgütsel

sessizlik ile duygusal tükenmişlik ve iş doyumunu arasında olumsuz ilişkiler olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca iş doyumunu ile duygusal tükenmişlik arasında da negatif bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Yeniçeri, Demirel ve Seçkin (2009) örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma, Kayseri, Niğde ve Konya'daki 502 imalat sanayi çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları; dağıtımsal ve etkileşimsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ilişkinin olduğunu ancak işlemsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasında ise pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Yukarıda bahsedildiği üzere duygusal tükenmişlik, birçok farklı değişkenle ele alınmıştır. Ancak nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ilişkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolünü inceleyen bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma, bahsi geçen araştırmalardan farklılık göstermektedir.

1.2. İŞE GÖMÜLMÜŞLÜK

1.2.1. İşe Gömülmürlük Kavramı ve Boyutları

Gömülmürlük kavramı, sosyal ağlar üzerine yapılan sosyolojik ve ekonomik araştırmalara dayanmaktadır (Yao vd., 2004: 157). İşe gömülmürlük teorisinin benimsenmesinden önce “gömülmürlük” teriminin, modern endüstriyel toplumda sosyal ilişkilerin ekonomik eylemleri nasıl etkilediğini ya da kısıtladığını açıklamak amacıyla sosyoloji literatüründe kullanıldığı görülmektedir (Granovetter, 1985). Granovetter'in görüşü ekonomik faaliyetlerin ekonomik ve sosyolojik yönleri arasındaki farklılıkları iyi bir şekilde açıklar ancak sosyal ilişkilerin ekonomik değişimi nasıl etkilediğiyle ilgili somut bir açıklaması yoktur (Uzzi, 1997: 35).

İşe gömülmürlük teorisi, March ve Simon'a (1958) dayanan geleneksel işten ayrılma teorilerindeki eksikliklerin algılanması sonucu geliştirilmiştir. Geleneksel işten ayrılma teorisi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi tutumları ve bir çalışanın örgütten ayrılıp ayrılmayacağını belirlemede iş alternatiflerinin olup olmasını incelemektedir. Ancak işe gömülmürlük teorisi, çalışanların neden örgütte kaldıklarına ilişkin iş ve iş dışı faktörleri daha geniş bir açıdan ele almaktadır (Moses, 2012: 2). Dolayısıyla kavram, sosyal ilişkilerin ekonomik eylemleri kısıtladığı veya engellediği fikrini kapsamaktadır (Yao vd., 2004: 157-159).

Modern yaşamların çoğu, karmaşık ilişkileri barındırmaktadır. Çalışanlar, örgütlerinin yaşamlarındaki karmaşıklıkları dikkate aldığını ve bu karmaşık talepler arasındaki dengenin sağlanmasını kolaylaştırmaya çalıştığını hissedince, daha üretken olma ve örgütte daha uzun süre kalma eğilimi göstermektedirler. İşe gömülmüşlük, çalışanın örgütte kalmasına en fazla katkı sağlayan iş ve iş dışı bileşenleri ölçerek bu karmaşıklığın bir kısmını açıklamaktadır (Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 329).

İşe gömülmüşlük, insanların neden işlerinde veya örgütlerinde kaldıklarını anlamamızı kolaylaştıran nispeten yeni bir kavramdır (Clinton, Knight ve Guest, 2012: 111). Çoğu insan için iş, aile ve sosyal ilişkiler; yaşam tarzlarını değiştirecek önemli kararların verilmesinde dikkate alınan temel faktörlerdir. Bu nedenle söz konusu kavram, bireylerin işlerine ilişkin farklı yönleri ele alan ve sonrasında işe yönelik davranış ve tepkileri öngören bir yapıdır (Yao vd., 2004: 153-155).

İşe gömülmüşlük kavramı ilk kez Mitchell vd. (2001) tarafından ortaya atılmıştır. Kavram; çalışanların diğer insan, grup ve topluluklarla olan bağlantılarını; iş, örgüt ve toplulukla olan uyumunu ve çalışanların işlerini bıraktıkları takdirde neleri kaybedeceklerini kapsayan yeni bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır (Mitchell vd., 2001: 1102). Kısaca, çalışanın mevcut işinde kalmasına neden olan toplam güçleri (Moses, 2012: 1) yani çalışanı işine bağlayan duygusal ve duygusal olmayan faktörlerin toplamını ifade etmektedir (Oyler, 2014: 155).

İşe gömülmüşlük, çalışanların örgütte kalmaları ile ilgili geniş bir etki ağını temsil etmektedir (Mitchell vd., 2001; Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319). Bu etkiler, hem işe yönelik faktörleri (iş arkadaşlarıyla kurulan bağları, kişinin becerileri ve işin talepleri arasındaki uyumu, örgütün sponsor olduğu kamu hizmeti faaliyetleri gibi) hem de iş dışı faktörleri (bireysel, ailevi ve toplumsal bağlılık gibi) kapsamaktadır (Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319). Dolayısıyla kavram; mevcut sosyal, psikolojik ve finansal yapıdan çıkma veya kurtulma noktasında yaşanan güçlük duygusunu ifade etmektedir (Yao vd., 2004: 156). Ayrıca çalışanın rolleri, sorumlulukları, ilişkileri ve deneyimleri aracılığıyla yaşadığı bağlantıların çokluğuna odaklanmaktadır. Bu bağlantılar daha karmaşık hale geldikçe, çalışanın örgütte veya işe olan gömülmüşlüğü artmakta ve örgütten ayrılma olasılığı daha düşmektedir (Bambacas ve Kulik, 2013: 1934).

İşe gömülmüşlüğün birtakım önemli özellikleri bulunmaktadır. İlk özellik; çalışanların, diğer çalışanlara ya da faaliyetlere bağlanma derecesini ifade etmektedir.

İkincisi; çalışanların işlerinin ve içinde buldukları toplulukların yaşam alanlarındaki diğer yönere benzerlik derecesini belirtmektedir. Üçüncüsü ise; çalışanların, fiziksel olarak başka şehirlere veya evlere taşınmak zorunda kaldıklarında kendileri ile diğer çalışanlar arasındaki bağlantıların kolay bir şekilde koparılıp koparılamama durumunu kapsamaktadır (Mitchell vd., 2001: 1104; Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 320). Özetle işe gömülmüşlük, çalışanı elde tutma ile iş ve iş dışı faktörleri ilişkilendiren önemli bir yapı olarak kuram haline getirilmiştir (Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 320).

İşe gömülmüşlük; bağlar, uyum ve fedakarlık olmak üzere üç ana boyut altında incelenmektedir. Ancak kavram, hem işe yönelik hem de iş dışı gömülmüşlüğü kapsamaması nedeniyle (3*2 matris anlayışıyla) toplam altı boyutta ele alınmaktadır (Mitchell vd., 2001: 1104). Kavram, eşit ağırlıklı ifadeler ve altı boyuta sahip olsa da çalışanın ağ içerisindeki diğer oluşumlarla olan ilişkisinin sayısı ve güç ağırlığı kişiden kişiye değişebilmektedir. Kısacası, insanlar aynı işe gömülmüşlük seviyesine sahip olabilirler ancak işe gömülmüşlüğü oluşumu farklı olabilmektedir (Yao vd., 2004: 172-173). İşe gömülmüşlüğü boyutları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: İşe Gömülmüşlük Boyutları

İşe Gömülmüşlük					
İşle İlgili Gömülmüşlük (On-the-job embeddedness)			İş Dışı Gömülmüşlük (Off-the-job embeddedness)		
Örgütsel Bağlar (Links to Organization)	Örgütsel Uyum (Fit to Organization)	Örgütsel Fedakârlık (Organizational Related Sacrifice)	Toplumsal Bağlar (Links to Community)	Toplumsal Uyum (Fit to Community)	Toplumsal Fedakârlık (Community Related Sacrifice)

Kaynak: Mitchell vd.’den (2001) uyarlanmıştır.

Bağlar; insanların sahip olduğu iş ve iş dışı ilişkileri kapsamaktadır. Bu boyutta; örgütte çalışan bir grubun üyesi olmak kaydıyla ortaya çıkan ilişkiler ve bireyin yaşadığı toplumda iş dışından arkadaşlarla kurmuş olduğu ilişkiler söz konusudur (Yao vd., 2004: 156). Diğer bir ifadeyle bağlar, birey ile örgüt ilişkisini ve bireyin içerisinde yaşadığı toplumda yer alan diğer insanlarla olan resmi veya gayri resmi ilişkilerini ifade etmektedir. Bağlar boyutundaki gömülü olma; çalışan ile iş ve

iş dışı arkadaşları, grupları, toplumu ve içinde yaşadığı fiziksel çevreyi kapsayan sosyal, psikolojik ve finansal bir ağ arasındaki birtakım ilişkileri açıklamaktadır. Birey ile söz konusu ağlar arasındaki bağlantı sayısı, arttıkça bireyin iş ve örgüte olan bağlılığı o derece artmaktadır. Fakat topluluğun niteliklerine bağlı olmakla birlikte bazı ilişkiler, diğer ilişkilerden daha önemli olabilmektedir (Mitchell vd., 2001:1104; Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319). Dolayısıyla insanlar, hayatlarının çeşitli yönleri arasında birçok bağa sahiptirler. İşlerini veya evlerini terk etmek, bu bağlantıların bazılarının yeniden düzenlenmesini gerektirebilir (Mitchell vd., 2001: 1104).

Uyum; çalışanın işi ve çevresiyle olan benzerlik derecesini (Yao vd., 2004: 156), örgütü ve iş ortamıyla ilgili uyumluluk veya rahatlık algısını ifade etmektedir. İşe gömülmürlük teorisine göre; çalışanın kişisel değerleri, kariyer hedefleri ve geleceğe yönelik planları, kurum kültürü ve işin gerektirdiği taleplerle (iş bilgisi, beceri ve yetenekler) uyumlu olmalıdır. Söz konusu uyumun iyi olması, çalışanın örgütüne hem mesleki hem kişisel anlamda bağlı hissetme olasılığını arttırmaktadır (Mitchell vd., 2001: 1104; Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319). Dolayısıyla çalışan-örgüt uyumu iyileştikçe, çalışanın işe gömülmürlük seviyesi artacak ve ayrılmasına neden olacak bir iş aramayacaktır (Yao vd., 2004: 156).

Toplumsal uyum ele alındığında örgütsel uyum ile benzerlik göstermektedir. Ancak bu boyutun en önemli özelliği çalışan ile toplum arasındaki uyumluluk değerlendirmelerinin, işten veya örgütten bağımsız olmasıdır. Çalışanın ikametgah ettiği yerin hava durumu, imkânları, kültürü, açık hava etkinlikleri (balıkçılık ve kayak gibi), politik ve dini iklimler ve eğlence etkinlikleri (kolej veya profesyonel spor, müzik, tiyatro) bölgeden bölgeye büyük farklılıklar göstermektedir. Dolayısıyla çalışanın yaşadığı yeri değiştirmesi kendi ile toplum arasındaki uyumu sağlaması için yeni düzenlemeleri gerektirecektir (Mitchell vd., 2001: 1105).

Fedakârlık, çalışanın işten ayrılması durumunda kaybedilebilecek maddi veya psikolojik faydaların algılanan maliyetini yansıtmaktadır. Örneğin; bir çalışanın örgütten ayrılması; meslektaşların, ilgi çeken projelerin veya ek ödemelerin kaybedilmesi gibi kişisel kayıplar anlamına gelir (Mitchell vd., 2001: 1105; Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319-320). Daha açık bir ifadeyle fedakârlık, işten ayrılma kararı sonucunda hem iş hem de iş dışı bağlantıların kopması durumunda çalışanın neyi/neleri kaybedeceği ile ilgilidir. Fedakârlık edilecek imkanlar ne kadar çoksa, mevcut bağlantıların koparılması da o kadar zordur (Yao vd., 2004: 157).

Toplumsal fedakârlık ise, bireyin içinde yaşadığı belirli bir toplulukla birlikte gelen kolaylıkları içermektedir (Yao vd., 2004: 157). Özellikle bireyin çekici ve güvenli bulunduğu ve sevildiği ya da saygı gördüğü bir topluluğu terk etmesi zor olabilmektedir. Diğer taraftan kişi işini değiştirirse bile, aynı evde kalmaya devam edebilmektedir. Bunu rağmen, sahip olunan zaman veya eve ulaşma kolaylığı gibi çeşitli imkanları kaybedebilmektedir. Kısacası; örgüt tarafından sağlanan ve kişinin özel hayatını etkileyen maaş dışı imkanlar kaybedilebilmektedir. Dolayısıyla işe gömülmüşlük seviyeleri yüksek olan çalışanlar, ikametgâhlarının değişmesine neden olabilecek iş seçeneklerinden uzak durabilmektedir (Mitchell vd., 2001: 1105).

Özetle; çalışanlar, kendilerini örgüte bağlayan güçler toplamının bir fonksiyonu olarak gömülü hale gelmektedir. Çalışanların geliştirdiği bağlantılar, örgütle uyumları ve örgütten ayrılmaları durumunda kayıp edecekleri yan gelirler, onları örgütte veya işte kalmaya motive eden faktörlerdir (Bambacas ve Kulik, 2013: 1935). İşe gömülmüşlük, en iyi bilinen ve kabul gören psikolojik açıklamalardan (iş doyumu, örgütsel bağlılık gibi) daha güçlü bir örgütsel sonuç yordayıcısıdır (Holtom, Mitchell ve Lee, 2006: 319).

1.2.2. İşe Gömülmüşlüğü Arttırmanın Yolları

Wheeler, Harris ve Harvey (2010) etkin insan kaynakları uygulamalarının, işe yönelik gömülmüşlüğü arttırdığını ampirik kanıtlarla ortaya koymuştur. Hom vd. (2009) uzun dönemli çalışan-örgüt ilişkilerinde işe gömülmüşlüğü sosyal değişim teorisinden daha iyi bir aracılık etkisinin olduğunu belirlemişlerdir. Çalışmada etkin insan kaynakları uygulamaları yardımıyla çalışanın işe gömülmüşlük seviyesinin değiştirilebileceği vurgulanmaktadır. Çalışan-örgüt ilişkilerine yönelik karşılıklı yatırım uygulamaları, sosyal bağların ve fedakârlık edilebilecek unsurların artmasına neden olacağı için çalışanın gömülmüşlüğü arttırabilmektedir. Bu çalışmalardan farklı olarak Holtom, Mitchell ve Lee (2006: 326) ise işe gömülmüşlüğü arttırmanın yollarını şu şekilde sıralamaktadır;

Örgütsel uyumu arttırmak için;

- İşe alımlarda örgüt içerisindeki kariyer fırsatları hakkında geniş bilgi vermek,
- Gerçekçi iş önizlemesi yapmak,
- Örgüt değerleri ile uyumlu çalışanları seçmek,

- Örgüte yeni katılan çalışanlara, diğer çalışanları tanıma fırsatı sağlayacak sosyalleşme imkânı yaratmak,
- Çalışanları direkt etkileyen kararlara katılımlarını sağlamak,
- Kariyer planlamasında çalışanlara yardımcı olmak,
- Çalışanların uzun vadeli kariyer planlamalarına yardımcı olacak eğitim ve gelişim fırsatları sağlamak,
- Çalışanların ihtiyaçlarına uygun gelişim programlarına dahil etmek.

Örgütsel bağları arttırmak için;

- Çalışanların hangi takımlara veya projelere katılacağını seçmesine izin vermek,
- Yeni veya genç çalışanlara sponsorluk yapmak ve rehberlik etmek için mentorlar (danışman) sağlamak,
- Çalışanların akranlarını tanımalarını kolaylaştırmak,
- Çalışanların becerilerini ve müşteri hizmetlerini geliştirmek için çalışanlar arasında bilgi paylaşımına yönelik imkanlar yaratmak,
- Çalışanlara ikramiye/prim vermek,
- Mevcut ve eski çalışanlar için geçerli annelere destek veren ağlara finansal kaynak sağlamak ve ailevi nedenlerden dolayı kariyerine ara verenlere yardımcı olmak.

Örgütsel fedakârlıkları arttırmak için;

- Bireysel ihtiyaçlara cevap vermek ve iş-yaşam dengesini iyileştirmek için yaratıcı alternatifler sunmak,
- Görev süresine göre teşvikler vermek,
- Çalışanların iş ortamlarını tasarlamalarına ve şirket kutlamalarını düzenlemelerine izin vermek,
- İşyerinde çocuk bakımı ile ilgili olanaklar sunmak,
- Evden çalışma fırsatı sunmak ve işle ilgili düzenlemelerde aileyi ön planda tutmak,
- Çalışanlara iyi maaş vermek,
- Emeklilik fonlarına cömertçe katkıda bulunmak,
- Kârı çalışanlarla paylaşmak,
- Sınırlı hisse senedi başışı yapmak,
- Şirket aracının kişisel amaçlar için kullanılmasına izin vermek.

Toplumsal uyumu arttırmak için;

- İşe alımlarda çalışanları, örgütün çevresindeki kişilerden seçmek,
- Çalışanların ikametgahlarının değişimine neden olacak durumlardan olabildiğince kaçınmak,
- Çalışanlara toplum faaliyetler ve kaynaklar hakkında bilgi sağlamak,
- Yeni tesis veya tesisleri, çalışanlara yakında yerde kurmak.

Toplumsal bağlantıları arttırmak için;

- Çalışanlar tarafından üstlenilen kamu hizmetine yönelik projeleri desteklemek,
- Çalışanların yerel okulların faaliyetlerine katılımını sağlamak,
- Toplum temelli organizasyonlarda yer almayı teşvik etmek,
- Çalışanlara yönelik spor kulüplerine veya çocuklara yönelik alt-yapı takımlarına sponsor olmak.

Toplumsal fedakârlıkları arttırmak için;

- Anadili İngilizce olmayan çalışanlar için dil kursu açmak,
- Terfilerde transfer gerektirmeyen çalışanları yükseltmek,
- Çalışanların ev satın almalarına yardımcı olmak,
- Ev-iş arası ulaşım olanağı sağlamak.

1.2.3. İşe Gömülmüşlük ve Diğer Kavramlar Arasındaki Farklılıklar

Araştırmanın bu kısmında işe gömülmüşlük kavramı ile örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işe adanmışlık yapıları birlikte ele alınmıştır. İşe gömülmüşlük ile söz konusu yapılar arasındaki benzerlikler ve farklılıklar ortaya konmaya çalışılmıştır.

Örgütsel bağlılık, çeşitli şekillerde kavramsallaştırılmış ve ölçülmüştür. Bu çeşitli kavramsallaştırmaları birleştiren üç boyutlu yapı duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı kapsamaktadır. Örgütsel bağlılığın duygusal bileşeni, çalışanların örgüte olan hissi bağlılıklarını, kendini örgütle tanımlamasını ve örgüte katılımı ifade etmektedir. İkinci boyut olan devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılması ile ilişkilendirilen maliyetlere dayanan bağlılıktır. Normatif bağlılık ise, çalışanların örgütte kalma yükümlülüğüne yönelik duyguları açıklamaktadır (Allen ve Meyer, 1990).

Örgütsel bağlılık, sadece örgütsel konularla ilgili iken, işe gömülmüşlük hem iş hem de iş dışı faktörlerle ilgilidir. Boyutsal anlamda incelendiğinde; duygusal bağlılık, çalışanın işe veya örgüte olan beğenisini yansıtmaktadır ancak işe

gömülmüşlük duygusal faktörlerle birlikte duygusal olmayan faktörleri de kapsamakta (Giosan, 2003: 27-28) ve söz konusu bu faktörlerin sonucunda oluşabilmektedir (Moses, 2012: 10). Ancak duygusal bağlılığın oluşması; çalışanın örgütün amaç ve hedeflerini benimsemesine bağlı olduğu gibi işe gömülmüşlükte de örgütsel uyumun sağlanması yine çalışan-örgüt ilişkilerinde amaç ve hedeflerin uyuşmasına veya benzeşmesine bağlıdır.

Örgütsel bağlılığın normatif bağlılık boyutunda, zorunluluk söz konusu iken işe gömülmüşlükte herhangi bir zorunluluk yoktur. İki yapı arasındaki bu farklılığa rağmen işe gömülmüşlük, daha çok örgütsel bağlılığın bir diğer boyutu olan devam bağlılığı ile benzerlik göstermektedir. Daha açık bir ifadeyle devam bağlılığı, işe gömülmüşlüğü örgütsel fedakârlık boyutu ile benzerlik göstermektedir. Ancak burada unutulmaması gereken; devam bağlılığında örgüt dışındaki alternatiflerin algılanan azlığı söz konusu iken, örgütsel fedakarlıkta bu ifadeler yer almamaktadır (Giosan, 2003: 27-28). Ayrıca işe gömülmüşlükte, bilişsel ve duygusal değerlendirmeler ön plandayken, devam bağlılığında sadece bilişsel değerlendirmeler söz konusudur (Moses, 2012: 11).

İş tatmini, genellikle işteki şartların ya da edinilen iş ile birlikte ortaya çıkan sonuçların bireysel değerlendirilmesidir. Bireyin norm, değer, beklenti vb. sisteminde işlenmiş ve bu sistemden geçmiş algılardan oluşmaktadır (Schneider ve Snyder, 1975: 319). Kısacası; iş tatmini, genellikle sonuçların beklentileri ne kadar iyi karşıladığı veya aştığı ile belirlenmekte ve tüm bunlara verilen duygusal tepkileri ifade etmektedir (Luthans, 2011: 141).

İşe gömülmüşlük ile iş tatmini yapıları arasındaki temel fark; işe gömülmüşlük iş ve iş dışı faktörleri birlikte ele almaktayken, iş tatmini sadece işe yönelik faktörlere odaklanmaktadır (Mitchell vd., 2001: 1106; Giosan, 2003: 27). Ayrıca, literatürde geliştirilen araçlar (İş Tanımlayıcı Endeksi, Minnesota Memnuniyeti Anketi) çalışanın iş ortamına, denetimine, maaşlarına veya iş arkadaşlarına odaklanan birden fazla boyut içermektedir (Griffeth, Hom ve Gaertner, 2000). Ancak çok boyutlu bu yapılar; çalışanın işe, yönetime veya iş arkadaşlarına verdiği duygusal tepkileri değerlendiren maddeleri kapsamaması nedeniyle örgütsel fedakârlık, bu yapılar altında ele alınmamaktadır (Mitchell vd., 2001: 1106; Giosan, 2003: 27).

Özetle, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile işe gömülmüşlük arasında bazı benzerlikler mevcutken bazı noktalarda birbirlerinden farklı oldukları görülmektedir.

Söz konusu iki tutumsal yapı, işe yönelik boyutları incelemektedir. Bu yapıların alt boyutları, örgütsel fedakârlık ile benzerlik göstermesine rağmen, işe gömülmüşlüğü önemli noktalarda bahsi geçen yapılardan ayrıldığı söylenebilir (Mitchell vd., 2001: 1106).

İşe gömülmüşlük ile birlikte ele alınan bir diğer tutumsal davranış, işe adanmışlıktır. İşe adanmışlık; enerji, aidiyet ve kendini verme gibi unsurlarla şekillenen işle ilgili olumlu ve tatmin edici zihinsel durumu ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002: 74). İşe adanmışlıkta görev sırasında insanların kendilerini fiziksel, bilişsel ve duygusal anlamda işe vermeleri söz konusudur (Kahn, 1990: 694). Diğer yapılardan farklı olarak işe adanmışlıkta etkili olan faktör; işin kendine has özellikleridir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 416). Ancak işe gömülmüşlükte, iş ve iş dışı faktörler ön planda olduğu için işe adanmışlıktan daha geniş bir yapıyı ifade ettiği söylenebilir. Diğer taraftan anlık ve belirli bir durumdan ziyade işe adanmışlık, belirli bir nesneye, olaya, kişiye veya davranışa odaklanmayan daha kalıcı ve yaygın bir duygusal-bilişsel duruma işaret etmektedir (Schaufeli, Bakker ve Salanova, 2006: 702). Benzer şekilde işe gömülmüşlüğü de birden fazla unsuru dikkate aldığı ancak duygusal faktörlerle birlikte duygusal olmayan faktörleri de kapsamı nedeniyle farklılaştığı görülmektedir (Giosan, 2003: 27-28).

1.2.4. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları

Karatepe (2012b) iş arkadaşı desteği ve algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma niyeti ve hizmet geri kazanım performansına (service recovery performance) olan etkilerinde işe gömülmüşlüğü düzenleyici rolünü incelemiştir. Araştırmanın uygulama aşaması Kamerun'daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Edinilen bulgular; işe gömülmüşlüğü, iş arkadaşı desteği ile işten ayrılma niyeti arasında düzenleyici rolüne sahip olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde; algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma niyeti ve hizmet geri kazanım performansına olan etkisinde işe gömülmüşlüğü düzenleyici rolü oynadığı saptanmıştır.

Kanten, Kanten ve Gürlek (2015) örgütsel yapıların ve öğrenen örgütlerin, işe gömülmüşlük ve bireysel adaptasyon performansına olan etkisini ele almışlardır. Araştırmada anket tekniği kullanılarak Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerden

toplam 216 çalışanına ulaşılmıştır. Araştırma bulguları; organik örgütsel yapının, işe gömülmüşlük ve bireysel adaptasyon performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Ayrıca mekanik örgütsel yapının, işe gömülmüşlüğü olumlu yönde etkilediği ancak bireysel adaptasyon performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı belirtilmektedir. Öğrenen örgütler ise, işe gömülmüşlüğü ve bireysel adaptasyon performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Akgündüz ve Şanlı (2017) işgören avukatlığı ve algılanan örgütsel desteğin, işe gömülmüşlük ve işten ayrılma niyetine olan etkilerini araştırmışlardır. Araştırma verileri; Antalya, İstanbul ve Mersin illerindeki 400 otel çalışanından elde edilmiştir. Araştırma bulguları; algılanan örgütsel desteğin, çalışanın işe gömülmüşlüğüne olumlu ancak işten ayrılma niyetini olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir. Ayrıca işgören avukatlığının, işe gömülmüşlüğü olumlu yönde etkilerken işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Ghosh ve Gurunathan (2015) bağlılık temelli insan kaynakları uygulamaları ile işe gömülmüşlük; işe gömülmüşlük ile işten ayrılma niyeti ve bağlılık temelli insan kaynakları uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında işe gömülmüşlüğü aracılık ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma verileri, Hindistan'ın 19 farklı bankasında yönetim kadrosunda yer alan 501 çalışandan edinilmiştir. Araştırma sonuçları; bağlılık temelli insan kaynakları uygulamalarının, çalışanların gömülmüşlük seviyelerini arttırdığını göstermektedir. Ayrıca işe yönelik gömülmüşlük ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz ilişki olduğu ve işe yönelik gömülmüşlüğü, bağlılık temelli insan kaynakları uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir.

Harris, Wheeler ve Kacmar (2011) lider-üye etkileşimi ile örgütsel işe gömülmüşlük; örgütsel işe gömülmüşlük ile iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve fiili işten ayrılma ve örgütsel işe gömülmüşlüğü, iş tatmini, işten ayrılma ve fiili işten ayrılma arasındaki aracılık etkisini incelemişlerdir. Araştırmanın katılımcıları, Amerika'nın güneydoğusunda yer alan bir otomotiv bayiindeki 205 çalışandan oluşmaktadır. Sonuç olarak; lider-üye etkileşimi ile örgütsel işe gömülmüşlük arasında olumlu; örgütsel işe gömülmüşlük ile iş tatmini arasında olumlu ancak işten ayrılma niyeti ve fiili işten ayrılma arasında olumsuz ilişkiler tespit edilmiştir. Bunlara ek olarak; örgütsel işe gömülmüşlüğü, lider-üye etkileşimi ile iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve fiili işten ayrılma ilişkilerinde aracılık rolünün varlığı belirlenmiştir.

Bambacas ve Kulik (2013) insan kaynakları uygulamalarının örgütsel gömülmüşlüğe ve işten ayrılma niyetine etkisini ve insan kaynakları uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında örgütsel işe gömülmüşlüğün aracılık rolünü araştırmışlardır. Araştırma verileri, Çin'de bulunan bir çelik imalat organizasyonun yönetiminde yer alan 308 çalışandan toplanmıştır. Araştırma sonucuna göre; performans değerlendirme ve örgütsel ödüller uyumluluğu arttırmakta fakat işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Örgütsel işe gömülmüşlük, insan kaynakları uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık etmektedir. Ek olarak çalışanların gelişimlerine yönelik faaliyetler, çalışanların fedakârlık algılarını arttırmaktadır.

Sun vd. (2012) psikolojik sermaye, işe gömülmüşlük ve iş performansı arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. Araştırma verileri, Çin'deki Heilongjiang Eyaletinde bulunan beş üniversite hastanesinden toplam 733 hemşireden elde edilmiştir. Edinilen veriler, psikolojik sermaye, işe gömülmüşlük ve iş performansı arasında güçlü ilişkilerin olduğunu kanıtlamaktadır. Ayrıca araştırma sonucu; psikolojik sermayenin, işe gömülmüşlük ve iş performansını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Toker ve Çelik (2017) otel çalışanlarının işe gömülmüşlüklerini ve kavramın; toplum, örgüt ve demografik özelliklerle olan ilişkisini ele almışlardır. Bu amaçla Alanya'daki beş yıldızlı otellerden toplam 210 çalışana anket tekniğiyle ulaşılmıştır. Araştırma bulguları; kavramın, “örgütsel fedakarlık”, “örgütsel uyum” ve “toplumsal uyum” olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu göstermektedir. Ayrıca örgütsel uyum ve toplumsal uyum boyutlarıyla örgüte ve topluma yönelik sorularda anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir. İşteki pozisyon, gelir seviyesi ve yaş ile işe gömülmüşlüğün tüm boyutlarının ilişkili olduğu ifade edilmektedir.

Karatepe (2013b) yüksek performanslı iş uygulamaları ve sosyal desteğin işten ayrılma niyetine olan etkisinde işe gömülmüşlüğün aracılık rolünü incelemiştir. Araştırmanın uygulama aşaması, İran'daki dört ve beş yıldızlı 174 otel çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucu; yüksek performanslı iş uygulamaları ve sosyal desteğin işten ayrılma niyetine olan etkisinde işe gömülmüşlüğün aracılık rolü olduğunu göstermektedir. Yüksek performanslı iş uygulamalarına ve sosyal desteğe sahip çalışanların, diğerlerine göre daha çok işe gömülmüşlük yaşadığını dolayısıyla işten ayrılma niyetinde olmadıkları belirlenmiştir.

Yukarıdaki bilgiler dikkate alındığında işe gömülmüşlüğü; aracı, düzenleyici ve sonuç değişkeni olarak incelendiği görülmektedir. Bu araştırmada ise işe gömülmüşlük, sonuç değişkeni (bağımlı değişken) olarak incelenmiştir. Ancak bu araştırma; hem nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlüğüne direkt etkisini hem de duygusal tükenmişlik aracılığıyla olan dolaylı etkisini ele almaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, yapılan önceki araştırmalardan farklılık göstermektedir.

1.3. ÖRGÜTSEL DESTEK

1.3.1. Örgütsel Destek Kavramı

Örgütsel destek; çalışanın, örgütün çalışan katkısına ne kadar önem verdiği ve çalışan refahı ile ne derece ilgilendiğine yönelik genel inancını ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986: 501) Başka bir ifadeyle; örgüt içerisindeki çalışanın, kendini güvende hissetmesini ve örgütün, çalışanın arkasında olmasını açıklamaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 116). Örgütsel destek teorisine göre, çalışanlar kişilik özelliklerini örgütlerine atfetmekle birlikte örgüte olan katkılarına ve örgütün refah düzeyine önem vermektedirler (Akgündüz, Alkan ve Gök, 2018: 106). Çalışanlar; örgütün, çalışan katkılarının fark edilmesi ve refahları ile ilgili kaygılarını kapsayan genel anlamda olumlu veya olumsuz bir eğilime sahip olduğuna inanmaktadırlar (Eisenberger vd., 2002: 565).

Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel desteğin sonuçlarının altında yatan psikolojik süreçleri ele almaktadır. Birincisi; karşılıklılık normuna dayanarak algılanan örgütsel destek, örgütün refahını önemsemek ve amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmak için hissedilmiş bir yükümlülük oluşturmalıdır. İkincisi; algılanan örgütsel desteğin verdiği özen, onay ve saygı, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamalı, çalışanların örgütsel üyelikleri ve rol statülerini sosyal kimliklerini birleştirmelerine yol açmalıdır. Üçüncüsü; algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün artan performansın farkında olduğu ve ödüllendirdiği (yani, performans-ödül beklentileri) inancını güçlendirmelidir. Bu süreçler hem çalışanlar (örneğin iş tatmini ve artan olumlu ruh hali) hem de örgüt (örneğin, artan duygusal bağlılık ve performans, azalan işten ayrılma niyeti) için olumlu sonuçlara sahip olmalıdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699).

Güçlü sosyal değişim ideolojisine sahip bireylerde algılanan örgütsel destek seviyesinin daha yüksek olduğu (Eisenberger vd., 1986: 504) ve teorik bir bakış açısıyla algılanan örgütsel desteğin, sosyal değişim anlayışına dayandığı bilinmektedir. Yani, örgütsel destek algısı, çalışanların geri ödeme olarak örgütsel hedefleri desteklemesini zorunlu kılmaktadır (Shore ve Wayne, 1993: 775). Aynı zamanda çalışanların algılanan yetkinliklerini artırarak, işlerine yönelik ilgilerini artırabilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702).

Algılanan örgütsel destek, yüksek katılımı çalışanın örgütün amaçlarını gerçekleştirme çabalarını arttırmakta ve bu ilişkinin büyüklüğü çalışanın değişim ideolojisinin gücüne bağlıdır (Eisenberger vd., 1986: 504). Diğer yandan Gouldner (1960: 171) tarafından ortaya atılan ve kişilerin, kendilerine yardım eden insanlara yardım etmesini ve kendilerine yardımcı olan insanları incitmemeleri anlayışını yansıtan karşılıklılık normu hem çalışan hem de işveren tarafından aralarındaki ilişkilere uygulandığı ölçüde, her ikisi için de yararlı sonuçlara yol açacaktır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698).

Algılanan örgütsel destek, çalışanın örgüte olan duygusal bağlılığını ve örgütsel amaçlara ulaşmak için gösterilen çabaların ödüllendirileceğine yönelik beklentilerini arttırmaktadır. Bu faktörlerin çalışma gayretini artırma derecesi, çalışanın maddi ve sembolik çıkarları için çaba göstermesini açıklayan sosyal değişim ideolojisinin gücüne bağlıdır (Eisenberger vd., 1986: 500). Örgütler; çalışanların ihtiyaçlarını karşılar, onların katkılarına değer verir ve çıkarlarını dikkate alırlarsa, örgütün yararına olacak ve algılanan örgütsel desteği artıracak olan iş tatminini sağlayacaktır (Akgündüz, Alkan ve Gök, 2018: 106).

Algılanan örgütsel destek, çalışan davranışlarının önemli bir belirleyicisi olmakla birlikte (Shore ve Wayne, 1993: 778) adalet, şef desteği (supervisor support) ve ödüller/iş koşullarından olumlu yönde etkilenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 708). Algılanan desteğin, övgü ve onaylanma gereksinimlerini karşıladığı ölçüde, çalışan örgütsel üyeliği ile öz kimliğini birleştirmekte ve böylece örgüte yönelik olumlu duygusal bağlar geliştirmektedir. Dolayısıyla çaba-sonuç beklentisi ve duygusal bağlılık, çalışanın daha fazla katılım ve performansla örgütün hedeflerine ulaşma çabalarını arttıracaktır (Eisenberger vd., 1986: 501). Diğer taraftan örgüt tarafından önemsenme ve ilgilenilme algısı, örgütün istenen tutum ve davranışları

bilmesi ve ödüllendirilmesine yönelik sorumlulukları yerine getireceği inancını arttırmaktadır (Wayne, Shore ve Liden, 1997: 83).

Algılanan örgütsel destek, yaşanan güçlüklerle negatif ancak iş tatmini ve olumlu ruh hali ile güçlü pozitif ilişkiler göstermektedir. Algılanan örgütsel destek, örgüte yardım etmek için hissedilen bir zorunluluk yaratmanın yanı sıra, önemli bir sosyo-duygusal işleve de hizmet etmektedir. Örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, genellikle işlerini daha tatmin edici bulmakta, işlerini daha iyi bir şekilde yapmakta ve yorgunluk, tükenmişlik, kaygı ve baş ağrıları gibi zorlanma belirtilerini daha az yaşamaktadırlar (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 710).

Örgüt tarafından değer verilmesi, onaylanma, saygı duyulma, ödeme yapılması ve terfi etme ve birinin işini daha iyi yürütmek için gereken bilgiye ve diğer yardım türlerine erişim gibi faydalar sağlayabilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698). Örgüt tarafından desteklendiklerini düşünen çalışanlar, zaman içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyerek çalışan-işveren ilişkisindeki dengesizlikleri azaltabilmektedir. (Shore ve Wayne, 1993: 778). Hatta algılanan örgütsel destek, standart iş faaliyet performansını ve verilen sorumlulukların ötesine geçen örgüte yönelik olumlu eylemleri arttırabilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702).

Algılanan örgütsel desteğin dayanak noktası olan sosyal değişim anlayışının yönetim literatüründe iki farklı şekilde kavramsallaştırıldığı görülmektedir. Bunlardan birincisi; çalışanlar ile örgüt arasındaki genel değişim ilişkisi; ikincisi ise astlar ile üstler arasındaki ikili bir ilişkidir (Settoon, Bennett ve Liden, 1996: 220). Her değişim ilişkisi, davranışları ve tutumları farklı şekilde etkileyebilmektedir. Hem çalışanlar hem de örgütler tarafından çoklu değişim ilişkilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışanlar, farklı kaynakları güvence altına almakta ve her değişim ilişkisinden destek sağlamaktayken; örgütlerde istenen farklı çalışan tutum ve davranışlarından yararlanmaktadır (Settoon, Bennett ve Liden, 1996: 225).

Çalışanlar, şeflerin (supervisors) astların performans değerlendirmelerini üst yönetime ilettiğini ve üst yönetimin çalışanlara yönelik bakış açısını etkilediğini düşünmektedirler (Eisenberger vd., 2002: 565). Diğer taraftan şefler (supervisors) örgütün temsilcileri olarak hareket ettikleri için çalışanların şeflerden destek alması algılanan örgütsel desteğe katkıda bulunmaktadır. Örgüt içinde gayri resmi bir duruşa sahip olan şefler genellikle çalışanlar tarafından örgütün karakterini daha güçlü bir şekilde örneklendiren insanlar olarak görülmektedir. Bu nedenle yüksek düzeydeki

şeflerden gelen destek algılanan örgütsel desteği daha güçlü bir şekilde etkilemektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 711).

Çalışanların davranışları, örgüt tarafından değerlendirilirken çalışanlarda örgütün takdirini dikkate almaktadırlar. İşverenin veya örgütün yüksek takdir içeren eylemleri, çalışanların algılanan yükümlülükleri üzerinde büyük etkiye sahip olmakla birlikte dış etkenlerin dikte ettiği davranıştan daha güçlü bir psikolojik sözleşme üretmektedir (Eisenberger vd., 1997: 818). İşin doğasından veya dış faktörlerden kaynaklanan stresörlerin aksine, çalışanların örgütün kontrol edilebileceğini düşündüğü işle ilgili stres faktörleri, algılanan örgütsel desteği azaltmaktadır. Çalışanların algılanan örgütsel desteğini azaltan temel üç stresör; iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışması şeklinde sıralanmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Tüm çalışanlara gelişi güzel yapılan övgü, algılanan örgütsel desteği azaltabilmektedir. Ücret, rütbe, iş zenginleştirme gibi maddi ödüller, olumlu değerlendirmelere işaret ettiği ölçüde algılanan desteği artıracaktır. Ancak aynı ödüller, güçlü bir sendika veya sendikalaşma tehdidi gibi dışsal faktörlere atfedilmesi durumunda algılanan desteği azaltacaktır (Eisenberger vd., 1986: 504-505).

Örgütün çalışanın katkısına ve refahına yeterince değer vermemesi, algılanan örgütsel desteği ve çalışanın işverene karşı hissedeceği zorunluluk algısını azaltmaktadır. Dolayısıyla çalışanların örgüte olan duygusal bağlılıkları ve iş faaliyetleri ile ilgili performans ve ekstra rol davranışları azalmaktadır. Hatta ileriki aşamalarda çalışanlar, örgütsel katılımlarını azaltacak ve çalışanların başka yerlerde iş arama veya erken emekli olma olasılıkları artacaktır (Eisenberger vd., 1997: 812-813).

Algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ilişkili kavramlar olmasına rağmen birbirlerinden farklı yapılardır (Eisenberger vd., 1997: 818). Algılanan örgütsel desteğin, duygusal bağlılıkla olumlu ancak devam bağlılığı ile olumsuz yönde ilişkisi bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 709). Örgütsel destek, her ne kadar bağlılık kavramı olsa da geleneksel anlamda çalışanların, örgüte olan bağlılığını inceleyen yaklaşımdan farklılık göstermektedir (Shore ve Wayne, 1993: 774). Duygusal bağlılık ve örgütsel destek, örgütsel vatandaşlıkla olumlu ilişkiye sahiptir (Shore ve Wayne, 1993: 774).

1.3.2. Destekleyici Örgütün Özellikleri

Çalışanların; refahını, mutluluğunu göz önünde bulunduran ve çalışanlarını destekleyen bir örgüt ya da yönetimin sahip olması gereken temel nitelikler beş alt başlıkta sunulmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 117-118):

1. *Çalışanlara ait olan yaratıcı fikirleri, önerileri ve eleştirileri gözetmek ve söz konusu bu katkıları uygulamaya dökmek:* çalışanlar sunmuş oldukları fikirlerin dikkate alındığını, yaptıkları eleştirilerin önemsendiği ve tüm bu katkıları sonucunda örgütte bazı düzenlemelerin gerçekleştiğini fark etmesi, çalışanın örgüt tarafından kendisinin desteklediğini düşünmesini sağlayacaktır.
2. *Çalışanlara belirli bir dereceye kadar iş güvencesi sağlamak ve başarı göstermeleri halinde örgütteki devamlılıklarının sağlanacağına yönelik garanti vermek:* çalışanların, örgütün karşılmasını istediği beklentilerden biri de iş güvencesidir. Çalışanlar, yaptıkları hatalara tolerans gösterilmesini ve beklenmedik bir anda örgüt dışı kalmayacağı veya işlerini kaybetmeyeceklerini bilmeleri, onların örgüt tarafından desteklendiği algısı yaratacaktır.
3. *Örgütteki bireyler arası ilişkilerin pozitif olmasını sağlamak, örgütteki iletişimi ve örgüt içerisindeki halkla ilişkilere yönelik çabaları yüksek düzeylerde tutmak:* örgüt içerisindeki iklimin diğer bir deyişle örgüt içi ast-ast, ast-üst ve üst-üst ilişkilerinin pozitif olması ve sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi çalışanları güdülemekle kalmayacak aynı zamanda çalışanların örgütsel destek algılarını arttıracaktır.
4. *Çalışanlar arasında taraf tutmamak ve tüm çalışanlara karşı adaletli olmak:* tüm çalışanlar için çabaları sonucunda hak ettiği şeyleri (ödül, maaş, ek ödemeler vb.) elde edebilmeleri oldukça önemlidir. Örgüt içerisinde yönetimle bağları güçlü olan çalışanlara ayrıcalıklı davranılması ve yönetimdekilerin adaletsiz bir şekilde taraf tutmaları, örgütsel destek algısını olumsuz bir şekilde etkileyecektir.
5. *Çalışanlara önem vermek ve onlara karşı birtakım kararlar vermemek:* çalışanlar, örgüt içerisinde birer sosyal varlık olarak yer almaktadırlar. Dolayısıyla onlara önem verilmesini, onların başarıları ile iftihar edinilmesini ve takdir edilmelerini beklemeleri oldukça doğaldır. Bu

beklentileri karşılayan üstler, çalışanların nazarında destekleyici yönetici olarak değerlendirileceklerdir.

1.3.3. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları

Cheng ve O-Yang (2018) iş zanaatkârlığı, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkileri; tükenmişliğin, iş zanaatkârlığı ve iş tatmini arasındaki aracılık rolünü ve algılanan örgütsel desteğin, söz konusu değişkenler arasındaki düzenleyici etkisini incelemişlerdir. Araştırma verileri, Tayvan'da bulunan dört ve beş yıldızlı 355 otel çalışanından edinilmiştir. Araştırma bulguları; iş zanaatkârlığı ile iş tatmini arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu ve tükenmişliğin, iş zanaatkârlığı ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir aracılık etkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin; iş zanaatkârlığı, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkilerde düzenleyici etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır.

Akgündüz ve Şanlı (2017) işgören avukatlığı ve algılanan örgütsel desteğin, işe gömülmüşlük ve işten ayrılma niyetine olan etkisini araştırmışlardır. Araştırmanın uygulama aşaması; Antalya, Mersin ve İstanbul'daki 400 otel çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılar; algılanan örgütsel desteğin, çalışanların işe gömülmüşlüklerini olumlu fakat işten ayrılma niyetleri olumsuz yönde etkilediğini saptamışlardır. Diğer taraftan işgören avukatlığının, işe gömülmüşlük üzerinde pozitif etkisi olduğu ancak işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirtilmiştir.

Karatepe (2012a) algılanan örgütsel desteğin, hizmet telafi performansı ve iş performansı üzerindeki etkisinde kariyer memnuniyetinin aracılık etkisini incelemiştir. Araştırma için gerekli olan veriler, bir ay arayla iki zamanlı olmak üzere Kamerun'daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarından toplanmıştır. Edinilen bulgular; algılanan örgütsel destek ile kariyer tatmini arasında olumlu ve benzer şekilde kariyer tatmini ile hizmet telafi performansı ve iş performansı arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Algılanan örgütsel desteğin, hizmet telafi performansı ve iş tatmini üzerindeki etkisinde kariyer tatmininin aracılık ettiğini ortaya koymaktadır.

Wallace vd. (2009) kontrol edilebilir (challenge stressors) ve kontrol edilemeyen (hindrance stressors) stresörler ile iş temelli performans (görev performansı, vatandaşlık performansı ve müşteri hizmet performansı) arasındaki

ilişkileri ve söz konusu değişkenler arasındaki ilişkilerde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisini incelemiştir. Araştırmanın katılımcılarını, bir devlet kurumunun 61 ofisinden 215 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma sonuçları; kontrol edilebilir stresörler ile iş temelli performanslar arasında pozitif fakat kontrol edilemeyen stresörlerle ile iş temelli performanslar arasında negatif yönlü bir ilişkiyi olduğunu göstermektedir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin, kontrol edilebilir stresörler ile rol temelli performans arasındaki ilişkide düzenleyici etkisi olduğu ancak kontrol edilemeyen stresörlerle rol temelli performans arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Liu vd. (2015) Çin'deki erkek hemşirelerde algılanan örgütsel destek, örgütte kalma niyeti, kariyer başarısı ve öz-saygı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırmanın verileri, Tianjin'deki A sınıfı hastanelere kayıtlı 405 erkek hemşireden toplanmıştır. Araştırmanın sonuçları; öz-saygının, algılanan örgütsel destek ve kariyer başarısı arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini göstermektedir. Ayrıca kariyer başarısının, öz-saygısı ile örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği ortaya konmuştur.

Jawahar, Stone ve Kisamore (2007) siyasal beceri ve örgütsel destek algısındaki bireysel farklılıkların, tükenmişlik ile ilişkisini ve söz konusu değişkenlerin, algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki düzenleyici etkisini incelemiştir. Araştırmanın katılımcıları, Amerika Birleşik Devletleri'nin batı kıyısında bulunan bir yazılım geliştirme örgütündeki 120 çalışandan oluşmaktadır. Araştırma sonucunda; siyasal becerisi yüksek olan çalışanlarda duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissini daha az görüldüğü ve siyasal becerinin rol çatışması ile azalan kişisel başarı ilişkisinde düzenleyici rolünün olduğu belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanların, daha az duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadığı ve örgütsel desteğin, rol çatışması ile duygusal tükenmişlik ilişkilerinde düzenleyici rolünün varlığı ortaya konmuştur.

Loi, Hang-Yue ve Foley (2006) çalışanların adalet algıları, algılanan örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma verileri, Hong Kong hukuk bürolarında çalışan 514 avukattan edinilmiştir. Araştırma sonuçları; işlemsel ve dağıtıcı adaletin, algılanan örgütsel desteğin gelişimine katkıda bulunduğunu ve algılanan örgütsel desteğin, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir. Ayrıca örgütsel bağlılığın, işten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Pathak (2012) örgütsel stres ile iş tatmini düzeyi arasındaki ilişkiyi ve algılanan örgütsel desteğin söz konusu değişkenler arasındaki ilişkide düzenleyici rolünün olup olmadığını incelemiştir. Araştırmanın uygulama aşaması, Delhi/NCR bölgesindeki özel sektör örgütlerinde çalışan 200 yöneticiden oluşan bir örneklem ile gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar olarak; örgütsel stres ile iş tatmini düzeyi arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya konmuştur. Ayrıca güçlü bir moderatör olarak algılanan örgütsel desteğin, çalışanların yaşadıkları stres miktarını azalttığı ve böylece daha yüksek iş tatmini sağladığı belirlenmiştir.

Erdoğan ve Enders (2007) şeflerin (supervisors) algılanan örgütsel desteğinin; lider-üye etkileşimi, iş tatmini ve iş performansı ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisini incelemiştir. Araştırma verileri, bir zincir markette görev yapan 210 çalışan ve 38 şefin katılımıyla elde edilmiştir. Araştırma sonucunu; şeflerin örgütsel destek algıları yüksek olduğunda, lider-üye etkileşimi ile iş tatmini arasındaki pozitif ilişkinin daha güçlü olduğunu göstermektedir. Bu sonuca ek olarak; lider-üye etkileşiminin, performansla olan ilişkisinin, sadece şeflerin örgütsel destek algıları yüksek olduğunda ortaya çıktığı belirtilmektedir.

Duke vd. (2009) duygusal emek, iş tatmini ve iş performansı ilişkilerinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici etkisini incelemiştir. Araştırma için gerekli veriler, iki perakende hizmet şirketindeki 338 çalışandan edinilmiştir. Edinilen sonuçlar; algılanan örgütsel desteğin, duygusal emek-iş tatmini ve duygusal emek-iş performansı ilişkilerinde düzenleyici etkisinin olduğunu doğrulamaktadır. Diğer bir ifadeyle; algılanan örgütsel desteğin, söz konusu değişkenler arasındaki olumsuz ilişkileri azalttığı belirtilmektedir.

Yukarıdaki çalışmalar dikkate alındığında birçok araştırmada algılanan örgütsel desteğin, değişkenler arasındaki ilişkilerde düzenleyici rolünün incelendiği görülebilmektedir. Benzer şekilde bu araştırma da örgütsel desteğin düzenleyici rolüne odaklanmaktadır. Ancak bu araştırma diğer araştırmalardan farklı olarak algılanan örgütsel desteğin; nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve işe gömülmürlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici rolünü ele almaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, bu yönüyle yapılan önceki araştırmalardan farklılık göstermektedir.

1.4. İŞ GÜVENCESİZLİĞİ

1.4.1. İş Güvencesizliği Kavramı

İş güvencesizliği, tehdit altındaki bir iş durumunda istenen sürekliliğin sağlanması noktasında algılanan güçsüzlük olarak tanımlanmaktadır (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984: 438). Heaney, Israel ve House (1994) tarafından bir stresör olarak değerlendirilen iş güvencesizliği; çalışanın mevcut işindeki sürekliliği ile ilgili potansiyel bir tehdit algısı olarak tanımlanırken fiili iş kaybı ve işsizlikten ayrılması gereken bir kavram olduğu belirtilmektedir (Heaney, Israel ve House, 1994: 1431). Diğer araştırmacılar ise iş güvencesizliğini, çalışanın iş durumundaki sürekliliğine yönelik beklentiler (Davy, Kinicki ve Scheck, 1997: 323) ve işin gelecekteki varlığına ilişkin genel bir endişe olarak tanımlamışlardır (Rosenblatt ve Ruvio, 1996: 587).

İş güvencesizliği kavramına yönelik farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan biri de Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından ortaya atılan iki boyutlu nicel ve nitel iş güvencesizliği yaklaşımıdır. Nicel iş güvencesizliği, mevcut işin gelecekte kaybedilmesine yönelik endişeleri ifade etmektedir. Nitel iş güvencesizliği ise; çalışma şartlarındaki kötüleşme, kariyer fırsatlarının azlığı, maaş iyileştirilmelerinin yetersizliği gibi çalışan-işveren ilişkilerine zarar veren tehdit algılarını tanımlamaktadır (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999: 182). Kısaca; nicel iş güvencesizliği, işin tamamen kaybedilmesine yönelik endişeyi ifade etmekten nitel iş güvencesizliği, işe dair önemli özelliklerin kaybedilmesine yönelik kaygıyı tanımlamaktadır (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999; Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006). Bu nedenle nicel iş güvencesizliği, iş güvencesizliği kavramının genel tanımına yani “işin kaybedilmesine” benzetilmektedir (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006: 8).

İkinci yaklaşımda ise iş güvencesizliğinin, öznel ve nesnel iş güvencesizliği olmak üzere iki farklı açıdan incelendiği görülmektedir. Fiili iş kaybının aksine iş güvencesizliği, işin devamlılığına yönelik tehlikenin öngörülmesi anlamına gelmektedir. Bu durum; iş güvencesizliği hissini, aynı nesnel duruma maruz kalsalar bile bireyler arasında farklılık gösterebileceğini ve bireylerin risk altındaki iş algılarına göstereceği tepkilerin farklı olabileceğini ifade etmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 26-27). Diğer bir söylemle; bir örgütte bütün işler aynı düzeyde risk altında olsa bile çalışanların iş güvencesizliği algıları birbirlerinden farklılık göstermektedir (Çakır, 2007: 123). Nesnel iş güvencesizliği ise bireyden bağımsız olan iş gücü piyasası, iş

sözleşmesi ve örgütsel değişim gibi unsurlardan kaynaklı iş tehditleridir (Sverke ve Hellgren, 2002: 37).

İş güvencesizliği, öznel olması ve güvenli bir durumdan güvensiz bir duruma istemsiz bir şekilde geçişi ifade etmesi nedeniyle davranış bilimlerinde ve psikoloji araştırmalarında kavramın öznel tanımları daha baskındır. Ancak davranış bilimlerindeki bazı araştırmacıların, nesnel olan iş güvencesizliği tanımlarını kullandığı da görülmektedir. Bu nesnel tanımlar, işe güvencesizliğinin bireyin deneyimlerinden ve durumun yorumlanmasından bağımsız bir şekilde gerçekleştiği varsayımına dayanmaktadır (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006: 5-7).

İş güvencesizliği kavramı ile ilgili diğer bir yaklaşım ise bilişsel ve duygusal iş güvencesizliğidir. Bilişsel iş güvencesizliği, bireyin yakın zamanda işini kaybetme olasılığı ile ilgili tahmini ifade etmektedir. Duygusal iş güvencesizliği ise, bireyin işini kaybetme endişesi anlamına gelmektedir. Dolayısıyla bilişsel iş güvencesizliği, duygusal iş güvencesizliğinin belirleyicisi olarak kabul edilebilir. Ancak duygusal iş güvencesizliğinin, bireyin işini kaybetmesine neden olacak tehdit algısından çok daha kapsamlı olduğu unutulmamalıdır (Anderson ve Pontusson, 2007: 214).

Sanayileşmiş ülkelerdeki örgütler, çalışan maliyetlerini azaltma ve rekabet yeteneklerini arttırmak için yeniden yapılanma, işten çıkarma ve “doğru boyutlandırma” (right-sizing) yolunu seçmektedirler. Örgütsel açıdan bu durum, birçok şirkete değişen çevreye uyum sağlamak için gerekli olan işlevsel ve sayısal esnekliği sağlamaktadır. Ancak bireysel açıdan bakıldığında bazı bireyler, bu esnekliği pozitif bir şekilde değerlendirmesine rağmen, söz konusu durumun olumsuz sonuçları oldukça açıktır (Sverke ve Hellgren, 2002: 24). İşin kaybedilmesine yönelik endişe; hastalık, uyku problemi gibi stres semptomlarıyla yakından ilişkili olmakla birlikte bu problemler, çalışanları iş dışında da etkileyebilmektedir. Fakat önemli iş özelliklerine yönelik algılanan tehditler, öncelikle mevcut işten memnun olmama ve gönüllü olarak işi bırakma eğilimi gibi tutumsal sonuçlara neden olabilmektedir (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999: 190).

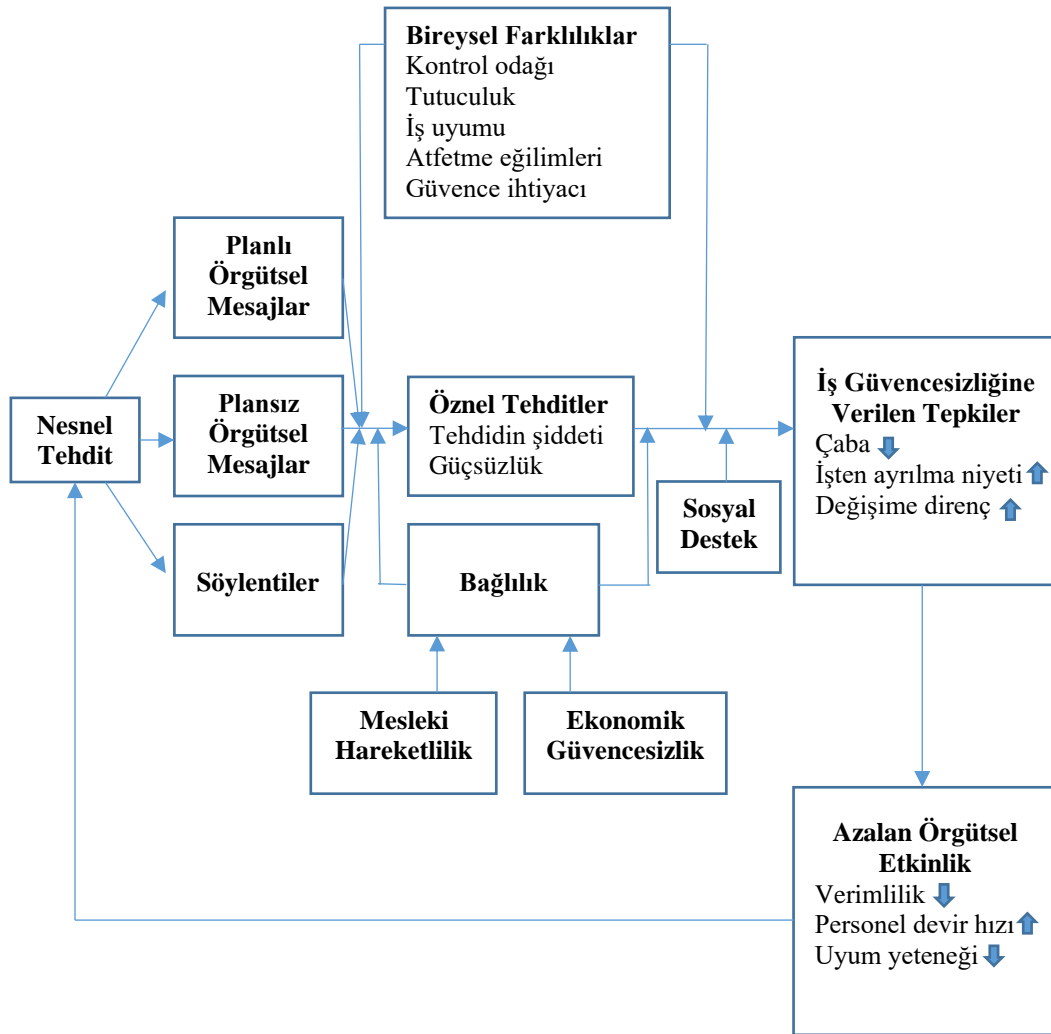
1.4.2. Greenhalgh ve Rosenblatt İş Güvencesizliği Modeli

Çalışanın iş devamlılığının yok olacağı algısı, işin kalıcı olarak kaybedilmesinden tutunda işin öznel anlamda önemli olan bazı özelliklerinin

kaybedileceğine yönelik birçok çeşitliliği kapsamaktadır. İş güvencesizliği sadece istem dışı işin kaybedilmesi durumunda meydana gelmektedir. Örneğin, bir seçim sonucu işi bırakmış olmak, birey için değerli iş özelliklerinden vazgeçmek anlamına gelmekte ve dolayısıyla bir kayıp hissi yaşatmaktadır. Ancak bireyin kendi seçiminden kaynaklanan bu durum, bireyi iş devamlılığı konusunda güçsüz yapmaz dolayısıyla birey, iş güvencesizliği yaşamaz (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984: 440).

İş güvencesizliğinin, genel değişkenler ile kavramsallaştırıldığı ve ölçüldüğü görülmektedir. İş güvencesizliği teriminin, genel olarak değerlendirilmesindeki eksikliklerden yola çıkan Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) kavramın yapısını, nedenlerini, etkilerini ve örgütsel sonuçlarını açıklayan kendi modellerini geliştirmişlerdir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984). Söz konusu model Şekil 1’de gösterilmektedir.

Şekil 1: Greenhalgh ve Rosenblatt’ın İş Güvencesizliği Modeli



Kaynak: Greenhalgh ve Rosenblatt (1984: 441)

Modelin “iş güvencesizliği tehdidi” ile başladığı görülmektedir. Ancak bu noktada tehditlerin; bireysel algılamalardan bağımsız nesnel tehdit ve nesnel tehditlerin bireyin düşünce süzgecinden geçmesi sonucunda ortaya çıkan ve bireysel farklılıklar gösteren öznel tehdit söz konusudur (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Modelde bireyin tehdit algısını etkileyen üç ana kaynağın olduğu görülmektedir. Bunlar; planlı örgütsel mesajlar olarak adlandırılan resmî duyurular; plansız örgütsel mesajlar veya ipuçları ve son olarak söylentilerdir. Modele dahil edilen öznel tehdidin çok karmaşık olması nedeniyle algılanan tehdit sadece genel bir değişken olarak incelenemez. Bu öznel tehdit; tehdidin şiddeti ve tehdiye karşı güçsüzlük olmak üzere iki ana grup altında toplanabilmektedir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Tehdidin şiddeti, potansiyel kaybın kapsamına ve önemine bağlıdır. Potansiyel kaybın kapsamı ise; beklenen kaybın geçici mi yoksa kalıcı mı olduğunu, kayba neden olacak eylemin işten çıkarma ile sonuçlanıp sonuçlanmayacağını ve değişimin iş kaybına mı yoksa işe ait bazı özelliklerin mi kaybedileceğini içermektedir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Güçsüzlük, tecrübe edilen tehdidi daha kötü duruma dönüştürdüğü için iş güvencesizliğinin önemli bir unsurudur. Yetersiz koruma, belirsiz beklentiler, örgüt kültürü ve işten çıkarmada uygulanan standart prosedürler olmak üzere güçsüzlüğü etkileyen dört unsur bulunmaktadır. Yetersiz koruma; sendika, kıdem sisteminin ve iş sözleşmelerinin olmayışını ifade etmektedir. Belirsiz beklentiler, işe yönelik bir tehdit algılanması sonucunda bireyin iş devamlılığını sağlaması için örgütün neler beklediğini tam olarak anlamamasını açıklar. Örgüt kültürü; örgütün güçlü adalet normları yoksa, çalışan görüşleri dikkate alınmıyorsa, amirler çalışanları değerlendirme noktasında zalimse, güçsüzlük hissi artmaktadır. İşten çıkarmada uygulanan prosedürler ise, işten çıkarmada kademeli bir sistemin olmaması ve çalışanlarının kaderinin yönetici insafına bırakılması güçsüzlüğü tetiklemektedir. Tüm bu bilgiler ışığında hissedilen İş güvencesizliği = Tehdidin algılanan şiddeti x Tehdiye karşı koymadaki güçsüzlük olarak formüle edilmiştir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Modelde bireysel farklılıklar ve örgüte olan bağlılık, öznel tehdit algısını etkileyen iki unsur olarak ifade edilmiştir. Bireysel farklılıklar ise kontrol odağı, tutuculuk, iş uyumu, afetme eğilimleri ve güvenlik ihtiyacı şeklinde farklı alt

unsurlara ayrılmıştır. Kontrol odağında; içe dönük bireylerin, dışa dönüklere göre güçsüzlük durumundan daha fazla rahatsız olabileceği ifade edilmiştir. Tutuculukta; işleri konusunda tutucu olan bireylerin diğerlerine göre iş devamlılığını kaybetmeye daha gönülsüz yaklaştıkları açıklanmaktadır. Atfetme eğiliminde; kariyere devam edilememesinin nedeni olarak kendini suçlayan bireylerin diğerlerine nazaran iş güvencesizliği tehdidine daha güçlü tepkiler verebilmektedir. Son olarak güvenlik ihtiyacı; bazı bireyler, diğerlerine göre daha fazla koruma ihtiyacı hissedebilmektedirler (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Modeldeki örgütsel bağlılığın temelinde mesleki hareketlilik ve ekonomik güvencesizlik yer almaktadır. İş hareketliliği bağlamında; iş alternatifi fazla olan bireylerde daha az bağlılık görülmektedir. Ekonomik güvencesizlikte; bireyin mevcut işi olmadan yaşamını devam ettirememesini ifade etmektedir. Kısaca mevcut işten elde edilecek gelire olan bağlılığı ifade etmektedir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

Modelde bireyin algılanan tehdiye vereceği tepkiyi farklılaştırabileceği düşünülen sosyal destek kavramına yer verilmiştir. Sosyal destek, öznel tehdit algısı ile iş güvencesizliği tehdidine verilen tepkiler arasında düzenleyici bir rol oynayabilir. Son olarak modelde iş güvencesizliğine verilen tepkiler ve bu tepkilerin örgüt üzerindeki etkileri ele alınmıştır. İş güvencesizliğine tepki olarak; işe yönelik çabanın azaldığı, işten ayrılma arzusunda ve değişime direnç göstermede artış olduğu ifade edilmektedir. Örgütsel etkileri ise, verimlilik ve uyum yeteneğinde azalma ve iş gücü devir hızının artması olarak belirtilmiştir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984).

1.4.3. Sverke ve Hellgren'in İş Güvencesizliği Modeli

Sverke ve Hellgren (2002) iş güvencesizliğinin yapısına odaklanmakta ve iş güvencesizliğinin sonuçlarını anlamamıza yardımcı olan kavramsal ve metodolojik konuları ele almaktadırlar. Ayrıca söz konusu çalışmada iş güvencesizliğinin ne olduğu ve iş güvencesizliğinin birey için ne anlama geldiği konuları açıklanmaya çalışılmıştır.

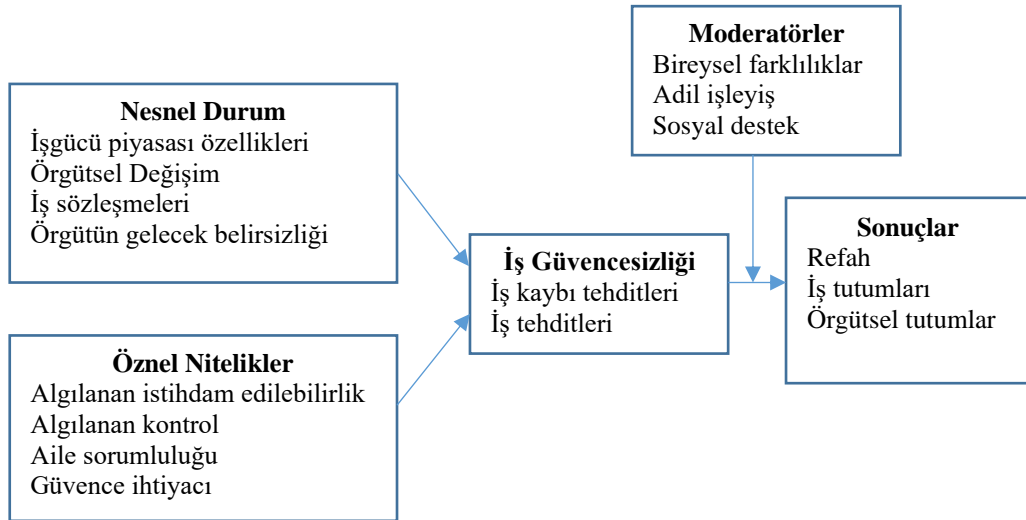
Çalışanlar, istihdam koşullarına ve işlerin kademeli olarak değişen özelliklerine tepki gösterebilmektedir. Hatta bir bireyin tepkileri; işgücü piyasası özellikleri, istihdam edilebilirlik, bireysel özellikler, aile sorumluluğu, yaş, cinsiyet gibi bir dizi faktöre bağlı olmaktadır. Örneğin; kolay bir şekilde başka iş bulabileceğini

düşünen çalışanlar, iş yapısındaki değişikliklere olumlu tepkiler verebilmektedir. Öte yandan, aileleri için ekonomik sorumluluğu bulunanlar veya yeni iş bulmakta zorlanacaklarını düşünenler olumsuz tepkiler verebilirler (Sverke ve Hellgren, 2002: 26).

İş güvencesizliği kavramı, çalışanların işleri ile ilgili değişikliklere verdiği olumsuz tepkileri ifade etmektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 26). Fiili iş kaybının aksine iş güvencesizliği, işin yapısı ve devamlılığının risk altında olduğu algısına yönelik beklentiyi ifade eder. Bu durum, hem iş güvencesizliği hissinin, aynı nesnel duruma maruz kalsalar bile bireyler arasında farklılık gösterebileceğini hem de bireylerin risk altındaki iş algılarına vereceği tepkilerin farklı olabileceği anlamına gelir (Sverke ve Hellgren, 2002: 26-27). İş güvencesizliği tanımlarının çoğu, kavramın öznel olarak deneyimlenen bir stresör olduğunu göstermektedir (Sverke ve Hellgren, 2002: 27).

Araştırmacılar, teorik ve metodolojik konulara değinmiş ve daha fazla araştırma yapılması gereken alanları vurgulayarak iş güvencesizliği anlayışına katkıda bulunmaktadır. Literatür taramasından elde edilen sonuçları entegre bir iş güvencesizliği modelinde özetlemişlerdir (Sverke ve Hellgren, 2002: 37). Söz konusu model Şekil 2’de verilmiştir.

Şekil 2: Sverke ve Hellgren’in İş Güvencesizliği Modeli



Kaynak: Sverke ve Hellgren (2002: 37)

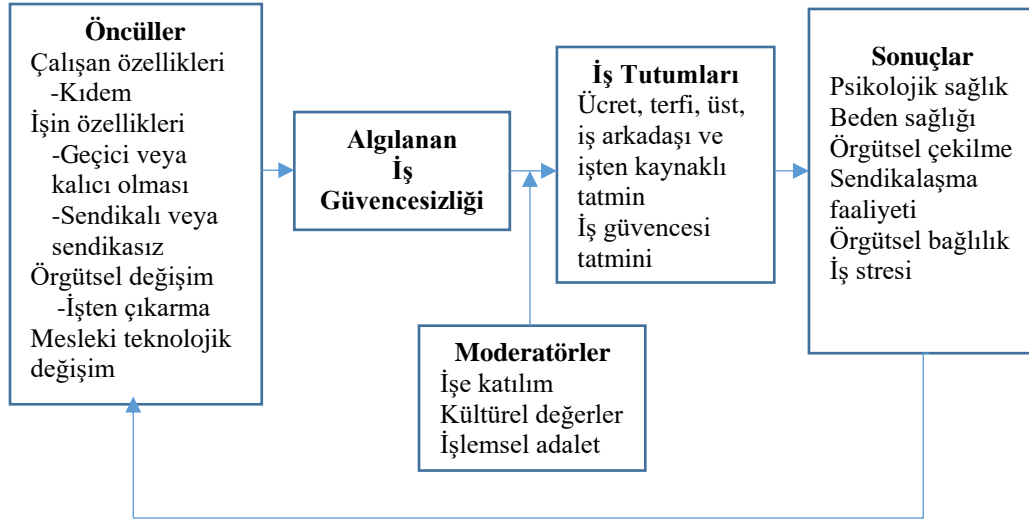
Model; iş güvencesizliğini, nesnel durum ile öznel nitelikler arasındaki etkileşimin çok boyutlu bir fonksiyonu, çalışanların tutum ve refahı için zararlı sonuçlar doğurabilecek bir olgu ve söz konusu sonuçların, birtakım moderatörler ile yönlendirebileceğini gösteren öznel bir deneyim olarak tanımlamaktadır (Sverke ve Hellgren, 2002: 37). İş güvencesizliği hem nesnel durumun (örneğin işgücü piyasası özellikleri, örgütsel değişim) hem de bireyin öznel niteliklerinin (örneğin aile sorumluluğu, istihdam edilebilirlik) bir fonksiyonu olarak tanımlanmaktadır (Sverke ve Hellgren, 2002: 37).

Modelde iş güvencesizliği, iş kaybı tehditleri ve iş tehditleri olarak iki ana başlık altında incelenmiştir. İş güvencesizliğini etkileyen iki önemli faktör ise, nesnel durum (işgücü piyasası özellikleri, örgütsel değişim, iş sözleşmeleri ve örgütün gelecek belirsizliği) ve öznel nitelikler (istihdam edilebilirlik algısı, algılanan kontrol, aile sorumluluğu ve güvence ihtiyacı) olarak sıralanmıştır. İş güvencesizliğinin neden olabileceği sonuçlar; psikolojik refah, iş tutumları ve örgütsel tutumlardır. Ancak modele göre; bireysel farklılıklar, adil davranış ve sosyal destek, iş güvencesizliği ile sonuçları arasında düzenleyici etkileri olabilecek faktörlerdir (Sverke ve Hellgren, 2002).

1.4.4. Probst'un İş Güvencesi Modeli

İş güvencesizliği, çalışan tarafından yerine getirilmesi zor olabilecek adaptasyon gerektiren bir değişiklik olarak algılanmaktadır (Probst, 2002:143). İş stresi, iş uyumu ve duygusal olaylar teorileri kapsamında geliştirilen iş güvencesi modeli, iş güvencesizliğinin öncüllerini ve sonuçlarını göstermektedir (Probst, 2002:162). Probst'un modeli Şekil 3'te verilmiştir.

Şekil 3: Probst'un İş Güvencesi Modeli



Kaynak: Probst (2002:144) ve Probst (2003: 453)

Modele göre; iş güvencesizliği, işin geleceğini tehdit eden birçok öncülün sonucunda ortaya çıkmaktadır. Söz konusu ana öncüller; çalışan özellikleri, işin özellikleri, örgütsel değişim ve mesleki teknolojik değişimlerdir. Çalışan özellikleri, iş güvencesinin farklı düzeylerde algılanmasına neden olan bir takım bireysel farklılıkları ifade etmektedir. Örneğin; kıdem, bu bireysel farklılıklar içerisinde yer almaktadır (Probst, 2002: 144-145).

İş özellikleri, çalışanın iş güvencesinin artmasına veya azalmasına neden olan iş ile ilgili nitelikleri tanımlamaktadır. Bu öncül, çalışan ile örgüt arasındaki kontrat türünü (örneğin; geçici mi yoksa devamlı mı veya tam zamanlı mı yoksa yarı zamanlı mı) kapsamaktadır (Probst, 2002: 145). Örgütsel değişim kapsamında küçülmeye gitmek ve bunun sonucunda işten çıkarılmaların yaşanması, çalışanların iş güvencesi algısını etkileyebilmektedir. Modelde son olarak iş güvencesinin öncülleri arasında iş teknolojilerinde yaşanan değişikliklere yer verilmiştir (Probst, 2003: 453).

Modele göre; çalışan özellikleri, işin nitelikleri, örgütsel değişim ve teknolojik değişimlerin hepsi bilişsel bir değerlendirmeye tabidir. Dolayısıyla iş güvencesi, işe yönelik algılanan istikrarı ve sürekliliği ifade etmektedir. Bu noktada çalışanın iş güvencesi algısının, işle ilgili olaylara duygusal tepki vermesine neden olabileceği ve yine işe yönelik tutumlarını etkileyebileceği ifade edilmektedir (Probst, 2002: 146).

İş güvencesi düşük olan çalışanların ücret ve terfi olanaklarından yüksek iş güvencesine sahip çalışanlardan daha az memnun olmaları beklenmektedir. Ancak iş güvencesi algısının işten, iş arkadaşlarından veya yöneticilerden duyulan memnuniyeti etkilediği söylenemez çünkü bu durum, yüksek veya düşük iş güvencesinin doğrudan ölçülebilen bir sonucu değildir (Probst, 2002: 146). Algılanan iş güvencesi ile iş tutumları arasında yönlendirici etkisi bulunan unsurlar ise; işi benimseme, kültürel değerler ve işlemsel adalet olarak sıralanmıştır (Probst, 2003: 453).

Modelde son olarak iş güvencesinin neden olduğu sonuçlara değinilmiştir. Söz konusu sonuçlar arasında örgütsel çekilme, iş stresi, sendikalaşma faaliyetleri, iş stresi, fiziksel ve psikolojik sağlık yer almaktadır (Probst, 2003: 453). Ayrıca düşük iş güvencesizliği algısının, işten ayrılma niyetinin artmasına, örgütsel bağlılığın azalmasına ve çalışmada görülen rahatsızlıkların artmasına neden olabileceği ifade edilmektedir (Probst, 2002: 148).

1.4.5. İş Güvencesizliğinin Belirleyicileri

Araştırmanın bu kısmında iş güvencesizliğinin belirleyicileri; demografik özellikler ve örgütsel ve çevresel faktörler olmak üzere iki alt başlık altında incelenmiştir.

1.4.5.1. Demografik Özellikler

Erkekler, iş gücü piyasasındaki güçleri nedeniyle kadınlara göre daha az iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Johnson, Bobko ve Hartenian, 1992). Fakat Mauno ve Kinnunen (1999) iş güvencesizliğinin, sadece kadınlar için uzun süreli bir iş stresörü olduğunu ifade etmektedirler. İskandinav ülkelerinde kadınlar, erkeklere göre iş güvencesizliği konusunda daha fazla endişe duymaktadırlar (Green, 2008). Yine benzer şekilde Belçika'daki çalışan kadınlar, erkeklerden daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadırlar. Bu durumun olası nedeni, aileye gelir sağlayan tek kişinin kadın olmasıdır (Näswall ve De Witte, 2003). Fakat bu sonuçların aksine cinsiyetin, yaşanan iş güvencesizliği algısını etkilemediği de belirtilmektedir (Kinnunen ve Nätti, 1994; Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010).

Yaş, iş güvencesizliğini etkileyen önemli bir unsur olabilmektedir. Yaşı büyük olan çalışanlar, gençlere göre daha az iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010). Diğer taraftan Belçika ve İtalya'daki yaşlı çalışanlar, daha yüksek iş güvencesizliği tecrübe etmektedirler (Näswall ve De Witte, 2003). Hemşirelerin katılımıyla yapılan araştırmada ise nicel iş güvencesizliği, yaşla birlikte artmakta hatta 50-54 yaş grubunda en yüksek olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, nitel iş güvencesizliği 30 yaşına kadar artış göstermiş fakat sonrasında azalmaya başlamıştır (Laine vd., 2009). Söz konusu bu sonuçlardan farklı olarak iş güvencesizliği algısının, yaşa göre değişiklik göstermediği de belirtilmiştir (Kinnunen ve Nätti, 1994; De Witte, 1999).

İş güvencesizliğini etkileyebilecek diğer bir unsur ise çalışanın kıdem süresidir. Yüksek kıdeme sahip çalışanlar, diğerlerine göre daha az iş güvencesizliği algısına sahiptir (Johnson, Bobko ve Hartenian, 1992). Benzer şekilde 1-5 yıl arası kıdem süresine sahip çalışanların, iş güvencesizliği algısı yüksekken kıdem süresi daha fazla olan çalışanların, özellikle 26 yıldan fazla olanlar, iş güvencesizliği algısı en az olan kişilerdir (Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010).

İş güvencesizliği ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkilerin incelendiği görülmektedir. Kinnunen ve Nätti (1994) iş güvencesizliği ile eğitim düzeyi arasında olumsuz ilişki tespit etmişlerdir. Benzer şekilde; Belçika ve İtalya'daki eğitim düzeyi düşük olan çalışanların, iş güvencesizliği algısının daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Bu durum; eğitim düzeyi düşük olan çalışanların, iş alternatiflerinin kısıtlı olmasıyla açıklanmaktadır (Näswall ve De Witte, 2003). Ancak çalışanların eğitim düzeylerinin, iş güvencesizliği algılarını etkilemediği de ifade edilmektedir (Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010).

Çalışanların sahip oldukları mevkiler, iş güvencesizliği algılarını etkileyebilmektedir. Mavi yakalı olarak tabir edilen çalışanların, beyaz yakalı çalışanlara göre daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Näswall ve De Witte, 2003). Fakat çalışan mevkilerinin, iş güvencesizliği algısını etkilemediği de ifade edilmektedir (De Witte, 1999).

İş güvencesizliği algısı ile çalışanların çocuk sahibi olup olmamaları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çocuk sahibi olan çalışanların, iş güvencesizliği algısının daha yüksek olması beklenmesine rağmen, bu sonuca ulaşamamıştır. Bu sonuç bir eşin olması ve genel ekonomik durumun, çocukla birlikte ortaya çıkan ekonomik güçlük

ve sorumluluk duygusunun olumsuz etkilerini azaltmasıyla açıklanmıştır (Näswall ve De Witte, 2003).

Çalışanların medeni durumu ile iş güvencesizliği algıları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Evli çalışanlar, evli olmayan çalışanlardan daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Johnson, Bobko ve Hartenian, 1992). Ancak çalışanların medeni durumlarının, iş güvencesizliği algıları üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı da ifade edilmektedir (Kinnunen ve Nätti, 1994).

Özetle iş güvencesizliği ile demografik özellikler arasındaki ilişkilerin incelendiği ve söz konusu araştırmaların birbirlerinden farklı sonuçlar ortaya koyduğu görülmektedir. Bu durumun birden fazla nedeni olabilir. Örneğin; iş güvencesizliği algısının nesnel olduğu kadar öznel bir tarafının olması, bireyin sahip olduğu işin, içinde bulunduğu örgütün, sektörün hatta genel ekonomik durumun özellikleri gibi birçok unsur bireyin algılanan iş güvencesizliği seviyesini farklılaştırabilir.

1.4.5.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

İş güvencesizliği algısı ile örgütsel iletişim arasındaki ilişki birçok araştırmada ele alınmıştır. Çalışanın kötü örgütsel iletişim algısı, çalışanın iş güvencesizliği algısını arttırmaktadır (Mauno ve Kinnunen, 2002). Benzer şekilde iş güvencesizliği ile örgütsel iletişim arasında olumsuz ilişki tespit edilmiş diğer bir ifadeyle örgüt içerisinde sağlıklı bir iletişimin olması, çalışanın iş güvencesizliği algısını azaltmaktadır (Keim vd., 2014). Algılanan iş güvencesizliğinin bilgiye erişim ve yöneticilerle olan ilişkilere bağlı olması, bilgi ve personel politikasının potansiyel önemini ortaya koymaktadır. Çalışanlara önceden ve yeterli bilginin verilmesi, örgütün geçiş dönemlerinde çalışanlarda güven hissi oluşturarak iş güvencesizliğini azaltabilmektedir (Kinnunen ve Nätti, 1994). Yine kaliteli örgütsel iletişim, iş güvencesizliği algısını olumsuz etkileyebilmektedir (Parker, Axtell ve Turner, 2001). Örgütsel iletişim, özellikle değişim ve belirsizlik dönemlerinde (işsizlik oranlarının yüksek olduğu dönemler gibi) iş güvencesizliğinin ve iş güvencesizliğinin neden olduğu stresin olumsuz etkilerinin azaltılmasında önemli bir anahtardır (Keim vd., 2014).

İş güvencesizliği ile ilişkilendirilen bir diğer örgütsel faktör, örgütsel değişimdir. Yapılan araştırmalarda örgütsel değişimin, iş güvencesizliğini olumlu

yönde etkilediği görülmektedir. Başka bir ifadeyle örgütsel değişimi tecrübe eden çalışanlar, daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Ashford, Lee ve Bobko, 1989; Keim vd., 2014). Hatta gelecekte yaşanması beklenen örgütsel değişim bile, çalışanın iş güvencesizliğini arttırmaktadır. Ancak geçmişte tecrübe edilen değişim, adaletli bir şekilde gerçekleştirilmişse iş güvencesizliğini azaltmaktadır (Ito ve Brotheridge, 2007). Benzer şekilde örgütsel değişimle ilgili duyurular, iş güvencesizliği algısını arttırabilmektedir (Probst ve Lawler, 2006). Örgütsel küçülme, yeniden yapılanmayla kıyaslandığında iş güvencesizliği ile daha yakın ilişkili olduğu unutulmamalıdır (Østhus, 2007).

Örgütsel faktörler içerisinde çalışanların rollerine yönelik belirsizlik ve çatışmaların da iş güvencesizliği ile birlikte incelendiği görülmektedir. Söz konusu araştırmalarda iş güvencesi ile rol belirsizliği ve rol çatışması arasında negatif (Iverson, 1996) fakat rol belirsizliği ile iş güvencesizliği arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir (Ashford, Lee ve Bobko, 1989; Hellgren ve Sverke, 2001). Rol belirsizliği ve rol çatışması yaşayan çalışanın iş güvencesizliği algısı diğerlerine göre daha yüksektir. Dolayısıyla işteki amaç ve sorumluluklarını bilmeyen çalışanlar, işlerinin devamlılığı konusunda endişe duymaktadırlar (Keim vd., 2014).

Örgütsel faktörler kapsamında iş güvencesizliği ile ilişkilendirilen bir diğer unsur iş akdidir. Yapılan araştırmada algılanan iş güvencesizliğini, en iyi şekilde açıklayan unsur işçi-işveren ilişkisinin geçici olmasıdır (Kinnunen ve Nätti, 1994). Geçici iş sözleşmesine sahip çalışanlar, kalıcı iş sözleşmesine sahip çalışanlara göre daha fazla iş güvencesizliği yaşamaktadırlar (Felstead ve Gallie, 2004; Keim, vd., 2014). Bu sonuca paralel şekilde, geçici pozisyonda görev alan çalışanların iş güvencesizliği algısı, kalıcı pozisyonda yer alan çalışanlarınkinden daha yüksektir. Dolayısıyla geçici veya belirli süreli iş sözleşmesi, iş güvencesizliğinin öngörülmesinde önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Näswall ve De Witte, 2003). Geçici iş sözleşmesinin yanı sıra kısmi zamanlı iş ve iş güvencesizliği arasındaki ilişki de incelenmiş ancak anlamlı bir sonuç elde edilememiştir (Keim, vd., 2014; Näswall ve De Witte, 2003).

Çalışanın iş ortamı ve çevresine yönelik tehditler, iş güvencesizliğine neden olabilmektedir (Burke, 1998). İş güvencesizliği, çoğu Avrupa ülkesi ve ABD'deki tesislerin kapatılması, yeniden yapılandırılması ve geçici sözleşmelerin artması gibi ekonomik sistemdeki temel değişikliklerden kaynaklanan önemli bir sosyal fenomen

haline gelmiştir (De Witte, 2005). İşgücü piyasasındaki koşullar, bireylerin istihdama ilişkin endişelerini güçlü bir şekilde biçimlendirmektedir. Tahmin edilebileceği üzere; sürekli artan yüksek ulusal işsizlik oranları, yüksek bilişsel iş güvencesizliği algısı ile ilişkilidir. Ayrıca işsizliğin artması, alternatif istihdam olanaklarının daha karamsar bir şekilde değerlendirilmesine neden olmaktadır (Anderson ve Pontusson, 2007).

İş güvencesizliği kavramını anlaşılması gereken önemli bir değişken kılan ana unsurlardan biri yüksek iş kayıplarına veya işsizliğe neden olan ekonomik krizlerdir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984). Ancak iş güvencesizliğinin kaynağı, sadece krizler değildir. İş güvencesizliğine neden olan birçok unsur (şirketlerin satın alınmaları veya birleşmeleri, artan rekabet ve teknolojik değişiklikler) herhangi bir zamanda ortaya çıkabilir. Dolayısıyla söz konusu unsurlar nedeniyle yöneticinin üretken olup olmamasına, genel ekonomik durumun ya da işletmenin durumuna bakılmaksızın bir yönetici işini kaybedebilir (Roskies ve Louis-Guerin, 1990). Söz konusu bu faktörlerin yanı sıra çevresel ve örgütsel faktörler arasında iş güvencesizliğinin en güçlü belirleyicisi işveren türü yani sektördür. Özel sektör çalışanları, işsizlik riskini daha fazla hissetmektedirler (Kinnunen ve Nätti, 1994).

Özetle; örgütsel ve çevresel faktörler kapsamında; örgütsel iletişim, örgütsel değişim, rol belirsizliği, rol çatışması, iş akdi, istihdamdaki ve genel ekonomideki durum, işletmelerin satın alınması, birleşmesi, artan rekabet ve teknolojik değişiklikler incelenmiştir. Demografik özellikler ile örgütsel ve çevresel faktörlerin, iş güvencesizliği ile olan ilişkileri kıyaslandığında örgütsel ve çevresel faktörlerin sonuçları üzerinde daha geniş bir fikir birliğinin olduğu ifade edilebilir. Bu durum ise, demografik özelliklerin bireyden bireye farklılık göstermesi, insanın algı sürecini etkileyen birden fazla etkenin olması, bu etkenlerin insan üzerindeki etki gücünün bireyden bireye değişmesi ve karmaşık bir değerlendirme mekanizmasına sahip olmasıyla açıklanabilir.

1.4.6. Yapılan Araştırmalar ve Sonuçları

Chirumbolo ve Areni (2005) iş güvencesizliğinin, iş performansı ve işe gelmeme üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırmanın uygulama aşaması, anket tekniği kullanılarak 425 işçinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak iş güvencesizliğinin; iş tatmini, iş performansı ve örgütsel bağlılıkla negatif fakat iş

gelmeme ile pozitif ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca iş güvencesizliğinin, iş performansı üzerindeki etkisinde iş tatminin ve örgütsel bağlılığın düzenleyici rolünün olduğu saptanmıştır. Diğer taraftan ise söz konusu iş tutumlarının, iş güvencesizliğinin işe gelmeme üzerindeki etkisinde düzenleyici rolünün bulunmadığı belirtilmiştir.

Reisel vd. (2007) iş güvencesizliğinin, iş tatmini ve örgütsel performans üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma verileri, Amerika'daki çeşitli işletmelerde görev yapan toplam 320 çalışandan edinilmiştir. Araştırmada kapsamında edinilen bulgular; iş güvencesizliğinin, iş tatmini üzerinde olumsuz etkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş tatminin, iş güvencesizliği ile algılanan örgütsel performans ilişkisinde aracılık rolünün olduğunu belirlenmiştir.

Çınar, Karcıoğlu ve Aslan (2014) örgütsel sinizm, algılanan iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırmanın saha çalışması, Erzurum'daki 130 çağrı merkezi çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucuna göre; söz konusu değişkenler arasında pozitif ilişki mevcuttur ve çalışanın örgütsel sinizm düzeyi ne kadar yüksek ise, algılanan iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyeti o kadar yüksektir. Bu sonuçlara ek olarak çalışan yaşı arttıkça, işten ayrılma niyetinin azaldığı; eğitim seviyesi düştükçe, iş güvencesizliğinin arttığı ve ilk kez işe girenlerin, birden fazla işyeri değiştirenlere göre daha sinik davranışlar sergilediğini ortaya konulmuştur.

Giunchi vd. (2016) iş yükünün, iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisindeki aracılık rolünü ve söz konusu aracılık rolünde cinsiyete göre farklılıkları ortaya koymaya çalışmışlardır. Araştırmanın saha çalışması, Portekiz'deki çeşitli şirketlerde görev yapan 474 geçici taşeron çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları; iş güvencesizliğinin, tükenmişlik ile pozitif ilişkili olduğunu ve iş yükünün, iş güvencesizliği ile tükenmişlik arasında aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Ayrıca iş güvencesizliği algısının, cinsiyete göre farklılaşmadığı fakat iş yükünün, iş güvencesizliği ile tükenmişlik arasındaki aracılık rolünün erkeklerde kısmen daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Kinnunen vd. (2000) algılanan iş güvencesizliğinin örgütsel öncüllerini ve sonuçlarını iki zamanlı olarak bir yıllık süre içinde incelemiştir. Araştırmanın verileri, 1995 ve 1996 yıllarında fabrika, banka ve belediyenin sosyal ve sağlık bölümünde görev yapan ve her iki ankete de katılan 210 Finli çalışandan edinilmiştir. Araştırma sonuçları; yüksek iş güvencesizliği algısının, örgütsel verimliliği azalttığını

ve algılanan iş güvencesizliğinin, cinsiyete ve örgüte göre değiştiğini ancak zamanın herhangi bir etkisinin olmadığını göstermiştir. Her iki yılda da fabrikadaki ve bankadaki kadın çalışanların, erkeklerle karşılaştırıldığında yüksek düzeyde iş güvencesizliği yaşadıklarını ortaya konmuştur. Ayrıca iş güvencesizliği algısının önlenmesinde yönetimin önemli bir rol oynadığı ve destekleyici beşeri ilişkilerin, iş güvencesizliğinin olumsuz sonuçlarını azaltabileceği belirlenmiştir.

Boya vd. (2008) algılanan iş güvencesizliği, kaygı ve depresyon arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırmanın saha çalışması, anket aracılığıyla İzmir’de bulunan 11 özel hastaneden 462 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucuna göre; nitel ve nicel iş güvencesizliği ile kaygı ve depresyon arasında olumlu bir ilişki vardır. Özetle; hemşirelerin nitel ve nicel iş güvencesizliği algısı, kaygı ve depresyon düzeylerini arttırmaktadır.

Sora, Caballer ve Peiró (2010) algılanan iş güvencesizliğinin, çalışanların iş tutumları ve niyetleri üzerindeki etkilerini ortaya koymaya çalışmışlardır. Araştırma verileri, İspanya’nın gıda, eğitim ve perakende sektörlerinde faaliyet gösteren 47 farklı işletmeden toplam 942 çalışandan edinilmiştir. Araştırma bulguları; iş güvencesizliği algısının, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla olumsuz fakat işten ayrılma niyeti ile olumlu yönde ilişkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca ekonomik gereksinimleri nedeniyle işe ihtiyaç duyan ve iş güvencesizliği hissedenden çalışanların, iş tatminlerinde ve örgütsel bağlılıklarında azalma fakat işten ayrılma niyetlerinde artış görülmektedir.

Lim (1996) iş ve iş dışı sosyal desteğin, iş güvencesizliği ve sonuçları arasındaki düzenleyici etkisini incelemiştir. Araştırma verileri, Northeastern Üniversitesi’nden işletme yönetiminde master derecesi (MBA) alan 306 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları; iş güvencesizliği söz konusu olduğunda, iş arkadaşlarından veya yöneticilerden gelen sosyal desteğin, iş güvencesizliğinin neden olduğu iş memnuniyetsizliği, proaktif iş arama davranışı ve uygunsuz iş davranışları arasında düzenleyici etkisi olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan ise arkadaş ve aileden gelen desteğin, iş güvencesizliği ile yaşam memnuniyetsizliği arasında düzenleyici etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Yukarıda bahsedildiği üzere iş güvencesizliği, birçok çalışmada farklı değişkenlerle birlikte incelenmiştir. Söz konusu araştırmalardan farklı olarak bu araştırma, nitel iş güvencesizliğine odaklanmaktadır. Ayrıca bu araştırmada nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşe olan direkt etkisi ve duygusal tükenmişlik aracılığıyla

olan dolaylı etkisi incelenmektedir. Dolayısıyla bu araştırma, önceki araştırmalardan farklılık göstermektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, varsayım ve sınırlılıkları, evren ve örnekleme, araştırma hipotezlerinin oluşturulma süreci ve veri toplama aracının içerikleri hakkında bilgi verilmiştir. Araştırma sorusu ve oluşturulan hipotezler kapsamında araştırma modeli sunulmuş ve söz konusu model, yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla test edilmiştir.

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın beş temel amacı bulunmaktadır. Bu amaçlar; (1) nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmürlük ve algılanan örgütsel destek değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek, (2) duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliğinin işe gömülmürlüğe etkisinde aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymak, (3) nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü tespit etmek, (4) nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmürlüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü belirlemek, (5) duygusal tükenmişliğin, işe gömülmürlüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolünü incelemektir. Bu amaçlar doğrultusunda ilgili literatürden yararlanılarak araştırma modeli geliştirilmiştir.

Bu araştırma; nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmürlük ve algılanan örgütsel destek değişkenlerinden oluşan bütünsel bir modeli test etmesi nedeniyle literatürdeki diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Bu araştırmada duygusal tükenmişliğin ve işe gömülmürlüğün öncüllerinin belirlenmesi, yönetim literatürünün genişletilmesine önemli katkıları olacağı düşünülmektedir. Söz konusu öncüllerin belirlenmesinin yanı sıra, nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek değişkenlerinin sonuçlarına yönelik ampirik kanıtlar sunması nedeniyle önemlidir. Ayrıca bu araştırmayla birlikte algılanan örgütsel desteğin, araştırma değişkenleri arasındaki düzenleyici rolünün ortaya konması, örgütteki olumsuzlukların azaltılması veya ortadan kaldırılması için uygulayıcılara önemli ipuçları sunmaktadır. Özetlemek gerekirse; bu araştırmanın, ilgili literatürdeki boşluğun doldurulması, değişkenler arasındaki ilişkileri açıklayan teorilerin

genişletilmesi ve yönetimle ilgili kayda değer öneriler sunması noktasında önem taşımaktadır.

2.2. ARAşTIRMANIN VARSAYIM VE SINIRLILIKLARI

- Araştırmanın verileri, İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarından toplanmış dolayısıyla araştırma, İstanbul iliyle sınırlandırılmıştır.
- Uygulama aşamasında otel çalışanlarının, anket sorularına içtenlikle ve dürüst bir şekilde cevap verdiği varsayılmıştır.
- Otel alışanlarının, yöneltilen anket sorularını iyi bir şekilde anladığı varsayılmıştır.
- Araştırmanın uygulama aşaması, 26 Nisan-29 Mayıs 2019 tarihleri arasında kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen otel çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir.
- Araştırma sonuçları, uygulama aşamasının gerçekleştirildiği İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yöneliktir.
- Araştırmanın diğer bir sınırlılığı ise örnekleme içerisindeki bazı otel çalışanlarının ankete katılım konusunda isteksiz kalmasıdır.

2.3. HİPOTEZ GELİşİMİ VE ARAşTIRMA MODELİ

Araştırmaya dahil edilen kavramların önceki bölümlerde açıklanmasından sonra bu kısımda araştırma sorusu kapsamında değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkiler kuramsal temellere dayandırılarak açıklanmış ve test edilecek hipotezler geliştirilmiştir.

2.3.1. İş Güvencesizliği ile Duygusal Tükenmişlik İlişkisi

Tükenmişlik, tükenme deneyiminin ötesinde özel, çok boyutlu ve kronik bir stres reaksiyonudur. Tükenmişlik, çeşitli olumsuz stres koşullarıyla başa çıkmadaki başarısız girişimlerin ilerlemesinde son adım olarak görülmektedir (Rothmann, Kruger ve Jackson, 2003: 52). Çalışanın verdiği emeğe karşılık kariyer fırsatı, iş güvenliği, hayat boyu istihdam gibi unsurları aynı düzeyde edinememesi karşılılık normuna göre tükenmişliğe neden olan psikolojik sözleşme ihlalleri kapsamında değerlendirilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 409). Dolayısıyla tükenme,

uzun süreli ve yoğun fiziksel, duygusal ve bilişsel zorlanmanın bir sonucudur (Demerouti vd., 2002: 428).

Sosyal değişim; bireyin, diğer bireyden elde edeceği kazanımlarla güdülenen gönüllü eylemlerini ifade etmektedir. Sosyal değişim teorisi; en az iki taraf arasındaki ilişkileri, zorunlulukları ve verilen tepkileri açıklamaktadır (Blau, 1964). Dolayısıyla taraflar arasındaki ilişkide değiş tokuşlar bir faaliyet değişimini, maddi veya maddi olmayan kaynakları, ekonomik ve sosyo-ekonomik sonuçları içerebilir. İstihdam ilişkisi; kaynak değişimi, ödüller, maliyetler ve sonuçlar açısından tanımlanabildiğinden, çalışan-işveren ilişkisini anlamak için bu çerçeve kullanılabilir. Özellikle çalışanların yatırımı karşılığında istihdam, bir kaynak ve iş güvenliği, ödül olarak kabul edilebilir (Piccoli ve De Witte, 2015: 249).

Sosyal değişim teorisinin genel çerçevesi, özellikle iş güvencesizliğinden kaynaklanan olumsuz tepkilerin açıklanmasında önemlidir. İş kaybı tehdidi altındaki çalışanların elde ettikleri yatırımların ve sonuçların oranına odaklanma olasılıkları daha yüksektir; ayrıca örgütle olan ilişkilerinin niteliğini ve yapısını değerlendirmeye daha meyillidirler (Piccoli ve De Witte, 2015: 250). Diğer taraftan iş güvencesizliği, çalışan ile işveren arasındaki ilişkide karşılıklılık norm algılamasının azalmasına yol açan bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla bu algı, zihinsel yorgunluk ve bitkinlik duygularına yol açabilmektedir (Piccoli ve De Witte, 2015: 257).

İşlemsel stres teorisine (Transactional Stress Theory) göre; bireyin stres algısı ve bu algıya yönelik sonuçları, birincil ve ikincil bir değerlendirme aşamasından oluşan bir süreci ifade etmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Güvencesiz çalışanların, işlerini kaybetme tehlikesini algılaması birincil değerlendirmeyi oluşturmaktadır. Belirsiz bir geleceğin, bu güvencesiz durumu çözmek için gereken başa çıkma stratejilerini değerlendirmeyi zorlaştırması ise ikincil değerlendirmeyi oluşturmaktadır. Dolayısıyla işlemsel stres teorisi, iş güvencesizliğinin bir iş stresi olarak kavramlaştırılabileceği görüşünü desteklemektedir. Çünkü bireysel değerlendirme ve başa çıkma kaynaklarının değerlendirilmesi, güvencesiz çalışanların stres yaşayıp yaşamayacağını belirlemede önemli mekanizmalardır (Piccoli ve De Witte, 2015).

Bireysel açıdan iş güvencesizliği, çalışanın refahını ve iş tatminini olumsuz etkilerken örgütsel açıdan değerlendirildiğinde çalışanın örgüte yönelik tutumları (örgütte kalma isteği, performans) üzerinde olumsuz sonuçları olduğu görülmektedir

(Sverke, Hellgren ve Näswall, 2002: 242). Stres tepkilerine (reaksiyonlarına) neden olan bir iş stresörü olarak değerlendirilen iş güvencesizliği (De Witte, 1999: 157; Probst, 2002: 146) iş tutumlarını ve örgütün işleyişini olumsuz bir şekilde etkilemektedir (Areni ve Chirumbolo, 2005).

İş güvencesizliğinin olumsuz etkisi, zaman içinde kuvvetlenmektedir. İş güvencesizliği ile karşı karşıya kalan bireyler, onları yıpratıcı ve sonuç olarak enerjilerini tüketen stresi yaşamaktadırlar (Reisel vd., 2010). İş güvencesizliği; işle ilgili davranışlar, iş tutumları, örgütsel tutumlar ve çalışan sağlığına yönelik olumsuz sonuçlarla ilişkilidir (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2002). Kısaca iş güvencesizliğinin hem bireyler hem de örgütler için psikososyal sonuçları bulunmaktadır (Areni ve Chirumbolo, 2005).

İş güvencesizliğinin, iş davranışları ve çalışan duyguları üzerinde hem doğrudan hem de dolaylı etkileri bulunmaktadır (Reisel vd., 2010). İş güvencesizliği; psikolojik iyi oluşu, iş memnuniyetini azaltmakta ve psikosomatik şikayetleri ve fiziksel zorlanmaları arttırmaktadır (De Witte, 2005). Dolayısıyla iş güvencesizliği, strese ve tükenmişlik belirtilerine yol açmaktadır (Dekker ve Schaufeli, 1995: 60). Yapılan araştırma sonuçları tüm bunları destekler niteliktedir. Şöyle ki; iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif ilişkinin varlığı tespit edilmiştir (Bosman, Rothmann ve Buitendach, 2005; Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010; Piccoli ve De Witte, 2015).

Bu bağlamda çalışanın işe yönelik çaba göstermesine rağmen iş nitelikleri ile ilgili beklentilerinin (kariyer fırsatı, iş koşullarında veya maaşta iyileştirme gibi) karşılanmaması, çalışanın üstesinden gelemeyeceği bir stres durumu yaratabilir. Bu üstesinden gelinemeyen olumsuz durum ise çalışanın duygusal kaynaklarını tüketebilir. Öyle ki; Çetin ve Turan (2013) nitel iş güvencesizliği ile tükenmişlik arasında olumlu ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Tüm bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir;

H₁: Nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

2.3.2. İş Güvencesizliği ile İşe Gömülmürlük İlişkisi

İstihdam, sadece çalışan ile işveren arasındaki dışsal faktörlerin değiş-tokuşunu (örneğin; sıkı çalışma karşılığında yüksek ücretin edinilmesi) değil aynı zamanda çalışan ile işveren arasındaki ilişkinin yaratılması ve sürdürülmesini de kapsayan ilişkiyel bir konudur. Dolayısıyla iş güvenliği, çalışan-işveren ilişkisinin bir parçasını oluşturmaktadır (Rousseau, 1990). Bu nedenle çalışan-işveren ilişkisi sosyal değişim teorisi kapsamında ele alınabilir (Murphy vd., 2013). Şöyle ki; bireyi çalışmaya iten en önemli unsurlarından biri güvence ihtiyacıdır (Super, 1957). Bireyin, işverenden sağlayacağı maddi ve manevi faydalar, çalışanın işe devam edip etmemesine bağlıdır. Dolayısıyla çalışan, iş görmeye devam edebildiği sürece örgütle uyum sağlayabilir, örgütle ve diğer çalışanlarla bağlantı kurabilir ve örgütten ayrılması halinde nelerden vazgeçmek zorunda kalacağını farkına varabilir. Aksi takdirde, iş güvencesizliği algısı yüksek olan çalışan, kendi çabası sonucunda işverenin fayda sağlayacağı birtakım eylemlerden kaçınabilir. Çalışanın bu olumsuz tutum ve davranışı, iki taraf arasındaki ilişkinin zamanla bitmesine neden olabilir.

İş stresörü olarak görülen iş güvencesizliği (De Witte, 1999; Probst, 2002) hem çalışanın refahını ve iş tatminini hem de örgütsel tutumlarını olumsuz yönde etkilemektedir (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2002). Hatta iş güvencesizliği, örgütle sınırlı kalmayıp bireyin sosyal çevresini dahi etkilemektedir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 2010: 12). Bu kapsamda iş güvencesizliği; işe gelmeme ile pozitif ilişkiyken (Chirumbolo ve Areni, 2005) örgütte kalma niyetinin (Ashford, Lee ve Bobko, 1989; Cavanaugh ve Noe, 1999) bağlılığın ve memnuniyetin azalmasına neden olmakta (Ashford, Lee ve Bobko, 1989) ve işten ayrılma niyetini arttırmaktadır (Sora, Caballer ve Peiró, 2010). İşten ayrılma niyetinin yanı sıra iş güvencesizliğinin, iş arama davranışı ile pozitif ilişkili olduğu görülmektedir (Adkins, Werbel ve Farh, 2001; Reisel ve Banai, 2002).

Özellikle ekonomik çalkantı zamanlarında çalışanların, kendilerini işleri konusunda güvence altında hissetmeleri, işe gömülmürlük düzeylerini olumlu yönde etkileyebilmektedir. İşe gömülmürlük, çalışanların mevcut örgütlerinde kalma niyetlerini arttırmakta veya başka bir iş arama ihtimallerini azaltmaktadır. Ters açıdan değerlendirildiğinde; çalışanların iş güvence algılarının çok düşük olması, işe gömülmürlük algılarını sorgulamalarına neden olabilmektedir. Dolayısıyla bu durum,

mevcut örgütte kalma niyetlerini olumsuz etkileyebilmektedir (Murphy vd., 2013: 513).

Ghosh (2017) tarafından yapılan araştırmada iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak bireysel ve örgütsel sonuçların önemli bir belirleyicisi olan işe gömülmüşlüğü öncüllerini inceleyen araştırma sonucuna göre; iş güvencesizliği algısı, işe gömülmüşlük algısını ve örgütte kalma niyetini azaltırken, iş arama davranışını arttırmaktadır (Murphy vd., 2013). Tüm bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir;

H₂: Nitel iş güvencesizliği, işe gömülmüşlüğü istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde etkilemektedir.

2.3.3. Duygusal Tükenmişlik ile İşe Gömülmüşlük İlişkisi

Tükenmişlik, bireysel seviyede başlamakta ve stres, duygu, tutum, güdü ve beklentileri kapsayan psikolojik ve olumsuz bir deneyimdir (Maslach, 1982). Kişinin duygusal kaynakları tükenmesi nedeniyle çalışanlar, kendilerini psikolojik olarak işe verememektedirler (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik sadece bireysel seviyede olumsuz sonuçlara neden olmakla kalmaz, bireyle beraber çalışan diğer insanları, ailesini, arkadaşlarını ve örgütünü birtakım maliyetlere yol açacak şekilde negatif yönde etkilemektedir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Tükenmişlik yaşayan kişilerden bazıları, işlerini bırakabilmekteyken; bazıları, işlerine devam etmektedir. Ancak işlerine devam edenler, işin sadece asgari gereklerini yerine getirmektedir. Hem işin kalitesindeki düşüş hem de kişinin psikolojik ve fiziksel sağlığındaki kötüleşme, yalnızca kişiyi değil ondan etkilenen herkesi etkilemesi nedeniyle örgüt için oldukça maliyetli sonuçlar doğurabilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Tükenmişlik, işten ayrılmanın çeşitli formlarıyla (işte var olmama, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma) ilişkilendirilmiştir. Ancak tükenmişlik deneyimine rağmen işe devam eden çalışan, işyerinde üretkenliğin ve etkinliğin azalmasına yol açmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlik, aşırı iş yüküne verilen bir tepki olarak değerlendirilmektedir. Aşırı iş yükü ve zaman baskısı özellikle duygusal tükenmişlikle ilişkilendirilmektedir. Ayrıca sosyal desteğin ve geri bildirim olmaması veya az olması da tükenmişlikle ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Otel çalışanları, yetersiz ücret, uzun

ve düzensiz çalışma saatleri, devamlı çalışma, işin özelliği gereği birebir ilişkilerin ön planda olması ve yetersiz dinlenme sorunları yaşamakta ve bu sorunların üstesinden gelmek zorunda kalmaktadırlar. Bu zorunluluk, otel çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Altay, 2009).

Duygusal tükenmişlik ile işe gömülmürlük ilişkisi duygusal güç yaklaşımıyla açıklanabilir. Duygusal güç (affective force), çalışanın bağıllık göstermesine veya işten ayrılmasına neden olan motive edici güçlerden biri olmakla birlikte örgüt ve örgüte olan üyelik sonucunda oluşan duyguları içeren motive edici eğilimleri ifade etmektedir. Çalışanın örgüt hakkındaki düşünceleri, duygusal tepkilere neden olmaktadır. Bu mevcut ve belirgin duygusal tepkiler, duygusal güçlerden oluşmaktadır. Duygusal güç; insanların genellikle zevk aradığı ve acı çekmekten kaçındığı anlayışını temel alan hedonistik yaklaşım-kaçınma (hedonistic approach–avoidance response) mekanizmasına dayanmaktadır. Sonuç olarak, insanlar kendilerini iyi hissettiren durumlara yaklaşma eğilimindedirler ve kendilerini kötü hissettiren durumlardan kaçınırlar. Örgüte yönelik olumlu veya olumsuz duygusal tepkiler, çalışanın psikolojik anlamda rahat veya rahatsız hissetmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla duygusal rahatlık, çalışanı örgütte kalmaya motive ederken; duygusal rahatsızlık, çalışanın örgütten ayrılması yönünde motive etmektedir (Maertz ve Griffeth, 2004).

Cropanzano, Rupp ve Byrne (2003) tarafından yapılan araştırma sonucu; duygusal tükenmişliğin, iş performansı ve örgütsel bağıllık ile negatif fakat işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ise olumlu bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Boles, Johnston ve Hair Jr, 1997; Arshadi ve Shahbazi, 2013).

Candan (2016) tarafından yapılan çalışmada örgütsel işe gömülmürlük ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusu iken toplumsal işe gömülmürlük ile tükenmişlik arasında ve genel işe gömülmürlük ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir araştırma sonucuna göre ise; çalışanlar duygusal olarak tükendiğinde, işte kalma istekleri azalmaktadır. Başka bir deyişle, duygusal olarak tükenen çalışanlar, düşük düzeyde işe gömülmürlük sergilemektedirler (Karatepe, 2013a). Tüm bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir;

H₃: Duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlüğü istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde etkilemektedir.

2.3.4. Duygusal Tükenmişliğin Aracılık Rolü

Duygusal tükenmişliğin iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük arasındaki aracılık rolü, kaynakların korunması teorisi (Conservation of Resources) yardımıyla açıklanabilir. Teoriye göre; insanlar, kendileri için değerli olan kaynakları elde etmek, korumak ve arttırmak için çaba göstermektedirler. Söz konusu kaynaklar; maddi kaynaklar (ev gibi), koşullar (evlilik, kıdem vb.), kişisel özellikler ve enerji (zaman, para gibi) olmak üzere dörde ayrılmıştır. Kaynaklara yönelik bir tehdidin olması, kaynak kayıpları ve kaynakların harcanmasına rağmen yetersiz kaynak edinilmesi, stres yaratmaktadır (Hobfoll, 1989).

Tükenmişliğin iş talepleri ve kaynakları modeli (The Job Demands-Resources Model of Burnout, JD-R) ise sadece işe yönelik kaynakları temel almaktadır. Teorik olarak iş talepleri (zaman baskısı, fiziksel çevre vb.) ile iş kaynakları (iş güvencesi, ödüller, geri bildirim gibi) arasındaki etkileşim, tükenmişliğe neden olan en önemli unsurdur. Modelde tükenmişlik tükenme ve işten kopma olmak üzere iki boyutta ve iş koşulları ise iş kaynakları ve talepleri olarak ele alınmıştır. İşe yönelik talepler, tükenmişliği tetiklemektedir; iş kaynakları, çalışanların işten kopmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla kaynakların kısıtlı, taleplerin çok olduğu iş ortamında tükenmişlik sendromu görülmektedir (Demerouti vd., 2001). Yapılan diğer bir çalışmada örgütsel seviyedeki kaynaklara maaş, kariyer fırsatları, iş güvencesi örnek verilmiş, çalışanlar seviyesindeki kaynaklara ise karar alma sürecine katılım, rol netliği örnek olarak gösterilmiştir. Yine bu çalışma; iş taleplerinin, tükenmişliğin belirleyicisi olduğunu göstermektedir (Bakker vd., 2003).

Duygusal tükenmişlik, iş taleplerinden (rol belirsizliği ve rol çatışması) olumlu fakat iş kaynaklarından (yönetim desteği, eğitim, personel güçlendirme, ödül) olumsuz yönde etkilenmektedir. Ayrıca duygusal tükenmişlik; iş talepleri ve iş kaynaklarının, işten ayrılmaya etkisinde aracılık rolü üstlenmektedir (Babakus, Yavas ve Karatepe, 2008). Duygusal tükenmişlik, iş arkadaşı desteği, iş özerkliği ve dağıtım adaletinden olumsuz yönde etkilenmekte ve söz konusu değişkenler ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracılık rolü üstlenmektedir (Ducharme, Knudsen ve Roman, 2007).

İş güvencesini kapsayan işyeri özellikleri, duygusal tükenmişliği olumsuz yönde etkilemektedir (McKnight, Phillips ve Hardgrave, 2009). Ayrıca duygusal tükenmişlik, işyeri özellikleri (güven, bilgi paylaşımı, dağıtım adaleti ve iş güvencesi) ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracılık rolüne sahiptir (Arshadi ve Shahbazi, 2013). Yapılan diğer bir çalışma ise iş yükü ve iş-aile çatışmasının, işe gömülmüşlük ve iş performansına etkisinde duygusal tükenmişliğin tam aracılık rolüne sahip olduğunu göstermektedir (Karatepe, 2013a). Bahsi geçen araştırma sonuçları dikkate alındığında nitel iş güvencesizliği, çalışanın duygusal tükenmesine neden olacak ve bu duygusal tükenme, çalışanın işe gömülmüşlük düzeyini azaltabilecektir. Tüm bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir;

H4: Duygusal tükenmişlik, nitel iş güvencesizliğinin işe gömülmüşlüğe etkisinde aracılık rolü üstlenmektedir.

2.3.5. Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü

Algılanan örgütsel destek, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamakta, çalışanın örgütle özdeşleşmesine ve bağlılık göstermesine katkıda bulunmakta, örgüte yardım etme isteğini arttırmakta ve çalışanın psikolojik olarak iyi hissetmesini sağlamaktadır. Algılanan örgütsel destek; çalışanın daha büyük ödüller elde etme beklentisiyle örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasına yardım etme zorunluluğu hissetmesini açıklayan sosyal değişim sürecini başlatmaktadır (Kurtessis vd., 2017).

Güçlü sosyal değişim ideolojisine sahip bireylerde algılanan örgütsel destek seviyesinin daha yüksek olduğu (Eisenberger vd., 1986) ve teorik olarak algılanan örgütsel desteğin, sosyal değişim anlayışına dayandığı bilinmektedir. Örgütsel destek algısı, çalışanların örgütsel hedefleri desteklemesini zorunlu kılmaktadır (Shore ve Wayne, 1993). Aynı zamanda çalışanların algılanan yetkinliklerini artırarak, işlerine yönelik ilgilerini artırabilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Algılanan örgütsel destek, çalışan davranışlarının önemli bir belirleyicisi olmakla birlikte (Shore ve Wayne, 1993) adalet, şef desteği (supervisor support) ve ödüller/iş koşullarından olumlu yönde etkilenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Algılanan desteğin, övgü ve onaylanma gereksinimlerini karşıladığı ölçüde, çalışan örgütsel üyeliği ile öz kimliğini birleştirmekte ve böylece örgüte yönelik olumlu duygusal bağlar geliştirmektedir. Dolayısıyla çaba-sonuç beklentisi ve

duygusal bağıllık, çalışanın daha fazla katılım ve performansla örgütün hedeflerine ulaşma çabalarını arttıracaktır (Eisenberger vd., 1986).

Algılanan örgütsel destek, yaşanan güçlüklerle negatif ancak iş tatmini ve olumlu ruh hali ile güçlü pozitif ilişkiler göstermekle birlikte önemli bir sosyo-duygusal işleve de hizmet etmektedir. Örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, genellikle işlerini daha tatmin edici bulmakta, işlerini daha iyi bir şekilde yapmakta ve yorgunluk, tükenmişlik, kaygı ve baş ağrıları gibi zorlanma belirtilerini daha az yaşamaktadırlar (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, daha az duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşamaktadırlar (Jawahar, Stone ve Kisamore, 2007). Güçlü bir moderatör olarak algılanan örgütsel destek, çalışanların yaşadıkları stres miktarını azaltmakta ve böylece daha yüksek iş tatmini sağlamaktadır (Pathak, 2012).

Son olarak tazminat, yönetici desteği ve yükselme fırsatları sunan insan kaynakları uygulamalarının, işe gömülmüşlüğü arttırdığı bilinmektedir (Bergiel vd., 2009). Ayrıca algılanan örgütsel destek, çalışanların işe gömülmüşlük düzeylerini olumlu fakat işten ayrılma niyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Akgündüz ve Şanlı, 2017). Yukarıda bahsi geçen araştırmalar dikkate alındığında örgütsel desteğin, çalışanın yaşadığı stres, kaygı ve yorgunluk gibi güçlüklerin üstesinden gelinmesinde yardımcı olduğu dolayısıyla çalışanın duygusal tükenmişliğini azaltabileceği ifade edilebilir. Örgütsel destek, çalışanın sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayarak çalışanın örgütle olan bağlarını ve uyumunu güçlendirebilir. Bununla birlikte örgütsel destek, çalışana iş veya işin önemli niteliklerine yönelik güvence sağlanmasında önemli bir faktör olarak değerlendirilebilir. Önemli bir davranış belirleyicisi olarak örgütsel destek, nitel iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkilerini üzerinde düzenleyici rol üstlenebilir. Tüm bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir;

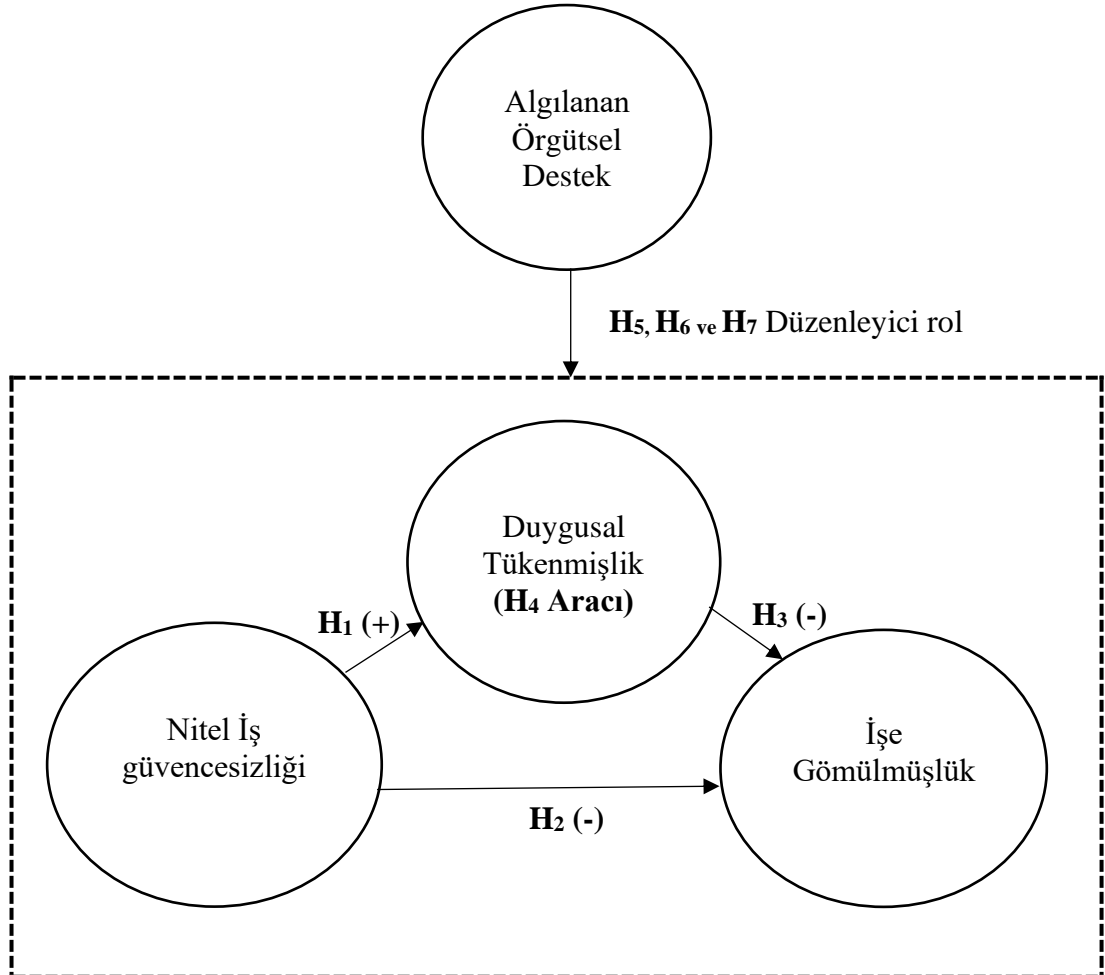
H₅: Nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır. Şöyle ki; örgütsel desteğin az olması durumunda, iş güvencesizliğinin duygusal tükenmişlik üzerindeki olumlu etkisi daha yüksek olacaktır.

H₆: Nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüslüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır. Şöyle ki; örgütsel desteğin az olması durumunda, iş güvencesizliğinin işe gömülmüslük üzerindeki olumsuz etkisi daha yüksek olacaktır.

H₇: Duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüslüğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır. Şöyle ki; örgütsel desteğin az olması durumunda, duygusal tükenmişliğin işe gömülmüslük üzerindeki olumsuz etkisi daha yüksek olacaktır.

Bahsi geçen tüm bilgiler ışığında geliştirilen araştırma modeli aşağıda sunulmuştur.

Şekil 4: Araştırma Modeli



2.4. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırma verileri, anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Anketin oluşturulmasında dört farklı ölçekten faydalanılmıştır. Ölçeklerin seçiminde, literatürde yaygın olarak kabul gören, İngilizce ve Türkçe dillerinde güvenilirliği ve geçerliliği sınanmış ve otel çalışanlarının katılım isteğini azaltmayacak düzeyde kısa ve açık ifadeleri olan ölçekler olmasına dikkat edilmiştir. Anket formu, “Örgütsel Destek”, “İşe Gömülmüşlük”, “İş Güvencesizliği”, “Duygusal Tükenmişlik” ve demografik özelliklere yönelik ifadelerin bulunduğu beş farklı bölümden oluşmaktadır.

Araştırmada katılımcıların örgütsel destek algı düzeylerinin ölçülmesi için Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen 36 ifadeli ölçeğin, Eisenberger vd. (1997) tarafından oluşturulan sekiz ifadeli kısa versiyonu kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından tek boyutlu ve sekiz ifadeli ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu ifade edilmiştir ($\alpha=0,90$). Diğer taraftan Arslaner (2015) tarafından Türkçe olarak kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyi oldukça yüksektir ($\alpha=0,89$). Ölçekteki ifadeler “Çalıştığım otel; kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.”, “Çalıştığım otel; istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.” şeklindedir.

Katılımcıların, işe gömülmüşlük düzeylerini ortaya koymak için Crossley vd. (2007) tarafından geliştirilen işe gömülmüşlük ölçeğinden yararlanılmıştır. Tek boyut ve yedi ifadeden oluşan ölçeğin oldukça güvenilir olduğu belirtilmiştir ($\alpha=0,88$). Öte yandan ölçeğin Türkçe hali, Kesen ve Akyüz (2016) tarafından kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe versiyonunun da yüksek düzeyde güvenilir olduğu açıktır ($\alpha=0,90$). Ölçekteki ifadeler, “Kendimi bu otele bağlı hissediyorum.”, “Bu otelden ayrılmak benim için zor olurdu.” şeklindedir.

Otel çalışanlarının iş güvencesizliği algılarını ölçmek amacıyla Hellgren, Sverke ve Isaksson (1999) tarafından geliştirilen iş güvencesizliği ölçeği kullanılmıştır. Geliştirilen ölçek, “nicel” ve “nitel” iş güvencesizliği olmak üzere iki boyut ve yedi ifadeden oluşmaktadır. Ölçek boyutlarına ait güvenilirlik düzeylerinin sırayla ($\alpha=0,79$) ve ($\alpha=0,75$) olması, ölçeğin yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Ölçek Seçer (2007) tarafından Türkçe olarak kullanılmış olup nicel iş güvencesizliği ($\alpha=0,73$) ve nitel iş güvencesizliği boyutlarının ($\alpha=0,79$) tatmin edici güvenilirlik düzeyinde olduğu ortaya konmuştur. Bu araştırmada ölçeğin nitel iş güvencesizliği boyutu kullanılmıştır. Ölçekte “Bu oteldeki geleceğe ilişkin

kariyer fırsatlarım yeterlidir.”, “Bu otelin, yakın bir gelecekte bana motive edici bir iş içeriği sağlayacağını düşünüyorum.” şeklindedir.

Otel çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek, 25 ifade ve üç boyuttan oluşmaktadır. Araştırmacılar, ölçeğin güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır ($\alpha=0,83$). Bu araştırmada ise 9 ifadeli ve tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenmişlik” kullanılmıştır. Araştırmacılar, duygusal tükenmişliğe ait güvenilirlik düzeyinin ise oldukça yüksek olduğunu ifade etmişlerdir ($\alpha=0,86$). Duygusal tükenmişlik ölçeğinin Türkçe versiyonu Saltık (2014) tarafından kullanılmış olup yüksek düzeyde güvenilir olduğu belirtilmiştir ($\alpha=0,92$). Ölçekte “İşimden soğuduğumu hissediyorum.”, “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.” şeklindedir.

Ankette yer alan ifadelere katılım düzeyi “1. Hiç Katılmıyorum, 2. Az Katılıyorum, 3. Orta Düzeyde Katılıyorum, 4. Çok Katılıyorum ve 5. Tamamen Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır.

2.5. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni, İstanbul’daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarından oluşmaktadır. İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre; İstanbul’da “İşletme Belgeli” olan 4 yıldızlı otel sayısı 133 ve 5 yıldızlı otel sayısı 110’dur. Ayrıca İstanbul’da “Yatırım Belgeli” olan 25 adet 4 yıldızlı ve 22 adet ise 5 yıldızlı otel bulunmaktadır. Otel sayılarının yanı sıra 2018 yılında İstanbul’a gelen yabancı sayısının 13 milyonu aştığı görülmektedir (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2019). İstanbul’a gelen yabancı ziyaretçilerin %65,8’i “tatil, seyahat, eğlence”, %13,6’sı “iş, kongre, toplantı”, %10,4’ü “arkadaş, akraba ziyareti”, %3,7’si “alış-veriş”, %2,1’i “sağlık-tıbbi nedenler”, %1,7’si “eğitim-konferans” ve %2,8’i diğer amaçlar için ziyaretlerini gerçekleştirmektedirler (İstanbul Turizmi Turist Profili ve Davranışları Araştırması, 2016). Dolayısıyla İstanbul’un gelen yabancı turist sayısı, turistik tesis sayısı ve çeşidi, farklı turizm faaliyetlerine ev sahipliği yapması ve Türkiye’nin önde gelen turizm destinasyonlarından biri olması nedeniyle araştırma alanı olarak seçilmiştir.

İş güvencesizliği, sadece isteksiz bir şekilde işin kaybedilmesiyle meydana gelmektedir. Fakat bireyin kendi seçiminden kaynaklanan iş kaybı, bireyi iş devamlılığı konusunda güçsüz yapmaz dolayısıyla birey, iş güvencesizliği yaşamaz (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984: 440). Bu durumda iki önemli unsur ortaya çıkmaktadır. Birincisi; birey, daha iyi bir iş için mevcut işinden ayrılabilir. İkincisi ise henüz görev almadığı iş veya işletmeler arasından bilinçli bir seçim yapar ve işin özelliklerini kabul ederek otel işletmesinde çalışmaya başlayabilir. Dolayısıyla bu araştırma için kıyı bölgelerindeki otel işletmeleri gibi mevsimlik veya sezonluk açık olan otellerden ziyade yıl boyu açık olan otellerden toplanacak veriler daha uygundur. Çünkü otelin veya işin mevsimlik olduğunu kabul ederek işe giren çalışanların; sezon sonunda yaşayacağı iş kaybının, iş güvencesizliğine neden olma ihtimali oldukça düşük olabilir. Sonuç olarak İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerin yıl boyu açık olması, otel çalışanlarının iş güvencesizliği algılarına yönelik daha gerçekçi sonuçlar sunabilir.

İstanbul'da faaliyet gösteren turizm işletme ve yatırım belgeli otel çalışanlarının sayısına yönelik herhangi bir istatistiksel veri bulunmamaktadır. Araştırma evren büyüklüğünün belirsiz olması durumunda 384 örneklem sayısına ulaşmak yeterlidir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014). Her ne kadar araştırma evreninin büyüklüğü belirsiz olsa da maliyet ve zaman etkenleri dikkate alındığında da İstanbul'daki turizm işletme ve yatırım belgeli 4 ve 5 yıldızlı tüm otel çalışanlarına ulaşılması mümkün değildir. Bu nedenle kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Uygulama aşamasına geçilmeden önce otel yöneticilerine araştırmanın amacını açıklamak ve veri toplamak için izin almak üzere iletişime geçilmiştir. 7 uluslararası 4 yıldızlı ve 8 uluslararası 5 yıldızlı otel, veri toplanmasına izin verdikten sonra 26 Nisan-29 Mayıs 2019 tarihleri arasında otel çalışanlarına ulaşılmış ve veriler toplanmıştır.

Araştırma verilerinin toplanmasında iki farklı yol izlenmiştir. Birincisi; anket çıktıları otel çalışanlarına elden ulaştırılmış ve cevaplamaları istenmiştir. İkincisi; araştırma soruları, Google Formlar aracılığıyla online ankete dönüştürülmüş ve otel çalışanlarına e-mail olarak gönderilmiştir. Uygulama aşamasında katılımcıların, araştırma sorularına tarafsız ve dürüst bir şekilde cevap vermesi için kendi isimleri ve otellerinin isimleri istenmemiştir. Ayrıca katılımcıları, yönlendirmemek için ankette araştırmadaki değişkenlerin sadece ifadelerine yer verilmiş değişken isimleri başlık olarak verilmemiştir.

İnternet yardımıyla ulaşılan çalışanların, araştırma evreninden olmasına azami derecede dikkat edilmiştir. Bu nedenle ilk olarak İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü sitesinden İstanbul'daki turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otellerin listesine ulaşılmıştır. Listedeki otel isimlerine göre filtreleme ve çalışanları bulma imkânı sunun sosyal ağ uygulaması (Linkedin) yardımıyla otel çalışanlarına e-mail gönderilmiştir. Online anket; bir taraftan araştırmacıya çok düşük maliyetle geniş coğrafyadaki katılımcılara ulaşmasını sağlamaktadır. Diğer taraftan katılımcılara, soruları uygun zamanda ve kimlik bilgilerini vermeksizin cevaplayabilme olanağı sunmaktadır. Dolayısıyla katılımcılar, soruları ön yargısız bir şekilde yanıtlayabilmektedirler (Neuman, 2014). Bu nedenle basılı anketin yanı sıra online ankette de yararlanılmıştır.

Elden 275 anket katılımcılara ulaştırılmış ancak 252 anket toplanabilmiştir. Toplanan anketler, incelendiğinde 244 anketin eksiksiz doldurulduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan Google Formlar aracılığıyla oluşturulan online anket 521 otel çalışanına e-mail olarak gönderilmiş fakat 248 otel çalışanı anketi cevaplamıştır. Uygulama aşamasındaki iki farklı yol ile toplam 492 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Katılımcıların dönüş oranı yaklaşık %62'dir.

Araştırmalarda toplanacak veri sayısının belirlenmesinde dikkate alınan en önemli kriter, evren büyüklüğüdür. Ancak gerekli olan veri sayısı hesaplanmasında evren büyüklüğü ile birlikte dikkate alınması gereken diğer önemli bir kriter ise verilerin analizinde kullanılan tekniktir. Şöyle ki; araştırma modeline yönelik gerçekçi sonuçlara ulaşılması için elde edilmesi gereken asgari veri sayısı, benimsenen tekniğe göre değişebilmektedir. Dolayısıyla bu araştırmada kullanılan yapısal eşitlik modelleme tekniği için toplanacak asgari örneklem sayısına yönelik hemfikir olunan net bir oran veya sayı henüz bulunmamaktadır. Söz konusu örneklem olduğunda, örneklem büyük olması, daha iyi sonuçlara ulaştırmaktadır. Yapısal eşitlik modellemesinde örneklem büyüdükçe; χ^2 artmakta, χ^2 'ye ait p değeri düşmekte ve standartlaştırılmış hata kareleri ortalamasının karekökü (Standardized Root Mean Square Residual-SRMR) azalmakta ve karşılaştırılmalı uyum indeksi (Comparative Fit Index-CFI) artmaktadır. Yapısal eşitlik modellemesi 50-100 gibi küçük örneklemde iyi sonuçlar verebilmektedir fakat genel kanı örneklem 200 ve üzerinde olması yönündedir (Iacobucci, 2010).

Örneklem büyüklüğünün yeterliliği, parametre tahminlerinin güvenilirliğini, model uyumunu ve istatistiksel gücü önemli derecede etkilemektedir (Shah ve Goldstein, 2006). Ayrıca modelin yakınsama ve çözümleriyle ilgili hataları, faktör başına düşen gösterge sayısı ve örneklem büyüklüğüne bağlıdır (Anderson ve Gerbing, 1984). Modelde yer alan bir faktör için iki gösterge kullanılması, parametre tahmininde yanlışlık sorununa neden olmaktadır, faktör başına üç ve üzeri gösterge kullanılması, yanlışlık sorununu büyük ölçüde ortadan kaldırmaktadır (Gerbing ve Anderson, 1985). Faktör başına üç ve üzeri göstergenin bulunduğu modellerin yakınsama hesaplamaları için 100 örneklem sayısı yeterli olabilmekteyken, yakınsama kadar iyi bir çözüm yapılabilmesi için 150 örnekleme ihtiyaç duyulmaktadır (Anderson ve Gerbing, 1984). Dolayısıyla araştırma evreninin büyüklüğü ve araştırmada kullanılan yapısal eşitlik modelleme tekniğini dikkate alındığında uygulama aşamasında toplanan örneklem sayısının, evreni yansıtmaya gücünün yeterli olduğu söylenebilir.

2.6. VERİ ANALİZİ

Yapısal eşitlik modellemesi (YEM); kuram temelli yapılara ilişkin sorunların çözümünde, değişkenler arası ilişkilerin incelenmesinde, kuramsal modellerin geliştirilmesi ve test edilmesinde yaygın olarak kullanılmaktadır (Çelik ve Yılmaz, 2016). Araştırmada öngörülen modelin test edilmesi için yapısal eşitlik modellemesine (YEM) imkân veren, EQS ve LISREL gibi paket programlarla benzer sonuçlar üreten (Yılmaz ve Varol, 2015) ve araştırmacılar tarafından sıklıkla kullanılan Analysis of Moment Structures (AMOS) paket programından yararlanılmıştır. AMOS paket programı, grafiksel bir ara yüz sunması ve kullanıcı dostu olması nedeniyle tercih edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Ayrıca veri analizlerinde Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) paket programı da kullanılmıştır. Araştırma modeline ilişkin analizlere başlamadan önce verilere normallik testi uygulanmıştır. Normallik testi sonuçlarına göre; çarpıklık (-0.444 ve 1.772) ve basıklık (-0.992 ve 2.681) değerleri normal dağılım göstermektedir (Kline, 2011). Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle gerek ölçüm gerekse yapısal modelin sınanmasında en çok olabilirlik (Maximum Likelihood) yöntemi tercih edilmiştir.

Öngörülen modelin sınanması için Anderson ve Gerbing'in (1988) görüşleri dikkate alınmıştır. Araştırmacıların görüşlerine göre; ölçüm modeli ve yapısal model

birbirlerinden bağımsız olarak ele alınmaktadır. Yapısal modele geçilmeden önce ölçüm modelinin makul uyum indislerine sahip olması ön şarttır. Dolayısıyla ölçüm modelinin sınanması için doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonrasında ise yapısal model test edilmiştir.

Aracılık testinin aşamalarında ve aracılık türünün belirlenmesinde Zhao, Lynch ve Chen'in (2010) önerileri dikkate alınmıştır. Bunların yanı sıra χ^2 farklılık testi uygulanarak tam ve kısmi aracılık modelleri kıyaslanmak istenmiştir (James, Mulaik ve Brett, 2006). Kısmi aracılık modeli; nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlük üzerindeki direkt ve duygusal tükenmişlik aracılığıyla dolaylı etkisini kapsamaktadır. Tam aracılık modeli ise nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişlik aracılığıyla işe gömülmüşlük üzerindeki dolaylı etkisini içermektedir. Turizm ve ağırlama literatüründe benzer analiz aşamalarını benimseyen araştırmalar (Karatepe, 2013a; Gürlek ve Tuna, 2019) bulunmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Araştırmanın bu bölümünde İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarından edinilen bulgulara ayrıntılı olarak yer verilmiştir. Sırayla katılımcıların demografik özellikleri, ölçüm modeli sonuçları, hipotez testleri, değişkenlerin aracılık ve düzenleyici rolüne yönelik bulgular sunulmuştur.

3.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmanın uygulama aşamasına katılım gösteren 492 otel çalışanın kişisel özelliklerinin analizinde frekans ve yüzde dağılımları kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara Tablo 2'de yer verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların %64,4'ünün erkek ve %54,1'inin evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşları dikkate alındığında en yüksek katılımın sırayla %31,3'lük oranla 25-29 yaş ve %30,9'luk pay ile 30-34 yaş gruplarından fakat en düşük katılımın ise %1,8'lik pay ile 50 ve üzeri yaş grubundan sağlanmıştır. Katılım sağlayan otel çalışanlarının %53'ü lisans mezunudur. Çalışanların departmanlarına bakıldığında en yüksek katılım gösteren departmanların sırayla %22,6'lık oranla önbüro, %17,1'lik payla servis ve %15,4'lük oranla satış-pazarlama olduğu görülmektedir. Katılımcıların, %58,3'ü beş yıldızlı otelde çalışmaktayken, %41,7'si ise dört yıldızlı otelde görev almaktadır. Gelir düzeyi dikkate alındığında otel çalışanlarının %26,4'ü 2500₺-2999₺ arasında, %21,3'ü ise 5000₺ ve üzeri aylık gelire sahiptirler. Son olarak katılımcıların aynı işletmedeki deneyim süreleri incelendiğinde %56,5'lik oranla 2-5 yıl arasında deneyime sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

	Değişken	Sayı (n)	%
Cinsiyet	Kadın	175	35,6
	Erkek	317	64,4
Medeni Durum	Bekar	226	45,9
	Evli	266	54,1
Yaş	18-24	47	9,6
	25-29	154	31,3
	30-34	152	30,9
	35-39	72	14,6
	40-44	44	8,9
	45-49	14	2,8
	50 ve üzeri	9	1,8
	Eğitim Durumu	İlköğretim	9
Lise		110	22,4
Ön Lisans		88	17,9
Lisans		261	53,0
Lisansüstü		24	4,9
Çalışılan Bölüm	Önbüro	111	22,6
	Servis	84	17,1
	Mutfak	57	11,6
	Kat Hizmetleri	49	10,0
	İnsan Kaynakları	27	5,5
	Satış-Pazarlama	76	15,4
	Muhasebe	31	6,3
	Teknik Servis	9	1,8
	Diğer	48	9,8
Otelin Sınıfı	4 Yıldızlı	205	41,7
	5 Yıldızlı	287	58,3
Aylık Gelir	2000₺-2499₺	47	9,6
	2500₺-2999₺	130	26,4
	3000₺- 3499₺	67	13,6
	3500₺-3999₺	59	12,0
	4000₺-4499₺	53	10,8
	4500₺- 4999₺	31	6,3
5000₺ ve üzeri	105	21,3	
Aynı Oteldeki Deneyim Süresi	0-1 Yıl	124	25,2
	2-5 Yıl	278	56,5
	6-10 Yıl	71	14,4
	11-15 Yıl	9	1,8
	15 Yıl ve üzeri	10	2,0
Toplam		492	100

3.2. ÖLÇÜM SONUÇLARI

Araştırmada önerilen modelin sınanması için kullanılan yapıların tek boyutlu olması nedeniyle birincil düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçüm modeli test edilirken ilk aşamada açıklanan ortalama varyans (AVE) değerlerinin, yapılar arası korelasyonların karesinden daha küçük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, diskriminant geçerliliğinin sağlanamadığını işaret etmektedir (Fornell ve Larcker, 1981). Bu nedenle yapılar arasındaki korelasyonları çok yüksek olan değerler, faktör yükü en düşüğe başlanarak modelden çıkarılmıştır. İfade çıkarma işlemi ideal faktör yükü olarak kabul gören 0.70'in (Hair vd., 2014) altındaki değerler olmasına dikkat edilmiştir. Modelden toplam 6 ifade (OD5, OD6, OD8, NİGUV3, DT7, DT8) çıkarılmış ve atılan her ifade sonucunda model tekrar test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları, ölçüm modelinin veriyle uyumlu olduğunu göstermektedir ($\chi^2 = 568,627$, $df = 201$, $p < 0.01$ $\chi^2/df = 2,829$, $RMSEA = 0.061$, $CFI = 0.967$, $SRMR = 0.049$, $TLI = 0.962$, $NFI = 0.949$) (Schermele-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003). Analize dahil edilen 22 ifadenin faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0.01$).

Ölçeklere ait bileşik güvenilirlik değerleri (CR) 0.877 ve 0.959 arasında değişiklik göstermektedir. Söz konusu değerler, yapı güvenirliliğinin sağlandığını ortaya koymaktadır (Bagozzi ve Yi, 1988). Ayrıca Tablo 3 ve 4'te AVE değerlerinin ise 0.5'ten büyük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ölçeklerin yakınsak geçerliliğinin sağlandığı ifade edilebilir. Bunların yanı sıra AVE değerlerinin yapılar arası korelasyonların karesinden daha büyük olması diskriminant geçerliliğini ortaya koymaktadır (Fornell ve Larcker, 1981). Modelde yer alan her bir gizil değişkeni açıklayan en az üç gözlenen değişkenin olması, açıklanan maksimum varyans (MSV) değerlerinin AVE değerlerinden küçük olması (bakınız: Tablo 4) nedeniyle analizlere devam edilmiştir (Hair vd., 2014). Son olarak değişkenler arası korelasyon değerlerinin 0.85'ten küçük olması çok doğrusal bağlantı sorununun olmadığını kanıtlamaktadır (Kline, 2011).

Tablo 3: Ölçüm Modeli Sonuçları

Yapılar/Değişkenler	Faktör Yükleri	t-değeri	R ²	CR	AVE
Örgütsel Destek				0.934	0.742
OD1	0.898	25,607 ***	0,80		
OD2	0.925	26,983 ***	0.85		
OD3	0.943	27,870 ***	0.88		
OD4	0.825	Sabit	0.68		
OD7®	0.691	17,332 ***	0.47		
Nitel İş Güvencesizliği				0.877	0.704
NİGUV1®	0.822	22,248 ***	0.67		
NİGUV2®	0.892	20,168 ***	0.79		
NİGUV4®	0.800	Sabit	0.64		
İşe Gömülmüşlük				0.959	0.772
İGOM1	0.891	32,183 ***	0.79		
İGOM2	0.897	32,824 ***	0.80		
İGOM3	0.894	32,573 ***	0.80		
İGOM4	0.937	37,497 ***	0.87		
İGOM5	0.902	33,370 ***	0.81		
İGOM6®	0.675	18,459 ***	0.45		
İGOM7	0.916	Sabit			
Duygusal Tükenmişlik				0,946	0,713
DT1	0.845	22,216 ***	0.71		
DT2	0.863	22,640 ***	0.74		
DT3	0.874	23,351 ***	0.76		
DT4	0.834	21,783 ***	0.69		
DT5	0.903	24,311 ***	0.81		
DT6	0.802	20,609 ***	0.64		
DT9	0.804	Sabit	0.65		

Goodness-of-fit statistic ($\chi^2 = 568,627$, $df = 201$, $p < 0.01$ $\chi^2/df = 2,829$, $RMSEA = 0.061$, $CFI = 0.967$, $SRMR = 0.049$, $TLI = 0.962$, $NFI = 0.949$) *** $p < .01$ ($t > 2,58$), ** $p < .05$ ($t > 1,96$), * $p < .10$ ($t > 1,65$); Sabit: Parametreler 1'e sabitlenmiştir; ®= Ters Kodlanmış İfadeler. CR= Composite reliability (Bileşik Güvenirlik); AVE= Average variance extracted (Açıklanan Ortalama Varyans)

Tablo 4'te değişkenlere ait ortalama, standart sapma, AVE, MSV, korelasyon değerleri ve yapılar arası korelasyonların karesi verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde bağımsız değişken olan nitel iş güvencesizliğinin ortalamasının 3.19, bağımlı değişken olan işe gömülmüşlüğü 3.27 olduğu görülmektedir. Ayrıca aracı değişken olan

duygusal tükenmişliğin ortalaması 1.93 ve düzenleyici değişken olan örgütsel desteğin ortalaması 3.53 olarak hesaplanmıştır. Yapılar arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde; nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüslük ($r = -0.707$, $p < 0.01$) ve örgütsel destek ($r = -0.769$, $p < 0.01$) ile negatif ilişkili fakat duygusal tükenmişlik ile pozitif ilişkili olduğu ($r = 0.365$, $p < 0.01$) görülmektedir. İşe gömülmüslüğün, duygusal tükenme ile negatif ilişkili ($r = -0.475$, $p < 0.01$) ancak örgütsel destek ($r = 0.727$, $p < 0.01$) ile pozitif ilişkili olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenmişliğin ise örgütsel destekle negatif ilişkili olduğu ($r = -0.398$, $p < 0.01$) ortaya konmuştur.

Tablo 4: Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	S.S.	AVE	MSV	1	2	3	4
Nitel İş Güvencesizliği	3.191	1.081	0.704	0.687	1			
İşe Gömülmüslük	3.271	0.987	0.772	0.578	-0.707** (0.50)	1		
Duygusal Tükenmişlik	1.933	0.932	0.713	0.243	0.365** (0.13)	-0.475** (0.23)	1	
Örgütsel Destek	3.530	0.990	0.742	0.687	-0.769** (0.59)	0.727** (0.53)	-0.398** (0.16)	1

AVE= Average variance extracted (Açıklanan Ortalama Varyans) * $p < 0.05$. ** $p < 0.01$

MSV= Maximum Shared Variance (Açıklanan Maksimum Varyans)

Parantez içindeki değerler yapılar arası korelasyonların karesidir.

3.3. HİPOTEZ TESTİ

Yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla hipotezler sınanmış ve model uyum indislerinin kabul edilebilir olduğu belirlenmiştir ($\chi^2 = 389,078$, $df = 116$, $p < 0.01$ $\chi^2/df = 3,354$, $RMSEA = 0.069$, $CFI = 0.966$, $SRMR = 0.044$, $TLI = 0.961$, $NFI = 0.953$, $AIC = 463,078$, $CAIC = 655,422$). Tablo 5'te gösterildiği üzere; nitel iş güvencesizliğinden işe gömülmüslüğe ($\beta = -0.67$; $t = -14,896$; $p < 0.01$), nitel iş güvencesizliğinden duygusal tükenmişliğe ($\beta = 0.39$; $t = 7,973$; $p < 0.01$) ve son olarak duygusal tükenmişlikten işe gömülmüslüğe ($\beta = -0.23$; $t = -6.293$; $p < 0.01$) giden yol katsayılarının anlamlı etkilere sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüslüğü olumsuz fakat duygusal tükenmişliği olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüslüğü

olumsuz yönde etkilediği ortaya konmuştur. Bu sonuçlar kapsamında; araştırmanın **H₁**, **H₂** ve **H₃** hipotezleri desteklenmiştir.

Araştırmada kısmi ve tam aracılık modelleri X^2 farklılık testi ile kıyaslanmak istenmiştir. Elde edilen sonuçlar; kısmi aracılık modelinin veri ile uyumlu olduğunu göstermekteyken ($\chi^2 = 389,078$, $df = 116$, $p < .01$ $\chi^2/df = 3.354$, $RMSEA = 0.069$, $CFI = 0.966$, $SRMR = 0.044$, $TLI = 0.961$, $NFI = 0.953$, $AIC = 463,078$, $CAIC = 655,422$), tam aracılık modelinin veriyle uyumlu olmadığı belirlenmiştir ($\chi^2 = 646,713$, $df = 117$, $p < .01$ $\chi^2/df = 5.527$, $RMSEA = 0.096$, $CFI = 0.935$, $SRMR = 0.158$, $TLI = 0.924$, $NFI = 0.922$, $AIC = 718,713$, $CAIC = 905,858$). Bu sonuçlara göre; duygusal tükenmişliğin, sadece kısmi aracılık etkisinden bahsedilebilir.

Kısmi aracılık modelinde dolaylı etkilerin anlamlı olup olmadığını ortaya koymak için Sobel testinden daha güçlü (Zhao, Lynch ve Chen, 2010) ve parametrik olmayan (Preacher ve Hayes, 2004) Bootstrap analizi kullanılmıştır. Dolaylı etkinin anlamlılığı, %95 güven aralığı ve 5000 alt örnekleme test edilmiştir. Zhao, Lynch ve Chen (2010) Bootstrap analiz sonuçlarının doğru bir şekilde yorumlanması için standardize edilmemiş yol katsayılarının ve güven aralıklarının raporlanmasını önermektedirler. Bunların yanı sıra araştırmacıların görüşlerine göre; tüm yol katsayılarının çarpımının ($a*b*c$) pozitif olması, tamamlayıcı aracılık (complementary mediation) türüne işaret etmektedir. Bootstrap analizinde en uygun güven aralığı sunan, bias-corrected değerleri dikkate alınmıştır (MacKinnon, Lockwood ve Williams, 2004). Bu doğrultuda Bootstrap analizi bulguları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Bootsrap Analiz Sonuçları

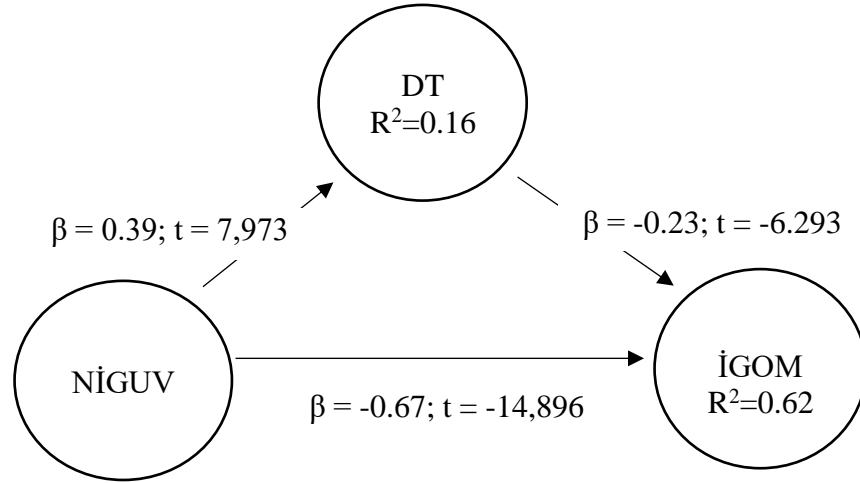
Yol Katsayıları	Bootstrap 5000 Kez						
	Bias-corrected			Percentile			
	Alt	Üst	p	Alt	Üst	p	
Dolaylı Etki	-,098*	-,138	-,064	0,01	-,138	-,063	0,01
Direkt Etki	-,725*	-,822	-,633	0,01	-,820	-,632	0,01
Toplam Etki	-,823*	-,917	-,730	0,01	-,917	-,730	0,01

* $p < 0.01$: Standardize edilmemiş değerlerdir.

Tablo 5 incelendiğinde güven aralığının sıfır değerini içermemesi nedeniyle nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişlik vasıtasıyla işe gömülmüşlük üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu söylenebilir ($\beta = -0.098$; %95 CI: [-0.138, -

0.064]; $p < 0.01$). Bu bulgular ışığında **H₄** hipotezi desteklenmiştir. Dolayısıyla duygusal tükenmişlik, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük arasında kısmi (tamamlayıcı) aracılık rolüne sahiptir. Yapısal eşitlik modeli sonuçları Şekil 6’da verilmiştir.

Şekil 5: Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

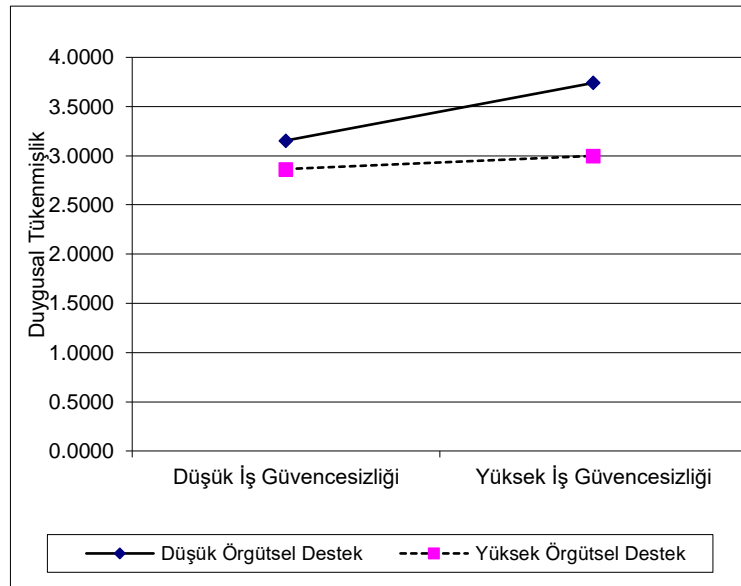


NİGUV: Nitel İş Güvencesizliği; İGOM: İşe Gömülmüşlük; DT: Duygusal Tükenmişlik
Model Uyum Değerleri: ($\chi^2 = 389,078$, $df = 116$, $p < 0.01$ $\chi^2/df = 3,354$, $RMSEA = 0.069$, $CFI = 0.966$, $SRMR = 0.044$, $TLI = 0.961$, $NFI = 0.953$, $AIC = 463,078$, $CAIC = 655,422$), Verilen Değerler, standardize değerlerdir. Dolaylı etki: ($\beta = -0.09$; %95 CI: [-0.125, -0.059]; $p < 0.01$).

Örgütsel desteğin; nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve işe gömülmüşlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisinin belirlenmesi için Hayes (2018) tarafından SPSS için geliştirilen PROCESS Macro kullanılmıştır. PROCESS, tekli ve çoklu aracı modellerde, bir veya birden fazla düzenleyici etki modellerinde ve koşullu modellerin sınanmasında sosyal bilimlerde oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır (Hayes, 2020). Öyle ki; turizm ve ağırlama literatüründe AMOS ve PROCESS Macro’yu birlikte kullanan çalışmalar bulunmaktadır (bakınız: Cheng ve O-Yang, 2018; Talwar vd., 2020). Analiz öncesinde değişkenlere ait değerler merkezileştirilmiştir. İstatistiki modelde; nitel iş güvencesizliği bağımsız değişken (X), duygusal tükenmişlik aracı (M), algılanan örgütsel destek moderatör (W) ve işe gömülmüşlük ise sonuç değişkeni (Y) olarak girilmiştir. Analiz, %95 güven aralığı ve 5000 alt örnekleme gerçekleştirilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde yol analizine dahil edilen tüm tahmin değişkenlerinin, duygusal tükenmişlik üzerindeki değişimin %18'ni açıkladığı görülmektedir ($R^2=0.18$). Duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliğinden olumlu yönde ($\beta = 0.155$; $t = 2,743$; $p < 0.01$) fakat örgütsel destekten ise olumsuz yönde ($\beta = -0.242$; $t = -3,953$; $p < 0.001$) ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilendiği tespit edilmiştir. Ayrıca nitel iş güvencesizliği ve örgütsel destek değişkenlerinin, duygusal tükenmişlik üzerindeki etkileşimsel (düzenleyici) etkisinin anlamlı olduğu belirlenmiştir ($\beta = -0.098$; $t = -2,669$; $p < 0.01$). Eğitim analizi sonucunda düzenleyici değişkenin etkileri Şekil 8'de verilmiştir.

Şekil 6: Nitel İş Güvencesizliği-Duygusal Tükenmişlik İlişkisinde Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etkisi



Düzenleyici etkinin ayrıntıları incelendiğinde; örgütsel desteğin düşük olduğu durumlarda nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişlik üzerindeki olumlu etkisinin daha fazla olduğu ($\beta = 0.252$; $t = 3,432$; $p < 0.01$) tespit edilmiştir. Fakat örgütsel desteğin yüksek olduğu durumda ise nitel iş güvencesizliğinin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı saptanmıştır ($\beta = 0.058$; $t = 0,962$; $p = 0.336$). Bu durumda H_5 desteklenmiştir. Sonuç olarak örgütsel desteğin düşük olması durumunda nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişlik üzerindeki olumlu etkisi artmaktadır. Söz konusu bu durum, nitel iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik ilişkisinin örgütsel destek değişkeni tarafından düzenlendiği anlamına gelmektedir.

Tablo 6 dikkate alındığında yol analizine dahil edilen tüm tahmin değişkenlerinin, işe gömülmüşlük üzerindeki değişimin %61'ini açıkladığı görülmektedir ($R^2= 0.61$). Algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği ve işe gömülmüşlük ilişkileri üzerindeki ($\beta =-0.010$; $t =- 0,324$; $p = 0.746$) benzer şekilde duygusal tükenmişlik ve işe gömülmüşlük ilişkileri üzerindeki ($\beta =-0.024$; $t =- 0,788$; $p = 0.430$) düzenleyici etkilerinin anlamlı olmadığı saptanmıştır. Bu bulgulara göre; **H₆** ve **H₇** reddedilmiştir. Sonuç olarak algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkileri üzerinde anlamlı bir düzenleyici etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 6: Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etki Sonuçları

BD	BZD	β	SH	t	p	Alt	Üst
DT	Sabit	-0,0806	0,0487	-1,6548	0,0986	-0,1763	0,0151
$R^2=0.18^*$	NİGUV	0,1553	0,0566	2,7435	0,0063	0,0441	0,2665
	AÖD	-0,2426	0,0614	-3,9535	0,001	-0,3631	-0,1220
	NİGUV*AÖD	-0,0981	0,0367	-2,6697	0,0078	-0,1703	-0,0259
İGOM	Sabit	-0,0173	0,0355	-0,4871	0,6264	-0,0870	0,0524
$R^2=0.61^*$	NİGUV	-0,2971	0,0414	-7,1709	0,001	-0,3785	-0,2157
	DT	-0,2225	0,0356	-6,2521	0,001	-0,2924	-0,1526
	AÖD	0,3967	0,0453	8,7606	0,001	0,3077	0,4857
	NİGUV*AÖD	-0,0100	0,0307	-0,3241	0,7460	-0,0703	0,0504
	DT*AÖD	-0,0247	0,0313	-0,7887	0,4307	-0,0862	0,0368

Not: BD: Bağımlı Değişken. BZD: Bağımsız Değişken. SH: Standart Hata. * $p < 0.01$

3.4. TARTIŞMA

3.4.1. Bulguların Özeti

Araştırmada nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlük ve algılanan örgütsel destek değişkenlerinden oluşan kuramsal bir model sunulmuştur. Elde edilen bulgular; **H₆** ve **H₇** hipotezleri haricindeki diğer tüm hipotezleri desteklemektedir. Araştırma bulgularına göre; çalışanların nitel iş güvencesizliği algıları, duygusal tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır (**H₁**). Bu bulgular, diğer araştırma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Bosman, Rothmann ve Buitendach, 2005; Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010; Piccoli ve De Witte, 2015).

Çalışanların nitel iş güvencesizliği algısı, işe gömülmüşlük düzeylerini azaltmaktadır (**H₂**). Ghosh (2017) tarafından yapılan araştırmada iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak Murphy vd.'lerine göre (2013); iş güvencesizliği algısı, işe gömülmüşlük algısını ve örgütte kalma niyetini azaltırken, iş arama davranışını arttırmaktadır. Dolayısıyla araştırma bulguları; Murphy vd. (2013) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Bu bağlamda nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişliğin ve işe gömülmüşlüğü kayda değer öncülerindedir.

Araştırmada duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanların, işe gömülmüşlük düzeylerinde azalma yaşandığı görülmektedir (**H₃**). Diğer bir ifadeyle duygusal kaynakları tükenen çalışanlar, kendilerini işe verememektedirler (Maslach ve Jackson, 1981). Araştırma bulguları; duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüşlüğü olumsuz bir şekilde etkilediğine işaret etmekte ve Candan (2016) ve Karatepe'nin (2013a) çalışma bulgularıyla örtüşmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin olumsuz sonuçları, bireyle sınırlı kalmayıp diğer çalışanları, ailesini, arkadaşlarını ve örgütünü de etkileyebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993). Bu nedenle işe gömülmüşlüğü diğer önemli bir öncülü ise, duygusal tükenmişliktir.

Araştırma bulguları; çalışanların nitel iş güvencesizliği algısının, işe gömülmüşlük düzeylerine dolaylı etkisinde duygusal tükenmişliğin kısmi aracılık etkisini doğrulamaktadır (**H₄**). Bu durum; nitel iş güvencesizliği algısının, işe gömülmüşlüğü kısmen duygusal tükenmişlik yoluyla dolaylı, kısmen ise direkt olarak etkilediğini göstermektedir. Dolayısıyla nitel iş güvencesizliği algısı, ilk aşamada çalışanın duygusal tükenmişlik düzeyini arttırmakta ikinci aşamada ise duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlük düzeyini azaltmaktadır. Diğer bir söylemle iş güvencesizliği ve duygusal tükenmişlik nedeniyle çalışanların kendilerini işe verememeleri, işe gömülmüşlük seviyelerinin azalmasına neden olabilmektedir (Murphy vd., 2013; Candan, 2016; Karatepe, 2013a).

Araştırmada algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolüne yönelik önemli bulgular elde edilmiştir. Söz konusu bulgulara göre; nitel iş güvencesizliğinin, duygusal tükenmişliğe etkisinde algılanan örgütsel desteğin düzenleyici rolü vardır. Şöyle ki; örgütsel desteğin az olması durumunda, nitel iş güvencesizliğinin duygusal tükenmişlik üzerindeki olumlu etkisi daha yüksektir (**H₅**). Ancak şaşırtıcı şekilde örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük (**H₆**) ve duygusal

tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkileri (**H7**) üzerinde düzenleyici etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Algılanan örgütsel destek, çalışan davranışlarının önemli bir belirleyicisi olmakla birlikte (Shore ve Wayne, 1993: 778) adalet, şef desteği (supervisor support) ve ödüller/iş koşullarından olumlu yönde etkilenmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 708). Özellikle **H5** hipotezine yönelik bulgular; algılanan desteğin, çalışanın örgütsel üyeliği ile öz kimliğini birleştirdiği ve böylece örgüte yönelik olumlu duygusal bağlar kurulmasına neden olduğunu ortaya koymaktadır (Eisenberger vd., 1986: 501). Ayrıca bu araştırma, örgüt desteğiyle çalışan-işveren ilişkisindeki dengesizliklerin azaltabileceğine yönelik ampirik kanıtlar sunmaktadır

Örgütsel desteğin, iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik; iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmüşlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisi sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) kapsamında açıklanmıştır. Algılanan örgütsel destek, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamakta, çalışanın örgütle özdeşleşmesine ve bağlılık göstermesine katkıda bulunmakta, örgüte yardım etme isteğini arttırmakta ve çalışanın psikolojik olarak iyi hissetmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla örgütsel destek; çalışanın daha büyük ödüller elde etme beklentisiyle örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasına yardım etme zorunluluğu hissetmesini açıklayan sosyal değişim sürecini başlatmaktadır (Kurtessis vd., 2017).

Özetle; algılanan örgütsel destek, çalışanın sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılaması, çalışana iş güvencesi konusunda garanti vermesi, çalışanın fikir ve düşüncelerine önem verilmesi, çalışma şartlarının iyileştirilmesi gibi çalışan lehine sağladığı faydalarla iş güvencesizliği-duygusal tükenmişlik ilişkisinde moderatör görevi üstlenmektedir.

3.4.2. Araştırmanın Teorik Katkısı

İş güvencesizliği ve sonuçlarına duyulan ilgi giderek artmakta (Abildgaard, Nielsen ve Sverke, 2018: 106) bu nedenle iş güvencesizliği konusunu ele alan araştırmacı ve uygulayıcı sayısında artış görülmektedir (Sverke, Hellgren ve Näswall, 2006: 3). İlk olarak bu araştırma, işe gömülmüşlüğün önemli öncülleri olarak nitel iş güvencesizliği ve duygusal tükenmişliğin etkilerini ve örgütsel desteğin düzenleyici rolünü ortaya koyarak işe gömülmüşlük literatürünü genişletmektedir. Bu bağlamda

nitel iş güvencesizliği ve duygusal tükenmişlik, işe gömülmüşlüğü önemli öncülerindedir. Ayrıca iş güvencesizliği ile çalışan tutumu ilişkisi henüz tam olarak incelenmemiştir (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999). Dolayısıyla bu araştırma nitel iş güvencesizliği ve sonuçlarına odaklanmış ve söz konusu araştırmacıların çağrularına bir cevap niteliği taşımaktadır.

İkincisi iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisini konu alan birçok araştırma vardır (Bosman, Rothmann ve Buitendach, 2005; Piccoli ve De Witte, 2015; Blom vd., 2018; Dekker ve Schaufeli, 1995; Hu ve Schaufeli, 2011; Vander Elst vd., 2012; Ismail, 2015; Çetin ve Turan, 2013; Jiang ve Probst, 2016; Tilakdharee, Ramidial ve Parumasur, 2010; Aybas, Elmas ve Dündar, 2015). Ancak bu araştırmalar; duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük arasındaki aracılık rolünü incelememişlerdir. Bu araştırmayla nitel iş güvencesizliği ve işe gömülmüşlük ilişkisinde duygusal tükenmişliğin önemli bir kontrol noktası olduğu belirlenmesi ve nitel iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlük üzerindeki olumsuz etkisini duygusal tükenmişlik aracılığıyla daha anlaşılır kılınması tükenmişlik bilgi birikimine katkı sağlamaktadır.

Üçüncüsü iş güvencesi(zliği) modellerinde sosyal destek, adil işleyiş ve işlemsel adaletin, iş güvencesi(zliği) algısı ile iş güvencesi(zliği)nin neden olabileceği sonuçlar arasında moderatör etkisi üstlenebileceği ifade edilmektedir (Probst, 2002; Probst, 2003; Sverke ve Hellgren, 2002; Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984). Algılanan örgütsel desteğin; nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve işe gömülmüşlük ilişkilerinde düzenleyici etkisini inceleyen ilk çalışma olarak bahsi geçen modelleri destekleyen ampirik kanıtlar sunmaktadır. Dolayısıyla bu araştırma, söz konusu iş güvencesi(zliği) modellerinin doğrulanmasına ve genişletilmesine katkıda bulunmaktadır.

Dördüncüsü iş güvencesizliğinin, işe gömülmüşlük üzerindeki etkisini (Murphy vd., 2013; Ghosh, 2017; Safavi ve Karatepe, 2019) duygusal tükenmişliğin, işe gömülmüşlük üzerindeki etkisini (Candan, 2016; Karatepe, 2013a) konu alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu araştırma, iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisini sosyal değişim ve işlemsel stres teorisi (Piccoli ve De Witte, 2015; Blom vd., 2018) yine iş güvencesizliği ile işe gömülmüşlük ilişkisini sosyal değişim teorisi ile açıklayan birkaç araştırmadan biridir (Murphy vd., 2013; Ghosh, 2017). Araştırma,

söz konusu teorileri destekleyen ampirik sonuçlar sunması nedeniyle yapılacak benzer araştırmalara teorik bir zemin oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

Beşincisi bu araştırma, algılanan örgütsel desteğin; nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik ve işe gömülmürlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisini inceleyen ilk çalışmadır. Dolayısıyla algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği-duygusal tükenmişlik ilişkileri üzerindeki düzenleyici etkisini ortaya koyarak örgütsel destek teorisine katkıda bulunmaktadır. Bu durum; algılanan örgütsel desteğin, otel çalışanlarının algı ve iş tutumlarını yönlendirebildiğini açık bir şekilde göstermektedir.

3.4.3. Araştırmanın Uygulamaya Katkısı

Araştırmada sunulan ve deneysel olarak test edilen kuramsal model; otel endüstrisindeki yöneticilerin otel çalışanlarının iş tutum ve davranışlarını daha iyi anlamasına yardımcı olmaktadır. Öyle ki; uygulayıcılara, nitel iş güvencesizliği algısının, duygusal tükenmişlik ve işe gömülmürlüğü etkileme süreci ve algılanan örgütsel desteğin istenmeyen iş tutum ve davranışlarının azaltılmasında düzenleyici etkisi ampirik kanıtlarla sunulmuştur. Dolayısıyla bu çalışma; otel yöneticilerine çalışanların işe ve işletmeye kendilerini verebilmeleri, çalışan-örgüt uyumu ve çalışanı örgütte tutma noktalarında kayda değer ipuçları sunmaktadır.

Otel yöneticileri, çalışanlarının işe gömürlük düzeylerini arttırmak için onların nitel iş güvencesizliği yaşamalarına neden olabilecek örgütsel ve yönetsel sorunları belirlemelidir. Yöneticiler, çalışanlara iş güvencesi veren örgütsel bir iklim oluşturmalıdır. Ayrıca ekonomik dar boğaz veya örgütsel değişim sürecinde işletmenin maliyetlerini azaltmak için atılacak ilk adım olarak çalışanları işten çıkarma anlayışı terk edilmeli ve terfi, maaş veya maaş dışı gelirlerin kısıtlanması gibi önlemler atılacak son adım olmalıdır. Benzer şekilde otel yöneticileri, çalışanın örgüt ve iş arkadaşlarıyla olan bağlarının kuvvetlendirilmesi, çalışan-örgüt uyumunun güçlendirilmesi için duygusal tükenmişliğe neden olabilecek aşırı iş yükü, uzun çalışma saatleri, düşük ücret gibi faktörleri ortadan kaldıracak iş ve ödeme planları geliştirmelidirler.

Yöneticiler, çalışanların kendilerini ilgilendiren kararlara katılımlarını sağlamalı, çalışanlar arasında adaleti gözetmeli, çalışma şartlarında iyileştirilmeler

yapmalı ve çalışanların örgüte olan katkılarını ödüllendirmelidir. Ayrıca örgüt içerisinde sağlıklı ve kaliteli bir iletişim sisteminin kurulması, nitel iş güvencesizliğinin neden olabileceği olumsuz etkilerin azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Parker, Axtell ve Turner, 2001). Yine örgütsel destek kapsamında çalışanların işe yönelik bilgi ve yeteneklerinin artırılması için eğitimler verilmelidir. Böylece işe dönük beceri ve bilgiye sahip çalışan hem kariyer fırsatlarından yararlanabilecek hem de daha verimli çalışabilecektir.

Örgütsel destek kapsamında; otel yönetimi, mevcut ekonomik şartlar doğrultusunda çalışana hak ettiği ücreti ödemeli, çalışma saatlerini çalışanın sosyal hayatına engel teşkil etmeyecek şekilde düzenlemeli, çalışana işi ve örgütü sevdirecek insan kaynakları uygulamaları oluşturulmalı ve çalışanlarına sosyal güvence desteği sağlamalıdır. Ayrıca otel çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamaması için yetki ve sorumluluk alanları kesin hatlarla belirlenmelidir. Bu önlemlerle hem çalışanın, işletmeden beklentileri hem de işletmenin çalışandan beklentileri daha şeffaf bir hale dönüşebilir. Dolayısıyla bu durum, çalışan performansının değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesinde daha adil bir yolun gözetilmesine olanak sağlayabilir.

3.4.4. Gelecek Araştırmalara Öneriler

Bu araştırmada sadece nitel iş güvencesizliğinin sonuçlarına odaklanılmıştır. Nicel ve nitel iş güvencesizliğinin sonuçları çalışan üzerinde farklı etkilere neden olabileceği için (Hellgren, Sverke ve Isaksson, 1999) gelecekte yapılacak olan araştırmalarda iş güvencesizliğinin çok boyutlu ele alınması, iş güvencesizliği literatürüne önemli katkılar sağlayabilir.

Bu araştırmayla işe gömülmüşlük değişkeni daha çok örgütsel düzeyde ele alınmıştır. Ancak iş dışı işe gömülmüşlük olarak isimlendirilen toplumsal işe gömülmüşlük ikinci planda kalmıştır. Dolayısıyla gelecek çalışmalarda işe gömülmüşlüğü çok boyutlu olarak ele alınması işe gömülmüşlüğü öncülleri ve sonuçlarına yönelik bilgi birikiminin genişletilmesinde yararlı olabilir.

Araştırmanın uygulama aşamasında katılımcılar, çalışan ve yöneticilerden seçilmiş ancak bu iki grup arasındaki farklılıklar veya benzerlikler ortaya konmamıştır. Bu nedenle çalışan veya yöneticileri örneklem olarak belirleyen çalışmaların

yürütülmesi çalışan-yönetici arasındaki farklılıkların ya da benzerliklerin ortaya konmasını mümkün kılabilir.

Bu araştırma, İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Gelecekte yapılacak benzer araştırmaların turizm sektöründeki diğer işletmelere ve destinasyonlara odaklanmaları edinilecek sonuçların genelleştirilmesi adına katkıda bulunabilir.

Bu araştırmada nicel yöntem benimsenmiştir. Turizm alanında gerçekleştirilecek olan benzer araştırmalarda nitel yöntemlerin kullanılması, edinilecek sonuçların "Nedenleri" ve "Nasılları"na yönelik derinlemesine bilgi verebilir. Dolayısıyla nicel yöntemi benimseyen araştırmaların göz ardı ettiği unsurlar, nitel yöntemlerle ortaya çıkarılabilir.

SONUÇ

Araştırmada nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmişlik, işe gömülmürlük ve algılanan örgütsel destek değişkenlerinden oluşan kuramsal bir model sunulmuş ve İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarından toplanan veriler YEM tekniği ile test edilmiştir. Sonuç olarak çalışanların nitel iş güvencesizliği algısı, çalışanların duygusal tükenmişlik yaşamasına ve işe gömülmürlük düzeylerinin azalmasına neden olmaktadır. Bu sonuçların yanı sıra duygusal tükenmişliğin de çalışanların işe gömülmürlük düzeylerini azalttığı belirlenmiştir.

Araştırmada duygusal tükenmişliğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ilişkisinde kısmi aracılık rolünün olduğu ortaya konmuştur. Dolayısıyla nitel iş güvencesizliği, işe gömülmürlüğü kısmen duygusal tükenmişlik aracılığıyla dolaylı, kısmense direkt olarak etkilemektedir. Araştırmada algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği, duygusal tükenmiş ve işe gömülmürlük ilişkileri üzerindeki düzenleyici rolü incelenmiştir. Sonuç olarak algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği ile duygusal tükenmişlik ilişkileri üzerinde düzenleyici rolü olduğu belirlenmiştir. Ancak beklenmedik bir şekilde algılanan örgütsel desteğin, nitel iş güvencesizliği ile işe gömülmürlük ve duygusal tükenmişlik ile işe gömülmürlük ilişkileri üzerinde anlamlı bir düzenleyici etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

Abildgaard, J. S., Nielsen, K. ve Sverke, M. (2018). "Can Job Insecurity Be Managed? Evaluating An Organizational-Level Intervention Addressing The Negative Effects of Restructuring", *Work & Stress*, C: 32, No: 2, ss. 105-123.

Adkins, C. L., Werbel, J. D. ve Farh, J. L. (2001). "A Field Study of Job Insecurity During A Financial Crisis." *Group & Organization Management*, C: 26, No:4, ss. 463-483.

Akgündüz, Y. ve Şanlı, 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*, C: 31, ss. 118-125.

Akgündüz, Y., Alkan, C. ve Gök, Ö. A. (2018). "Perceived Organizational Support, Employee Creativity and Proactive Personality: The Mediating Effect of Meaning of Work", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, C: 34, ss. 105-114.

Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2015). "Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, C: 11, No: 24, ss. 205-230.

Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization", *Journal of Occupational Psychology*, C: 63, No:1, ss. 1-18.

Altay, H. (2009). "Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C: 6, No: 12, ss. 1-17.

Anderson, C. J. ve Pontusson, J. (2007). "Workers, Worries and Welfare States: Social Protection and Job Insecurity in 15 OECD Countries", *European Journal of Political Research*, C: 46, No: 2, ss. 211-235.

Anderson, J. C. ve Gerbing, D. W. (1984). "The Effect of Sampling Error on Convergence, Improper Solutions, and Goodness-Of-Fit Indices for Maximum Likelihood Confirmatory Factor Analysis", *Psychometrika*, C: 49, No: 2, ss. 155-173.

- Anderson, J. C. ve Gerbing, D. W. (1988). "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", *Psychological Bulletin*, C: 103, No: 3, ss. 411- 423.
- Areni, A. ve Chirumbolo, A. (2005). "The Influence of Job İnsecurity on Job Performance and Absenteeism: The Moderating Effects of Work Attitudes", *SA Journal of Industrial Psychology*, C: 31, No: 4, ss. 65-71.
- Arshadi, N. ve Shahbazi, F. (2013). "Workplace Characteristics and Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Exhaustion", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, C: 84, ss. 640-645.
- Arslaner, E. (2015). "Otel İşletmelerinde Presenteeism Sorunu: Algılanan Örgütsel Destek ve İş-Aile Çatışması Açısından İnceleme", Gazi üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Ashford, S. J., Lee, C., ve Bobko, P. (1989). "Content, Cause, and Consequences of Job İnsecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test", *Academy of Management Journal*, C: 32, No: 4, ss. 803-829.
- Aybas, M., Elmas, S. ve Dündar, G. (2015). "Job İnsecurity and Burnout: The Moderating Role of Employability", *European Journal of Business and Management*, C: 7, No: 9, ss. 195-203.
- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M. ve Moncrief, W. C. (1999). "The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships", *Journal of the Academy of Marketing Science*, C: 27, No: 1, ss. 58-70.
- Babakus, E., Yavas, U. ve Karatepe, O. M. (2008). "The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions: A Study in The Turkish Hotel İndustry", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, C: 9, No: 4, ss. 384-404.
- Bagozzi, R.P. ve Yi, Y. (1988). "On The Evaluation of Structural Equation Models", *Journal of The Academy of Marketing Science*, C: 16, No: 1, ss. 74-94.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E. ve Schaufeli, W. B. (2003). "Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency", *Journal of Vocational Behavior*, C: 62, No: 2, ss. 341-356.

- Bambacas, M. ve Kulik, T. C. (2013). "Job Embeddedness in China: How HR Practices Impact Turnover Intentions", *The International Journal of Human Resource Management*, C: 24, No: 10, ss. 1933-1952.
- Baum, T. (2008). "Implications of Hospitality and Tourism Labour Markets for Talent Management Strategies", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, C: 20, No: 7, ss. 720-729.
- Bergiel, E. B., Nguyen, V. Q., Clenney, B. F. ve Stephen Taylor, G. (2009). "Human Resource Practices, Job Embeddedness and Intention to Quit", *Management Research News*, C: 32, No: 3, ss. 205-219.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
- Blom, V., Richter, A., Hallsten, L. ve Svedberg, P. (2018). "The Associations Between Job Insecurity, Depressive Symptoms and Burnout: The Role of Performance-Based Self-Esteem", *Economic and Industrial Democracy*, C: 39, No: 1, ss. 48-63.
- Boles, J. S., Johnston, M. W. ve Hair Jr, J. F. (1997). "Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work-Related Consequences", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, C: 17, No: 1, ss. 17-28.
- Bosman, J., Rothmann, S. ve Buitendach, J. H. (2005). "Job Insecurity, Burnout and Work Engagement: The Impact of Positive and Negative Effectivity", *SA Journal of Industrial Psychology*, C: 31, No: 4, ss. 48-56.
- Boya, F. Ö., Demiral, Y., Ergör, A., Akvardar, Y. ve De Witte, H. (2008). "Effects of Perceived Job Insecurity on Perceived Anxiety and Depression in Nurses", *Industrial Health*, C: 46, No: 6, ss. 613-619.
- Burke, R. J. (1998). "Job Insecurity in Recent Business School Graduates: Antecedents and Consequences", *International Journal of Stress Management*, C: 5, No: 2, ss. 113-119.
- Burke, R. J. ve Greenglass, E. (1996). "Work Stress, Social Support, Psychological Burnout And Emotional And Physical Well-Being Among Teachers", *Psychology, Health & Medicine*, C: 1, No: 2, ss. 193-205.

- Candan, H. (2016). "A Research on the Relationship Between Job Embeddedness with Performance and Burnout of Academicians in Turkey", *IOSR Journal of Business and Management*, C: 18, No: 3, ss. 68-80.
- Cavanaugh, M. A. ve Noe, R. A. (1999). "Antecedents and Consequences of Relational Components of the New Psychological Contract", *Journal of Organizational Behavior*, C: 20, No: 3, ss. 323-340.
- Cheng, J. C. ve O-Yang, Y. (2018). "Hotel Employee Job Crafting, Burnout and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support", *International Journal of Hospitality Management*, C: 72, ss. 78-85.
- Chirumbolo, A. ve Areni, A. (2005). "The Influence of Job Insecurity on Job Performance and Absenteeism: The Moderating Effects of Work Attitudes", *SA Journal of Industrial Psychology*, C: 31, No: 4, ss. 65-71.
- Clinton, M., Knight, T. ve Guest, D. E. (2012). "Job Embeddedness: A New Attitudinal Measure", *International Journal of Selection and Assessment*, C: 20, No: 1, ss. 111-117.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). "A Review and An Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, C: 18, No: 4, ss. 621-656.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. ve Byrne, Z. S. (2003). "The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Applied psychology*, C: 88, No: 1, s. 160.
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M. ve Burnfield, J. L. (2007). "Development of a Global Measure of Job Embeddedness and Integration into A Traditional Model of Voluntary Turnover", *Journal of Applied Psychology*, C: 92, No: 4, s. 1031.
- Cuyper, N. D., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., Witte, H. D. ve Alarco, B. (2008). "Employability and Employees' Well-Being: Mediation By Job Insecurity", *Applied Psychology*, C: 57, No: 3, ss. 488-509.
- Çakır, Ö. (2007). "İşini Kaybetme Kaygısı: İş güvencesizliği", *Çalışma ve Toplum*, C: 1, No: 12, ss. 117-140.
- Çelik ve Yılmaz, (2016), *Yapısal Eşitlik Modellemesi Temel Kavramlar, Uygulamalar-Programlama* (3. Baskı), Anı Yayıncılık, Ankara.

- Çetin, C. ve Turan, N. (2013). "The Relationship Between Qualitative Job Insecurity and Burnout", *International Association of Social Science Research*, ss. 21-28.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F. ve Aslan, İ. (2014). "The Relationships among Organizational Cynicism, Job Insecurity and Turnover Intention: A Survey Study in Erzurum/Turkey", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, C: 150, ss. 429-437.
- Davy, J. A., Kinicki, A. J. ve Scheck, C. L. (1997). "A Test of Job Security's Direct and Mediated Effects on Withdrawal Cognitions", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, C: 18, No: 4, ss. 323-349.
- De Witte, H. (2005). "Job Insecurity: Review of the International Literature on Definitions, Prevalence, Antecedents and Consequences", *SA Journal of Industrial Psychology*, C: 31, No: 4, ss. 1-6.
- De Witte, H. D. (1999). "Job Insecurity and Psychological Well-Being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 8, No: 2, ss. 155-177.
- Dekker, S. W. ve Schaufeli, W. B. (1995). "The Effects of Job Insecurity on Psychological Health and Withdrawal: A Longitudinal Study", *Australian Psychologist*, C: 30, No: 1, ss. 57-63.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). "The Job Demands-Resources Model of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, C: 8, No:3, ss. 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. ve Ebbinghaus, M. (2002). "From Mental Strain to Burnout", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 11, No: 4, ss. 423-441.
- Ducharme, L. J., Knudsen, H. K. ve Roman, P. M. (2007). "Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Human Service Occupations: The Protective Role of Coworker Support", *Sociological Spectrum*, C: 28, No: 1, ss. 81-104.
- Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C. ve Breland, J. W. (2009). "Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships", *Journal of Applied Social Psychology*, C: 39, No: 5, ss. 1013-1034.

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. ve Lynch, P. (1997). "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, C: 82, No: 5, ss. 812-820.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied psychology*, C: 71, No: 3, ss. 500-507.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. ve Rhoades, L. (2002). "Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention", *Journal of Applied Psychology*, C: 87, No: 3, ss. 565-573.

Erdoğan, B. ve Enders, J. (2007). "Support from the Top: Supervisors' Perceived Organizational Support as a Moderator of Leader-Member Exchange to Satisfaction and Performance Relationships", *Journal of Applied Psychology*, C: 92, No: 2, ss. 321-330.

Felstead, A. ve Gallie, D. (2004). "For Better or Worse? Non-Standard Jobs and High Involvement Work Systems", *The International Journal of Human Resource Management*, C: 15, No: 7, ss. 1293-1316.

Fogarty, T. J. ve Kalbers, L. P. (2006). "Internal Auditor Burnout: An Examination of Behavioral Consequences", *Advances in Accounting Behavioral Research*, C: 9, ss. 51-86.

Fornell, C. ve Larcker, D.F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, C: 18, No: 1, ss. 39-50.

Freudenberger, H. J. (1973). The psychologist in a free clinic setting: An alternative model in health care. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 10(1), 52-61.

Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, C: 30, No: 1, ss. 159-165.

Freudenberger, H. J. (1975). "The staff burn-out syndrome in alternative institutions", *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, C: 12, No: 1, s. 73.

Freudenberger, H. J. (1989). "Burnout: Past, Present, and Future Concerns", *Loss, Grief & Care*, C: 3, No:1, ss. 1-10.

- Gaines, J. ve Jermier, J. M. (1983). "Emotional Exhaustion in A High Stress Organization", *Academy of Management Journal*, C: 26, No: 4, ss. 567-586.
- Gerbing, D. W. ve Anderson, J. C. (1985). "The Effects of Sampling Error and Model Characteristics on Parameter Estimation for Maximum Likelihood Confirmatory Factor Analysis", *Multivariate Behavioral Research*, C: 20, No: 3, ss. 255-271.
- Getahun Asfaw, A. ve Chang, C. C. (2019). "The Association Between Job Insecurity and Engagement of Employees at Work" *Journal of Workplace Behavioral Health*, C: 34, No: 2, ss. 96-110.
- Ghosh, D. ve Gurunathan, L. (2015). "Do Commitment Based Human Resource Practices Influence Job Embeddedness and Intention to Quit?", *IIMB Management Review*, C: 27, No: 4, ss. 240-251.
- Ghosh, S. K. (2017). "The Direct and Interactive Effects of Job Insecurity and Job Embeddedness on Unethical Pro-Organizational Behavior: An Empirical Examination", *Personnel Review*, C: 46, No: 6, ss. 1182-1198.
- Giosan, C. (2003). "Antecedents of Job Embeddedness", Faculty of Political and Social Science of the New School University, Basilmamış Doktora Tezi.
- Giunchi, M., Emanuel, F., Chambel, M. J. ve Ghislieri, C. (2016). "Job Insecurity, Workload and Job Exhaustion in Temporary Agency Workers (TAWs) Gender Differences", *Career Development International*, C: 21, No: 1, ss. 3-18.
- Gouldner, A. W. (1960). "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement", *American Sociological Review*, ss. 161-178.
- Granovetter, M. (1985). "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness", *American Journal of Sociology*, C: 91, No: 3, ss. 481-510.
- Green, F. (2008). "Subjective Employment Insecurity around the World", *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, C: 2, N: 3, ss. 343-363.
- Greenhalgh, L. ve Rosenblatt, Z. (1984). "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity", *Academy of Management Review*, C: 9, No: 3, ss. 438-448.
- Greenhalgh, L. ve Rosenblatt, Z. (2010). "Evolution of Research on Job Insecurity", *International Studies of Management & Organization*, C: 40, No: 1, ss. 6-19.

Griffeth, R. W., Hom, P. W. ve Gaertner, S. (2000). "A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium", *Journal of Management*, C: 26, No: 3, ss. 463-488.

Gürbüz S. ve Şahin, F. (2018), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz* (5. Baskı), Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Gürlek, M. (2020). "Aşırı İş Yükü Etik Dışı Davranışları Nasıl Etkiler? Ücret Tatminsizliğinin Aracılık Rolü", *İş Ahlakı Dergisi*, C: 13, No:1, ss 1- 26.

Gürlek, M. ve Tuna, M. (2019). "Corporate Social Responsibility and Work Engagement: Evidence from The Hotel Industry", *Tourism Management Perspectives*, C:31, 195-208.

Hair, J., Black, W., Babin, B. ve Anderson, R. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.): Pearson New International Edition, USA.

Harris, K. J., Wheeler, A. R. ve Kacmar, K. M. (2011). "The Mediating Role of Organizational Job Embeddedness in the LMX–Outcomes Relationships", *The Leadership Quarterly*, C: 22, No: 2, ss. 271-281.

Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. (Second Edition). Guilford publications. New York.

Hayes, A.F. (2020). The Process Macro for SPSS, SAS, and R. (Çevrimiçi). <http://www.processmacro.org/index.html>. 23 Mayıs 2020.

Heaney, C. A., Israel, B. A. ve House, J. S. (1994). "Chronic Job Insecurity Among Automobile Workers: Effects on Job Satisfaction and Health", *Social Science & Medicine*, C: 38, No: 10, ss. 1431-1437.

Hellgren, J. ve Sverke, M. (2001). "Unionized Employees' Perceptions of Role Stress and Fairness During Organizational Downsizing: Consequences for Job Satisfaction, Union Satisfaction and Well-Being", *Economic and Industrial Democracy*, C: 22, No: 4, ss. 543-567.

Hellgren, J., Sverke, M. ve Isaksson, K. (1999). "A Two-Dimensional Approach to Job Insecurity: Consequences for Employee Attitudes and Well-Being", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 8, No: 2, ss. 179-195.

Hobfoll, S. E. (1989). "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress", *American Psychologist*, C: 44, No: 3, ss. 513-524.

Holtom, B. C., Mitchell, T. R. ve Lee, T. W. (2006). "Increasing Human and Social Capital By Applying Job Embeddedness Theory", *Organizational Dynamics*, C: 35, No: 4, ss. 316-331.

Hom, P. W., Tsui, A. S., Wu, J. B., Lee, T. W., Zhang, A. Y., Fu, P. P. ve Li, L. (2009). "Explaining Employment Relationships with Social Exchange and Job Embeddedness", *Journal of Applied Psychology*, C: 94, No: 2, s. 277.

Hu, Q. ve Schaufeli, W. B. (2011). "Job Insecurity and Remuneration in Chinese Family-Owned Business Workers", *Career Development International*, C: 16, No: 1, ss. 6-19.

Iacobucci, D. (2010). "Structural Equations Modeling: Fit Indices, Sample Size, and Advanced Topics", *Journal of Consumer Psychology*, C: 20, No: 1, ss. 90-98.

International Monetary Fund (IMF), Unemployment Rate, (Çevrimiçi) <https://www.imf.org/external/datamapper/LUR@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD>, 5 Kasım 2019.

Ismail, H. (2015). "Job Insecurity, Burnout and Intention to Quit", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, C: 5, No: 4.

Ito, J. K. ve Brotheridge, C. M. (2007). "Exploring The Predictors and Consequences of Job Insecurity's Components", *Journal of Managerial Psychology*, C: 22, No: 1, ss. 40-64.

Iverson, R. D. (1996). "Employee Acceptance of Organizational Change: The Role of Organizational Commitment", *International Journal of Human Resource Management*, C: 7, No: 1, ss. 122-149.

İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, İstanbul Turizm İstatistikleri Raporu Aralık 2019, (Çevrimiçi), <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/68945,aralik-2019-turizm-istatistikleri-istanbulpdf.pdf?0>, 5 Kasım 2020.

İstanbul Turizmi Turist Profili ve Davranışları Araştırması (2016), (Çevrimiçi) <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/61249,turist-profil-ve-davranislari-arastirmasipdf.pdf?0>, 3 Ekim 2019.

- James, L. R., Mulaik, S. A. ve Brett, J. M. (2006). "A Tale of Two Methods", *Organizational Research Methods*, C: 9, No: 2, ss. 233-244.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H. ve Kisamore, J. L. (2007). "Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions", *International Journal of Stress Management*, C: 14, No: 2, ss. 142-159.
- Jiang, L. ve Probst, T. M. (2016). "The Rich Get Richer and The Poor Get Poorer: Country-and State-Level Income Inequality Moderates the Job Insecurity-Burnout Relationship", *Journal of Applied Psychology*, C: 102, No: 4, s. 672.
- Johnson, N. B., Bobko, P. ve Hartenian, L. S. (1992). "Union Influence on Local Union Leaders' Perceptions of Job Insecurity: An Empirical Test", *British Journal of Industrial Relations*, C: 30, No: 1, ss. 45-60.
- Kahn, W. A. (1990). "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", *Academy of Management Journal*, C: 33, No: 4, ss. 692-724.
- Kanten, P., Kanten, S. ve Gürlek, M. (2015). "The Effects of Organizational Structures and Learning Organization on Job Embeddedness and Individual Adaptive Performance", *Procedia Economics and Finance*, 23(December), 1358–1366.
- Karatepe, O. M. (2011). "Customer Aggression, Emotional Exhaustion, and Hotel Employee Outcomes: A Study in the United Arab Emirates", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, C: 28, No: 3, ss. 279-295.
- Karatepe, O. M. (2012a). "Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and Performance Outcomes: A Study of Hotel Employees in Cameroon", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, C: 24, No: 5, ss. 735-752.
- Karatepe, O. M. (2012b). "The Effects of Coworker and Perceived Organizational Support on Hotel Employee Outcomes: The Moderating Role of Job Embeddedness", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, C: 36, No: 4, ss. 495-516.
- Karatepe, O. M. (2013a). "The Effects of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance: The Mediation of Emotional Exhaustion", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, C: 25, No: 4, ss. 614-634.

Karatepe, O. M. (2013b). "High-Performance Work Practices, Work Social Support and Their Effects on Job Embeddedness and Turnover Intentions", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, C: 25, No: 6, ss. 903-921.

Keim, A. C., Landis, R. S., Pierce, C. A. ve Earnest, D. R. (2014). "Why Do Employees Worry about Their Jobs? A Meta-Analytic Review of Predictors of Job Insecurity", *Journal of Occupational Health Psychology*, C: 19, No: 3, ss. 269-290.

Kesen, M. ve Akyüz, B. (2016). "Duygusal Emek ve Prososyal Motivasyonun İşe Gömülmüşlüğü Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C: 25, No: 2, ss. 233-250.

Kılıç, Y. (2014). "Turizm Sektörü İstihdamının Eğitim Durumu ve İnsangücü Planlaması", *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, C: 4, N: 1, ss. 419-436.

Kinnunen, U. ve Nätti, J. (1994). "Job Insecurity in Finland: Antecedents and Consequences", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, C: 4, No: 3, ss. 297-321.

Kinnunen, U., Mauno, S., Nätti, J. ve Happonen, M. (2000). "Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity: A Longitudinal Study in Three Organizations in Finland", *Journal of Organizational Behavior*, C: 21, No: 4, ss. 443-459.

Kline, R. B (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.), The Guilford Press, New York.

Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A. ve Adis, C. S. (2017). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory", *Journal of Management*, C: 43, No: 6, ss. 1854-1884.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2019), Turizm İstatistikleri, (Çevrimiçi) <https://yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/63643,turizmistatistiklerigeneldegerlendirme2018pdf.pdf?0>, 7 Kasım 2019.

Laine, M., van der Heijden, B. I., Wickström, G., Hasselhorn, H. M. ve Tackenberg, P. (2009). "Job Insecurity and Intent to Leave the Nursing Profession in Europe", *The International Journal of Human Resource Management*, C: 20, No: 2, ss. 420-438.

Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*, NY: Springer, New York.

- Leiter, M. (1991). "The Dream Denied: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations", *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, C: 32, No: 4, s. 547.
- Lim, V. K. (1996). "Job Insecurity and Its Outcomes: Moderating Effects of Work-Based and Nonwork-Based Social Support", *Human Relations*, C: 49, No: 2, ss. 171-194.
- Liu, J. Y., Yang, J. P., Yang, Y. ve Liu, Y. H. (2015). "The Relationships among Perceived Organizational Support, Intention to Remain, Career Success and Self-Esteem in Chinese Male Nurses", *International Journal of Nursing Sciences*, C: 2, No: 4, ss. 389-393.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S. (2006). "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, C: 79, No: 1, ss. 101-120.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach*, McGraw-Hill.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M. ve Williams, J. (2004). "Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods." *Multivariate Behavioral Research*, C: 39, No: 1, ss. 99-128.
- Maertz, C. P. ve Griffeth, R. W. (2004). "Eight Motivational Forces and Voluntary Turnover: A Theoretical Synthesis with Implications for Research", *Journal of Management*, C: 30, No: 5, ss. 667-683.
- March, J. G. ve Simon, H. A. 1958. *Organizations*, Wiley, New York.
- Maslach, C. (1982). "Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon", In W. S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. (1993). "Burnout: A Multidimensional Perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach ve T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory And Research* (pp. 19- 32). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). "Prevention of Burnout: New Perspectives", *Applied and Preventive Psychology*, C: 7, No: 1, ss. 63-74.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, C: 2, No: 2, ss. 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, C: 52, No: 1, ss. 397-422.

Mauno, S. ve Kinnunen, U. (1999). "Job Insecurity and Well-Being: A Longitudinal Study Among Male and Female Employees in Finland", *Community, Work & Family*, C: 2, No: 2, ss. 147-171.

Mauno, S. ve Kinnunen, U. (2002). "Perceived Job Insecurity among Dual-Earner Couples: Do Its Antecedents Vary According to Gender, Economic Sector and the Measure Used?", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, C: 75, No: 3, ss. 295-314.

McKnight, D. H., Phillips, B. ve Hardgrave, B. C. (2009). "Which Reduces IT Turnover Intention the Most: Workplace Characteristics or Job Characteristics?", *Information & Management*, C: 46, No: 3, ss. 167-174.

Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J. ve Erez, M. (2001). "Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover", *Academy of Management Journal*, C: 44, No: 6, ss. 1102-1121.

Moon, T. W. ve Hur, W. M. (2011). "Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, and Job Performance", *Social Behavior and Personality: An International Journal*, C: 39, No: 8, ss. 1087-1096.

Moses, A. R. (2012). "Understanding the Relationship of Job Embeddedness with Social and Human Capital: The Importance of Organizational Identification", Faculty of the Graduate School of The University of Texas. Basılmamış Doktora Tezi.

Murphy, W. M., Burton, J. P., Henagan, S. C. ve Briscoe, J. P. (2013). "Employee Reactions to Job Insecurity in A Declining Economy: A Longitudinal Study of the Mediating Role of Job Embeddedness", *Group & Organization Management*, C: 38, No: 4, ss. 512-537.

Näswall, K. ve De Witte, H. (2003). "Who Feels Insecure in Europe? Predicting Job Insecurity from Background Variables", *Economic and Industrial Democracy*, C: 24, No: 2, ss. 189-215.

- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh Edition). Pearson.
- Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J., Lindahl, B., Janlert, U. ve Birgander, L. S. (2010). “Burnout, Working Conditions and Gender-Results from the Northern Sweden MONICA Study”, *BMC Public Health*, C: 10, No: 1, s. 326.
- O’Neill, J. W. ve Xiao, Q. (2010). “Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion”, *International Journal of Hospitality Management*, C: 29, No: 4, ss. 652-658.
- Østhus, S. (2007). “For Better or Worse? Workplace Changes and the Health and Well-Being of Norwegian Workers”, *Work, Employment and Society*, C: 21, No: 4, ss. 731-750.
- Oyler, J. D. (2014). “Exploring the Content and Factorial Validity of Job Embeddedness Through the Lens of A Multigroup Sample”, *Journal of Career Assessment*, C: 22, No: 1, ss. 153-175.
- Özdevecioğlu, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C: 18, No: 2, ss. 113-130.
- Parker, S. K., Axtell, C. M. ve Turner, N. (2001). “Designing a Safer Workplace: Importance of Job Autonomy, Communication Quality, and Supportive Supervisors”, *Journal of Occupational Health Psychology*, C: 6, No: 3, ss. 211-228.
- Parker, S. K., Chmiel, N. ve Wall, T. D. (1997). “Work Characteristics and Employee Well-Being within A Context of Strategic Downsizing”, *Journal of Occupational Health Psychology*, C: 2, No: 4, ss. 289-303.
- Pathak, D. (2012). “Role of Perceived Organizational Support on Stress-Satisfaction Relationship: An Empirical Study”, *Asian Journal of Management Research*, C: 3, No: 1, ss. 153-177.
- Piccoli, B. ve De Witte, H. (2015). “Job Insecurity and Emotional Exhaustion: Testing Psychological Contract Breach Versus Distributive Injustice as Indicators of Lack of Reciprocity”, *Work & Stress*, C: 29, No: 3, ss. 246-263.

- Preacher, K. J. ve Hayes, A. F. (2004). "SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models" *Behavior research methods, instruments, & computers*, C: 36, No: 4, ss. 717-731.
- Probst, T. M. (2002). "The Impact of Job Insecurity on Employee Work Attitudes, Job Adaptation, and Organizational Withdrawal Behaviors", J. M. Brett ve F. Drasgow içinde, *The Psychology of Work: Theoretically Based Empirical Research* (s. 141-168), London: Psycholog Press, New York.
- Probst, T. M. (2003). "Development and Validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction Scale: A Classical Test Theory and IRT Approach", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, C: 76, No: 4, ss. 451-467.
- Probst, T. M. ve Lawler, J. (2006). "Cultural Values as Moderators of Employee Reactions to Job Insecurity: The Role of Individualism and Collectivism", *Applied Psychology*, C: 55, No: 2, ss. 234-254.
- Reisel, W. D. ve Banai, M. (2002). "Comparison of A Multidimensional and A Global Measure of Job Insecurity: Predicting Job Attitudes and Work Behaviors", *Psychological Reports*, C: 90, No: 3, ss. 913-922.
- Reisel, W. D., Chia, S. L., Maloles, C. M. ve Slocum, J. W. (2007). "The Effects of Job Insecurity on Satisfaction and Perceived Organizational Performance", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, C: 14, No: 2, ss. 106-116.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M. ve König, C. J. (2010). "The Effects of Job Insecurity on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Deviant Behavior, and Negative Emotions of Employees", *International Studies of Management & Organization*, C: 40, No: 1, ss. 74-91.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", *Journal of Applied Psychology*, C: 87, No: 4, ss. 698-714.
- Rosenblatt, Z. ve Ruvio, A. (1996). "A Test of a Multidimensional Model of Job Insecurity: The Case of Israeli Teachers", *Journal of Organizational Behavior*, C: 17, ss. 587-605.
- Roskies, E. ve Louis-Guerin, C. (1990). "Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences", *Journal of Organizational Behavior*, C: 11, No: 5, ss. 345-359.

- Rothmann, S., Kruger, M. M. ve Jackson, L. T. B. (2003). "Burnout and Job Stress in a Local Government: The Moderating Effect of Sense of Coherence", *SA Journal of Industrial Psychology*, C: 29, No: 4, ss. 52-60.
- Rousseau, D. M. (1990). "New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contracts", *Journal of Organizational Behavior*, C: 11, No: 5, ss. 389-400.
- Safavi, H. P. ve Karatepe, O. M. (2019). "The Effect of Job Insecurity on Employees' Job Outcomes: The Mediating Role of Job Embeddedness", *Journal of Management Development*, C: 38, No: 4, ss. 288-297.
- Saltık, I. A. (2014). "Duygusal Emegın Duygusal Tükenmişlik ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerine Yönelik Görgül Bir Araştırma", Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Salanova, M. (2006). "The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study", *Educational and Psychological Measurement*, C: 66, No: 4, ss. 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. ve Bakker, A. B. (2002). "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, C: 3, No: 1, ss. 71-92.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). "Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures", *Methods of Psychological Research Online*, C: 8, No: 2, ss. 23-74.
- Schneider, B. ve Snyder, R. A. (1975). "Some Relationships between Job Satisfaction and Organization Climate", *Journal of Applied Psychology*, C: 60, No: 3, ss. 318-328.
- Seçer, B. (2007). "Kariyer Sermayesi ve İstihdam Edilebilirliğin İş Güvencesizliği Üzerindeki Etkisi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Settoon, R. P., Bennett, N. ve Liden, R. C. (1996). "Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity", *Journal of Applied Psychology*, C: 81, No: 3, ss. 219-227.

- Shah, R. ve Goldstein, S. M. (2006). "Use of Structural Equation Modeling in Operations Management Research: Looking Back and Forward", *Journal of Operations Management*, C: 24, No: 2, ss. 148-169.
- Shore, L. M. ve Wayne, S. J. (1993). "Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, C: 78, No: 5, ss. 774-780.
- Sora, B., Caballer, A. ve Peiró, J. M. (2010). "The Consequences of Job Insecurity for Employees: The Moderator Role of Job Dependence", *International Labour Review*, C: 149, No: 1, ss. 59-72.
- Sun, L. Y. ve Pan, W. (2008). "HR Practices Perceptions, Emotional Exhaustion, and Work Outcomes: A Conservation-of-Resources Theory in the Chinese Context", *Human Resource Development Quarterly*, C: 19, No: 1, ss. 55-74.
- Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B. ve Fan, L. H. (2012). "The Impact of Psychological Capital on Job Embeddedness and Job Performance among Nurses: A Structural Equation Approach", *Journal of Advanced Nursing*, C: 68, No: 1, ss. 69-79.
- Super, D. (1957). *Psychology of Careers*. New York, NY: Harper & Brothers.
- Sverke, M. ve Hellgren, J. (2002). "The Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on the Brink of a New Millennium", *Applied Psychology*, C: 51, No: 1, ss. 23-42.
- Sverke, M., Hellgren, J. ve Näswall, K. (2002). "No Security: A Meta-Analysis and Review of Job Insecurity and Its Consequences", *Journal of Occupational Health Psychology*, C: 7, No: 3, ss. 242-264.
- Sverke, M., Hellgren, J. ve Näswall, K. (2006). *Job Insecurity: A Literature Review*, Arbetslivsinstitutet.
- Talwar, S., Dhir, A., Kaur, P. ve Mäntymäki, M. (2020). "Barriers toward Purchasing from Online Travel Agencies", *International Journal of Hospitality Management*, C: 89, 102593.
- Tilakdharee, N., Ramidial, S. ve Parumasur, S. B. (2010). "The Relationship between Job Insecurity and Burnout", *South African Journal of Economic and Management Sciences*, C: 13, No: 3, ss. 254-271.

Toker, B. ve Çelik, S. (2017). "Job Embeddedness among Hospitality Industry Employees: An Empirical Study in Alanya", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 17, N: 3, 73-86.

Türkiye İstatistik Kurumu (TUIK), İşgücü İstatistikleri, (Çevrimiçi) <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=30687>, 05 Kasım 2019.

Tüzüncan, D. (2015). "Düzenli İş'in Hedefleri Açısından Türk Turizm Sektörünün Genel Özellikleri", *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, No: 29, ss. 241-251.

UNWTO, (2019a), International Tourist Arrivals Reach 1.4 billion Two Years Ahead of Forecasts, (Çevrimiçi) <https://www2.unwto.org/press-release/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts>, 6 Kasım 2019.

UNWTO, (2019b). International Tourism Highlights, (Çevrimiçi) <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>, 7 Kasım 2019.

Uzzi, B. (1997). "Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness", *Administrative Science Quarterly*, C: 42, No: 1, ss. 35-67.

Vander Elst, T., Van den Broeck, A., De Witte, H. ve De Cuyper, N. (2012). "The Mediating Role of Frustration of Psychological Needs in the Relationship between Job Insecurity and Work-Related Well-Being", *Work & Stress*, C: 26, No: 3, ss. 252-271.

Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L. ve Finch, D. M. (2009). "Work Stressors, Role-Based Performance, and The Moderating Influence of Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, C: 94, No: 1, ss. 254-262.

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*, C: 40, No: 1, ss. 82-111.

Westman, M., Etzion, D. ve Danon, E. (2001). "Job Insecurity and Crossover of Burnout in Married Couples", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, C: 22, No: 5, ss. 467-481.

- Wheeler, A. R., Harris, K. J. ve Harvey, P. (2010). “Moderating and Mediating the HRM Effectiveness—Intent to Turnover Relationship: The Roles of Supervisors and Job Embeddedness”, *Journal of Managerial Issues*, ss. 182-196.
- Yanardağ, M. Ö. ve Avcı, M. (2012). “Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme”, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, C: 3, No: 2, ss. 39-62.
- Yao, X., Lee, T.W., Mitchell, T. R., Burton, J. P. ve Sablinski, C. J. (2004). “Job Embeddedness: Current Research and Future Directions”, In R. Griffeth ve P. Hom (Eds.), *Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover* (pp. 153–187), CT: Information Age Publishing, Greenwich.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, (4. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). “Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, C: 11, No: 16, ss. 83-99.
- Yılmaz, V. ve Varol, S. (2015). “Hazır Yazılımlar ile Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos, Eqs, Lisrel”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, No: 44, ss. 28-44.
- Zhao, X., Lynch Jr, J. G. ve Chen, Q. (2010). “Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis”, *Journal of Consumer Research*, C: 37, No: 2, ss. 197-206.

EK LİSTESİ

EK1: Türkçe Anket Formu

Sayın Katılımcı, Bu anket formu, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı 'nda yürütülen Doktora Tezi kapsamında sizlere sunulmuştur. Vereceğiniz tüm bilgiler, saklı tutulacak olup sadece akademik çalışma için kullanılacaktır. Lütfen ifadelerin karşısında bulunan kutucuklara <u>sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.</u> Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ Öğr. Gör. Ali DOĞANTEKİN alidogantekin@gmail.com <i>“1” En Düşük “5” En Yüksek</i>		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
1	Çalıştığım otel; işle ilgili fikirlerimi önemser.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım otel; mutluluğumu ve iyi olmamı önemser.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım otel; hedeflerimi ve değerlerimi ciddiyetle dikkate alır.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım otel; bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	1	2	3	4	5
5	Çalıştığım otel; istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım otel; fırsat bulursa, beni çıkarı için kullanır.	1	2	3	4	5
7	Çalıştığım otel; beni pek de önemsemez.	1	2	3	4	5
8	Çalıştığım otel; kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	1	2	3	4	5
9	Kendimi bu otele bağlı hissediyorum.	1	2	3	4	5
10	Bu otelden ayrılmak benim için zor olurdu.	1	2	3	4	5
11	Otelimden ayrılamayacak kadar işime düşkünüm.	1	2	3	4	5
12	Kendimi bu otelle bağlantılı hissediyorum.	1	2	3	4	5
13	Çalıştığım otelden kolayca ayrılamam.	1	2	3	4	5
14	Bu otelden ayrılmak benim için kolay olurdu.	1	2	3	4	5
15	Bu otele sıkı bir şekilde bağlıyım.	1	2	3	4	5
16	Bu oteldeki geleceğe ilişkin kariyer fırsatlarım yeterlidir.	1	2	3	4	5
17	Bu otelin, yakın bir gelecekte bana motive edici bir iş içeriği sağlayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
18	Bu otelin, benim yetkinliklerime gelecekte de ihtiyaç duyacağına inanıyorum.	1	2	3	4	5

19	Bu oteldeki ücret artışım umut vericidir.	1	2	3	4	5
20	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
22	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
23	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
24	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
25	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
26	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
27	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
28	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5

Cinsiyetiniz : Kadın Erkek

Medeni Durumunuz: Bekar Evli

Yaşınız : 18-24 25-29 30-34 35-39
 40-44 45-49 50 ve üzeri

Eğitim Durumunuz : İlköğretim Lise Ön Lisans
 Lisans Lisansüstü

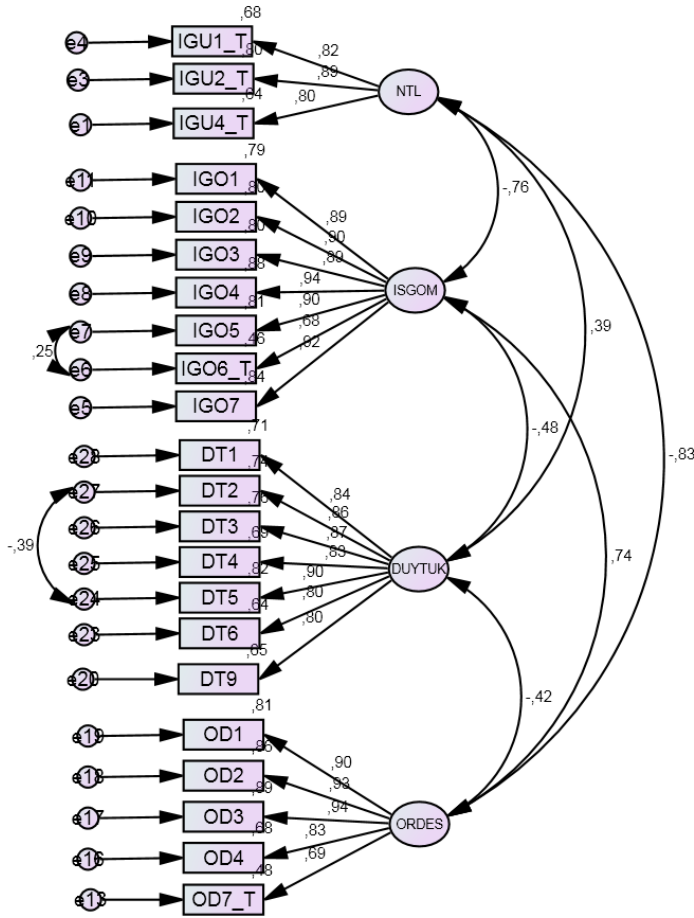
Çalıştığınız Bölüm : Önbüro Servis Mutfak Kat Hizmetleri
 İnsan Kaynakları Satış-Pazarlama Muhasebe
 Teknik Servis Diğer.....

Çalışmakta olduğunuz otel kaç yıldızlıdır? : 4 Yıldızlı 5 Yıldızlı

Aylık Geliriniz : 2000₺-2499₺ 2500₺-2999₺ 3000₺- 3499₺
 3500₺-3999₺ 4000₺-4499₺ 4500₺- 4999₺
 5000₺ ve üzeri

Kaç yıldır bu otelde çalışmaktasınız? : 0-1 Yıl 2-5 Yıl 6-10 Yıl
 11-15 Yıl 15 Yıl ve üzeri

EK2: Doğrulayıcı Faktör Analizi Amos Çıktısı



EK3: Yapısal Eşitlik Modeli AMOS Çıktısı

