

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ: İŞ TATMİNİNİN ARACILIK ROLÜ

Nilgün ANAFARTA
Akdeniz Üniversitesi İİBF
İşletme Bölümü

ÖZET

Fiili olarak işten ayrılmanın en önemli belirtisi olan işten ayrılma niyeti işletmeler için önemli bir sorun niteliğindedir. Algılanan örgütsel destek çalışanların iş tatminlerini ve işten ayrılma niyetlerini etkileyebilmektedir. Bu çalışmanın amacı, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık etkisini araştırmaktır. Araştırmanın örneklemini özel bir hastanenin beş şubesinde görev yapan 245 hemşireden oluşmaktadır. Bu araştırmada algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık etkisini incelemek için Baron ve Keeny (1986) yaklaşımı kullanılmıştır. Ayrıca, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerine bir aracı vasıtasıyla dolaylı etkisini test etmek için Sobel Testi'nden faydalanılmıştır. Yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonucunda algılanan örgütsel desteğin iş tatminini arttırıcı ve işten ayrılma niyetini azaltıcı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. İş tatmininin algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık etkisi olduğu, ancak bu etkinin kısmi bir etki olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Aracılık Etkisi, Sobel Testi

***THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT AND THE INTENTION TO
QUIT: THE MEDIATORY ROLE OF JOB SATISFACTION***

ABSTRACT

The intention to quit a job, which is the most important indicator of actually leaving a job, has been a significant problem for companies. Perceived organizational support affects employees' job satisfaction and their intention to quit. The current study aims to investigate the mediatory effect of job satisfaction on the relationship between perceived organizational support and the intention to quit. The study sample is composed of 245 nurses who are employed in five different branches of a private hospital. To examine the mediatory effect of job satisfaction on the relationship between organizational support and the intention to quit, Baron and Kenny (1986) approach was used. Also, Sobel test was applied to test the indirect effect of the independent variable on the dependent variable through a mediator. As the results of the hierarchical regression analysis indicate, perceived organizational support increases job satisfaction, while it decreases the intention to quit. It was found that job satisfaction has a mediatory effect on the relationship between organizational support and the intention to quit, but that the effect is a partial one.

Keywords: Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Intention to Quit, Mediating Effect, Sobel Test

GİRİŞ

İşgücü devri son yıllarda artmakta ve işletmeler için önemli bir sorun olmaya devam etmektedir (Newman, Thanacoody ve Hui, 2012, s: 58; Biron ve Boon, 2013, s: 514). İşletmelerin işgücü devri oranının yüksekliğine bağlı olarak, üretken çalışan kaybının yanısıra yeniden işe alma ve yüksek eğitim maliyetleri gibi sorunlar yaşamaları olasıdır. Gamble ve Huang (2008), olumsuz sonuçlar yaratması nedeniyle işgücü devri konusuna olan ilginin giderek arttığını ileri sürmüşlerdir.

İşten ayrılma niyeti alanyazında çok sık kullanılan bir işgücü devir oranı değişkenidir. Önceki araştırmalar işten ayrılma niyetinin fiili işgücü devrinin en güçlü nedeni olduğu konusunda tutarlı kanıtlar sağlamaktadır (Griffeth, Hom ve Gaertner, 2000, s:466; Loi, Hang-Yue ve Foley, 2006, s:103). Mayfield ve Mayfield (2008), değerli ve yetenekli çalışanların bir örgütün performansında ve başarısında önemli olduğunu, onların işlerinden daha az ayrılmayı düşünmelerinin, daha etkili çalışmaları ve örgütsel verimliliğin sağlanması açısından gerekli olduğunu altını çizmişlerdir. Bu nedenle çalışanların işten ayrılma niyetlerinin anlaşılması ve kontrol edilmesi önemlidir.

Sosyal Mübadele Kuramına dayalı olarak geniş bir alanyazın, işle ilgili algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma niyetinin ve işgücü devir oranının temel nedeni olduğuna ve aralarında negatif yönlü ilişkiye işaret ederken, iş tatmini ile pozitif yönde ilişkili olduğuna yönelik ampirik kanıtlar sunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s:700; Allen, Shore ve Griffeth, 2003, s:31; Stamper ve Johlke, 2003, s:571; Loi, vd., 2006, s:114; Riggle, Edmondson ve Hansen, 2009, s: 1029; Karatepe ve Vatankhah, 2014, s:738). Sosyal Mübadele Kuramı, çalışan-örgüt ilişkisinin anlaşılmasında bir ana kurgu olarak göze çarpmakta ve örgütlerdeki mübadele davranışlarının anlaşılması için en etkili ana kuramlardan birini oluşturmaktadır (Cropanzano ve Mitchell, 2005, s:876).

Yapılan alanyazın taramasında, Sosyal Mübadele Kuramına dayanan algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisini araştıran bir araştırmanın olduğu görülmüştür (Riggle, vd., 2009, s:1028). Diğer yandan bahsedilen ilişkileri inceleyen sınırlı çalışma doğrudan sağlık sektörüyle ilişkilidir (Fu, Sun, Wang ve Yang, 2013; s:948). Bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmini aracılığıyla etkisinin belirlenmesine yönelik çalışmanın sadece Tekleab, Takeuchi ve Taylor (2005) tarafından ve bir kamu üniversitesinin çalışanlarıyla yapılmış olması çalışmanın yapılmasına temel teşkil etmektedir. Aynı zamanda çalışmanın, hemşirelerin işlerinden ayrılma niyetlerini azaltmak ve hastanede istihdamlarının devamını sağlamak amacıyla kullanılacak örgütsel uygulamalara yol göstereceği söylenebilir. Özellikle sağlık yöneticileri örgütleri için

en uygun bireyleri işe aldıklarından ve seçtiklerinden emin olmalıdırlar. Hemşireler hastalarla ve hasta yakınlarıyla yoğun olarak yüz yüze etkileşimde bulunmaları dolayısıyla ciddi problemlerle karşılaşabilirler. Bu nedenle onların örgütsel destek algılarının yüksek olmasına gereksinim vardır. Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini azaltması ve iş tatmininin bu ilişkide aracılık rolü oynaması nedeniyle örgütsel destek algısı önemlidir. Bu bağlamda mevcut çalışma, Antalya’da özel bir hastane grubunda görev yapan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Hemşirelerin istihdam ilişkisini sürdürdüğü hastane ile mübadele ilişkisinde önemli rol oynayan örgütsel destek algısı ve işten ayrılma niyeti üzerine odaklanan çalışmanın, hizmet kalitesini arttırmak isteyen hastanelerin hemşirelerle olan ilişkilerini düzenleyebilmeleri ve işten ayrılma niyetlerini azaltabilmeleri açısından önem taşıdığı düşünülmektedir.

Bu araştırma iki temel soruya odaklanmıştır; (i) Algılanan örgütsel destek işten ayrılma niyetini doğrudan etkilemekte midir? (ii) Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü var mıdır?

1. KURAMSAL ANAKURGU VE HİPOTEZLER

1.1. Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Alanyazında algılanan örgütsel destek ve bireysel sonuçları arasındaki ilişkiler sıkça incelenmesine rağmen, algılanan örgütsel desteğin, işten ayrılma niyetinin bir belirleyicisi olarak ele alındığı çalışmalar son zamanlarda incelenmeye başlanmıştır ve bu alandaki araştırmalar sınırlı sayıdadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Turunç ve Çelik, 2010; Karatepe ve Vatankhah, 2014). Daha önceden de belirtildiği gibi, Sosyal Mübadele Kuramı algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisini anlamak için ana kurgu sağlamaktadır. Sosyal mübadele bakış açısına dayanarak Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986), çalışan-işveren mübadele ilişkisini anlamak için algılanan örgütsel destek kavramını geliştirmişlerdir. Yazarlar Sosyal Mübadele Kuramına dayanarak, bireysel tavır ve davranışların örgüt tarafından sağlanan destek algısı tarafından etkilendiğini ileri sürmektedirler. Çalışanlar örgütleri tarafından desteklendiklerini algıladıklarında örgüte ekstra çaba ve sadakatle karşılık verme sorumluluğu hissetmektedirler (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch ve Rhoades, 2001, s:44). Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün katkılarını değerlendirmesine ilişkin kanılarını ifade etmektedir (Bogler ve Nir, 2012, s:288). Organizasyonla mübadele ilişkisi çalışanlar için büyük öneme sahiptir. Algılanan örgütsel destek zaman içerisinde çalışanlar ve işverenler arasında çoklu mübadele vasıtasıyla gelişmektedir. Çalışanların örgüte yaptıkları katkıların değerinin örgüt tarafından görülmesi ve çalışanlara bunun hissettirilmesi, çalışanların iş ortamında mutluluklarının önemsendiği konusunda olumlu algıyı ortaya çıkarmakta, çalışanlar ile örgüt arasındaki duygusal ilişkileri

olumlu yönde etkilemekte ve böylece takas devam ettirilmektedir (Allen, vd., 2003, s:31). Sosyal Mübadele Kuramı, belirli koşullarda, insanların kendilerine yarar getireceğine inandıkları kişi ya da örgüte karşı olumlu bir karşılık verme eğiliminde olduklarını ileri sürmektedir (Eder, 2008, s:57). Perry, Fins ve Travaglione (2010), çalışanların örgütlerinin kendilerine karşı olumlu bir şekilde davrandıklarını hissettiklerinde işlerinden daha az ayrılma eğilimi içinde olacaklarını ileri sürmektedir. Çalışanların destek eksikliği algıladıkları zaman ise işlerinden ayrılma niyetinde olmaları ve işten ayrılma gibi davranışlar sergilemeleri olasıdır. Shen, Jackson, Ding, Yuan ve Zhao'ya (2014) göre, düşük örgütsel destek algılayan çalışanların tersine yüksek düzeylerde örgütsel destek algılayan çalışanlar karşılıklılık normuna dayanarak örgütlerine karşı daha fazla sorumluluk duygusuna sahip olma eğiliminde olabilir ve işlerine yönelik daha fazla uygun tavır ve davranışlar sergileyebilirler. Ayrıca çalışanlar, örgütün onlara karşı uygun tavır ve davranışlar sergilemelerine karşılık olarak örgütte kalmaya devam etmeyi düşünebilirler.

Algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik çalışmalar, negatif yönlü güçlü bir ilişkiye işaret etmektedir (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003; Perryer, vd., 2010; Wang, Ma, Liu ve Liu, 2014; Kim ve Mor Barak, 2014). Rhoades ve Eisenberger (2002) yaptıkları meta analiz çalışmasında, algılanan örgütsel destek ve işgücü devri arasında ortalama düzeyde negatif yönlü bir korelasyon bulmuşlardır. Bu bulgulara dayanarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Algılanan örgütsel destek işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan negatif bir etkiye sahiptir.

1.2. Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Etkileşim

İşlerin daha verimli ve etkili olabilmesi ve örgütlerin rekabet avantajı sağlayabilmeleri çalışanların başarısına bağlıdır. Poon (2004), çalışanların yüksek başarı göstererek verimli bir şekilde çalışabilmelerinin işlerinden tatmin olarak motive olmalarıyla mümkün olabileceğini ifade etmiştir. İş tatmini, çalışanın işinden istediği ile elde ettiğini karşılaştırması sonucunda göstermiş olduğu duygusal tepkiyi ifade etmektedir (Samad, 2006; s:222).

Sağlık örgütleri için hasta bakım yeteneği ve verilen bakımın kalitesi açısından hemşirelerin işlerinden tatmin olmaları ve işgücü devir oranının düşük olması önemlidir. Algılanan örgütsel desteğin sağladığı yararlardan birisi iş tatminini yükseltmesidir (Rahaman, 2012, s:10). İş tatmini örgütsel psikolojide yaygın bir şekilde inceleme konusu olmakla birlikte, alanyazında algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ilişkisini inceleyen çalışmalar sınırlıdır (Bogler ve Nir, 2012, s:300).

Yapılan bazı ampirik araştırmalarda da, iş tatminini etkileyen faktörlerden birinin algılanan örgütsel destek olduğu ve örgütsel destek ile pozitif bir ilişki içerisinde bulunduğu yönünde ampirik kanıtlar mevcuttur (Çakar ve Yıldız, 2009, s:69; Al-Zalabani ve Modi, 2014, s:35). Burke (2003), algılanan örgütsel desteğin personelin iş tatminini yükselttiğini ve olumlu ruh hali kazanmasını sağladığını ifade etmiştir. Bu durumda çalışanın işletmeye daha fazla katkı sağlamaya çalışması olasıdır. Kuzey Kore’de hemşirelerle yapılan bir çalışmada ise iş tatminsizliği ile örgütsel destek algı eksikliği arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır (Kwak, Chung, Xu, Eun-Jung, 2010, s:1295).

Önceki çalışmalar algılanan örgütsel destek-iş tatmini ve algılanan örgütsel destek- işten ayrılma niyeti arasındaki doğrudan ilişkilere kısmen ışık tutarken, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasında bir aracı değişken olarak iş tatmininin aracılık etkisi ihmal edilmiştir. Bu nedenle mevcut araştırmada iş tatmininin aracılık etkisini tahmin ederken aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki potansiyel etkisini de ortaya koymak amaçlanmıştır.

İlgili alanyazın incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin boyutunun bir araştırmadan diğer araştırmaya farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu açıdan etki büyüklüğündeki bu değişimlerin farklı aracı ögelere bağlı olabileceğinden hareketle, örgütsel davranış alanındaki geçmiş çalışmaların bulgularına dayanarak bu araştırmada iş tatmini algılanan örgütsel destek ve işi terk etme niyeti arasındaki ilişkiyi etkileyebilecek olası bir aracı değişken olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda çalışanların iş tatminlerinin arttırılmasında ve işten ayrılma niyetinin düşürülmesinde algılanan örgütsel desteğin etkili olabileceği düşünülmüştür. Söz konusu ilişkileri sınamak için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H2: Algılanan örgütsel destek iş tatminini doğrudan pozitif olarak etkilemektedir.

H3: İş tatmini, algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahiptir.

2. YÖNTEM

2.1. Katılımcılar

Araştırmaya Antalya’daki aynı kuruluşa ait beş özel hastanede çalışan 245 hemşire katılmıştır. Ana kitledeki hemşire sayısı 302’dir. Araştırmaya katılan hemşirelerin %34’ü 25 yaşın altında, %49,8’i 26-35 yaş arasında, %12,4’ü 36-45 yaş arasında ve %3,8’i ise 46 yaşın üstündedir. Evli hemşirelerin oranı %56,3’dür. Erkek hemşirelerin oranı %15,7’dir. Katılımcıların %52,5’i sağlık lisesi mezunu, %26,9’u önlisans mezunu, geri kalanı da üniversite mezunudur. İş tecrübesi bir yıldan az olan hemşirelerin oranı %14,5 iken, bir ile beş yıl arasında iş tecrübesi

olan hemşirelerin oranı %44,5'dir. Altı ile on yıl iş tecrübesi olan hemşirelerin oranı ise %20,7'dir. Geri kalanı da on yıldan fazla çalışanlardır.

2.2. Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçekleri yer alırken ikinci bölümde demografik sorulara yer verilmiştir.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği. Hemşirelerin algılanan örgütsel destek düzeylerini ölçmek amacıyla Eder ve Eisenberger (2008) tarafından geliştirilen ve yüksek iç tutarlılığa sahip olan tek boyutlu SPOS (Survey of Perceived Organizational Support) ölçeği kullanılmıştır. Söz konusu ölçek 5-noktalı Likert ölçeği tipinde olup (1 = *Hiç katılmıyorum*, 5 = *Tamamen katılıyorum*) sekiz maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı $\alpha=0.83$ olarak bulunmuştur.

İş Tatmini Ölçeği. İş tatmini Rusbult ve Farrel (1983) tarafından geliştirilen ve daha sonra Pasewark ve Viator (2006) tarafından kullanılan 6 maddelik bir ölçek ile ölçülmüştür. Ölçeğin alfa katsayısı 0.89 çıkmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Cammann ve diğerleri (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçeye çevrilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likert ölçeği (1 = *Hiç katılmıyorum*, 5 = *Tamamen katılıyorum*) olarak yapılandırılmıştır. Üç maddenin alfa katsayısı 0.71'dir.

2.3. İstatistiksel Tasarım

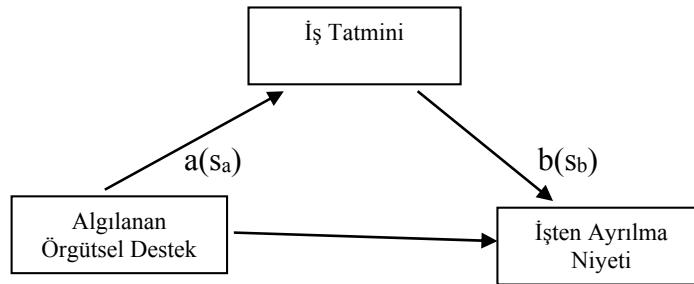
En basit ifadeyle bir aracılık etkisi, iki değişken arasındaki bir ilişkiye üçüncü bir değişkenin müdahalesi söz konusu olduğunda ortaya çıkmaktadır (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2009). MacKinnon, Lockwood, Hoffman, West ve Sheets (2002), aracılık etkisini test etmek amacıyla geliştirilen yöntemlerden çeşitli disiplinlerde yer alan 14 tanesini incelemiş ve en çok atıf alanın Baron ve Keeny (1986)'nin istatistiksel yaklaşımı olduğunu görmüşlerdir. Bu araştırmada algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında iş tatmininin aracılık etkisini incelemek için Baron ve Keeny (1986)'nin yaklaşımı kullanılmıştır. Baron ve Keeny (1986) yaklaşımında aracılık etkisinin varlığına işaret eden kriterler şu şekilde belirlenmiştir (Burmaoğlu, Polat ve Meydan, 2013, s:18); (i) Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmalıdır, (ii) Bağımsız değişken ile aracı değişken olduğu iddia edilen değişken arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki mevcut olmalıdır, (iii) Aracı değişken, bağımlı değişken ve bağımsız değişken ile birlikte model içerisinde kullanıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye sahip olmalıdır, (iv) Bağımsız

değişkenin bulunduğu modelde bağımsız değişkenin katsayısı (mutlak değer olarak), bağımsız değişken ve aracı değişkenin bulunduğu modeldeki bağımsız değişkene ait katsayıdan daha büyük olmalıdır. Sobel (1982) bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerine bir aracı vasıtasıyla dolaylı etkisini test etmek için aşağıdaki formülü geliştirmiştir:

$$Z = ab / (b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2)^{1/2}$$

Burada a, aracı değişken ile bağımsız değişken arasındaki regresyonda bağımsız değişkene ait B katsayısını ve s_a ise bu katsayının standart hatasını ifade etmekte, b, aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki regresyonda aracı değişkene ait B katsayısını ve s_b ise bu katsayının standart hatasını göstermektedir.

ŞEKİL 1: Araştırma Modeli



Hesaplama sonucunda elde edilen değer belirlenecek güven düzeyinde standart normal dağılıma uygunluğu açısından incelenmekte ve aracılık değerinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı konusunda karar verilmektedir.

3. BULGULAR

3.1. Ortalamalar ve Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

Tablo 1’de araştırma değişkenlerine ilişkin ortalamalar, standart sapma değerleri ve korelasyonlar görülmektedir. Ortalamalar değerlendirildiğinde, hemşirelerin yüksek bir örgütsel destek algılamadıkları ve orta derecede bir iş tatmini algıladıkları halde işten ayrılma niyeti taşımadıkları söylenebilir. Tablo1’den algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ile pozitif ve orta düzeyde ilişkili olduğu ($r=0,556, p<0,01$) görülmektedir. Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında ise orta derecede, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-0,468, p<0,01$). İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif, orta derecede bir ilişki vardır ($r=-0,488, p<0,01$). Bu bulgular algılanan örgütsel destek arttıkça hemşirelerin iş tatminlerinin arttığını ve işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir.

TABLO 1: Değişkenlerin Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyonlar

	Ortalama	SS	1	2
1. Algılanan Örgütsel Destek	3,01	0,81		
2. İş Tatmini	3,30	0,97	0,556*	
3. İşten Ayrılma Niyeti	2,81	0,89	-0,468**	-0,488**

**p<0,01

3.2. Aracılık Etkisinin Testi

İş tatmininin aracılık etkisini test etmek için Baron ve Kenny (1986) yaklaşımından faydalanılmıştır. Bu amaçla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Aracılık hipotezinin kabul edilmesi için bağımsız değişken (algılanan örgütsel destek), bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) ile olduğu gibi aracı değişken (iş tatmini) ile de ilişkili olmalıdır. Aracılık etkisinin testinde üç regresyon modeli gerekmektedir. Tablo 2 iş tatmininin aracılık etkisini test eden regresyon analizi sonuçlarını vermektedir. Üç regresyon modeli tüm aracılık koşullarına göre değerlendirilmiştir.

TABLO 2: Aracılık Etkisi İçin Regresyon Analizi Sonuçları

	Model1 İşten Ayrılma Niyeti (β)	Model2 İş Tatmini (β)	Model3 İşten Ayrılma Niyeti (β)
Bağımsız Değişken			
Algılanan Örgütsel Destek	-0,468**	0,556**	-0,297**
Aracı Değişken			
İş Tatmini	-	-	-0,324**
R ²	0,219**	0,310**	0,299**
Düzeltilmiş R ²	0,216**	0,306**	0,293**
R ² Farkı	-	-	0,072**
F	64,810**	71,817**	47,236**

**p<.01

Model1 algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerine negatif bir etkisinin olduğunu göstermektedir, yani $\beta=-0,468$, $p<0,01$ olduğu için H1 hipotezi kabul edilir. Model2 sonuçlarından ise bağımsız değişkenin (algılanan örgütsel desteğin) aracı değişkenin (iş tatmininin) istatistiksel olarak anlamlı bir kestirimcisi olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=0,556$, $p<0,01$). Bu durumda araştırmamızın H2 hipotezi kabul edilmektedir. Model3'de algılanan örgütsel destek değişkenine iş tatmini eklendiğinde iş tatmininin işten ayrılma niyetinin güçlü

bir kestirimcisi olduğu görülmektedir ($\beta=-0,324$, $p<0,01$). Üstelik algılanan örgütsel desteğin Model1'deki $\beta=-0,468$ olan katsayısı, Model3'de $\beta=-0,297$ 'ye düşmüştür, ancak bu katsayı hala anlamlıdır. Bu sonuçlar iş tatmininin algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide 0,01 anlamlılık seviyesinde bir aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir. Ancak bu aracılık etkisi kısmi bir etkidir. Bu durumda H3 hipotezinin kısmen kabul edildiği söylenebilir. Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerine dolaylı etkisini test etmek için yapılan Sobel testi sonuçları da iş tatmininin algılanmış örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık etkisinin olduğunu desteklemektedir ($Z=-6,477$, $p<0,001$; <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>).

4. TARTIŞMA

Günümüzde sağlık alanındaki kuruluşların sayılarının artması ile birlikte, hemşire gereksiniminde de artış gözlenmektedir. O nedenle hemşirelerin işe alımları kadar elde tutulmaları ve işte kalmaları da önemlidir. Diğer yandan Beecroft, Dorey ve Wenten (2008), hasta güvenliği ve sağlık sonuçları üzerine etkileri nedeni ile hemşirelerin işten ayrılmayı düşünmelerinin ve işten ayrılmalarının önemli olduğunu vurgulamışlardır.

Bu bağlamda çalışma kapsamında örgütsel destek algısı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Bu ana kurguda çalışmanın amacı, hemşirelerin örgütsel destek algılarının işlerinden ayrılma niyetlerini nasıl etkilediği ve iş tatminlerinin bu ilişki üzerindeki etkisinin nasıl ve ne yönde olduğunu belirlemektir. Sağlık işletmelerinde hemşire örnekleminde bu konuda çalışmaya hiç rastlanmaması nedeniyle, çalışmadan elde edilen sonuçlar, örgütsel destek algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık etkisini belirlemeye ilişkin sınırlı sayıdaki çalışmaya katkı sağlayacaktır. Ayrıca araştırma, algılanan örgütsel destek ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki sosyal değişim sürecinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Diğer yandan algılanan örgütsel destek ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi, yetenekli hemşireleri elde tutmada hastane yöneticilerine yardımcı olacaktır.

Çalışmanın bulguları, hemşirelerin örgütsel destek algılarının işten ayrılma niyetlerini negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla sosyal mübadele değişkeni olarak örgütsel desteği yüksek olarak algılayan hemşirelerin işlerinden ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu söylenilebilir. Bu bulgu, algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini azalttığı yönündeki kuramsal açıklamalarla ve ampirik bulgularla örtüşmektedir (Dawley, Houghton ve Bucklew, 2010, s: 240; Karatepe, 2012, s: 105; Wang vd., 2014, s:1071; Shen vd., 2014, s:408). Eisenberger, vd., (1986), destekleyici çevrelerde örgüt çalışanlarının sosyo-duygusal gereksinimlerini tatmin ettiklerini ileri sürmüştür. Bu bağlamda hemşirelerin de artan örgütsel

destek algılarının sosyo-duygusal gereksinimlerini tatmin etmesine bağlı olarak iş tatmin düzeylerinin yükselmesi olasıdır. Jawahar ve Hemmasi (2006), örgütleri tarafından desteklenmediklerini düşünen hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin arttığını ileri sürmektedir. İkinci olarak çalışma, örgütsel destek algısının iş tatminini arttırabileceği yönünde kanıtlar sunmuştur. Diğer bir deyişle yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin örgütsel desteği düşük düzeyde algılayan hemşirelerinkine nazaran daha fazla olduğu söylenebilir. Fransa’da hemşirelerle yapılan bir çalışmada da algılan örgütsel desteğin iş tatminiyle pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur (Gillet vd., 2013, s: 49). Alan yazındaki bazı bulgular da bu sonuçları doğrular niteliktedir (Miano, 2011, s:120; Al-Zalabani ve Modi, 2014, s: 35).

Bu çalışmada algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki dolaylı ilişki de incelenmiştir. Araştırma, iş tatmininin örgütsel destek algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü oynadığını göstermiştir. Yani algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki negatif etkileri, iş tatminleri yüksek olan hemşirelerde daha düşüktür. Bu sonuçlara göre örgütlerinden yeterli destek alarak işlerinden daha fazla tatmin sağlayan hemşirelerin düşük düzeyde işten ayrılma niyetine sahip olabilecekleri söylenilebilir. Bu durum, örgütsel destek eksikliği algılayan hemşirelerin işlerinden tatmin olmamalarına bağlı olarak örgütü terk etmek için davranışsal niyetlere yol açan bilişlerin harekete geçebilme olasılığından kaynaklanabilir. Araştırma bulgusu, Tekleab, Takeuchi ve Taylor (2005)’un farklı sektör çalışanlarıyla yaptığı çalışmanın bulgularıyla örtüşmektedir.

Gerçekleştirilen çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle, çalışma yalnızca hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla farklı sağlık personeli ve devlet hastanelerinde uygulanacak benzer çalışmalar, farklı sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilir. Bununla birlikte hemşireler üzerine uygulanacak çalışmalar kapsamında, özel hastane ve devlet hastaneleri sağlık personelinin karşılaştırılmalı olarak incelenmesi, örgütsel destek algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin farklı açılardan analiz edilmesini sağlayacaktır.

Çalışma kapsamında belirtilebilecek bir başka kısıt, örgütsel destek algısının sadece iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmiş olmasıdır. Daha sonraki çalışmaların farklı bireysel ve örgütsel çıktılara odaklanarak, örgütsel destek algısı ile ilişkilerinin analizlerinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca gelecekte boylamsal araştırmalar ve kalitatif veriler algılanan örgütsel destek ve işten ayrılma niyetinin nedensel etkilerine ilişkin kanıtlar sağlayacaktır. Diğer yandan bulgular bireysel düzeyde analizlere dayandırılmıştır. İleriki araştırmalarda örgütsel hiyerarşilerdeki statülerin ve örgüt tiplerinin yanı sıra örgütsel iklim gibi örgütsel düzeylerde değişkenlerin katılarak incelenmesi, bu araştırmanın görgül

olarak incelenmesini daha ileri boyuta taşıyacaktır. Bununla birlikte, örgütsel destek algısı ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği veya ilişkilerin yapısını değiştireceği düşünülen farklı değişkenler (güven, iş güvencesi gibi) çerçevesinde kurulacak farklı modellerin, hemşireler açısından örgütsel destek algısının sonuçlarının farklı açılardan yorumlanmasına imkan verecektir.

5. YÖNETSEL ÇIKARIMLAR

Araştırma bulguları işten ayrılma niyetini azaltmada algılanan örgütsel destek ve iş tatmininin önemini ortaya koymaktadır. Üstelik bu araştırma potansiyel olarak yönetsel bakış açısıyla uygulamalara yol gösterebilecek bazı pratik çıkarımlara da sahiptir.

Örgütsel destek algısının iş tatmini aracılığıyla çalışanın işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenilebilir. Ülkemizde iş tatmininin düşük olduğu ve işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu mesleklerden birisi de hemşireliktir (Durmuş ve Günay, 2007, s:140; Karakuş, 2011, s: 52). Yoğun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, kalitenin yüksek önemi, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisini hemşireler için hayati öneme sahip duruma getirmektedir. İşinde örgüt tarafından desteklendiğini algılayan hemşireler işlerinden tatmin olacaklarından işlerinden ayrılmayı daha az düşünecek ve kurumu için gerektiğinde fedakarlık gösterebilecektir. O halde hastaneler ve yöneticileri ellerindeki insan kaynaklarını en iyi şekilde değerlendirmeli ve onların sürekli ve istikrarlı bir şekilde kendilerini geliştirebilmeleri için olanaklar sunmalıdır. Hastaneler karar almaya katılma ve gelişim olanakları gibi insan kaynakları uygulamalarını iyileştirmek suretiyle hemşirelerin iş sonuçları üzerinde etkili olacak, onların örgütsel destek algılarını iyileştirmeye odaklanan yönetim programları düzenlemelidirler.

Algılanan örgütsel destek gibi sosyal mübadele ilişkilerinin yönetimi büyük finansal yatırımlar gerektirmemektedir. Yöneticiler örgütsel stratejiler oluşturmak ve çalışanlarına bireysel destek sağlamak suretiyle çok daha destekleyici iş çevreleri oluşturabilirler. Ayrıca hastaneler, yöneticilerine etkili sosyal mübadele ilişkilerinin yönetiminin niçin gerekli olduğu konusunda eğitim vermelidir. Birim yöneticileri de koçluk ve rehberlik uygulamaları gerçekleştirmelidirler.

KAYNAKÇA

ALLEN D. G., SHORE L. M., GRIFFETH R. W., 2003, “*Practices in the turnover process: The role of perceived organizational support and supportive human resource*”, ***Journal of Management***, 29- 99.

AL-ZALABANI A., MODI R. S., 2014, “*Impact of human resources management practice and perceived organizational support on job satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial City. KSA*”, ***The IUP Journal of Organizational Behavior***, 8, 3, 33-52.

BARON R. M., 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, 6, 1173-1182.

BEECROFT C.P., DOREY F., WENTEN M., 2008, “*Turnover intention in new graduate nurses: a multivariate analysis*”, ***J Adv Nurs*** , 62,1,41–52.

BIRON M., BOON C., 2013, “*Performance and turnover intentions: a social exchange perspective*”, ***Journal of Managerial Psychology***, 28, 5, 511 – 531.

BOGLER R., NIR A. E., 2012, “*The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction*”, ***Journal of Educational Administration***, 50, 3, 287 – 306.

BURKE R., 2003, “*Nursing staff attitudes following restructuring: the role of perceived organizational support, restructuring processes and stressors*”, ***International Journal of Sociology and Social Policy***, 23, 8, 129–157.

BURMAOĞLU S., POLAT M., MEYDAN C. H., 2013, “*Örgütsel Davranış Alanında İlişkisel Analiz Yöntemleri ve Türkçe Yazında Aracılık Modeli Kullanımı Üzerine Bir İnceleme*”, ***Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi***, 13,1, 13-26.

CROPANZANO R., MITCHELL M. S., 2005, “*Social exchange theory: An interdisciplinary review*”, ***Journal of Management***, 31, 874–900.

ÇAKAR N. D., YILDIZ S., 2009, “ *The Effects of organizational justice on job satisfaction: Is “perceived organizational support” A mediator*”, *Electronic Journal of Soial Sciences*, 8, 28, 68-90.

DAWLEY D., HOUGHTON J. D., BUCKLEW N. S., 2010, “*Perceived organizational support and turnover intention: the mediating effects of personal sacrifice and job fit*”, *The Journal of social psychology*, 150, 3, 238-57.

DURMUŞ S., GÜNAY O., 2007, “*Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler*”, *Erciyes Tıp Dergisi*, 29, 2, 139-146.

EDER P., 2008, “*Perceived organizational support: Reducing the negative influence of co-worker withdrawal behavior*”, *Journal of Management*, 34, 1, 56-68.

EDER P., EISENBERGER R., 2008, “*Perceived organizational support: reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior*”, *Journal of Management*, 34, 55–68.

EISENBERGER R., HUNTINGTON R., HUTCHISON S., SOWA D., 1986, “*Perceived organizational support*”, *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

EISENBERGER R., ARMELI S., REXWINKEL B., LYNCH P. D., RHOADES L., 2001, “*Reciprocation of perceived organizational support*”, *Journal of Applied Psychology*, 86,1, 42-51.

FUJ., SUN W., WANG Y., YANG X., 2013, “*Improving job satisfaction of Chinese doctors: The positive effects of perceived organizational support and psychological capital*”, *Public Health*, 127,10, 946-951.

GAMBLE J., HUANG Q., 2008, “ *Organizational commitment of Chinese employees in foreign-invested firms*”, *The International Journal of Human Resource Management*, 19,5, 896-915.

GILLET N., HUART I., COLOMBAT P., FOUQUEREAU E., 2013, “ *Perceived organizational support, motivation, and engagement among police officers*”, ***Professional Psychology: Research and Practice***, 44, 1, 46-55.

GRIFFETH R. W., HOM P. W., GAERTNER S., 2000, “ *A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium*”, ***Journal of Management***, 26, 463-488.

HAIR J. F., BLACK W. C., BABIN B. J., ANDERSON R. E., 2009, ***Multivariate Data Analysis***, Prentice Hall, Seventh edition.

JAWAHAR I. M., HEMMASI P., 2006, “ *Perceived organizational support for women's advancement and turnover intentions*”, ***Women in Management Review***, 21, 8, 643 – 661.

KARAKUŞ H., 2011, “ *Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği*”, ***Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi***, 6,3, 46-57.

KARATEPE O., 2012, “ *Perceived organizational support, career satisfaction, and performance outcomes: A study of hotel employees in Cameroon*”, ***International Journal of Contemporary Hospitality Management***, 24,5, 735-752.

KARATEPE O. M., VATANKHAH S., 2014, “ *The Effects of high-performance work practices on perceived organizational support and turnover intentions: Evidence from the airline industry*”, ***Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism***, 13,2, 103-119.

KIM A., 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.

KWAK C, CHUNG BY, XU Y, EUN-JUNG C., 2010, “ *Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey*”, ***International Journal of Nursing Studies***, 47,10, 1292-1298.

LOI R., HANG-YUE N., FOLEY S., 2006, “ *Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intentions to leave: The mediating role of perceived organizational support*”, ***Journal of Occupational and Organizational Psychology***, 79, 101-120.

MACKINNON D. P., LOCKWOOD C. M., HOFFMAN J. M., WEST S. G., SHEETS V., 2002, “ *A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects*”, ***Psychological Methods***, 7, 83–104.

MAYFIELD J., MAYFIELD M., 2008, “ The creative environment's influence on intent to turnover; a structural equation model and analysis”, *Management Research News*, 31,1, 41-56.

MIANO R. T., 2011, “ *Perceived organizational support, job satisfaction, task performance and organizational citizenship behavior in China*”, ***Journal of Behavioral and Applied Management***, 1, 105-127.

MIMAROĞLU H., 2008, Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma, Basılmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

NEWMAN A., THANACODY R., HUI W., 2012, “ *The effects of perceived organizational support, perceived supervisor support and intra-organizational network resources on turnover intentions: A study of Chinese employees in multinational enterprises*”, ***Personnel Review***, 41,1, 56-72.

PASEWARK W. R., VIATOR R. E., 2006, “ *Sources of work-family conflict in the accounting profession*”, ***Behavioral Research in Accounting***, 18,1, 147-165.

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.

POON J. M. L., 2004, “ *Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention*”, ***Personnel Review***, 33,3, 322-334.

RAHAMAN H. M. S. 2012, “*Organizational commitment, perceived organizational support, and job satisfaction among school teachers: Comparing public and private sectors in Bangladesh*”, *South Asian Journal of Management*, 19,3, 7-17.

RIGGLE R. J., EDMONDSON D. R., HANSEN J. D., 2009, “*A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research*”, *Journal of Business Research*, 62,10, 1027-1030.

RHOADES L., EISENBERGER R., 2002, “*Perceived organizational support: A review of the literature*”, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.

SAMAD S., 2006, “*The contribution of demographic variables: Job characteristics and job satisfaction on turnover intentions*”, *Journal of International Management Studies*, 1,1, 219-231.

SHEN Y., JACKSON T., DING C., YUAN D., ZHAO L., 2014, “*Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context : organizational identification as a mediator*”, *European Management Journal*, 32,3, 406-412.

SOBEL M. E., 1982, “*Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models*”, Leinhardt S. (Ed.), *Sociological methodology* (pp. 290–312). Jossey-Bass, San Francisco.

STAMPER C. L., JOHLKE M. C., 2003, “*The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes*”, *Journal of Management*, 29, 4, 569-588.

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

TEKLEAB A. G., TAKEUCHI R., TAYLOR M. S., 2005, “ *Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violation*”, *Academy of Management Journal*, **48**, 146-157.

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

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.

<http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> (Temmuz, 2013).