

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

16. ULUSAL

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

KONGRESİ

BİLDİRİLER KİTABI

DÜZENLEYEN

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ

16 – 18 MAYIS 2008
ANTALYA

16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı

Yayına Hazırlayan
Öğr. Gör. Mehtap GÜLAÇTI

Baskıya Hazırlayan..... : Golden Print.....
ISBN..... : 978-975-6957-80-6
İKÜ Yayın No : 79
1. Basım : Mayıs 2008

Bu kitabın tüm yayın hakları İstanbul Kültür Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'ne aittir. Yazılı izin almaksızın kısmen veya tamamen alıntı yapılamaz, kopyalanamaz ve çoğaltılamaz.

16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı

İçindekiler

Önsöz	xiii
Sunuş	xix
Sayılarla 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi... ..	xxi
Yönetim-Organizasyon Tarihçesi	xxvii
Kurullar	xxxı
1. Oturum	1
• Bildiri: Eğitim Etkinliğinin Ölçülmesi - ROI (Return On Investment - Yatırımın Geri Dönüşü) ve Antalya Yöresinde 5 Yıldızlı Bir Otelde Uygulama; Yazarlar: A. Akın AKSU, Sevcan YILDIZ, Rabia Bato ÇİZEL	3
• Bildiri: Özdeşleşme Kaynakları ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Sigorta Sektörü Çalışanları Üzerinde Görgül Bir Çalışma; Yazarlar: İpek KALEMCİ TÜZÜN, Erdem KIRKBEŞOĞLU	15
• Bildiri: Yetkinliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi ve Bir Firma Uygulaması; Yazarlar: Evrim MAYATÜRK, Ozan Nadir ALAKAVUKLAR, Selcen KILIÇASLAN, Sumeyra DUMAN KURT, Gönül BUDAK	21
2. Oturum	27
• Bildiri: Yıldırma Davranışlarının Politik Taktikler Olarak Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma; Yazarlar: Alev KATRİNLİ, Gülem ATABAY, Gonca GÜNAY, Burcu GÜNERİ	29
• Bildiri: Çalışanların Psikolojik Sözleşmelerini Sarsan Güç Oyunları: Psikolojik ve Cinsel Taciz; Yazarlar: Hande MİMAROĞLU, Hüseyin ÖZGEN	33
• Bildiri: Turizm İşletmelerinde İşyerinde Psikolojik Şiddetin (Mobbing) Müşteri Memnuniyetine Olan Etkisi; Yazarlar: Nurullah GENÇ, Fatih KARCIOĞLU, Murat ESEN, Tülay ÜZÜMCÜ	40

23. Oturum	443
• Bildiri: Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güven ile Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Analizi: Nevşehir Üniversitesi Akademik Personel Örneği; Yazarlar: M. Şerif ŞİMŞEK, Tahir AKGEMCİ, Metin KAPLAN	445
• Bildiri: Çalışanların Strese Bağlı Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeylerine Etkisi: Kamu ve Özel Bankalarda Bir Araştırma; Yazar: Muharrem TUNA	453
• Bildiri: Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçede Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması; Yazarlar: Refika BAKOĞLU DELİORMAN, İhsan YİĞİT, Sebahattin YILDIZ, İlknur TAŞTAN.....	460
24. Oturum	469
• Bildiri: Küresel Mega Eğilimler ve Türkiye'deki İlk ve İkinci Beşyüz Büyük Sanayi Kuruluşu: Stratejik Etki Analizi; Yazarlar: A. Tuğba KARABULUT, Alper ALSAN	471
• Bildiri: Endüstriyel Bölgelerde Güven, Bilgi Paylaşımı ve Yenilikçilik İlişkisi: Ankara Mobilyacılar Sitesi'nde Karşılaştırmalı Nicel Bir Çalışma; Yazarlar: Ayşe Elif ŞENGÜN, Mehmet ÇAKAR	476
• Bildiri: Endüstri Yapısı, Örgüt Kültürü ve Performans İlişkisi; Yazarlar: Hülya ÖCAL, Gülten EREN GÜMÜŞTEKİN, Veysel AĞCA.....	480
25. Oturum	489
• Bildiri: Türkiye'de Holdinglerin Stratejik Gelişimi ve İnovasyon Süreci; Yazar: Ali FIKIRKOCA	491
• Bildiri: Türk İlköğretim Örgütsel Alanında Eğitim - Öğretim Anlayışı Bağlamında Yaşanan Kurumsal Hareketliliğin Doğasını Anlamaya Yönelik Bir Araştırma; Yazar: Mehmet ERYILMAZ	501
• Bildiri: Otel İşletmelerinin Örgütsel Sınırını Biçimlendiren Faktörlerin İncelenmesi; Yazar: Tuğba GÜRÇAYLILAR YENİDOĞAN	505
26. Oturum	513
• Bildiri: Çatışma Yönetim Tarzlarının Müzakere Sürecine ve Sonuçlarına Etkisi; Yazar: Ahmet ERKUŞ	515
• Bildiri: İş-Aile Çatışması ve Örgütsel Sonuçlar İle İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma; Yazarlar: Canan ÇETİN, Fatma URFALIOĞLU, Beynaz UYSAL.....	521
• Bildiri: Örgütsel Çatışmalarda Cinsiyet Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma; Yazarlar: Muharrem TUNA, Ali Osman ABDÜRREZZAK, Ayşen AKBAŞ TUNA.....	530
27. Oturum	539
• Bildiri: Kurumsal Değişim ve Siyasa: Türkiye Sağlık Alanı Örneği; Yazarlar: Beyhan AKSOY, Şükrü ÖZEN.....	541
• Bildiri: Teknoloji Müdürü ve Performans İlişkisi Üzerine Bir Çalışma; Yazarlar: Dilek ÇETİNDAMAR, Okan PALA	544
• Bildiri: Yeni Örgüt Modellerinin Oluşumunda Kurumsal Mantıkların ve Aktörlerin Belirleyici Rolü: Türkiye'deki Teknoparklar Üzerine Bir Vaka Çalışması; Yazarlar: Zeynep Erden BAYAZIT, Özgecan KOÇAK.....	550

KURULLAR

KONGRE DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit BERKMAN	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer KOÇEL	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin LEBLEBİCİ	University of Illinois U-C
Prof. Dr. Şan ÖZ-ALP	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. A. Selami SARGUT	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Fulya SARVAN	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Alaattin TİLEYLİOĞLU	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Behlül ÜSDİKEN	Sabancı Üniversitesi
Prof. Dr. Engin YILDIRIM	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Uğur YOZGAT	Marmara Üniversitesi

(Danışma Kurulu Üyeleri, soyadlarının alfabetik sırasına göre yer almaktadır.)

KONGRE BİLİM KURULU

ÖRGÜT TEORİSİ	Prof. Dr. Engin Yıldırım
	Doç. Dr. Şükrü Özen
ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	Prof. Dr. Mahmut Paksoy
	Prof. Dr. Yasemin Arbak
STRATEJİK YÖNETİM	Prof. Dr. Uğur Yozgat
	Doç. Dr. Mehmet Barca
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	Prof. Dr. Alaeddin Tileylioğlu
	Prof. Dr. Zeyyat Sabuncuoğlu

KONGRE YÜRÜTME KURULU

KONGRE BİLİM KURULU

DÖNEM BAŞKANI

Prof. Dr. Tamer KOÇEL

KONGRE SEKRETERİ

Öğr. Gör. Mehtap GÜLAÇTI

YÜRÜTME KURULU ÜYELERİ

Prof. Dr. Güneş GENÇYILMAZ

Yard. Doç. Dr. Gülsüm GÖKGÖZ

Yard. Doç. Dr. Kadri MİRZE

Arş. Gör. Kemal DEMİRCAN

Arş. Gör. Sema İŞLER

Arş. Gör. Andaç TOKSOY

23. Oturum

BİLDİRİLER

Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güven ile Tükenme Davranışı Arasındaki İlişkilerin Analizi: Nevşehir Üniversitesi Akademik Personel Örneği
M. Şerif ŞİMŞEK, Tahir AKGEMCİ, Metin KAPLAN

•

Çalışanların Strese Bağlı Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeylerine Etkisi: Kamu ve Özel Bankalarda Bir Araştırma
Muharrem TUNA

•

Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçede Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması
Refika BAKOĞLU DELİORMAN, İhsan YİĞİT, Sebahattin YILDIZ, İlkur TAŞTAN

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE TÜKENME DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN ANALİZİ: NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONEL ÖRNEĞİ

M. Şerif ŞİMŞEK

Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F.
Alaaddin Keykubat Kampüsü
42075 Selçuklu / KONYA
Tel: (0332) 223 30 26
Faks: (0332) 241 00 46
e-posta: simsek@selcuk.edu.tr

Tahir AKGEMCİ

Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F.
Alaaddin Keykubat Kampüsü
42075 Selçuklu / KONYA
Tel: (0332) 223 30 26
Faks: (0332) 241 00 46
e-posta: takgemci@selcuk.edu.tr

Metin KAPLAN

Nevşehir Üniversitesi, M.Y.O.
Avanos Yolu Üzeri 50300 NEVŞEHİR
Tel: (0384) 215 26 70
Faks: (0384) 215 26 71
e-posta: kaplan_metin@hotmail.com

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, akademik personel örneğinde, algılanan örgütsel destek ve örgütsel güven ile tükenme davranışı arasındaki ilişkileri analiz etmektir. Araştırma bulguları sonucunda, algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, ancak algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu verisine ulaşılmıştır. Öte yandan algılanan örgütsel güven ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, buna karşın algılanan örgütsel güven ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Fakat akademik personel açısından **duyarsızlaşma** alt boyutu ile algılanan örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Algılanan Örgütsel Güven, Tükenmişlik.

GİRİŞ

Kurumsallaşma eksikliği, kariyer yapma gerekliliği, aşırı ders ve iş yükü ve düşük maaş ve ücretler akademisyenleri ekonomik, sosyal ve psikolojik sorunlarla karşı karşıya getirmektedir. Yüz yüze etkileşimin olduğu bir meslek olarak akademisyenlik stresli bir görev alanı olarak nitelendirilebilir. Örgütsel destek ve güven düzeyinin düşük olduğu yüksek öğretim kurumlarında tükenme sendromunun belirtileri oldukça fazladır. Şayet tükenmişlik yüksek olursa öğretim elemanlarının iş tatminleri ve motivasyonları düşecek ve buna paralel olarak işe devamsızlık, işgücü devri ve yabancılaşma eğilimi artacaktır. Akademisyenin işine yönelik hisleri ve tutumları bu zemine kaydığında; öğretim elemanlarının hem eğitim-öğretim performansları hem de bilimsel yayın açısından verimlilikleri düşecektir. Çok sayıda yeni üniversitenin kurulmasıyla birlikte yüksek öğrenimde yetişmiş akademik personele duyulan ihtiyaç had safhaya ulaşmış ve yeterli sayıda olmayan yetişmiş personeli üniversiteye çekme, elde tutma, gerekli motivasyonu

sağlayarak onlardan en yüksek verimi alabilme, akademik rekabeti yeni yeni hissetmeye başlayan ülkemiz üniversiteleri için temel hedeflerden biri haline gelmiştir. Bu gelişmeler doğrultusunda tükenmişlik sendromu ile ilgili akademik personel üzerinde araştırma yapma gereksinimi hissedilmeye başlanmıştır.

Tükenmişlik konusunda mevcut yazında çok sayıda araştırma ile karşılaşmak mümkündür. Ancak, algılanan örgütsel destek ve örgütsel güven ile tükenme davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılmış sınırlı sayıda araştırma olması nedeniyle bu konu çalışma sahası olarak seçilmiştir. Bu çalışmaya kaynaklık eden temel araştırma sorusu şudur: Eğer akademik personel tükenme davranışı yaşıyor ise, acaba algılanan örgütsel destek ve örgütsel güven bu tutumun oluşmasında etkili birer faktör olabilir mi? İşte bu çerçevede araştırmanın amacı, Nevşehir Üniversitesi'nde görev yapan akademik personelin örgütsel destek ve güven algıları ile tükenme düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmektir. Ayrıca demografik özellikler açısından akademik personelin tükenme düzeylerinde farklılık olup olmadığını ortaya koymaktır.

1. TEORİK ÇERÇEVE

Algılanan örgütsel destek; işgörenin faaliyetleri sonucunda örgütüne yapmış olduğu katkının, çalıştığı örgüt tarafından bir değer olarak kabul edilmesinin ve örgütün işgörenin iyiliğiyle ilgilenmesinin, işgören tarafından algılanması olarak tanımlanmaktadır (*Yüksel, 2006*). Algılanan örgütsel destek, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılar, gerektiğinde yardımın var olacağı garantisini sağlar ve örgütün, yapılan çabaları ödüllendirme istekliliğini gösterir (*Eisenberger ve diğ., 2001*). Algılanan örgütsel destek, çalışanın örgütten birçok durumda beklentisi olduğunu ifade eder. Bunlar; örgütün, çalışanın hastalıklarını, hatalarını, üstün performansını, örgütün adaletli ücret ödeme arzusunu ve çalışanın işini anlamlı ve ilginç kılmasına yönelik olası tepkileridir (*Eisenberger ve diğ., 1986*).

Algılanan örgütsel destek temeline dayalı olarak çalışanlar, örgütün kendilerine bağlılığını ve daha büyük çabaları ödüllendirme istekliliği olduğu sonucuna varırlar (*Lynch ve diğ., 1999*) ve daha az tükenmişlik düzeyine sahip olurlar. Uluslar arası alanda yapılan çalışmalardan; Buick ve diğ., (2001), A.B.D.'nin Ohio eyaletindeki otellerde çalışan orta kademe yöneticiler üzerinde yapmış oldukları çalışmada; kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik seviyesine sahip olduklarını, daha az aile desteği alan yöneticilerin daha fazla tükenmişlik seviyesine sahip olduklarını; Feldman ve diğ., (2002), 211 trafik acentesinde yaptıkları çalışmada, aile ve bölüm yöneticisi desteğinin önemli ölçüde tükenmişlikle negatif yönlü ilişkili olduğunu; Jenkins ve diğ., (2004)'nin, İngiltere'de hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma, hemşirelerin yarısının yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıklarını ve çalışma arkadaşlarından yüksek destek gören hemşirelerin ise daha az duygusal tükenme yaşadıklarını göstermiştir. Yang ve diğ., (2005), altı farklı meslek ve teknik okullardan 517 öğrenci üzerinde yapmış oldukları çalışmada; sosyal destek ile öğrencilerin tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu; Jawahar ve diğ., (2006), A.B.D.'nin batı sahilinde bulunan yazılım geliştirme şirketindeki çalışanlar üzerinde yapmış oldukları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ters yönlü ilişkili olduğunu; Fives ve diğ., (2007), A.B.D.'nin güneybatısında 49 stajyer öğretmen üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, üniversite yönetiminden algılanan destek ile stajyer öğretmenlerin duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşmaları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Walters ve diğ., (2007), turizm çalışanlarında tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, Avustralya'da bir otelde 300 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme ve sinizm arasında düşük düzeyde negatif yönlü bir ilişki olduğunu, buna karşın algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Türkiye'de ise, Aykan (2007), Kayseri ilindeki anaokulu öğretmenleri açısından algılanan örgütsel destek ve örgütsel güvenin tükenmişlik davranışı ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; öğretmenlerin örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur.

Pugh ve çalışma arkadaşlarına (2003) göre, **güven**, başkalarının gelecekteki eylemlerinin yararlı, uygun ve en azından birinin çıkarlarına zarar vermeyeceği olasılığı hakkında birinin beklentileri, varsayımları ve inançlarının bütünüdür. Başka bir ifadeyle güven, bir bireyin başka bir bireyin söz, davranış ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliğidir (*McAllister, 1995*). Mayer ve diğerleri ise güveni, diğer grubun eylemlerine açık olma istekliliği olarak tanımlamışlardır (*Mayer ve diğ., 1999*). Tanımlar dikkate alındığında güven, hem yatay, hem de dikey olarak tüm örgüt içi ilişkilerin temelini oluşturur (*Demircan ve diğ., 2003*).

Bireysel güven, bireysel ilişkiler ve davranışlarla ilgili beklentileri ifade eder. Örgütsel güven ise, bireylerin amaçlarıyla ilgili pozitif beklentilere sahip olması ve örgütsel roller, ilişkiler, deneyimler ve

bağlılığa dayanan örgüt üyelerinin davranışlarıyla ilgilidir (*Shokley-Zalabak ve diğ., 2000*). Gilbert ve Tang'a göre ise örgütsel güven, işverenin dürüst olacağı ve bağlılıkları takip edeceği inancı olarak tanımlanmıştır. Güven, çalışanların örgüt liderlerine inancını ve kurumsal faaliyetlerin çalışanlar için yararlı olacağı inancını ifade eder (*Laschinger ve diğ., 2001*). Güvenin olduğu yerde kişiler, diğerlerinin beni sömürmeyeceği hissine ilişkin risk üstlenmektedir (*McAllister, 1995*). Yapılan araştırmalar algılanan örgütsel güvenin artması durumunda, tükenmişlik düzeyinin azaldığını göstermiştir. Timms ve diğ., (2006), Queensland özel okulunda öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada, bayan ilkökul ve ortaokul öğretmenlerinin okul yönetimine daha az güven duyduklarını, bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik hissettiklerini, ayrıca öğretmenlerin okul yönetiminin güvenilirliği ile ilgili algıları yüksek olduğunda, öğretmenler arasında tükenmişliğin daha az olduğunu ortaya koymuşlardır. Aykan (2007), Kayseri ilindeki anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmada, öğretmenlerin örgütsel güven algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Çağımızın iş ile ilgili önemli bir fenomeni olan **tükenmişlik** terimi Amerika Birleşik Devletleri'nde 1970'li yıllarda özellikle hizmet sektöründe çalışan kişiler arasında ortaya çıkmıştır. İlk kez Freudenberger tarafından ortaya konulan tükenmişlik ile ilgili literatürde çok fazla sayıda tanıma rastlanmaktadır. Freudenberger tükenmişliği; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler ve taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlamıştır (*Gümüş, 2006*). Maslach ve çalışma arkadaşları ise tükenmişliği; insanların yüz yüze çalıştığı mesleklerde bireylerin duygusal olarak kendilerini tükenmiş hissetmeleri, iş gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı ya da yeterlilik duygularında azalma olarak görülen yaygın bir sendrom şeklinde tanımlamışlardır. Tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç boyutunu bu tanımda görmek mümkündür (*Maslach ve diğ., 2001*). Tükenmişliğin bu boyutları şu şekilde açıklanabilir:

Duygusal tükenme; yaptığı iş nedeniyle kişiye aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları olarak tanımlanır. Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişkinin kaçınılmaz olduğu meslek çalışanlarında görülmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, durumunu zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme, bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (*Akgemci ve diğ., 2007*). Bu duygu neticesinde kişi kendisinde bir sonraki günün enerjisini bulamaz (*Koyuncu, 2001*).

Duyarsızlaşma; tükenmenin kişiler arası boyutu olup, müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi ifade etmektedir (*Maslach ve diğ., 2001*). Duyarsızlaşma, bireyin çalışma ortamında ilişki halinde olduğu ya da hizmet sunduğu kişilere bir insan gibi davranmanın ötesinde, onları bir nesne gibi algılayıp, eşya gibi davranması, duygusal yanlılığı olarak tanımlanabilir (*Yıldırım, 2007*).

Düşük kişisel başarı düzeyi; kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. Tükenmişliği yaşayan kişinin kendini değerlendirme boyutunu kapsar. Yetersizlik hissi, başarı ve isteki verimlilik eksikliğini ifade eder (*Maslach ve diğ., 2001*). Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisi hakkında "başarısız" hükmünü verir. Bu durumda tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda ise, kişi kendine olan saygısını kaybedip, depresyona girebilir (*Börü ve diğ., 2007*).

Türkiye'de yapılan araştırmalarda; Koyuncu'nun (2001) üniversite öğretim elemanlarında tükenme duygusu ve organizasyondan ayrılma isteğine etkisini belirlemek amacıyla yapmış olduğu araştırmada; üniversiteden ayrılma düşüncesi ile toplam tükenme ölçeği, duygusal tükenme ölçeği ve kişilik çözülmesi ölçeği arasında pozitif bir ilişki olduğunu, düşük kişisel başarı ölçeği ile kısmen ters yönlü bir ilişki olduğunu, duygusal tükenmenin üniversiteden ayrılma düşüncesine en fazla etki eden faktör olduğunu, ayrıca, evli ve çocuk sahibi öğretim elemanlarının, evli ve çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla kişisel başarı duygusu hissettiklerini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Budak ve diğ., (2005) akademik personel üzerinde yaptıkları araştırmada; kadınların duygusal tükenme düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu, yardımcı doçent-öğretim görevlisi grubunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin, profesör-doçent grubundan daha yüksek olduğunu, profesör-doçent grubunun kişisel başarı düzeyinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Akgemci ve diğerlerinin (2007) akademik personelinin mesleki tükenmişlik düzeyi ile ilgili yaptıkları çalışmada; kadınların duygusal tükenme

düzeyinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu, evli olanların tükenmişlik düzeylerinin genel olarak bekârlara oranla daha düşük olduğu, öğretim üyelerinin duygusal tükenme düzeylerinin araştırma görevlilerinden daha düşük olduğu, öğretim üyelerinin kişisel başarı düzeylerinin araştırma görevlilerinin kişisel başarı düzeyinden daha yüksek olduğu, takdir edilmeyenlerin duygusal tükenme düzeylerinin, takdir edilenlere oranla daha yüksek olduğu ve ekonomik tatmin açısından tatmin olmayanların duygusal tükenme düzeylerinin, tatmin olanlara oranla daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Öte yandan Aykan (2007), Kayseri ilindeki anaokulu öğretmenleri üzerinde yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre yaş arttıkça duygusal tükenmenin azaldığı, yaş ile birlikte kişisel başarının düşeceği hissini de arttığı, öğretmenlerin çocuk sayısı arttıkça kişisel başarının düşeceği hissi de arttığı belirlenmiştir.

Bu çalışmalar dikkate alındığında, akademisyenlerin sorunlarının çözümü açısından algılanan örgütsel destek ve güven ile tükenmişlik konusu arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalara ihtiyaç duyulduğunu söyleyebiliriz.

2. ARAŞTIRMANIN METODU

2.1. Örneklem

Araştırmanın ana kütesini, Nevşehir Üniversitesi'nde görev yapan akademik personel oluşturmaktadır. Anketin uygulanmasında; hakkında bilgi edinilmek istenilen topluluğu (ana kütle) oluşturan bütün birimlerin gözlenmesi (*Serper ve diğ., 2000*) şeklinde tanımlanan "**tamsayım yöntemi**" esas alınmıştır. Bu amaçla Nevşehir Üniversitesi'nde görev yapan tüm akademik personele anket formu dağıtılmıştır. Araştırmanın yapıldığı dönemde, kurum yöneticilerinden alınan bilgilere göre, toplam 96 akademik personel görev yapmaktadır. Geri dönen anket sayısı 60'dir. Değerlendirilen anket sayısı 60'dir. Bu oran da, ana kütlein % 62.5'ini oluşturmaktadır.

2.2. Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket kapsamında algılanan örgütsel destek, algılanan örgütsel güven, tükenme davranışı ve demografik özelliklerle ilgili sorular yer almıştır.

-Algılanan Örgütsel Destek: Algılanan örgütsel destek ile ilgili Lynch, Eisenberger ve Armeli (1999) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek 8 maddeden oluşmaktadır. 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=*Kesinlikle katılmıyorum*, 2= *Katılmıyorum*, 3= *Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*, 4= *Katılıyorum* 5= *Kesinlikle katılıyorum*). Cronbach's Alpha katsayısı 0.85'dir.

-Algılanan Örgütsel Güven: Huff ve Kelley tarafından geliştirilen algılanan örgütsel güven ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek 4 maddeden oluşmaktadır (*Aykan, 2007*). 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=*Kesinlikle katılmıyorum*, 2= *Katılmıyorum*, 3= *Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*, 4= *Katılıyorum* 5= *Kesinlikle katılıyorum*). Cronbach's Alpha katsayısı 0.96'dir.

-Tükenme Davranışı: Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Tükenmişlik ölçeği, öğretim elemanlarına uyarlanarak ölçülmüştür (*Koyuncu, 2001*). 5'li likert tipi sorulardan oluşan bu ölçek 22 maddeden oluşmaktadır (1=*Hiçbir zaman*, 2= *Nadiren*, 3= *Ara sıra*, 4= *Sık sık* 5= *Her zaman*). Maslach Tükenmişlik ölçeğinin boyutları itibarı ile Cronbach's Alpha katsayıları ise şu şekilde bulunmuştur. Duygusal tükenme 0.90, duyarsızlaşma 0.77 ve kişisel başarı 0.78'dir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezleri test etmek için; korelasyon ve regresyon testlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca araştırmada bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklerden de yararlanılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın *bağımlı değişkenleri*; tükenmişliğin alt boyutları olan, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. *Bağımsız değişkenleri* ise; algılanan örgütsel destek ve algılanan örgütsel güvendir. Akademik personelin örgütsel destek ve güven algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla bu konuda daha önce yapılmış bazı araştırmaların sonuçları esas alınarak (*Koyuncu, 2001; Budak ve diğ., 2005; Yüksel, 2006; Akgemci ve diğ., 2007; Aykan, 2007; Börü ve diğ., 2007*) aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

H₁: Öğretim elemanlarının örgütsel destek algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Öğretim elemanlarının örgütsel destek algıları ile duyarsızlaşma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: Öğretim elemanlarının örgütsel destek algıları ile kişisel başarı hisleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₄: Öğretim elemanlarının örgütsel güven algıları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₅: Öğretim elemanlarının örgütsel güven algıları ile duyarsızlaşma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₆: Öğretim elemanlarının örgütsel güven algıları ile kişisel başarı hisleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1. Örneklem Özellikleri

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının demografik özellikleri özetle şöyledir: Öğretim elemanlarının % 56.7'si kadın, % 43.3'ü erkektir. Bu deneklerin % 6.7'si 21-26 yaş arası, % 41.7'si 27-32 yaş arası, % 30.0'u 33-38 yaş arası, % 18.3'ü 39-44 yaş arası, % 3.3'ü 45 yaş ve üzeri grubundadır. Öğretim elemanlarının % 26.7'si bekar ve % 73.3'ü evli olup, evli olanların ise % 79.5'i çocuk sahibidir. Akademik unvan açısından bakıldığında % 1.7'si Profesör, % 6.7'si Doçent; % 10.0'u Yardımcı Doçent ve % 11.6'sı Doktor; % 13.3'ü Araştırma Görevlisi; % 56.7'si ise Öğretim görevlisi ve Okutman'dır.

Araştırmaya katılanların % 84.7'sinin idari görevi bulunmaz iken, % 15.3'ünün idari görevi bulunmaktadır. Çalışma süreleri açısından baktığımızda ise; 0-5 yıl süre aralığında çalışanların oranı % 30.0; 6-10 yıl çalışanların oranı % 40.0; 11-15 yıl çalışanların oranı %20.0; 16 yıl ve üzeri çalışanların oranı ise %10'dur.

3.2. Araştırma Sonuçları

Algılanan örgütsel destek, algılanan örgütsel güven ve tükenmişlik ölçeğinin üç alt bileşeninin ortalamaları, standart sapmaları, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ve Cronbach alfa değerleri Tablo 1'de verilmiştir. Beklenildiği gibi algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = -0.433$, $p < 0.01$) Buna göre H_1 hipotezi desteklenmiştir. Benzer şekilde algılanan örgütsel destek ile duyarsızlaşma ($r = -0.274$, $p < 0.05$) arasında da negatif yönlü anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Bu durum H_2 hipotezinin de kabul edildiğine işaret etmektedir. Buna karşın algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ($r = 0.473$, $p < 0.01$). Bu tespit H_3 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alfa Değerleri

	Mean	Std. Deviation	1	2	3	4	5
1. Algılanan Örgütsel Destek	3.49	0.73	(0.85)				
2. Algılanan Örgütsel Güven	3.14	1.03	.809(**)	(0.96)			
3. Duygusal Tükenme	2.22	0.74	-.433(**)	-.379(**)	(0.90)		
4. Duyarsızlaşma	1.79	0.55	-.274(*)	-.217	.674(**)	(0.77)	
5. Kişisel Başarı	3.98	0.54	.473(**)	.499(**)	-.759(**)	-.759(**)	(0.78)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 1'deki korelasyon analiz sonuçları incelendiğinde, algılanan örgütsel güven ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = -0.379$, $p < 0.01$). Bu durumda H_4 desteklenmiştir. Ancak algılanan örgütsel güven ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($r = -0.217$, $p > 0.05$). Dolayısıyla H_5 reddedilmiştir. Öte yandan algılanan örgütsel güven ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü ve anlamlı korelasyon vardır ($r = 0.499$, $p < 0.01$). Bu sonuç H_6 hipotezini desteklemektedir.

Algılanan örgütsel desteğin tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2. Algılanan Örgütsel Destek Açısından Tükenmişliğin Alt Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	R	R ²	F	Beta	Stand. Hata	t değeri	Sig.
Duygusal tükenme	0.433	0.188	13.415	-0.433	0.119	-3.663	0.001
Duyarsızlaşma	0.274	0.075	4.612	-0.274	-0.096	-2.148	0.036
Kişisel Başarı	0.473	0.224	16.470	0.473	0.086	4.058	0.000

p<0.05; Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Destek

Tablo 2 incelendiğinde; algılanan örgütsel desteğin tükenmişliğin üç alt boyutunu da etkilediği görülmektedir ($p<0.05$). Tablo 2'ye göre; algılanan örgütsel **destek** ile **duygusal tükenme** arasında **orta düzeyde** (Ural ve diğ., 2006) bir ilişki vardır ($R=0.433$). Ayrıca belirlilik katsayısı $R^2= 0.188$ olarak hesaplanmış olup, algılanan örgütsel desteğin duygusal tükenmedeki değişimin % 18.8'ini açıkladığı ifade edilebilir. Beta katsayısının (-0.433) negatif değer alması, ilişkinin ters yönlü olduğunu göstermektedir. Yani, algılanan örgütsel destek arttıkça, duygusal tükenme azalacaktır. Jenkins ve diğ., (2004), Jawahar ve diğ., (2006), Fives ve diğ., (2007), Walters ve diğ., (2007) ve Aykan (2007) araştırmalarının sonuçlarıyla tutarlı bir sonuç elde edilmiştir. Bu sonuç itibarıyla H_1 kabul edilmiştir. Benzer şekilde algılanan örgütsel **destek** ile **duyarsızlaşma** arasında **düşük düzeyde** bir ilişki vardır ($R=0.274$). Ayrıca algılanan örgütsel desteğin duyarsızlaşmadaki değişimin % 7.5'ini açıkladığını söyleyebiliriz ($R^2= 0.075$). Beta katsayısının (-0.274) negatif değer alması, ilişkinin ters yönlü olduğunu göstermektedir. Yani, algılanan örgütsel desteğin artması, duyarsızlaşmanın azalacağına işaret eder. Bu bulgu, Jawahar ve diğ., (2006), Fives ve diğ., (2007) araştırmalarının sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Dolayısıyla bu sonuç H_2 hipotezini desteklemektedir. Buna karşın, algılanan örgütsel **destek** ile **kişisel başarı** arasında **orta düzeyde** bir ilişki vardır ($R=0.473$). Ayrıca kişisel başarıdaki değişimin % 22.4'ünün algılanan örgütsel desteğe bağlı olduğu söylenebilir ($R^2= 0.224$). Beta katsayısının (0.473) pozitif değer alması, ilişkinin pozitif yönlü olduğunu göstermektedir. Yani, algılanan örgütsel destek arttıkça, kişisel başarı da artacaktır. Elde edilen bu sonuç, Walters ve diğ., (2007)'in yapmış olduğu araştırma sonuçları ile tutarlıdır. Bu bağlamda H_3 de kabul edilmiştir.

Algılanan örgütsel güvenin, tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkisine ilişkin regresyon bulguları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Algılanan Örgütsel Güven Açısından Tükenmişliğin Alt Boyularına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	R	R ²	F	Beta	Standart Hata	t değeri	Sig.
Duygusal tükenme	0.379	0.143	9.717	-0.379	0.087	-3.117	0.003
Duyarsızlaşma	0.217	0.047	2.813	-0.217	0.072	-1.677	0.099
Kişisel Başarı	0.499	0.249	18.931	0.499	0.063	4.351	0.000

p<0.05; Bağımsız Değişken: Algılanan Örgütsel Güven

Tablo 3 incelendiğinde, algılanan örgütsel güven ile **duygusal tükenme** arasında negatif yönlü ($\beta= -0.379$) ve orta düzeyde ($R=0.379$) bir ilişki olduğu görülmektedir. $R^2= 0.143$ olarak hesaplanmış olması, duygusal tükenmedeki değişimin % 14.3'ünün algılanan örgütsel güven tarafından açıklandığını ifade etmektedir. Algılanan örgütsel güven azaldıkça, duygusal tükenmenin artacağını söyleyebiliriz. Aykan (2007)'in yapmış olduğu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu sonuç dikkate alındığında H_4

kabul edilmiştir. Buna karşın, **duyarsızlaşma** alt boyutu ile algılanan örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($\beta = -0.217$; $p > 0.05$). Yani, algılanan örgütsel güvenin, duyarsızlaşmayı etkilemediğini söyleyebiliriz. Bu bağlamda H_5 reddedilmiştir. Öte yandan algılanan örgütsel güvenin tükenmişliğin alt boyutlarından **kişisel başarıyı** etkilediği görülmektedir ($p < 0.05$). Ayrıca belirlilik katsayısının (R^2) 0.249 olması, duygusal tükenmedeki değişimin % 24,9'unun algılanan örgütsel güven tarafından açıklandığını göstermektedir. Beta katsayısının (0.499) pozitif değer alması, ilişkinin pozitif yönlü olduğunu göstermektedir. Yani, algılanan örgütsel güven arttıkça, kişisel başarı da artacaktır. Bu sonuç H_6 hipotezinin de desteklendiğini göstermektedir.

Cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma süresi, akademik unvan, idari görev durumu, haftalık ders yükü ve çocuk sahibi olma durumu demografik faktörleri açısından tükenmenin alt boyutları olan, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile ilgili anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

SONUÇ

Akademik personelin örgütsel destek ve güven algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri analiz etmeyi amaçlayan bu çalışmada, algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilirken, algılanan örgütsel destek ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Öte yandan araştırma sonuçları algılanan örgütsel güven ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu, buna karşın algılanan örgütsel güven ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, algılanan örgütsel güven ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Algılanan örgütsel desteğin artması durumunda, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı, kişisel başarının ise arttığı sonucuna varılmıştır. Algılanan örgütsel güven açısından araştırma sonuçları, örgütsel güven azaldıkça duygusal tükenmenin artacağını, fakat örgütsel güven artarsa kişisel başarının da artacağını ortaya koymaktadır. Buna karşın, akademik personel açısından duyarsızlaşma alt boyutu ile algılanan örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Sonuç itibarıyla öğretim elemanları arasında tükenmişlik davranışının oluşmasında algılanan örgütsel destek ve güvenin etkili faktörler olduğunu söyleyebiliriz. Bu noktadan hareketle; çalışılan örgütte güven düzeyi ve örgütsel destek artırılacak olursa, öğretim elemanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini düşürmek ve kişisel başarı düzeylerini arttırmak mümkün olabilecektir. Bu bağlamda, öğretim elemanlarına kariyer, finansal ve uyumlaştırıcı desteklerin sağlanması ve örgütte güven duygusunu artırıcı bir örgüt kültürünün oluşturulması faydalı olabilecektir.

Bu çalışmanın sonuçları, ana kütlelin küçük olması nedeniyle dikkatli bir şekilde yorumlanmalıdır. Çünkü akademik personelin tükenmişliği ile örgütsel güven ve örgütsel destek arasındaki ilişkilerin daha iyi analiz edilebilmesi için örneklemin büyütülmesi gerekmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin farklı örgütsel kademeler açısından ele alınması bakımından yeni çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca farklı kültürel ortamlardaki araştırmaların sonuçlarını da dikkate almak gerekmektedir. Çalışmanın ortaya koyduğu araştırma sonuçlarının sonraki çalışmalara yol göstermesi umulmaktadır.

KAYNAKLAR

- Akgemci, T., Öğüt, A., ve Demirsel, M. T. (2007). "Akademik Personelin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Selçuk Üniversitesi İ. İ. B. F. Örneği", **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Sakarya Üniversitesi İ. İ. B. F.; ss.320-327.
- Aykan, E. (2007). "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven ve Tükenmişlik Davranışı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F.; ss.159-170.
- Börü, D. ve Çiper, A. (2007). "Tükenmişlik Sendromunun Çalışanın Performansına Etkisi", **15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F.; ss.552-560.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", **D. E. Ü., İ. İ. B. F. Dergisi**, Cilt: 20, Sayı: 2, ss: 95-108.
- Buick, I. and Thomas, M. (2001). "Why Do Middle Managers in Hotels Burn-Out", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 13 (6);ss.304-309.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). "Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları", **Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi**, Sayı: 2; ss.139-150.

- Eisenberger, R., Huntinggton, R., Hutchinson, S. and Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 71, No:3; ss.500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. and Rhoades L.(2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**, Vol: 86, No:1; ss.42-51.
- Feldman, C. B. and Schwartz, J. (2002). "Source of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity" **Journal of Occupational Health Psychology**, Vol: 7, No: 1; ss.84-93.
- Fives, H., Hamman, D. and Olivarez, A. (2007). "Does Burnout Begin with Student-Teaching? Analyzing efficacy, Burnout, and Support During the Students- Teaching Semester", **Teaching and Teacher Education**, 23; ss.916-934.
- Gümüş, H. (2006). "Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması", Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Erzurum.
- Jawahar, I.M. and Stone, T. H. (2006). "Can Organizational Support and Political Skill Reduce Burnout?", **ASAC 2006 Conference**, Banff, Alberta; ss. 65-80.
- Jenkins, R. and Elliott, P. (2004). "Stressors, Burnout and Social Support: Nurses in Acute Mental Healthy Setting", **Journal of Advanced Nursing**, Vol.48, No. 6; ss.622-631.
- Koyuncu, M. (2001). "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi", **9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul; ss.349-360.
- Laschinger, H.K.S., Shamian, J. and Thompson, D. (2001). "Impact of Magnet Hospital Characteristics on Nurses' Perception of Trust, Burnout, Quality of Care and Work Satisfaction", **Nursing Economics**, 19, (5); ss.209-219.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. and Armeli, S. (1999). "Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees", **Journal of Applied Psychology**, Vol. 84, No:4; ss.467-483.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter M.P. (2001). "Job Burnout", **Annual Review of Psychology**, Vol: 52; ss.397-422.
- Mayer, R.C., and Davis, J.H. (1999). "The Effect of The Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field quasi-experiment", **Journal of Applied Psychology**, 84; ss.123-136.
- McAllister, D. J. (1995). "Affect and Cognition Based Trust as Foundation of Interpersonal Corperations in Organizations", **Academy of Management Journal**, 38; ss.24-59.
- Pugh, S. D., Skarlicki, D. P. and Passell, B. S. (2003), 'After the fall: layoff victims' trust and cynicism in re-employment', **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 76; ss.201-212.
- Serper, Ö. ve Aytaç, M. (2000). **Örnekleme**, Ezgi Kitabevi, 2. Baskı, Bursa.
- Shokley- Zalabak, P., Ellis K. and Winograd, G. (2000). "Organizational Trust: What It Means, Why It Matters", **Organizational Development Journal**, 18 (4); ss.35-48.
- Timms, C. Graham, D. and Caltabiano, M. (2006). "Gender Implication of Perceptions of Trustworthiness of School Administration and Teacher Burnout/Job Stres", **Australian Journal of Social Issues**, Vol.41, No.3; ss.343-358.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Walters, G. and Raybuld, M. (2007). Burnout and Perceived Organisational Support Among Front-Line Hospitality Employees, **Journal of Hospitality and Tourism Management**, Volume: 14, Number: 2; ss.144-156.
- Yang, H.J. and Farn, C. K. (2005). "An Investigation the Factors Affecting MIS Student Burnout in Technical-Vocational College", **Computers in Human Behavior**, 21; ss.917-932.
- Yıldırım, S. (2007). "Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel, İ. (2006). "Örgütsel Destek Algısı ve Belirleyicilerinin İşten Ayrılma Eğilimi ile İlişkisi", **İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt: 35, Sayı: 1; ss.7-32.