

Algılanan Yönetici Desteğinin Mesleki Bağlılığa Etkisinde Örgüt Temelli Özsaygının Aracılık Rolü

The Mediating Role of Organization Based Self Esteem in the Effect of Perceived Manager Support on Professional Commitment

Nuri KARACA

Dr. Arş. Gör., İnönü Üniversitesi, İİBF,
İşletme Bölümü, nuri.karaca@inonu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-6735-9574>

Makale Başvuru Tarihi: 29.07.2023

Makale Kabul Tarihi: 09.10.2023

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ÖZET

Günümüzde iletişim araçlarının gelişmesiyle birlikte örgütler arasındaki rekabetin şiddetinin giderek arttığı ve örgütlerin sahip oldukları insan sermayesinin rekabet avantajı elde etmede kritik bir rol üstlendiği bilinmektedir. Örgütlerin sahip olduğu bu sermaye çeşitli faktörler tarafından etkilenebilir. Bu faktörlerin en başında yöneticilerin sahip olduğu yönetim anlayışı gelmektedir. Yöneticilerin yönetim tarzları çalışanları olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilir. Yöneticilerin çalışanlara sosyal veya sosyal olmayan desteklerde bulunmaları olumlu algılara yol açabilir. Nitekim yöneticilerin çalışanlara ilgi göstermesi, karşılaştıkları zorluklarda yardımcı olması, bilgi, beceri veya kariyer gelişimlerine destek olması; çalışanların örgüt için değerli, önemli, yetenekli olduklarını hissetmelerine neden olabilir. Çalışanların yapmış oldukları mesleği, mesleğin normlarını ve buldukları örgütü daha fazla benimsemelerini motive edebilir. Bu durum örgütlerin rekabet avantajı elde etmesine, refahının artmasına ve personel devir oranının azalmasına neden olabilir. Buradan hareketle bu çalışma algılanan yönetici desteğinin örgüt temelli özsaygı aracılığıyla mesleki bağlılığa etkisini konu almıştır. Araştırmanın ana kütlesi olarak yedi lokasyonda hizmet veren (İstanbul, İzmir, Malatya, Şanlıurfa, Rize, Bayburt, Van) bir çağrı merkezi şirketi seçilmiştir. Araştırma sonuçları algılanan yönetici desteğinin örgüt temelli özsaygıyı ve mesleki bağlılığı pozitif etkilediğini göstermektedir. Ayrıca örgüt temelli özsaygının algılanan yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler:

Algılanan Yönetici Desteği,

Örgüt Temelli Özsaygı,

Mesleki Bağlılık,

ABSTRACT

Today, with the development of communication tools, it is known that the intensity of competition between organizations is increasing, and the human capital of organizations plays a critical role in gaining competitive advantage. This capital owned by organizations can be affected by various factors. The most important of these factors is the management mentality that managers have. Managers' management styles can affect employees positively or negatively. Managers' providing social or non-social support to employees may lead to positive perceptions. As a matter of fact, managers' showing interest in employees, helping them in the difficulties they face, supporting their knowledge, skills or career development may cause employees to feel that they are valuable, important, and talented for the organisation. Employees may be motivated to adopt their profession, norms of the profession and the organisation they are in more. This situation can lead organizations to gain a competitive advantage, increase the welfare of the organization, and decrease the personnel turnover. From this point of view, this study discusses on the effect of perceived supervisor support on professional commitment through organization-based self-esteem. A call center company serving seven locations (Istanbul, Izmir, Malatya, Sanlurfa, Rize, Bayburt, Van) was chosen as the population of the research. The research results show that perceived supervisor support positively affects organization-based self-esteem and professional commitment. Also, it was found that organization-based self-esteem mediated the relationship between perceived supervisor support and professional commitment.

Keywords:

Perceived Supervisor (manager) Support,

Organization-Based Self-Esteem,

Professional Commitment,

Önerilen Alıntı (Suggested Citation): KARACA, Nuri (2024), “Algılanan Yönetici Desteğinin Mesleki Bağlılığa Etkisinde Örgüt Temelli Özsaygının Aracılık Rolü”, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, S.7(1), ss.354-365, Doi: <https://doi.org/10.33712/mana.1334405>

1. GİRİŞ

Neoklasik yönetim anlayışıyla önemi fark edilen ve globalleşen rekabet ortamıyla niteliği daha da iyi anlaşılan insan sermayesi, örgütlerin rekabet üstünlüğü elde etmesinde önemli bir belirleyicidir. Bu sermayenin üretkenliğinde yöneticiler kritik rol oynamaktadır. Yöneticilerin yönetim anlayışları çalışanların algılarını negatif veya pozitif etkileyebilir. Yöneticilerin çalışanlara sosyal veya sosyal olmayan desteklerde bulunmaları pozitif algılara yol açabilir. Çalışanların karşılaştıkları zorluklarda yöneticilerden ilgi, destek veya yardım görmesi; örgüt içerisinde önemli, değerli, saygın olduklarını algılamalarına neden olabilir. Bu durum çalışanların örgüte, yöneticilere, iş arkadaşlarına ve mesleğine vermiş olduğu önemi arttırabilir. Mesleğin normlarını, değerlerini ve hedeflerini daha fazla benimsemelerine yol açabilir. Nitekim yapılan çalışmalarda “yöneticilerin örgütsel kaynakları çalışanların refahı ve ihtiyaçları doğrultusunda kullanmaları” (Rathi ve Lee, 2016:1606) olarak tanımlayan yönetici desteğinin iş tatminini (Babin ve Bales, 1996:67), örgütsel bağlılığı (Rathi ve Lee, 2016:1612-1613) işte kendini geliştirmeyi (Paterson vd., 2013:442), işe bağlılığı (İbrahim vd., 2018:696-698), örgütsel vatandaşlık davranışını ve (Sguera vd., 2018:620-623) performansını (Deconinck ve Johnson, 2009:340-343) arttırdığı görülmüştür. Buradan hareketle birçok çalışmada kullanılan sosyal mübadele teorisi (Babin ve Bales, 1996; İbrahim vd., 2018; Zhang vd., 2019) temel alınarak yönetici desteğinin örgüt temelli özsaygı aracılığı ile mesleği bağlılığı pozitif etkileyeceği düşünülerek araştırmaya karar verilmiştir. Literatür taramasının yapıldığı dönemde yönetici desteği, örgüt temelli özsaygı ve mesleki bağlılık değişkenleri arasındaki ilişkileri gösteren bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan bu çalışmanın literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Sosyal Mübadele Teorisinin temeli taraflar arasındaki karşılıklılığa dayanmakta ve sosyal davranışlarda en az iki kişi arasında görünen veya görünmeyen aktivitelerin değişimi olarak ifade edilmektedir (Akgündüz, 2021:171). Yöneticiler ve çalışanlar karşılıklı iyilik alışverişinde bulunabilirler. Bunun neticesinde şükran duygusu doğabilir; güvenin, saygının ve sevginin gelişmesine yol açabilir. İş ilişkileri sadakat, bağlılık ve destek üzerine inşa edilebilir. Nitekim yöneticilerin çalışanlara vermiş olduğu soyut veya somut destekler onların değerli, önemli ve yetkin hissetmesine yol açabilir ve bunun karşılığında mesleklerine daha fazla bağlanarak örgütün; refahının artmasına, amaçlarının gerçekleşmesine ve ortalamasının üzerinde kar elde etmesine daha fazla katkı vermeye çalışabilirler (Bowling vd., 2010; İbrahim vd., 2018; Orgambidez ve Almeida, 2019; Pierce ve Gardner, 2004; Rathi ve Lee, 2016).

Örgütlerin amaçlarına ulaşmasında, rekabet üstünlüğü elde etmesinde insan sermayesi önemli bir kaynak olduğu literatürde ifade edilmiştir (Paterson vd., 2013:438; Zhang vd., 2019:1144). Özellikle çağrı merkezi gibi hizmet örgütlerinde bu önem daha da artabilmektedir. Nitekim bu tip örgütlerde çalışanlardan mahremiyet ilkesine bağlı kalarak müşterilerin isteklerine, şikâyetlerine, sorunlarına hızlıca cevap vermesi ve çözüm üretmesi beklenmektedir. Buna karşılık çağrı merkezi çalışanlarının çalıştığı ortamlar; talepkâr, stresli, monoton ve tatmin edici ücretten yoksun olabilmektedir (İbrahim vd., 2018:688). Bu durum çalışan devir oranını arttırabilmekte ve yetenekli çalışanların elde tutulmasını zorlaştırabilmektedir (Pangestu ve Rohanjeng, 2020:152; Rathi ve Lee, 2016). Örgütlerin bu tür zorluklarla karşılaşmaması için yönetici desteği önem arz edebilir. Bu kapsamda yedi lokasyonda hizmet veren (İstanbul, İzmir, Malatya, Urfa, Rize, Bayburt, Van) bir çağrı merkezi şirketi, çalışmanın ana kütlesi olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan çalışanlardan anket yöntemi ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir.¹

2. ARAŞTIRMANIN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Bu ana başlık altında sırasıyla “yönetici desteği”, “örgüt temelli özsaygı” ve “mesleki bağlılık” kavramları ana hatları ile ele alınacaktır.

2.1. Yönetici Desteği

Yöneticilerin çalışanların katkılarına, refahlarına ve çabalarına ne ölçüde değer verdikleri, önemsedikleri, takdir ettikleri önem arz etmektedir. Çalışanlara bu tür destekleri algılamaları yönetici desteği olarak ifade edilir. Yönetici desteği; çalışanlara ilgi göstermeyi, yardım etmeyi, çalışanların daha iyi kararlar almasına yardımcı

1 Araştırmanın yapıldığı şirket; İstanbul, İzmir, Malatya, Urfa, Rize, Bayburt ve Van’da hizmet vermektedir. Bu illerde lokasyonları vardır. Şirketin hizmet verdiği tüm iller ve tüm çalışanlar araştırmanın ana kütlesini oluşturmaktadır

olmayı (Chami-Malaeb, 2021:1004), çalışanların refahını arttırmayı, işle ilgili konularda onlara yardım etmeyi ve becerilerini geliştirmelerini kolaylaştırmayı amaçlayan somut yardımları içermektedir. Yöneticiler çalışanlara olan desteklerini; sorularına cevap vererek, tavsiyelerde bulunarak, kariyer gelişimlerine rehberlik ederek, endişe, şikâyet ve önerilerini dinleyerek gösterebilirler (Rathi ve Lee, 2016:1606). Nitekim yönetici desteği çalışanların, yöneticilerin kendilerine destek, teşvik, ilgi gösterme (Babin ve Bales, 1996:60), geribildirim, sempati ve rahatlık algılarından oluşmaktadır (Ng ve Sorensen, 2008:245). Yöneticilerin örgütsel kaynakları çalışanların refahı ve ihtiyaçları doğrultusunda kullanılmalarıdır (Rathi ve Lee, 2016:1606).

Yönetici desteği çalışanların kişisel kaynaklarını tetikleyen önemli bir iş kaynağıdır. Çalışanlar, yöneticilerden işle ilgili sorunlarını dinlemelerini, bu sorunların çözümüne yardımcı olmalarını ve rehberlik yapmalarını beklerler (İbrahim vd., 2018:689). Yöneticiler çalışanların görevlerini yerine getirmelerini, stresli durumlarla başa çıkmalarını sağlamak için destek olduklarında olumlu davranışları arttırabilirler (Sguera vd., 2018:615). Nitekim bir çalışanın, yöneticinin kendisiyle ilgilendiğini, genel olarak sosyal veya duygusal destek sağladığını algıladığında çevresini de olumlu algılayabilir (Babin ve Bales, 1996: 60). Takdir gibi içsel ödüller, ikramiye gibi dışsal ödüller de yönetici desteği algısında önemli rol oynamakta ve çalışanların olumlu davranışlar sergilemelerine yol açabilmektedir (Chami-Malaeb, 2021:1004).

Yöneticiler, çalışanların örgüte ne ölçüde katkı sağladıklarını gözlemledikleri gibi, çalışanlar da (Erickson ve Roloff, 2007:39) yöneticilerin onlara ne ölçüde değer verdiğine ve onların refahını ne derecede önemseydiğine ilişkin genel görüşler geliştirirler (Eisenberger vd., 2002:565). Çalışanların yapmış oldukları çalışmalara değer verilmesi, refahının düşünülmesi, kariyer gelişimlerine yardımcı olunması yönetici desteği algısını arttırabilir. Yöneticiler tarafından gerçekleştirilecek olan bu davranışlar güvenli ortam oluşturabilir. Böyle bir ortamda çalışanlar risk almaktan kaçınmayabilir, başarısız olmaktan korkmayabilir (Paterson vd., 2013:438) ve iş talepleriyle daha iyi başa çıkabilir (Zhang vd., 2019:1144).

2.2. Örgüt Temelli Özsaygı

Benlik; karmaşık, çok boyutlu, çeşitli özellik ve yetenekleri yansıtan bir kavram olarak tanımlanırken; benlik saygısı kişinin özelliklerine, yeterliliğine ve yeteneklerine ilişkin genel öz değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle benlik saygısı, kişilerin kendilerini onaylama veya onaylamama tutumu (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989: 625), ne ölçüde yetenekli, yetkin ve ihtiyaçlarını karşılayabilen olarak görme derecesidir. Benlik saygısı kişilerin kendileri hakkındaki düşüncelerini yansıtan kişisel bir değerlendirmedir. Yüksek benlik duygusuna sahip olan kişiler, kim ve ne olduklarından hoşnutluk duyabilirler. Dolayısıyla benlik saygısı yüksek olan bireyler kendilerini yeterli görebilir ve “ben başkalarıyla eşit düzeyde değerli bir insanım”, “kendimden memnunum” ifadelerine katılabilirler (Pierce & Gardner, 2004: 592). Kişilerin değer verdiği en önemli kaynaklardan biri olarak kabul edilen benlik saygısı, kişinin tutum ve davranışlarını etkilemede önemli bir rol oynayabilir ve yaşam deneyimlerine tepki vermede referans görevi görebilir (Wang, Guchait & Paşamehmetoğlu, 2020: 1992).

Kişilerin benlik saygısını; çevresel yapılar tarafından iletilen sinyaller, sosyal ortamdaki önemli kişiler ve deneyimler sonucunda elde edilen yeterlilik duygusu şekillendirebilir (Pierce & Gardner, 2004: 594). Kişilere örgüt tarafından iletilen sinyaller, yöneticiler ve örgüt içindeki deneyimler ise kişilerin örgüt temelli özsaygı algılarını şekillendirebilir ve davranışlarını etkileyebilir. Olumlu deneyimler yüksek özsaygıya, olumsuz deneyimler ise düşük özsaygıya yol açabilir (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989: 626-645).

Örgüt temelli özsaygı, çalışanların bir örgüt bağlamındaki rollere katılarak ihtiyaçlarını karşılayabileceklerine dair inançlarının düzeyi olarak tanımlanmaktadır. Örgüt temelli özsaygı, çalışanların örgüt içerisinde kendileriyle ilgili algıladıkları önemin (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989: 625), becerikliliğinin, değerinin ve kabiliyetinin öz değerlendirmesi olarak ifade edilir. Çalışanların örgüt temelli özsaygı algılarının yüksek olması; örgütte saygın olduklarını, fark yarattıklarını (Pierce & Gardner, 2004: 593) ve örgütün önemli bir parçası olduklarını düşünmelerine yol açabilir (Hui & Lee, 2000: 218).

Örgüt temelli özsaygı, çalışanların inanç sistemlerinin bir parçasıdır (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989: 645) ancak benlik saygısından farklıdır. Örgüt temelli öz saygı benlik saygısına ilişkin genel bir görüş olmaktan ziyade, kişinin örgüt içerisindeki yeterliliği hakkındaki öz değerlendirmesini kapsamaktadır (Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall & Alarcon, 2010: 601-602). Çalışanların örgüt içerisindeki deneyimleri örgüt temelli özsaygı algılarını şekillendirebilir. Kişinin örgüt için önemine işaret eden deneyimlerin ardından; değişime açık, yumuşak ve şekillenebilir bir benlik kavramlaştırılabilir (Pierce & Gardner, 2008: 392-394).

Çalışanların örgüt temelli özsaygı algıları; örgüt içerisindeki deneyimlerden, yöneticilerin ve iş arkadaşlarının tutumlarından etkilenebilir. Bu nedenle yöneticiler çalışanların örgüt temelli özsaygı algılarını geliştirecek, başarı ihtiyaçlarını karşılayacak, özdenetim ve yetkinlik algılarını yükseltecek yönetim anlayışını benimsemelilerdir (Pierce & Gardner, 2004: 600-605). Nitekim güçlü bir örgüt temelli özsaygı duygusu çalışanlara değişimle, çatışmayla ve belirsizlikle başa çıkma becerisi kazandırabilir (Pierce, Gardner, Dunham & Cummings, 1993: 285). Öz yeterlilik ve örgütsel rollerinden tatmin olma duygusuna sahip olmalarına yol açabilir (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989: 625).

2.3. Mesleki Bağlılık

Mesleki bağlılık, birey ile mesleği arasındaki bağı ifade etmektedir (Mansar vd., 2020:1039). Mesleki bağlılık, bireyin mesleğine psikolojik olarak bağlanması (Dorenkamp ve Ruhle, 2019:57), mesleği ile özdeşleşmesi (Malilc vd., 2019:233), mesleğin, inançlarını, hedeflerini, değerlerini kabul ederek tanımlaması ve bu mesleği benimsemesinin göreceli gücü olarak tanımlanmaktadır (Pangestu ve Rohanjeng, 2020:152).

Mesleki bağlılık, bir kişinin iş performansının öz saygısını etkileme derecesi olarak ifade edilmektedir. Profesyonel olarak mesleğine bağlı bir kişi için iş, yaşamın önemli bir parçası haline gelir. Bu durum örgütün, yöneticilerin, iş arkadaşlarının ve işin, çalışan için önemli hale gelmesine yol açabilir (Bogler ve Somech, 2004:279). Mesleğine bağlı olan bireyler; seçilmiş bir mesleği, benzer işi yapan meslektaşlarını, bu meslektaş grubu tarafından üzerinde anlaşmaya varılan normları (Perry vd., 2016:1249), değerleri ve idealleri benimseyebilirler (Dorenkamp ve Ruhle, 2019:61). Bu bireyler becerilerini veya bilgilerini arttırmak için güçlü bir isteğe sahip olurlar (Malilc vd., 2019:233). Mesleki bağlılıkları yüksek olan kişilerin, mesleki amaçlarına güçlü bir inançla bağlı (Malilc vd., 2019:233), meslek adına kayda değer çaba sarf etmeye istekli (Cho ve Huang, 2011:34) ve mesleğini sürdürmek için güçlü bir arzuya sahip olarak karakterize edilirler (Singh ve Gupta, 2014:1195).

Mesleki bağlılık çalışanların iş davranışlarını belirleyen önemli bir faktördür. Mesleki bağlılık, bireyin kariyerine verdiği önemi göstermekte, iş bağlılığını ve bireyin mesleğine karşı tutumunu ifade etmektedir (Zheng ve Wu, 2018:4). Nitekim Lee vd. (2000) mesleği bağlılığı anlamak için dört nedenden bahsetmişlerdir. İlk olarak mesleki bağlılık bireyin kariyer hayatındaki ana odağı temsil etmektedir. İkincisi mesleki bağlılık devir oranını etkilediğinden İKY yönetimi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Üçüncüsü, mesleki uzmanlık iş deneyimiyle geliştiği için mesleki bağlılık ile performans ilişkilendirilir. Son olarak mesleki bağlılığın incelenmesi bireylerin örgüt veya örgüt dışında bağlılıklarını nasıl geliştirip bütünleştirdiklerinin anlaşılmasına yol açabilir (Pangestu ve Rohanjeng, 2020:152).

Mesleği bağlılığın artırılması hem bireyler hem de örgütler için fayda sağlayabilir. Nitekim bağlılık, örgütlerin istikrarsızlaştıkları ve istihdam güvencesi sağlayamadıkları bir dönemde süreklilik için önemli bir mesleki anlam ve kaynak olabilir (Lu vd., 2002:215).

3. ARAŞTIRMANIN METODOJİSİ

Çalışmanın bu kısmında sırasıyla araştırmanın amacı, araştırmanın evreni/örnekleme - kısıtları, ölçekleri, model ve hipotezleri ile verilerin analiz ve değerlendirilmesine yer verilecektir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı algılanan yönetici desteği ile örgüt temelli özsaygı ve mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını saptamak ve yönetici desteğinin, örgüt temelli özsaygı aracılığı ile mesleki bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığı tespit etmektir. Araştırmayı yürütmek için İnönü Üniversitesi Etik Kurulundan 4 sayılı 19 kararlı ve 25.05.2023 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Kısıtları

Bu çalışmanın evrenini yedi lokasyonda (*İstanbul, İzmir, Malatya, Urfa, Rize, Bayburt, Van*) hizmet veren bir çağrı merkezi şirketinin 7500 çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı şirket; İstanbul, İzmir, Malatya, Urfa, Rize, Bayburt ve Van'da hizmet vermektedir. Bu illerde lokasyonları vardır. Şirketin hizmet verdiği tüm iller ve tüm çalışanlar araştırmanın ana kütesini oluşturmaktadır. Örneklem seçilirken tüm çalışanların

çalışmaya dâhil edilmesi amaçlanmıştır. Online anket formu oluşturulmuş ve şirketin internal sisteminden çalışanlara gönderilmiştir. 485 çalışan gönderilen anket formunu güvenilir ve tam olarak doldurulmuştur. Sonuç olarak anket formunu dolduran 485 kişi çalışmanın örneklemini oluşturmuştur.

Yapılan hesaplamalarda örneklem %95 güven aralığı ($\sigma=0.05$), örneklem hatası $H=\pm 0.05$ ve oranlar $p=0.5$; $q=0.5$ için 365 olarak belirlenmiştir. Anketi dolduran 485 çalışanın evreni temsil yeterliliğine sahip olduğu değerlendirilmektedir.

Veriler, basit tesadüfi ve online anket yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılara bilgilerin gizli tutulacağı ve sadece akademik çalışma için kullanılacağı hem sözlü hem de anket formuna yazılarak ifade edilmiştir. Diğer taraftan zaman, maliyet ve katılımcılarla birebir görüşme imkânları; geniş kapsamlı alan araştırmalarını sınırlamaktadır. Bu yüzden bir çağrı merkezi şirketi araştırmanın evreni olarak seçilmiştir. Bu durum çalışmanın genelleştirilmemesine neden olmaktadır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

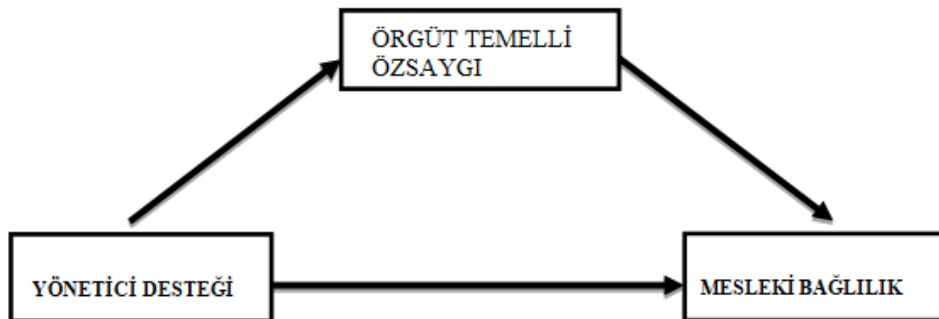
Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış olup, ölçeklerde bulunan sorular 5'li Likert yöntemiyle “(1) kesinlikle katılmıyorum” ile “(5) kesinlikle katılıyorum” arasında değişecek şekilde derecelendirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu toplam 4 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölüm, çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için toplam 5 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve kurumdaki çalışma süresinden oluşmaktadır. İkinci bölümde, yönetici desteği algılarını belirlemek için; Grandey (1999) tarafından geliştirilen, Ünler Öz (2007) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan, toplam 7 sorudan ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Üçüncü bölümde, çalışanların örgüt temelli özsaygı algılarını belirlemek için; Pierce ve arkadaşları (1999) tarafından geliştirilen, Akalın (2006) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan, toplam 10 sorudan ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Dördüncü bölümde ise çalışanların duygusal mesleki bağlılık algılarını ölçmek için; Meyer ve arkadaşları tarafından (1993) tarafından geliştirilen, Tak ve Çiftçioğlu (2009) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan, toplam 6 sorudan ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Model, doğrudan gözlemlenemeyen olguların anlaşılmasını basitleştirmek, karmaşık ve kavranması zor olan örüntüleri daha anlaşılır hale getirmek için kullanılan analitik çerçevelerdir. Hipotezler ise iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkilerin test edilmesine olanak veren önermelerdir (Gürbüz ve Şahin, 2018:73-76). Bu kapsamda araştırmanın modelinde, “yönetici desteği” bağımsız değişken, “mesleki bağlılık” bağımlı değişken ve “örgüt temelli özsaygı” aracı değişken olarak belirlenmiş ve değişkenler arasındaki örüntüyü ortaya koyabilmek için araştırmanın modeli ve hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırmada iki ana hipotez ortaya konmuştur. Bu hipotezler şunlardır;

H1: Yönetici desteği örgüt temelli özsaygıyı pozitif etkilemektedir.

H2: Örgüt temelli özsaygı, yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık eder.

3.5. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Anket çalışmasına katılım gösteren çalışanların yaş dağılımına bakıldığında; %43,5'inin 18-24 yaş aralığında, %30,5'inin 25-29 yaş aralığında, %15,9'unun 30-34 yaş aralığında, %7,2'sinin 35-39 yaş aralığında ve %2,9'unun 40 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Anket çalışmasına katılım gösteren çalışanların cinsiyet dağılımına bakıldığında %74'ünün kadınlardan, %26'nın da erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan medeni durumlarına bakıldığında %27,6'sının evli, %72,4'ünün bekâr olduğu görülmektedir. Öte yandan eğitim durumlarına bakıldığında; %0,6'sının ilk ve ortaöğretim, %42,7'sinin lise, %30,5'inin ön lisans, %25,2'sinin lisans ve %1'inin lisansüstü mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Son olarak kurumdaki çalışma sürelerine bakıldığında; %73,6'sının 0-3 yıl, %15,5'inin 3-5 yıl, %8'inin 6-9 yıl, %2,3'ünün 10-14 yıl ve %0,6'sının 15 yıl ve üzeri kurumda çalıştıkları görülmektedir.

Yönetici desteği, örgüt temelli özsaygı ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkiyi tespit etmek için korelasyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analiz Sonuçları

	1	2	3	M	SS
Yönetici Desteği	1			3,93	1,29
Örgüt Temelli Özsaygı	0,740*	1		4,11	0,97
Mesleki Bağlılık	0,401*	0,461**	1	3,09	0,79

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. ** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Basit korelasyon analize, yönetici desteği, örgüt temelli özsaygı ve mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiştir. Tablo 1 incelediğinde yönetici desteği ile örgüt temelli özsaygı arasında pozitif yönlü (**0.740**) güçlü düzeyde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Yine Tablo 1 incelediğinde yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönlü (**0.401**) orta düzeyde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Tablo 1 incelediğinde örgüt temelli özsaygı ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönlü (**0.461**) orta düzeyde bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analiz Sonuçları (N: 485)

Tahmin Değişkenleri	Sonuç Değişkenleri					
	M (Örgüt Temelli Özsaygı)			Y (Mesleki Bağlılık)		
	a	b	S.H.	c'	b	S.H.
X (Yönetici Desteği)		0.560***	0.023		0.082	0.037
M (Örgüt Temelli Özsaygı)	-	-	-	b	0.293***	0.048
Sabit	İm	1.908***	0.096	İy	1.562***	0.138
			R²=0.55			R²=0.22
			$F(1;483)=584.4627; p<0.000$			$F(2;482)=68.1080; p<0.000$
İndirect Effect of X on Y: (b= 0.164, %95CI [0.1094, 0.2217])						
Not. * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$; S.H.: Standart Hata. Standardize edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır.						

Tablo 2 incelendiğinde yönetici desteği örgüt temelli özsaygıyı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde ($b=0.56$, %95CI [0.5145, 0.6056], $t = 24,1757$, $p < 0.000$) etkilediği görülmektedir. Yönetici desteği örgüt temelli özsaygıyı yordamakta ve örgüt temelli özsaygının toplam varyansının %55'ini açıklamaktadır. Yönetici desteği değişkeninde meydana gelecek 1 birimlik değişimin örgüt temelli özsaygı değişkeninde **0.560**'lık bir farklılığa neden olacağı söylenebilmektedir. Bu durumda **H1** hipotezi desteklenmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde yönetici desteği ve örgüt temelli özsaygının mesleki bağlılık üzerindeki birlikte etkisi görülmektedir. Buna göre örgüt temelli özsaygının mesleki bağlılığı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde ($b=0.293$, %95CI [0.1977, 0.3879], $t = 6,0516$, $p < 0.000$) etkilediği görülmektedir. Yönetici desteğinin ise mesleki bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($b=0.082$, %95CI [0.0099, 0.1538], $t = 2,2351$, $p < 0.0259$) görülmektedir. Yönetici desteği ve örgüt temelli özsaygı, mesleki bağlılığın toplam varyansının

%22'ini açıklamaktadır. Yönetici desteği ve örgüt temelli özsaygı değişkenlerinde meydana gelecek 1 birimlik değişimin mesleki bağlılık değişkeninde **0.293**'lük bir farklılığa neden olacağı söylenebilmektedir.

Son olarak tablo 2 incelendiğinde yönetici desteğinin mesleki bağlılık üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla örgüt temelli özsaygının yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiği ($b=0.164$, %95CI [0.1094, 0.2217]) tespit edilmiştir. Bu durumda **H2** hipotezi desteklenmektedir.

4. SONUÇ

Yönetici desteği algısı, yöneticilerin çalışanların katkılarına, refahlarına, çabalarına değer vermeleri; bilgi, beceri ve kariyer gelişimlerine destek olmaları; karşılaştıkları zorluklarda yardımcı olmaları, fikir ve önerilerini kolaylıkla dile getirebilecekleri bir iklim oluşturmaları; içsel ve dışsal ödül araçlarını kullanmaları olarak ifade edilir. Yöneticilerin bu anlayışta hareket etmeleri çalışanların örgüt içerisinde değerli, önemli, örgütün bir parçası olduklarına dair inançlarını arttırabilir. Bu durum çalışanların, mesleğine, mesleğin normlarına, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve örgüte daha fazla bağlanmalarına neden olabilir.

Yapılan korelasyon analizinde yönetici desteği ile örgüt temelli özsaygı (**0.740**) arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yapılan aracılık testi sonuçlarına göre, yönetici desteği örgüt temelli özsaygıyı yordamakta ve örgüt temelli özsaygının toplam varyansının %55'ini açıkladığını göstermektedir. Yönetici desteği değişkeninde meydana gelecek 1 birimlik değişimin örgüt temelli özsaygı değişkeninde **0.560**'lık bir farklılığa neden olacağı söylenebilmektedir.

Bu sonuçlar literatürdeki çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Nitekim Pierce vd.'nin (1993) yapmış oldukları araştırmada yönetici desteğinin örgüt temelli özsaygıyı pozitif etkilediğini bulmuşlardır. Yine yapılan META analizi çalışmalarında da (Pierce ve Gardner, 2004:600-605; Bowling vd., 2010:608-609) aynı sonuçlar görülmüş ve yönetici desteğinin örgüt temelli özsaygıyı pozitif etkilediği görülmüştür. Yönetici desteğinin yanı sıra yöneticilerin çalışanlara saygısı, örgütün yapısı, işin karmaşıklığı (Pierce vd., 1989:645) örgütsel destek, belirsizliğin olmaması (Pierce vd., 1993:279), organik örgüt yapısı, işin karmaşıklığı, katılımcı yönetim anlayışı, kontrol edebilme duygusu, güven, dönüşümcü liderlik, karizmatik liderlik, örgütsel adalet, iş güvenliği (Pierce ve Gardner, 2004:600-605), özerklik, lider-üye etkileşimi, iş arkadaşı desteği, psikolojik sahiplenme ve ücret de örgüt temelli özsaygıyı arttırabilir.

Örgüt temelli özsaygı algıları artan çalışanların performansı, örgütsel vatandaşlığı, örgütsel bağlılığı, iş doyumunu (Pierce vd., 1989:645), içsel motivasyonu, işyeri memnuniyeti, örgütsel özdeşleşmesi, örgütsel değişime uyumu, etik davranışları, geribildirimi, özgeciliği, kariyer bağlılığı, kariyer memnuniyeti, kariyerle özdeşleşmesi (Pierce ve Gardner, 2004:606-610), iş tatmini, duygusal bağlılığı ve işe bağlılığı (Bowling vd., 2010:609-612) artabilir. Diğer taraftan örgütsel stres faktörleri, rol belirsizliği, rol çatışması (Bowling vd., 2010:608-609), örgütün büyüklüğü, mekanik örgüt yapısı, kontrol eksikliği duygusu, psikolojik sözleşme, rekabetçi ödül sistemi, kıskançlık, iş güvencesizliği ve depresyon örgüt temelli özsaygıyı azaltabilir (Pierce ve Gardner, 2004:600-605). Örgüt temelli özsaygı algıları azalan çalışanların işten ayrılma niyetleri ve (Pierce ve Gardner, 2004:606-610) depresyonları artabilir (Bowling vd., 2010:609-612).

Yapılan korelasyon analizinde yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasında (**0.401**) pozitif yönlü orta düzey bir ilişki tespit edilmiştir. Aracılık testi sonuçları, yönetici desteği ve örgüt temelli özsaygı, mesleki bağlılığı birlikte yordamakta ve toplam varyansının %22'ini açıklamaktadır. Yönetici desteği ve örgüt temelli özsaygı değişkenlerinde meydana gelecek 1 birimlik değişimin mesleki bağlılık değişkeninde **0.293**'lük bir farklılığa neden olur. Yönetici desteği mesleki bağlılıkla birlikte; işe bağlılığı, örgütsel bağlılığı (Orgambidez ve Almeida, 2019:191; Rathi ve Lee, 2016:1612-1613; Ibrahim vd., 2018:696-698), iş tatminini (Babin ve Bales, 1996:67), iş yaşamındaki kaliteyi, yaşam doyumunu (Rathi ve Lee, 2016:1612-1613), görev odaklılığını, işte kendini geliştirmeyi ve (Paterson vd., 2013:442) örgütsel vatandaşlık davranışını (Sguera vd., 2018:620-623) arttırmaktadır. Diğer taraftan yöneticilerin çalışanlara destek olması; rol belirsizliğini, rol çatışmasını (Babin ve Bales, 1996:67), üretkenlik karşıtı iş davranışını (Sguera vd., 2018:620-623), tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini (Rathi ve Lee, 2016:1612-1613; Chami-Malaeb, 2021:1009-1015; Ibrahim vd., 2018:696-698; Deconinck ve Johnson, 2009:340-343) azaltabilir.

Yönetici desteğiyle birlikte dönüşümcü liderlik (Jabeen vd., 2019:325-334), mesleki gelişim, statü, öz yeterlilik (Bogler ve Somech, 2004:283), öğrenme ortamı ve (Ying vd., 2023:5) özerklik mesleki bağlılığı arttırabilir. İşlerinde daha fazla özerk olduklarını bildiren kişilerin mesleklerine daha fazla bağlı oldukları tespit edilmiştir (Giffords, 2009:395). Mesleki bağlılıkları artan çalışanların; örgütsel bağlılık (Yang, 2022:15), inovasyon yönelimi (Perry vd., 2016:1253-1254), iş tatmini (Lu vd., 2002:216-217), ihbarcılık (Mansar vd., 2020:1039-

1050; Pangestu ve Rohanjeng, 2020:157) ve örgütsel vatandaşlık (Bogler ve Somech, 2004:283-285) algıları artabilir. Diğer taraftan iş-aile çatışması mesleği bağlılığı azaltabilir (Zheng ve Wu, 2018:11-15). Mesleki bağlılığın azalması çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttırabilir (Pham vd., 2022:623-633; Chang vd., 2018:353-354).

Aracılık testi sonuçlarına göre yönetici desteğinin mesleki bağlılık üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla örgüt temelli özsaygının yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık ettiği ($b=0.164$, %95CI [0.1094, 0.2217]) tespit edilmiştir. Bu sonuçların literatürdeki bazı çalışmalarla desteklendiği ifade edilebilir. Nitekim emekliliği gelen öğretmenler üzerinde yapılan araştırmaya göre dönüşümcü liderlik algısı örgüt temelli özsaygı aracılığı ile emeklilik ertelemesini pozitif etkilemektedir (Zhao vd., 2022). Başka bir ifade ile dönüşümcü liderlik örgüt temelli özsaygı aracılığıyla emekliliği gelen öğretmenlerin mesleklerini devam ettirme niyetlerini veya mesleki bağlılıklarını arttırmaktadır. Benzer şekilde yönetici desteği de örgüt temelli özsaygı aracılığı ile mesleki bağlılığı arttırdığı görülmektedir.

Yönetici desteği ile çalışanların örgüt içerisinde değerli, önemli, yetenekli olduklarına dair inançları artabilir ve mesleklerine daha fazla bağlanmalarına yol açabilir. Yönetici desteği ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye aracılık eden örgüt temelli özsaygı; iş özelliği ile örgütsel vatandaşlık, lider-üye etkileşimi ile performans, özyeterlilik ile performans ve iş tatmini, örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık (Pierce ve Gardner, 2004:610-612), güçlendirici liderlik ile örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sapma (Kim ve Beehr, 2018:391-393), ücret ile performans (Gardner vd., 2004:314- 317), örgütsel destek ile örgütsel sapma (Ferris vd., 2009:282-285), hata toleransı ile psikolojik iyi oluş (Wang vd., 2020:1995-1999), örgütsel dışlanma ile performans (Kua ve Wu, 2022:264-268), güçlendirici liderlik ile bilgi paylaşımı (Wang vd., 2022:8-11), çevresel (iş güvenliği, geribildirim, özerklik) kaynaklar ile iş becerikliliği (Kim ve Beehr, 2022:3832-3838), güven ile bilgi paylaşımı (Kakhki vd., 2023:41-45), prosedürel adalet ve etik sosyal sorumluluk programları ile örgütsel etik (Kim vd., 2021:1-8), hizmetkar liderlik ve iş sosyal destek ile aile memnuniyeti ve aile yaşam kalitesi (Yang vd., 2018:600- 601) arasındaki ilişkilere de aracılık etmektedir.

Sonuç olarak yönetici desteği; diğer çalışanların, yöneticilerin ve örgütün refahını olumlu etkileyecek örgütsel davranışlara yol açabilir. Bu durum örgütü ve dolaylı olarak da toplumu sosyal ve ekonomik olarak pozitif etkileyebilir. Özellikle örgütlerin günümüz rekabet koşullarında avantaj elde etmesine, sahip olduğu kaynakları verimli kullanmasına, müşterilerin taleplerine zamanında ve istenilen seviyede cevap vermesine neden olabilir. Örgütlerin etkinliklerinde ve verimliliklerinde önemli bir avantaj sağlayan sürdürülebilir hale gelmesi için şu önerilerde bulunulabilir;

- Yönetici desteği, çağrı merkezi çalışanlarının müşterilerin sorunlarına kibar bir şekilde yanıt vermelerini ve müşterilerle etkileşimleri sırasında örgüt tarafından istenilen duyguların sergileyebilmelerini sağlayabilir.
- Yöneticiler çalışanları yakından takip etmeli ve karşılaştıkları zorluklarda onlara destek olmalıdırlar.
- Örgüt, yönetici desteğinin önemini yöneticilere kavratılmak için sürekli eğitim programları düzenlemelidir. Bu eğitim programları aracılığıyla yöneticiler, problemleri durumlarda çalışanlara nasıl katkıda bulunabileceklerini tam olarak anlayabilir ve zayıf yönlerini farkına varabilirler.
- Kaydedilen her çağrılar vaka analizine tabi tutulmalıdır. Vakaların analizleriyle hem yöneticilerin hem de çalışanların güçlü yönleri geliştirilebilir, zayıf yönleri ise güçlü hale getirilebilir.
- Yöneticiler, müşterilerden gelen olumlu geribildirimleri çalışanlarla paylaşmalıdır. Bu tür motive edici girdiler, çalışanların örgüt tarafından önemli, değerli olduklarını düşünmelerine yol açabilir ve mesleği bağlılıklarını arttırabilir.
- Yöneticiler, çalışanların yüksek düzeyde benlik saygısına ve yeterliliğe sahip olduklarını algılamalarını sağlamalıdır.
- Yöneticiler, çalışanların mesleki bağlılıklarını arttırmak için çalışanların kendilerine verdiği değer ve özsaygı duygusunu geliştirmeye odaklanmalıdırlar.
- Yöneticiler, çalışanların mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak ve öz yeterliliklerini arttırmak için eğitim programları düzenlemelidir. Böylelikle kendilerini profesyonel olarak gören veya profesyonel olmak için fırsatlar algılayan çalışanlar, mesleğe bağlılıkları ve dolayısıyla örgüte katkıları artabilir.

- Yöneticiler, karar verme sürecini mesleki bağlılığın ayrılmaz bir parçası olarak görmeli ve çalışanların karar sürecine katılmalarını sağlamalıdır. Bu durum çalışanların memnuniyetlerini, örgüt temelli özsaygılarını ve mesleki bağlılıklarını arttırabilir.
- Yöneticiler, her çalışana görevinin önemini, örgüte katkısını izah etmelidir.
- Yöneticiler, çalışanların örgüte verdiği değeri vurgulamalıdır.

Bütün çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da bazı kısıtlara vardır. Alan araştırması zaman ve maliyet gerektirdiğinden bir çağrı merkezi firması ile sınırlandırılmıştır. Çalışmanın sadece bir sektörde ve bir firmada yapılması, araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır ve araştırmanın genelleştirilmesini engellemektedir. Bu nedenle bundan sonraki çalışmalar farklı firmalarda ve sektörde faaliyet gösteren farklı örgütlerde yapılabilir. Bununla birlikte yönetici desteğinin iş akış deneyimi, iş becerikliliği, dedikodu ve kıskançlık üzerindeki etkisi araştırılabilir.

YAZAR BEYANI / AUTHORS' DECLARATION:

Bu makale Araştırma ve Yayın Etiğine uygundur. Beyan edilecek herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırmanın ortaya konulmasında herhangi bir mali destek alınmamıştır. Makale yazım ve intihal/benzerlik açısından kontrol edilmiştir. Makale, “*en az iki dış hakem*” ve “*çift taraflı körleme*” yöntemi ile değerlendirilmiştir. Makalede kullanılan ölçek için yazar(lar) tarafından ölçeğin orjinal sahibinden izin alındığı beyan edilmiştir. Yazar(lar), dergiye imzalı “*Telif Devir Formu*” belgesi göndermişlerdir. Bu araştırmanın yapılması ile ilgili olarak İnönü Üniversitesi Etik Komisyonundan 25/05/2023 tarih ve E.307833 sayılı “*Etik İzni Belgesi*” alınmıştır. Yazar, çalışmanın tüm bölümlerine ve aşamalarına tek başına katkıda bulunmuştur. / This paper complies with Research and Publication Ethics, has no conflict of interest to declare, and has received no financial support. The article has been checked for spelling and plagiarism/similarity. The article was evaluated by "at least two external referees" and "double blinding" method. For the scale used in the article, it is declared by the authors that permission was obtained from the original owner of the scale. The author(s) sent a signed "Copyright Transfer Form" to the journal. Regarding the conduct of this research, an "Ethics Permission Certificate" dated 25/05/2023 and numbered E.307833 was obtained from the Ethics Committee of the University of İnönü. The author contributed to all sections and stages of the study alone.

KAYNAKÇA

- ADAIR ERICKSON, Robin ve ROLOFF, Michael E. (2008), "*Reducing Attrition After Downsizing: Analyzing the Effects of Organizational Support, Supervisor Support, and Gender on Organizational Commitment*", **International Journal of Organizational Analysis**, S.15(1), ss.35-55.
- AKALIN, Çișil (2006), "*Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Çalışanların Algıladığı Örgütsel Destek ve Ara Değişken Olarak Örgüt Temelli Öz-Saygı*", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- AKGÜNDÜZ, Yılmaz (2021), **Örgütsel Davranış Teorileri**, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- BABIN, Barry J. ve BOLES, James S. (1996), "*The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction*", **Journal of Retailing**, S.72(1), ss.57-75.
- BILÇIN, Tak ve ÇİFTÇİOĞLU, B. Aydem Aydemir (2009), "*Üç Boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeğinin Türkçe'de Güvenilirlik ve Geçerliliğinin İncelenmesine Yönelik*", **Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, S. 10(1), ss.35-54.
- BOGLER, Ronit ve SOMECH, Anit (2004), "*Influence of Teacher Empowerment on Teachers' Organizational Commitment, Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools*", **Teaching and Teacher Education**, S.20(3), ss.277-289.
- BOWLING, Nathan A., ESCHLEMAN, Kevin J., WANG, Qiang, KIRKENDALL, Cristina ve ALARCON, Gene (2010), "*A Meta Analysis of the Predictors and Consequences of Organization Based Self Esteem*", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, S.83(3), ss.601-626.
- CHAMI-MALAEB, Rola (2022), "*Relationship of Perceived Supervisor Support, Self-Efficacy and Turnover Intention, the Mediating Role of Burnout*", **Personnel Review**, S.51(3), ss.1003-1019.

- CHANG, Hao Yuan, CHU, Tsung Lan, LIAO, Yen Ni, CHANG, Yin Tzu ve TENG, Ching I. (2019), “*How Do Career Barriers and Supports Impact Nurse Professional Commitment and Professional Turnover Intention?*”, **Journal of Nursing Management**, S.27(2), ss.347-356.
- CHO, Vincent ve HUANG, Xu (2012), “*Professional Commitment, Organizational Commitment, and the Intention to Leave for Professional Advancement: An Empirical Study on it Professionals*”, **Information Technology and People**, S.25(1), ss.31-54.
- DECONINCK, James B. ve JOHNSON, Julie T. (2009), “*The Effects of Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, and Organizational Justice on Turnover Among Salespeople*”, **Journal of Personal Selling and Sales Management**, S.29(4), ss.333-350.
- DORENKAMP, Isabelle ve RUHLE, Sascha (2019), “*Work–Life Conflict, Professional Commitment, and Job Satisfaction Among Academics*”, **The Journal of Higher Education**, S.90(1), ss.56-84.
- EISENBERGER, Robert, STINGLHAMBER, Florence, VANDENBERGHE, Christian, SUCHARSKI, Ivan L. ve RHOADES, Linda (2002), “*Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention*”, **Journal of Applied Psychology**, S.87(3), ss.565-573.
- FERRIS, D. Lance., BROWN, Douglas J. ve HELLER, Daniel (2009), “*Organizational Supports and Organizational Deviance: The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem*”, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, S.108(2), ss.279-286.
- GARDNER, Donald G., VAN DYNE, Linn ve PIERCE, Jon L. (2004), “*The Effects of Pay Level on Organization Based Self Esteem and Performance: A Field Study*”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, S.77(3), ss.307-322.
- GHANI, Usman., ZHAI, Xuesong., SPECTOR, J. Michael., CHEN, Nian-Shing., LIN, Lin., DING, Donghong ve USMAN, Muhammad (2020), “*Knowledge Hiding in Higher Education: Role of Interactional Justice and Professional Commitment*”, **Higher Education**, S.79, ss.325-344.
- GIFFORDS, Elissa D. (2009), “*An Examination of Organizational Commitment and Professional Commitment and the Relationship to Work Environment, Demographic and Organizational Factors*”, **Journal of Social Work**, S.9(4), ss.386-404.
- GRANDEY, Alicia Ann (1999), “*The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance*”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Colorado State University, Colorado (US).
- GÜRBÜZ, Sait ve ŞAHİN, Faruk (2018), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 5. Baskı.
- HIDAYAH IBRAHİM, Siti Nur, SUAN, Choo Ling ve KARATEPE, Osman M. (2019), “*The Effects of Supervisor Support and Self-Efficacy on Call Center Employees’ Work Engagement and Quitting Intentions*”, **International Journal of Manpower**, S.40(4), ss.688-703.
- HUI, Chun ve LEE, Cynthia (2000), “*Moderating Effects of Organization-Based Self-Esteem on Organizational Uncertainty: Employee Response Relationships*”, **Journal of Management**, S.26(2), ss.215-232.
- JABEEN, Afshan, KHAN, Salahuddin ve ISLAM, Syed Zia-ul (2019), “*Impact of Leadership Styles Upon Professional Commitment*”, **Global Regional Review**, S.4, ss.325-336.
- KAFFASHAN KAKHKI, Mojtaba, NAMDAR JOYAME, Ehsan, MALAKOOTI ASL, Nargess ve HARATI, Hadi (2022), “*Modeling the Effect of Trust on Librarians’ Knowledge Sharing: Assessing the Effect of Organizational Intelligence and Organization-Based Self-Esteem as Mediators*”, **Public Library Quarterly**, S.42(1), ss.1-22.
- KIM, Jungsun Sunny, MILLIMAN, John F. ve LUCAS, Anthony F. (2021), “*Effects of CSR on Affective Organizational Commitment Via Organizational Justice and Organization-Based Self-Esteem*”, **International Journal of Hospitality Management**, S.92, ss.(102691).
- KIM, Minseo ve BEEHR, Terry A. (2018), “*Organization-Based Self-Esteem and Meaningful Work Mediate Effects of Empowering Leadership on Employee Behaviors and Well-Being*”, **Journal of Leadership and Organizational Studies**, S.25(4), ss.385-398.

- KIM, Minseo ve BEEHR, Terry A. (2022), “*The Role of Organization-Based Self-Esteem and Job Resources in Promoting Employees’ Job Crafting Behaviors*”, **The International Journal of Human Resource Management**, S.33(19), ss.3822-3849.
- KUO, Chien-Chih ve WU, Chih-Ying (2022), “*Workplace Ostracism and Job Performance: The Moderated Mediation Model of Organization Based Self-Esteem and Performance Goal Orientation*”, **Career Development International**, S.27(2), ss.260-273.
- LU, Kuei-Yun, LIN, Pi-Li, WU, Chiung-Man, HSIEH, Ya-Lung ve CHANG, Yong-Yuan (2002), “*The Relationships Among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses*”, **Journal of Professional Nursing**, S.18(4), ss.214-219.
- MALIK, Omer Farooq, SHAHZAD, Asif, RAZIQ, Muhammad Mustafa, KHAN, Muhammad Majid, YUSAF, Saqib ve KHAN, Arooj (2019), “*Perceptions of Organizational Politics, Knowledge Hiding, and Employee Creativity: The Moderating Role of Professional Commitment*”, **Personality and Individual Differences**, S.142, ss.232-237.
- MEYER, John P., ALLEN, Natalie J. ve SMITH, Catherine A. (1993), “*Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization*”, **Journal of Applied Psychology**, S.78(4), ss.538.
- NEWSTROM, John, GARDNER, Don ve PIERCE, Jon L. (1999), “*A Neglected Supervisory Role: Building Self-Esteem at Work*”, **Supervision**, S.60, ss.9-12.
- NG, Thomas W. H. ve SORENSEN, Kelly L. (2008), “*Toward a Further Understanding of the Relationships between Perceptions of Support and Work Attitudes: A Meta-Analysis*”, **Group and Organization Management**, S.33(3), ss.243-268.
- ORGAMBIDEZ, Alejandro ve ALMEIDA, Helena (2020), “*Supervisor Support and Affective Organizational Commitment: The Mediator Role of Work Engagement*”, **Western Journal of Nursing Research**, S.42(3), ss.187-193.
- ÖZ, Eda Ünler (2007), “*Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*”, **Yayımlanmamış Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- PANGESTU, Florencia ve RAHAJENG, Dian Kartika (2020), “*The Effect of Power Distance, Moral Intensity, and Professional Commitment on Whistleblowing Decisions*”, **Journal of Indonesian Economy and Business: JIEB**, S.35(2), ss.144-162.
- PATERSON, Ted A., LUTHANS, Fred ve JEUNG, Wonho (2014), “*Thriving at Work: Impact of Psychological Capital and Supervisor Support*”, **Journal of Organizational Behavior**, S.35(3), ss.434-446.
- PERRY, Sara Jansen, HUNTER, Emily M. ve CURRALL, Steven C. (2016), “*Managing the Innovators: Organizational and Professional Commitment Among Scientists and Engineers*”, **Research Policy**, S.45(6), ss.1247-1262.
- PHAM, Thi Tuan Linh, CHANG, Hao-Yuan, WONG, Alice May-Kuem, VAN, Vu Hong ve TENG, Ching-I (2022), “*Mental Health of Healthcare Professionals: Headaches and Professional Commitment Interact to Impact Nurse Turnover Intention*”, **International Journal of Workplace Health Management**, S.15(5), ss.623-638.
- PIERCE, Jon L. ve GARDNER, Donald G. (2004), “*Self-Esteem within the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature*”, **Journal of Management**, S.30(5), ss.591-622.
- PIERCE, Jon L. ve GARDNER, Donald G. (2009), “*Relationships of Personality and Job Characteristics with Organization Based Self Esteem*”, **Journal of Managerial Psychology**, S.24(5), ss.392-409.
- PIERCE, Jon L., GARDNER, Donald G., CUMMINGS, Larry L. ve DUNHAM, Randall B. (1989), “*Organization - Based Self - Esteem: Construct Definition, Measurement, and Validation*”, **Academy of Management Journal**, S.32(3), ss.622-648.
- PIERCE, Jon L., GARDNER, Donald G., DUNHAM, Randall B. ve CUMMINGS, Larry L. (1993), “*Moderation by Organization - Based Self - Esteem of Role Condition - Employee Response Relationships*”, **Academy of Management Journal**, S.36(2), ss.271-288.

- RATHI, Neerpal ve LEE, Kidong (2016), “*Understanding the Role of Supervisor Support in Retaining Employees and Enhancing Their Satisfaction with Life*”, **Personnel Review**, S.46(8), ss.1605-1619.
- SGUERA, Francesco, BAGOZZI, Richard P., HUY, Quy N., BOSS, R. Wayne ve BOSS, David S. (2018), “*The More You Care, the Worthier I Feel, the Better I Behave: How and when Supervisor Support Influences (un) Ethical Employee Behavior*”, **Journal of Business Ethics**, S.153, ss.615-628.
- SINGH, Ajay ve GUPTA, Bindu (2015), “*Job Involvement, Organizational Commitment, Professional Commitment, and Team Commitment: A Study of Generational Diversity*”, **Benchmarking: An International Journal**, S.22(6), ss.1192-1211.
- TAK, Bilçin ve AYDEMİR ÇİFTÇİOĞLU, B. Aydem (2009), “*Üç Boyutlu Mesleki Bağlılık Ölçeğinin Türkçe’de Güvenirlilik ve Geçerliliğinin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, S.10(1), ss.35-54.
- TUAN MANSOR, Tuan Mastiniwati, MOHAMAD ARIFF, Akmalia ve HASHIM, Hafiza Aishah (2020), “*Whistleblowing by Auditors: The Role of Professional Commitment and Independence Commitment*”, **Managerial Auditing Journal**, S.35(8), ss.1033-1055.
- WANG, Xingyu, GUCHAIT, Priyanko ve PAŞAMEHMETOĞLU, Aysin (2020), “*Why Should Errors be Tolerated? Perceived Organizational Support, Organization-Based Self-Esteem and Psychological Well-Being*”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, S.32(5), ss.1987-2006.
- WANG, Zhenyuan, ZHAO, Liming, SONG, Haojie, DU, Jianghong ve WANG, Yan (2022), “*Linking Empowering Leadership with Older Teachers’ Knowledge-Sharing Behaviour: The Roles of Organization - Based Self - Esteem and Organizational Status*”, **Asia Pacific Journal of Education**, S.42(1-2), ss.1-18.
- YANG, Jie (2022), “*Taking Professional Commitment as the Intermediary: Exploring the Mechanism of Social Support Affecting Student Engagement of Special Education Normal Students*”, **Journal of Educational Research and Policies**, S.4(9), ss.13-17.
- YANG, Ziwei, ZHANG, Haina, KWAN, Ho Kwong ve CHEN, Shouming (2018), “*Crossover Effects of Servant Leadership and Job Social Support on Employee Spouses: The Mediating Role of Employee Organization-Based Self-Esteem*”, **Journal of Business Ethics**, S.147, ss.595-604.
- YING, Wang, MINGXUAN Li, QIAN, Zhang, SHUXIAN Zhang, YUFAN, Guo ve KEFANG, Wang (2023), “*The Mediating Role of Professional Commitment between the Clinical Learning Environment and Learning Engagement of Nursing Students in Clinical Practice: A Cross-Sectional Study*”, **Nurse Education Today**, S.121, ss.(105677).
- ZHANG, Rui, KANG, Haiying, JIANG, Zhou ve NIU, Xiongying (2023), “*How Does Workplace Ostracism Hurt Employee Creativity? Thriving at Work as a Mediator and Organization Based Self Esteem as a Moderator*”, **Applied Psychology**, S.72(1), ss.211-230.
- ZHANG, Yue, RASHEED, Muhammad Imran ve LUQMAN, Adeel (2020), “*Work–Family Conflict and Turnover Intentions Among Chinese Nurses: The Combined Role of Job and Life Satisfaction and Perceived Supervisor Support*”, **Personnel Review**, S.49(5), ss.1140-1156.
- ZHAO, Liming, WANG, Zhenyuan, SONG, Haojie ve TSE, Herman H. M. (2022), “*Transformational Leadership and Older Teachers’ Intention to Delay Retirement in China: The Roles of Organization-Based Self-Esteem and Life Expectancy*”, **Current Psychology**, S.41(6), ss.1-14.
- ZHENG, Junwei ve WU, Guangdong (2018), “*Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support and Professional Commitment: A Mediation Mechanism for Chinese Project Professionals*”, **International Journal of Environmental Research and Public Health**, S.15(2), ss.344.