



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Pelin OLUK

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ
ARASINDAKİ İLİŞKİDE ADALET FAKTÖRÜNÜN ARACILIK ROLÜ: KONAKLAMA
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2018



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Pelin OLUK

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ
ARASINDAKİ İLİŞKİDE ADALET FAKTÖRÜNÜN ARACILIK ROLÜ: KONAKLAMA
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2018

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Pelin OLUK'un bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. M. Ziya FIRAT (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Gözdegül BAŞER (İmza)

Tez Başlığı: Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet
Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma.

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 16/07/2018

Mezuniyet Tarihi : 02/08/2018

(İmza)
Prof. Dr. İhsan BULUT
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Örgütsel Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Çalışma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

Pelin OLUK





T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-Soyadı	Pelin OLUK
Öğrenci Numarası	20165203001
Enstitü Ana Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Programın Türü	(x) Tezli Yüksek Lisans () Doktora () Tezsiz Yüksek Lisans
Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı	Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR
Tez Başlığı	Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma
Turnitin Ödev Numarası	984857260

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 90 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 24/07/2018 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 14

alıntılar dahil % 14 'tür.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(x) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

25/07/2018

(imza)

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı
Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii
TEŞEKKÜR.....	viii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, ÖZNEL İYİ OLUŞ ve ÖRGÜTSEL ADALET

1.1 Algılanan Örgütsel Destek	5
1.1.1 Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Önemi	8
1.1.2. Algılanan Örgütsel Destek Kuramları.....	10
1.1.2.1.Karşılıklı ilişki Kuramı:.....	10
1.1.2.2 Örgütsel Destek Kuramı	11
1.1.2.3 Sosyal Değişim Kuramı.....	12
1.1.2.4 Erg Kuramı	13
1.1.2.5 Lider-Üye Değişimi Kuramı.....	14
1.1.3 Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler	15
1.1.3.1 Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Kişisel Faktörler	15
1.1.3.1.1 Demografik Özellikler	15
1.1.3.1.2 Kişilik.....	15
1.1.3.2 Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	17
1.1.3.2.1 Adalet.....	18
1.1.3.2.2 Yönetici Desteği	19
1.1.3.2.3 İnsan Kaynakları	20
1.1.4 Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları.....	22
1.1.5 Algılanan Örgütsel Destek İle İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar	28
1.2 Öznel İyi Oluş.....	35
1.2.1 Öznel İyi Oluşu Açıklayan Kuramlar	39
1.2.1.1 Erek Kuramı	39
1.2.1.2 Etkinlik Kuramı	40
1.2.1.3 Tavandan Tabana (Top Down) ve Tabandan Tavana (Bottom Up) Kuramları	41
1.2.1.4 Ryff'in Psikolojik İyi Oluş Kuramı	41
1.2.1.5 Yargı Kuramları.....	42

1.2.1.6 Uyum Kuramı.....	43
1.2.1.7 Bağ Kuramları	44
1.2.1.8 Dinamik Denge Kuramı	44
1.2.2. Öznel İyi Oluş İle İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar	45
1.3 Örgütsel Adalet.....	46
1.3.1 Örgütsel Adalet Kavramının Önemi	48
1.3.2 Örgütsel Adaletin Boyutları	49
1.3.2.1. Dağıtımsal Adalet.....	50
1.3.2.2. İşlemsel Adalet	51
1.3.2.3. Etkileşimsel Adalet.....	52
1.1.3. Örgütsel Adalet ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar.....	53
1.1.3.1. Reaktif-İçerik Kuramlar	54
1.1.3.2. Proaktif-İçerik Kuramlar	54
1.1.3.3. Reaktif-Süreç Kuramları.....	55
1.1.3.4. Proaktif-Süreç Kuramlar	56
1.3.4. Örgütsel Adalet Modelleri.....	57
1.4 Algılanan Örgütsel Destek, Öznel İyi Oluş ve Algılanan Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkiler.....	58

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL ADALETİN ARACILIK ROLÜ

2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	60
2.2 Sınırlılıklar.....	61
2.3 Araştırmanın Süreci.....	62
2.4 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	62
2.5 Yöntem	63
2.5.1 Evren ve Örneklem	63
2.5.2 Veri Toplama Araçları	64
2.5.2.1 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	64
2.5.2.2 Öznel İyi Oluş Ölçeği.....	64
2.5.2.3 Adalet Ölçeği.....	65
2.5.3 Verilerin Analiz.....	65
2.5.4 Bulgular ve Yorumları	65

SONUÇ	93
KAYNAKÇA.....	97

EK- 1 ANKET FORMU	122
Ö Z G E Ç M İ Ş	127



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Örgütsel Adalet Teorilerine Ait Modeller Tablosu	57
Tablo 2.1 Algılanan Örgütsel Destek Sorularına Verilen Cevapların Analizi	69
Tablo 2.2 Adalet Sorularına Verilen Cevapların Analizi	85
Tablo 2.3 Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçek Puanları.....	89
Tablo 2.4 Eğitim Durumuna Göre Ölçek Puanları.....	89
Tablo 2.5 Ölçeklerin Puanları Arası Korelasyon Analizi.....	90

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Algı Oluşum Sistemi	5
Şekil 1.2 Öznel İyi Oluş	38
Şekil 1.3 Psikolojik İyi Oluşun Temel Boyutları ve Dayandığı Kuramsal Temeller (Ryff, 1995).....	42
Şekil 1.4 Örgütsel Adaletin Boyutları	50
Şekil 1.5 Adalet Değişkenine Ait Teorilerin Açıklayıcı Soruları.....	56
Şekil 1.6 Örgütsel Adalet Teorilerinin Sınıflandırılması.....	57
Şekil 2.1 Araştırma Modeli Kurgusu.....	62
Şekil 2.2 Demografik Verilerden Yaş Değişkeninin Dağılımı.....	66
Şekil 2.3 Demografik Verilerden Cinsiyet Değişkeninin Dağılımı.....	66
Şekil 2.4 Demografik Değişkenlerden Aylık Gelir Değişkeninin Dağılımı.....	67
Şekil 2.5 Demografik Değişkenlerden Eğitim Düzeyinin Dağılımı.....	67
Şekil 2.6 Demografik Değişkenlerden Turizm Sektöründe Çalışma Süresi Dağılımı.....	68
Şekil 2.7 Demografik Değişkenlerden Turizm Eğitimi Alınıp Alınmadığına Ait Dağılım...	68
Şekil 2.8 Öznel İyi Oluş Sorularına Verilen Cevapların Analizi.....	71
Şekil 2.9 Sobel Testi Modeli.....	90

KISALTMALAR LİSTESİ

Aöd : Algılanan Örgütsel Destek

Ö.İ.O : Öznel İyi Oluş

Ad : Adalet



ÖZET

Günümüz işletmelerinin en önemli amaçlarından biri sürdürülebilir rekabetçi ortamda varlığını korumaktır. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmek uluslararası pazarlarda paylarını artırabilmek için sürekli mücadele içinde olmaları gerekmektedir. Bu rekabet ortamında yüksek performans elde edebilmeleri, pazardan pay alabilmeleri, verimliliklerini artırmaya, iş yaşamının niteliği yükseltmeye ve geliştirmeye bağlıdır. Diğer bir deyişle işletmelerin stratejik amaç ve hedeflere ulaşabilmeleri için çalışanların nasıl daha etkin bir şekilde yönetebilecekleri, iş yaşamlarında daha mutlu, daha üretken olabilmeleri konusunda da ne yapıldığı, ne yapılabileceği ve ne yapılması gerektiği sorularına cevap vermelidir. Bu nedenledir ki; işletmelerdeki insan unsuru sürekli olarak yönetici ve araştırmacıların inceleme konusu olmuştur. Özellikle hizmet sektöründeki bir işletmenin verimli çalışmasında işgücünün önemi çok büyüktür; öyleki bu önem otel işletmelerinde çok daha önemli olmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinin maksimum verimliliği elde edebilmeleri için işletme içinde işgücünün üretkenliğini artıracak çalışanları işletme ile bütünleşerek daha etkin, daha üretken aynı zamanda çalışan mutluluğuna ulaşan bir işletme olması için gereken çaba ortaya konmalıdır.

Buradan hareketle bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan kişilerin algıladıkları örgütsel desteğin, öznel iyi oluş üzerindeki etkisi ve bu etkinin gücünü belirlemede örgütsel adaletin aracılık rolünü ortaya koymak temel amaç olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın evrenini Denizli’de bulunan 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışmanın otel işletmelerinde yapılmasının nedeni turizm işi gerçekleştirilen bu işletmelerde kesintisiz hizmet sunulması nedeniyle çalışanlar arası ilişkilerin ve etkileşimlerin çok yoğun olması ve bu durumun sektörün kültürünü ve çalışanlarını etkileyecek kadar karakteristik olmasıdır.

Yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında adaletin aralık rol oynadığı saptanmıştır. Ayrıca algılanan örgütsel destek ve öznel iyi oluş değişkenlerinin ayrı ayrı adalet algıları üzerindeki etkisine de araştırma kapsamında yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Öznel İyi Oluş, Örgütsel Adalet,

SUMMARY

**THE MEDIATING ROLE OF THE RELATED JUSTICE FACTOR WITH REGARD
TO THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
AND SUBJECTIVE WELL-BEING: A RESEARCH IN THE ACCOMMODATION
SECTOR**

One of the most important objectives of today's enterprises is to preserve its existence in a sustainable competitive environment. Businesses need to be in constant struggle to increase their share in international markets to sustain their assets. In this competitive environment it depends on getting high performance, getting share from the market, increasing their productivity, promoting and improving the quality of business life. Another alternative is to respond to questions about how employees can be managed more effectively so they can achieve strategic goals and objectives, what they has been done, can be done and should be done to make them happier and more productive in their work life. That is why; the human element in the business has always been the subject of examination by managers and researchers. Particularly in the service sector, the workforce is very important in the efficient operation of an enterprise; so this importance is much more important in the hotel business. For this reason, efforts should be made to ensure that the employees, who will increase the productivity of the workforce within the enterprise, should become more efficient, more productive and at the same time happy to work, by integrating with it so that the hotel management can achieve maximum efficiency.

From this point of view, the main purpose of the thesis is to determine the role of organizational support, perceived impact of subjective well-being and organizational justice in determining the power of this activity.

The universe of the research is composed of people working in 5 and 4 star hotel enterprises in Denizli. The reason why the study has been done in the hotel establishments is that it provides uninterrupted service to these businesses where the tourism business is performed, the inter- employee relations and interactions are very intense, and this is characteristic of the sector which affect the cultures and employees.

As a result of the research conducted, it has been determined that justice plays an intervening role between perceived organizational support and subjective well-being. In addition, the respective effect of perceived organizational support and subjective well-being variables on individual perceptions of justice is included in the scope of this research.

Keywords: Perceived Organizational Support, Subjective Well-Being, Organizational Justice.

TEŞEKKÜR

Bu çalışmamda değerli zamanlarını bana ayıran, yardımlarını esirgemeyen Sayın Hocam Doç. Dr. V. Rüya Ehtiyar'a teşekkür ederim.

Hayatım boyunca destekleri ve fedakârlıklarıyla daima yanımda olan, beni doğduğum andan itibaren yalnız bırakmayan canım ANNEM ve BABAM başta olmak üzere, tez çalışmamın başlangıcından bu yana karşılaştığım sıkıntıları aşmamda gerek yardımlarını gerekse sevgi ve desteğini hiç eksik etmeyen ve moral veren arkadaşlarım Mevlüt Yıldız, Neşe Gündüz, Aysun Gündüz, İrem İnce ve Atilla İnci'e teşekkürlerim sonsuzdur.

Pelin OLUK
Antalya, 2018

GİRİŞ

Örgüt-işgören ilişkileri, 21. yüzyılın rekabet dünyasında giderek daha büyük anlam ve önem kazanan bir faydalar değiş-tokuşudur. Örgüt kavramının ortaya çıkışı çok eski zamana dayanmaktadır. 1900-1930 yılları arasında Amerika Birleşik Devletlerinde ve Avrupa'da Rasyonalizm, Taylorizm ve Klasikler gibi isimlerle alınan Klasik örgüt teorisi kavramı ortaya çıkmıştır. Klasik Örgüt Kuramları, Frederic Winslow Taylor'un Bilimsel Yönetim Kuramı, Henri Fayol'un Yönetim İlkeleri Kuramı ve Max Weber'in Bürokrasi Kuramından oluşmuş ve pratik yönden etkileri birbirleriyle benzer özellik göstermektedir (Hicks ve Gullett, 1981:8; Barense, 1979:115; Luthans, 1973:130). Klasik Teorinin üzerinde durduğu iki görüş vardır. İlk olarak örgütlerde etkinlik ve verimliliğin artırılması, daha sonra bu olayın sağlanabilmesi için formal organizasyon yapısı ve yönetim faaliyetlerinin düzenlenmesidir (Koçel, 2015:237; Şahin, 2004:527). 1927-1932 yıllarında ABD'de Western Elektrik şirketinin Hawthorne tesislerinde, E. Mayo yönetiminde F. J. Roethlisberger ve W. J. Dickson gibi psikologlar, tarafından yapılan araştırma sonucunda araştırmacılar örgüt içinde yer alan insanlara önem vermiş ve insanların örgütten beklentilerini, karşılıklı ilişki hallerini incelemeye yönelmişlerdir (Asunakutlu, 2001:11; Bayramoğlu, 2016:54; Bursalıoğlu, 2003:27; Davis ve Hill, 2003:178). Klasik yaklaşımda görülen, örgüt içinde var olan bireylere yani insanlara önem vermemekte, insanları rabot olarak görülmektedir. Klasik yaklaşımın bunun gibi insanı değersizleştiren anlamlar taşıması Neo-Klasik örgüt teorisini ortaya çıkarmış ve böylece insanların rabot olmadığı, değer verilmesi gerektiği ve bireyin davranışlarının sadece maddi değerlere bağlı olmadığı bu yaklaşımla ortaya çıkarılmıştır (Asunakutlu, 2001:12; Şahin, 2004:530; Flood ve Carson, 1998:74, akt.Bayramoğlu, 2016:54). Neoklasik teorisinin gelişmesine katkıda bulunanların psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve antropoloji gibi çok değişik alanlardan geldikleri görülmüştür. Neo klasik yaklaşımın gelişim göstermesine Elton Mayo, Fritz Roethlisberger, Douglas Mc Gregor, Abraham Maslow, Kurt Lewin, Rensis Likert, Chester Barnard, Chris Argyris, Oliver Sheldom gibi yazar ve araştırmacı katkıda bulunmuştur (Dalay, 2013:1). Neo klasik yaklaşımda insan unsuru üzerine yoğunlaşan ve artan bu ilgi insanların davranışlarıyla ilgilenmeye başlamış ve bu bağlamda çeşitli modeller geliştirmiştir (Koçel, 2015:278). Bunlardan en bilindikleri; Douglas McGregor : X teorisi ve Y teorisi, Rensis Likert'in Sistem 1- Sistem 4 modeli ve Chris Argyris'in olgun ve olgun olmayan kişi modeli'dir. Çalışan bireylerin sadece insan oldukları için önem verilmesinin yanında onların gerekli hak ve özgürlüklerinin verilmesi gerektiği düşünüldüğünde de Modern Örgüt teorisi ortaya çıkmıştır. Yönetim konusunda klasik ve neo klasik yaklaşımların

eksikliklerini gidermek için modern yönetim yaklaşımı gelişmiştir. Modern örgüt teorisi insan- çevre yaklaşıma sahip olup bu kapsamda da sistem ve durumsallık yaklaşımlarına yer vermektedir (Bayramoğlu, 2016:54; Ögütoğulları ve Akpınar, 2016:44).

Dolayısıyla endüstrileşme sürecinin ilk yıllarında örgütler hakkındaki literatür, işletmelerin amaçlarına daha fazla ağırlık veren, kontrole dayalı uygulamaları vurgularken, çalışanların bu uygulamalara gösterdikleri direnç ve tepkilerle birlikte giderek insanların ihtiyaçlarına da önem veren ve birey-örgüt uyumunu esas alan uygulamaları vurgulamaya başlamıştır (Riggio Ronald, 2014:1). Böylece örgütlerin çalışanları robot olarak gördükleri dönemler çok geri de kalmıştır. 2000’li yıllardan itibaren işletmeler, örgüt içinde yer alan çalışanlarına gerekli önemi vermeleri gerektiğini bilmektedirler. Kişiler, farklı kişilerle sürekli etkileşimde olan, meraklı, öğrenmeye açık ve etrafında gerçekleşen olaylarla etkileşim içinde olan sosyal varlıklardır ve bu kişilere yalnızca görev dağılımı yapıp, onlardan verimlilik ve bağlılık beklemek büyük bir yanlışlıktır (Kaya, 2012:1).

Günümüzde kendi işinde çalışanların ve birtakım sivil toplum örgütlerinde gönüllülük esasına göre çalışanların dışında milyonlarca kişi endüstriyel ya da hizmet işletmelerinde ücret karşılığında çalışmaktadır. Basite indirgenmeyecek bu ilişki aynı zamanda büyük bir karşılıklı bağımlılığı da işaret etmektedir. İşletmeler başarılı olmak ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için çalışanların emeğine ihtiyaç duyarlar çalışanlarda kişisel amaçlarını gerçekleştirmek için işletmelere ihtiyaç duyarlar. Bu karşılıklı bağımlılığın işletmeler tarafında en uygun çalışanları bulmak, seçmek, işlere yerleştirmek, örgütün amaç ve değerlerine uygun hale getirmek, eğitmek ve yetiştirmek, performans değerlendirmek örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için son derece önemlidir. Çalışanlar tarafında ise, fiziksel çalışma koşulları, ücret, işyerindeki insan ilişkileri, işin çekiciliği, terfi ve yükselme, kariyer fırsatları, kendini geliştirme imkanları, yönetimin desteği vb. faktörler çalışanın kişisel amaçlarını gerçekleştirilmesi açısından son derece önemlidir. Bağlılık özellikle işletmeler için önemli bir unsur olup, örgüte bağlı olan kişilerin iş performansları daha fazla, işten ayrılma niyetleri ise daha azdır (Rhoades ve Eisenberger, 2002:698). Rekabet şartlarının giderek daha çok arttığı, ekonomik unsurların daha da önem kazandığı, kaynakların azaldığı, çalışanların eğitim seviyesinin arttığı ve örgütlerinden beklentiye girdiği günümüzde, işletme yöneticileri çalışanların beklentilerini yerine getirme ve çalışanların verimliliklerini arttırma yollarını tespit etmekle yükümlü olup, hem kendi motivasyonları hem de çalışan motivasyonlarını arttırmalıdır (Şahin, 2004:524).

Örgüt içindeki bireyleri aynı örgütte daha uzun kalmalarını sağlamak için örgütsel bağlılık (Bayram,2005:105; Porter, v.d., 1974; Yalçın ve İplik, 2005; Sagie, 1998; Testa, 2001; v.d.), örgütsel güven (Büte, 2011:172; Schoorman, v.d., 2007; Podsakoff, v.d., 1996; v.d.), iş tatmini (İşcan ve Sayın, 2010:198; Gündüz, 2007; Coomber ve Barriball, 2007;), örgütsel adalet (Yıldırım, 2007:256; Greenberg, 1990; Bağcı, 2013; Eker, 2006; v.d.) var olan önemli unsurlardan bazıları olup, bunlardan bir diğer önemli unsur ise algılanan örgütsel destektir (Turunç ve Çelik, 2010:211). Algılanan örgütsel destek, iş-görenlerin, içinde bulundukları örgütün katkılarını ne kadar önemseydiğine ve refahlarını hangi derecede önemseydiğine dair geliştirdikleri inançlardır. Çabalarının takdir edildiğini ve soyut (duygusal) ihtiyaçlarının örgüt tarafından içtenlikle giderildiğini hisseden iş-görenler, bu olumlu davranışa karşı, örgütün faaliyetlerine katılımlarını, örgütün hedeflerine ulaşmasına dair istekliliklerini ve örgütte kalma arzularını arttıran bir ait olma ve özdeşleşme hissiyle, yani, duygusal bağlılık ile karşılık vereceklerdir. Diğer taraftan psikoloji bilimi tarihsel gelişim süreci içinde sorun odaklı yaklaşımlar yerine bireylerin güçlü yönlerine ve iyilik haline (wellness) önem veren bir anlayışı ortaya koymuştur. Mutluluğun ne olduğu, insanların nasıl mutlu oldukları veya öznel iyi oluş, antik çağdan beri tartışılmış ve tanımlanmaya çalışılmıştır.“Mutluluk” kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı “Öznel İyi Oluş” kavramıdır. Öznel İyi Oluş (Subjective Well-Being) birey için genellikle birbirleriyle ilişkili, pozitif etkenlerin varlığı, negatif etkenlerin yokluğu ve yaşam doyumu olarak tanımlanmaktadır (Myers ve Diener, 1995:11). Bireylerin öznel iyi oluşlarında etkili olan önemli bir yaşam alanı da iş yaşamıdır. Gününün önemli bir bölümünü iş yerinde geçiren bireylerin işlerinden doyum sağlamaları genel yaşamdan da doyum sağlamaları sonucunu doğuracaktır. Mutlu çalışan, mutlu birey olarak ifade edilebilir. Bu durumda işyeri koşullarının çalışanın öznel iyi oluşuna zarar vermemesi noktasında yöneticilere büyük sorumlulukların düştüğü söylenebilir. Adalet kavramı ise insanlık tarihinin her döneminde ve insanyaşamının her evresinde önemli bir faktör olmuştur. Adalet, ‘doğruluk, dürüstlük, eşitlik, hak, hak yemeçlik, hakkaniyet ölçülerine uyma, tarafsızlık, iyilik gibi anlamlara gelir’ (TDK).

Örgüt içinde de adalet çalışanların örgüt sistemindeki yerini anlama kendilerine verilen konumların yeterliliğine inanma ve çalışanlar arasında farklılığın ya da haksızlığın olmadığına yönelik, yönetsel kararları değerlendirme sürecidir (İçerli, 2010:69).

Literatürde bu üç değişkenin toplu olarak analiz edildiği çalışmalara rastlanmamış olunması çalışmanın yapılmasına temel teşkil eden nedenler arasındadır.

Bu tez çalışmasının temel sorusunda algılanan örgütsel desteğin öznel iyi oluş üzerindeki etkisinde adaletin aracılık rolünü ortaya koyma yönündedir. Bir başka anlatımla bu

üç değişken arasında ilişki olup olmadığı ve algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkide adaletin aracılık bir rol oynayıp oynamadığı görmek, çalışmaya yön vermektedir. Algılanan örgütsel desteği, örgütün çalışanlarını önemsemesi ve iyiliklerini istemesi olarak tanımladığımızda (Eisenberger v.d, 1986:500), öznel iyi oluş kişinin yaşadığı olaylara anlam yüklemesi (Diener 1984:544) olarak tanımlanmakta ve örgütsel adaletin ‘Çalışanın örgütünün sergilediği uygulamalara karşı zihninde oluşturduğu adalet algısı’(Greenberg, 1996:24) ele alındığında tez çalışmasının iki ana değişkeni ile birlikte çalışanların adaletle ilişkin algılamalarının bulgulanması çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda tez çalışması üzerinde durulacak konular algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve örgütsel adalet olmaktadır. Tezin birinci bölümünde algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet kavramlarına ait tanımlar, bu kavramların önemleri, kavramlara ait kuramlar, daha önce yapılan araştırmalara ve aralarındaki ilişkiyi gösteren çalışmalara yer verilmiştir. Tezin ikinci bölümünde ise, araştırma kısmı yer almakta olup, ilk olarak araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine ait bulgulara yer verilmiştir. Ardından algılanan örgütsel desteğin adalet üzerinde etkisi olup olmadığını saptanmış, sonrasında adaletin, öznel iyi oluş üzerinde etkili olup olmadığı ortaya çıkarılmış, daha sonra algılanan örgütsel desteğin, öznel iyi oluş üzerinde etkisine bakılmış ve son olarak algılanan örgütsel desteğin öznel iyi oluş üzerindeki etkisinde adaletin aracılık rolüne yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

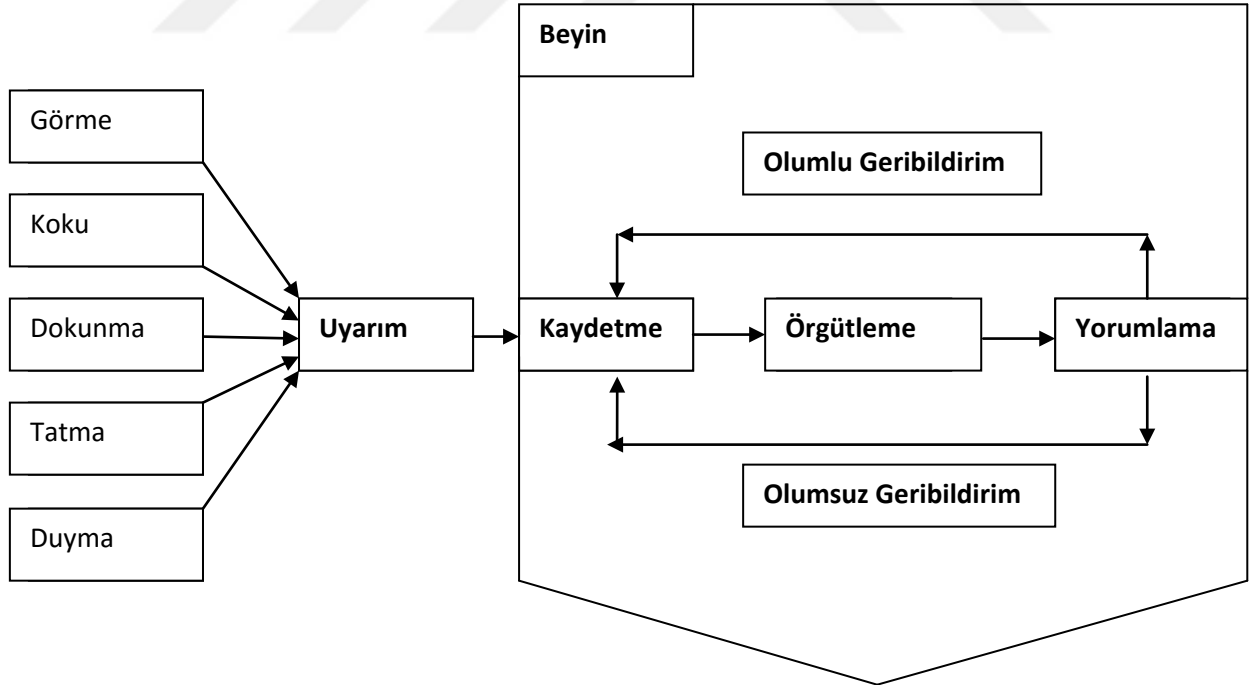
ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, ÖZNEL İYİ OLUŞ

VE

ÖRGÜTSEL ADALET

1.1 Algılanan Örgütsel Destek

Algı, Türk Dil Kurumu sözcüğünde ‘Bir şeye dikkati yöneltmek o şeyin bilincine varma, idrak etme.’ Olarak ifade edilmektedir. Algı duyu organlarının, tespit ettiği bilgilerin düzenlenmesi ve bu bilgileri yorumlayarak çevremize anlamlı yüklemeler yapmamızı sağlaması ve bu anlamlar yüklenirken geçen süreci ifade etmektedir (Koçel, 2015:33). Weick, K. E. ‘e göre algı, bilgi ya da veri olarak adlandırdığımız kavramlara anlam yükleme sonucu elde ettiğimiz bilgiyi ifade etmektedir. Algı süreci ise etrafımızda oluşan ses, koku, görme, sertlik, yumuşak v.b duyuların, duyu organlarımız vasıtasıyla beyne iletilmesi ve anlamlandırılma sürecidir. Bu süreç hem zihinsel hem de ruhsaldır (Sığrı-Gürbüz, 2015:56). Algı oluşum süreci, Şekil 1 de görüldüğü gibi duyu organlarımızın algıladığı bilgilerin beyin tarafından işlenerek yorumlanmasıdır.



Şekil 1.1 Algı Oluşum Sistemi

Kaynak: Pickens, 2005

Görme, koklama, dokunma, tatma ve duyma gibi duyuların duyu organlarımız tarafından algılanıp, sinir yoluyla beyne iletilmesinin ardından beynin bu duyuları analiz edip, yorumlar

böylece algılama işlemi gerçekleşir. Gerçekleşen bildirim olumlu ya da olumsuz olarak beyne geri iletir ve bir algı oluşur (Sığı-Gürbüz, 2015: 47).

Örgüt içinde de oluşan algı önemli bir yere sahiptir. Örgütsel algı yönetimin ilk birleşeni yönetimin algılandığı algılanma şeklidir (Elsbach, 2003:301). Örgütsel boyutta algı ise, örgüt içinde yer alan uyarımlar ile örgütsel oluşum gerçekleşene kadar geçen süreçtir. Örgütsel boyutta algılanan algı örgüt içindeki gerçekleşen ve örgütün sürekliliğinde önemli bir yere sahip olan bir mekanizmadır. Örgüt veya yönetim algısı, çalışanların örgüt veya yönetimlerine olan algılarını ortaya koymaktadır. Çalışanların kendilerini örgüt içerisinde yalnız ve kötü hissetmemeleri ve içinde bulundukları örgütün arkalarında olduğunu bilme gibi çalışanların sahip oldukları beklentilerin karşılanması anlamına gelen algılanan örgütsel destek, aynı zamanda örgüt ile çalışanlarının gönül bağı kurmalarını sağlayan önemli bir etkidir (Süzerler, 2013:3).

Eisenberger ve arkadaşları (1986:500), örgütlerin çalışanlarına önem vermesi, onların iyiliklerini istemesi, onların çıkarlarını göz önünde bulundurması ve çalışanların örgüt içinde gerçekleşen faaliyetlere gönüllü olarak katılım sağlamalarına algılanan örgütsel destek olarak tanımlamaktadırlar. Bu tanım doğrultusunda algılanan örgütsel destek bazı varsayımlara dayanmakta olup bunlar (Yüksel, 2006:10 akt. Gürbüz, 2012:5).

- Çalışanın örgütüne katkıda bulunduğu varsayılması,
- Bu katkının örgüt tarafından değerli olarak kabul edildiğinin çalışan tarafından algılanması,
- Çalışan yapmış olduğu katkılar karşılığında örgütün işgörenin iyiliğini sağlamaya yönelik çaba göstermesi ve bu çabanın çalışan tarafından algılanması.

Özdevecioğlu (2013:116), algılanan örgütsel desteği ‘Çalışanların kendilerini tehdit altında hissetmemeleri ve içinde bulundukları örgütün varlığını arkalarında olduğunubilmeleridir.’ olarak tanımlamıştır. Örgütlerinin kendilerini desteklediğini hisseden çalışanlar, örgütlerine bağımlı olduklarını da vurgulamıştır.

Algılanan örgütsel destek, toplumsal değiş-tokuş mekanizmasıdır. Öyle ki bu değiş tokuş, örgütün işgörene, işgöreninde örgüte bağlılığını gösteren bir değiş-tokuş ve işgörenin, örgütü algılama biçimidir (Akalin, 2006: 8).

Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanlarına ne derece önem verdiği ve onların refahlarını ne derece önemsediklerine ilişkin çalışanların sahip oldukları inançlardır (İplik, v.d. 2014:111).

Algılanan örgütsel destek algı temeli olup çalışanın, örgütünün kendisine ne kadar destek ve değer verdiğini düşünmesidir (Yoshimura, 2003:10).

Algılanan örgütsel destek bir başka tanımda da çalışanın örgüt için yapmış olduğu eylemin, içinde yer aldığı örgüt tarafından değer görmesi ve çalışanın iyiliğinin istenmesi olarak ifade edilmiştir (Hellman, v.d, 2006:631).

Çalışanların fikirlerinin ve önerilerinin dikkate alınması, herkese adaletli davranılması ve hak yenmemesi gibi davranışlar örgütte bulunması gereken en önemli özellik olarak görülmektedir (Eisenberger, v.d. 1986:501; Özdevecioğlu, 2003:116-118). Bu özellikler algılanan örgütsel destek üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (İplik, v.d. 2014:111).

Algılanan örgütsel destek, örgütlerin çalışanlarına yaptıkları katkılar olarak tanımlanmaktadır (Bogler ve Nir, 2012:288).

Algılanan örgütsel desteğin olumlu yönde olması hem çalışan hem örgüt içinde pozitif yönlü bir ilişkinin yürüyeceği anlamını taşımaktadır. Örgüt- çalışan ilişkisi göz önüne alındığında, çalışanların örgüt ile karşılıklı sahip oldukları ilişkide denge aradıkları görülmektedir (Armeli, v.d, 1998:288). Örgüt içine katılan bireylerin örgütlerinden algıladıkları örgütsel destek maddi ve manevi unsurlar içermektedir. Bu anlaşma kapsamında da yöneticiler, çalışanlarından sadakat, bağımlılık, yüksek performans v.b olumlu davranışlar beklerken, çalışanda içinde bulunduğu örgütten adalet, örgütsel destek, iş tatminliliği gibi kendilerinin örgüt içinde önemli olduklarını hissettiren davranışlar için beklentilere girmektedir (Aube, v.d., 2007:480; Turnley vd., 2003:189) Örgüt tarafından çalışanların beklentileri karşılandığı sürece çalışanlar örgütün beklentilerini karşılamak için gayret göstermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002:699; Organ, 1977:49). Bu gayret algılanan örgütsel desteğin algılanma derecesini göstermektedir.

Kraimer ve Wayne (2004:217), algılanan örgütsel desteği, uyum sağlama, kariyer ve finansal örgütsel destek algısı olarak üç boyutta incelemişlerdir.

1.Uyum Sağlama Örgütsel Destek Algısı Boyutu: Örgütte çalışmaya başlayan kişinin ve hatta onun ailesinin örgütte adaptasyon olma sürecidir. Uyum sağlama örgütsel destek algısı, sadece yeni bir örgüte katılan için değil, aynı örgütte farklı konumlara geçen ya da aynı örgütün farklı ülkelerdeki kollarına çalışmaya gidenler içinde geçerli olan işyerlerine uyumlaştırmayı kolaylaştıran uygulamalardır.

2. Kariyer Örgütsel Destek Algısı Boyutu: Kariyer örgütsel destek algısı, çalışanın kariyer ihtiyacını belirlemek ve örgüt olarak bu konuda ilgili olmak olarak tanımlanabilir. Kariyer için gerekli olan basamaklar örgüt içinde yer değişen kişiler içinde kaydırmak olmaksızın devam etmektedir. Bu uygulama hem çalışanlar hem de işverenler için mesleki planlama ve kariyer odaklı performans değerlendirme rehberliği görevi yapar.

3. Finansal Örgütsel Destek Algısı Boyutu: Finansal örgütsel destek algısı, örgütte çalışanların finansal ihtiyaçları, tazminatları, ödülleri ve maaşları hakkında bilgi verir. Bu uygulama örgüt içinde yapılan ödüllendirme ve mali konular hakkındaki politikaları içerir.

Kraimer ve Wayne (2004), bu boyutlarla çalışanların yüksek performans sağlamalarını, örgüte bağlılıklarının, sadakatlerinin ve birçok olumlu davranışların sağlayacağını vurgulamaktadır. Günümüzde iş hayatı stresinin fazlalığı ve artan rekabet ortamı iş baskısını arttırmıştır, aynı zamanda çalışanlar ve yöneticiler üzerinde ağır baskılar oluşturmuştur. Bu bağlamda örgüt içinde sahip olunan algılanan örgütsel olumlu bir şekilde algılanmalıdır. Pozitif yönlü algılanan, örgütsel destek çalışanların işten ayrılma eğilimlerini minimize ederken, yöneticilerin örgüt içi organizasyonları daha etkin bir şekilde yapmalarını sağlamaktadır. Algılanan örgütsel desteğin tam anlamıyla gerçekleşmesi için Eisenberger ve arkadaşları (1986), örgütsel desteği algılama eğilimlerini aşağıda yer alan faktörler aracılığıyla yapılabileceğini ifade etmiştir;

1. İnsan: Özellikle güçlü bireylerin davranış ve tutumlarına yönelik çıkarımlarda bulunurken bunun dıştan gelen bir baskı değil, kişinin içinden gelen bir eğilim olduğuna inanılmasıdır.
2. İşgörenler: Örgüt yöneticilerin tutum ve davranışlarını, doğru veya yanlışlarını kendi davranışlarıymış gibi benimserler ve örgütü kişileştirirler.

Bu iki faktör algılanan örgütsel desteğin doğru bir şekilde algılanması ve örgüt içinde yer alan bireyler arasındaki iletişim etkinliğini arttırmaktadır (Akalin, 2006: 9; Eisenberger, v.d., 1986).

Çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarının oluşumda algılanan örgütsel destek seviyesi oldukça önemli bir yere sahiptir (Coyle ve Conway, 2005: 775). Algılanan örgütsel desteğin yüksek olması çalışanların olumlu yönde davranış sergilemelerini sağlamaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002:699; Organ, 1977:49; Akalin, 2006:9; Meyer vd., 1990; Özdevecioğlu, 2003, Turunç ve Çelik, 2010, Zhang vd., 2012: 422).

1.1.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Önemi

Küreselleşen dünyada işletme yöneticilerinin işletmelerinin sahip olduğu başarı yüzdelelerini örgüt içinde bulunan çalışanların oluşturduğunu bilmektedir (Turunç ve Çelik, 2010:210). Çalışanların sahip oldukları nitelikler, örgütlerine duydukları bağlılıklar ve örgütleriyle sergiledikleri olumlu davranışlar önemli faktörler arasındadır. Bu bağlılıklar oluşturulurken ve devamlılığı sağlanırken algılanan örgütsel desteğin öne çıkan önemli bir etken olduğunu söylemek mümkündür.

Cordana ve arkadaşları (2004), araştırmaları sonucunda yüksek örgütsel destek algısına sahip olan çalışanların örgüt içindeki faaliyetlere daha yüksek bağlar kurdukları da belirlenmiştir. Algılanan örgütsel desteğin yüksek bir şekilde algılanabilmesi için çalışan ve örgüt arasındaki ilişkinin karşılıklı anlaşmalar içermesi gerekmektedir. Örneğin; Çalışanların önerileri ve eleştirileri dikkate alınmalı ve bu öneriler değerlendirilmeli, iş güvenliği sağlamalı, örgüt çalışanları arasındaki iletişimlerin pozitif yönde olmasını sağlamalı ve çalışanlar karar verme sürecine dahil edilmelidir (Özdevecioğlu, 2003:117).

Algılanan örgütsel destek, örgüt yöneticilerinin çalışanları anlamasına çalışanların, hangi konularda ne gibi beklentilerin olduğunu bilmelerine, bu bağlamda neler yapılması gerektiğine dair bilgiler sunan ve çalışanların performansının yükselmesini sağlayan, çalışanları örgütsel adalet konusunda ikna eden, çalışanların devamlılığını sağlayan ve aynı zamanda örgüt içindeki organizasyonun olası risklerini minimum seviyeye düşüren destektir (Turunç ve Çelik, 2010:186; Fındık, 2011:14; Anafarta, 2015:116). Algılanan örgütsel destek örgütün en alt düzeyinden en üst düzeyine kadar örgüt için bulunan çalışanlar arasındaki psikolojik süreçte kapsamaktadır. Rousseau ve Parks, (1992) ile Shore ve Tetrick (1994) göre, bu psikolojik süreç örgüt ile çalışan arasındaki karşılıklı beklentilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (akt. Turunç ve Çelik, 2010:185). Bu beklentilerin karşılıklı olarak karşılanması algılanan örgütsel desteği arttırarak, bireylerin verimliliklerinin artmasını sağlayacaktır. Örgütlerin kuruluş amaçlarından biri de kurdukları düzenlerini korumaktır. Kurulan düzen içerisindeki en önemli unsur ise, çalışandır. Çalışanın örgüt adına gösterdiği performansın beğenilmesi, bu performansının takdir edilmesi, çalışana değerli olduğunun hissettirilmesi ve örgüt içinde önemli bir yere sahip olduğunun hissettirilmesi çalışan için önemlidir. Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012), algılanan örgütsel desteğin, örgüt içinde yer alan çalışanın örgütü sağlayacağı olumlu tutum ve davranışlarda istekli olacağını ilgili alan çalışmalarında belirtmişlerdir (Erkoç, 2015:6). Diğer taraftan örgütsel desteği algılayan çalışanlar örgüte karşı yardımsever, saygılı, sevecen ve en içten duygularıyla örgüte katkı sağlayacaktır (Singht, Malhotra, 2015:9). Algılanan örgütsel destek, bu bağlamda da örgüt için çalışanları, örgüt için bir araya toplayan ve örgütün sürekliliği sağlaması ile oldukça önemli bir etkidir.

Örgütsel desteğin bir diğer önemi ise çalışanlar tarafından yüksek derecede algılandığında verimli iş davranışlarını artırması ve iş tutumunu artırmasıdır (Eser, 2015: 367). Eser (2015)'in belirttiği iş tutumu ve olumlu iş davranışı algılanan örgütsel desteğin ortaya çıkardığı olumlu tepkilerden yalnızca iki tanesidir.

Prososyal davranış yani, örgüt yararına olan olguları gözetme, örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlayacak davranışlar sergileme yükümlülüğü olup, algılanan örgütsel destek bu davranış türünü etkilemede de önemli bir etkidir ve algılanan örgütsel destekle bireyler örgütlerinin önemseydiği organizasyonları önemseme inancına sahip olurlar (Fuller vd., 2006: 328). Bu bağlamda algılanan örgütsel destek örgütün faaliyetlerinin çalışanlar tarafından benimsenmesinde önemli bir etkidir.

1.1.2. Algılanan Örgütsel Destek Kuramları

Alan yazın incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin beş başlık altında incelendiği görülmektedir (Gürbüz, 2012).

1.1.2.1. Karşılıklı ilişki Kuramı:

Karşılıklı ilişki kuramı algılanan örgütsel destek kavramında temel olan bir anlayışı yansıtmaktadır (Eisenberger vd., 2001: 42). Örgüt içinde bulunan çalışanlar örgüt içinde gerçekleştirdikleri pozitif yönlü faaliyetler doğrultusunda örgütlerine karşı beklentiye girer ve örgütlerinden onları tatmin edecek geri dönüşün olacağına inanırlar (Gouldner, 1960: 173). Örgüt yöneticileri de çalışanlarına yapacakları geri dönüşlerle onların pozitif yönlü davranışlarının artacağına inanırlar. Bu inançlar karşılıklı yapılan sözel bir anlaşma gibidir (Erkoç, 2015:8). Bu inançlara karşılıklı ilişki kuramı denilmektedir.

Lui, (2014), ilgili alan yazısında da yer verdiği üzere, bu kuram Gouldner (1960), tarafından ortaya sürülmüştür. Karşılıklı ilişki norm kuramı (The Norm of Reciprocity), kişilerin karşılıklı olarak birbirlerine olumlu davranış göstermelerinin temeline dayanmaktadır (akt. Gürbüz, 2012:8).

Gouldner (1960) yılında yapmış olduğu çalışmasının ortaya çıkardığı bilgiler ışığında karşılıklı normunun evrensel olduğu ve bu evrenselliğin ortaya çıkmasında iki durumun etkili olduğu, bu durumlardan bir tanesinin bireyin yardım edenlere yardım etmesi, ikincisi ise, yine bu durumu niteleyen yardım edenlere zarar vermemesidir. Fakat bu normun evrenselliği karşılaşılan durumun şart ve durumu yaşayan kişilerin karakter özelliklerine göre değişebileceği belirtilmiş olup, başka kişilere yarar sağlayan kişinin güdüleride karşılık normunu etkileyebilir (Goulder, 1960: 171-173).

Karşılıklı ilişki kuramı çalışanların, örgüte yönelik gerçekleştirdikleri olumlu tutum ve davranışların, örgüt içinde bulunan yöneticiler tarafından fark edilerek çalışanlara ödüllendirme, terfi gibi olumlu geri dönüşlerin yapılacağına inanılması, örgüt ile çalışan arasında yazılı olmadan yapılan bir anlaşmadır (Boyacı, 2017: 4). Örgüt içinde çalışan

bireyler örgütlerinde göstermiş oldukları performanslarının karşılığını almak isterler, buda karşılıklı ilişki kuramının temelini oluşturmaktadır.

Karşılıklılık normu temelinde örgüt içinde yer alan çalışanlar örgüt desteğini hissettiklerinde örgütün hedeflerini benimseyip, örgütün hedefine ulaşması için daha çok çaba harcamaktadır. Ayrıca daha fazla performans sergileyen çalışan örgüt tarafından fark edilip ödüllendirileceği inancına sahip olur (Aydın, 2018:4).

Karşılıklı ilişki norm kuramının ortaya çıkardığı ana tezlerden biri de çalışan ve örgüt arasındaki ilişkinin karşılıklı mecburiyete dayanmasıdır. Bu kurama göre çalışan olumlu davranış sergilediğinde örgüt de olumlu davranış sergileyecek, bir taraf olumsuz davranış sergilerse diğeri de olumsuz davranış sergileyecektir. Yani aralarında pozitif yönlü bir korelasyon mevcut vardır (Alparslan vd., 2014:117). Algılanan örgütsel desteğin temel anlayışı, örgüt içinde yer alan bireylerin beklentileri örgütleri tarafından karşılandığında, çalışanlarda içinde bulundukları örgütlerin isteklerini karşılamak için gayret gösterecektir (Turunç ve Çelik, 2010:185). Bu anlayış karşılıklı ilişki kuramıyla paralellik göstermektedir. Yani Karşılıklı ilişki kuramı, algılanan örgütsel destek kavramının temel anlayışını temsil etmektedir (Eisenberger, v.d., 2001:42; Fındık, 2011:9).

1.1.2.2. Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek kuramı Eisenberger ve arkadaşları tarafından ortaya konulmuş olan bir kuramdır. Örgütsel destek kuramı, çalışanların mutluluğuna önem verilmesi ve çalışanların örgüt faaliyetlerine katılımlarının sağlanması ve çalışanların ilgilerine önem verilmesi gerektiğini ifade eden kuramdır (Eisenberger v.d., 1986:500). Özellikle bu kuram örgütün çalışanlarının değerini anlamasına ve onlara gerekli önemi vermesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Algılanan örgütsel destek, örgütün kendine göstermiş olduğu davranış ve bu davranışın içinde bulundurduğu anlam ve ifadeden etkilenir. Örgütsel destek kuramına göre de Algılanan örgütsel destek gelişimi, örgüt içinde çalışan kişilerin örgütün davranışlarını pozitif yönde algılamaları gerektiğini desteklemektedir (Uğur, 2017: 38). Bu kuram, algılanan örgütsel desteğin nedenleri ve ortaya çıkardığı nedenlerle ilgili tahminlerde bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002:699).

Algılanan örgütsel desteği yüksek olan işletmelerin çalışanları içinde bulundurdıkları işletmeleri kişiselleştirmektedir (Byrne ve Hochwarter, 2008: 55). Kişileştirilmiş örgüt kavramı çalışanların örgütlerine insani özellikler atfederek değerlendirmesidir (Kaya, 2012:10).

Levinson (1965)'a göre, örgütün sahip olduğu yasa ve maddi yükümlülükleri, örgütsel politika ve kültürü ve örgütün güç etkisi örgütü kişileştirmede etkilidir (akt. Rhoades ve Eisenberger, 2002:698). Çalışanlar tarafından kişileştirme yapılmış örgütlerin örgütsel destekleri tam olarak algılanmıştır.

Aydın (2018), yapmış olduğu çalışmada, çalışanların örgütlerinden algıladıkları örgütsel desteğin yarattığı psikolojik sonuçlar örgütsel destek kuramını destekler niteliktedir (Aydın, 2018:4). Bir başka deyişle, çalışanların örgütleri için sahip oldukları olumlu duygular, olumlu davranışları (işe devamlılık, iş performansının artması, işe bağlılık, adalet v.b.) olumsuz duygularda, olumsuz davranışları (işe devamsızlık, stres, uyumsuzluk v.b.) örgütsel destek kuramını olumlu ve olumsuz şekilde destekler niteliktedir.

Uğur (2017), çalışmada örgütsel destek kuramına göre, algılanan örgütsel desteğin gelişim gösterdiğini ve çalışanların içinde bulundukları örgüte insanı duygularla yaklaşma eğilimleri ile desteklenmiştir.

Sökmen ve diğerlerinin (2017) yaptığı çalışmada, örgütsel destek kuramı algılanan örgütsel destek davranışının tarihsel gelişimini, çalışanın iş ile ilgili tutumu ve iş çıktıları ile ilgilendiğini saptamıştır.

Boyacı'nın (2017) yaptığı çalışmada, örgütsel destek kuramı örgütsel destek algısını yükseltecek ve iş görenin örgüt başarısı için daha fazla performans göstermesini sağlayarak örgütün sürekliliğini devam ettirebilmesi için istekli olmasını sağlayacağına vurgu yapmıştır.

1.1.2.3. Sosyal Değişim Kuramı

Bu kuram, 1964 yılında Blau tarafından geliştirilmiştir (Gürbüz, 2012:7). Blau (1964), sosyal ilişki kavramını tanımlayabilmek için “Sosyal Mübadele Kuramı” terimini ilk kez kullanan kişidir (Bolat vd., 2009: 219). Sosyal değişim ilişkisi, örgüt yöneticileri ve çalışanları arasındaki olumlu iş koşullarının oluşturulmasıyla sağlanmaktadır. Blau'nun sosyal değişim kuramı (1964), çalışanlar örgütleri arasında var olan fakat net olmayan, beklentilerle ikarşılıklı zorunlulukları ifade etmektedir (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005:774). Bu kurama göre çalışanların gösterdikleri çaba ve performanslar örgütten sağlayacaklarını düşündükleri maddi ve manevi ödüllere bağlı olarak biçimlenmektedir (Stamper ve Johlke, 2003: 571). Örgütler çalışanlarını desteklemeye ve çalışanlarına yatırım yapmaya başladığı zaman sosyal bir mübadele başlatmış olurlar (Allen, vd., 2003:99; Rhoades ve Eisenberger, 2002:698).

Erkoç (2015), ‘Algılanan örgütsel destek sosyal değişim kuramının çalışan ve yönetici arasında yer alan karşılıklı teorisine üstüne kurulu bir kavramdır.’ şeklinde sosyal değişim kuramının tanımını yapmıştır. Bu kuram, algılanan örgütsel destek ile ilgili yer alan

çalışmaların temelini oluşturmaktadır. Bu kurama göre algılanan örgütsel destek örgüt ve çalışan arasındaki değiş-tokuş olarak tanımlanmaktadır (Liu, 2017:1).

Sosyal değişim kuramı gönüllülük esasına dayalıdır, zorunluluk ya da zorlayıcı bir özellik içermez, taraflar arasında pazarlık yapılmasına yer vermez, kimin hangi davranışlar sonucu ne kazanımlar elde edeceğini ya da elde etmesi gerektiği bir yerde yazılı değildir (Bireylerin takdirine bırakılmıştır), elde edilen kazanımlar para ile ifade edilememektedir. Yani, sosyal değişim kuramında elde edilen kazanımlar ekonomik unsurlarla hiçbir şekilde bağdaşmayıp, karşılıklı güven ve arkadaşlığın birer göstergesidir (Gürbüz,2012:7).

Köksal (2012)'e göre sosyal değişim tarafların karşılıklı olarak olumlu davranış içinde olmalarını öngörür. Bu kurama göre çalışan ya da örgüt sergiledikleri olumlu davranışlar karşısında karşısındaki kişinin de ona olumlu bir şekilde yaklaşması gerektiği beklentisine girer. Sosyal değişim ilişkisi tarafların karşılıklı olarak beklentileri karşılandığı sürece devam etmektedir (Uğur, 2017:39; Wayne, v.d., 1997:82).

Algılanan örgütsel destek, sosyal değişim anlaşmasının örgüt tarafından yerine getirileceğine dair inanç olarak tanımlandığında (Guzzo vd., 1994), sosyal değişim kuramının algılanan örgütsel desteğinin temelini oluşturduğu söyleyebiliriz (Fındık, 2011:9).

1.1.2.4. Erg Kuramı

Erg kuramı ClaytonAlderfer ortaya çıkarmış olup, bu kurama göre ihtiyaçlar var olma(existence), ait olma(relatedness) ve gelişme-büyüme(growth) olmak üzere üç bölüme ayrılmış ve kuramda ihtiyaçlar ön planda tutulmuştur. Kuram adını bu üç ihtiyacın baş harflerinden almıştır. Var olma, kişilerin fizyolojik ihtiyaçlarını, ait olma, kişinin diğer bireylerle iletişim kurma isteğini bir diğer deyişle bağlanma isteği, gelişme bölümünde ise, kişi yetenekleri fark eder ve yeteneklerini geliştirme ihtiyacı hissetmektedir (Torlak, 2008:248-249; Barutçugil, 2002: 187; Gürbüz, 2012:10;).

Erg Teorisi birçok açıdan Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi'ne benzemektedir.

a. Varolma (Existence) ihtiyacı	Alt düzey
b. Ait Olma-İlişki (Relatedness) ihtiyacı	
c. Büyüme-Gelişme (growth) ihtiyacı	Üst düzey

Alderfer'in İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Koçel, 2001.

Maslow'un ihtiyaç hiyerarşisinde olduğu gibi Erg kuramında da öncelikle alt düzey ihtiyaçlar temin edilmeli ardından üst düzey ihtiyaçlara doğru bir karşılama yapılmalıdır (Koçel, 2001:516). Çalışanların temel ihtiyaçlarını ve örgüt içindeki ihtiyaçlarının

karşılanması bireylerin örgüt içindeki performanslarını artıracaktır. Erg kuramı örgüt içinde çalışanların sahip olduğu ihtiyaçları göz önünde bulundurarak ve bu ihtiyaçların karşılanması sağlayarak algılanan örgütsel desteğin artmasını sağlayacaktır (Fındık, 2011:13). Alperfer tarafından ortaya atılan bu kuramın temelini bireylerin varolma, ait olma ve gelişme ihtiyaçları oluşturmaktadır (Derinbay, 2011; Daft, 2000: 539).

1.1.2.5. Lider-Üye Değişimi Kuramı

Lider üye değişim kuramı ilk olarak 1970’lerde ortaya çıkmış olup (Winkler, 2010:47), temelinde rol teorisi yer almaktadır (Khan, v.d.,1964). 1975 yılında Dansereau, Graen ve Haga tarafından Dikey ikili bağlantı modeli olarak adlandırılan liderlik teorisi, dikey ikili bir yaklaşımla geliştirilip, “Leader-Member Exchange Theory (LMX)” olarak tekrardan adlandırılmıştır (Özutku vd, 2008:194; Graen ve Uhl-Bien, 1995:220). İlk olarak Dikey İkili Modeli olarak yer alan daha sonradan lider-üye etkileşimi olan teori, geleneksek liderlik teorilerinden farklılık göstererek, ast ve üst arasındakileri etkileşimi ayrı ayrı incelemektedir (Uğurluoğlu vd., 2013:2).

Bu teori alışıla gelmiş liderlik anlayışının sahip olduğu bütün astlara aynı davranışı sergileme anlayışının aksine, liderlerin her ast çalışana karşı farklı davranış sergileyip, her biriyle farklı ilişki içinde olması fikrinden ortaya çıkmıştır (Martin v.d, 2005:143; Graen ve Uhl-Bien, 1995:225;).

Liden(1997), Eisenberger ve diğerleri (2004), göre lider-üye değişim kuramında, örgüt ve çalışan arasındaki olumlu etkileşim iki taraf arasındaki ilişkiyi de olumlu etkilemektedir. Ayrıca yöneticiler örgüt içinde önemli bir bilgi kaynağıdır. Fiziksel olanakları aynı olmasına rağmen birçok örgütün verimlilik ve başarı oranları birbirlerinden farklılık göstermekte, bu da liderlerin örgüt içindeki önemini bir kez daha ortaya koymaktadır (Kaşlı-Seymen, 2015:2).

Bu kuramda örgüt içinde bulunan lider tüm alt çalışanlarına aynı davranmayıp her çalışanı için ayrı bir davranış stili geliştirmektedir (Göksel ve Aydın, 2012: 248). Bu davranış stilineki farklılıklar çalışanlar için olumlu algılanmakta ve çalışanların örgüt için algıladıkları sadakat, bağlılık, örgüt içi adalet gibi olumlu duyguları artırmaktadır (Dansereau, 1975; Graen ve Cashman, 1975; akt. Schriesheim, v.d., 1999:79). Bu davranış biçimleri aynı zamanda algılanan örgütsel desteği pozitif yönlü etkilemektedir. Örgüt içinde çalışan bireylerin kendilerini özel hissetmeleri, liderlerinin onların sorunlarıyla veya düşünceleriyle ayrı ayrı ilgilenmesi ve düşüncelerini önemseydiğine dair davranışlar sergilemesi örgüt içinde yer alan çalışanların örgüt desteğini arkalarında hissetmeleri sağlayacaktır. Bu bağlamda lider-üye etkileşim kuramının algılanan örgütsel destek düzeyi üzerinde yüksek düzeyde etkisi

vardır. Bununla birlikte, algılanan örgütsel destek, çalışan ve çalışanın içinde yer aldığı örgütü etkilediği gibi, lider-üye değişimi de çalışan ve yönetici arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (Silbert, 2005:7).

1.1.3. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Faktörler

Algılanan örgütsel desteği etkileyen birçok faktör olmasına karşın Boyacı (2017), Gürbüz (2012)'nin yaptıkları çalışmaları örnek alınarak, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörleri kişisel ve örgütsel faktörler olarak iki başlık altında inceleyebiliriz.

1.1.3.1. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Kişisel Faktörler

Algılanan örgütsel desteğe etkisi olan faktörlerden demografik özellikler (yaş, cinsiyet, eğitim, kıdem-hizmet süresi) ve kişilik kavramı olmak üzere 2 temel başlıkta inceleyebiliriz.

1.1.3.1.1. Demografik Özellikler

Çalışanlar içinde bulundukları örgütlerden beklenti içine girmekte, örgüt yöneticilerinin de çalışanların performanslarını artırmak için yapabileceklerini tespit etmeleri gerekmektedir (Turunç ve Çelik, 2010:211). Örgüt yöneticilerinin bu tespitleri yapabilmeleri için çalışanlarının yaş, medeni hali, mezun oldukları okul gibi sahip oldukları nitelikleri bilmeleri gerekmektedir. Demografik özellikler arasında yer alan yaş faktörü bazı çalışmalarda Hellman ve diğerleri (2006:638-639), Yoon ve Lim (1999:936), yaş unsurunun ilerledikçe örgütsel destek düzeyini arttırdığını, Yoshimura (2003:48), Kalağan (2009:17) çalışmalarında ise, yaş unsurunun ilerledikçe destek düzeyinin azaldığını ortaya koymuştur. Cinsiyet faktörünün algılanan örgütsel destekle arasında ilişki olmadığı ortaya konulmuş ve bununla ilgili çalışma sayısı da azdır (Yoshimura, 2003:12). Johlke vd. (2002)'nin satış personeli üzerinde yaptıkları çalışmada, bayanların erkeklere nazaran örgütsel desteği daha düşük algıladıkları ortaya konulmuştur. Rhodas ve Eisenberger (2002), çalışmasında eğitim düzeyi ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif bir ilişki vardır. Ayrıca aynı çalışmada yer alan kıdem-hizmet süresinde kıdemi yüksek olan çalışanların, yüksek örgütsel destek algılarının da etkisiyle örgüte karşı pozitif düşünceler geliştirebilmektedirler.

1.1.3.1.2. Kişilik

Kişilik, bireylere özgü, onları diğer bireyler ayıran ayırt eden özellikler bütünü ve yalnızca o bireye özgü ayırt edici yön olarak tanımlamak olanaklıdır (Kaşlı, 2009:12). Yani kişilik, kişiyi bir başkasından ayıran daha yapılaşmış, tutarlı ve durağan özelliklerin bütünüdür

diyebiliriz. Kişilik kavramının bilimsel anlamda gelişimi, kişilik psikolojisinin diğer sosyal bilim alanlardan farklı olarak görülmeye başlamasıyla beraber 1930'lu yıllarda ortaya çıkmıştır (Mc Adams 1997 akt., Yelboğa, 2006:198). Daha sonraki yıllarda da kişilerin kişilik özelliklerine öğrenmek adına çalışmalar yapılmıştır ve tarihsel süreçte kişiliği açıklamada birçok yöntem kullanılmıştır. Allport ve Odbert (1936), ilk kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik çalışmayı yapmış, daha sonraki yıllarda da bu çalışmalar devam etmiş olup, Warren Norman günümüzdeki kullanım şekliyle beş faktör kişilik modelini ortaya çıkarmış ve kişiliğin bu boyutlarla açıklanması 1980 ile 1990'lı yıllarda hız kazanmış, 1990'lı yılların başında da psikologlar kişiliği bu modelle sınıflandırmayı uygun görmüştür (Deniz ve Erciş, 2008:303). Bu faktörler;

1. Dışa dönüklük- İçe dönüklük: Neşeli, enerjik, dinamik, ödüllere karşı duyarlı kişiler dışa dönük, konuşmayı sevmeyen, durgun ve cezalara karşı duyarlı kişiler içe dönük kişilerdir. Örgüt içinde yer alan dışa dönük kişiler genellikle işten ayrılma eğilimleri az olan ve örgütsel desteği daha çok hisseden, hissetmediğinde de bunu örgütü ile paylaşmaktan çekinmeyen kişilerken, içe dönükler bunun tam aksi kişiliğe sahip kişilerdir.
2. Sorumluluk-Disiplinlik: Sorumlu, planlı hareket eden, kararlı, başarı odaklı olmayı, sorunlarla baş etmede hazırlıklı olan ve iş etiğine uygun davranan kişilerdir. Bu kişiliğe sahip bireyler örgütleri tarafından daima desteklenmektedir.
3. Uyumluluk-Yumuşak başlılık: Uyumlu, hoşgörülü, iş birliğine inanan, samimi olan kişilerdir. Örgütlerin çalışanlarından bekledikleri davranışları sergiledikleri için örgüt tarafından desteklenmektedirler.
4. Duygusal Denge: Duygusal denge kurabilen kişiler rahat, özgüvenli, sabırlı ve eleştiriye açıkken, düşük seviyedeki kişiler endişeli ve gerginlerdir. Duygusal denge kurabilen kişiler ile örgütleri arasında iletişim yönünden pozitif bir ilişki olması tarafların birbirine olan desteklerini arttırmaktadır.
5. Deneyim-Gelişime açıklık-Gelişime kapalı: Yaratıcı, yorumlara ve yeniliklere açık, sürekli yükselme amacı olan kişiler gelişime açıkken, tutucu, geleneksel, yeni fikirlere kendini kapatan, olduğuyla yetinen, gözü zirvede olmayan kişilerde gelişime kapalı kişilikteki kişilerdir. Gelişime açık olan kişilerin düşünceleri örgütleri tarafından ilgi görmekte ve genellikle desteklenmesi örgütsel desteğin yüksek algılanmasını sağlar (Doğan, 2012:56).

Örgüt içinde yer alan çalışanların kişilikleri yaşadıkları olayları ve olaylara karşı verdikleri geri dönüşleri etkileyebilir ve karşılaştıkları durumlar karşısında farklı

algılamalar yaşayabilirler. Kişiliği gereği olaylara olumlu yaklaşan ve adil bir şekilde değerlendirmeler yapabilen yöneticilerin örgüt ve çalışma arkadaşları tarafından faydalar sağlarken, çalışanın örgütsel destek algısını olumlu yönde etkileyecektir (Gürbüz, 2012: 12). Ayrıca işletme içinde bulunan çalışanların kişilik özellikleri algılanan örgütsel desteğin boyutu açısından da oldukça önemlidir. Dışa dönük kişiliğe sahip çalışanlar yöneticilerine beklentilerini daha net ve açık bir şekilde söyleyebildikleri için yöneticilerinin onların beklentilerine geri dönüş yapmaları, içe dönük bireylere göre daha kolay olacağını ve böylece, algılanan örgütsel destek algıları iki kişilik arasında farklılık gösterebilecektir. Yani kişiliğin, algılanan örgütsel destekle bir ilişkisinin olduğu söyleyebiliriz.

Kişilik boyutu olan bilinçlilik, güvenilirlik, düşüncelilik, saygı gibi anlayışları kapsar ve iş gücünün artmasına, bunun sonucu olarak da örgütün tutumlarının olumlu yönde iyileşmesi ve algılanan örgütsel desteğin artmasını sağlar (Rhoades ve Eisenberger, 2002:701).

Kaplan'ın (2010), çalışmasında kişiliğin çalışan davranışlarını etkileyip sonucu olarak örgüt tutumlarını etkileyerek, algılanan örgütsel desteği etkilediğini saptamıştır. Sonuçta karşılaşılan pozitif etkiler, arkadaşça davranışlarını bireylerin çalışma arkadaşlarıyla ve üstleriyle olan ilişkilerini geliştirirken, buna karşılık olan agresif veya çekingen davranışlar, istenilen ilişkilerin gelişmesini engelleyecek ve algılanan örgütsel desteği azaltacaktır (Kaplan, 2010:53). Buradan da ortaya çıkarılacağı gibi algılanan örgütsel destekle kişilik arasında olumlu ve olumsuz ilişkiden söz etmek mümkündür.

1.1.3.2. Algılanan Örgütsel Desteği Etkileyen Örgütsel Faktörler

Algılanan örgütsel destek algısı çalışanların örgütlerin kendilerine gösterdiği davranışlardan etkilenen ve örgütlerinden maddi ve manevi doyum sağlamayı beklerler (Yılmaz, 2016:14). Algılanan örgütsel desteği birçok faktör etkilemektedir. Algılayan örgütsel desteği etkileyen örgütsel faktörleri sınırlandırmak adına; adalet, yönetici desteği ve insan kaynakları uygulamaları olmak üzere üç başlıkta inceleyebiliriz (Gürbüz, 2012:12). Bu başlıklar bu tezin amacı doğrultusunda ele alınacaktır.

1.1.3.2.1. Adalet

Adalet kavramının, Türk Dil Kurum’undaki tanımı ‘Hak ve hukuka uygunluk, hakkı gözetme.’ olarak ifade edilmektedir. İnsanlardan oluşan örgütlerde adalet kavramı çok önemli bir yere sahiptir.

Adalet kavramı sadece sosyal yaşam alanında değil, bireylerin çalışma alanlarında da etkili ve örgüt içinde yer alan her bir birey için önemli bir faktördür. Belirli bir amaç ve hedef etrafında toplanmış bireyler örgütü oluşturur. Örgütler çalışanların ve örgüt yöneticilerinin iş için bir araya gelmelerini sağlayan kuruluşlardır. Örgütlerde yer alan kişiler, beklentileri, çalışma koşulları, örgütün organizasyonları örgüt yaşantısının temelini oluşturur (Abbasoğlu, 2015:2). Adalet kavramı kendi arasında üç gruba ayrılmaktadır (Karriker ve Williams, 2009: 114). Bunlar;

Dağıtımsal Adalet: Örgüt içinde çalışan bireylerin ne kadar pay alacağı, neyin kime verileceği ve çalışanların organize edilmesi dağıtımsal adaletin alanı içerisinde yer almaktadır (Abbasoğlu, 2015:9).

İşlemsel Adalet: Işık v.d (2012), çalışmasında maddi imkanların, çalışma şartları ve performans değerlemesi politikaların adil olma derecesini gösteren adalet türünün işlemsel adalet olduğunu ifade etmektedir. Leventhal’e (2000) göre ise, işlemlerin adil olmaları 6 adet kurala bağlıdır. Bu kurallar, tutarlılık kuralı, önyargılı olmama kuralı, doğruluk kuralı, düzeltibilme kuralı, temsilcilik kuralı ve etik kuralıdır. Bu kuramlar işlemsel adaletin düzgün şekilde uygulanmasını sağlayacaktır. İşlemsel adalet kavramı, karar alma süreciyle ilgili sahip olunan adalet anlayışını ifade eder (Konovsky, 2000: 492). İşlemsel adalet ve dağıtım adaleti ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır (Moideenkutty vd., 2001:617).

Etkileşimsel Adalet: İşlemsel adaletin genişletilmiş ve örgüt içerisindeki davranışların insani yönüyle ilgilenmektedir (San, 2017:8).

Dağıtımsal adalet, İşlemsel adalet ve Etkileşimsel adalet anlayışının örgüt içinde etkili bir şekilde yer alması, örgütte çalışanların örgütlerinin adil olduğunu hissetmelerini sağladığı gibi örgüt içindeki organizasyonların düzgün ve en doğru şekilde yürütülmesini sağlayacaktır. Böylece hem örgüt hem de örgüt içinde çalışanların birbirlerine olan güven düzeyleri artacak ve özellikle çalışanların örgütten gördükleri desteği daha fazla hissetmeleri sağlanacaktır. Bu bağlamda algılanan örgütsel destek ve adalet arasında bir ilişkiden söz edilebildiği gibi, bu ilişkinin paralellik gösterdiğini de söylenir (Fasolo, 1995:187; Allen, v.d., 2003:99). Yani, örgüt içinde çalışanlar örgütün herkese eşit koşullarla yaklaştığını, kişiler arasında ayırım yapmadığı gözettiklerinde (adaletli olduklarını) algıladıklarında algılanan örgütsel destek

seviyesi de artacaktır. Shore ve Shore (1995), olumlu davranışların çalışanların refahına ilgi göstererek, algılanan örgütsel destek üzerinde güçlü bir etkiye sahip olacağını belirtmişler ve algılanan örgütsel destek üzerinde işlemsel adaletin daha güçlü etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir (Akt. Eisenberger vd., 2004:209-210). Adalet kavramı çalışmanın bir diğer önemli değişkeni olduğu için bu kavrama ait bilgilere adalet kavramı bölümünde açıklanacaktır.

1.1.3.2.2. Yönetici Desteği

Yoon ve Lim 1999 yılında yönetici desteğini örgütte çalışan bireyin yöneticisinin gösterdiği destek olarak tanımlarken, Bhanthumnavin 2003, yönetici desteğini yönetici ile çalışan arasındaki olumlu iş ilişkisi ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması olarak tanımlamaktadır (Akt. Giray ve Şahin, 2012:3).

Örgüt içinde çalışanlar yöneticilerden destek görmeyi beklerken onların örgüt tarafından ortaya konulduğunu düşünürler. Eisenberger ve diğerlerinin (1986) çalışmasında belirttiği gibi örgütsel destek kuramında, çalışanlar yöneticilerini bir birey olarak değil, örgütün kendisi olarak görür ve yöneticilerinin aldıkları kararları örgüt tarafından alınmış birer karar olarak görmektedirler. Çalışanlar içinde bulundukları örgüte olan bağlılıklarının yanında, örgütte bulunan yöneticilerinde onlara ne derece değer ve önem verdikleri hakkında bir fikir sahibi olurlar. Çünkü yöneticilerin var olan görevlerinden biride çalışanları değerlendirmektir. Çalışanlarda yöneticilerinin bu sorumluluklarını yeri getirirken kendilerine karşı olan davranışlarını olumlu ya da olumsuz bir şekilde değerlendirirler (Kaya, 2012:14).

Çalışanlar yöneticileri tarafından yeterli desteği gördüklerinde ve kendilerine gösterilen tutum ve davranışların olumlu olduğuna inandıklarında iş performansı olumlu yönde artacaktır. Yani, algılanan örgütsel desteği etkileyen önemli faktörler biri de yönetici desteğidir (Boyacı, 2017:8).

Algılanan yönetici desteğini, Gürbüz (2012)'nin aktardığı bilgiler ışığında Bhanthumnavin (2001), üç boyutta sınıflandırılmıştır;

1. Duygusal Destek: Önemseme, sevgi gösterme ve stres gibi zorlukların üstesinden gelebilmek için yardımcı olma;
2. Bilgisel Destek: İş performansına yönelik bilgi verme iş ile ilgili öneride bulunma ve yol göstermedir;
3. Maddi Destek: Materyal kaynakları, ihtiyaç duyulan hizmetler ve finansal destektir.

Bu boyutlar algılanan örgütsel destek içinde ayrıca önemlidir. Bu boyutlar örgüt içinde yer çalışanlar için bilgi kaynağı olmanın yanında iş yaşamındaki zorluklara karşı birer yardım niteliğine sahiptir (Gürbüz, 2012:18).

1.1.3.2.3. İnsan Kaynakları

Yüksel (2003), insan kaynakları yönetimini, işletmelerde rekabetçi üstünlük yaratmak için gerekli çalışanın sağlanması, bu çalışanların istihdam edilmesi ve geliştirilmesiyle amacıyla politikaların oluşturulması, işletmeye ait gerekli planlama, örgütlenme, yönlendirme ve denetleme faaliyetlerini yerine getiren disiplin olarak açıklamaktadır (Yüksel, 2003 akt. Doğan ve Demiralın, 2008:146).

Allen vd., (2003), yılında yapmış oldukları çalışmalarında insan kaynaklarının geniş çaptaki örgüt politikaları ve süreçleri, çalışanlara yönelik uygulamalar olması sebebiyle, algılanan örgütsel desteğe olumlu ve olumsuz etkisi olabileceğini ortaya koymuştur. Bu uygulamaların olumlu bir şekilde algılanması algılanan örgütsel desteği teşvik ederken, olumsuz algılanması algıyı negatif etkileyerek çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sebep olacaktır.

İnsan kaynakları konularından olan ve işletmelerde daha çok etkiye sahip olan ücretlendirme ve terfi, iş güvenliği, özerklik, eğitim, örgütün büyüklüğü ve stress gibi iş koşulları algılanan örgütsel desteğe etki etmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002:700). Bu unsurları aşağıdaki gibi açıklayabiliriz (Eisenberger vd., 2004:211; Önderoğlu, 2010; Kaya, 2012:15; Boyacı, 2017:10)

Fark edilme, ücretlendirme ve terfi: Örgütsel destek teorisine göre ödüllendirme, çalışanların örgütlerine daha fazla destek sağlamalarını sağlayacaktır. Bu da çalışanların algılanan örgütsel desteğinin yüksek olduğu anlamını taşımaktadır. Fark edilme, ücret ve terfiler; maddi ve manevi ödüller çalışanların katkılarına olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

İş güvenliği: Güvenlik kültürü kavramı ilk kez, 1986 yılında yaşanan Çernobil nükleer kazasından sonra OECD Nükleer Ajansı tarafından 1987 yılında kazanın olası sebeplerinin yazıldığı raporda kullanılmıştır (Dursun, 2013:62). Çalışanların, çalıştıkları işletmelerde iş kazalarına uğramaları ve ya meslek hastalıklarına yakalanmalarını önlemek ve aynı zamanda güvenli çalışma koşullarının oluşması için gereken önlemler dizisine iş güvenliği olarak ifade edilmektedir (Özkılınç, 2005). İş güvencesi çalışanların iş tatminlerini, psikolojilerini, sağlık durumlarını, personel devir hızlarını, örgütsel bağlılık ve benzerleri gibi örgüt için önemli faktörleri içinde barındıran bir kavramdır. İş güvenliğinin artması örgüt içinde tehdit oluşturan unsurların minimum düzeyde olması sağlamakta ve böylece çalışanın iş

güvencesine sahip olduğunu hissetmesini sağlayarak algılanan örgütsel desteği arttırmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Özerklik: Özerklik kavramı çalışanların işlerine yönelik davranışlarını, tutumlarını, işi nasıl yaptıklarını çalışma prosedürlerini ve görev çeşitliliği gibi birçok konuda yer alan çalışanın algılamış olduğu kontrolleri göstermektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700). Çalışanların, bulundukları örgütün yeteneklerine inandıklarına ve çabalarını değerlendiklerine dair olan güvenleridir. Örgütsel güvenin yüksek olmasıyla birlikte özerklikte yüksek seviyede olacak ve algılanan örgütsel desteği arttıracaktır (Kaplan, 2010:50). Özerklik, öz belirleme kuramında yer alan 3 temel psikolojik ihtiyaçtan biridir. Bireyin kendi eylemlerini başlatması ve seçim yapması olarak ele alınmaktadır. Başka bir deyişle bireyin kendi davranışlarını tamamıyla kabul etmesi ve göstermiş olduğu davranışlarının arkasında durmasıdır (Çankaya, 2016:23). Bireylerin özerklikleriyle ilgili olan bir kavramda eğitim olup her iki kavramda algılanan örgütsel desteğe etki etmektedir.

Eğitim: Düzenli ve düzenli olmayan iş eğitimi, çalışanlar için örgüt tarafından yapılan bir destek olup, çalışanların deneyimlerinin gelişmesine, örgüt içindeki performanslarını yükseltmelerine ve örgütsel desteğin artmasını sağlamaktadır (Wayne vd., 1997: 88). Bu da algılanan örgütsel desteği artırır. İş performansına etki eden unsurlar arasında örgütün büyüklüğü de yer almaktadır.

Örgütün Büyüklüğü: Örgütün boyutu çalışanların örgütten algılamış oldukları tatminlik seviyesini de etkilemektedir. Örgütler büyüdükçe çalışanlarda oluşan tatmin seviyesi azalmaktadır. Buna bağlı olarak Talacchi'nin de ifade ettiği gibi yüksek aidiyetlik duygusuna sahip bireylerin küçük işletmelerde, düşük aidiyetlik duygusuna sahip bireylerin ise büyük işletmelerde çalışmaktadır (Talacchi, 1960:419).

Örgüt büyüklüğü ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönlü bir ilişkiden bahsetmek mümkündür. Çünkü büyük işletmelerde daha fazla resmileşmiş ve çalışanlarla daha az ilgileneceği için algılanan örgütsel destek seviyesinde azalma görülebilir.

Stres kaynakları: Örgüt içinde çalışanları etkileyen birçok stres kaynağı olmakla birlikte en çok karşılaşılan stres kaynaklarını Perrewe and Victory (1988) ve DeFrank and Ivancevich, (1998) ifade ettiği gibi işten atılma, kıdem düşürülmesi, yönetici problemi, terfi edememe, yetersiz destek, çalışanların başarısızlık korkusu, yeni teknoloji, adaletsiz ödemeler, ortak hedef, iletişim problemleri, inanç ve duyguların yetersizliği, örgüt ile çalışanlara ait değerlerin farklılığıdır (Akt. Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:64). Bu stres kaynakları aynı zaman da algılanan örgütsel desteği de olumsuz etkiler. Ayrıca stres kaynağı olan bir diğer neden ise rol ile ilişkilidir. Aşırı iş yükü: Çalışandan istenilen işin yapılabilecek zaman aralığında fazla

olması fakat yine aynı zaman aralığında yetiştirilmesinin beklenmesi (Yoon ve Thye, 2002: 101), Çalışanın hangi departmanda olduğu veya o departmandaki görevini tam olarak bilmemesi ve görevlerinden farkında olmaması rol belirsizliği, Çalışanların görev ve sorumluluklarının çakışması rol çatışmasıdır (Boyacı, 2017:10; Stamper ve Johlke, 2003:571). Çalışanların rollerinin oluşturduğu stress algılanan örgütsel desteği olumsuz etkiler.

Stress örgüt içinde gerçekleşen bütün faaliyetleri etkileyen ve bireyleri doğrudan etkileyen bir faktör olduğu için algılanan örgütsel destek üzerinde etkilidir.

1.1.4. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları

21. yüzyılın artarak devam eden rekabet dünyasında, daha çok anlam ve önem kazanan örgüt-çalışan ilişkisine algılanan örgütsel destek çok önemli bir rol oynamaktır. Algılanan örgütsel destek, çalışanların refah ve mutluluklarını artırıcı uygulamalar ortaya koymasındır (Yılmaz, 2016:10).

Algılanan örgütsel destek çalışanlara olumlu duygulanım kazandırır. Bir örgüt içinde çalışan birey, örgütünün onun yanında olduğunu hissetmesi, olumsuz bir olay yaşandığında örgütünün gerekli desteği vereceğini biliyor olması çalışanın ruh halini olumlu yönde etkilerken, çalıştığı örgüt için gösterdiği performansı da etkilemektedir (Erkoç, 2015:12).

Eisenberger vd. (2004), çalışmasında da yer verildiği gibi, algılanan örgütsel destek, örgütün sahip olduğu ve hedeflediği amaçlarına ulaşması için örgüt içinde bulunan en alttan en üstteki çalışana kadar bütün bireylere amaca ulaşmasına yardımcı olacak duygusal bağlılığı artıracak, zorunluluk hissi verecek ve performans-ödül beklentilerini güçlendirme olarak görülür. Bunun yanında oluşan stresli durumlarda da gerekli kaynak yardımlarını sağlayarak, stressi azaltmada algılanan örgütsel destek önemli bir rol oynamaktadır (Gürbüz, 2012:20).

Algılanan örgütsel destek örgüt içinde birçok unsuru da beraberinde getirecektir. Bunlardan bazıları aşağıdaki gibidir;

Zorunluluk Hissi Yaratma

Shore ve Shore (1995), çalışmasından aktarılan bilgiler ışığında, çalışanlara sağlanan sosyo-duygusal ve kişisel kaynaklar karşısında çalışanlarda karşılıklılık durum normu devreye girer ve çalışan, örgütün varolan amacına ulaşması için zorunluluk hissi hisseder (Shore ve Shore, 1995:150, akt. Kaplan 2010).

Eisenberger vd., (2001), Amerika'nın kuzey doğusunda, 413 kişiye ulaştıkları, bir şirkette yapılan araştırmada; algılanan örgütsel destek ile zorunluluk hissi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır.

İşe Bağlılık ve Devamsızlık

İşe bağlılık kavramı, ‘iş görenin işini benimsemesi, işiyle ilgilenmesi’ olarak ifade edilmektedir. Lodahl ve kejner (1965) ile Lawyer ve Hall’un (1970) işe bağlılık tanımını iş durumunun öz benliğin merkezinde olma derecesi olarak tanımlamaktadırlar.

Lawyer ve Hall (1970) işe bağlılığı bireyler temel ihtiyaçlarını karşılamaları için gerekli olan yaşamın önemli bir parçası olduğunu ifade etmektedirler. Bu bakış açısının altında Blau (1985), işi kişinin ihtiyaçlarını karşılamak için temel kaynak olarak algılamaktadır (Akt. Kuruüzüm vd., 2010:185).

Algılanan örgütsel desteğe göre, çalışanlar örgütlerinden birçok beklentiye girerler ve bunların karşılanmasına yönelik örgütlerinden destek algılayan çalışanlar, minnettarlık hissederek, bağlılık bağlılık açısından karşılık verme eyleminde bulunurlar. Bu anlamda algılanan örgütsel destek, büyük ölçüde örgütsel bağlılığın temelinde yer almaktadır (Shore ve Tetrick, 1991: 637; Bishop vd., 2000: 1116; Yoon ve Thye, 2002: 98-99). Yani, algılanan örgütsel destek ile bağlılık arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki vardır (Hochwarter, v.d., 2003:438)

Devamsızlık ise, ‘devam etmeme durumu, süreksizlik’ olarak ifade edilmektedir (TDK). Eisenberger vd. (1986), Yoon ve Lim (1999), Aselage ve Eisenberger (2003), Byrne ve Hochwarter (2008), yaptıkları çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile devamsızlık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca, Eisenberger (1986), araştırmasında yer verdiği bilgiler ışığında algılanan örgütsel desteğin devamsızlığı azalttığı saptanmıştır.

Performans-Ödül Beklentileri

Örgütsel destek teorisi, algılanan örgütsel destek ve performans-ödül beklentileri arasında ilişki olduğunu açıklamaktadır. Çalışanlar için olumlu yönde fırsatlar yaratmak ve bu fırsatlar sonucunda özenli davranışlar göstermek çalışanın kendisine gösterilen davranışı saygılı olarak algılamasını sağlayacak ve algılanan örgütsel desteğin artmasını sağlayacaktır. Çalışanlar tarafından gösterilen yüksek performansların, örgüt yöneticileri tarafından değerlendirilip, onların göstermiş oldukları performansın farkında olduklarını göstermeleri ve onlara bu davranışlarından dolayı teşekkür maksatlı ödüllendirmelerin yapılması çalışanların beklentilerini artıracaktır (Eisenberger vd., 2004: 213).

Algılanan örgütsel destek ile performans-ödül beklentileri ortaya koyan birçok araştırma vardır. Bu çalışmalardan bazıları; Eisenberger vd., (1990) araştırmasında algılanan örgütsel destek ve performan-ödüllenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Wayne vd., (1997), araştırmasında algılanan örgütsel destek ile performans arasında

anlamalı bir ilişki bulunamamıştır. Armeli vd., (1998), araştırmasında algılanan örgütsel destek ile performans-ödüllendirme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu, Bishop vd. (2000), yaptıkları araştırmada; algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında anlamalı bir ilişki olduğunu, Rhoades vd. (2001), 'nin yaptıkları araştırmada; örgütsel ödüller ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü ve anlamalı bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Yukarıda adı geçen çalışmalar ve diğer çalışmalar incelendiğinde algılanan örgütsel destek ve performans-ödül değişkenleri arasındaki ilişkinin hem olumlu hem de olumsuz yanlarının mevcut olduğundan söz edebiliriz (Kaplan, 2010:389). Fakat ödül beklentilerinin örgüt tarafından karşılanması çalışanın performansını artırmanın yanında algılanan örgütsel desteği de artıracaktır.

İş tatmini

İş şartlarının (çalışılması gereken saat, işin yapılma şekli, iş yükü) ya da işin bitimi sonucunda elde edilen ücret, iş güvenliği, iş tatmini gibi konuları çalışanın kendi içinde değerlendirmesi sonucu oluşan duygusal tepki iş tatmini olarak ifade edilir (Çakar ve Yıldız, 2009:116).

İş tatmini çalışanın işinden duyduğu memnuniyet seviyesini ifade etmektedir (Hackman ve Oldham, 1975:160).

Schneider ve Snyder (1975) 'den aktarılan bilgiler ışığında iş tatmini, bireyin normları, değerleri, beklentileri, kazanımları ve iş koşullarına ilişkin elde ettiği algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerin sonucunda oluşmaktadır (Akt.Çekmecelioğlu, 2005:28). Bu tepkiler algılanan örgütsel destek sonucunda da etkili olmaktadır.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların yetenek ve değerlerine katkı sağlayarak, onların olumlu ruh halini artırır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701). Olumlu ruh hali artmakta olan çalışanların algılanan örgütsel destek algıları artacak ve iş tatmin düzeyleri de artıracaktır (Hellman vd., 2006: 632).

Örgüt içinde çalışan bireyler kendi kişiler yeteneklerini örgüt içinde de ortaya koymak ve gerçekleştirmek isterler. Bunu gerçekleştirirken algıladıkları olumsuzluklar iş tatminsizliğe sebep olurken, olumlu algıları ise, iş tatminliğini artıracaktır (Bozkurt, 2008). Ng ve Sarris, (2009:1-9), çalışmasında algılanan örgütsel desteğin iş tatminiyle ilişkisini incelemiş ve aralarında anlamalı bir ilişki saptamıştır.

Hochwarter vd. (2003), A.B.D. de bulunan üniversite öğrencileri üzerinde yapmış oldukları çalışmada algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu saptamışlardır.

Stamper ve Johlke (2003) ve Piercy (2006)'de yapmış oldukları çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanların örgüt içinde sorumlu oldukları işleri yaparken, sahip olmaları gereken destek ve çalışma koşullarının eksik olması çalışanların yeterli doyumu ve bu durumun karşısında göstermiş oldukları olumsuz ve aktif olan davranışlar işten ayrılma niyetini oluşturur.

Daloğlu (2002), çalışmasında işten ayrılma niyeti, işten tatmininin olumsuz olması halinde, çalışanların işlerine ve içinde bulundukları örgütlerine örgüte ve yaptıkları işlere karşı isteksizlikleriyle birlikte olumsuz iş davranışları görülmektedir (akt. Poyraz ve Kama, 2008:148). Bu tanımlar ışığında işten ayrılma niyeti ile algılanan örgütsel destek arasında olumsuz yönlü bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz. Algılanan örgütsel desteği yüksek düzeyde hisseden bireyler örgütlerine daha çok bağlı kalacak ve örgütten ayrılmak istemeyecekler.

Turunç ve Çelik (2010), çalışmalarında algılanan örgütsel desteğin; iş- aile çatışması, aile- iş çatışması ve işten ayrılma niyetini anlamlı olarak azalttığını bulmuşlardır.

Özdevecioğlu (2004), yaptığı çalışmada örgütsel desteğin iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu, işten ayrılma niyetiyle iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında ise negatif yönlü bir ilişki, iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında ise, pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Yani buda, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir.

Wayne, v.d. (1997), araştırmalarında insan kaynakları faaliyetlerinin duygusal bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma eğilimi ile ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin ara değişken etkisi olduğunu saptamışlardır.

Loi, Hang-Yue ve Sharon (2006), çalışmalarında işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel destek ve çalışanın adalet algısı arasındaki ilişkileri incelemişler ve algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılığa aracılık ettiği ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde ilişki olduğunu saptamışlardır.

Özetle, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar, negatif yönlü güçlü bir ilişkiye işaret etmektedir (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003; Perryer, vd., 2010; Wang, v.d., 2014; Kim ve Mor Barak, 2014).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Biçimsel ödül sistemi tarafından tam olarak tanımlanmayan ve örgüt içinde bulunan bireylerin örgütün etkinliğini arttıran isteğe bağlı bireysel davranışlara örgütsel vatandaşlık davranışı diyebiliriz (Organ, 1997: 86). Organ tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının

yapılan tanımı Katz ve Kahn'ın "ekstra rol davranışı" kavramı tanımına benzemektedir (Özdevecioğlu, 2003:144). 1980'li yıllarda dünyada yaşanan sosyal, ekonomik, politik ve teknolojik değişimler örgütleri değişime ve bu süreci gerçekleştirirken de çalışanlarına daha önem vermeleri gerektiğini anlamışlardır ve çalışanlarına önem veren örgütler büyürlerken, diğerleri ya küçülmüş ya da yok olmuşlardır (Basım-Şeşen, 2006:84).

Algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır (Shore ve Wayne, 1993:777).

Bozkurt (2007), çalışmasında örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılırken duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Özyurt (2010), yaptığı araştırmada örgütsel destek, örgütsel adalet algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışının birbirlerine olan katkısını incelemiş ve örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının bir öncülü olduğu, örgütsel adalet algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişki olduğunu saptamıştır.

Stres

İş stresi çalışanın çevresiyle girmiş olduğu etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim olarak tanımlanabilir. Lazarus (1991), çalışmasında iş stresinin nedenini çalışan ve çevresi arasındaki gerilim olarak yapılmasının doğru olmadığını, çünkü çalışan ve çevresinin değişken olduğunu belirtmiştir (Akt. Efeoğlu ve Özgen 2007:238). Uyarıcı sadece vücutta herhangi bir tepkiye sebep olurken stres ise dayanma eşiğini aşan uyarıcılar nedeniyle vücudun dengesinin bozar (Şahin, 1995 akt. Gürbüz, 2012:25).

Algılanan örgütsel desteğin çalışanların taleplerin karşıladığında, stres verici unsurlara karşı olumsuz psikolojik tepkileri minimum düzeye indirilmesi beklenir ve çalışanların stres düzeylerini azalttığı düşünülmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702). Yani örgüt tarafından stresse sebep olan unsurların azaltılmaya çalışması ya da yok edilmesi çalışanların algılanan örgütsel destek seviyesini artırarak, çalışanların streslerini azaltır. Bu bağlamda stres ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönlü bir ilişkiden bahsedebiliriz (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700; Eisenberger ve diğerleri, 2004: 213).

Algılanan örgütsel destek, stresli durumlarla başa çıkmada ve işin daha etkili bir şekilde yapılabilmesinde gerekli yardımın var olacağını garanti ederek (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003: 251), algılanan örgütsel destek ile stres arasındaki ilişkiyi de vurgulamaktadır.

Örgütsel Bağlılık

Bireyin örgütün kurumsal amaç ve değerlerini kabul etmesi, bu amaçlara ulaşılması yönünde çaba harcanması örgütsel bağlılık olarak ifade edilir (Wowday ve diğerleri, 1979, akt. Köse ve Gönüllüoğlu, 2015). Başka bir ifadeyle örgütün amaçlarını benimsemesi, üyesi olduğu örgütte bulunma isteği, örgüt için faydalı ve yenilikçi olmasıdır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütüyle psikolojik bir bağ oluşturarak, örgütleriyle bütünleşip, gönüllü olarak işten ayrılma olasılığını düşüren bir kavramdır (Allen ve Meyer, 1996:252)

Örgütsel bağlılık işletmeler için çok önemli bir hal almış olmasında; ilk olarak, çalışanların işten ayrılma niyetleri, devamsızlık ve başka iş arama eğilimleri, ikinci olarak, iş doyumu, iş tatmini gibi tutumsal, duygusal ve bilişsel yapılar, daha sonra özerklik, iş görevi, daha sonra demografik faktörler ve son olarak, bireylerin sahip olduğu örgütsel bağlılığın kestiricilerini bilmeye yakından ilişkilidir (Balay, 2000: 1 akt. Bayram, 2005:126).

Örgütsel bağlılık kurulan bir işletmenin sürdürülebilirliği için çok önemli bir kavram olup, bu kavramın sürekliliğin sağlanabilmesi için örgüt içinde bulunan çalışanların içinde bulundukları örgütten tam anlamıyla destek görmeleri ya da bu desteği hissediyor olmaları gereklidir. Yani, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır (Aydın, 2018:8; Kaya, 2012:19).

Demirci'nin (2016), yaptığı çalışmasında da algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Allen, Shore, ve Grifeth (2003), araştırmalarında algılanan örgütsel desteğin bağlılık ve karar verme süreçleri, iş güvenliği ve ödüllerin adil dağıtımı gibi değişkenler arasındaki ilişkide ara değişken olduğunu ortaya çıkarmıştır.

1.1.5. Algılanan Örgütsel Destek İle İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
Robert Eisenberger, Peter Fasolo, Valerie Davis- LaMastro	1990	makale	Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation	A.Ö.D ile çalışanların gayretliliği, bağlılığı ve yaratıcılığı ile ilgili bir araştırmadır.	1. A.Ö.D ile işe katılım ve iş başarımı arasında olumlu ilişki 2. A.Ö.D ile iş başarımı, bağlılık ve sonuç beklentisi arasındaki olumlu ilişkiyi ortaya konulmuştur.
Sandy J.Wayne Lynn M. Shore Robert C. Liden	1997	makale	Perceived organizational support and leader-member exchange: A social Exchange perspective	Algılanan örgütsel destek ve lider üyelik değişimi. Bu iki yapı arasındaki kavramsal benzerliklere rağmen, öncelik ve sonuç değişkenine göre algılanan örgütsel destek ve lider üye değişiminin benzersiz olduğu ilişkilendirilmiştir.	Muhtemel sonuçlar, A.Ö.D ve L.Ü.D bazı çalışanlar üzerinde benzer etkilere sahiptir. Söz konusu etkiyle çalışanlar örgütlerine duygusal olarak bağlı kalırlar ve ayrılma olasılığı daha düşüktür. Ayrıca üye değiş-tokuşunun aksine A.Ö.D iş başarımına doğrudan etki etmez.
Randall P. Settoon Nathan Bennett Liden R.C.	1996	makale	Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange and Employee Reciprocity	Sosyal değişim ve müteakabiliyet normunun algılanan örgütsel desteğin ilişkisini açıklaması için kullanılmıştır. Bireylerin farklı karşılıklı etkileşime girdikleri.	A.Ö.D daha çok örgütsel bağlılık ile lider-üye değişimi ise daha çok vatandaşlık ve rol içi davranışla ilişkilidir.

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
Stephen Armeli, Robert Eisenberger, Peter Fasolo, and Patrick Lynch	1998	makale	Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs	Algılanan örgütsel desteğin polis devriye görevlilerinin sosyo-duygusal ihtiyaçları ve performansları arasındaki ilişki.	A.Ö.D ile devriye görevlileri performansı arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmaktadır. Elde edilen bulgular, a.) Sosyo-duygusal tatmin iş performansını artırır. b.)A.Ö.D çok çeşitli sosyo-duygusal ihtiyaçları tatmin eder. c.)A.Ö.D toplumsal değişim görüşü ile tutarlılık gösterir.
Aselage Justin and Eisenberger R.	2003	makale	Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration	Örgütsel destek teorisi ve psikolojik sözleşme teorisinin farklı odakları. Ancak iki teorinin de karşılıklı olarak birbirine bağımlı olmasının ortaya konulması.	OST ve PCT'nin entegrasyonu, kuruluşun daha kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını, işçi-işveren ilişkilerinin iki teoriden ayrı olarak değerlendirilmesini sağlar. Bütünleyici modeli her iki teoriden de bağımsız önermeler sağlar.
Aube Caroline, Vincent Rousseau, Estelle M. Morin	2007	makale	Perceived organizational support and organizational commitment The moderating effect of locus of control and workautonomy	Algılanan örgütsel destek ve örgütsel taahhüdün boyutları (örneğin, duygusal, normatif ve devamlılık taahhüdü) ilişkisi ve kontrol odağının moderatör etkisi ile iş özerkliğini test etme.	A.Ö.D duygusal ve psikolojik özelliklerle pozitif ve anlamlı olarak ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ilişki bakımından kontrol odağı ve çalışma özerkliğinin moderasyon etkisini desteklemektedir.

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
Zinta S. Byrne, Wayne A. Hochwarter	2008	Makale	Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism	Algılanan kurumsal destek, olumlu bir kaynak olarak değerlendirilir. Araştırmada Kinizmin, destek ve performans arasındaki ilişkiyi doğrusal olmayan bir biçimde modellemesi söz konusudur.	Alaycı destek algılaması yükseltildiğinde veya alçaltıldığında alaylılar için performans en düşük olarak görülür. Özellikle, alaycı destek alımı orta düzeyde olduğunda, alaycı davranışlar için performans en yüksek seviyede görülür.
Eder Paul, Robert Eisenberger	2008	makale	Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior	Algılanan örgütsel desteğin yüksek ve düşük oranda olmasının iki farklı çalışma grubu üzerindeki etkisinin araştırılması.	Olumlu bir değişim ilişkisinin önemini ortaya koymaktadır. Çalışan ile işveren arasında olumsuzluklar çalışanların potansiyel yeteneklerini azaltmaktadır. A.Ö.D'nin yüksek seyrettiği ikinci çalışma grubunda örgütün refahı ile daha fazla ilgilendikleri ve normal çalışma sorumluluklarından çekilme olasılıklarının daha düşük olduğu gözlenmiştir.

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
ANIKA GAKOVIC AND LOIS E. TETRICK	2003	Makale	Perceived organizational support and work status: a comparison of the employment relationships of part-time and full-time employees attending university classes	İş durumunun A.Ö.D ve diğer sosyal alanlarla ilişkili olup olmadığını incelemektir. Yarı zamanlı ve tam zamanlı gruplar için sosyal değişim değişkenleri, algılanan örgütsel desteğinin bakış açısı ortaya konmuştur.	Bu çalışma yarı zamanlı ve tam zamanlı çalışanların, bazı sosyal değişme değişkenlerinin seviyesi ve A.Ö.D arasındaki ilişkinin gücünde önemli ölçüde farklılık göstermemektedir
Hochwarter Wayne A., Charles Kacmar,Pamela L. Perrew, and Diane Johnson	2003	Makale	Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes	Bu çalışmada, algılanan örgütsel desteğin aracılık potansiyeli araştırılmıştır. Siyaset algıları ve iş çıktıları ilişkileri incelenmiştir.	Örgütte, siyaset algılamaları hiyerarşik seviyeye bağlı olarak farklı etkilere sahip olabilir. Örgütlerin politika ve prosedürlerin yürürlüğe konmasıyla birlikte, çalışanların davranışlarını yönlendirecektir. A.Ö.D ise siyaset algıları-iş çıktıları ilişkisinde arabulucu olarak konumlandırılmaktadır.
Yoshimura, Kari Emi	2003	Makale	Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences	Demografik değişkenlere göre; örgütsel destek, duygusal bağlılık, algılanan denetleyici iletişim ve ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir.	İşgücünde cinsiyet farklılıklarının azaldığı, anlamlı grup farklarının yaygın olmadığı, duyuşsal taahhüt, algılanan örgütsel destek ve denetleyici iletişim olumlu ilişki gösterdiğini işaret etmektedir. Ayrılmak isteyen çalışanların, tutum, algı ve demografik bilgilerle ayırt edici işlev analizi kullanarak tanımlanmasının güç olduğu tespit edilmiştir.

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
Zagenczyk, Thomas J	2006	makale	A Social Influence Analysis of Perceived Organizational Support	Sosyal etkinin çalışanların örgütsel destek algıları üzerindeki etkilerinin incelenmesi.	Çalışanların iş arkadaşlarıyla olan etkileşimleri A.Ö.D önemli bir etkiye sahiptir. Karşılıklı bağlar düşünüldüğünde çalışanların, güçlü rol modeli bağları, güçlü tavsiye-rol modeli bağları ve güçlü arkadaş-tavsiye-rol modeli bağları ile benzerlik gösteren A.Ö.D'e sahip olma eğiliminde olduklarını göstermektedir.
Dr. Ömer TURUNÇ Dr. Mazlum ÇELİK	2010	makale	Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi	Algılanan örgütsel destek ve iş stresinin özdeşleşme ve iş performansı üzerine etkileri yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmesi.	Algılanan örgütsel desteğin ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediği ve örgütsel özdeşleşmenin hem iş performansını anlamlı olarak etkilediği hem de algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.
Yrd. Doç. Dr. Mine AFACAN FINDIKLI	2015	makale	Algılanan lider desteğine algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü	Algılanan örgütsel destek, algılanan lider desteği, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklamak.	Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve lider desteği ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Lider desteğinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık etkisi olduğu saptanmıştır.

YAZAR ADI	YILI	TÜRÜ	MAKALENİN ADI	KONUSU	BULGUSU
Stamper Christina L., Mark C. Johlke	2003	makale	The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes	Bu çalışma,algılanan örgütsel desteğinsınır spanner rol stresörleri (yani rol çatışması ve rol belirsizliği) ve her ikisi arasında tutumlar (yani, iş tatmini ve kalma niyeti) ve davranış (yani, görev performansı) arasındaki ilişkiye olan etkisini incelemektedir.	Sonuçlar A.Ö.D'nin belirsizlik, rol çatışması ve iş doyumu, kalma niyeti üzerine güçlü etkilerinin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte A.Ö.D, görev performansı ile ilişkili değildir.
Panaccio Alexandra, Christian Vandenberghe	2009	makale	Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study	Destek ve taahhüdün katkısını değerlendirmek için İş yeri stresörlerinden bağımsız olarak, rol belirsizliğinin etkileri, rol çatışması ve rol aşırı yüklenmesi araştırılmıştır.	Algılanan örgütsel destek ve refah arasında pozitif bir ilişkiye ulaşılmıştır. Özellikle, kuruluşları tarafından destek hisseden çalışanlar kendilerinde daha fazla duygusal bağ ve daha az "sıkışma" hissedecektir. Böylece az istihdam alternatifi algılama olasılıkları da düşecektir.
Michael P. O'Driscoll, Donna M. Randall	1999	makale	Perceived Organisational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organisational Commitment	Algılanan kurumsal destek ve ödüllerden memnuniyetin; rol, iş katılımı ve örgütsel bağlılığın iki biçimi (duygusal ve devamlılık taahhüdü) üzerindeki etkisi araştırılmıştır.	Algılanan kurumsal destek; işe karışma, duygusal bağ ve devamlılık ile önemli ölçüde bağlantılıdır;ancak sürekliliğin taahhüdü ile olan ilişkisinegatiftir.

Yazar Adı	Yılı	Türü	Makalenin Adı	Konusu	Bulgusu
Özlem Aydın	2018	Yüksek lisans Tezi	Algılanan örgütsel destek ile örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: atatürk havalimanı temsil-gözetim ve yönetim hizmetleri şirketlerine yönelik bir araştırma	örgütsel sinizmin algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki aracı rolü	Çalışanların örgütsel sinizm seviyesinin orta düzeyde; bilişsel ve davranışsal boyutların orta, duyuşsal boyutun ise düşük düzeyde olduğu
Faruk UĞUR	2017	Yüksek lisans Tezi	Ortaokul öğretmenlerinin algılanan örgütsel destek düzeyi ile örgüt sağlığı arasındaki ilişki	Bu çalışmada, ortaokullarda görev yapan yönetici ve öğretmenlerin algılanan örgütsel destek düzeyi ile örgüt sağlığına yönelik görüşleri arasındaki ilişki incelenmiştir	öğretmen ve yöneticilerin Örgüt sağlığı ölçeğine ilişkin örgütsel liderlik alt boyutu ile örgütsel bütünlük alt boyutu arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde yüksek anlamlı ilişkiler bulunmuştur;
SÖKMEN, A., KENEK, G., EKMEKÇİOĞLU	2017	Yüksek lisans Tezi	Etkileşimsel adalet, duygusal bağlılık ve algılanan örgütsel destek ilişkisi: bir kamu kurumunda araştırma	Algılanan Örgütsel Destek ilişkilerinin incelenmesi ve Algılanan örgütsel desteğin diğer değişkenler üzerinde düzenleyici etkiye sahip olup olmadığının tespit edilmesi ve ayrıca bu değişkenlerin cinsiyet, eğitim düzeyi ve örgütte çalışma süresi gibi demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığının saptanması bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.	“Çalışanların etkileşimsel adalet ve örgütsel destek algıları ile duygusal bağlılıkları onların demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.” kısmen kabul edilmiştir.

1.2. Öznel İyi Oluş

İnsanların gerçekleştirdiği eylemler düşünüldüğünde, bu eylemlerin hepsinin varmak istediği sonuç mutluluktur, mutluluk kavramın ne olduğu, nelerden etkilendiği gibi konular tanımlanmaya çalışılırken, bu konu Antik Yunan çağından beri Felsefe alanının ilgi odağı halindedir (Tuzgöl Dost, 2004: 1). Daha sonraki yıllarda da psikoloji biliminin dikkatini çekmiş ve bu bilim mutsuzluğun belirleyicileri ile uğraşmıştır. (Seligman ve Csikzentmihalyi, 2000:6; Diener, 1984:542). Ancak günümüzde zihinsel fonksiyon bozukluğu veya hastalık metaforunun vurgulanmadığı psikolojik araştırmalar “pozitif psikoloji” yaklaşımıyla ele alınmaktadır (Seligman ve Csikzentmihalyi, 2000:5). Bu yaklaşımla birlikte pozitifliğe vurgu yapan ve araştırılan konuların başında ise, genel anlamda ‘mutluluk’ kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı olarak ifade edilen öznel iyi oluş (subjective well-being) gelmektedir. Mutluluk kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı olarak ifade edilen öznel iyi oluş, kişilerin kendi yaşantılarıyla ilgili nasıl hissettikleri ve düşündükleri konusundaki göstergelerden birisidir. Öznel iyi oluş kavramını tanımlamak ve bu kavramın anlaşılmasını sağlamak adına birçok araştırma yapılmış, fakat araştırmaların sistematik olarak çalışılması ve ölçülmesi son yıllara dayanmaktadır (Diener, v.d, 1997:25).

Bu çalışmalarda yapılan tanımlamalara göre;

Diener, Suh, Lucas ve Smith, 1999 yılındaki araştırmada Öznel iyi oluş kavramıyla ilgili ilk çalışmanın Wilson tarafından 1967 yılında yapılan bir doktora çalışması olduğunu ve burada mutlu bireylerin, sağlıklı olduklarını, dinç, iyi eğitime sahip, gelir düzeyi iyi, dışadönük, özgüveni yüksek, pozitif yaklaşıma sahip, evli, yaşama amacı olan ve entellektüel kişiler olduğunu belirtmektedirler (Malkoç, 2011:22).

Bradburn (1969), tarafından ortaya atılan öznel iyi oluş kavramı, olumlu duygu ve olumsuz duygu arasındaki denge olarak tanımlamıştır (Diener v.d, 2003:403). Bir kişinin kendi hayatına ilişkin sahip olduğu mutluluk, umut, heyecan, güzel dilekler, geleceğe yönelik sahip olduğumuz iyi beklentiler gibi olumlu duyguların, umutsuzluk, pişmanlık, nefret gibi olumsuz olarak ifade ettiğimiz duygulardan fazla olması sonucunda öznel iyi oluş yaşanır.

Psikoloji literatüründe ‘iyi yaşam’, günlük konuşmada ‘mutluluk’ olarak adlandırılan öznel iyi oluş kişilerin yaşam kalitelerini değerlendirmesi ve yaşamlarının iyi olup olmadıklarına karar vermesi olarak tanımlanmaktadır. Yaşam doyumunu, olumlu duyguları ve olumsuz duyguların azlığını öznel iyi oluş içermektedir (Diener, v.d, 1997:27; Ryan ve Deci, 2001:145).

Öznel olarak, kişinin yaşamını kendi değerlendirme yapabilmesidir. "Öznel iyi oluş" kavramı olumsuz duygulanımların yanında, olumlu duygulanım olan, yaşam doyumu ve mutluluk (Diener, 1984:543), yaşam amacı ve özerklik (Ryan ve Deci, 2001:141) gibi pozitif duygulanımlarını da içermektedir.

Diener (1984) öznel iyi oluşun öznel olması, pozitif ve negatif duyguları içinde bulundurması ve bireyi yaşamını tüm yönleriyle değerlendirmesi öznel iyi oluş kavramının üç önemli özelliği olup, her birey yaşadığı olaylara farklı bir anlam yükleyerek, kavramların farklı anlamlar taşıdığını ifade eder. Buda, bireyin yaşamına ilişkin belli bir yargıya vardığına vurgu yapmaktadır (Diener, 1984:542).

Öznel iyi oluş insanların yaşamlarını nasıl değerlendirdiklerinin bilimsel adı olup, insanların hayatlarını ve yaşamlarını düşünüp genel bir yargıda bulunması (yaşam doyumu ya da başarıma duygusu gibi) ve yaşam alanlarına (evlilik veya iş gibi) ilişkin çıkarımlar yapması ve ya yaşanan zaman aralığında sahip olduğu duygusal hislere dayanarak değerlendirmeler yapabilirler (Şahin, 2011:19).

Kişinin yaşamı içindeki öznel değerlendirmeleri ve karşılaştıkları olaylara gösterdiği duygusal tepkilerin sonucu öznel iyi oluş olarak kabul edilmekte ve bu nedenle pozitif duygularının daha çok ön planda tutulduğu, negatif duyguların az yaşandığı ve üst düzey yaşam doyumuna ulaşma şeklinde tanımlanmaktadır (Diener 1984:544).

Lyubomirsky ve Dickerhoof (2006), öznel iyi oluş kavramını "insanların kendi yaşamları hakkındaki günlük duyguları ve değerlendirmeleri" olarak tanımlamaktadır.

Bireyler eğer içinde bulundukları ve sahip oldukları yaşam koşullarından doyum alıyorsa, genellikle olumsuz duyguları az olumlu duyguları fazla yaşıyorlarsa oldukça mutludurlar. Yani yüksek öznel iyi oluş düzeylerine sahiptirler (Eryılmaz ve Atak, 2011:171). Bu tanımdan anlaşılan öznel iyi oluş bireylerin yaşam koşullarından aldıkları doyum olarak tanımlanabilir.

Yetim (2001), yılında yapmış olduğu çalışmasında öznel iyi oluş ile psikolojik iyi oluş kavramlarının birbiriyle paralellik gösterdiğini ve öznel iyi oluşun akıl sağlığını ifade etmediğini bireylerin yaşamdan haz alabilmelerini ifade etmekte, ayrıca yaptığı araştırmaların öznel iyi oluşu, kişinin kendi yaşamını olumlu ve olumsuz yönde değerlendirmesine saygı duyulması gerektiğini anlattığını vurgulamaktadır.

Balcı (2011), çalışmasında öznel iyi oluş sadece olumsuz duyguların varlığından değil, olumlu duygularında varlığından bahsetmekte ve olumlu duyguların varlığına dikkat edilmesi gerektiğinden bahsetmekte olup, bu iki durumun (olumlu-olumsuz duygunun) aralarında

pozitif bir korelasyon olduğundan bahsedilemeyeceğine yer vermiştir. Yani olumsuz duyguların azalacağı olumlu duyguların artacağı anlamına gelmez.

Tanımların ortak vurgusundan öznel iyi oluşun, kişinin bilişsel bir değerlendirmeye yaşamından doyum aldığı yargısına varması ve yaşadığı yaşamda kendini hoşnut hissetmesini sağlayan pozitif duygularının daha fazla olması anlaşılmaktadır. Bir diğer ifadeyle öznel iyi oluş kişinin mutluluk haliyle doğrudan ilişkilidir. Bireylerin mutluluk hissini yaşadıkları olaylar, yaşanan zaman zarfı ya da mekan değil, var olan olaylara yüklediği anlamları ifade etmektedir. Bir kişinin mutlu olması demek, yaşamında gerçekleşen olaylara yüklediği pozitif duyguların yüksek olması anlamına gelmektedir.

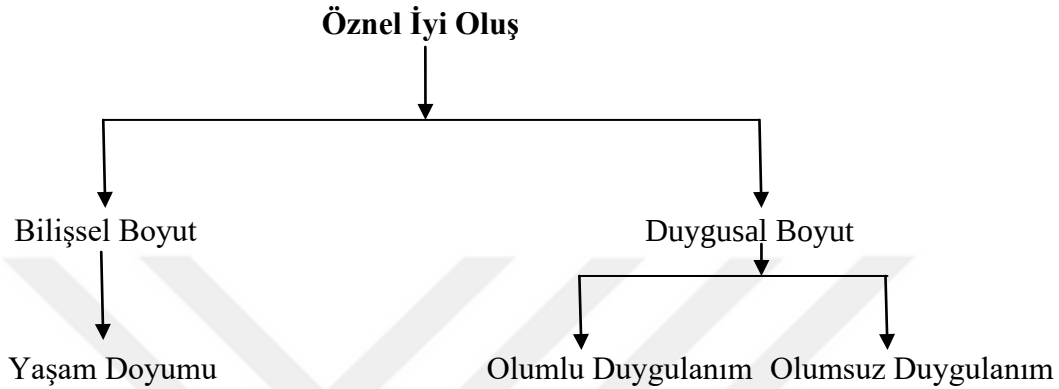
Tanımların yanı sıra öznel iyi oluşu boyutlarıyla anlamak mümkün olabilir bu boyutlardan bazıları, Diener (2000), öznel iyi oluşu iki boyutta ele almış, “ bilişsel ve duyuşsal olarak bireylerin yaşamlarını değerlendirmesi “ olarak boyutlandırmıştır. Daha açık bir ifadeyle; iyi oluşun bilişsel ve duyuşsal olmak üzere iki tane boyutu bulunmaktadır. Bu iki boyuttada bireyler tarafından değerlendirilmeler yapıldığı için subjektiflikten bahsedilebilir (Diener, 1984:542; Diener ve Lucas, 2000:221). Kişilerin kendi değerlendirmeleri sonucu olarak “öznel iyi oluş” (Subjective Well-being) kavramı kullanılmaktadır.

Bu yapı içerisinde duygulanım ve bilişsel boyut yer almaktadır. Öznel iyi oluşun duygulanım boyutu duygular ve ruh hali ile ilgilidir. Ayrıca negatif duygulanım (negative affect) ve pozitif duygulanımdan (positive affect) oluşmaktadır. Duygulanım boyutu bireyin mutluluğuna veya duygusal iyi oluşuna işaret etmektedir. Bir diğer deyişle kişinin içsel olarak hissettiklerini ve onları hissetme derecesini işaret etmektedir. Bilişsel boyut ise bireyin yaşam doyumuyla (life satisfaction) ilgili kendi görüşlerine dayalıdır ve bireyin yaşam doyumunu işaret eder. (Diener, 1984:570).

Diener’in biçimlendirdiği bu modelin yanı sıra yaygın olarak kullanılan başka modelde Ryff’in modelidir. Ryff (1995), iyi oluş 6 boyuttan oluştuğunu savunmakta ve bu boyutlar; kendini kabul, diğer insanlarla pozitif ilişkiler, otonomi, çevreyi kontrol, yaşam amacı ve kişisel gelişimden oluştuğunu ortaya koymaktadır. Ryff, Diener’in 5 modelini pozitif işlevin yönlerin eksikliği yönünden eleştirmekte ve kendi 6 faktörlü modelinin bu açılardan iyi olduğunu savunmaktadır. Ryff’in eleştirisi haklı olmakla birlikte iki model karşılaştırıldığında ikisinin de iyi oluşun farklı boyutlarına yoğunlaştıkları görülmektedir. Ryff’in modeli pozitif işlev ve sosyal ilişkilere yönelirken, Diener’in modeli iyi oluşun duygulanım boyutuna yönelmektedir.

Öznel iyi oluşa ait bilişsel ve duygusal boyutlar bireylerin hayatlarındaki farklı değişkenlere göstermektedir. Lucas ve Diener'e (2004)'e göre öznel iyi oluş 3 ayrıştırıcı değişkeni içinde bulunduran çoklu ve geniş bir yapıya sahiptir. Bu yapı içerisinde duygulanım ve bilişsel boyut yer almaktadır.

Diener (1984) alan yazısında öznel iyi oluşu aşağıdaki şekilde yer alan olgularla boyutlandırmıştır.



Şekil 1.2 Öznel İyi Oluş

Bu boyutlarda öznel iyi oluşun içinde bulundurduğu duygulanımlara yer vermiştir. Diener, 1984; Diener ve Lucas, 2000; Diener, Suh ve Oishi, 1997, bu boyutlardan duygusal boyutu; duygusal iyi oluş veya mutluluk olarak tanımlanmakta olup, negatif (negative affect) ve pozitif (positive affect) duygulanımlarını içinde bulundururken, bilişsel boyut ise yaşam doyumu (Life satisfaction) olarak tanımlanıp, kişinin kendi yaşamından aldığı doyum seviyesini değerlendirmesi olarak tanımlamışlardır (Aykaç, 2016:27).

Olumsuz duygulardan olumlu duyguların daha yüksek bir seviyede yaşanması öznel iyi oluşun gelişip artmasını sağlar ve olumlu duygular bireylerin hayata daha olumlu bir şekilde bakmalarını, hayat karşısında yaşadıkları sorunlarla mücadele edebilmelerini ve olumsuz olaylar karşısında bile olumlu sonuçlar çıkabilmeyi ve bireylerin olaylara daha geniş açılı bakmalarını sağlar (Fredrickson ve Joiner, 2002:172). Bu bakış açısı bireylerin iş yaşamında da etkilerini göstererek, çalışanların içinde bulundukları örgütlerde algıladıkları örgütsel destek düzeylerinde farklılıklara sebep olacağı düşünülmekte olup, çalışmanın amaçları arasında da yer almaktadır.

1.2.1. Öznel İyi Oluşu Açıklayan Kuramlar

Literatür incelendiğinde öznel iyi oluşu açıklayan kuramların Erek Kuramı, Etkinlik Kuramı, Tavandan Tabana ve Tabandan Tavana Kuramları, Ryff'in Psikolojik İyi Oluş Kuramı, Yargı Kuramları, Uyum Kuramı, Bağ Kuramı, Dinamik Denge Kuramı olmak üzere sekiz başlık altında incelendiği görülmektedir.

Yetim (2001), çalışmasında yer verdiği bigiler ışığında öznel iyi oluşla ilgili kuramsal açıklamaları Antik Yunan'dan bu zamana kadar yoğunlaştığını ve 1970'lere kadar mutluluk kavramından yola çıkılarak dağınık şekilde kuramsal açıklamalar yapıldığını saptamıştır (Aykaç, 2016:29).

1.2.1.1. Erek Kuramı

Türk Dil Kurumu tarafından Erek' Gerçekleştirmek için tasarlanan ve erişmek istenilen şey, amaç, gaye, maksat, hedef olarak tanımlanmaktadır. Bu kuram ilk kez 1960 yılında Wilson tarafından ortaya çıkarılmış ve bu kurama göre ihtiyaçların karşılanması mutluluğa yol açarken, karşılanamaması mutsuzluğa neden olmaktadır (Şahin,2011:21).

Erek kuramı amaç ve gereksinim olmak üzere iki önemli boyut üzerinde durmaktadır. Kişilerin doğuştan ve sonradan olmak üzere birtakım gereksinimleri vardır. Birey bu gereksinimleri karşılandığının farkında olsun olmasın gereksinimlerin karşılanıyor olması bireylerin mutlu olmasını sağlarken, amaç boyutunda amaçlar bireylerin farkında oldukları, günlük hayatlarında gerçekleştirilecek bilinç hedefleri, kişisel projeleri ve özel istekleridir (Eryılmaz, 2009:976).

Eryılmaz (2009)'un erek kuramı için yapmış olduğu tanım algılanan örgütsel desteğin kuramı olan erg kuramı içinde bulundurduğu tanımla benzer olmakla birlikte ikisininde ele aldığı konu ihtiyaçların temin edilmesidir.

Reisoğlu (2017), yılındaki çalışmasında, kişilerin doğuştan ya da sonradan sahip oldukları ihtiyaç ve ya amaçları bulunmakta, bu ihtiyaç ve amaçlarda erek kuramına göre farklı değerlendirilmektedir. Amaçlar öğrenilmiş ihtiyaçlar olarak tanımlanırken, başarıma isteği öğrenilmiş bir amaçtır. Bilinçli olarak bireylerin istekleri ise talepler olmakta, taleplerin gerçekleştirilmesi de bireylerin mutluluk duygusu yaşamalarını sağlar (akt.Diener, 1984).

Ereksel kuram bireylerin gerçekleştirdikleri davranışları anlamak için ne yapmak istediklerine, isteklerine ulaşmak için nasıl bir yol izlediklerine odaklanır. Ayrıca kurama göre, kişinin sahip olduğu amaçları onun mutlu olmasını ya da mutsuz olmasına sebep olurken, kısa vadeli mutluluğa götüren amaçlar uzun vadeli mutluluğun engeli olabilir. Yani bireylerin amaçları, amaçlarının mutluluk süresi, çeşitliliği ya da hangi amacına ulaşabildiği

bireylerin yaşamından aldığı doyumu etkileyerek, mutluluk düzeyinde etkili olur. Fakat unutulmaması gereken bir gerçekte bireylerin amaçlarına ulaşamadıklarında mutsuz olduklarıdır (Kermen, 2013:30).

Bireylerin bazı amaçlara ulaşmak için çalışmaları, bireylerin günlük hayatlarını planlarına ve hayatta karşılarına çıkan sorunlarla baş edebilmelerine yardımcı olmaktadır. Erek kuramında bireylerin seçtikleri farklı amaçlar, öznel iyi oluş üzerinde de farklılık oluşturmaktadır (Kaplan, 2016:10). Sonuç olarak diyebiliriz ki, ereksel kuram bireylerin amaçlarına ve amaçlarına ulaştığında ya da ulaşamadığında sahip olduğu mutluluk düzeyiyle ilişkili olup öznel iyi düzeyine etki etmekte ve ayrıca algılanan örgütsel destekle de bağlılık göstermektedir diyebiliriz.

1.2.1.2. Etkinlik Kuramı

Csikszentmihaly'i tarafından ortaya atılmış olup, mutluluğun şans ya da rastlantı sonucu oluşmadığını, bireylerin durumlarını nasıl algıladıklarına bağlı olduğunu ve iç yaşantılarının denetlenmesiyle kişilerin yaşam niteliklerini belirlemekte olan etkinlik kuramı bireyleri mutluluğa götürecektir (Çelik, 2008:22). En eski mutluluk kuramcılardan biri olan Aristoteles, mutluluğun zevk alarak yapılan etkinliklerle ortaya çıktığını ve etkinlik kuramına göre mutluluğun sonuçtan ziyade süreç içindeki etkinliklerdeki hazza dayalıdır (Reisoğlu, 2017:14).

Etkinlik kuramına göre amaçlardan çok amaçların gerçekleştirilmesi sağlanırken gerçekleştirilen eylemlerin amaçların sonucundan daha fazla doyum verdiğini savunmakta ve bireylerin kendi yeteneklerinin farkında olarak amaçlar belirlemesi amaçlarının gerçekleşmesi için ortaya koydukları etkinliklerden doyum almaları sağlamaktadır (Tuzgöl-Dost, 2004:26). Örnek olarak yüzme kursuna başlama eyleminde kursa yazılıp yüzmeyi öğrenmek amaçken, yüzme eyleminden alınan doyumun daha fazla olması etkinlik kuramının amaca ulaşmadan çok amaca ulaşılırken alınan doyumun daha fazla olduğu göstermektedir.

Diener'in 1984 yılındaki çalışmasında erek kuramında mutluluk düzeyinin son durum olduğunu, etkinlik kuramında ise odak noktasının amaçlar doğrultusunda gerçekleştirmeye konulan eylemlerin olduğunu savunmuştur. Erek ve etkinlik kuramları birbirini tamamlar nitelikte olup, bireylerin öznel iyi oluş düzeylerini etkilemektedir.

1.2.1.3. Tavandan Tabana (Top Down) ve Tabandan Tavana (Bottom Up) Kuramları

Öznel iyi oluşla ilgili ilk kuramlardan biri olup, bu kuram dışsal olayların ve etkilerin mutluluğu etkileyip etkilemediğini ortaya çıkarmaya çalışmaktır. Bu kuram Wilson'un temel ve ihtiyaç teorisine dayanmaktadır (Tuzgöl-Dost, 2004: 31).

Psikolojik teoriler öznel iyi oluşu açıklamaya çalışırken, mutluluk kavramını tavandan tabana veya tabandan tavana olan yaklaşımların hangisinin açıkladığına yönelme bakımından ayrılmakta olup; tabandan tavana teorisine göre bireylerin çeşitli yaşam alanlarından elde ettiği doyum bileşeni iken, tavandan tabana bireylerin kişilik özellikleri ele alıp öznel iyi oluşta etkili bir etken olduğunu kabul etmektedir (Aykaç, 2016:25).

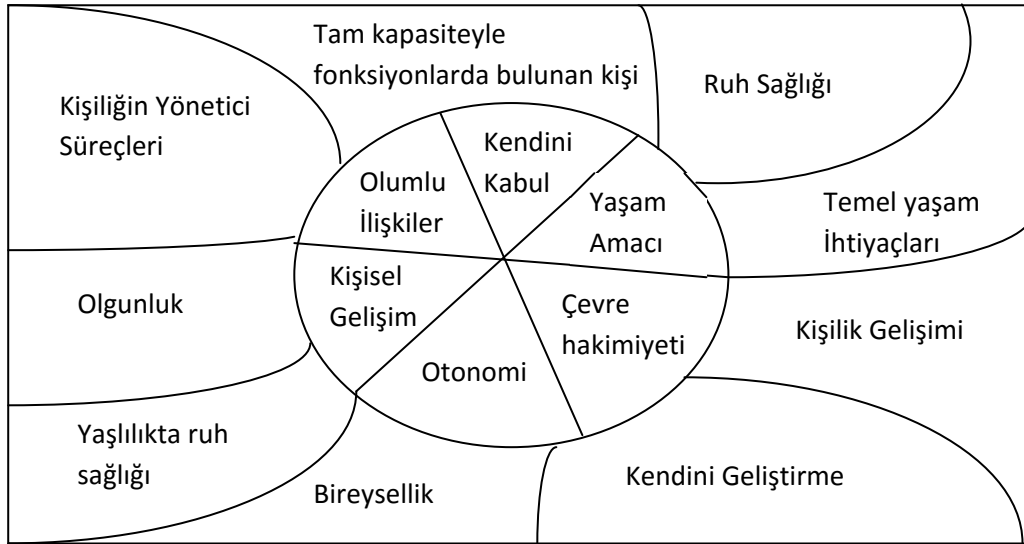
Tabandan tavana kuramına göre, bireyler gün içinde ya da zaman içerisinde mutlu anlar yaşarlar, bu anlar kişilerin mutluluklarında etkilidir. Tavandan tabana kuramına göre ise, bireyler mutlu oldukları için küçük hazlardan da hoşlanmaktadır. Bu kuram göre öznel iyi olma bireylerin sahip olduğu genel bir özellik olup, bireylerin yaşadıkları olaylara verdiği tepkilerden etkilenmektedir. Fakat tavandan tabana kuramının ve felsefecilerinin ortak kararı ise, mutlulukta odağın tutumlar olduğudur (Kaplan, 2016:12).

Tabandan tavana kuramına göre insan mutludur ve mutluluk hoş olan veya olmayan, haz veren veya vermeyen anıların birikimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Tavandan tabana kuramına göre ise, öznel iyi oluş kişilerin sahip olduğu bir olgudur yalnız kişilerin günlük hayatta yaşadığı olaylara olumlu-olumsuz tepki vermeleri bu düzeyi etkilemektedir. Kısaca bu kurama göre öznel iyi olma bir kişilik özelliği olup bireylerin olaylara olumlu-olumsuz verdiği tepkileri meydana getirir (Cihangir-Çankaya, 2005:23).

1.2.1.4. Ryff'in Psikolojik İyi Oluş Kuramı

Ryff tarafından ele alınan bu kuram ana felsefesini gelişim ve klinik psikolojiden yola çıkarak oluşturmuş ve buradaki kavramlardan oluşmuştur. Bu kuramda bireylerin yaşamlarında sergiledikleri pozitif davranışlar bireylerin ruhsal sağlamlığı sonucunda ortaya çıkmaktadır (Çelik, 2008:18).

Ryff'in psikolojik iyi oluş kuramına göre yaşamın belli alanlarında işlevsel olan bireyler psikolojik olarak sağlıklı olabilir ve bu alanlarda kuramda; kendini kabul etme, bireysel gelişim gösterme, yaşama amacına sahip olma, başka kişilerle olumlu ilişkiler, çevreye ve çevresinde bulunan olaylara hakim olma ve otonomi bu alanları oluşturmaktadır. Psikolojik iyi oluşun temel boyutları ve dayandığı temel kuramlar şekil 4'de yer almaktadır.



Şekil 1.3 Psikolojik İyi Oluşun Temel Boyutları ve Dayandığı Kuramsal Temeller

Kaynak: Ryff v.d, 1995

Psikolojik iyi oluşun alt boyutları olan kendini kabul, zihin sağlığının merkezinde yer alan bir özellik olup, kişinin kendini ve geçmişini kabullenmesi anlamını taşırken, bireysel gelişim, kişinin sahip olduğu potansiyeli doğrultusunda gelişimine devam ederek kişisel gelişimini tamamlamaya çalışması anlamına gelirken, yaşamın amacı, bireylerin hayatlarında sahip oldukları amaç ve hedefler, başka kişilerle olumlu ilişkiler ise, zihin sağlığının önemli bir faktörü de başka insanlardan tarafından sevildiğini hissetmeleri olup iyi oluşu önemli bir ölçüde etkilemektedir, çevreye hakim olma, bireylerin fiziksel ve bireysel yeteneklerine uygun olan mekanlarda yer alması ve son olarak otonomi ise, kendi kararlarını kendi verebilme anlamını taşımaktadır (Ryff, 1989:1069). Bireylerin yaşam alanlarında yer alan bu kavramlar kişilerin psikolojik iyi oluşlarını etkileyerek öznel iyi düzeylerindeki olumlu ya da olumsuz yansımaları sebep olmaktadır.

Ryff'in 1995 yılındaki çalışmasından aktarılan bilgiler ışığında psikolojik olarak iyi olma, yalnızca bireylerin stresden uzak durmaları ya da ruh sağlıklarının yerinde olmasını anlamına gelmeyip, bireylerin çevrelerinde bulunan bireylerle olumlu ilişkiler kurmalarını, yaşamının anlamlılığı, kişilerin kendilerini geliştirme duygusuna sahip olmaları gibi ifadeleri de içinde bulundurmaktadır (Tuzgöl-Dost, 2004:22). Bu ifadelerde öznel iyi oluşu olumlu yönde etkileyebilecek ifadelerdir. Olumlu ilişki ve davranışların artması öznel iyi oluş düzeyinde artmasını sağlayacaktır.

1.2.1.5. Yargı Kuramları

Yargı kuramlarına göre, öznel iyi oluşun bazı standartlarla gerçeklerin karşılaştırılması sonucu ortaya çıktığını öne sürerler ayrıca Yetim (2001), ilgili alan çalışmasında yargı

kuramlarının olay karşılaştırılmalarının olumlu ve ya olumsuz olduğunu ortaya koymamanın yanında olayların oluşturduğu duygunun seviyesini öngörebilmektedirler ve bu bakımdan ele aldıkları ölçütlere göre yargı kuramları iki grupta incelenebilir (Aykaç, 2016:33).

a. Sosyal Karşılaştırma Kuramı : Festinger (1954) tarafından sosyal karşılaştırma kuramı ile ilgili ilk kuramsal çalışma yapılmıştır. Festinger'e göre bireyler sahip oldukları görüş ve yeteneklerini değerlendirebilme güdüsüne sahip olup, başkalarının görüş ve yetenekleriyle kendi sahip olduğu görüş ve yetenekleri karşılaştırıp varsayım ile hareket ederler (Akt. Kaplan, 2016:7).

Bu kuramda bireylerin kendi durumlarıyla diğer insanların durumlarını karşılaştırması sonucunda kendi mutluluk seviyesi hakkında çıkarımlarda bulunması araştırılır. Kendini diğer bireylerle karşılaştıran kişi diğer bireyin kendinden aşağıda veya yukarıda olmasına dikkat eder ve kendini karşılaştığı bireyden daha iyi görüyorsa iyi olma düzeyi artar (Kermen,2013:33).

b. Çok Yönlü Uyuşmazlık Kuramı : Çok yönlü uyuşmazlık kuramı Michalos (1985) tarafından ortaya atılmış olup, kişilerin kendilerini, başkalarının durumlarını, geçmişlerini isteklerini, ihtiyaçlarını ve amaçlarını bir çok standartla karşılaştırma yapmaktadırlar. Doyuma ilişkin elde ettikleri yargılar ise bireyin o anki koşulları ve standartları arasındaki farklılığa dayanmaktadır (Şahin, 2011:25).

Bu kurama göre bireyin kendisine ölçüt olarak değerlendirmede bulunduğu kişiler ve belirlediği standartlar arasındaki karşılaştırmalar bireyin mutluluğuna etki etmekte olup, bireyler belirlemiş oldukları standartların üzerine çıktığı durumda mutlu olacaktır (Malkoç, 2011:37). Bireylerin hayattan ne kadar zevk aldıklarını bulmak için yapmış oldukları karşılaştırmaların sonucunda standartlarının altında bir yargı varırlarsa mutsuz olacaklardır (Kaplan, 2016:13). Yani Öznel şş oluş düzeyi artış ya da azalacak gösterecektir.

Bireyin karşılaştırma yaparken kullandığı ölçütsel faktörler; yakınlarında bulunan kişiler, kişinin geçmiş zamanlarında sahip olduğu en iyi şey, ümit ettiği şeyler, ihtiyaç duyduğu şeyler olup, fark oranı istenilen düzey ile erişilen düzey arasındaki farktır (Tuzgöl-Dost, 2004: 28).

1.2.1.6. Uyum Kuramı

Uyum kuramı, bireylerin hayatlarında yaşadıkları olayların sürekli bir değişiklik halinde olduğu ve bu değişikliklere bireylerin ayak uydurması olarak tanımlanır (Duman,

2016:9). Aslında bu durumda bireyler karşılaştıkları olaylarla başa çıkarak, başarıya duygusunu yaşamakta ve öznel iyi oluş düzeylerine olumlu yönde katkı sağlamaktır.

Uyum kuramına göre öznel iyi oluş, yaşamda sürekli değişen olaylara uyum sağlayabilme gücü olup, bu güç sayesinde bireyler yaşadıkları olumlu ve olumsuz olaylar karşısında uzun süreli mutsuzluk ya da mutluluk yaşamazlar. Çünkü bireyler yaşamlarında karşılaştıkları olaylara rağmen dengelerini korumaktadırlar (Tuzgöl-Dost, 2004: 37).

Kişiler hayatlarında yaşadıkları olumlu ya da olumsuz olaylar karşısında ilk karşılaştığı zaman mutlu ya da mutsuz olmakta, fakat zaman geçtikçe bu olaylara uyum sağlamakta ve duygu yoğunluğunu azaltmaktadırlar (Diener, 1984).

1.2.1.7. Bağ Kuramları

Schwardz ve Clore (1993), Yetim (2001) tarafından yapılan çalışmaların ışığında bağ kuramları, bireylerin mutlu olma eğilimlerini, bellek ve bilişsel ilkeleri göz önünde bulundurarak açıklamaya çalışmak olarak tanımlanmıştır. İyi olaylar eğer bilişsel öğelere yüklenmişse normalden daha fazla mutluluk getirecektir (akt. Şahin, 2011:28). Yani, bağ kuramlarına göre yaşanan olaylar beyin tarafından kaydedilmekte ve eğer iyi olaylar bilişsel öğeler bağlı olarak belleğimize yüklenmişse olumlu duygulanımları sadece o olayın yaşandığı zaman aralığında değil, ilerleyen zaman aralığında da hatırladığımızda mutlu olmamızı sağlayarak, daha fazla mutluluk getireceği ve bu durumda öznel iyi oluş üzerinde pozitif yönlü bir etki oluşturacağı çıkarımda bulunabiliriz.

Bağ kuramı hafıza ve bilişsel ilkelerle insanların öznel iyi oluşunu açıklamaya çalışır ve Bower (1981), bireylerin şimdiki zamandaki ruh hallerine göre geçmişteki hayatlarını hatırladıklarını ve anlamlandırdıklarını ortaya koyarak bağ kuramını ifade etmektedir (Akt.Yılmaz, 2016:46).

Yavuz (2006)'nında bahsettiği gibi ‘ Bağ kuramları ya da öznel iyi oluş konusuna bilişsel yaklaşımların sınırlı olduğu söylenebilir’(Akt. Şahin, 2011:28).

1.2.1.8. Dinamik Denge Kuramı

Bireylerin kişilik özellikleri, sosyal geçmiş gibi bireysel kazanım ve özellikleri öznel iyi oluş düzeylerinin sabit kalmasını sağlar ve bu duruma da normal denge denir. Her insanın sahip olduğu ‘normal’ ve ya denge durumu vardır. İstikrarlı insanlarda öznel iyi oluş seviyesi tahmin edilebilir. Ancak yaşam içerisinde anlık olarak yaşanan mutluluk ya da mutsuzluklar ise öznel iyi oluşu etkileyebilir. Fakat insanlarda bulunan sistem belli bir zaman

geçtikten sonra bu etkiyi sıfırlayarak dengenin yeniden kazanılmasını sağlar (Headey ve Wearing, 1991:49).

Dinamik denge kuramına göre, normal yaşanan olaylar bireylerin öznel iyi oluş seviyelerine etki etmemekte, sadece anlık değişikliklere sebep olmaktadır. Normal sürekli yaşanan olayların dışında başka olayların yaşanması öznel iyi oluş düzeyinde etkiye sebep olmakta, ancak yine bir süre sonra bu olayda kabullenilip yine sabit düzeye ulaşılmaktadır (Aykaç, 2016:35).

1.2.2. Öznel İyi Oluş İle İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar

Literatür incelendiğinde öznel iyi oluş kavramıyla yapılmış birçok çalışmaya rastlanılmıştır. Bunlardan bazıları;

Wood, Rhodes ve Whelan (1989), yapmış oldukları araştırmada, iyi oluşla ilgili yapılmış olan 93 çalışmanın meta analizini yapıp, kadınların erkeklere oranla mutluluk ve yaşam doyumu seviyelerinin daha yüksek olduğu fakat olumlu duygu durumu açısından bu farklılığın anlamlı olmadığı saptamışlardır.

Keyes, Shotmotkin ve Ryff (2002), yılında yapmış oldukları çalışmalarını 25-74 yaş aralığında bulunan 3032 kişiye ulaşmış ve öznel iyi oluş ile psikoloji iyi oluşu kişilik açısından inlemeyi amaçlamışlardır. Sonuç olarak öznel iyi oluş ile psikoloji iyi oluş arasında ilişki olduğunu, fakat içlerinde bulundurdıkları bazı boyutlar nedeniyle birbirlerinden farklı olduğu ve dışadönüklüğün hem öznel hem de psikolojik iyi oluşa olumlu etki ettiğini ortaya koymuşlardır.

Tuzgöl Dost (2004), yazmış olduğu yazısı incelendiğinde de fiziksel sağlık durumu değişkeni haricindeki değişkenlerde öznel iyi oluşun farklılık gösterdiği ortaya konulmaktadır.

Yarcheski ve Mahon'nun 2001 yılındaki 7.ve 8. sınıfta okuyan 151 öğrenci üzerinde yaptıkları araştırmalarında, kız ve erkek öğrencilerin mutluluk düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olmadığı saptanmıştır. Ayrıca mutluluk, sağlık durumu ve iyilik arasında pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Kankotan'ın (2008), yapmış olduğu araştırma da ise bağlanma boyutları, ilişki durumu ve cinsiyetin öznel iyi oluş üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Lavric ve Flere (2008), tarafından yapılan çalışmada üniversite öğrencilerinin dindarlık ve öznel iyi oluş seviyelerinde kültürün rolünü incelemişler ve kültürel çevrenin önemli bir aracılık rolü olduğu ortaya koymuşlardır. Ayrıca yüksek dindarlık seviyesindeki

toplumlarda öznel iyi olma ve dine bağlılık seviyesi arasında olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Ryan, Bernstein ve Brown 'nın (2010), yapmış oldukları çalışmalarında hafta sonları ve hafta içlerinin insanların ihtiyaç doyumlarını, iyi oluş düzeylerini, ruh hallerini ve fiziksel semptomları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuç olarak, hafta sonlarında bireylerin öznel iyi düzeylerinin hafta içine göre daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Malkoç (2011), üniversite öğrencilerine yapmış olduğu müdahale programının öznel iyi oluş üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Türkdoğan ve Duru'nun (2012), yapmış oldukları çalışmalarında üniversite öğrencilerinin temel ihtiyaçların karşılanma düzeyinin, öznel iyi oluş düzeyine etkisini inceledikleri makalelerinde ulaşılmış oldukları bulgular, temel ihtiyaçların karşılanmasının öznel iyi oluş düzeyine anlamlı bir şekilde etkilediğine ışık tutmaktadır.

1.3 Örgütsel Adalet

Arapça kökenli olan adalet kelimesi Türk Dil Kurumu tarafından 'Yasalarla sahip olunan hakların herkes tarafından kullanılmasının sağlanması ve Hak ve hukuka uygunluk, hakkı gözetme' olarak tanımlanmaktadır. İnsanlığın var olduğu andan günümüze kadar açıklanmaya çalışılan adalet kavramı, ilk çağlarda en eski kanun olan Hammurabi kanunlarında yer almaktadır. Birçok tanımı bulunan adalet kavramının kelime kökünde yer alan 'adl' kavramı İngilizcede 'Justice' kavramına karşılık gelerek, bir sistemin düzenli olarak işlenmesini anlamını da kelime kökünde bulundurmaktadır (Abbasoğlu, 2015: 1; Toğa, 2016:4). İlk defa "örgütsel adalet" terimi Greenberg tarafından 1987 yılında kullanılmış ve kuruluşa karşı çalışan hakları ile cezalarını ifade ettiği vurgulanmıştır (Mammadova, 2018:4).

Adalet; 'doğruluk, dürüstlük, eşitlik, hak, hak yemeçlik, hakkaniyet ölçülerine uyma, tarafsızlık, insaniyet ve iyilik' gibi varolan kavramlara benzemektedir (Karaman, 2009: 5).

Mowday ve Colwell (1996), adalet kavramı Adams'ın (1965) ortaya çıkardığı eşitlik kuramına dayanmakta olup, eşitlik kuramı örgütte alınan dağıtım kararlarına ilave olarak bireylerin algıladıkları adillik ve adil olmayan durumlar karşısındaki tepkileri üzerinde durmaktadır (akt. Altıntaş, 2006: 21).

Adalet "hakka uygunluk, haklı ile haksızın ayırt edilmesi" olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca adalet ahlak ve din kurallarıyla da ilişkilidir. İnsan davranışını ahlak açısından inceleyen ve eleştiren düşünceyi kapsayan bir kavram olan adalet, örgütlerde de ödüllendirme özendirme gibi var olan kaynakların dağıtımı ile ilgili bir kavramdır (Titrek, 2009: 552).

Bireylerin hak ve özgürlüklerini, düşüncelerini ve çıkarlarını korumak ve bireylerin özgürlüklerini sağlamak üzere adalet kavramı ortaya çıkmıştır (Karaeminoğulları, 2006: 8).

Örgüt içinde yer alan yöneticilerin kararlarının, uygulamalarının ve göstermiş oldukları davranışların diğer çalışanlar tarafında olumlu ve adil olarak algılanması örgütsel adalet olarak tanımlanır. Ayrıca örgütsel adalet ücretlendirmelerin, terfilerin, ödül ve ceza kararların nasıl alındığına ve çalışanların bunu nasıl karşıladığıyla da ilgilenir (İçerli, 2010: 69).

Moorman (1991), örgütsel adaleti “çalışma alanları ile doğrudan ilgili olan adalet” olarak ifade etmektedir (Akt. Ocak, 2010:32).

Cropanzano ve Greenberg örgütsel adaleti "örgütsel uygulamaların ve ilgili süreç ve sonuçların uyumu konusundaki algı ve değerlendirmeler" olarak ifade etmişlerdir (Bayram, 2017:67).

Eğilmezkoğlu (2011), örgütsel adaletin örgüt içerisinde egemen olması gereken adil ve ahlaki uygulamaları içerdiğini vurgulamıştır. Ayrıca adaletli bir örgütte, çalışanlar yöneticilerinin sergiledikleri davranışlarını adil, ahlaki kurallara uygun ve rasyonel olarak görmektedir.

Örgütsel adalet, kurumdaki uygulamalarla ilgili çalışan algısı olarak da tanımlanabilir (Greenberg, 2004).

Greenberg (1990), örgütsel adalet algısının bireylerin örgüt içinde sahip oldukları adalet algıları ve hissettikleri değerler ifade etmektedir. Ayrıca, bireyler örgüt içerisindeki süreç ve kaynakların, kendilerine gösterilen davranışların adaletli olup olmadığı konusunda bir yargı oluşturup, bu yargı sonucunda işlerine karşı olumlu veya olumsuz tutum sergilerler (akt. Meydan, v.d 2016: 200).

Örgütsel adalet kavramı Adams’ın Eşitlik Kuramına dayanmaktadır (Sıgır ve Gürbüz, 2015:160; Bayram, 2017:67; Mammadova, 2018:9). Adams’ın teorisine göre, çalışanların örgüte elde ettikleri kazanımları, başka örgütte çalışanların elde ettikleri kazanımlarla karşılaştıracakları ve bu karşılaştırma oranları eşit olarak algılandığında adalet sağlanmış olacaktır (Yeniçeri vd., 2009: 84).

Örgüt içinde yer alan çalışanların örgütsel adalet algıları, öznel iyi oluş düzeylerinin, algıladıkları örgütsel desteğin, ayrıca yönetime olan güven, işten ayrılma niyeti, iş yerindeki uyumluluk ve yöneticileri değerlendirme gibi faktörlerin etkisi altında kalmaktadır (Dilek, 2005). Çalışanlar bu faktörleri göz önünde bulundurup örgütsel adalet hakkında yargı sahibi olurlar.

Örgütsel adalet, örgüt içinde adaletin nasıl tesis edildiği konusunda, algılanan adalet ve adaletsizlik üzerinde durmaktadır (Poole, 2007: 727).

Çalışanlar örgüt içinde yer alan kuralların herkese eşit uygulandığını, eşit yapılan ilerde eşit ücretlerin verilmesi, eşit hakların yer almasını adalet algıları içinde beklemektedirler. Ancak sadece adalet algılamalarının odak noktası bu çıktılar ve bu çıktıların karşılaştırılması değildir (Özdevecioğlu, 2013: 78).

Demirel ve Seçkin (2011), yapmış oldukları çalışmalarında adalet kavramının içerisinde sadece maddi değil, manevi unsurlarında değerlendirilmesi gerektiğine vurgu yaparak, örgütsel adaletin çalışanlara gereken önemin verilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

1.3.1. Örgütsel Adalet Kavramının Önemi

Örgütlerdeki çalışma ortamını ve çalışma ortamındaki adaletin rolünü tanımlamak için ‘örgütsel adalet’ kavramı ortaya çıkmıştır (Greenberg, 1990:399).

Modern toplumun en önemli özelliklerinden biride hemen hemen her alanda örgütlerin yer almasıdır. Aileden devlete kadar bireyler çerçevesi kurallarla çizilmiş küçük ya da büyük örgütsel yapıların içerisinde yer almakta olup, bu etkileşimin sonucunda bireysel ve örgütsel etkileri oluşturmakta ve bu etkilerde adalet algısının öncülleri ve sonuçları bakımından incelenmesine neden olmuştur (Yürür, 2008: 296). Adalet kavramının ortaya çıkması örgüt içinde çalışanların örgütsel adaleti ve örgütlerinin uyguladıkları adaleti kavramalarını sağlayarak örgüt içinde bulunan çalışanların örgütsel adaleti değerlendirmelerine de olanak sağlama adına oldukça önemlidir.

İnsanlar adalet arayışını, iş hayatları da dahil olmak üzere, yaşamlarının her alanında ararlar (Delshad, v.d., 2016) alınan kararlar ve dağıtımların adil olduğuna inanan çalışanlar organizasyona olumlu katkıda bulunurlar (Ugboro ve Obeng, 2000).

Adaletli bir çalışma sistemin ve ortamının olması çalışanların motivasyon unsurları için etkili bir etken olmanın yanında çalışanların eksikliğini hissettiklerinde moral bozukluğu yaşamalarını, işten kaçmalarını, sorumluluk almamalarını, başka iş aramalarını ve örgütte karşı olumsuz duygu besleme gibi davranışların oluşmamasını sağlar (Abbasoğlu, 2015: 2).

Örgütsel adalet bireylerin tutum ve davranışlarının belirlenmesinde oldukça önemli ve etki sahibi olan bir kavramdır. Bu kavramla ilgili yapılan çalışmalarda bireylerin örgütsel adalet algılamalarını davranış bilimleri içinde hem bireysel hem de örgütsel sonuçları olan örgütsel bağlılık (Uğurlu ve Üstüner, 2011:441), iş tatmini (İşcan ve Sayın, 2010:203) örgütsel vatandaşlık (Baş ve Şentürk, 2011:53) örgütsel iletişim gibi kavramlarla ilişkili

olduğunu tespit edilmiştir (Aypar, 2017: 13). Görüldüğü üzere alan yazınında birçok değişkenle çalışıldığı izlenmiştir.

Örgütsel adaletin bir başka önemi ise, çalışanların işletmelerde sergiledikleri davranış ve tutumları ortaya koymasıyla ilgilidir. Ployhart ve Ryan (1997: 309), çalışmasında örgütsel adaleti işle ilgili konularda bireylerin adaleti nasıl algıladıkları ve ne şekilde tepki verdiklerini olarak tanımlamışlardır. Bu tutum ve davranışların olumlu olması işletmeler açısından oldukça önemli olup, bu bağlam da örgütsel adalet ile yöneticilerin beklentileri arasında pozitif yönlü bir etki vardır. Örgütsel adalet örgüte karşı tutum, davranış ve motivasyonda da pozitif bir etki göstermektedir (Nojani vd. 2012: 2901).

Örgüt içinde çalışanlar tarafında örgütsel adaletin yüksek seviyelerde algılanması örgüt içinde çalışanlar tarafından olumlu yönde değerlendirilmekte ve çalışanların örgütte sahip olduğu hakların korunacaklarına inanmaktadırlar (Sunar, 2016:3). Bu inancın oluşması örgüt ve birey arasındaki güvenin artmasını sağlayacaktır.

Örgütsel adaletin bir başka önemi ise, örgüt ve çalışan veya çalışan ile çalışanın aldığı kararlar arasındaki sorunları tespit edip, çalışanlar tarafından adil bulunmayan durumların çözümü için uzlaştırıcı bir mekanizma özelliği taşıyabilmektedir (Dilek, 2005: 31). Bu mekanizma örgüt içindeki sorunları çözüme ulaştırarak algılanan örgütsel desteği artırmaktadır.

Diğer taraftan örgütsel adalet iş doyumunu da etkilemektedir (Yıldırım, 2007:274). İş doyumunu ya da doyumsuzluğu, çalışanların bulundukları örgütlerine ya da iş arkadaşlarına karşı sahip oldukları duygu, düşünce ve davranışlarının bir ürünü olarak içsel değerlendirmeleri olup, genel bir tutumu ifade etmektedir (Solmuş, 2004: 186). İş doyumlarının artması çalışanların yaşam doyumlarının artmasına, bireylerin fizik ve örgütlerine yönelik olumlu tutumlar geliştirmelerini sağlar (Yıldırım, 2007:274).

Örgütsel adalet diğer bir yanda bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışında olumlu yönde etkilemektedir (Moorman, 1991:845-855). Örgütsel vatandaşlığın artması örgüt içindeki etkinliğin artmasını sağlamaktadır (Organ, 1997:86).

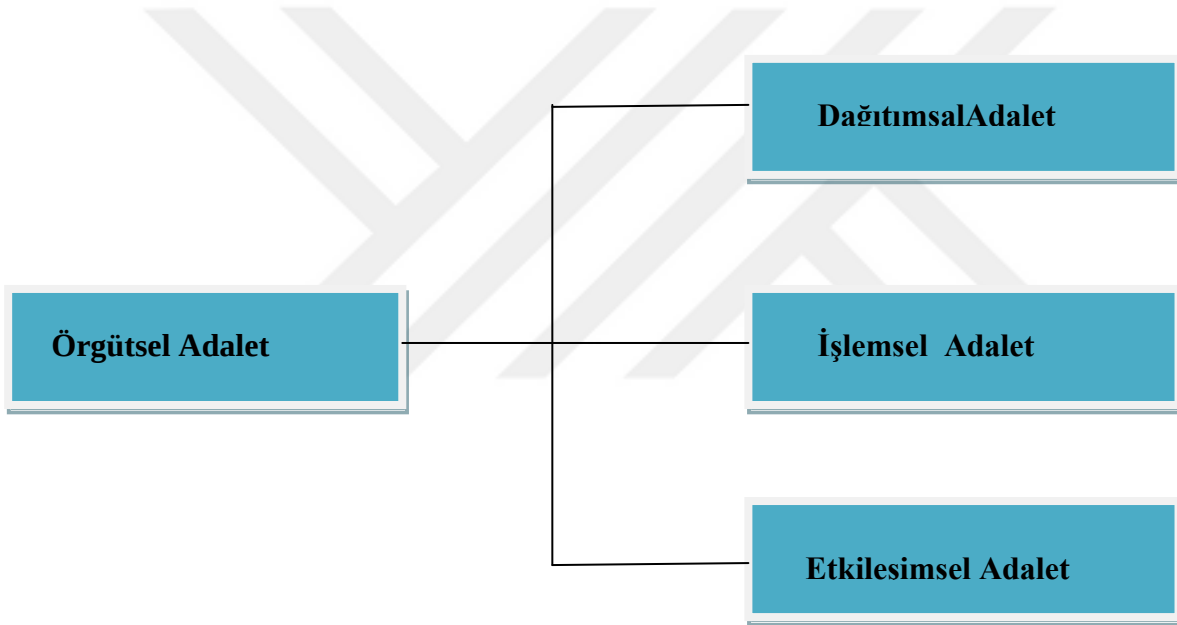
1.3.2. Örgütsel Adaletin Boyutları

Örgüt içinde çalışan bireyler sahip oldukları eğitim, tecrübe gibi özelliklerle örgüte yarar sağlamaktadırlar ve bunun karşılığında ücret, örgütsel tanınma ve adil davranma gibi karşılıklar beklemekte olup, bu beklentiler karşısında yöneticilerin gösterdikleri tutum ve davranışlar geliştirmektedir. Bu davranışlar örgüt içindeki adalet algısını ortaya çıkarmaktadır. Yapılan bu çıkarım algılanan örgütsel desteğinin boyutunu göstermektedir.

Kazanım dağıtımı, dağıtım kararlarının verilmesi ve bireyler arasındaki ilişkilerin organize edilmesi ve bu konuların işlenmeye başlaması boyutları ‘Örgütsel Adalet’ kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Özler, 2010:41).

Örgüt içinde çalışanların örgüt ve yönetime karşı geliştirdikleri inanç ve tutumlarda örgütsel adaletin alt boyutları olan dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet algısının ortaya çıkmasını ve önemli bir yere sahip olmasını sağlamıştır (Yeniçeri vd, 2009:85).

Örgütsel adalet kavramının boyutları konusunda yapılan literatür taraması, dağıtımsal adalet, prosedür adalet ve etkileşim adaleti olmak üzere üç temel boyutun geniş ölçüde olduğunu ve ampirik çalışmalarla da onaylandığını göstermektedir (Karaeminoğulları, 2006:11; Mammodava, 2018:9).



Şekil 1.4 Örgütsel adaletin boyutları

Kaynak: Yalçıntaş ve San (2017)

Literatürde örgütsel adaletin en yaygın olarak kabul edilen boyutları; dağıtımsal adalet, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalettir (Yalçıntaş ve San, 2017: 504).

1.3.2.1. Dağıtımsal Adalet

Örgütsel adalet kavramının çıkışında ilk tarif edilen boyut olan dağıtım adaleti, örgütte kazanılan hak, mal ve ücret gibi çıktıların nasıl paylaştırılacağıyla ilgi olup, bireylerin örgütlerine sundukları iş karşılığında elde ettikleri kazanımların adaletli dağıtılıp dağıtılmamasıyla da ilgilenir (Ünlü, 2017: 9).

Dağıtımsal ya da bölüşümsel adalet olarak tanımlanan dağıtım adaleti, bireyin yaptığı iş karşılığında elde ettiği sonuçları ve bu sonuçların adil olup olmadığını kapsar (Aypar, 2017).

1960'lı yıllarda binlerce kişi sömürgeciliğe, yoksulluğa, politikalara ve hükümetlerin adaletsizliğini kınamış ve var olağan mevzuatlar geçerliliğini yitirmiş yerini kamu politikalarını değerlendirme en önemli standart olarak 'adalet' kavramı ortaya çıkarılmıştır. Bu kavramdan yola çıkarak, oransal payları belirli kurallar ve standartlarla tanımlanan kişilere paylaştırılması da dağıtım adaleti olarak tanımlanmıştır (Cohen, 1987:19).

1960 ve 1970'lerde adalet kavramıyla ilgili temel araştırma sorununun ücret ve diğer elde edilen örgütsel kazanımların dağıtılması olduğu ve bu anlamda örgütsel adaletin "Dağıtım Adaleti" boyutunda ele alındığı belirtilmekte olup, tarihsel anlamda da ilk olarak ilgi gören ve açıklanan adalet boyutu dağıtım adaletidir (Yılmaz, 2017: 6;).

Çalışanlardan örgüt yararına hizmet vermesi örgütler tarafından beklenirken, çalışanlar kendi ihtiyaçlarını gidermek amacıyla örgütsel sisteme katılırlar. Örgütler tarafından her çalışana verilen kıymetin eşit olduğu savunulsa da gerçekte tüm çalışanlara verilen değer eşit değil ve her çalışanın payına düşen iş yükü de aynı değildir. Neyin, hangi örgüt bireyleri arasında ve ne miktarda yapılacağı konusunda dağıtım adaleti gelişme göstermiştir (Karaeminoğulları, 2006: 11).

Çalışanların elde ettiği ücret, ödül ve ceza gibi her türlü elde ediklerinin çalışanlar tarafından adil olarak algılanması dağıtım adaletini ifade etmektedir. Bu boyut, eşitlik teorisiyle benzerlik göstermektedir; çünkü her iki teori de elde edilen sonuçların dağıtılmasıyla ilgilenmektedir (İçerli, 2010:70).

Çalışanlar dağıtım adaleti sonucunda ya adil davranıldığı düşünüp olumlu davranışlarını artıracak ya da adaletsizlik olduğunu düşünüp olumsuz davranışlar sergileyeceklerdir. Dağıtım adaletinin temelinde bireylerin, dağıtılan kaynakların eşit şekilde dağıtıldığına ve adil şekilde pay aldığını düşünüp, inanmalarıdır (Özdevecioğlu, 2013: 78).

1.3.2.2. İşlemsel Adalet

Moon ve arkadaşlarının (2008), yılındaki çalışmalarında, işlemsel adalet; bireylerin karar alma sürecine katılabilmeleri, karar verme sürecine geçiş yapabilmelerini ve karar alırken tarafsız bir şekilde almalarını işaret etmektedir (Akt. Yeniçeri, 2009: 86).

İşlemsel adalet adında da anlaşılacağı üzere, 'karar verme süresinde alınan sonuçların belirlendiği sürecin adaleti' olarak ifade edilmektedir (Cohen-Charash and Spector, 2001:3).

Folger ve Cropanzano işlemsel adaleti, çıktıların oluşturulması için kullanılan süreç ve mekanizmaların yansıttıkları adalet algısı olarak tariflemektedir (Folger ve Cronzano, 1998:34).

1970’li yıllarda dağıtımsal adaletinde eksik kalması, bireylerin adalet algılarına yönelik açıklamalar getirememesi adalet üzerine yeni bir boyut olan işlemsel (prosedürel) adalet boyutunun tarif edilmesine neden olmuştur (Yıldırım, 2007:257).

1975 yılında ilk kez Thibaut ve Walker’ın tarafından hukuk alanında gerçekleştirilen çalışmayla işlemsel adaletin temeli atılmış oldu ve 1985 yılında Folger ve Greenberg tarafından yapılan çalışmayla sosyal alandan örgütsel alana geçiş olmuş ve genel olarak işlemsel adalet dağıtımının sonuçlarından çok dağıtımın nasıl yapılacağıyla ilgilenmiştir (Ünlü, 2017:11; Karaeminoğlu, 2006:17; Güner, 2016:13).

Özen (2003)’de belirtildiği üzere, dağıtımsal adalet sonuçlarla ilgilenirken, işlemsel adalet sadece sonuçlarla değil işlemlerin uygulamaları ve daha net bir şekilde kararların uygulanmasındaki adillikle ilgilidir (Greenberg, 1990:11; Aypar, 2017: 17).

Dağıtımsal adalet sonuçları kapsarken, işlemsel adalet ise sadece sonuçları değil bu sonuçların elde edilmesinde kullanılan prosedürün, işlemlerin ve uygulamaların daha net bir ifade ile alınan kararların uygulanmasındaki adillikle ilgilidir (Erdinç, 2009; Özen, 2003: 191).

Yöneticilerin karar alırken, alınan kararlardan çalışanların olumsuz etkilenmemesine ve ayırım yapılmadığına emin olunmasıyla işlemsel adaletin varlığından söz edilebilir (Abbasoğlu, 2015:11). İşlemsel adalet dağıtımın nasıl yapılması ve dağıtımın eşit sağlanmasıyla çalışanlarda oluşan adalet anlayışını etkilemektedir.

İşlemsel adalet ile ilgili olumsuz algılamalar, çalışanların yöneticilerine ve örgütlere duydukları bağlılıklarını, performanslarını ve vatandaşlık davranışlarını azaltmalarına sebep olmaktadır (Poyraz ve Kara, 2009:76).

1.3.2.3. Etkileşimsel Adalet

Robert J. Bies tarafından ortaya çıkarılan etkileşim adaleti çalışanlar ile yöneticiler arasındaki iletişimde oluşan adalet algısını ifade etmekte olup, örgütsel işlemler gerçekleşirken çalışanların karşılaştıkları tutum ve davranış olarak tanımlanmıştır (Atalay, 2002:17).

1986 yılında örgütsel davranış literatürüne geçen etkileşim adaleti kavramı, örgütsel adalet yazınında tartışılan bir konu olmuş ve araştırmacılar arasında etkileşim adaletinin ayrı

bir boyut olarak yer alıp almaması konusunda tartışmalara sebep olmuştur (Greenberg, 1990:411).

Etkileşim adaleti, örgüt içinde bulunan çalışanlar ve yöneticileri arasında bulunan iletişim sonucunda sahip oldukları adalet algılamalarıyla ilgilidir. Etkileşim adaleti, dağıtım kararlarının sonuçlarından etkileneceklerle, dağıtımda bulunan kaynaklar arasındaki etkileşimle ilgilenmektedir (Özdevecioğlu, 2003:79).

Örgütsel faaliyetler gerçekleştirilirken, çalışanların maruz kaldığı uygulamalar sonucundaki algılar etkileşimsel adalet olarak ifade edilmektedir (Bies, 1986: akt. Scarlicki ve Folger, 1997).

Etkileşimsel adalet dağıtım kararları ile kaynakları arasında yer alan ve birbiriyle etkileşimde etkili olan nezaket, sevgi, saygı, dürüstlük ve kibarlık gibi unsurları içerir (Cohen-Charash ve Spector, 2001:278).

Bies ve Moag (1986)'na göre, örgütsel adalet dört ana unsur üzerinde durmaktadır. Bunlar, ilk olarak Örgüt içinde saygılı olmak ve nezaket, ikinci olarak örgütsel kuralların uygulanması ve ön yargılı olmamak, üçüncü olarak dürüstlük ve son olarak doğruluk ve açıklıktır (akt. Çolak ve Erdost, 2004:60).

Örgütsel adaletin temelini oluşturan bu unsurlar etkileşim adaleti içinde oldukça önemli olmaktadır. Etkileşimsel adalet yöneticilerin çalışanlarına saygılı davranmasını, değer vermesini ve duyarlı davranmasını gerektirmektedir (Yıldırım, 2007:258).

Çalışma ortamında bireylerin maruz kaldıkları beşeri ilişkiler de çalışanların algı ve tutumlarına yön verirken, yöneticilerle çalışanlar arasındaki ilişkilerin boyutu örgütsel adalet algıları üzerindeki etkileşim adaletinin sınırlarını oluşturmaktadır (Karaeminoğulları, 2006:19).

Scarlicki ve Folger (1997), etkileşim adaletinin yüksek olduğunda çalışan için dağıtım ve işlemsel adaletinin önemli olmadığını ve önemsenmediğini saptamışlardır (Atalay, 2002:17).

Sonuç olarak, etkileşimsel adalet çalışanların birbirleriyle olan iletişimlerinde saygılı ve nazik olmalarını, söylemek istediklerini anlaşılır ve uygun bir şekilde söylemelerini ve olayları gerçekleriyle bir açıklamaları gerektiği üzerinde durmanın yanında, çalışanların verimlilikleri ve iş motivasyonlarıyla da doğru orantılıdır (Abbasoğlu, 2015:13). Bu orantı aynı şekilde çalışanların adalet algıları üzerinde de olumlu bir etkiye sahip olmaktadır.

1.3.3. Örgütsel Adalet ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Greenberg (1987), yılındaki çalışmasında kuramları reaktif-proaktif ve süreç-içerik olmak üzere iki boyutta incelemiş, fakat daha sonraki çalışmalarda bu kuramları reaktif içerik, reaktif süreç, proaktif içerik ve proaktif süreç olmak üzere dört başlık altında sınıflandırmıştır. Reaktif ve proaktif içerik kuramları içinde yer alan kuramların çoğu dağıtım adaletini işaret ederken, süreç odaklı kuramlar çeşitli kazanımların tanınmasını ele almaktadır.

Reaktif kuramlar, çalışanlara göre adil olmayan durumlara karşı gösterdikleri tepkileri incelerken, proaktif kuramlar, çalışanların adaleti sağlamak adına gösterdikleri davranışları inceler (Sunar, 2016:11; İçerli, 2010:71; Toğa, 2016:15).

1.3.3.1. Reaktif-İçerik Kuramlar

Reaktif içerik kuramlarının paylaştığı ortak bakış açısı, örgüt içinde yer alan çalışanların adaletsiz olaylara karşı göstereceğini ifade ettiği negatif duygulardır (Çökük, 2013: 6).

Bu kuramlar, bireylerin adil olmayan olaylar karşısında gösterdikleri tepkilerin nasıl olduğuna odaklanır ve kuramlar arasında Homan' a ait Dağıtım adaleti, Adams'ın Eşitlik kuramı ve Walster vd.'e ait Eşitlik kuramı yer almakta olup, bireylerin adil olmayan duruma karşı sahip oldukları olumsuz duyguları açıkça ifade etmektedir (Gürboyoğlu, 2009:50).

İşbaşı (2000)'e göre Adams'ın 'Eşitlik Denklemi' olarak isimlendirdiği eşitlikle adaletle ilişkin algılamalarını açıklamaya çalışmıştır ve bu eşitlikte iki tarafında varlığı söz konusu olup, oran Kazanım/Katkı oranıdır (Akt. Çökük, 2013:7). Bu formüle aşağı yer verilmiştir;

$$\frac{\text{Kişinin kazanımı}}{\text{Kişinin Katkısı}} = \frac{\text{Diğer Kişinin Kazanımı}}{\text{Diğer Kişinin Katkısı}}$$

Adams'a göre denklemdeki eşitsizlik adil olmayan bir durumu göstermektedir. Reaktif içerik kuramları da bu eşitsizlikte bireylerin sahip oldukları ve sergiledikleri olumsuz davranışlar üzerinde odaklanmaktadır.

1.3.3.2. Proaktif-İçerik Kuramlar

Bireylerin adaletsizlik karşısında gösterdikleri tepkileri konu alan reaktif-içerik kuramlarının tersine, proaktif-içerik kuramları, kazanımların adil ve adil olmayan dağılımındaki adaleti oluşturma çabaları üzerinde odaklanmaktadır (Yürür, 2005:117).

Proaktif-İçerik kuramının sınıflandırılması Leventhal'ın 'Adalet Yargı Kuramı' olarak adlandırılmaktadır (Greenberg, 1987:12). Leventhal'ın adalet yargı kuramında çalışanların elde ettikleri kazanımlarının adil dağıtımı için aktif bir şekilde çaba harcamaları gerekmektedir. Adil dağıtım, elde edilen kazanımın harcanılan çaba ile oransal eşitliği ilkesine göre açıklanmakta ve uzun vadede kazancın maksimum olduğu durum olmaktadır. Ayrıca çalışanların karşılaştıkları durumlara göre kazanımların dağıtımına ilişkin kullanılan kurallar farklılaşabilir (Balık, 2013:19).

Lerner'in (1977-1980), ortaya koyduğu 'Adalet Güdüsü Teorisi'ni de Proaktif-İçerik kuramı kapsamında incelenebilir. Bu teoriye göre dağıtım uygulamalarını dört tane ilke ile açıklanmaktadır;

- a.Rekabet; dağıtım bireyin performansı ile ilgili,
- b.Eşitlik; dağıtımın eşit olması ile ilgili,
- c.Eşit paylaşım, dağıtımın göreceli katkılara göre yapılması ile ilişkili
- d.Markist adalet dağıtımı, bireylerin ihtiyaçlarına göre dağıtım yapılmasıdır. Bu bağlamda dağıtım kararlarının verilmesini sağlayan adalet şekli, taraflar arasındaki ilişkilerden ve tarafların ihtiyaçlarıyla ilişkili olduğu görüşünü savunmaktadır (Akt.Yürür, 2005:118).

1.3.3.3. Reaktif-Süreç Kuramları

Hukuk alanından türetilen ve kararların alınmasında harcanılan zamanın adil olup olmadığı üzerinde yoğunlaşan kuramlar süreç kuramlarıdır (Gürboyoğlu, 2009:53).

Thibaut ve Walker'ın (1975), 'İşlemsel Adalet Kuramı' bu kuramların başında gelmekte olup, anlaşmazlıkların giderilmesi için ortaya konan yöntemlere yönelik tepkileri incelemektedir. Hukuk alanındaki işlemlerin adilliğine bakılırken üç taraf ve iki aşama mevcuttur. Bunlar; Davalı ve davacı, yargıç olmak üzere üç taraf, delillerin ortaya çıkarıldığı süreç ve karar olmak üzere iki aşamadır. Delillerin derlendiği zaman aşaması süreç kontrolü, kararların kontrolüne de karar kontrolü adı verilir. Alınan kararlar süreç kontrolünü içerdiği sürece adil olarak algılanmaktadır (Gürboyoğlu, 2009:53; Toğa, 2016:20).

Karar almada uygulanan süreçlerin adilliği üzerine odaklanan süreç kuramları, kazanımların dağıtımındaki adillikle ilgilenen içerik kuramlarıyla aynı gibi gözüküyorsa da süreç kuramları farklı bir entelektüel gelenekten gelmektedir (Greenberg, 1987:13).

Reaktif süreç kuramında kullanılan prosedürler tarafların sahip olduğu kontrol derecesine bağlı olarak değişiklik gösterebilmekte ve bu teoriler kararların alınmasında çalışanların verdiği tepkilerle ilgilenmektedir (İçerli, 2010:71).

Reaktif-Süreç Kuramına göre, hukuki olaylarda verilen kararlar olumlu ya da olumsuz olsun, kullanılan prosedürler süreç kontrolünü içerirse alınan karar adil olarak algılanmaktadır (Greenberg, 1987: 14).

1.3.3.4. Proaktif-Süreç Kuramları

Proaktif- süreç teorileri alanında yaygın görüşü temsil eden teori, Leventhal, Karuza ve Fry'nın "Dağıtım Tercihi Teorisi" olup, Leventhal'ın adalet yargı teorisinden gelişmiş ve dağıtım davranışına genel bir model oluşturmaya çalışmaktadır (İşbaşı, 2000:20).

Reaktif süreç kuramları, anlaşmazlıkları çözümlemeye yönelik incelemelerde bulunurken, proaktif-süreç kuramları dağıtım yöntemleriyle ilgilenmektedir (Çağ, 2011:37). Adil uygulamaların gerçekleşmesi için gerekli olan prosedürlerin nasıl ve hangi prosedürlerin uygulanması gerektiğini proaktif-süreç kuramları öğrenmektedir. Ayrıca proaktif-süreç kuramları örgüt içinde yer alacak olan sekiz özelliğin örgütlerdeki adalete ulaşmaya yardımcı olacağını iddia etmektedir. Bu özelliklerden ilk olarak, karar verenleri seçme hakkına sahip olma, ikici olarak, tutarlı kararların olması üçüncü, bilginin doğruluğu dördüncü, karar verme gücünün yapısının bilinmesi beşinci, önyargılara karşı koruma altı, itirazların değerlendirilmesi yedi, prosedürlerle değişiklik yapılmasına izin verilme ve son olarak etik standartlarla sıralanabilmedir (Greenberg, 1987: 14-15; İçerli, 2010: 77).

Örgütsel adalet ile ilgili olan bu kuramların sınıflandırılması hem kuramlar arasındaki değişiklikleri ortaya koyacak hem de örgütler açısından önemini ortaya koyacaktır. Bu bağlamda;

Teorinin Tipi	Açıklayıcı Sorular
Reaktif İçerik	Çalışanlar adil olmayan uygulamalara nasıl tepki gösterirler?
Proaktif İçerik	Çalışanlar uygulamaların adil olması için ne yapabilirler?
Reaktif Süreç	Çalışanlar adil olmayan politikalara veya prosedürlere nasıl tepki gösterirler?
Proaktif Süreç	Çalışanlar politikaların ve prosedürlerin adil olması için ne yapabilirler?

Şekil 1.5 Adalet Değişkenine Ait Teorilerin Açıklayıcı Soruları

Kaynak: Greenberg, 1987: 16.

Kuramların bu şekildeki sorularla örgüt tarafından algılanması örgüt içinde adalet olgusunun varlığını hissettirecektir. Örgütsel adaletle ilgili bu kuramlar adaletin dağıtımı ve işlenmesiyle ilgili olup, örgütlerdeki adalet anlayışının artmasını sağlayarak, algılanan örgütsel desteğinde artmasını sağlayacaktır.

Yukarıda bahsettiğimiz örgütsel adalete ait kuramların sınıflandırılmış tablo haline Greenberg (1987) çalışmasında ulaşabilmekteyiz;

Reaktif-Proaktif Boyut	İçerik-Süreç Boyutu	
	İçerik	Süreç
Reaktif	Reaktif-İçerik Eşitlik Teorisi (Adams, 1965)	Reaktif-Süreç Süreç Adaleti Teorisi (Thibaut Walker, 1975)
Proaktif	Proaktif-İçerik Adalet Yargı Teorisi (Leventhal, 1976a, 1980)	Proaktif-Süreç Dağıtım Tercih Teorisi (Leventhal, Karuza ve Fry, 1980)

Şekil 1.6 Örgütsel Adalet Teorilerinin Sınıflandırılması

Kaynak: Greenberg, 1987: 10

1.3.4. Örgütsel Adalet Modelleri

Örgütsel adaletin temelini oluşturan birçok model olmasına karşın bu çalışmada bu modellerden sadece sekiz tanesine yer verilmiştir.

Araçsal model bireysel düzeyin odaklandığı seviyeyi temsil ederken (Naumann ve Bennett, 2000:881), grup değer modelinde çalışanlar kazanımlardan çok kararların nasıl verildiği ile ilgilenir, bir diğer boyut olan, ahlaki değerler modeline göre çalışanlar adaletli tutum ve davranışlarla ilgilenir, değer açıklayıcı modelde ise çalışanlar söz hakkı için kendilerine olanak tanınmasını önemli bulurlar (Aykut, 2007: 14). Bir diğer model olan çoklu yaklaşımlar modeli, ait olma ihtiyacı, kontrol ihtiyacı, bireysel saygı ihtiyacı ve anlamlı bir var oluş ihtiyacını içermekte olup, prosedür tercih modeline göre çalışanların dağıtım prosedürlerinin istekleri doğrultusunda tercih ettiklerini ileri süren bir modeldir (Greenberg, 1987:14). Son model olan grup bağlılığı modeline göre çalışanların prosedür adaleti üzerine yoğunlaşması onların grupta bir yer edinme motivasyonlarını aydınlatır. Bununla birlikte saygı ve iftihar da çalışanların gruptaki kimliklerini etkilemektedir (Tyler ve Blader, 2003:353).

Tablo 1.1 Örgütsel Adalet Teorilerine Ait Modeller Tablosu

Modelin Adı	Yazarlar	Varsayımlar
Araçsal Model	Tyler (1987)	Çalışanlar, örgütsel süreçlerde etkili olduklarını düşündüklerinde yüksek kazanımlar elde etme şanslarının da artırdığını düşünmektedirler.

Grup Değer Modeli	Lind ve Tyler (1988)	Çalışanlar, maddi kazanımlardan ziyade manevi kazanımlara önem vermektedirler.
Ahlaki Değerler Modeli	Folger (1994)	Çalışanlar, kendi itibar ve öz değerlerine önem verdiklerinden örgüt içerisinde adaletli tutum ve davranışlar beklemektedirler.
Değer Açıklayıcı Model	Tyler, Rasinski ve Spodick (1985)	Çalışanlar prosedürlerin uygulanmasında, söz aldıkları için prosedürlerin daha adil olduğunu düşünmektedirler.
Çoklu Yaklaşımlar Modeli	Williams (1997)	Ait olma ihtiyacı, kontrol ihtiyacı, bireysel saygı ihtiyacı ve anlamlı bir var oluş ihtiyacı olmak üzere birbiriyle ilişkili en az dört tane psikolojik ihtiyaç vardır.
Prosedür Tercih Modeli	Levethal, Karuza ve Fry (1980)	Çalışanların dağıtım prosedürlerinde değerlendirilmede istedikleri sonuçlara ulaşmalarını sağlayacak prosedürleri tercih ettiklerini düşünmektedirler.
Grup Bağlılığı Modeli	Tyler ve Blader (2000)	Prosedür adaletinin gruplarda, organizasyonlarda ve toplumda organizasyonu sağlamaktadır.

Kaynak: Çağ, 2011:33

Bu modeller adaletin kavramının artmasını sağlamaktadır. Özellikle çalışanların örgütte adaletsiz hissi yaşamaları olumsuz davranışların ve olayların artmasına sebep olacak ve bunun sonucunda da sağlıklarının zarar görmesine sebep olacaktır. Adaletsizliğe inan çalışanlar devamsızlık eğilimlerini arttıracak bu da örgüt içinde işgücü kaybına sebep olacaktır (Yalçıntaş ve San, 2017:14).

1.4. Algılanan Örgütsel Destek, Öznel İyi Oluş ve Algılanan Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkiler

Adam's (1965) alan yazısında bireylerin kendilerini sürekli olarak diğer bireylerle karşılaştığına vurgu yapmıştır. Bu olay işletmelerde çalışanlar arasında da mevcut olup çalışanlar sürekli olarak işletmelerde kendileriyle aynı konumda olanlar kişilerle kendilerini karşılaştırırlar ve karşılaştırma sonucunda işletmelerin uyguladıkları adalet kavramında kendilerine haksızlık yapıldığını düşünebilir ve belirli davranışlar geliştirirler. Geliştirmiş

oldukları davranışlar örgütlere yönelik olabilir (Akt. Altıntaş, 2006). Örgütlerinin kendilerine adaletsiz davrandığı düşünerek geliştirdikleri bu olumsuz davranışlar bireylerin kendi öznel iyi oluş düzeylerini de olumsuz etkileyecektir. Mc Crea ve Costa'nın (1999), çalışmasında da öznel iyi oluşun olumlu ve olumsuz duygular arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğu saptanmış olup, adaleti hissetemeyen çalışanların geliştirdikleri davranışlar öznel iyi oluş düzeylerini etkilemektedir.

Ambrose ve Schminke'nin (2003), yaptıkları çalışmalarında prosedürel adalet ile algılanan örgütsel destek arasında bir ilişki olduğunu ve bu ilişkide örgüt yapısının düzenleyici rolünü incelemişler ve bu çalışmaya göre etkileşimsel adalet ve algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki vardır (Akt. Sökmen, 2017:5)

Moorman, Blakely ve Niehoff'un (1998), yaptıkları çalışmaların da işlemsel adaletin, algılanan örgütsel desteğin bir yordayıcısı olduğu saptamışlardır. Naumann, Bennett, Bies ve Martin (1998), tarafından yapılan başka bir çalışma ise, algılanan örgütsel destek ile adaletin etkileşimsel boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişkiyi ortaya koymuştur (Akt.Önderoğlu, 2010:26).

Algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumlu duyusal oluş halini ortaya çıkarmak adına yapılan araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin pozitif etkisi olduğu ve olumsuz duygu halini negatif etkilediği saptanmıştır (Tuna ve Boylu, 2016:505).

Algılanan örgütsel destek kuramlarındaki amaçların öznel iyi oluş'a ait kuramlarla benzerlik göstererek (örneğin; Ö.İ.O.'a ait olan erek kuramıyla A.Ö.D'e ait Erg kuramı) aynı amaçlar doğrultusunda yer almalarında algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkiden söz etmemize sebep olmaktadır.

Algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet kavramlarının aynı anda bulunduran çalışmaların olmaması ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaların eksikliği bu çalışmanın yapılma amaçlarından bir tanesidir. Bu boyutların sosyal etkilerden kolaylık etkilenebilir olması ve birbirleriyle olan ilişkilerinin merak edilmesi ise, çalışmanın yapılmasına sebep olmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖZNEL İYİ OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL ADALET FAKTÖRÜNÜN ARACILIK ROLÜ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin, öznel iyi oluş gelişimini etkileyip etkilemediğini ve bu etkinin gücünü belirlemede örgütsel adaletin aracılık bir rol oynayıp oynamadığını ortaya koymaktır.

Örgüt-iş gören ilişkileri, 21. yüzyılın artarak devam eden rekabet ortamında giderek daha büyük anlam ve önem kazanan faydalar değiş-tokuşudur. Algılanan örgütsel destek, iş görenlerin, içinde bulundukları örgütün katkılarına ne derece önem verdiğine ve refahlarını ne kadar önemseydiğine dair sahip oldukları inançlardır. Çabalarının karşılığının verildiği ve maddi olmayan ihtiyaçlarının örgüt tarafından içtenlikle karşılandığını hisseden iş görenler, bu olumlu tutum ve davranışlara karşı örgüte ait faaliyetlere katılımlarını, örgütün hedeflerine ulaşmasına dair istekliliklerini ve örgütte kalma arzularını arttıran bir ait olma ve özdeşleşme hissi (duygusal bağlılık) ile karşılık vereceklerdir.

Diğer taraftan psikoloji bilimi tarihsel gelişim süreci içinde sorun odaklı yaklaşımlar yerine bireylerin güçlü yönlerine ve iyilik haline (wellness) önem veren bir anlayışı ortaya koymuştur. Mutluluğun ne olduğu, insanların nasıl mutlu oldukları veya öznel iyi oluş, antik çağdan beri tartışılmış ve tanımlanmaya çalışılmıştır. “Mutluluk” kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı “Öznel İyi Oluş” kavramıdır. Öznel İyi Oluş (Subjective Well-Being) birey için genellikle birbirleriyle ilişkili, pozitif etkenlerin varlığı, negatif etkenlerin yokluğu ve yaşam doyumu olarak tanımlanmaktadır (Myers ve Diener, 1995:11). Bireylerin öznel iyi oluşlarında etkili olan önemli bir yaşam alanı da iş yaşamıdır. Gününün önemli bir bölümünü iş yerinde geçiren bireylerin işlerinden doyum sağlamaları genel yaşamdan da doyum sağlamaları sonucunu doğuracaktır. Mutlu çalışan, mutlu birey olarak ifade edilebilir. Bu durumda işyeri koşullarının çalışanın öznel iyi oluşuna zarar vermemesi noktasında yöneticilere büyük sorumlulukların düştüğü söylenebilir.

Adalet kavramı ise insanlık tarihinin her döneminde ve insan yaşamının her evresinde önemli bir faktör olmuştur. Alan yazınında çalışanların içinde bulundukları organizasyonda mutlu olmaları, yöneticileri ve organizasyona karşı iyi duygular hissetmelerinin altında, değerler ve hedeflerinin gelişiminde etkili olduğu bilinen adalet algılarının önemli rolü olduğu sıklıkla tartışılmaktadır.

Yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda, çalışmanın temelini algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve örgütsel adalet kavramları oluşturmaktadır. Bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri ve birbirlerine etki düzeylerinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Özellikle, çalışanlar açısından daha motive edici bir algı olan örgütsel adalet ara değişken olarak araştırmaya dâhil edilmiştir.

Dünya ülkeleriyle rekabet eden Türkiye sahip olduğu potansiyel turistik değer ve sahip olduğu özellikleriyle var olan konumunu daha da güçlendirmek istemektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı verileri incelendiğinde birçok nedenle gelen turist sayısında yıllara göre artış ve düşüşler gözlemlenmekte olup, gelen turist sayısının artması için çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Özellikle Turizm sektöründe insan kaynağının işletmelere rekabet avantajı sağlaması açısından çalışanların örgütte kalmasını sağlamak son derece önemlidir. Bu öneme rağmen turizm işletmelerini global düzeyde ele aldığımızda sosyal ve psikolojik sorunların fazlaştığı görülmektedir. Ancak sektördeki uygulamalara ve yapılan çalışmalara bakıldığında insanın olumlu ve güçlü yönleriyle ilgili araştırmaların oldukça sınırlı olduğu iyilik hali, örgütsel destek ve örgütsel adalet yeterli farkındalık sağlanamadığı da izlenmektedir. Bu eksiklikten hareketle bu çalışmayla çalışanların ilgili değişkenlere ilişkin örüntülerinin saptanması araştırılmasına ve incelenmesine ihtiyaç duyulmuştur.

Ayrıca araştırmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin, öznel iyi oluş gelişimini etkileyip etkilemediğini ve bu etkinin gücünü belirlemede örgütsel adaletin aracılık bir rol oynayıp oynamadığını ortaya çıkarmanın yanında özellikle turizm sektöründe algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet faktörlerine ilişkin çalışmaların yok denilecek kadar az olması bu çalışma için başka bir önemide ifade etmektedir.

2.2. Sınırlılıklar

Araştırma, Denizli ilindeki 5 ve 4 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın belirli bir turizm bölgesi ölçeğinde gerçekleştirilmesi ve çalışanların yaptıkları kişisel çıkarımlara dayanması sebebiyle bazı sınırlılıkları olduğu söylenebilir. Bu nedenle, araştırma sonuçlarının ve bu sonuçlardan yola çıkılarak yapılacak olan yorumların oluşturulması sürecinde bu sınırlılıklar göz önünde bulundurulmalıdır.

Araştırmanın başlıca sınırlılıkları;

- Araştırmada sadece Denizli ilindeki otellerde çalışanların görüşleriyle sınırlıdır.

- Araştırma da Algılanan örgütsel destek üzerinde etki yapan başka değişkenlere yer verilmeyecektir.
- Çalışanların bazılarının soruları içtenlikle cevaplamamış olma olasılığı vardır.

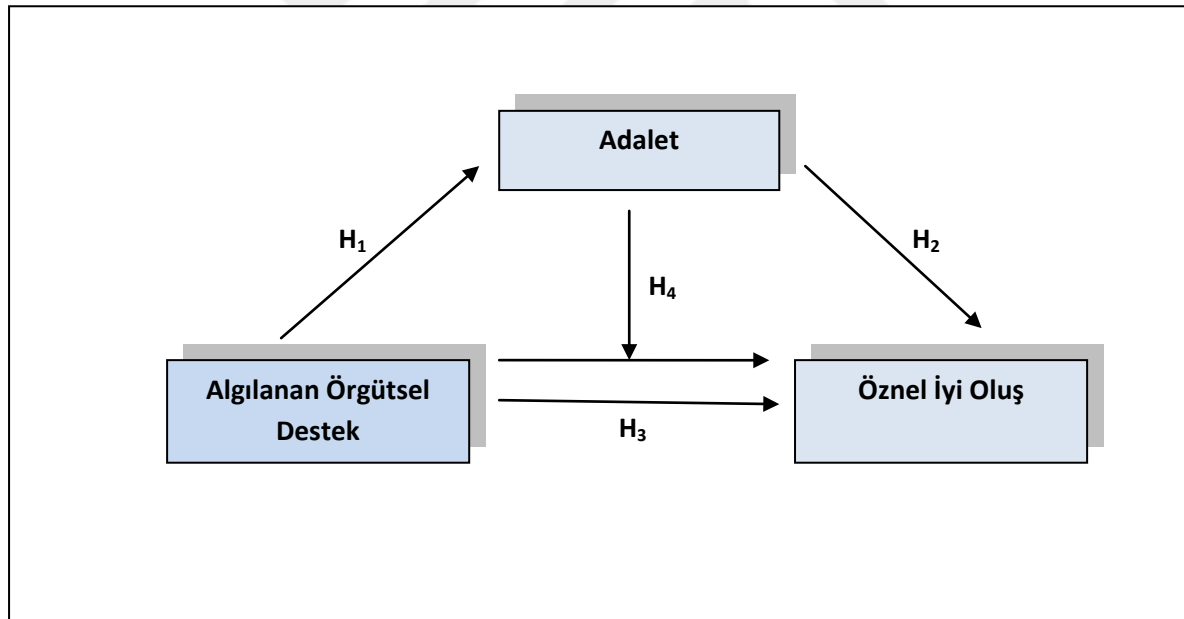
Bu sınırlılıkla beraber, anket yönteminin mülakat ve diğer birçok yöntemle desteklenmemesi, ölçülmek istenen kavramın anket soruları ile sınırlı olması diğer bir araştırma sınırlılıklarıdır.

2.3. Araştırmanın Süreci

Araştırma sürecinde sırasıyla; literatür taraması, kullanılacak ölçeklerin belirlenmesi, çalışmanın gerçekleştirilmesi ve verilerin analizi yapılmaktadır.

2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Turizm sektöründe yer alan çalışanların algılanan örgütsel destek, Öznel iyi oluş düzeyleri ve adalet algılarını ortaya koymak adına Şekil 2.1’de gösterilen araştırma modeli kurgulanmıştır. Kurgulanan model, bölgesel anket uygulamaları sonucunda varolan analizler geçerli kabul edilen anket sayısı üzerinden yapılmıştır.



Şekil 2.1 Araştırma Modeli Kurgusu

Çalışmada araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri belirlemek için ortaya konan hipotezler şu şekildedir;

H₁: Algılanan örgütsel destek algısı, örgütsel adalet algısı üzerinde olumlu ve anlamlı bir etki yapmaktadır.

H₂: Örgütsel adalet, öznel iyi oluş üzerinde olumlu ve anlamlı bir etki yapmaktadır.

H₃: Algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş üzerinde olumlu ve anlamlı bir etki yapmaktadır.

H₄: Algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş arasındaki ilişkide örgütsel adaletin aracılık rolü vardır.

2.5. Yöntem

Araştırma yönteminin içeriğini, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve verilerin çözümlenmesi oluşturmaktadır. Ardından bulgular, tartışma, sonuç, sınırlılıklar ve ileriki çalışmalar için öneriler gelmektedir. Araştırmada nicel yöntem kullanılmış ve katılımcılara anket yapılmıştır.

2.5.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Denizli’de yer alan otel çalışanları oluşturmaktadır. İlgili kurumlara gidilmeden önce telefonla kurumların gerekli mercilerinden izin alınmış ve veri toplama araçlarının uygulanması araştırmacının kendisi tarafından yapılmıştır. Çalışmanın gönüllülük esasına dayalı olduğu sözlü olarak açıklanmıştır. Anketlerin bir bölümü anında toplanmış diğer kalan bölümü ise uygun görülen zamanlarda randevu alınarak toplanmıştır.

Araştırma kapsamında seçkisiz olmayan örnekleme yöntemlerinden olan ve belirli bir amaca yönelik uygulanan kolayda örnekleme metodu ve amaçsal örnekleme yöntemleri bir arada kullanılmıştır. Örneklem dahil edilecek bireylere ilişkin ölçütler amaçsal örnekleme yöntemi ile tespit edilmiştir. Daha açık bir ifadeyle çalışmanın örnekleme oluşturulurken örnekleme dahil edileceklerin 18 yaşından büyük ve turizm sektöründe çalışıyor olmalarına dikkat edilmiştir.

Yapılan anket çalışmasında 450 tane anket turizm sektöründe çalışan kişilere dağıtılmış ya da ilgili kurumlara personel sayıları kadar anket bırakılmıştır. Daha sonrasında ise toplamda 350 tane anketle geri dönüş sağlanmış, fakat bu anketlerin 50 tanesinin doğru cevaplanmadığı tespit edilerek araştırmaya dahil edilmemiştir. Ulaşılan 300 tane verinin analizinde kullanılacak istatistikî modeller için gerekli olan asgari örneklem büyüklüğü şartını karşılayıp karşılamadığına da bakmak gerekir. İlgili alanyazın analizler için örneklem büyüklüğünün değişken sayısına oranla belirlenebileceğini söylemektedir. Buna göre normal dağılımda değişken sayısının beş katı, diğer dağılımlarda ise on katı örneklem büyüklüğü önerilmektedir (Bentler ve Chau, 1987). Anderson ve Gerbing (1988) ise gözlem sayısının en az 150 olması gerektiğini belirtmektedir. Bu çalışmada ise, 300 tane olması gerekli sayıyı karşılamaktadır.

2.5.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Soru formu dört bölümden oluşmaktadır. Soru formunun hemen başında, araştırmanın amacını kısaca ifade edilmekte ve verilerin üçüncü kişilerce paylaşılmayacağını belirten açıklamadan oluşmaktadır. İlk bölüm de katılımcıların yaş, cinsiyet, turizm sektöründeki çalışma süresi gibi demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almakta olup, ikinci bölümde algılanan örgütsel destek, üçüncü bölümde öznel iyi oluş ve dördüncü bölümde adalet değişkenine ilişkin sorular bulunmaktadır.

2.5.2.1. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanlara değer vermesi ve çalışanında kendini değerli hissetmesi ve örgüte karşı pozitif yönlü davranışları gönüllü olarak ortaya koymasını sağlayan duygular geliştirmesi olarak açıklamaktadır (Eisenberger v.d, 1986:500).

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger ve diğerlerinin 1986 yılında 36 maddeden oluşturarak gerçekleştirdikleri ve Erdaş (2010), tarafından yapılmış olan güvenilirlik analizi sonucunda algılanan örgütsel desteğin güvenilirlik katsayısı 0.78 olarak bulunan ölçek kullanılmıştır. Ankette ‘Çalıştığım otel, otelin iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir’, ‘Çalıştığım otel, işteki başarımla gurur duyar’ şeklinde ifadeler yer almaktadır.

Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Algılanan örgütsel destek ölçeğinin geçerli ve güvenilir olduğu anlaşılmıştır. Bu çalışmada katılımcıların algılarını ölçmek için ölçekte 7’li likert, (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum, (4) Kararsızım, (5) Kısmen Katılıyorum, (6) Katılıyorum, (7) Tamamen Katılıyorum şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir.

2.5.2.2. Öznel İyi Oluş Ölçeği

Çalışanların genel öznel iyi oluş düzeylerini ortaya çıkarmak için yaygın olarak Oxford Happiness Inventory’nin (OHI) Hills ve Argyle’nin (2002) ve Yurtcu (2014) çalışmalarında kullandıkları 29 ifadeli orijinal ölçek kullanılmıştır. Ölçek negatif duygulanım, olumlu duygulanım ve yaşam doyumu boyutlarından oluşmaktadır. Yapılan Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,81 olarak hesaplanmıştır.

Ölçekte katılımcıların 7’li likert, (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum, (4) Kararsızım, (5) Kısmen Katılıyorum, (6) Katılıyorum, (7) Tamamen Katılıyorum şeklinde cevaplar vermeleri istenmiştir.

2.5.2.3. Adalet Ölçeği

Bu çalışmada, örgütsel adaleti ölçmek amacıyla Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen Örgütsel Adalet Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek dağıtımsal adalet, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalet algısını ölçmek üzere üç boyuttan oluşmuştur. Dağıtımsal adalet boyutu 5 maddeden oluşmaktadır (1-5. maddeler). İşlemsel adalet boyutu 6 madde (6-11.maddeler) ve etkileşimsel adalet boyutu 9 madde(12-20.maddeler) olmak üzere ölçek toplam 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçekten alınan puan arttıkça algılanan örgütsel adalet de artmaktadır.

Yıldırım (2002) tarafından Türkçe çevirisi, geçerlilik ve güvenirlik testi yapılan ölçeğin

Cronbach Alpha katsayıları: adil dağıtım boyutun da 0.23, adil işlem boyutunda 0.89, adil etkileşim boyutunda 0.95'dir. Ayrıca her boyut için test-tekrar test yapılmıştır. Test-tekrar test güvenirlik katsayıları: adil dağıtım 0.44, adil işlem 0.65, adil ekileşim 0.73'dür. Atalay (2007) ve Abbasoğlu (2015)'de çalışmalarında bu ölçeği kullanmışlardır. Yapılan Croncbach Alpha değeri ise, 0,92 olarak hesaplanmıştır.

2.5.3. Verilerin Analizi

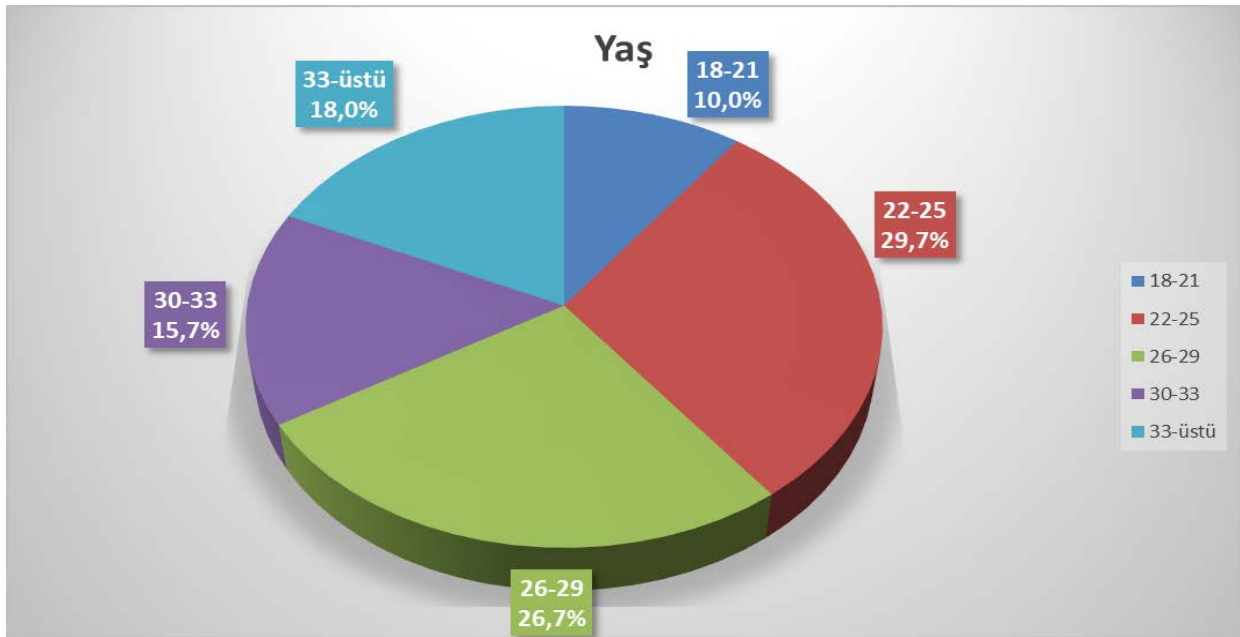
Araştırmada öncelikle betimsel istatistik çalışması yapılmıştır. Bu çalışmadaki analizlerde araştırma katılımcılarına ait sosyo-demografik özelliklerine ait betimleyici istatistikler grafiklerle birlikte veriler açıklanmıştır.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin olarak, algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet algılarına yönelik farklılıkları belirlemek amacıyla T-testi (cinsiyet ve turizm eğitimi aldınız mı?) ve Anova testlerinden yararlanılmıştır. Farklılık bulunan değişkenlerde farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Scheffe, Tukey ve Banferroni testinden faydalanılmıştır.

Daha sonra değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak adına Anova, Korelasyon ve Regresyon gibi sonuç çıkarımına yönelik istatistikler, SPSS istatistik programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Bu sayede her bir değişken için ayrı oluşturulacak analiz değerleri grafiksel bir biçimde verilmiştir.

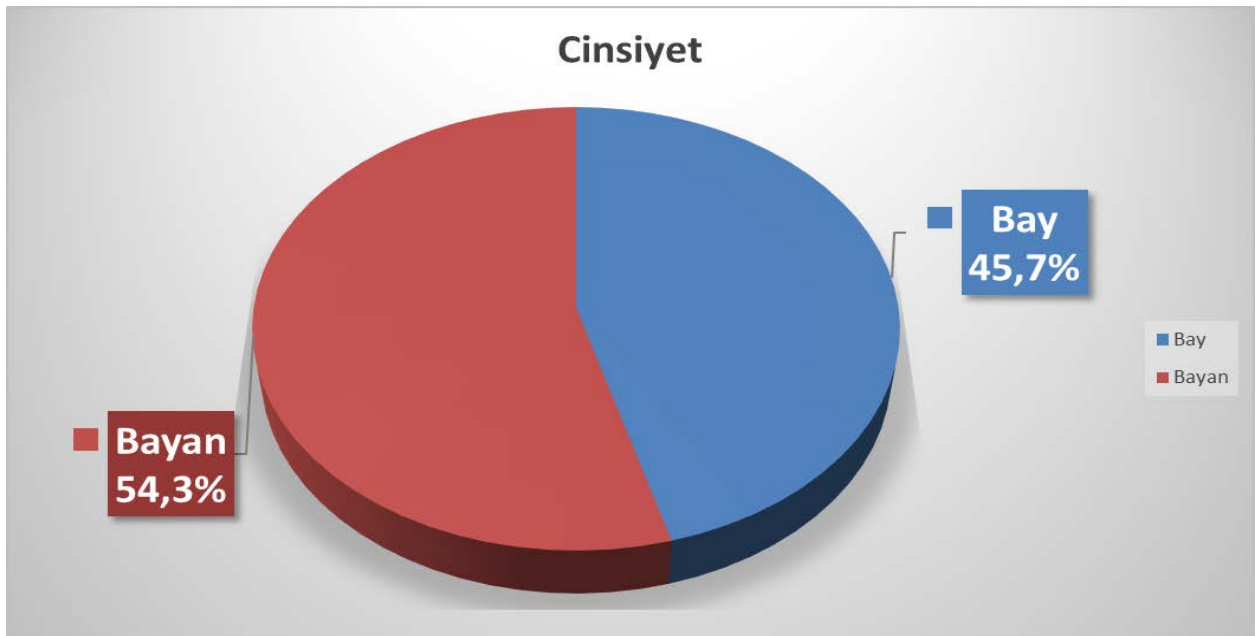
2.5.4. Bulgular ve Yorumları

Araştırmada öncelikle betimsel istatistik çalışması yapılmıştır.



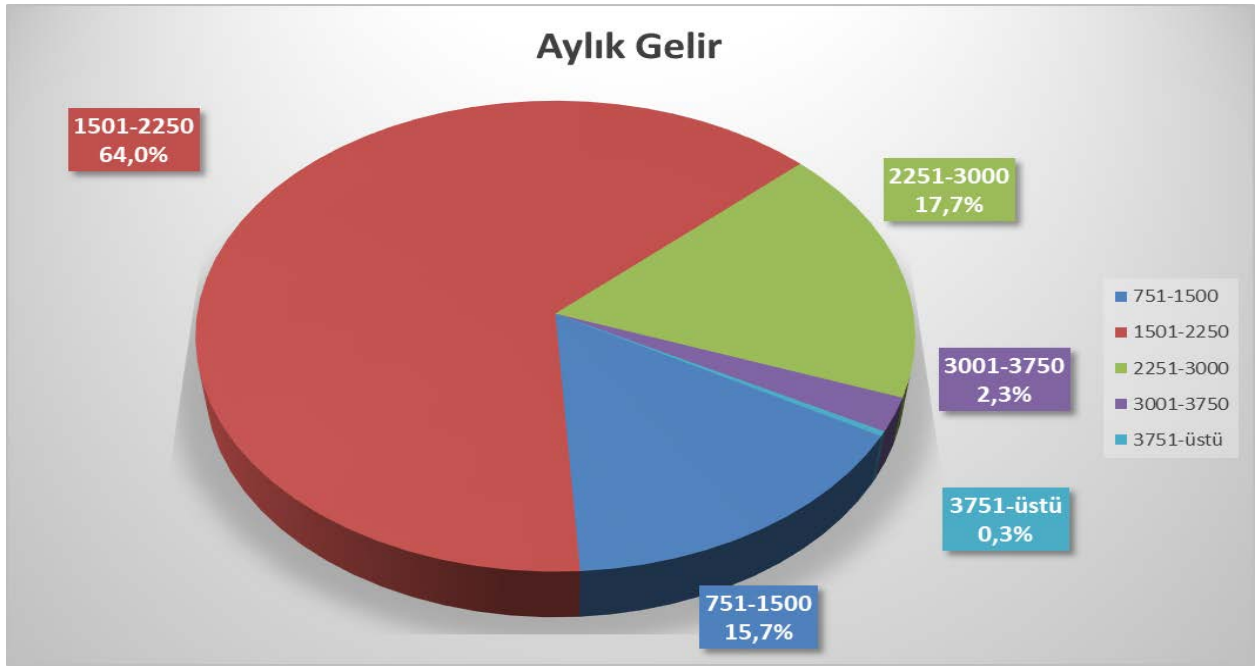
Şekil 2.2 Demografik verilerden Yaş değişkenine ait gösterim

Demografik özelliklerden yaş değişkenine ait dağılım Şekil 2.2’de verilmiştir. Analizler yapılırken yaşlar gruplara ayrılarak alınmıştır ve en fazla katılım sağlayan grup verilerde %29,7 ile 22-25 yaş arası en az katılım sağlayan grup ise %10 ile 18-21 yaş grubu olmuştur.



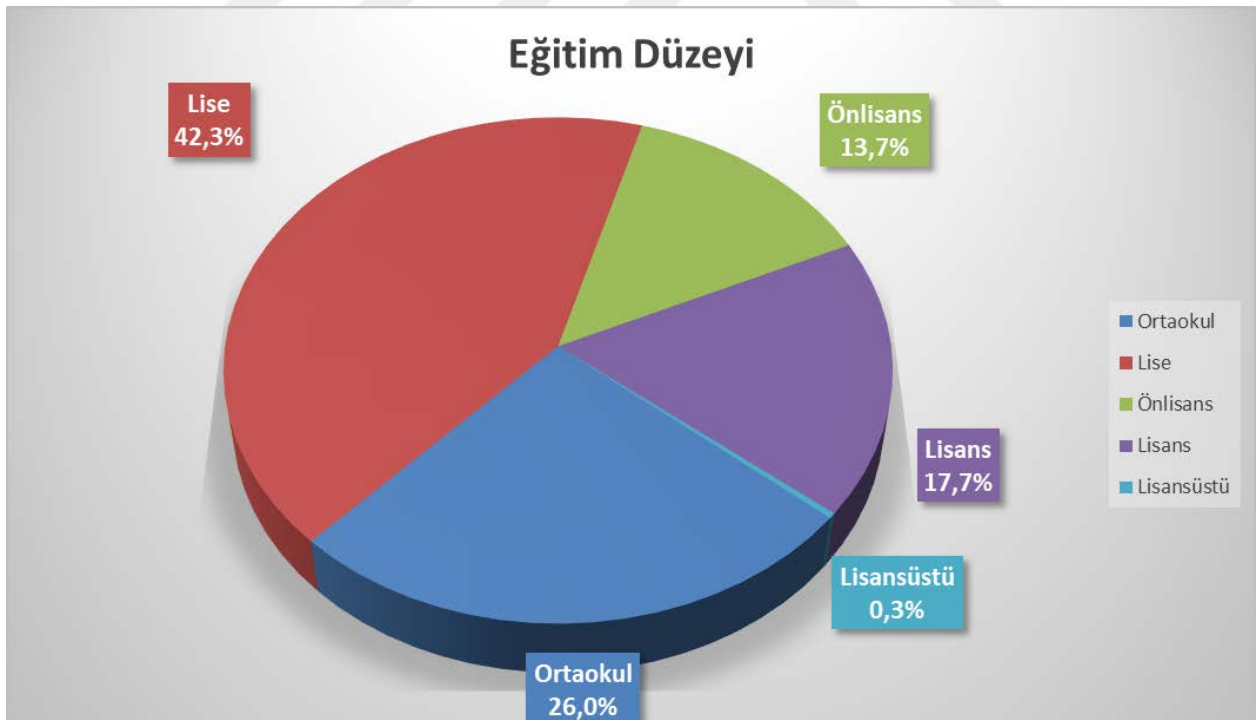
Şekil 2.3 Demografik değişkenlerden Cinsiyet değişkeninin dağılımı

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımı Şekil 2.3’de sunulmuştur. Bu şekilden katılımcıların 137 tanesinin (%45,7) bay ve 163 tanesinin (%54,3) bayan olduğu görülmektedir.



Şekil 2.4 Demografik değişkenlerden Aylık Gelir değişkenine ait gösterim

Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirlerine göre dağılımları Şekil 2.4’de sunulmuştur. Bu şekilden katılımcıların 192 tanesinin (%64,0) **1501 TL-2250 TL** en fazla katılıma sahip olan grup, bu grubu 53 kişi (%17,7) ile **2251 TL-3000 TL** gelire sahip olanlar takip etmiştir.



Şekil 2.5 Demografik değişkenlerden Eğitim Düzeyi değişkenine ait gösterim

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyine ilişkin dağılımı Şekil 2.5’de yer almaktadır. Bu şekilden 127 kişi (%42,3) ile **Lise mezunu** en fazla katılıma sahip olan gruptur, bu grubu 78 kişi (%26) ile **Ortaokul mezunu** olanlar takip etmiştir.



Şekil 2.6 Demografik değişkenlerden Turizm Sektöründe Çalışma Süresi gösterimi

Araştırmaya katılanların Turizm sektöründe çalışma süresi Şekil 2.6'da yer almaktadır. Bu şekilden katılımcıların 167 tanesinin (%55,7) ile **2-5 yıl** en fazla katılıma sahip olan grup oluşturmakta ve bu grubu 74 kişi (%24,7) ile **6-9 yıl** sahip olanlar takip etmiştir.



Şekil 2.7 Demografik değişkenlerden Turizm Eğitimi Alınıp alınmadığına ait gösterim

Araştırmaya katılanların turizm eğitimine sahip olup olmadıklarına ait dağılım Şekil 2.7'de yer almaktadır. Bu şekilden katılımcıların 150 tanesinin (%50,0) eğitim aldığı, diğer 150 tanesinin (%50,0) eğitim almadığı görülmektedir. Bu bulgular ışığında ankete katılan kişilerin eğitim durumlarında eşitlik görülmüştür.

Tablo 2.1 Algılanan Örgütsel Destek Sorularına Verilen Cevapların Analizleri

Algılanan örgütsel desteğe ait sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Çalıştığım otel, otelin iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir.	%10,0	%10,3	%4,7	%7,3	%22,7	%29,7	%15,33
2. Çalıştığım otel, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.	%7,0	%17,0	%14,3	%8,0	%18,0	%18,3	%17,33
3. Çalıştığım otel, şikayetlerimi görmezden gelir.	%6,3	%17,3	%16,7	%11,7	%8,7	%21,3	%18,0
4. Çalıştığım otel gerçekten iyiliğimi düşünür.	%4,3	%5,7	%14,0	%23,7	%15,3	%21,3	%15,67
5. İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.	%7,7	%11,0	%26,7	%10,3	%18,3	%10,3	%15,67
6. Çalıştığım otel genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.	%5,3	%6,3	%15,0	%19,7	%17,0	%23,3	%13,33
7. Çalıştığım otel bana çok az yakınlık gösterir.	%8,7	%15,7	%18,0	%20,0	%16,0	%13,3	%8,33
8. Çalıştığım otel, işteki başarımla gurur duyar.	%4,0	%5,7	%11,0	%27,0	%16,7	%21,0	%14,66

Araştırmaya katılanların algılanan örgütsel destek algılarına yönelik Tablo 2.1’de yer alan analizlerin sonucunda;

Birinci soruya ait ‘Çalıştığım otel, otelin iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir’ ifadesini **89 kişi (%29,7)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **68 kişi (%22,7)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak ‘**Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum**’ işaretleyen **203 kişi (%67,7)** ile desteklemiştir. Genel olarak çalışanlar otelin iyiliğine yönelik yaptıkları katkılara değer verildiğini düşünmektedir.

İkinci soruya ait ‘Çalıştığım otel, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez’ ifadesine **55 kişi (%18,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **54 kişi (%18,0)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak ‘**Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum**’ işaretleyen **161 kişi (%53,7)** ile desteklemiştir. Bu sonuçta çalışanların örgütlerde gösterdikleri fazla çabanın takdir edilmediğini düşündüklerini göstermektedir.

Üçüncü ‘Çalıştığım otel, şikayetlerimi görmezden gelir’ sorusuna **64 kişi (%21,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **54 kişi (%18,0)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak **‘Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum’** işaretleyen **144 kişi (%48,0)** ile desteklemiştir. Çalışanlar, şikayetlerinin görmezden gelindiğini düşünmektedir.

Dördüncü ‘Çalıştığım otel, gerçekten iyiliğimi düşünür’ sorusuna **71 kişi (%23,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretlemiştir, bunu **64 kişi (%21,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak çalışanlar, bu soruya ‘Kararsızım’ cevabı vermiştir.

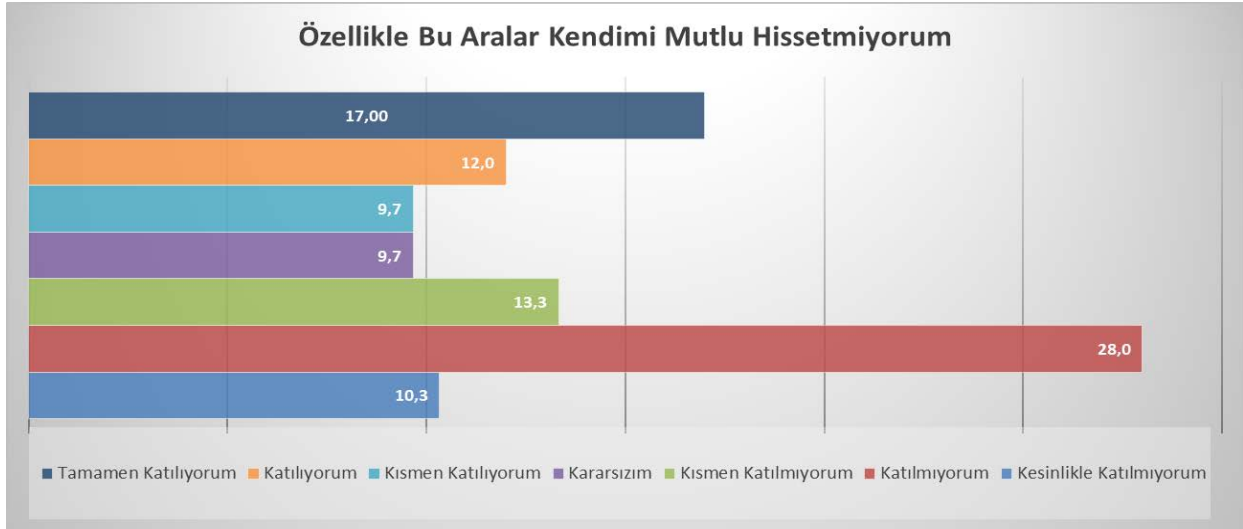
Beşinci ‘Çalıştığım otel, işimi en iyi şekilde yapsam bile kurum bunu fark etmez’ sorusuna **80 kişi (%26,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlemiştir, bunu **55 kişi (%18,3)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretlenmiştir.

Altıncı ‘Çalıştığım otel, genel olarak işteki memnuniyetimi önemser’ sorusuna **70 kişi (%23,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretlemiştir, bunu **59 kişi (%19,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiştir. Genel olarak **‘Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum’** işaretleyen **161 kişi (%53,7)** çalıştığı otelin işteki memnuniyetini önemsedığını düşünmektedir.

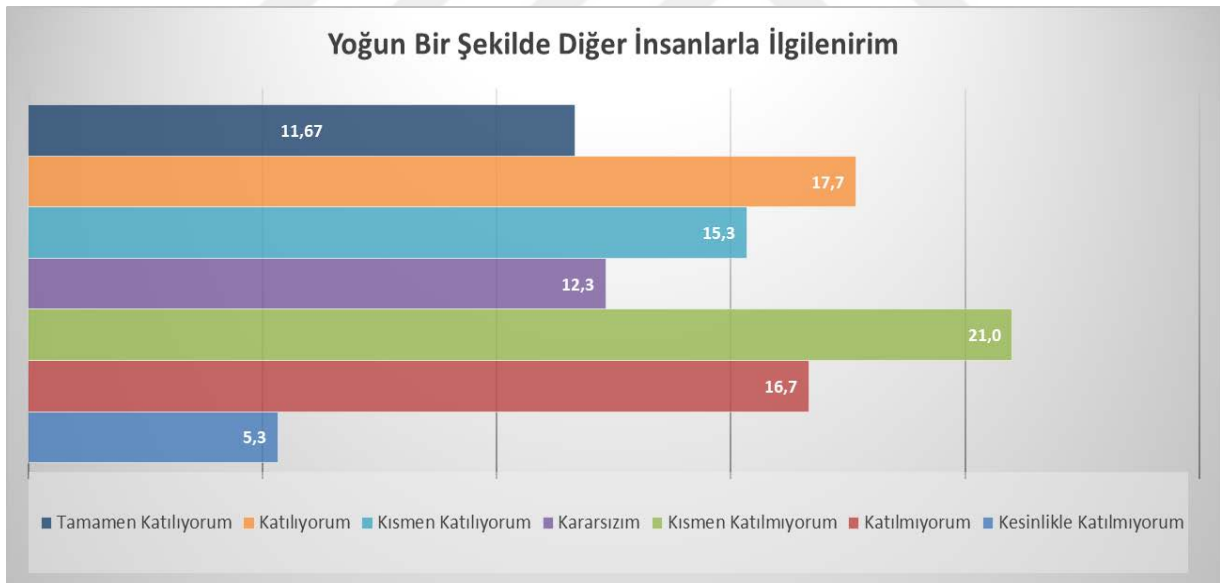
Yedinci ‘Çalıştığım otel, bana çok az yakınlık gösterir’ sorusuna **60 kişi (%20,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlemiştir, bunu **54 kişi (%18,0)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak **‘Kesinlikle KatılmıyorumKatılmıyorum-Kısmen Katılmıyorum’** işaretleyen **127 kişi (%53,7)** çalıştığı otelin kendisine yakınlık gösterdiğini düşünmektedir.

Sekinci sorunun ‘Çalıştığım otel, işteki başarımla gurur duyar’ ifadesine ise, **81 kişi (%27,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlemiştir, bunu **63 kişi (%21,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretlenmiştir. Genel olarak **‘Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum’** işaretleyen **157 kişi (%52,3)** çalıştığı otelin işteki başarısıyla gurur duyduğunu düşünmektedir.

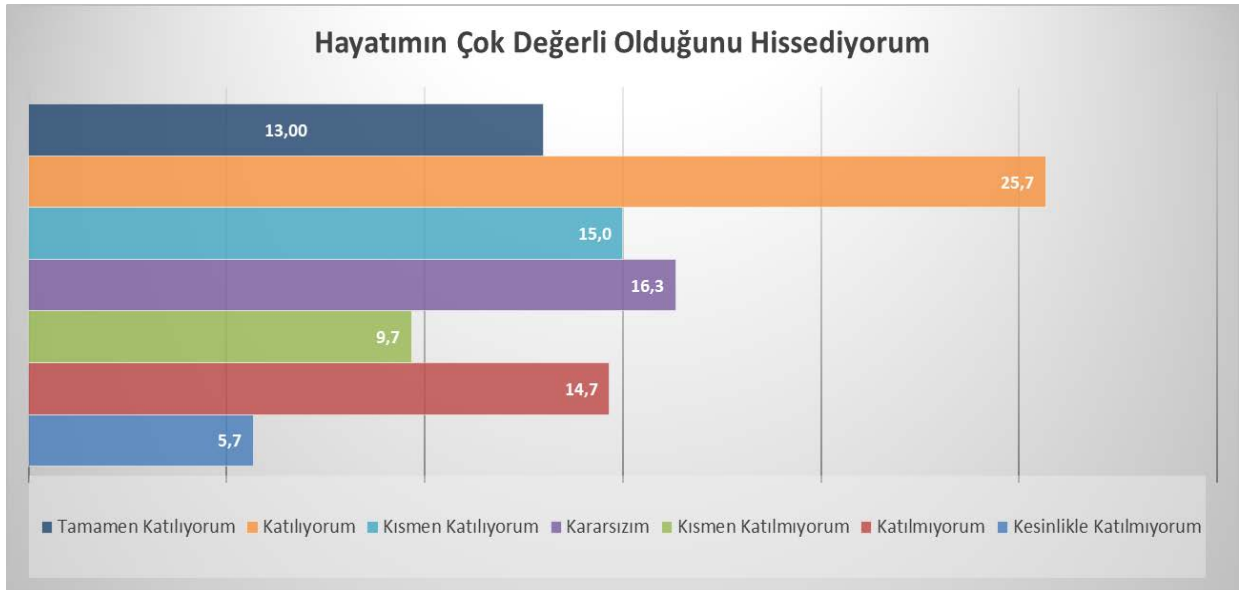
Şekil 2.8 Öznel İyi Oluş Sorularına Verilen Cevapların Analizleri



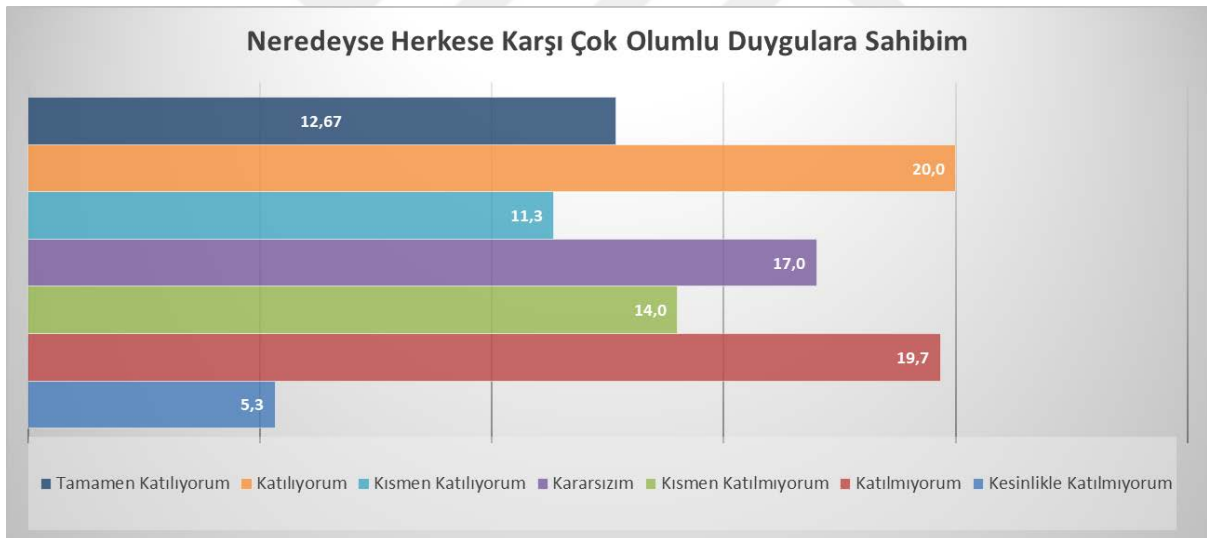
Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum sorusuna **84 kişi (%28,0)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **51 kişi (%17,0)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir. Genel olarak **‘Kesinlikle Katılmıyorum-Katılmıyorum-Kismen Katılmıyorum’** işaretleyen **155 kişi (%51,7)** ile desteklemiştir. Genel olarak çalışanlar kendilerini mutlu hissetmektedir.



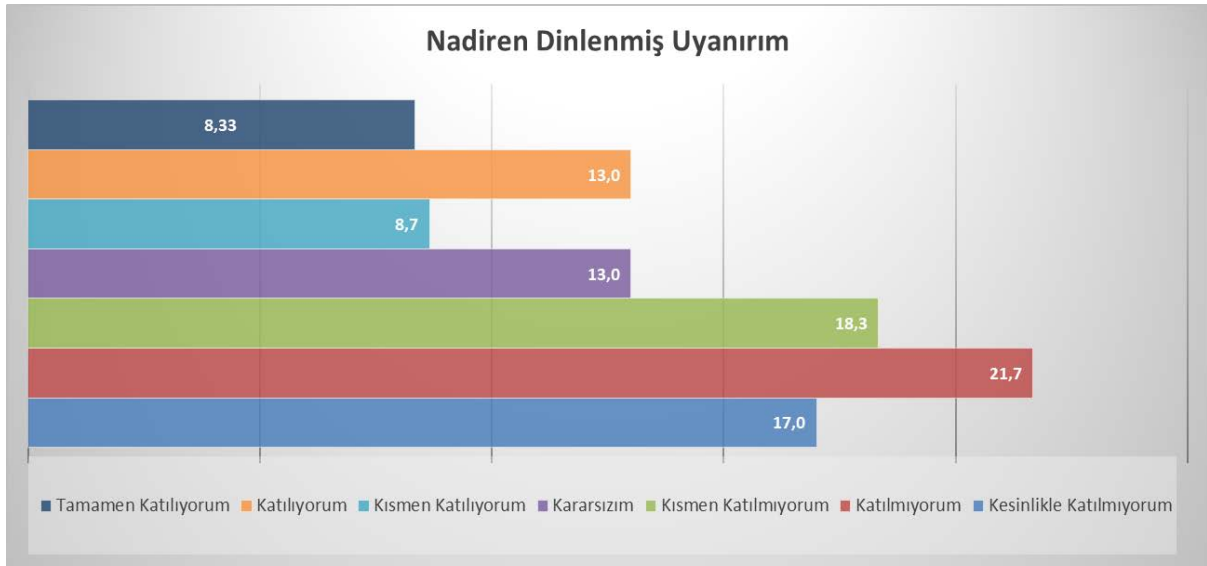
‘Yoğun bir şekilde diğer insanlarla ilgilenirim’ sorusuna **63 kişi (%21,0)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum’ sorusuna **77 kişi (%25,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **49 kişi (%16,3)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir. Genel olarak ankete katılan kişiler hayatlarının değerli olduğunu düşünmektedir.



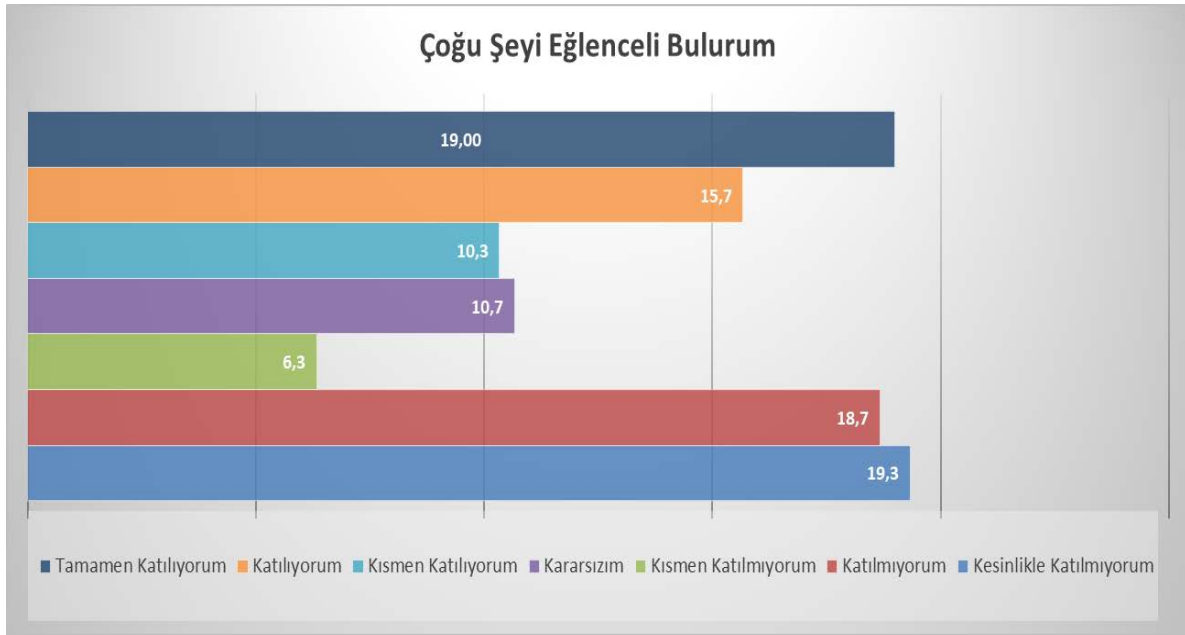
‘Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim’ sorusuna **60 kişi (%20,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyerek desteklemiş, bunu **59 kişi (%19,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



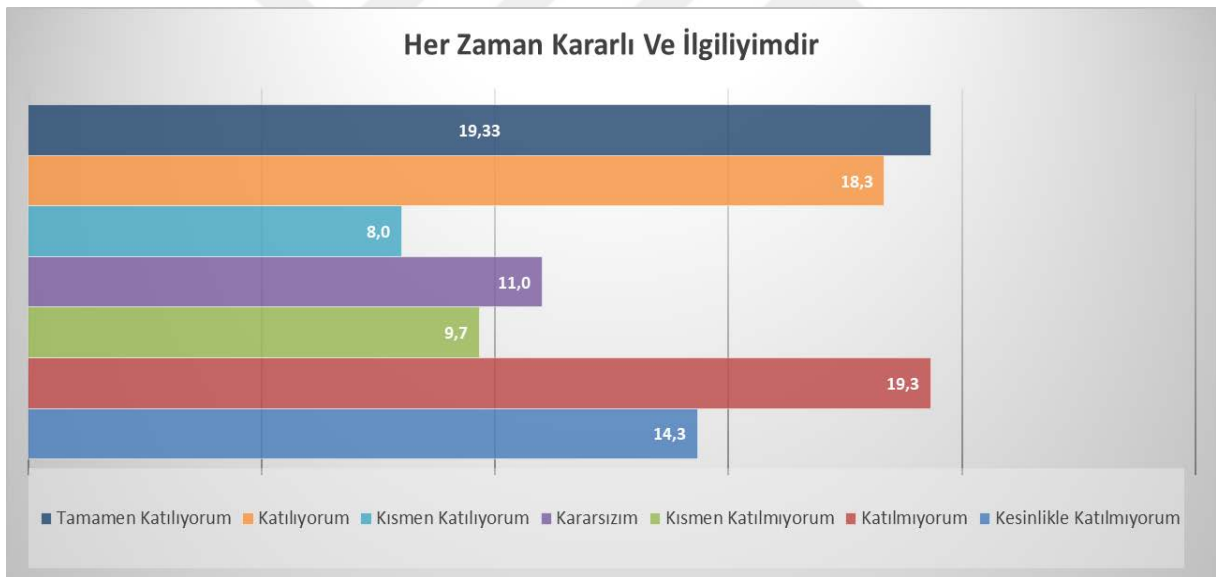
‘Nadiren dinlenmiş uyanırım’ sorusuna **65 kişi (%21,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **55 kişi (%18,3)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



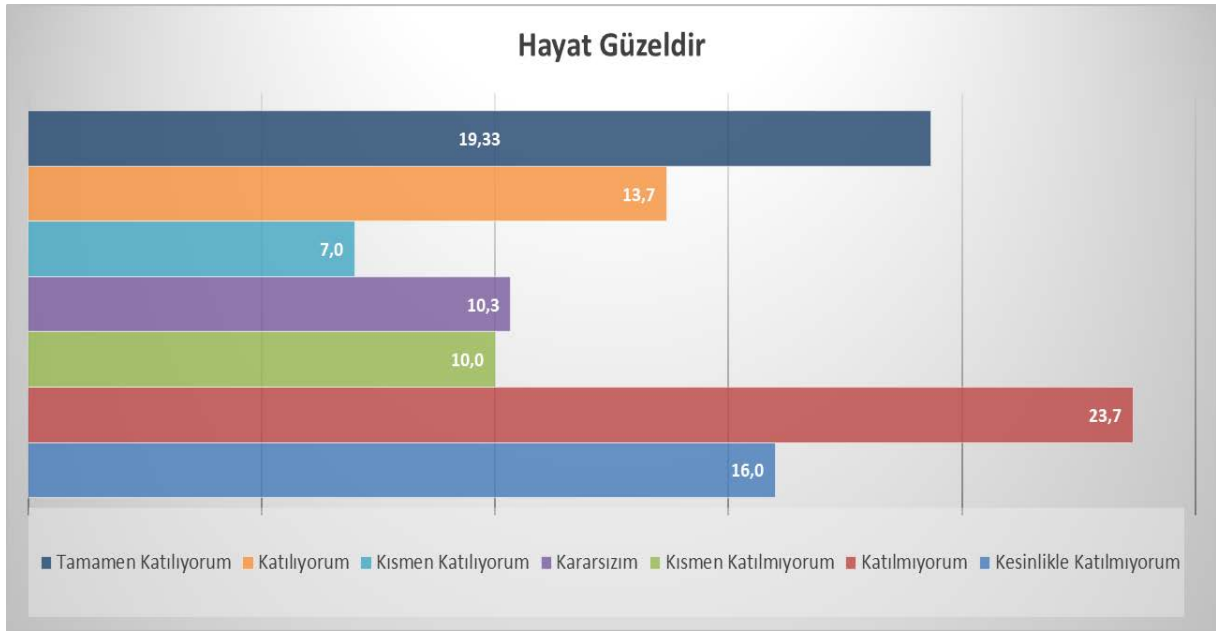
‘Gelecekle ilgili iyimser değilim’ sorusuna **61 kişi (%20,3)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **49 kişi (%16,3)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



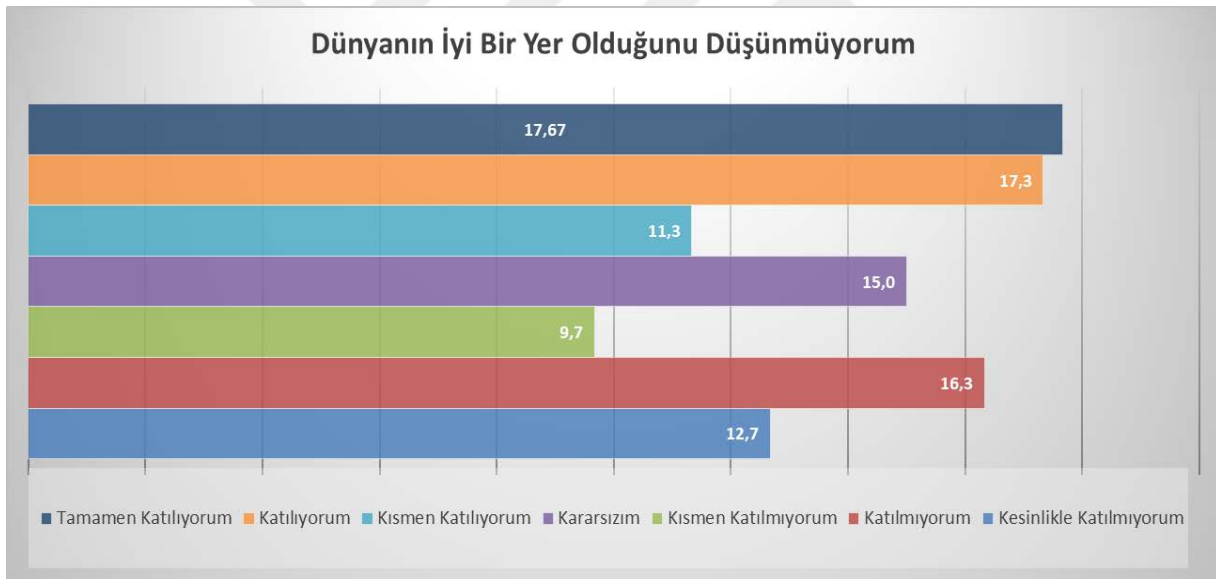
‘Çoğu şeyi eğlenceli bulurum’ sorusuna **58 kişi (%19,3)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **57 kişi (%19)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



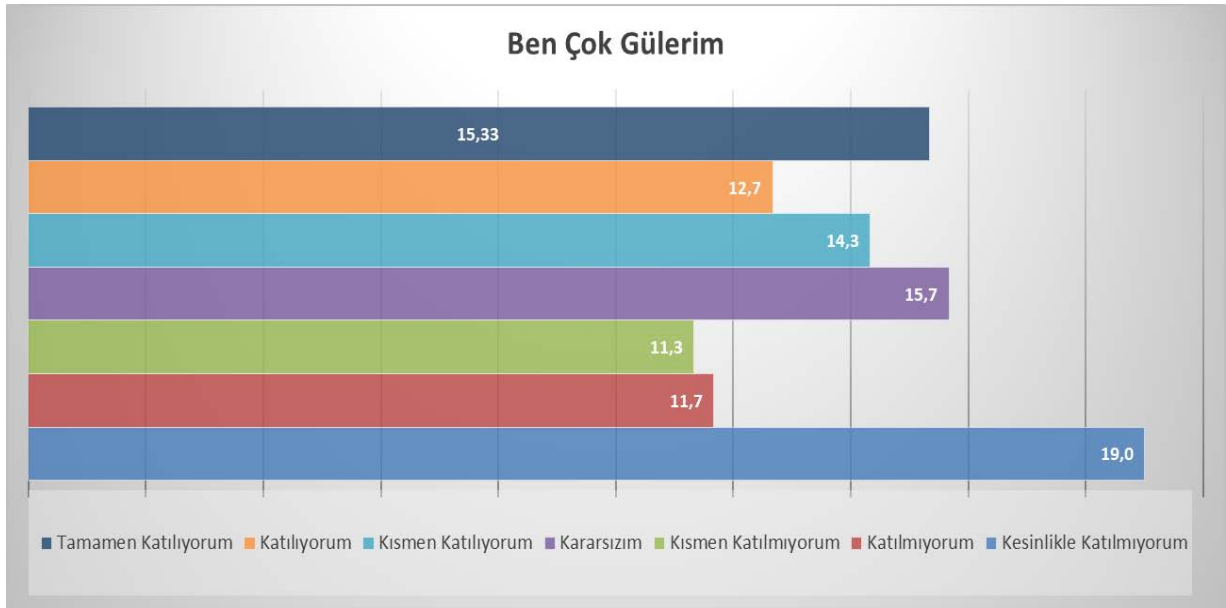
‘Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir’ sorusuna **58 kişi (%19,3)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretlenmiş, aynı sayıda **58 kişi (%19,3)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



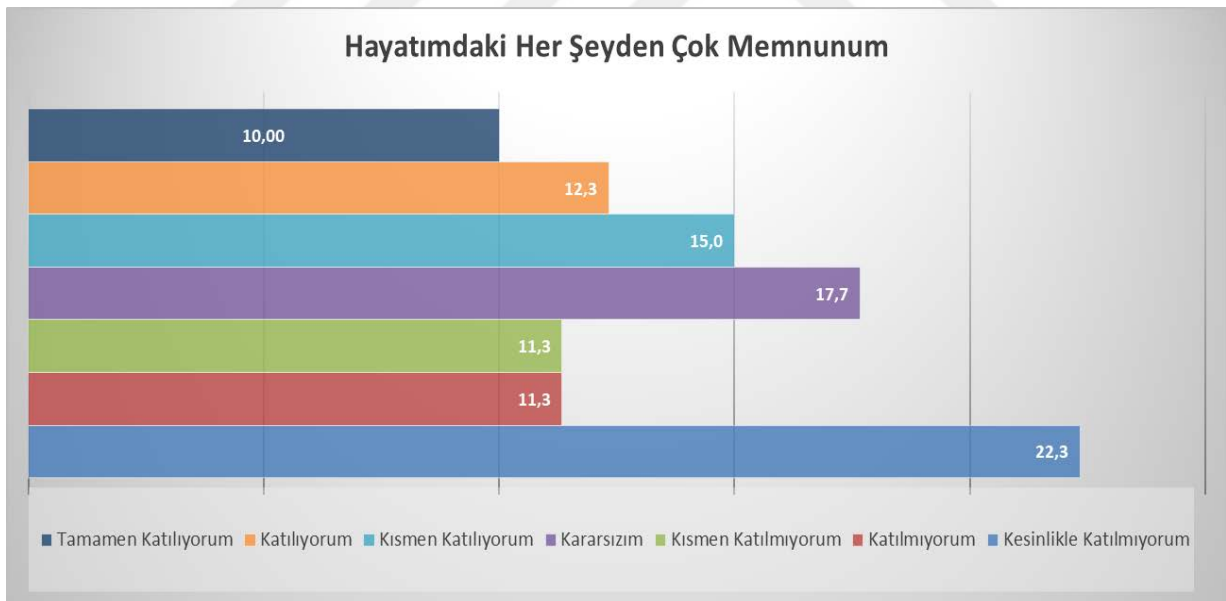
‘Hayat güzeldir’ sorusuna **71 kişi (%23,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **58 kişi (%19,3)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



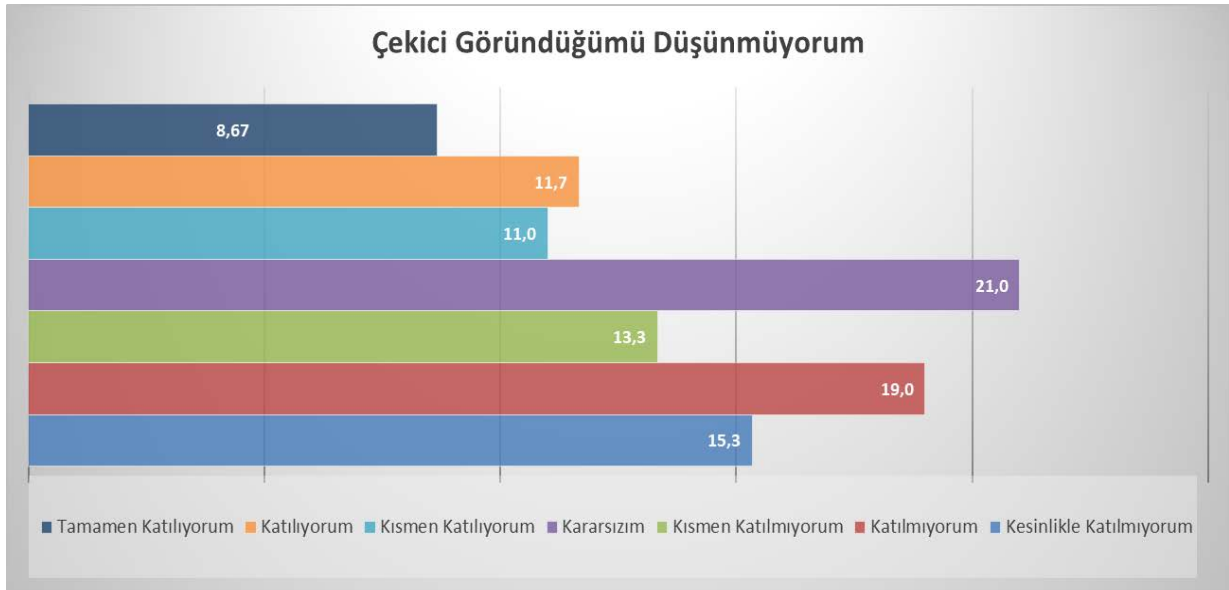
‘Dünyanın iyi bir olduğunu düşünmüyorum’ sorusuna **53 kişi (%17,67)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretlenmiş, bunu **52 kişi (%17,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



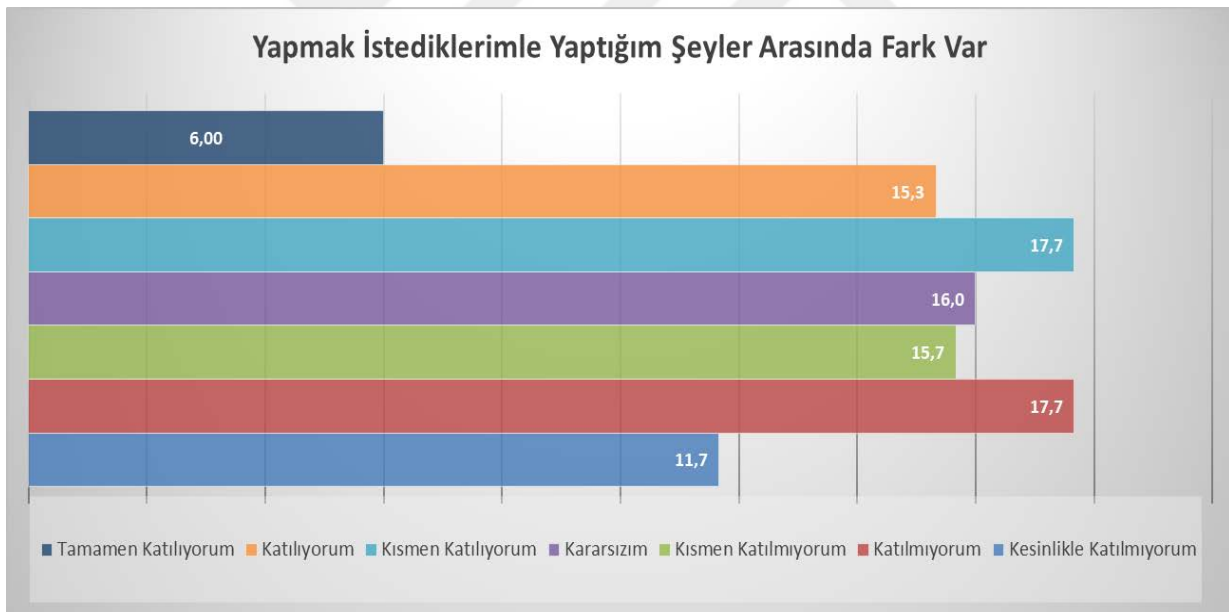
‘Ben çok gülerim’ sorusuna **57 kişi (%19,00)** ile ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **47 kişi (%15,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.



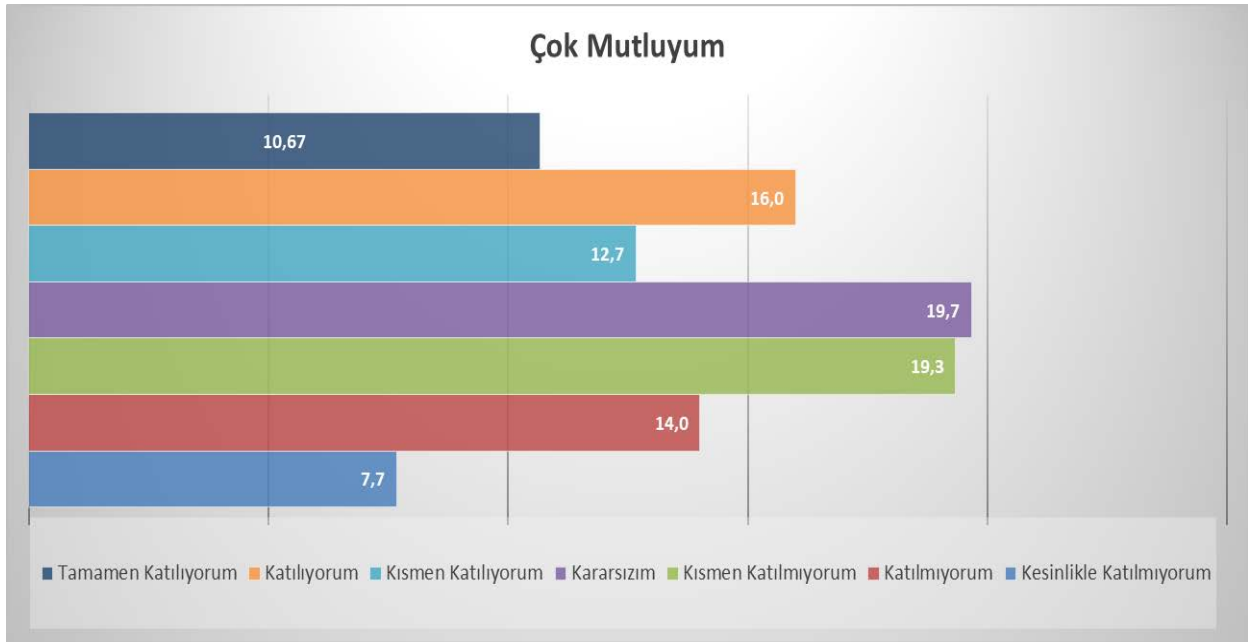
‘Hayatımdaki her şeyden çok memnunum’ sorusuna **67 kişi (%22,3)** ile ‘Kesinlikle Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Çekici göründüğümü düşünmüyorum’ sorusuna **63 kişi (%21,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **57 kişi (%19,0)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



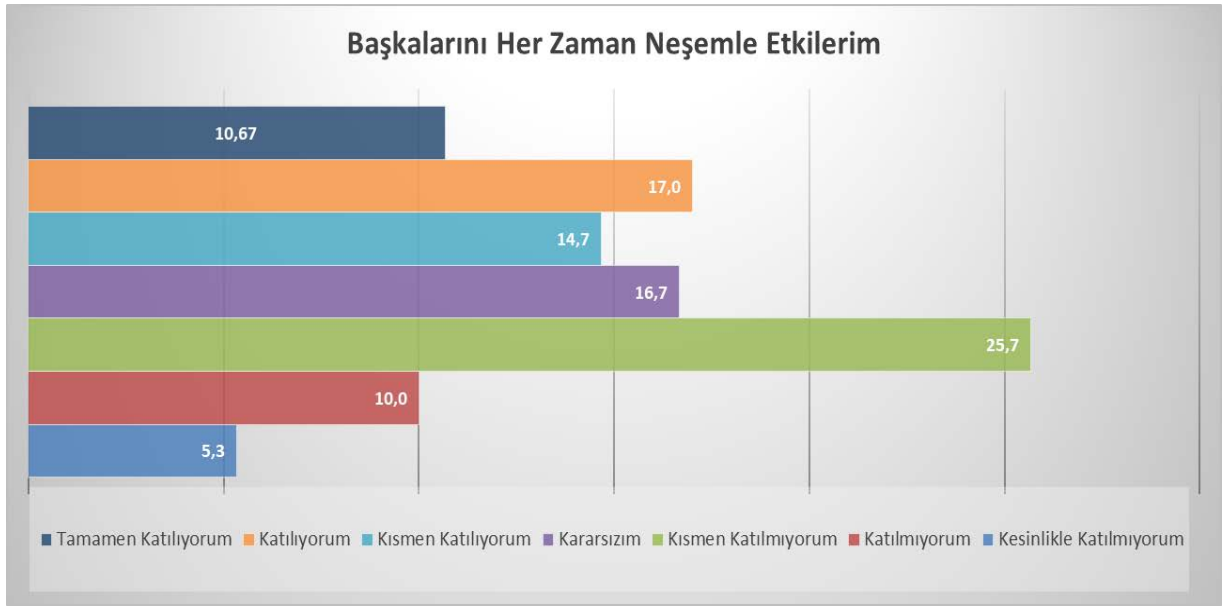
‘Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var’ sorusuna **53 kişi (%17,7)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretlenmiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



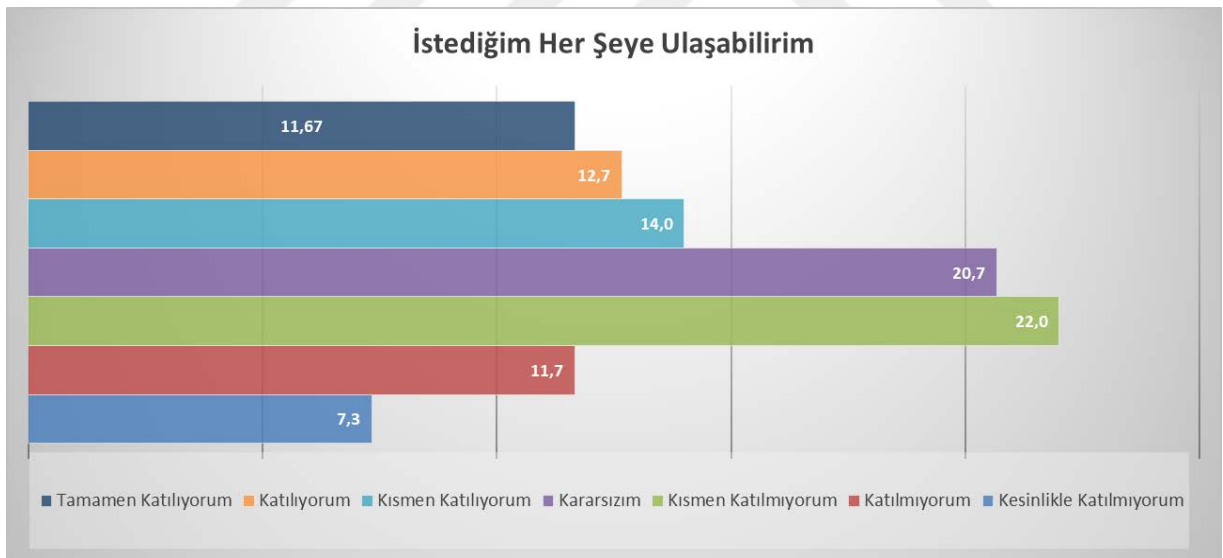
‘Çok mutluyum’ sorusuna **59 kişi (%19,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **58 kişi (%19,3)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



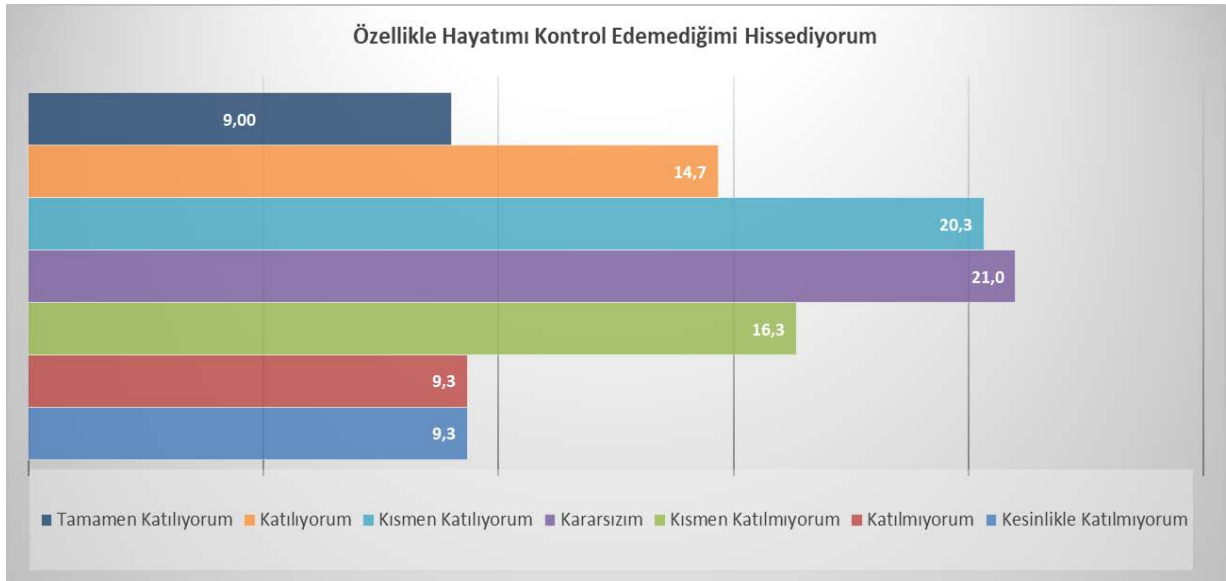
‘Bazı şeyleri güzel bulurum’ sorusuna **60 kişi (%20,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretlenmiş, bunu **60 kişi (%20,0)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Başkalarını her zaman neşemle etkilerim’ sorusuna **77 kişi (%25,7)** ile ‘Kısım Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **51 kişi (%17,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



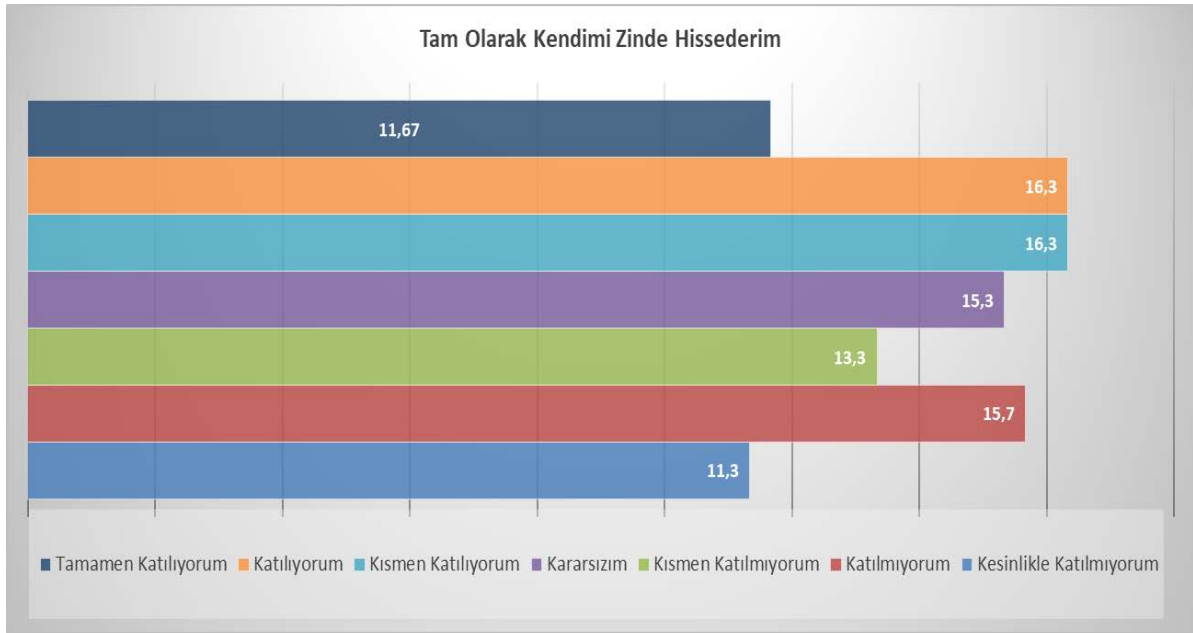
‘İstediğim her şeye ulaşabilirim’ sorusuna **77 kişi (%25,7)** ile ‘Kısım Katılmıyorum’ işaretlenmiştir.



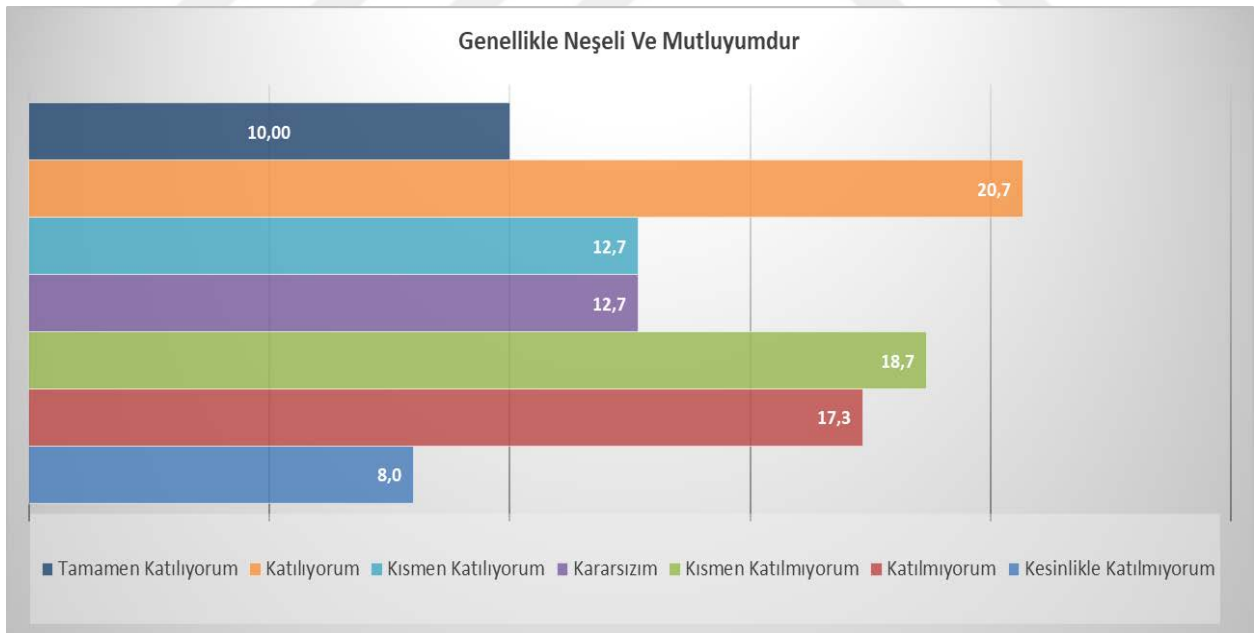
‘Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum’ sorusuna **63 kişi (%21,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **61 kişi (%20,3)** ile ‘Kismen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



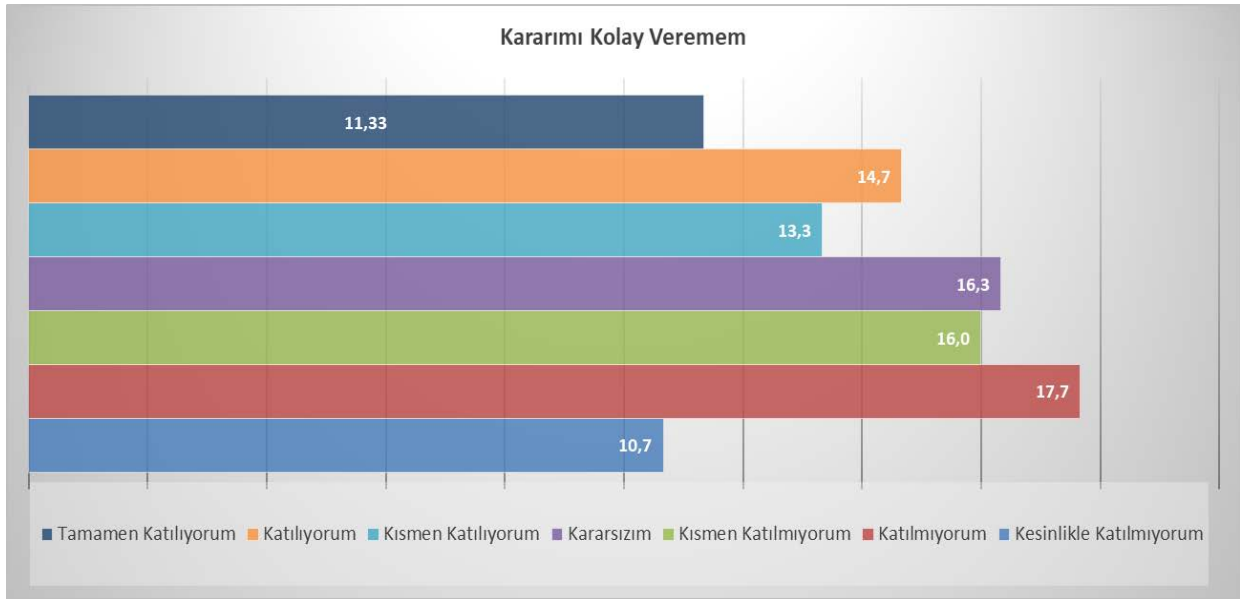
‘Her şeye sahip olabileceğimi hissediyorum’ sorusuna **65 kişi (%21,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **50 kişi (%16,7)** ile ‘Kismen Katılmıyorum ve Katılmıyorum’ işaretleyen gruplar takip etmektedir.



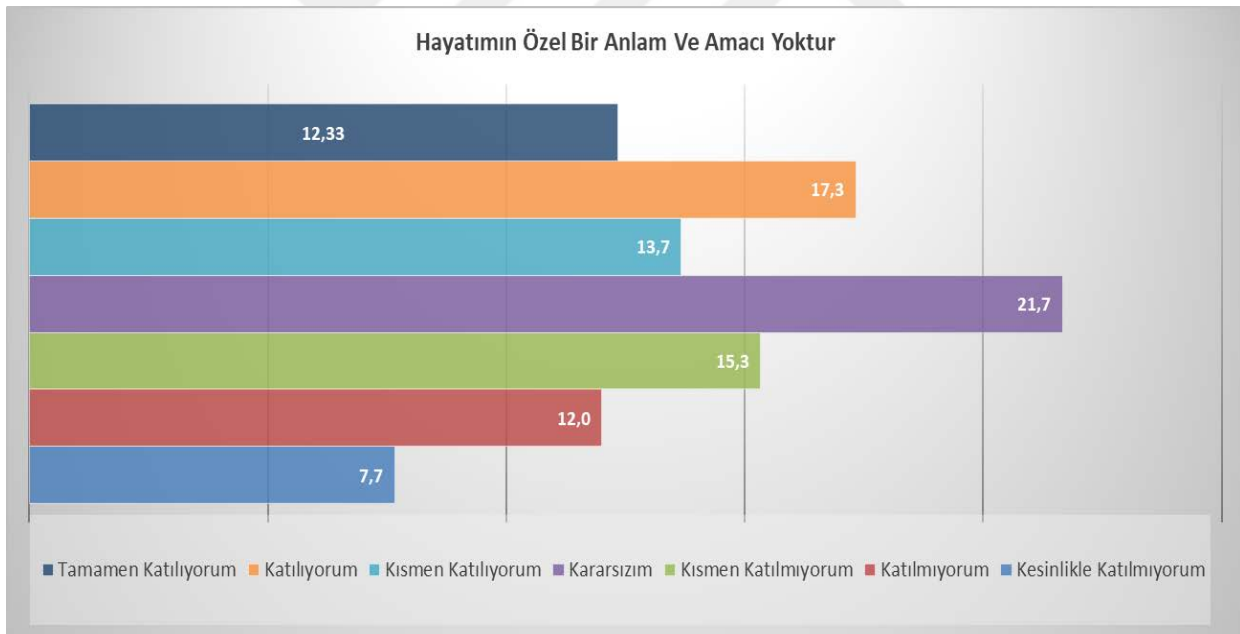
‘Tam olarak kendimi zinde hissedirim’ sorusuna **49 kişi (%16,3)** ile ‘Katılıyorum ve kısmen Katılıyorum’ işaretlenmiş, bunu **47 kişi (%15,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



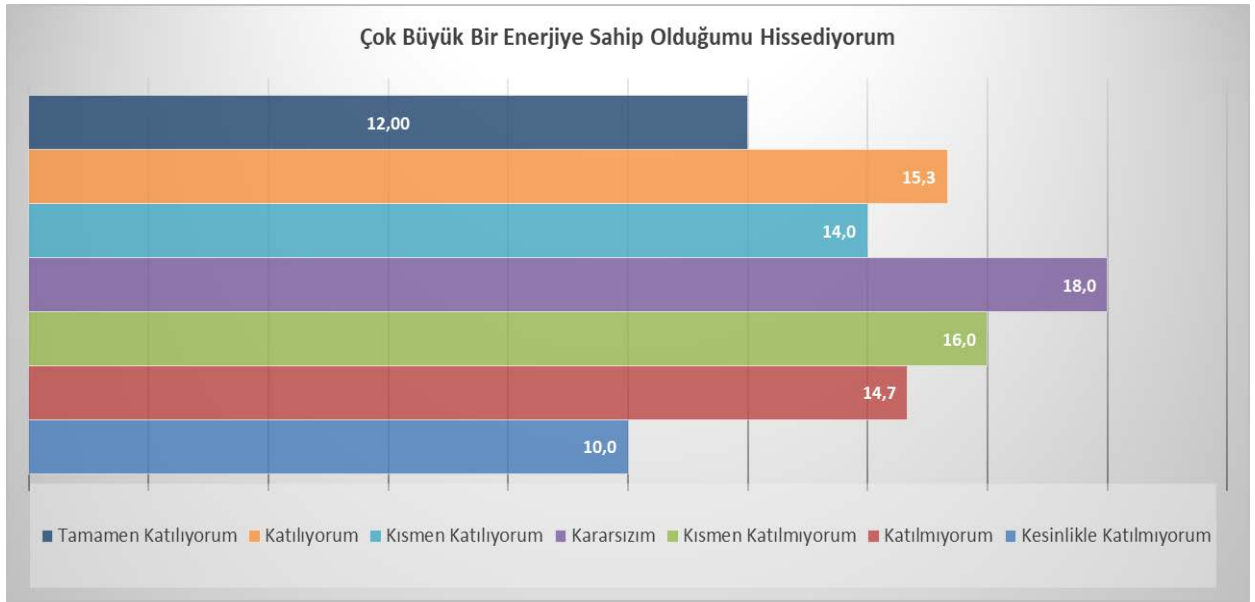
‘Genellikle neşeli ve mutluyumdur’ sorusuna **62 kişi (%20,7)** ile ‘Katılıyorum’ işaretlenmiş, bunu **56 kişi (%18,7)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Kararımı kolay veremem’ sorusuna **53 kişi (%17,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **49 kişi (%16,3)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.



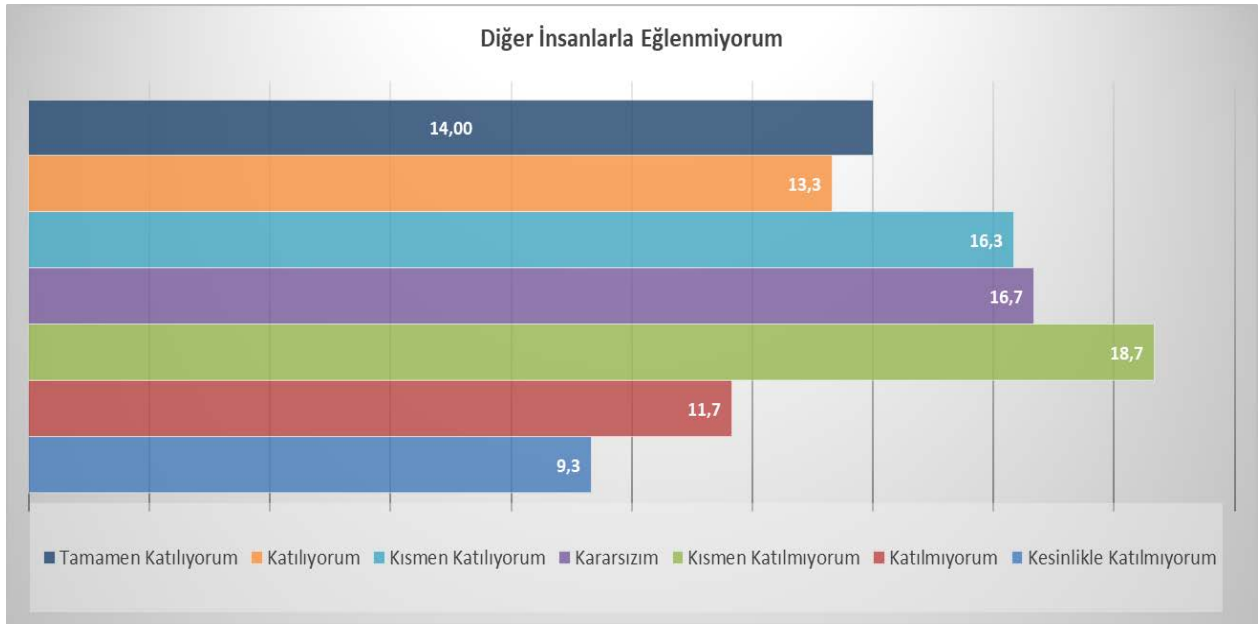
‘Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur’ sorusuna **65 kişi (%21,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **52 kişi (%17,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



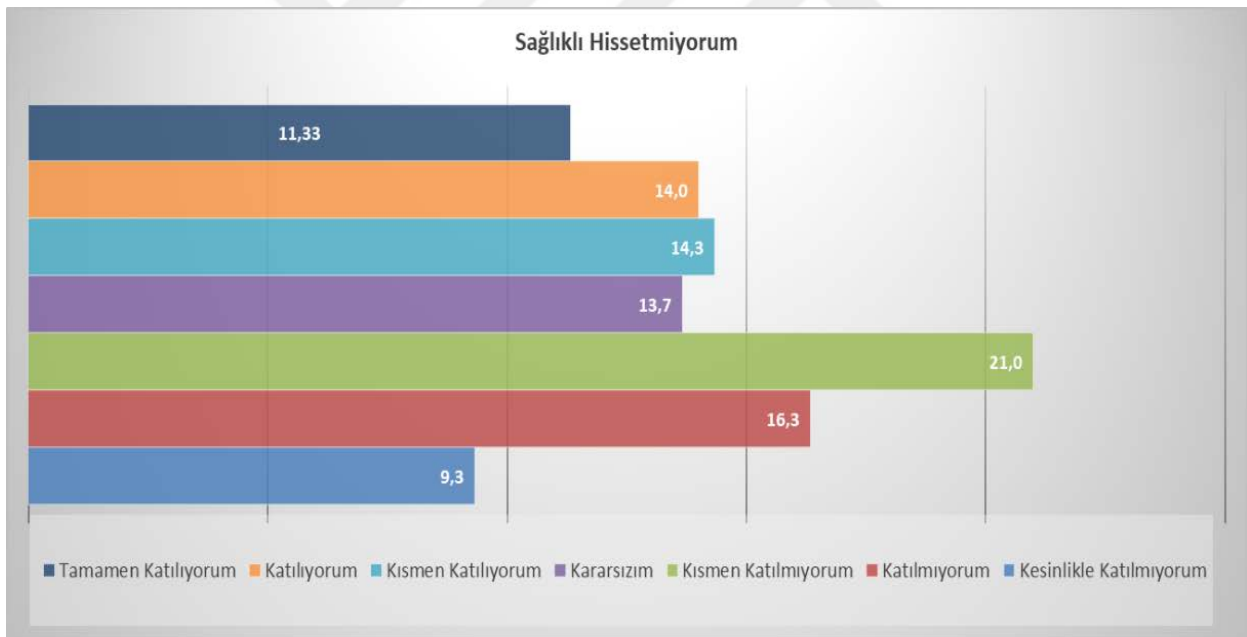
‘Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum’ sorusuna **54 kişi (%18,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **48 kişi (%16,0)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



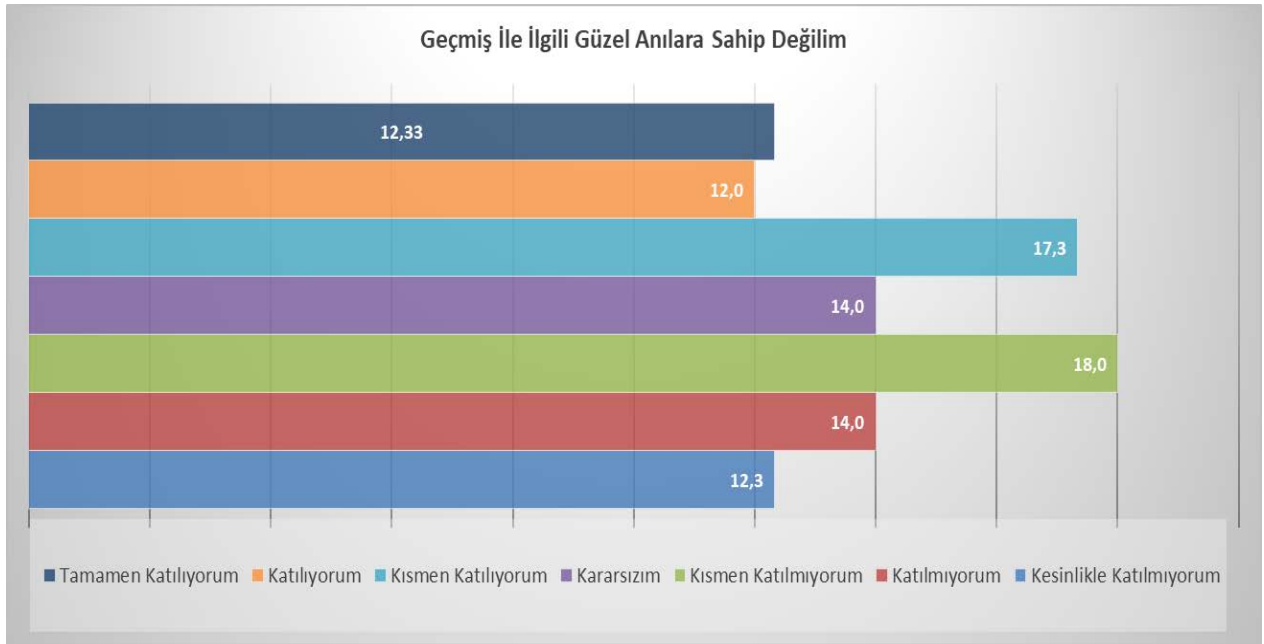
‘Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim’ sorusuna **62 kişi (%20,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **51 kişi (%17,0)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Diğer insanlarla eğlenmiyorum’ sorusuna **56 kişi (%18,7)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **50 kişi (%16,7)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Sağlıklı hissetmiyorum’ sorusuna **63 kişi (%21,0)** ile ‘Kismen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **49 kişi (%16,3)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.



‘Geçmiş ile ilgili güzel anılara sahip değilim’ sorusuna **54 kişi (%18,0)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **52 kişi (%17,3)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

Tablo 2.2 Algılanan Örgütsel Adalet Sorularına Verilen Cevapların Analizleri

Örgütsel Adalet sorularına ait ifadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kismen Katılmıyorum	Kararsızım	Kismen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Liderim tarafından bana verilen çalışma programım adildir.	%10,0	%13,7	%10,3	%13,3	%15,0	%24,3	%13,33
2. Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum.	%18,7	%15,3	%9,7	%13,7	%15,3	%17,3	%10,0
3. İş yükümün oldukça adil olduğunu düşünüyorum.	%19,3	%18,7	%17,7	%8,3	%6,7	%12,3	%17,0
4. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde işyerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum.	%16,3	%17,3	%20,7	%9,0	%7,0	%13,7	%16,0
5. İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım.	%9,0	%22,3	%23,0	%9,0	%8,0	%13,7	%15,0

6. İşe ilişkin kararlar yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır.	%10,3	%17,7	%23,3	%13,0	%10,7	%13,0	%12,0
7. Yöneticiler, işle ilgili kararları almadan önce bütün çalışanların görüşlerini alırlar.	%8,7	%27,7	%19,7	%9,7	%11,0	%11,7	%11,50
8.Yöneticiler işle ilgili kararları vermeden önce doğru ve eksiksiz bilgi toplarlar.	%9,0	%17,7	%16,3	%22,7	%13,7	%12,3	%8,33
9. Yöneticiler, alınan kararları çalışanlara açıklar ve istendiğinde ek bilgiler verirler.	%14,0	%12,0	%14,3	%21,3	%13,7	%14,0	%10,67
10. İşle ilgili bütün kararlar, bunlardan etkilenen tüm çalışanlara ayırım gözetmeksizin uygulanır.	%12,0	%11,3	%18,3	%20,3	%11,3	%15,0	%11,66
11. Çalışanlar, yöneticilerin işle ilgili kararlarına karşı çıkabilirler ya da bu kararların üst makamlarca yeniden görüşülmesini isteyebilirler.	%10,0	%11,3	%23,3	%17,0	%14,3	%11,0	%13,0
12. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana nazik ve ilgili davranırlar.	%5,7	%10,3	%27,7	%16,0	%12,7	%16,3	%11,33
13. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana saygılı davranırlar ve önem verirler.	%6,0	%9,0	%29,7	%16,0	%12,3	%15,7	%11,33
14. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim kişisel ihtiyaçlarıma karşı duyarlıdır.	%10,7	%11,7	%22,7	%13,7	%15,3	%14,0	%12,0
15. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana karşı dürüst ve samimidirler.	%10,0	%21,7	%14,3	%12,3	%11,0	%19,0	%11,67
16. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bir çalışan olarak haklarımı gözetirler.	%6,3	%21,3	%17,3	%15,3	%11,0	%17,7	%11,0
17. Yöneticilerim işimle ilgili kararların doğuracağı sonuçları benimle tartışırlar.	%8,7	%18,7	%15,0	%20,3	%14,0	%11,0	%12,33
18. Yöneticilerim işimle ilgili kararlar için uygun gerekçeler gösterirler.	%5,0	%13,3	%20,7	%17,7	%15,3	%18,0	%10,0
19. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana akla uygun açıklamalar yaparlar.	%8,0	%9,0	%21,3	%19,3	%15,3	%14,7	%12,33
20. Yöneticilerim işimle ilgili her kararı bana net olarak açıklarlar.	%10,3	%13,0	%12,7	%21,0	%14,3	%12,7	%16,0

Araştırmada katılımcıların örgütsel adalet algılamalarına göre %'likleri Şekil 2.10 da verilmiştir. Bu şekilden birinci soruya ait 'Liderim tarafından bana verilen çalışma programı adildir' sorusuna **73 kişi (%24,3)** ile 'Katılıyorum' işaretleyerek desteklemiş, bunu **45 kişi (%15,0)** ile 'Kısmen Katılıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir. Genel olarak '**Kesinlikle Katılıyorum-Katılıyorum-Kısmen Katılıyorum**' işaretleyen **158 kişi (%52,7)** ile desteklemiştir. Genel olarak çalışanlar kendilerini mutlu hissetmektedir.

İkinci 'Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum' sorusuna **56 kişi (%18,7)** ile 'Kesinlikle Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **52 kişi (%17,3)** ile 'Katılıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Üçüncü 'İş yükümün adil olduğunu düşünüyorum' sorusuna **58 kişi (%19,3)** ile 'Kesinlikle Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **56 kişi (%18,7)** ile 'Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Dördüncü 'Bir bütün olarak değerlendirildiğinde işyerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum' sorusuna **62 kişi (%20,7)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **52 kişi (%17,3)** ile 'Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Beşinci 'İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım' sorusuna **69 kişi (%23,0)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **67 kişi (%22,3)** ile 'Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Altıncı 'İşe ilişkin kararlar yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır' sorusuna **70 kişi (%23,3)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile 'Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Yedinci 'Yöneticiler işle ilgili kararları almadan önce bütün çalışanların görüşlerini alırlar' sorusuna **83 kişi (%27,7)** ile 'Katılmıyorum' işaretlenmiş, bunu **59 kişi (%19,7)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Sekizinci 'Yöneticiler işle ilgili kararları vermeden önce doğru ve eksiksiz bilgi toparlar' sorusuna **68 kişi (%22,7)** ile 'Kararsızım' işaretlenmiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile 'Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Dokuzuncu 'Yöneticiler alınan kararları çalışanlara açıklar ve istendiğinde ek bilgiler verirler' sorusuna **64 kişi (%21,3)** ile 'Kararsızım' işaretlenmiş, bunu **43 kişi (%14,3)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

Onuncu soruya ait 'İşle ilgili bütün kararlar bunlardan etkilenen tüm çalışanlara ayırım gözetmeksizin uygulanır' ifadeye **61 kişi (%20,3)** ile 'Kararsızım' işaretlenmiş, bunu **55 kişi (%18,3)** ile 'Kısmen Katılmıyorum' işaretleyen grup takip etmektedir.

On birinci ‘Çalışanlar, yöneticilerin işle ilgili kararlarına karşı çıkabilir ya da bu kararların üst makamlarca yeniden görüşülmesini isteyebilirler’ sorusuna **70 kişi (%23,3)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **51 kişi (%17,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On ikinci ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana nazik ve ilgili davranırlar’ sorusuna **83 kişi (%27,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **49 kişi (%16,3)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On Üçüncü ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana saygılı davranır ve önem verirler’ sorusuna **89 kişi (%29,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **49 kişi (%16,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On Dört ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim kişisel ihtiyaçlarıma karşı duyarlıdır’ sorusuna **68 kişi (%22,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **46 kişi (%15,3)** ile ‘Kısmen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On beş ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana karşı dürüst ve samimidir’ sorusuna **65 kişi (%21,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **57 kişi (%19,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On altı ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bir çalışan olarak haklarımı gözetirler’ sorusuna **64 kişi (%21,3)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **53 kişi (%17,7)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On yedinci ‘Yöneticilerim işimle ilgili kararların doğuracağı sonuçları benimle tartışır’ sorusuna **61 kişi (%20,3)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **56 kişi (%18,7)** ile ‘Katılmıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On sekiz ‘Yöneticilerim işimle ilgili kararlar için uygun gerekçeler gösterirler’ sorusuna **62 kişi (%20,7)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **54 kişi (%18,0)** ile ‘Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

On dokuz ‘İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana akla uygun açıklamalar yaparlar’ sorusuna **64 kişi (%21,3)** ile ‘Kısmen Katılmıyorum’ işaretlenmiş, bunu **58 kişi (%19,3)** ile ‘Kararsızım’ işaretleyen grup takip etmektedir.

Yirminci soruya ait ‘Yöneticilerim işimle ilgili her kararı bana net olarak açıklarlar’ ifadeye **63 kişi (%21,0)** ile ‘Kararsızım’ işaretlenmiş, bunu **48 kişi (%16,0)** ile ‘Tamamen Katılıyorum’ işaretleyen grup takip etmektedir.

Tablo 2.3 Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçek Puanları

Değişken	Grup	Algılanan Örgütsel Destek			Öznel iyi Oluş			Adalet		
		N	X	SS	N	X	SS	N	X	SS
Cinsiyet	Kadın	163	4,421	1,086	163	4,004	,757	163	4,001	1,383
	Erkek	137	4,505	1,012	137	4,024	,778	137	3,981	1,340
F/P		1,718 / ,494			,136 / ,826			,992 / ,897		
p<0,005										

Algılanan Örgütsel Destek, Öznel İyi Oluş ve Adalet ölçeklerinin puan ortalamalarının demografik özelliklerinden cinsiyet faktörüne bağlı aralarında farklılık olup olmadığını Tablo 2.3’de sunulmuştur. Tablo 2.3’de turizm işletmesinde çalışan bireylerin cinsiyet faktörüne göre algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet faktörlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp, farklılaşmadığını test etmek amacıyla bağımsız gruplar için t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda her üç değişken içinde cinsiyet faktörüne göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,005$).

Tablo 2.4 Eğitim Durumuna Göre Ölçek Puanları

Değişken	Grup	Algılanan Örgütsel Destek			Öznel iyi Oluş			Adalet		
		N	X	SS	N	X	SS	N	X	SS
Turizm Eğitimi Alımı	Evet	149	4,411	,972	149	3,928	,778	149	4,041	1,453
	Hayır	151	4,507	1,126	151	4,098	,746	151	3,943	1,259
F/P		023 / ,433			1,832 / ,055			4,102 / ,529		
p<0,005										

Algılanan Örgütsel Destek, Öznel İyi Oluş ve Adalet ölçeklerinin puan ortalamalarının demografik özelliklerinden eğitim durumuna bağlı aralarında farklılık olup olmadığını Tablo 2.4’de sunulmuştur. Tablo 2.4’de eğitim durumuna göre yapılan analiz sonucunda $p>0,005$ düzeyinde olduğundan değişkenler arası ilişkinin turizm eğitimi alma durumuna göre farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0,005$).

Tablo 2.3 ve 2.4 de yer alan cinsiyet ve eğitim alma durumuna göre yapılan analiz sonucunda farklılık bulunmamıştır.

Tablo 2.5 Ölçeklerin Puanları Arası Korelasyon Analizi

	A.Ö.D	Ö.İ.O	AD
A.Ö.D	1		
Ö.İ.O	,372	1	
A.D	,365	,637	1

**p<0.1

Yapılan korelasyon analizinde A.Ö.D ile AD. arasında 0,365** düzeyinde ilişki olduğu, bu ilişkinin orta düzeyde pozitif yönlü olduğu ve 0.001 düzeyine göre anlamlı olduğu bulunmuştur. Bu sonuç neticesinde H_1 kabul edilmiştir. Bu ilişkiyi şöyle de yorumlayabiliriz; A.Ö.D arttıkça AD.'de aynı oranda artacak ya da azalışla aynı oranda azalacaktır. Regresyon analiz sonucuna göre modelin açıklama gücü (R^2) ,133 olup bu da bağımlı değişkenin (AD.), %13,3 ü bağımsız değişken(A.Ö.D), tarafından açıklanabildiğini göstermektedir. Diğer bir ifadeyle diğer koşullar sabit kalmak şartıyla A.Ö.D, AD.'ı etkilemektedir.

Korelasyon analizinde AD. ile Ö.İ.O arasında 0,637** düzeyinde ilişki olduğu, bu ilişkinin pozitif yönlü olduğu ve 0.001 düzeyine göre anlamlı olduğu saptanmıştır. Bu sonuç doğrultusunda H_2 kabul edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda modelin açıklama gücü (R^2) 0,406 olup bağımlı değişken olan Ö.İ.O. %40,6'sı bağımsız değişken olan AD. tarafından açıklanabildiği saptanmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda A.Ö.D. ve Ö.İ.O arasında 0,372** düzeyinde pozitif yönlü ve 0.001 düzeyine göre anlamlı olduğu saptanarak H_3 kabul edilmiştir. Sonrasında yapılan regresyon analizi sonucunda da modelin açıklama gücü (R^2) ,139 olup bağımlı değişken Ö.İ.O %13,9 bağımsız değişken olan A.Ö.D tarafından açıklanabilmektedir.

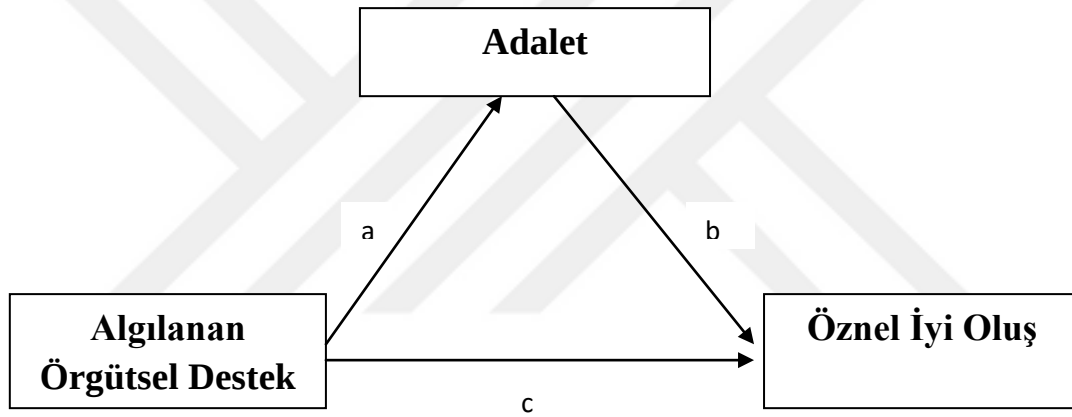
Araştırmada adalet algısının algılanan örgütsel destek ve özel iyi oluş üzerindeki düzenleyici etkisinin test edilmesi amacıyla düzenleyici regresyon analizi uygulanmıştır. Düzenleyici değişkeni bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki nedenselliği ve bu nedensel ilişkinin gücünü ve yönünü etkileyen değişken olarak tanımlanmaktadır (Güzeller vd., 2017: 192).

İlk olarak, algılanan örgütsel destek bağımsız, öznel iyi oluş bağımlı ve adalet düzenleyici değişken olarak kabul edilmektedir. İlk olarak analizin yapılabilmesi için bağımsız değişken (Algılanan Örgütsel Destek) ve düzenleyici değişken (Adalet) merkezleştirilmiştir. Daha sonra merkezleştirilen bu değişkenlerin değeri birbirleriyle çarpılarak analiz için gerekli olan etkileşim terimi elde edilmiştir. Düzenli regresyon analizinin ilk adımında öznel iyi oluş bağımlı değişken olarak alınmış, ardından

merkezileştirilen değişkenlere dahil edilerek bir blok oluşturulmuştur. İkinci adımda ise etkileşim değeri modele dahil edilerek analiz gerçekleştirilmiştir.

Analizin birinci aşamasında R^2 değeri 0,429 iken düzeltilmiş R^2 değeri 0,431 olarak değişmiştir. Bu sonuçlar incelendiğinde R^2 değerinde çok az bir değişim olduğu anlaşılmaktadır. Algılanan örgütsel desteğin öznel iyi oluş üzerindeki etkisinde adaletin düzenleyici etkisine ilişkin anlamlılık derecesi $p>0,05$ olarak elde edilmiştir. Bu durumda adalet modele eklendiğinde modelde anlamlı bir değişiklik çok az düzeyde göstermiş ve bu bağlamda algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş üzerindeki etkisinde adaletin düzenleyici etkisinin düşük düzeyde etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmanın H_4 'ünü test etmek için aracı değişkenli regresyon analizi uygulanmıştır. Aracı değişkenin, iki değişken arasındaki neden-sonuç ilişkisinin bir bölümü olduğu ileri sürülür (Mc Kinnon vd. 2010:594). Aracılık ilişkisi aşağıda gösterilen bir modelle test edilir.



Şekil 2.9 Sobel Testi Modeli

Bu şekilde Algılanan örgütsel destek bağımsız değişkeni, Öznel iyi oluş bağımlı değişkeni ve Adalet aracı değişkeni temsil eder. Ayrıca, c arası bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında var olan etkiyi, a bağımsız değişken ile aracı değişken arasındaki etkiyi gösteren yol, b ise aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki etkiyi gösterir (Baron ve Kenny, 1986; 1176).

Aracı değişken analizinden söz edebilmek için şu koşullar gerekmektedir (Baron ve Kenny, 1986: 1176):

1. Bağımsız değişken, aracı değişken üzerinde etki sahibi olmalıdır.
2. Bağımsız değişken, bağımlı değişken üzerinde etki sahibi olmalıdır.
3. Aracı değişken, ikinci adımdaki regresyon analizine dâhil edildiğinde; bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan ilişki ortaya çıkarsa tam aracılık etkisinden (full mediation); bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelirse kısmi aracılık (partial mediation) etkisinden söz edilir (McKinnon, v.d, 2010: 594).

Algılanan örgütsel desteğin, öznel iyi oluş üzerindeki etkisinde adaletin aracılık rolünü görmek adına Sobel Testi yapılmıştır. Yapılan Sobel Testi sonuçları adaletin, algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında aracılık etkisi olduğunu saptamıştır. Sobel test=6,095, $p<0,001$ düzeylerini göstermiştir. (<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, 05.05.2018)

Sobel Testinin Z skorunun 1,96'dan büyük olması ve anlamlı olması, aracı etkiyi anlamlı kılmaktadır. Testin sonuçlarına göre, Z skor 6,095 ve anlamlılık düzeyi 0 olduğundan dolayı, algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında adaletin aracı etkisinin olduğu saptanmıştır.



SONUÇ

Bu çalışmada otel çalışanlarının örgütsel destek algısı ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkide örgütsel adaletin aracılık rolü araştırılmış ve araştırma sonucunda Adalet faktörünün aracılık rolü saptanmıştır. Tez çalışmasının ilgi odağı otel işletmeleridir. Otel işletmelerinin birer hizmet işletmesi olarak düşünüldüğünde, işletmelerin rekabet üstünlüğü elde edebilmeleri büyük ölçüde sundukları hizmetin kalitesi ile ilişkilendirilmektedir. Yüksek performanslı hizmet işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri, hizmet kalitelerini artıracı en önemli dinamiklerin başında da çalışanlar olduğu ileri sürülmektedir. Çalışanların duygu ve düşünceleri hizmet sektöründe dikkate alınması gereken önemli bir dinamiktir. Belirlenen amaç ışığında çalışmanın temel sorusu “Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel destek algısı ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkide örgütsel adaletin aracılık rolünün olup olmadığıdır” şeklindedir.

Eisenberger, v.d. (1986:500), Özdevecioğlu (2013:116), Yoshimura (2003:10) Bogler ve Nir (2012:288)’e göre algılanan örgütsel destek, iş görenlerin, çalıştıkları örgütün katkılarına ne derece değer verdiğine ve refahlarını ne derece önemseydiğine dair geliştirdikleri inançlardır. Çabalarının ödüllendirildiğini ve duygusal ihtiyaçlarının örgüt tarafından içtenlikle giderildiğini hisseden iş görenler, bu olumlu muameleye, örgütün faaliyetlerine katılımlarını, örgütün hedeflerine ulaşmasına dair istekliliklerini ve örgütte kalma arzularını arttıran bir ait olma ve özdeşleşme hissi (duygusal bağlılık) ile karşılık vereceklerdir (Aydın, 2018:8; Kaya, 2012:19; Kurt, 2013:30; Allen, v.d, 1998). Öznel iyi oluş ise bireylerin hayatlarıyla ilgili yaptığı her türlü olumlu ve olumsuz değerlendirmeler olarak ifade edilmektedir (Diener, v.d., 2003:403; Diener, 1984; Balcı, 2011; Eryılmaz ve Atak, 2001:171). Luthans’a (2002) göre, endüstri psikolojisinde bireylerin kapasitelerini güçlendirici, yaşama uyum sağlamalarını kolaylaştırıcı ve bireylerin böylece iş yaşamlarındaki performanslarını geliştirici yönde çalışmalar yapılmalıdır. Bu nedenle son yıllarda hedef gösterilen temel çalışma alanlarından biri öznel iyi oluşur. Örgüt psikolojisinin en önemli konularından biride örgütsel adalet konusudur. Nitekim adaletin çalışma ve örgüt psikolojisinin birçok alanında oynadığı önemli rol temel alınarak, örgütsel psikoloji alanında örgütsel adalet başlığını taşıyan bir araştırma patlaması olmuştur. Örgütsel adaletle yönelik ilginin bu şekilde artmasının en büyük kanıtı muhtemelen örgütsel adaletin tutum, karar ve davranışların önemli bir belirleyicisi olmasıdır (Özdevecioğlu, 2004:77; İçerli, 2010:68).

Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar bakıldığında çalışmaya katılanların 22-34 yaş aralığı olduğu saptanmıştır. Bu sonuç doğrultusunda örneklem içerisinde gençler daha fazla olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan bayan sayısı, araştırmadaki erkek sayısından fazla olduğu bulgulanmıştır. Katılımcıların aylık gelir duruma ise, ağırlıklı olarak 1501-2250 TL aralığında olduğu görülmektedir. Bu sonuç sektördeki ücretin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Katılımcıların eğitim düzeyine göre baktığında ağırlıklı ortalamanın Lise mezunu olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında örneklemi oluşturan büyük bir bölümü lise oluşturduğu görülmektedir. Eğitim düzeyinin sektörün ihtiyaçlarını cevap verebilecek düzeyde olmadığı görülmektedir. Ayrıca çalışanların büyük bir oranının iki ile beş sene aralığında turizm sektöründe çalışmış oldukları saptanmıştır. Bu sonuçlar sektörünün temel sorun alanlarından biri olan iş gören devir hızının yüksek olduğunu iş tatminsizliğinin varlığını ortaya koyabildiği gibi örneklemde yer alan çalışanların büyük bir bölümünün genç yaşda olmaları, çalışma yaşantılarında yeni olma anlamına gelmektedir.

Çalışmada ilk olarak üç boyuta ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Algılanan örgütsel desteğe ait yapılan analiz sonucunda algılanan örgütsel desteğe ait olan ‘Çalıştığım otel, iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir’, ‘Çalıştığım otel genel olarak işteki memnuniyetimi önemser’ gibi olumlu yargı belirten sorulara verdikleri cevap sonucunda, çalışanların örgütlerinden algıladıkları örgütsel desteğin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın bir diğer değişkeni, öznel iyi oluş için yapılan frekans analizi sonucunda ise, bireylerin ‘Hayatımı çok değerli olduğunu hissediyorum’, ‘Nadiren dinlenmiş uyanırım’, ‘Çoğu şeyi eğlenceli bulurum’, ‘Hayat güzeldir’ gibi olumlu yargı belirten sorulara verdikleri cevap sonucunda, çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Bu sonuç, son derece önemli ve titizlikle üzerinde durulması gereken bir konudur. Çünkü turizm sektöründe çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri, mutlu hissetmeleri ve olumlu duygulanımlara sahip olmaları işlerine motive olmalarını ya da olmamalarını etki etmekle birlikte genel iş davranışları ve performansları üzerinde etki yaratmaktadır. Zira kaliteli hizmetin yolu motive olmuş öznel iyi oluş düzeyi yüksek kendini örgütüne ait hisseden ve yüksek performansa ait çalışanlardan geçmektedir. Bireyin yaşamını anlamlı olarak algılaması bireyin yaşamını her ne olursa olsun yaşanmaya değer görmesi yaşam duygulanımını olumlu yönde etkilemesi sektör açısından son derece önemlidir. Özellikle turizm sektöründe rekabet ortamının getirdiği çalışma koşulları istihdamın olmaması, çalışanın yaşamındaki değişikliklerle çıkan olumsuzluklar çalışanların öznel iyi oluş düzeyinde olumsuzluklara sebep olmaktadır. İşletmelerinin en önemli sermayesi olan çalışanın düşük olan öznel iyi oluş seviyelerini

artırma yönünde yöneticilerin, gerekli politik ve stratejik tedbirleri almaları gerekmektedir. İşletme yöneticileri bu tedbirleri almanın yanında çalışanların temel psikolojik ihtiyaçlarını da belirleyip temin etmeleri öznel iyi oluş düzeylerini artıracaktır. Bu bağlam da işletme yöneticilerinin çalışanları için mutluluğu sağlayan ve mutluluğu arttıran eylemleri yapmaları gerekmektedir. Yapılan birçok görgül araştırmada, olumlu duygulanımın yüksek olduğu çalışanlarda; daha düşük stres, daha az devamsızlık gibi olumlu kavramlar görülürken, olumsuz duygulanımın; işten ayrılma, işyeri yalnızlığı, devamsızlık gibi olumsuz davranışlarla ilişkili olduğu konusunda hemfikirlerdir (Ben-Zur, 2003:68, Oral ve Köse, 2011:468; Peplau ve Perlman, 1982, Rehman ve Maddison, 2003; akt. Yurtcu ve Kocakula, 2015:33). Öznel iyi oluş'un bireyin yaşamında, çalışma hayatında ve sosyal çevresinde kendini ifade edebilmesi için gerekli olan zihinsel psikolojik ve fiziksel hal olduğunu söyleyebilmek mümkündür. Turizm sektörünün mevsimlik olması (Yanardağ ve Avcı, 2012:44; Higham and Hinch, 2002: 176; Hinch and Jackson, 2000: 87), çalışanların çalışma hayatlarını belirsizleştirmekte, bu da hem çalışanlarda hem de çalışanların ailelerinde psikolojik bozukluğa sebep olmaktadır. Bu bağlamda turizm sektörünün dört mevsime yayılması adına faaliyetlerde bulunmak ve turizmin dört mevsim özelliği taşıması, turizm sektöründe çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin de olumlu yönde etkileyecektir.

Bir diğer değişken olan örgütsel adalet değişkenine ait 'Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum', 'İş yükümün adil olduğunu düşünüyorum', 'İş yerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum', 'İşe ilişkin kararlarda yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır' gibi adalet algılarını ortaya çıkarmaya yönelik sorulara verdikleri cevaplar sonucunda, otel işletmelerinin ağırlık olarak adil olmadıkları (adaletsizlik olduğu) görülmüştür. Her işletme çalışanından adil olduğu sürece olumlu tepkiyle karşılaşır. Çalışanların örgütleri hakkında adaletli ya da adaletli olmadığı düşüncesi, bireylerin örgütlerine karşı nasıl bir tutum ve davranış içine gireceklerini göstermektedir (Cohen-Charash ve Spector; 2001: 278-279; Çakmak, 2005: 20). Çalışan performansı, iş doyumu, motivasyonu gibi olumlu davranışları bulunduran kavramlar örgütsel adaletle yakından ilişki halinde olan kavramlardır (Töremen ve Tan, 2010:68). Bu kavramlarda turizm sektöründe büyük ölçüde öneme sahiptir. Çalışanların algıladıkları adalet algısı düştüğü zaman sahip oldukları moralleri düşer, örgütte olan bağlılıkları azalır, örgütsel vatandaşlık davranışları olumsuz etkilenir, çalışma ekibiyle uyum sorunu yaşanır, güven sorunu yaşanır, iş performansları düşer hatta örgüt aleyhine olumsuz faaliyetlerde bulunurlar (Cihangir ve Yılmaz, 2010:208; Schminke, Ambrose ve Cropanzano, akt. Çakmak, 2005: 21). Adalet algıları arttığında ise, işe bağlılık, verimlilik, örgütü sahiplenme ve örgütsel vatandaşlık gibi

olumlu davranışları artacaktır (Beugre, 2002;akt. Bayramlı, 2017:66). Yaşamlarının çoğunu bulundukları örgüt içinde geçiren bireylerin örgüt içinde algıladıkları adalet kavramı hem iş hayatlarında hem de sosyal hayatlarında önemli bir yere sahiptir.

Algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet algılarına yönelik yapılan T testi sonucunda cinsiyet ve turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Yaş değişkenine bağlı olarak algılanan örgütsel destek de yaş değişkenine bağlı olarak farklılık görülmemiş, öznel iyi oluş ve adalet algılarının ise yaş değişkenine bağlı olarak değişiklik gösterdiği bulunmuştur. Daha sonra algılanan örgütsel destek, öznel iyi oluş ve adalet değişkenleri arasındaki ilişkileri görmek adına yapılan Korelasyon analizi sonucunda, değişkenler arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Son olarak algılanan örgütsel destek ile öznel iyi oluş arasında adaletin aracılık rolü için yapılan Sobel testi sonucunda ise, adalet değişkeninin aracılık rol oynadığı bulunmuştur.

Araştırma sonucunda, algılanan örgütsel destek ile adalet arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır. Literatürde, algılanan örgütsel destek ve adalet arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sonuçları bu sonucu destekler niteliktedir (Çakar ve Yıldız'ın, 2009; Ötken, 2015; Yılmaz, 2010; Demir, 2015; Fhu ve Liu, 2012 v.b.). Literatür incelemesinde diğer değişken olan öznel iyi oluşa yönelik pek çok (Diener, 1984; Güven, 2008; Diener, et al. 2003; Malkoç, 2011; Rehman ve Maddison, 2003; Doğan ve Eryılmaz, 2013, vb.) araştırma bulunmuş, ancak örgütsel adalet ve algılanan örgütsel destekle olan ilişkisine rastlanamamış ve turizm işletmelerine yönelik öznel iyi oluş çalışmasının neredeyse yok denilecek kadar az olduğu saptanmıştır.

Her araştırmada olduğu gibi bu çalışmada bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu sınırlılıkların başında örneklem sayısı gelmektedir. Çalışmanın veri toplaması sırasında otel yöneticilerin, çalışanlarına anket yaptırma eğilimine sıcak bakmamaları ve gerekli izni vermemeleri daha fazla katılımcıya ulaşmayı engellemiştir. Bunun sebepleri arasında bölgedeki çalışanların çalışma şartları ya da otel işletmelerinin yeterli sayıda personele sahip olmayışı gösterilebilir. Ayrıca çalışmanın Antalya bölgesi kadar doymamış olan Denizli bölgesinin seçilmiş olması avantaj olduğu kadar, bölgede 4 ve 5 yıldızlı otellerin sınırlı sayıda olması araştırmadaki katılımcı sayısının daha fazla olmasını engelleyen bir başka engeldir.

Çalışanların bazılarının soruları içtenlikle cevaplamamış olma olasılığı vardır. Ayrıca sadece Denizli ilinde çalışanların görüşlerini yansıtmada başka bir sınırlılıktır.

Tez çalışması çerçevesinde yürütülen araştırmalar için birtakım önerilerde bulunmayı sağlayacak öngörüler elde edilmiştir. Son yıllarda konuya yönelik yapılan araştırmalar saha araştırmalarına dayanmaktadır. Özellikle işletmelerin anket doldurma konusundaki isteksizlik

ve özensizlik göstermesi sağlıklı sonuçlara ulaşmayı zorlaştırmakta hatta engellemektedir. Dolayısıyla konuya yönelik araştırmacıların peşin hükümlü kanılar yerine özellikle bölgeye yönelik ve özgün bir bağlam içerisinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışan duygu ve davranışları nitel metodoloji ile çalışılabilir. Böyle bir çalışma ile değişkenlere ilişkin daha öznel ve keşfedici sonuçlara ulaşılabilir. Otel işletmelerinden elde edilen zengin veriler tematik analize tabi tutularak örgütsel destek algısı, öznel iyi oluş ve örgütsel adate ilişkin boyutlar derinlemesine incelenebilir. Ayrıca örgütsel değişkenler (iş tatmini, örgütsel yabancılaşma, sessizlik, vatandaşlık davranışı, liderlik, işten ayrılma niyeti vb.) ile örgütsel destek algısının ilişkilendirilmesi otel işletmeleri açısından çarpıcı sonuçlara ulaşılabilir. Sayılan bu değişkenlerin etkisinin bulunması otel işletmelerin güncel sorunlarına ışık tutabilecek nitelikte araştırmaya değer bir konu olarak öne çıkabilir. Bu çalışma ağırlıklı termal turizminin yapıldığı bir destinasyon da gerçekleştirilmiştir. Benzer bir çalışmanın farklı bir turizm ürününe sahip bir bölgede yapılmasıyla farklı sonuçlar elde edilebilir. Yine bu çalışmada kullanılan ölçeklerden daha farklı ölçeklerle yapılacak çalışmalardan farklı sonuçlar elde edilebilir.

KAYNAKÇA

- Abbasoğlu, Ş. (2015). *İş Görenlerde Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Motivasyonu Üzerindeki Etkisi Bir Devlet Hastanesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Akalın, Ç. (2006). *Duygusal örgütsel bağlılık gelişiminde çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve ara bir değişken olarak örgüt temelli öz saygı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akkoç, İ. Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). “Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü”. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 105-135.
- Allen, D. G. Shore, L. M. ve Griffeth, R. W. (2003). “The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turn over process”. *Journal of management*, 29(1): 99-118
- Allen, N. J. ve Meyer, J. P. 1996. “Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity”. *Journal of vocational behavior*, 49(3): 252-276.
- Alparslan, A. M. Can, A. ve Oktar, A. G. Ö. F. (2014). “Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. “*İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(2): 115-128
- Altıntaş, F. Ç. (2006). “Bireysel değerlerin örgütsel adalet ve sonuçları ilişkisinde yönlendirici etkisi: Akademik personel üzerinde bir analiz”. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 7,(2): 19-40
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, (79):112-130.
- Anderson, J. C. ve Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step

- approach. *Psychological bulletin*, 103(3): 411.
- Armeli, S. Eisenberger, R. Fasolo p. ve Lynch P. "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Sociol emotional Needs''. *Journal of AppliedPsychology* 83(2): 288-297.
- Aselage, J. ve Eisenberger, R. (2003). "Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration.'' *Journal of organizational behavior*, 24(5):491- 509.
- Asunakutlu, T. (2001). "Klasik ve neo-klasik dönemde örgütsel güvenin karşılaştırılması üzerine bir deneme.'' *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1(5).
- Atalay, D. (2002), "Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet'', *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocatepe Üniversitesi SBE, Afyon*.
- Atalay, D. D. (2007). *Denklik Duyarlılığı Açısından Algılanan Örgütsel Adalet-Örgütsel Bağlanma İlişkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aubé, C., Rousseau, V. Ve Morin, E. M. (2007). "Perceived Organizational Support And Organizational Commitment: The Moderating Effect Of Locus Of Control And Work autonomy.'' *Journal of managerial Psychology*, 22(5), 479-495.
- Aydın, Ö. (2018). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aykaç, F. (2016). *Mobbing, Öznel İyi Oluş ve Mesleki Doyum: Psikolojik Danışmanlar Üzerinde Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat.
- Aykut, S. (2007). *Örgütsel Adalet, Birey-örgüt Uyumu ile Çalışanların İşle İlgili Tutumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aypar, Z. (2017). *Havayolu İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatminleri Üzerindeki Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Sosyal Bilimler Üniversitesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

- Bağcı, Z. (2013). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir İnceleme.” *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(19), 163-184.
- Balık, Z. S. (2013). *Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Baransel, Atilla (1979). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İ.Ü. İşletme İktisadi Enstitüsü Yay.
- Barutçugil, İsmet (2002). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51:1173-1182.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). “Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması.” *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4).
- Baş, G. ve Şentürk, C. (2011). “İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel güven algıları.” *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(1), 29-62.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, Sayı, 59.
- Bayramoğlu, G. (2016). “Karmaşıklık Paradigması Işığında Örgüt Teorilerinin Yeniden Değerlendirilmesi.” *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35):49- 63.
- Bentler, P. M. ve Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1):78-117.
- Bishop, J. W. Scott, K. D. ve Burroughs, S. M. (2000). “Support, commitment, and employee outcomes in a team environment.” *Journal of Management*, 26(6): 1113-1132.
- Bolat, T., Seymen, O. A., Bolat, O. İ. ve Erdem, B. (2009). Yönetim ve organizasyon.
- Bogler, R. Ve Nir, A. E. (2012). “The importance of teachers' perceived

- organizational support to job satisfaction: What's empowerment got to do with it?'. *Journal of Educational Administration*, 50(3):287-306.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçerik Faktörlerinin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması.
- Bozkurt, F. (2007). Denizcilik sektöründe çalışan gemi adamlarının demografik özellikleri ile örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel destek düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa*.
- Boyacı, A. (2017). Öğretmenlerin Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleme Düzeylerinin Veri Madenciliği ile Analizi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum*.
- Bursalıoğlu, Z. (2003). Eğitim Yönetiminde Teori ve Uygulama. *Ankara: Pegem A Yayınları, 14*.
- Bushi, B. (2016). Üniversite Öğrencilerinde Yeme Tutumu, Anksiyete ve Öznel İyi Oluş Düzeylerinin İncelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Büte, M. (2011). Kayırmacılığın çalışanlar üzerine etkileri ile insan kaynakları uygulamaları ilişkisi: Türk kamu bankalarına yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1)*.
- Byrne, Z. S. ve Hochwarter, W. A. (2008). "Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism." *Journal of Managerial Psychology*, 23(1):54-72.
- Cihangir-Çankaya, Z. (2005). Öz belirleme modeli: Özerklik desteği, ihtiyaç doyumu ve iyi olma. *Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*
- Cohen, R. L. (1987). "Distributive justice: Theory and research". *Social Justice Research*, 1(1): 19-40.

- Cohen-Charash, Y. ve Spector, P. E. (2001). "The role of justice in organizations: A meta- analysis". *Organizational behavior and human decision processes*, 86(2): 278-321.
- Coomber, B. Ve Barriball, K. L. (2007). "Impact Of Job Satisfaction Components On Intent To Leave and Turnover For Hospital-based Nurses: A Review Of The Research Literature." *International journal of nursing studies*, 44(2), 297-314.
- Coyle-Shapiro, J.A-M. ve Conway, N. (2005), "Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psycholog*, 90(4), :774–781.
- Cardona, P., Lawrence, B. S. ve Bentler, P. M. (2004). The influence of social and work exchange relationships on organizational citizenship behavior. *Group & Organization Management*, 29(2), 219-247.
- Çağ, A. (2011). *Algılanan örgütsel adaletin, örgütsel sinizme ve işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Çakar, N. D.ve Yıldız, S. (2009). "Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi:" Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken Mi?". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 28 28.
- Çankaya, Z. C. (2016). Özerklik desteği, temel psikolojik ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi olma: Öz-belirleme kuramı. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(31).
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2).
- Çelik, Ş. (2008). *Lise Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarının Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Çolak, M., ve Erdost, H. E. (2004). "Organizationaljustice: A review of the literature and some suggestions for future research". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2): 51-84.

- Çökük, S. (2013). “Örgütsel adaletin örgütsel bağlılığa etkisi: Konya ilindeki özel eğitim kurumlarında bir uygulama.”(Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Daft, Richard L. (2000). Management. (5th Edition), The Dryden Press, U.S.A.
- Davis, K., 2003, Human Behavior at Work, Organizational Behavior, 6th Ed., McGraw Hill, 191: 178-180.
- Demir, K. (2015). “The Effect of Organizational Justice and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Organizational Identification.” *Eurasian Journal of Educational Research*, 60:131- 148.
- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M. F. (2011). Örgütsel iletişim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2).
- Deniz, A. ve Erciş, A. (2008). “Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2): 301-330.
- Derinbay, D. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeyleri.
- Delshad, A., Kolouie, S.R., and Ali, S.A. (2016). “The Effect Of Intellectual Intelligence On Employee Perceptions Of Organizational Justice In Qeshm Free Zone.” *Human Resource Management*, 3 1. 26-35.
- Diener, E. (1984). “Subjectivewell-being”. *Psychological Bulletin*, 95: 542-575
- Diener, E. Suh, E. ve Oishi, S. (1997). “Recent findings on subjectivewell- being”. *Indian journal of clinical psychology*, 24: 25-41.
- Diener, Ed, Shigehiro Oishi, ve Richard E. Lucas. (2003) "Personality, culture and subjective well-being: Emotional and cognitive valuations of life." *Annual review of psychology* 54(1): 403-425.

- Diener, E. ve Lucas, R. E. (2000). "Personality and Subjective Well-Being Across the Life Span." In *Temperament and Personality Development Across the Life Span* (221-244). Psychology Press.
- Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının Ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Gebze.
- Doğan, S. ve DEMİRAL, A. G. Ö. (2008). "İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yöntemi: Yetenek Yönetimi." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3).
- Doğan, T. (2012). "Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş." *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1):56-64.
- Duman, S.(2016).*Üniversite Öğrencilerinde Öznel İyi Oluş ve Benlik Saygısının Stresle Başa Çıkma Tarzlarıyla İlişkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dursun, S. (2013). "İş Güvenliği Kültürünün Çalışanların Güvenli Davranışları Üzerine Etkisi." *Sosyal Güvenlik Dergisi (SGD)*, 3(2).
- Eder, P. ve Eisenberger, R. (2008). "Perceived Organizational Support: Reducing The Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior." *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). "İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2).
- Eğilmezkoğlu, G. (2011). *Çalışma Yaşamında Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık: Bir Kamu Bankasındaki Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algılayışlarının analizine yönelik bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S. Ve Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support." *Journal of Appliedpsychology*, 71(3):500.

- Eisenberger, R. ve Fasolo, P. ve Davis Lamastro (1990). "Perceived Organizational Support and Employee Diligence." *Commitment and Innovation*.
- Eisenberger, R. Armeli, S. Rexwinkel, B., Lynch, P. D. Ve Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived organizational support." *Journal of applied psychology*, 86(1):42.
- Eisenberger, R. Jones, J. R. Aselage, J., Sucharski, I. L., Coyle-Shapiro, J., Shore, L. ve Tetrick, L. (2004). "The Employment Relationship: Examining Psychological and Contextual Perspectives."
- Eker, G. (2006). *Örgütsel adalet algısı boyutları ve iş doyumu üzerindeki etkileri* (Doctoral dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü).
- ERYILMAZ, A. ve Hasan, A. T. A. K. (2011). Ergen öznel iyi oluşunun, öz saygı ve iyimserlik eğilimi ile ilişkisinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 37(37).
- Elsbach, K. D. (2003). "Organizational perception management." *Research in organizational behavior*, 25:297-332.
- Erdoğan, B.S. (2009). 'Turizm İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Personelinin Örgütsel Adalet Algılamaları ve Adalet Türlerinin Performans Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi'. *Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler*.
- Erkoç, İ. Ç. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma* (Doctoral dissertation, İstanbul Kültür Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Psikoloji Anabilim Dalı/Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bilim Dalı).
- Eryılmaz, A. (2009). "Ergen Öznel İyi Oluş Ölçeğinin Geliştirilmesi." *Journal of Turkish Educational Sciences*, 7(4).
- Eser, G. (2015). "Güven Eğiliminin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi." *MU İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 365-376.
- Fasola, P.M. (1995). "Procedural justice and perceived organizational support: Hypothesized effects on job performance." In. R.S. Cropanzano & K.M. Kacmar (Eds) *Organization politics, justice, and*

- support: managing the social climate of the work place* (185-195).
Westport, CT: Quorum
- Fındık, M. (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği* (Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Fındıklı, M. M. A. (2015). *Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. YÖNETİM: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, (77):136-157.
- Folger, R. G. ve Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management* (Vol. 7).
- Fredrickson, B. L. ve Joiner, T. (2002). “Positive Emotions Trigger Upward Spirals Toward Emotional Well-Being.” *Psychological science*, 13(2):172-175.
- Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T. ve Relyea, L. F. C. (2006). “Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige: Predicting Organizational Attachment for University Faculty, Staff, and Administrators.” *The Journal of Social Psychology*, 146(3):327-347.
- Gakovic, A. ve Tetrick, L. E. (2003). “Perceived Organizational Support and Work Status: A Comparison of The Employment Relationships of Part Time and Full Time Employees Attending University Classes.” *Journal of Organizational Behavior*, 24(5):649-666.
- Giray, M. D. ve Sahin, D. N. (2012). “Algılanan Örgütsel, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Destegi Ölçekleri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması.” *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30):1.
- Gouldner, A. W. (1960). “The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement.” *American Sociological Review*:161-178.
- Göksel, A. ve AYDINTAN, B. (2012). ‘Lider-üye etkileşimi düzeyinin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Görgül bir araştırma’. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*:17(2).
- Graen, G. B. ve Uhl-Bien, M. (1995). “Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory

- of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective.” *The leadership quarterly*, 6(2): 219-247.
- Greenberg, J. (1987). ‘A taxonomy of organizational justice theories’. *Academy of Management Review*, 12(1): 9-22.
- Greenberg, J. (1990). “Organizational justice: Yesterday, Today, and Tomorrow.” *Journal of Management*, 16(2):399-432.
- Greenberg, J. (1990). “Looking Fair versus Being Fair: Managing Impressions Of Organizational Justice.” *Research In Organizational Behavior*, 12 1:11-157.
- Greenberg, J. (1996). *The quest for justice on the job: Essays and experiments*. Sage Publications, Incorporated.
- Greenberg, J. (2004). Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress *Organizational Dynamics*, 33 (4):352-365.
- Guzzo, R. A. ve Noonan, K. A. (1994). Human resource practices as communications and the psychological contract. *Human resource management*, 33(3):447-462.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama.” *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23).
- Gündüz Çekmecelioglu, H. (2007). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma.
- Güner, B. E. R. Ç. Ğ. N. (2016). “The effect of organizational justice on turnover intention and the mediating role of emotional exhaustion: a study on educational institutions.” *Unpublished doctoral dissertation, Middle East Technical University, Ankara*.
- Gürboyoğlu, J. (2009). “Lider-üye Etkileşiminin Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri.”
- Gürbüz, R. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güzeller, C.O., Aksu, G. ve Eser, M. T. (2017). Açıklayıcı ve Doğrulamalı Faktör Analizi ile Yapısal Eşitlik Modeli Uygulamaları. Detay Yayıncılık, Ankara.

Hackman, J.R. ve Oldham, G.R.(1975). "Development of the Job Diagnostic Survey."

Journal of Applied Psychology, 60: 159-170.

Headey, B. ve Wearing, A. (1991). "Subjective well-being: A stocks and flows framework." *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective*, 21:49-73.

Hellman, Chan; Fuqua, Dale R.; Worley, Jody (2006). "A Reliability Generalization Study on the Survey of Perceived Organizational Support The Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability." *Educational and Psychological Measurement*, Vol: 66, No:4: 631-642.

Hicks, Herbert G. ve C. Ray GULLETT (1981). Organizasyonlar: Teori ve Davranış (Çev. Besim Baykal). İstanbul: İ.İ.T.İ. İşletme Bilimleri Enstitüsü

Hills, P. ve Argyle, M. (2002). "The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale for the Measurement of Psychological Well-Being." *Personality and Individual Differences*, 33(7):1073-1082.

Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewe, P. L. ve Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3): 438-456.

Işık, O., Uğurluoğlu, Ö. ve Akbolat, M. (2012). Sağlık kuruluşlarında örgütsel adalet algılarının örgütsel bağlılığa etkisi.

İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım.

İplik, E., İplik, F. N. ve Efeoğlu, İ. E. (2014). "Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü." *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (12).

İşbaşı, J. Ö. (2000). Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: Bir turizm örgütünde uygulama. *Yayımlanmamış*

- Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.*
- İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). "Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*:24 4.
- Johlke, M. C., Stamper, C. L. ve Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to boundary-spanner perceived organizational support. *Journal of Managerial Psychology*, 17(2):116-128.
- Kalağan, G. (2009). "Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki." *Akdeniz Üniversitesi, Antalya*
- Kankotan, Z.(2008). *Baglanma boyutları, ilişki durumu ve cinsiyetin öznel iyi oluşun boyutları üzerindeki rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kaplan, M. (2010). *Otel işletmelerinde etiksel iklim ve örgütsel destek algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği* (Doctoraldissertation, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü)
- Kaplan, Y. (2016). *Ergenlerde Okul Odaklı Öznel İyi Oluş İle Davranışsal ve Duyuşsal Problemler Arasındaki İlişki*. Yüksek LisansMTezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaeminoğulları, A. (2006). *Öğretim elemanlarının örgütsel adalet algıları ile sergiledikleri üretkenliğe aykırı davranışlar arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Karaman, P. (2009). Örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik öğretmenler üzerinde bir uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi.*
- Karriker, J. H. ve Williams, M. L. (2009). Organizational justice and organizational citizenship behavior: A mediated multifoci model. *Journal of management*, 35(1): 112-135.
- Kaşlı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi*.

- Kaşlı, M. ve Seymen, O. A. (2015). "Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi." *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (27)
- Kaya, B. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Kermen, U.(2013). *Üniversite Öğrencilerinin İhtiyaç Doyumu Ve Öznel İyi Oluş Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D. ve Ryff, C. D. (2002). "Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter Of Two Traditions." *Journal Of Personality And Social Psychology*, 82(6):1007
- Kim A. ve Mor Barak M.E., 2014, " Role stress, turnover intention, and the mediating roles of leader-member exchange and perceived organizational support of child welfare workers: Longitudinal analyses". *Children and Youth Services Review*, 4:79-88.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği (Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar) 8. İstanbul: Beta*.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ
- Köse, S. ve Gönüllüoğlu, S. (2015). örgütsel desteğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (27).
- Kraimer, M. L. ve Wayne, S. J. (2004). "An Examination Of Perceived Organizational Support As A Multidimensional Construct In The Context Of An Expatriate Assignment." *Journal Of Management*, 30(2):209-237.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S. ve Çetin, E. İ. (2010). "İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz." *Bilgi Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütevelli Heyet Başkanlığı*, 53:183-198

- Lavrič, M. ve Flere, S. (2008). The role of culture in the relationship between religiosity and psychological well-being. *Journal of Religion and Health*, 47(2):164-175.
- Lind, E. A. ve Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology Of Procedural Justice*. Springer Science & Business Media.
- Loi, Raymond; Hang-Yue, Ngo; Foley, Sharon (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*, 79 (1): 101-120.
- Mackinnon, D. P. ve Dwyer, J. H. (1993). Estimating mediated effects in prevention studies. *Evaluation Review*, 17:144-158.
- Malkoç, A.(2011). *Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Mammadova, N. (2018). *The Relationship Between Organizational Justice and Work Motivation: A Private School Sample*. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O., & McNamara, R. (2005). The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(1): 141-147.
- McCrae, R. R. ve Costa Jr, P. T. (1999). "A Five-Factor Theory Of Personality." *Handbook Of Personality: Theory And Research*, 2:139-153.
- Meydan, C. H., Köksal, k. ve Kara, A. U. (2016). Örgüt içinde sessizlik: Örgütsel etik değerlerin etkisi ve adalet algısının aracılık rolü. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3):142-159.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. Ve Gellatly, I. R. (1990). "Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time- lagged relations." *Journal of applied psychology*, 75 -6, 710.
- Moideenkutty, U., Blau, G., Kumar, R. ve Nalakath, A. (2001). Perceived

- organisational support as a mediator of the relationship of perceived situational factors to affective organisational commitment. *Applied Psychology*, 50(4):615-634.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of applied psychology*, 76(6), 845.
- Mustafa, B. Ü. T. E. (2011). "Etik İklim, Örgütsel Güven VE Bireysel Performans Arasındaki İliki." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25-1.
- Myers, D. G. ve Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological science*, 6(1):10-19.
- Naumann, S. E. ve Bennett, N. (2000). "A Case For Procedural Justice Climate: Development And Test Of A Multi Level Model." *Academy of Management Journal*, 43(5): 881- 889.
- Ng, C. ve Sarris, A. (2009). Distinguishing between the effect of perceived organisational support and person–organisation fit on work outcomes. *The Australasian Journal of Organisational Psychology*, 2:1-9.
- Nojani, M. I., Arjmandnia, A. A., Afrooz, G. A. ve Rajabi, M. (2012). "The Study On Relationship Between Organizational Justice And Job Satisfaction In Teachers Working In General, Special And Gifted Education Systems." *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 46: 2900-2905.
- O'Driscoll, M. P. ve Randall, D. M. (1999). "Perceived Organisational Support, Satisfaction With Rewards, And Employee Job Involvement And Organisational Commitment." *Applied Psychology*, 48(2):197-209.
- Ocak Ö. (2010). Örgüt ve Birey Temelli Kültürel Uyumun Örgütsel Adalet Algısı Üzerindeki Katkısı. (Unpublished Master's Thesis) Marmara University, Istanbul
- Organ, D. W. (1977). "A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes- performance hypothesis." *Academy of management Review*, 2(1):46-53.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct

- clean-up time. *Human performance*, 10(2):85-97.
- Önderoğlu, S. (2010). "Örgütsel adalet algısı, iş aile çatışması ve algılanan örgütsel destek arasındaki bağlantılar." *Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.*
- Öğütoğulları, E. Ve Akpınar, T. İnsan Kaynakları Yönetiminin Kuramsal Gelişimi: Klasik, Neo-klasik ve Modern Örgüt Kuramları. *Karatahta*, 23.
- Ötken, A. B. (2015). "Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahiplenme Arasındaki İlişki ve Bu İlişkide Örgütsel Adaletin Rolü." *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(2).
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*, (21).
- Özdevecioğlu, M. (2013). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma." *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2).
- Özen, J. (2003). "Örgüte Duyulan Güvenin Anahtar Unsuru Olarak Örgütsel Adalet." ed. ERDEM, Ferda, *Sosyal Bilimlerde Güven*, 1, 183-206.
- Özkılınç, Ö. (2005). "İş Sağlığı ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri." *Türk-iş yayını*.
- Özutku, H., Ağca, V. ve Cevrioğlu, E. (2008). "Ledir-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2).
- Panaccio, A. ve Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224-236.
- Perryer C. J., FINS I., Travaglione A., (2010), "Predicting turnover intentions the interactive effects of organizational commitment and perceived organizational support", *Management Research Review*, 33,9, 911-923.

- Pickens, J. (2005). Attitudes and perceptions. *Organizational behavior in health care*:43-76.
- Piercy, Nigel F.; Cravens, David W.; Lane, Nikala; Vorhies, Douglas W. (2006). Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson In-Role Behavior Performance: The Role of Management Control and Perceived Organizational Support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34 (2):244-262.
- Ployhart, R. E. ve Ryan, A. M. (1997). "Toward An Explanation Of Applicant Reactions: An Examination Of Organizational Justice And Attribution Frameworks." *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 72(3): 308-335.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. ve Bommer, W. H. (1996). 'Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors'. *Journal of management*, 22(2): 259-298.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., ve Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5): 603.
- Poyraz, K. ve KAMA, U. B. (2008). "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2).
- Poyraz, K. ve Kara, H. (2009). Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisine Yönelik Bir Araştırma.
- Reisoğlu, S. (2017). "Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarını Yordamada Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Mizah Tarzları ve Duygusal Zekânın Rolü/The Role of University Students' Five Factor Personality Traits, Humor Styles, and Emotional Intelligence on Their Interpretation of Subjective Well-Being." *Journal of History Culture and Art Research*, 6(4):888-912.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational

- support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- Rhoades, L. Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature." *Journal of Applied Psychology*, 87 (4):698-701.
- Riggio, R. E. (2014). *Endüstri ve örgüt psikolojisininie giriş*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2001). "On Happiness and Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic And Eudaimonic Well-Being." *Annual Review Of Psychology*, 52(1): 141-166.
- Ryan, R. M., Bernstein, J. H. ve Brown, K. W. (2010). Weekends, work, and well-being: Psychological need satisfactions and day of the week effects on mood, vitality, and physical symptoms. *Journal of social and clinical psychology*, 29(1), 95-122.
- Ryff, Carol D. (1989). "Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being." *Journal of personality and social psychology* 57.6 1: 1069.
- Ryff, C. D. ve Keyes, C. L. M. (1995). "The Structure Of Psychological Well-Being Revisited." *Journal Of Personality And Social Psychology*, 69(4): 719.
- Sagie, A. (1998). Employee absenteeism, organizational commitment, and job satisfaction: Another look. *Journal of vocational behavior*, 52(2):156-171.
- Skarlicki, D. P. ve Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied Psychology*, 82(3):434.
- Schriesheim, C. A., Castro, S. L. ve Cogliser, C. C. (1999). Leader-member exchange (LMX) research: A comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *The Leadership Quarterly*, 10(1):63-113.
- Seligman, Martin EP ve Mihaly Csikszentmihalyi. "Special issue: Positive psychology." *American Psychologist* 55.1 (2000): 5-14.
- 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*, 81(3):219.
- Shore, L. M. ve Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 76(5):637.
- Shore, L. M. and Wayne, S.J. (1993). “Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support”. *Journal of Applied Psychology*, 78 (5):774780
- Sıgır, Ü. ve Gürbüz, M. (2015). Örgütsel Davranış. Beta Basım Yayın A.Ş.
- Silbert, L. (2005). ‘The effect of tangible rewards on perceived organizational support’ (Master's thesis, University of Waterloo).
- Singh, B. ve Malhotra, M. (2015). “The Mediating Role Of Trust In The Relationship Between Perceived Organizational Support And Silence.” *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(9):1-10.
- Stamper, C. L. ve Johlke, M. C. (2003). “The Impact Of Perceived Organizational Support On The Relationship Between Boundary Spanner Role Stress And Work Outcomes.” *Journal of Management*, 29(4):569-588.
- Stinglhamber F., Vandenberghe C., (2003), “ Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study”, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 251-270.
- Shore, L. M. and Tetrick, L. E. (1991), “A Construct Validity of The Survey of Perceived Organizational Support” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No.5:637-643.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C. ve Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future.
- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler: Psikoloji penceresinden insan kaynakları yönetimi*. Beta.
- Sökmen, A., Kenek, G. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2017). “Etkileşimsel Adalet ve Duygusal Bağlılık İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü.”

- Sunar, S. (2016). "Örgütsel Adaletin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama." *Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Süzerler, S. N. (2013). "Öğretmenlerde Algılanan Örgütsel Destek ile Eğitim Denetmenlerine Yönelik tutum arasındaki ilişki." *Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep*.
- Şahin, A. (2004). 'Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi'. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 523-547.
- Şahin, G. N. (2011). *Üniversite öğrencilerinin kendini açma, öznel iyi oluş ve algıladıkları sosyal destek düzeylerinin karşılaştırılması* (Doctoral dissertation, DEÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Talacchi, S. (1960). "Organization Size, Individual Attitudes And Behavior: An Empirical Study." *Administrative Science Quarterly*, 398-420.
- Testa, M. R. (2001). 'Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment'. *The Journal of Psychology*, 135(2), 226-236.
- Titrek, O. (2009). "Okul Türüne Göre Okullardaki Örgütsel Adalet Düzeyi." *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2):551-573.
- Toğa, N. (2016). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Malatya*.
- Torlak, N.G.(2008). Organizasyon Teorileri. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Tuna, A. A. ve Boylu, Y. (2016). 'Algılanan Örgütsel Destek ve İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Halinin Üretkenlik Karşısı İş Davranışları Üzerine Etkileri: Hizmet'. *Journal of Business resarch Turk*, 8(4), 505-521.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek Ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme Ve İş Performansına Etkisi." *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2): 183-206.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W. ve Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of management*,

29(2), 187-206.

Tuzgöl-Dost, M. (2004). *Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeyleri*.
Doktora Tezi.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Türkdoğan, T. ve Duru, E. (2012). "Üniversite Öğrencilerinde Öznel İyi Oluşun
Yordanmasında Temel İhtiyaçların Karşılansının Rolü." *Educational
Sciences: Theory & Practice*, 12(4):2429-2446.

Tyler, T. R. ve Blader, S. L. (2003). The group engagement model: Procedural
justice, social identity, and cooperative behavior. *Personality and
social psychology review*, 7(4): 349-361.

Tyler, T. R., Rasinski, K. A., & Spodick, N. (1985). "Influence of voice on
satisfaction with leaders: Exploring the meaning of process control." *Journal of personality and Social psychology*, 48(1): 72.

Ugboro I. O. and Obeng, K. (2000). "Top Management Leadership, Employee
Empowerment, Job satisfaction, and Customer Satisfaction in TQM
Organizations: an empiricak study." *Journal of Quality Management*,
5 (2). 247- 272.

Uğur, F. (2017). *Ortaokul Öğretmenlerinin Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi
ile Örgüt Sağlığı Arasındaki İlişki (Fatih İlçesi Örneği)*.Yüksek Lisans
Tezi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Uğurlu, C. T. ve Üstüner, M. (2011). "Öğretmenlerin örgütsel bağlılık
düzeylerine yöneticilerinin etik liderlik ve örgütsel adalet
davranışlarının etkisi." *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,
41(41).

Uğurluoğlu, Ö., ŞANTAŞ, F., ve DEMİRGİL, B. (2013). "Lider-Üye Etkileşimi Ve
Tükenmişlik İlişkisi: Hastanelerde Bir Uygulama." *Hacettepe Sağlık
İdaresi Dergisi*, 16(1).

Ünlü, S. (2017). "Algılanan Örgütsel Adaletin Bireysel Performansa Etkisi Ve İş
Tatmininin Aracılık Rolünün İncelenmesi: Nevşehir Valiliği
Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama." *TürkHava Kurumu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*.

- Yalçın, A. ve İplik, Ö. G. F. N. (2005). “Beş yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).
- Yalçıntaş, M. ve İrem, S. A. N. (2017). “Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma.” *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 503-514.
- Yarcheski, A., Mahon, N. E. ve Yarcheski, T. J. (2001). Social support and well-being in early adolescents: The role of mediating variables. *Clinical Nursing Research*, 10(2), 163-181.
- Yelboğa, A. (2006). “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2):196-211.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). “Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: İmalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma.” *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2009(1), 83-99.
- Yetim, Ü. (2001). Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri. İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Yılmaz, K. (2010). Devlet ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel adalet algıları. *Kuram ve uygulamada eğitim bilimleri*, 10(1): 579-616.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yildirim, F. (2007). İş doyumu ile örgütsel adalet ilişkisi. *Ankara üniversitesi sbf dergisi*, 62(01): 253-278.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). “Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees.” *Human relations*, 52(7):923-945.
- Yoon, Jeongkoo and Shane R. Thye (2002), • A Dual Process Model of

- Organizational Commitment, Work and Occupations, Vol. 29, No. 1: 97-124.
- Yoshimura, K. E. (2003). "Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences."
- Yurtçu, G. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yürür, Şenay (2005). *Ödüllendirme Sistemleri İle Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkilerin Analizi ve Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- YÜRÜR, Ö. G. D. S. (2008). Örgütsel adalet ile iş tatmini ve çalışanların bireysel özellikleri arasındaki ilişkilerin analizine yönelik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2).
- Zagenczyk, T. J. (2006). "A Social Influence analysis of perceived organizational support" (Doctoral dissertation, University of Pittsburgh).
- Zhang, Y. Farh, J. L. Ve Wang, H. (2012). "Organizational antecedents of employee perceived organizational support in China: a grounded investigation." *The International Journal of Human Resource Management*, 23(2), 422-446.
- Wang H., Ma B., Liu X., Liu S., 2014, "Job security and work outcomes in China: Perceived organizational support as mediator", *Social Behavior and Personality*, 42, 7, 1069- 1076
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). "Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective." *Academy of Management Journal*, 40(1):82-111.
- Williams, R. F. (1997). "Justice Brennan, The New Jersey Supreme Court, and State Constitutions: The Evolution of a State Constitutional Consciousness." *Rutgers LJ*, 29, 763.
- Windle, G. ve Woods, R. T. (2004). "Variations in subjective wellbeing: The mediating role of a psychological resource." *Ageing ve Society*,

24(4):583-602.

Winkler, I. (2010). Leader–member exchange theory. In *Contemporary leadership theories* (pp. 47-53). Physica-Verlag HD.

Woo, E., Kim, H. ve Uysal, M. (2015). “Life satisfaction and support for tourism development.” *Annals of Tourism Research*, 50:84-97.

Wood, W., Rhodes, N. ve Whelan, M. (1989). “Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status.” *Psychological Bulletin*, 106(2):249.

İnternet Kaynakları

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=1=veritbn&kelimesec= (02.05.2018).

<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> (05.05.2018).

EK- 1 ANKET FORMU

Sevgili Katılımcılar,

Bu çalışma, algılanan örgütsel desteğin, öznel iyi oluş gelişimini etkileyip etkilemediğini ve bu etkinin gücünü belirlemede örgütsel adaletin düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak amaçlanmıştır. Ölçek, dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kişisel özelliklerinizi belirlemek amacıyla 9 ifade, ikinci bölümde ise, algılanan örgütsel desteğinizi belirlemek için 8 madde, üçüncü bölümde öznel iyi oluş ile ilgili düşüncelerinizi çeşitli açılardan belirlemek için duygu durum ve düşüncelerinizi ifade eden 29 madde, dördüncü bölümde ise, algılanan örgütsel adaleti belirlemek adına 20 madde yer almaktadır. Ölçeğe vereceğiniz içten ve doğru cevaplar, araştırmaya katkı sağlayacaktır.

Hiçbir sorunun doğru veya yanlış cevabı yoktur. Sorunun cevabı size göre ne ise seçeneklerden birinin yanındaki boşluğa (X) işareti koyunuz. Bilimsel bir amaçla gerçekleştirilen bu çalışmanın sonuçları, başka bir amaçla **kesinlikle** kullanılmayacaktır. Hiçbir şekilde kurum ve kişi adı belirtilmeyeceğinden emin olabilirsiniz. Lütfen adınızı ve soyadınızı yazmayınız. Bilimsel bir çalışmaya gösterdiğiniz ilgi, katkı ve işbirliğiniz için çok teşekkür ederiz.

Pelin OLUK
Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

I. BÖLÜM

1. Yaşınız	
2. Cinsiyetiniz	() Bay () Bayan
3. Aylık geliriniz	() 751-1500 TL () 1501-2250 TL () 2251 - 3000 TL () 3001-3750 TL () 3751ve üzeri
4. Öğrenim durumunuz	() Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Lisans üstü
5.Turizm sektöründe çalışma süreniz	() 1 yıl ve altı () 2-5 yıl () 6-9 yıl () 10 yıl ve üstü
6. Çalıştığınız işletme kaç Yıldız sahip?	() 5 yıldız () 4 yıldız () 3 yıldız
7.Bu işletmedeki çalışma süreniz	() 1 yıl ve altı () 2-5 yıl () 6-9 yıl () 10 yıl ve üstü
8. Çalıştığınız departman	() F&B () Ön Büro () Kat Hizmetleri () Diğer
9. Turizm eğitimi aldınız mı?	() Evet () Hayır
Eğer aldıysanız; Hangi birimden Aldınız?	() Bakanlık veya Belediye () Meslek Lisesi () 2 yıllık Meslek Yüksekokulu () 4 yıllık Fakülte

II. BÖLÜM

Aşağıda Algılanan Örgütsel Destek düşüncelerinizle ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili parantezi X ile işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Çalıştığım otel, otelin iyiliğine yönelik yaptığım katkılara değer verir.							
2. Çalıştığım otel, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.							
3. Çalıştığım otel, şikayetlerimi görmezden gelir.							
4. Çalıştığım otel gerçekten iyiliğimi düşünür.							
5. İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.							
6. Çalıştığım otel genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.							
7. Çalıştığım otel bana çok az yakınlık gösterir.							
8. Çalıştığım otel, işteki başarımla gurur duyar.							

III. BÖLÜM

Aşağıda Özel iyi oluş düşüncelerinizle ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili parantezi X ile işaretleyerek belirtiniz.	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum.							
2.Yoğun bir şekilde diğer insanlarla ilgilenirim.							
3. Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum.							
4.Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim.							
5.Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım.							
6.Gelecek ile ilgili iyimser değilim.							
7.Çoğu şeyi eğlenceli bulurum.							
8.Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir.							
9.Hayat güzeldir.							
10. Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum.							
11.Ben çok gülerim.							
12.Hayatımdaki her şeyden çok memnunum.							
13.Çekici görüldüğümü düşünmüyorum.							
14.Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var.							
15.Çok mutluyum.							
16.Bazı şeyleri güzel bulurum.							
17.Başkalarını her zaman neşemle etkilerim.							
18.İstediğim her şeye ulaşabilirim.							
19.Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum.							
20.Her şeye sahip olabileceğimi hissediyorum.							
21.Tam olarak kendimi zinde hissederim.							
22.Genellikle neşeli ve mutluyumdur.							
23.Kararlarımı kolay veremem.							
24.Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur.							
25.Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum.							
26.Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim.							

27.Diğer insanlarla eğlenmiyorum.							
28.Sağlıklı hissetmiyorum.							
29.Geçmiş ile ilgili güzel anılara sahip değilim.							

IV. BÖLÜM

Aşağıda Örgütsel Adalet düşüncelerinizle ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birine ne ölçüde katıldığınızı ilgili parantezi X ile işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Liderim tarafından bana verilen çalışma programım adildir.							
2. Aldığım ücretin adil olduğunu düşünüyorum.							
3. İş yükümün oldukça adil olduğunu düşünüyorum.							
4. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde işyerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum.							
5. İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım.							
6. İşe ilişkin kararlar yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır.							
7. Yöneticiler, işle ilgili kararları almadan önce bütün çalışanların görüşlerini alırlar.							
8.Yöneticiler işle ilgili kararları vermeden önce doğru ve eksiksiz bilgi toplarlar.							
9. Yöneticiler, alınan kararları çalışanlara açıklar ve istendiğinde ek bilgiler verirler.							
10. İşle ilgili bütün kararlar, bunlardan etkilenen tüm çalışanlara ayırım gözetmeksizin uygulanır.							
11. Çalışanlar, yöneticilerin işle ilgili kararlarına karşı çıkabilirler ya da bu kararların üst makamlarca yeniden görüşülmesini isteyebilirler.							
12. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana nazik ve ilgili davranırlar.							
13. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana saygılı davranırlar ve önem verirler.							

14. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim kişisel ihtiyaçlarıma karşı duyarlıdır.							
15. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana karşı dürüst ve samimidirler.							
16. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bir çalışan olarak haklarımı gözetirler.							
17. Yöneticilerim işimle ilgili kararların doğuracağı sonuçları benimle tartışır.							
18. Yöneticilerim işimle ilgili kararlar için uygun gerekçeler gösterirler.							
19. İşimle ilgili kararlar alınırken yöneticilerim bana akla uygun açıklamalar yaparlar.							
20. Yöneticilerim işimle ilgili her kararı bana net olarak açıklarlar.							

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI	Pelin Oluk
Doğum Yeri - Tarihi	Denizli-08.02.1993
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Akköy Anadolu Turizm Otelcilik ve Meslek Lisesi
Lisans Diploması	Pamukkale Üniversitesi
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
İŞ DENEYİMİ	
Stajlar	Larespark Delux Otel / Antalya Polis Evi / Denizli Palm Garden Otel / Muğla
Çalıştığı Kurumlar	Days Inn Hotel / U.S.A
E-Posta	pepinoluk_@hotmail.com