

Öz-Yeterliliğin İş Stresine Olan Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolünün İncelenmesine Yönelik Model Önerileri*

(Model Recommendation for Examining the Mediation Role of Perceived Organizational Support on the Effect of Self-Efficacy on Job Stress)

Aysun DOĞAN^a Hakkı Okan YELOĞLU^b

^a Başkent Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ankara, Türkiye. aysundogan@baskent.edu.tr

^b Başkent Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Ankara, Türkiye. okany@baskent.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Öz-yeterlilik İş stresi Algılanan örgütsel destek	Amaç – İş süreçlerini etkileyen, öz-yeterlilik, iş stresi algısı ve algılanan örgütsel destek gibi bireysel değişkenler arasındaki ilişkiyi belirleyerek bir model önerisi geliştirmektir. Yöntem – Araştırma modelinin sınanması için rastgele örnekleme yöntemiyle 456 çalışana ulaşılmıştır. Demografik veriler incelendiğinde cevaplayanların %53'ü erkek, %66'sı evli, %67'si özel sektörde çalışmakta ve %90'ı lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Veri toplama aracı olarak yapılandırılmış soru formu kullanılmıştır. Soru formunun birinci bölümünde demografik bilgilere yönelik sorular ve ikinci bölümünde araştırma değişkenlerini test etmek için daha önce geliştirilmiş ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlikleri yapılmış olan ölçekler yer almaktadır. Elde edilen veriler ilgili paket program kullanılarak analiz edilmiştir. Bulgular – Araştırmada elde edilen bulgular sonucunda, öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu, öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin tam aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Tartışma – Araştırmada öz-yeterlilik, iş stresi ve algılanan örgütsel destek değişkenlerine yönelik bir model önerisi ortaya konmuştur. İlgili yazında öz-yeterlilik inancını çalışma ortamında olumlu ve olumsuz etkilediği iki değişken ile ele alan bu çalışmanın hem yazın hem de uygulayıcılar açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir.
Gönderilme Tarihi 26 Ağustos 2021 Revizyon Tarihi 10 Aralık 2021 Kabul Tarihi 15 Aralık 2021	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Self-efficacy Job stress Perceived organizational support	Purpose – The purpose of this study is to develop a model proposal by determining the relationship between individual variables affecting work processes, such as self-efficacy, perception of job stress, and perceived organizational support. Design/methodology/approach – In order to test the research model, 456 employees were reached using the random sampling method. When the demographic data are examined, 53% of the respondents are male, 66% are married, 67% work in the private sector, and 90% have undergraduate and postgraduate education level. A structured questionnaire was used as a data collection tool. The first part of the questionnaire includes questions about demographic information and the second part includes scales that were previously developed to test the research variables and whose validity and reliability in Turkish were made. The data obtained were analyzed using the related package program. Findings – As a result of the findings obtained in the study, it was determined that the effect of self-efficacy on job stress was negative and significant, and perceived organizational support had a full mediating role in the effect of self-efficacy on job stress. Discussion – In the study, a model proposal was put forward for the variables of self-efficacy, job stress and perceived organizational support. This study, which deals with two variables that affect self-efficacy belief positively and negatively in the working environment in the related literature, is considered to be important for both the literature and practitioners.
Received 26 August 2021 Revised 10 December 2021 Accepted 15 December 2021	
Article Classification: Research Article	

*Bu çalışma, 10-13 Mayıs 2021 tarihinde gerçekleştirilen 20. Uluslararası İşletmecilik Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Doğan, A., Yeloğlu, H.O. (2021). Öz-Yeterliliğin İş Stresine Olan Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolünün İncelenmesine Yönelik Model Önerileri, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (4), 3668-3680.

1. Giriş

Çalışma ortamları insanların zamanının önemli bir kısmını geçirdikleri yerlerdir. Çalışılan ortamın özelliği, çalışma arkadaşları ile uyum, yapılan işi sevme, bireysel özellikler ve örgütsel yapı gibi pek çok faktör 'birey-iş' ilişkisini etkilemektedir. Çalışma ortamlarında yapılan işin özelliğine göre insanlar arası etkileşim artabilmekte ya da tam tersi azalabilmektedir. Örneğin teknik işlerde insan etkileşimi daha az buna karşın hizmet işletmelerinde daha yoğundur. Ancak mutlaka bireyler arası etkileşim söz konusudur. Çalışanların beşerî ilişkilerinde bireysel özellikler anlama, algılama ve ilişkileri yönetme süreçleri üzerinde etkili olabilmektedir. Bireylerin kişilik özellikleri ve yetkinleri, çalışma ortamında karşılaştıkları olumlu ve olumsuz tüm durumlara nasıl tepki gösterecekleri hakkında fikir vermektedir. Çalışma ortamlarında bireylerin aynı olaylara karşı göstermiş oldukları farklı davranışların kökeninde bireysel özellik ve yetkinlikler yer almaktadır. Öz yeterlilik, çalışanların değiştirilebilir ve geliştirilebilir bireysel özelliklerinden biridir. Bireyin, başarabilme, yapabilme yeterliliğine yönelik inancını ifade eden öz yeterliliğin düşük ya da yüksek olması ile ilgili pek çok durumu etkileme potansiyeline sahiptir. Bu durumlardan biri de iş stresidir. Çalışma ortamlarındaki stres, tüm çalışanlar tarafından düşük ya da yüksek düzeyde deneyimlenen bir durumdur.

Çalışma ortamındaki stresin nedeni, yapılan işin özelliği, fiziksel ortam, kişiler arası ilişkiler, örgütsel kültür, hiyerarşi, ast-üst ilişkileri, zaman baskısı ve çalışanın bireysel özellikleri gibi faktörlerden herhangi biri olabilmektedir. Bu faktörlerden en yönetilebilir olanı ise bireysel özelliklerdir diyebiliriz. Çünkü iş özellikleri, fiziksel ortam, yöneticiler gibi bireyin dışındaki faktörleri değiştirebilmek çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Diğer taraftan dışsal faktörleri ne kadar değiştirsek de iş stresinin tamamen yok olması mümkün değildir. Bu durumda iş stresinin birey tarafından en iyi nasıl yönetilebileceği noktasına odaklanmak gerekmektedir. Dolayısıyla iş stresi ile ilgili yapılan araştırmalarda 'Hangi bireysel özellikler iş stresinin etkili yönetimini sağlamaktadır?' soruna yanıt aranmaktadır.

İş yeri stresi çalışanlar, örgütler, aileler ve genel olarak toplum için sorunların oluşmasına neden olmaktadır. İş yeri stresinin etkili yönetiminde öz farkındalık, öz kendilik algılamaları, öz denetim ve öz yeterlilik gibi kendilik değerlendirmeleri oldukça önem kazanmaktadır. Bireylerin bir işi başarmaya yönelik kendilerine duydukları inanç, öz yeterlilik, iş stresinin yönetiminde de rol oynamaktadır. Çalışma ortamında bireyin öz yeterliliğinin yüksek olması iş ile ilgili sorunlarla daha etkili baş edilebileceğine işaret etmektedir. Bununla birlikte öz yeterlilik başka değişkenleri de olumlu yönde etkileyerek dolaylı yollardan iş yeri stresi üzerinde ters yönlü etki oluşturma potansiyeline sahip olabilmektedir. Bu doğrultuda öz yeterliliğin olumlu etkilediği değişkenlerden biri ise algılanan örgütsel destektir. Algılanan örgütsel destek ise iş stresinin daha iyi yönetilebilmesine olanak sağlayan bir faktördür.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütleri tarafından önemsendiklerini ve desteklendiklerini hissetmeleridir. Çalışanın, amirleri ve örgüt yöneticileri tarafından destek gördüğünde yaptığı ve yapacağı işlerdeki stresi algılama düzeyi azalmaktadır. Diğer taraftan aynı çalışma ortamında aynı örgütsel süreçler içerisinde yer alan çalışanlar aynı örgütsel desteği farklı düzeylerde hissedebilirler. Buradaki farklılığı oluşturan unsur bireyin öz yetenekleridir. Öz yeterlilik bilişsel esnekliğin ve uyum yapabilme yeteneğinin bir sonucu olarak yükselmekte ve öz yeterlilik yükseldikçe algılanan örgütsel destek düzeyinin yükselmesine katkı sağlayabilmektedir. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek yükseldikçe iş stresi düzeyleri azalmaktadır. Dolayısıyla öz yeterlilik algılanan örgütsel destek aracılığı ile de iş stresini azaltıcı bir özellik göstermektedir diyebiliriz.

Bu araştırmada amaçlanan öz yeterlilik gibi geliştirilmesi iyileştirilmesi mümkün olan bir bireysel özelliğin iş stresi üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkisini görgül olarak ortaya koymaktır. Bu bağlamda öz yeterliliğin iş stresi üzerindeki doğrudan etkisi ve algılanan örgütsel destek aracılığıyla olan etkisine yönelik model önerisi oluşturulmuştur. Örgütlerde verimlilik sorunlarına yol açan iş stresi faktörünün, değiştirilmesi ve iyileştirilmesi mümkün olan iki değişken ile modellenmesi bu konu üzerine yapılacak diğer araştırmalar için kanıt niteliği taşımaktadır. Diğer taraftan uygulamacılar içinse örgüt ve birimler içerisinde çalışanların tutum ve davranış geliştirmelerinde kullanılabilecek ip uçları sunmaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmanın hem teoriye hem de uygulamaya katkısı olacağına söylemek mümkündür.

2. Kavramsal Çerçeve ve Hipotezler

2.1. İş Stresi

Stres, insan üzerindeki fizyolojik ve psikolojik etkileri bağlamında Selye (1956) tarafından kavramsallaştırılmıştır. Örgütsel davranış alanında ise stres, çalışma ortamına bağlı stres faktörleri, bunların sonuçları ve diğer örgütsel değişkenlerle ilişkisi bağlamında incelenmektedir. İş stresi, çalışma ortamı ve iş özelliklerinin bireyin üzerinde yarattığı iş görmesine etki eden fizyolojik ve psikolojik baskı olarak ifade edilmektedir (Weiner, 1982:954). Bu baskıların bireyde oluşturduğu birtakım bedeller olduğu ve bunların; dikkat, farkındalık, esneklik gibi yeteneklerin azalması, iş ile ilgili ek faaliyetleri gerçekleştirilmede yetersizlik, duygusal stres, fiziksel ve zihinsel yorgunluk ve iş performansının azalması olduğu belirtilmektedir (Jung ve Jung, 2001:342). Bireyin iş görme kapasitesinin üzerine çıkan iş yükü, katlanılacak toplam maliyetleri arttırarak iş stresinin tetikleyicisi olmaktadır.

İş ortamında stresörlere maruz kalma sonucunda hem bireyleri hem de iş süreçlerini etkileyen birtakım olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. İş stresi sonucunda bireylerde zihinsel ve fiziksel sağlık sorunları ortaya çıkmakta (Gryna, 2004:8), çalışanlar tükenmişlik yaşamakta (Leiter ve Maslach, 1988:298), tükenmişlik ile iş memnuniyetsizliği artmakta, iş performansı ve verimliliği düşmekte, işe devamsızlık ve işten ayrılmalar artmaktadır (Maslach ve Jackson, 1985:838). İş stresini yoğun yaşayan çalışanların örgütsel bağlılıkları azalmakta ve bununla birlikte iş devir hızlarında artış olmaktadır (Ahuja vd., 2007:3). İş stresinin ortaya çıkardığı bu olumsuzluklar iş stresini azaltıcı faktörlerin ortaya çıkarılmasının önemini ortaya koymaktadır.

İş stresine neden olan faktörlerin doğru tespit edilmesi, stresin azaltılmasında ve baş etme yöntemlerinde nasıl bir yol izleneceği konusunda fikir vermektedir. İş stresi nedenleri bireyin kendisi ile ilgili ya da iş özellikleri ile ilgili olabilmektedir. Bireysel stres faktörleri, kişilik, deneyim, algı ve değerler (Munz vd., 1995:60), sosyal destek, yaş, cinsiyet şeklinde ifade edilmektedir (Schurman ve Israel, 1995:237). İş ile ilgili stres faktörleri; rol belirsizliği, rol çatışması, zaman baskısı, iş arkadaşları ve yöneticilerin yetkinlik eksikliği (Smith ve Sulsky, 1995:116), aşırı iş yükü, vardiyalı çalışma, işsizlik (Schurman ve Israel, 1995:237) şeklinde belirtilmektedir. İş stresine neden olan bu faktörlerden bireyle ilgili olan yani içsel faktörleri bilmek, düzenlemek ve yönetmek dışsal faktörlere müdahale etmekten daha kalıcı bir çözüm yolu olmaktadır.

İş stresine yönelik yapılabilecek müdahalelerin kapsayıcı bir özellik taşıması oldukça önemlidir. İş stresine yönelik yapılabilecek müdahaleler; (1) iş stresi risk faktörlerini en aza indirmek ya da tamamen ortadan kaldırmak, (2) çalışanların strese karşı dayanıklılığını arttırmak ve (3) iş stresi sonrası tedavi seçeneklerini sunmak şeklinde kategorize edilmektedir (Barling vd., 2005:604). Herhangi bir durumda olay gerçekleştikten sonra yapılacak olan girişimlerin hem maddi hem de manevi maliyetleri olayı önleme maliyetlerinden yüksektir. Bu nedenle stres faktörlerini azaltmak ve çalışanların strese karşı dayanıklılığını arttırmak daha etkili ve kalıcı bir seçenek olarak görünmektedir. Bireylerin işle ilgili baş etme yöntemleri ile sağlık ve aile ile ilgili baş etme yöntemlerinin birbirinden farklılaştığı (Folkman ve Lazarus, 1980:231), hatta işle ilgili farklı stresörlere göre bile baş etme yönteminin değiştiği ifade edilmektedir (Parkes, 1986:1283). Yani çalışan sosyal süreçleri ile ilgili stres durumlarını etkili yönetebilirken işiyle ilgili stres durumlarını yönetmekte etkisiz kalabilmektedir. Hatta birey işiyle ilgili bazı kısımlarda etkili baş etme yöntemi kullanabilirken bazı kısımlarda yetersiz kalabilmektedir. Dolayısıyla Smith ve Sulsky (1995:120), birincil aşamada iş stresörlerinin belirlenmesi, ikincil aşamada ilgili stresöre yönelik bireyin ne yapabileceğinin belirlenmesi olmak üzere iki aşamalı baş etme yöntemi önermektedirler. Benzer şekilde Munz ve diğerleri (1995:60), stresörler (bireysel ve örgütsel), bireysel değerlendirme sistemi (değerler, deneyim, algı, kişilik), bireysel uyum sistemi (korkmak ya da savaşmak, vücudun yanıtı), stres yanıtı (zihinsel sıkıntı, duygusal çalkantı, fiziksel gerginlik ve yorgunluk), başa çıkma sistemi (mental, duygusal ve fiziksel öz değerlendirme) ve olumlu çıktılar (memnuniyet, benlik saygısı, kontrol, olumlu ruh hali, enerji ve esenlik) yer aldığı dinamik stres modeli ile baş etme mekanizmasını bütüncül olarak ele almışlardır. Baş etme girişimleri, çalışanlara strese karşı tepkilerini nasıl daha iyi yöneteceklerini öğretmeyi amaçlamaktadır. Birey çeşitli stres durumlarını tanımlayabilir ve bunlar karşısında nasıl davranması gerektiğini bilirse stresin olumsuz etkilerini en aza indirebilme şansına sahip olmaktadır. İster çalışma yaşamında ister sosyal yaşamda stres faktörünün doğru belirlenmesi ve sonrasında etkili yönetilmesi bireyin öz-yeterlilik düzeyi ile açıklanabilmektedir.

2.2. Öz-yeterlilik

Öz-yeterlilik kavramı, Rotter'in 'Kontrol Odağı', Heider'in 'Öznel Atıf' ve Bandura'nın 'Sosyal Biliş' teorileri bağlamında şekillenmiştir. Kontrol odağı teorisi ve öznel atıf teorisi bireyin kendisini etkileyen olayları kendine ya da dış faktörlere atfetmesi temelinde ele almaktadır (Heider, 1944; Rotter, 1954). Öz-yeterlilik düzeyi yüksek olan bireyler, olaylar üzerinde belirli ölçüde kendi kontrolleri olduğunu düşünürken düşük öz-yeterlilik düzeyindeki bireyler tam tersi sonuçlar üzerinde kendi kontrolleri olmadığını düşünmektedirler. Bandura'nın Sosyal Bilişsel Teorisi ise bireyin öz yetkinliğini biliş, davranış ve diğer kişisel faktörleri ile çevresel olayların tümünün birbiriyle çift yönlü etkileşimi ve gelişimi bağlamında ele almaktadır (Bandura, 1988:276). Bireyin öz-yeterlilik düzeyi, geçmiş başarı ve başarısızlıkları, sosyal öğrenme ve modelleme deneyimleri, sosyal destek ve bireyin psikolojik/duygusal durumundan etkilenmektedir (Bandura, 1995:3-5). Öz-yeterlilik, örgütsel davranış bağlamında ele alındığında çalışan davranışlarının nasıl oluştuğu, nasıl değiştirilebileceği ve geliştirilebileceği bakımından önemlidir. Pozitif örgütsel davranış, çalışanların performanslarını iyileştirmek için insan kaynağı gücünün ölçülebilir ve geliştirilebilir olumlu yönlerini incelemektedir (Luthans, 2002:59). Örgütsel davranış alanında öz-yeterlilik, pozitif örgütsel davranış akımı içinde yer alan psikolojik sermayenin alt boyutlarından biridir. Psikolojik sermaye, bireyin gelişime açık yanlarının (öz-yeterlilik, umut, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık) birleşiminden oluşan bir bütün olarak ifade edilmektedir (Luthans vd., 2007:542). Öz-yeterlilik, pozitif örgütsel davranışı en iyi açıklayan kavram olarak belirtilmektedir (Luthans vd., 2008:222).

Yapılan araştırmalarda, çalışma ortamında öz-yeterliliğin iş görenlerin iş için gösterdikleri çaba ve başarıyla (Stajkovic ve Luthans, 1998:246), iş tatmini, bağlılık ve iyi olma durumu, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı aynı yönlü olumsuz iş yeri sapma davranışlarıyla ters yönlü ilişkili olduğu belirtilmektedir (Avey vd., 2011:140). İş yerindeki yönetici desteği (Liu, 2013:110), destekleyici örgütsel iklim (Luthans vd., 2008:233) ve yüksek iş-aile uyumu (Newman vd., 2014:125) öz-yeterlilik öncülleri olarak belirtilmektedir. Öz-yeterlilik öncül ve ardılları doğrultusunda bir değerlendirme yapıldığında öz-yeterliliğin bazı durumlarda hem bir neden hem de bir sonuç olduğu görülmektedir. Yani destekleyici örgütsel iklim öz-yeterliliğin oluşmasında bir öncülken algılanan örgütsel destek bir ardıl olmaktadır.

Öz-yeterliliğin kişilik özelliği değil de değiştirilebilir bir özellik olması örgütsel değişkenlerle doğrudan ve dolaylı ilişkilerinin incelenmesinin önemine işaret etmektedir. Bu durum örgütlerin önemli sermayelerinden biri olan beşerî sermayenin güçlendirilmesinde hangi değişkenlere odaklanılacağı konusunda fikir vermektedir.

2.3. Algılanan Örgütsel Destek

Çalışma ortamları yapılan işin özelliğine göre değişmekle birlikte insan ilişkilerinin ve etkileşimlerinin olduğu ortamlardır. Çalışanların ast ve üstleri ile geliştirdiği ilişkiler zaman içerisinde bir kimlik kazanmaktadır. Örgütsel destek teorisine göre, çalışanlar örgütlerini kişiselleştirme ve bu kişiliği iyi ya da kötü niyetli olarak değerlendirme eğilimindedirler (Eisenberger vd., 1986:501). Bu kişiselleştirme sürecinde bireyde, örgütün bireye katkılarına, bireye ne kadar değer verdiğine ve bireyin refahını ne denli önemseydiğine yönelik bir algı gelişmektedir (Eisenberger vd., 1986:501). Bireyin algıladığı örgütsel destek bireyin öznel iyi oluşunun ve işe yönelik tutum ve davranışlarının olumlu yönde gelişmesini etkilemektedir (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011:26).

Sosyal Değişim teorisine göre, örgütleri tarafından desteklendiğini hisseden çalışanlar örgüte karşı sorumluluklarını yerine getirerek bu örgütsel desteğe karşılık vermektedirler (Rhoades ve Eisenberger, 2002:698). Örgütü tarafından desteklendiğini ve değerli görüldüğünü hisseden çalışanın işe bağlılığı artmakta ve iş sorumluluğu üstlenmede daha istekli olmaktadır (Attridge, 2009:392; Murthy, 2017:740). Bu durum hem bireysel amaçlara hem de örgütsel amaçlara ulaşmada katkı sağlamaktadır. Algılanan örgütsel destek çalışanların sosyo-duygusal gereksinimlerini karşılamaya yardımcı olarak refah seviyelerini yükseltirken aksi durum çalışanların refah seviyelerinin azalmasına neden olmaktadır (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011:29).

Yapılan araştırmalarda algılanan örgütsel desteğin iş tatmini, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş stresi üzerinde etkisi olduğu (Butts vd., 2009:130), örgütsel vatandaşlık davranışı (Alfes vd., 2013:344), lider üye etkileşimi ve iş performansı (Erdoğan ve Enders, 2007:326) gibi tutum ve davranışsal sonuçların geliştirilmesinde rol oynadığı belirtilmektedir. Çalışanların iş stresini yönetebilmeleri diğer pek çok olumlu

örgütsel sonucun ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Çalışma ortamında bireyin ihtiyaç duyduğunda maddi ve duygusal kaynakları kullanabileceğini bilmesi işini daha etkin bir şekilde yapmasını sağlamaktadır (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011:39). Algılanan örgütsel destek temel insan gereksinimlerinden olan güvenlik, sevgi ve saygı gibi gereksinimlerin tatmin ederek iş süreçlerini olumlu yönde etkilemektedir.

2.4. Öz-yeterlilik, İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Kavramsal İlişkiler

Çalışma ortamında bireylerin farklı iş stres düzeylerine sahip olmaları bilişsel esneklik kavramı ile ilişkilendirilmektedir (Dennis ve Vander Wal, 2010:242). Bilişsel esnekliği yüksek olan bireylerin problem çözme becerilerinin yüksek olduğu belirtilmektedir (Bilgin, 2009:143). Bilişsel esneklik bireye güçlükler ile mücadele edebilme ve çözüm yolu bulabilme yeteneği sağlamakta ve böylelikle arzulan sonuçlara ulaşabilme inancını, yani öz-yeterliliğini güçlendirmektedir. Kişisel bir özellik olmayan, belirli durumlarda değişebilen, geliştirilebilen bir beceri olan öz-yeterlilik, bireyin işini yaparken karşılaştığı stresli durumları daha iyi yönetebilmesini sağlamaktadır. Diğer taraftan iş stresi sonucu ortaya çıkma olasılığı güçlü olan mesleki tükenmişlik ile öz-yeterliliğin ters yönlü ilişkisi söz konusudur (Skaalvik ve Skaalvik, 2010:1065). Bu bağlamda çalışma ortamlarında bireylerin öz-yeterlilik inancının iş kaynaklı stresörlerin etkili şekilde yönetilmesine katkı sağlayacağı öngörmekteyiz. Buradan hareketle araştırmanın temel hipotezi, öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisi olacağı şeklinde oluşturulmuştur.

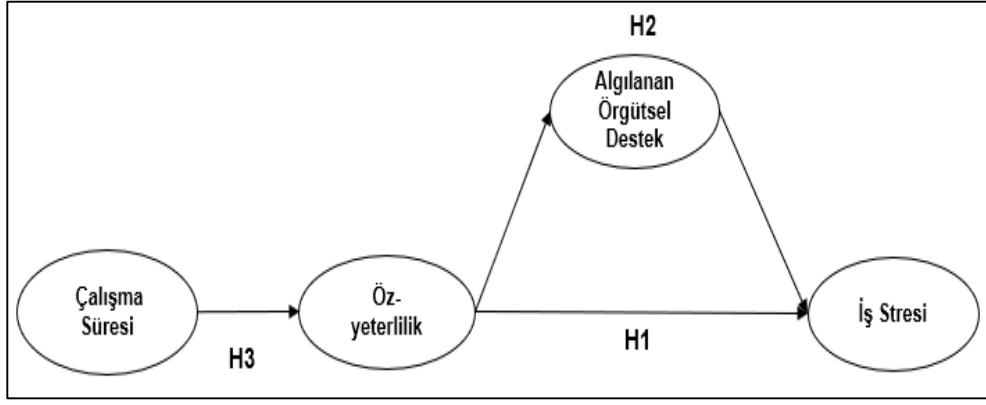
Çalışma ortamında öz-yeterlilik oluşumundaki öncüller incelendiğinde yönetici desteği (Liu, 2013:110), destekleyici örgütsel iklim (Luthans vd., 2008:233) ve yüksek iş-aile uyumu (Newman vd., 2014:125) görülmektedir. Öz-yeterlilik düzeyinin güçlü olmasının bir takım yönetimsel kararlar üzerinde olumlu etkisinin olduğu belirtilmektedir (Wood ve Bandura, 1989:408). Yapılan araştırmalar öz-yeterlilik algısı yüksek olan yöneticilerin fırsatları daha iyi değerlendirip risklerden kaçınma eğilimlerinin olduğu (Krueger Jr ve Dickson, 1993:1235) ve olumsuz eleştirileri daha iyi yöneterek yönetimsel fonksiyonların bunlardan zarar görmesini önleyebilme becerileri olduğunu (Bandura ve Jourden, 1991:941) göstermektedir. Dolayısıyla öz-yeterlilik çalışanın, yöneticileri tarafından verilen geribildirimleri daha yapıcı algılamasını sağlamaktadır diyebiliriz. Buradan yola çıkarak ikinci hipotez; öz-yeterliliğin algılanan örgütsel destek üzerindeki anlamlı bir etkisi vardır şeklinde oluşturulmuştur. Örgütü tarafından desteklendiğini düşünen birey iş ile ilgili daha kolay baş edebilme inancına sahiptir. Algılan örgütsel destek ile öz-yeterlilik arasındaki destekleyici ilişki, iş stresini azaltıcı yönde etki oluşturabilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın üçüncü hipotezi öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü olduğu şeklinde oluşturulmuştur.

Çalışma ortamında öz-yeterliliği etkileyen bireysel bileşenlerden biri de çalışanın iş tecrübesidir. Bandura (1977:195), öz-yeterliliğin; ustalık tecrübesi, temsili deneyim, sözel ikna, fiziksel ve duygusal durum olmak üzere farklı şekilde oluştuğunu belirtmektedir. Ustalık tecrübesi engeller karşısında ısrarcı olarak çabalamaya devam edebilme davranışıdır ve çalışma ortamındaki deneyimi ifade etmektedir. Çalışma deneyimi, algılanan öz-yeterliliği ve analitik düşünmeyi arttırmaktadır (Bandura ve Jourden, 1991:941). Bu doğrultuda araştırmanın son hipotezi çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu yönünde oluşturulmuştur.

3. Yöntem

3.1 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada, öz-yeterlilik, iş stresi, algılanan örgütsel destek ve çalışma süresi değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik bir model geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda değişkenler arası ilişkiler bağlamında Şekil 1'de yer alan araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H1: Öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H2: Öz-yeterliliğin algılanan örgütsel destek üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü anlamlıdır.

H4: Toplam çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerindeki etkisi anlamlıdır.

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni; araştırma değişkenlerinin özelliği doğrultusunda belirli bir sektör ve iş kolunun tercih edilmesi önem arz etmediği için tam zamanlı çalışmakta olan kişilerden oluşmaktadır. Araştırma anketi araştırmacıların sosyal ağında yer alan çalışan kişilere gönderilmiştir. Veriler, 15-30 Ocak 2021 tarihleri arasında Türkiye'nin farklı illerinde çalışan bireylerden ulaşılabilir örneklem yoluyla toplanmıştır. Türkiye İstatistik Kurumu 2020 yılı işgücü istatistiklerine göre Türkiye'de 26 milyon 812 bin kişi çalışmaktadır (TÜİK, 2020). Anket geri dönüşlerinde yapılan incelemeler sonucunda eksik ve tutarsız bilgiler içeren anketler örneklemden çıkarılmıştır ve 456 çalışan araştırmaya dahil edilmiştir. Söz konusu uygulanan anket oranının istatistiki ölçümler sonucu %95 olasılık ile %5'lik bir hata payı dikkate alınarak ana kütleyi temsile yeterli olduğu görülmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50). Demografik veriler incelendiğinde cevaplayanların %53'ü erkek, %66'sı evli, %67'si özel sektörde çalışmakta ve %90'ı lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak yapılandırılmış soru formu kullanılmıştır. Soru formunun birinci bölümünde demografik bilgilere yönelik sorular ve ikinci bölümünde araştırma değişkenlerini test etmek için daha önce geliştirilmiş ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlikleri yapılmış olan ölçekler yer almaktadır. Soru formu mevcut pandemi koşullarından dolayı elektronik ortamda hazırlanarak cevaplayanlardan doldurmaları istenmiştir. Araştırma için Başkent Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Kurulundan (Sayı No: 62310886-600/ 17.11.2020) onay alınmıştır.

Araştırmada, gerekli ölçek kullanım izinleri alındıktan sonra House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe geçerliliği yapılan İş Stresi Ölçeği, Schwarzer ve Jarusselam (1995) tarafından geliştirilen ve Aypay (2010) tarafından Türkçe geçerliliği yapılan 'Genel Öz Yeterlilik' ölçeği, Stassen ve Ursel (2009) tarafından geliştirilen ve Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçe geçerliliği yapılan 'Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği' kullanılmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmanın veri analizlerinde SPSS 20.0 ve AMOS 20.0 paket programları kullanılmıştır. Ölçeklerin faktör analizleri, geçerlilik ve güvenilirlikleri raporlanmıştır. Değişkenler arası ilişki ve etki analizleri ile yapısal eşitlik model analizleri yapılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve iç tutarlılık düzeylerinin belirlenmesinde Cronbach Alpha (α), birleşik güvenilirlik (CR=Composite Reliability) ve açıklanan ortalama varyans (AVE= Average Variance Extracted) katsayıları hesaplanmıştır. Birleşik güvenilirlik katsayılarının (CR) $\geq 0,70$ ve $\alpha \geq 0,70$ olması iç tutarlılık güvenilirliğinin sağlandığını; açıklanan ortalama varyans değerinin de (AVE) $\geq 0,50$ olması ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir (Fornell ve Larcker, 1981:46). Bu değerlere ilişkin veriler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Düzeyleri

Model Değişkenleri	Analiz Öncesi				Analiz Sonrası			
	Madde Sayısı	α	CR	AVE	Madde Sayısı	α	CR	AVE
Öz-yeterlilik	10	0.89	0.90	0.46	8	0,89	0,89	0,50
Algılanan Örgütsel Destek	10	0.86	0.88	0.46	9	0,88	0,89	0,51
İş Stresi	6	0.82	0.82	0.45	5	0,83	0,84	0,51
Model Uyum değerleri $\chi^2/sd=1,97$ CFI=0,99 SRMR=0,04 RMSEA=0,05 PClose=0,432								

4.2. Değişkenler Arası İlişkilerin/Etkilerin Analizi

Araştırma değişkenlere ait ortalama, standart sapma değerleri, çarpıklık-basıklık ve korelasyon ilişkileri Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyonlar

	1	2	3	4	Ort.	Sdt. Sap.	Çarp.	Bask.
1. Öz-yeterlilik	1				4.15	0.54	-.17	-.54
2. Algılanan Örgütsel Destek	.38**	1			3.46	0.75	-.15	-.42
3. İş Stresi	-.18**	-.44**	1		2.54	0.90	.32	-.43
4. Toplam Çalışma Süresi	.11*	-.04	.03	1	12.13	7.89	.64	.75

n=456 * $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$

Değişkenler arası ilişkileri ortaya koyan korelasyon analizi sonuçlarına göre öz-yeterlilik ile iş stresi arasında ters yönde anlamlı ilişki ($r(454) = -.18, p < 0,01$); algılanan örgütsel destek ile aynı yönde anlamlı ilişki ($r(454) = .38, p < 0,01$) ve toplam çalışma süresi ile pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir ($r(454) = .11, p < 0,05$). İş stresi ile algılanan örgütsel destek arasında ters yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r(454) = -.44, p < 0,01$). Bu bulguların araştırmanın kuramsal kısmında beklenen ilişkiler ile uyumlu olduğu görülmektedir. Aracılık etkisine modellere ait toplam etkiler Tablo 3’te yer almaktadır. Toplam etkinin doğrudan ve dolaylı etkinin toplamı olduğu anlamına geldiğinden dolaylı etkiler ise Şekil 2’de yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde hem ana modelde hem de alt modellerde öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisi negatif yönlü ve anlamlı olarak görülmektedir. Elde edilen bulguların yine ele alınan yazınla ilgili olduğu söylenebilir. Etkiler alt modeller bazında incelendiğinde bekarlara ait modelde toplam etkinin en yüksek,

evlilere ait modelde ise toplam etkinin en düşük olduğu görülmektedir. Elde bulgulara göre H_1 hipotezinin desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka ifadeyle, aracılık modeline ilişkin toplam etkinin anlamlı olduğu söylenebilir. Şekil 2’de izlenen özet bulgulara göre öncelikle ana model incelendiğinde öz-yeterliliğin algılanan örgütsel destek üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir ($t=0,53$, $df=455$, $p<0,001$). Ayrıca incelenen tüm alt modellerde de algılanan örgütsel desteğin iş stresi üzerindeki etkisi negatif ve anlamlıdır. Dolayısıyla H_2 hipotezi de desteklenmiştir.

Tablo 3. Modellere Ait Toplam Etkiler

	Etki	Std. Hata	t	p	ALGA	ÜLGA
ANA MODEL	-0,295	0,077	-3,855	0,000	-0,446	-0,145
Erkek	-0,260	0,110	-2,351	0,020	-0,477	-0,042
Kadın	-0,287	0,107	-2,678	0,008	-0,498	-0,076
Bekar	-0,446	0,124	-3,602	0,000	-0,691	-0,202
Evli	-0,202	0,097	-2,075	0,039	-0,394	-0,010

ALGA= Alt Limit Güven Aralığı ÜLGA= Üst Limit Güven Aralığı

Elde edilen analiz sonuçlarına göre hem ana modele hem demografik değişkenler bazında incelenen alt modellerde öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde algılanan örgütsel desteğin tam aracılık rolü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ana model incelendiğinde; çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisinin; alt modeller incelendiğinde ise sadece evli çalışanlarda anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Aracılık (dolaylı) etkilerinin anlamlı olup olmadığı için bootstrap yöntemi kullanılmıştır. Bootstrap yöntemine göre sıfır değeri bootstrap üst ve alt limitlerinin dışındaysa aracılık etkisinin anlamlı olduğu yönünde yorum yapılabilmektedir. Böylesi bir yaklaşım Baron ve Kenny’nin (1986) yönteminden farklıdır. Bu yaklaşımı Hayes (2018) ortaya atarak, toplam etkinin her zaman istatistiksel olarak anlamlı olmasına gerek olmadığı, etkilerin teker teker olarak değil bir bütüncül olarak ele alınması gerekliliğini savunmuştur. Dolayısıyla Şekil 2 incelendiğinde dolaylı etkinin anlamlı olduğu görülmektedir. Doğrudan etkilerin anlamlı olmamasından dolayı tam aracılık etkilerin varlığı yine Şekil 2’den takip edilebilmektedir. Yine, elde edilen sonuçlara göre H_3 hipotezinin desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır. Ana modele göre, çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerinde etkisinin anlamlı olduğu sonucu doğrultusunda H_4 hipotezinin de desteklendiği yorumu yapılabilir. Ancak, alt modellerde bu hipotez test edildiğinde sadece bekarlarda anlamlı olması hipotezin kısmen de destekleneceği şeklinde de yorumlanabilir. Şekil 2’de BootALGA bootstrap yöntemi ile incelenen etkinin güven aralığının alt limitini, BootÜLGA ise bootstrap yöntemi ile incelenen etkinin güven aralığının üst limitini temsil etmektedir

ANA MODEL	
<p>Path diagram for the main model: Çalışma Süresi (0.01*) → Öz-yeterlilik (0.53*** → Algılanan Örgütsel Destek, -0.02 → İş Stresi); Algılanan Örgütsel Destek (-0.52*** → İş Stresi).</p>	
<p>Etki BootSH BootALGA BootÜLGA</p> <p>-,274 ,041 -,359 -,199</p>	
Cinsiyet = Erkek	Cinsiyet = Kadın
<p>Path diagram for the male subgroup: Çalışma Süresi (0.01) → Öz-yeterlilik (0.50*** → Algılanan Örgütsel Destek, -0.07 → İş Stresi); Algılanan Örgütsel Destek (-0.47*** → İş Stresi).</p>	<p>Path diagram for the female subgroup: Çalışma Süresi (0.07) → Öz-yeterlilik (0.56*** → Algılanan Örgütsel Destek, 0.43 → İş Stresi); Algılanan Örgütsel Destek (-0.586*** → İş Stresi).</p>
<p>Etki BootSH BootALGA BootÜLGA</p> <p>-,229 ,052 -,335 -,132</p>	<p>Etki BootSH BootALGA BootÜLGA</p> <p>,330 ,065 -,467 -,210</p>
Medeni Durum = Bekar	Medeni Durum = Evli
<p>Path diagram for the unmarried subgroup: Çalışma Süresi (-0.002) → Öz-yeterlilik (0.57*** → Algılanan Örgütsel Destek, -0.108 → İş Stresi); Algılanan Örgütsel Destek (-0.60*** → İş Stresi).</p>	<p>Path diagram for the married subgroup: Çalışma Süresi (0.01**) → Öz-yeterlilik (0.50*** → Algılanan Örgütsel Destek, 0.04 → İş Stresi); Algılanan Örgütsel Destek (-0.484*** → İş Stresi).</p>
<p>Etki BootSH BootALGA BootÜLGA</p> <p>-,339 ,071 -,486 -,207</p>	<p>Etki BootSH BootALGA BootÜLGA</p> <p>-,240 ,050 -,347 -,149</p>

Şekil 2. Ana ve Alt Modellere İlişkin Bulgular

5. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmada, öz-yeterlilik, iş stresi, algılanan örgütsel destek ve birey sermayesi bileşenlerinden toplam çalışma süresi değişkenleri arasındaki ilişki incelenerek bir model geliştirilmiştir. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde etkisi ve algılanan örgütsel desteğin bu etkide aracılık rolünün olup olmadığı test edilmiştir.

Araştırma hipotezlerinden ilki öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde anlamlı etkisinin olup olmadığını test etmek üzere oluşturulmuştur. Araştırmada, öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Alan yazında bu konu ile yapılan araştırmalara bakıldığında benzer sonuçlar ortaya koyan araştırmaların olduğu görülmektedir. Üniversite öğrencileri (Lyrakos, 2012:148), hemşireler (Chen vd., 2020:170; Lee ve Song, 2010:17) ve öğretmenler (Klassen ve Chiu, 2010:748) üzerine yapılan araştırmalarda öz-yeterlilik ile iş stresi arasında negatif yönlü ilişki olduğu saptanmıştır. Öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki negatif etkisi, iş stresi ile baş etme stratejilerinin geliştirilmesinde temel bir değişken olarak ele alınması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Araştırmanın ikinci hipotezi öz-yeterliliğin algılanan örgütsel destek üzerinde anlamlı etkisinin olup olmadığını test etmek üzere oluşturulmuştur. Araştırmada, öz-yeterliliğin algılanan destek üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek, öz-yeterliliğin hem bir öncülü olma hem de ardılı olma özeliği göstermektedir (Liu, 2013:110; Luthans vd., 2008:222). Caesens ve Stinglhamber (2014:265), algılanan örgütsel destek ile öz-yeterlilik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Diğer taraftan öz-yeterlilik düzeyinin yüksek olması analitik düşünme yeteneğini arttırdığı (Bandura ve Jourden, 1991:941) için çalışanlar, amirleri ve örgütleri tarafından gelen geri bildirimleri doğru yorumlayıp yapıcı değerlendirmeler yapabilmektedirler. Böylelikle öz-yeterliliği yüksek olan çalışanların algıladıkları örgütsel destek de yüksek olmaktadır.

Araştırmanın üçüncü temel hipotezi kapsamında öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünün olup olmadığı test edilmiştir. Algılanan örgütsel destek, iş tatmini, iş performansı ve işe bağlılık düzeylerini olumlu yönde etkilediği (Rhoades ve Eisenberger, 2002:712) için iş stresi düzeyinin düşmesini sağlamaktadır. Algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasındaki ilişki ya da etkiyi inceleyen araştırmalar, iş stresinin etkili yönetimini sağlayan faktörler üzerinde durmaktadır. Algılanan örgütsel destek, psikolojik sermayenin (umut, öz-yeterlilik, iyimserlik, dayanıklılık) alt boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir (Bilgetürk ve Baykal, 2021:91). Psikolojik sermayenin güçlü olması ise iş stresini daha etkili yönetilmesini sağlamaktadır. Araştırma kapsamında ortaya çıkan bir diğer önemli sonuç hem ana modelde hem demografik değişkenler bazında incelenen alt modellerde öz-yeterliliğin iş stresi üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin tam aracılık rolü olduğudur.

Araştırmanın dördüncü hipotezi toplam çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerinde etkisi olup olmadığını test etmek üzere oluşturulmuştur. Çalışma süresinin öz-yeterlilik üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Öz-yeterlilik algısının geçmiş deneyimlerden etkilendiği belirtilmektedir (Bandura, 1977:195). İlgili yazında hem iş tecrübesinin öz-yeterlilik üzerindeki pozitif ve anlamlı etkisini gösteren çalışmaların (Tschannen-Moran ve Woolfolk Hoy, 2001:803) hem de iş tecrübesi ile öz-yeterliliğinin doğrusal olmayan ilişkisini gösteren çalışmaların (Klassen ve Chiu, 2010:748) olduğu görülmektedir.

Bu araştırmanın sonucunda, öz-yeterlilik, iş stresi, algılanan örgütsel destek değişkenlerinin birlikte ele alındığı bir model oluşturulmuştur. Bu modele göre öz-yeterliliğin iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu, bu etkide algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan sosyal öğrenme teorisinin temel argümanlarından olan ve görgül araştırmalarla da doğrulan toplam çalışma süresinin öz-yeterlilik düzeyini olumlu etkilediği bulgusu bir kez daha doğrulanmıştır. Çalışma yaşamında tecrübesi az olan çalışanların bu dezavantajlı durumlarının yönetsel süreçlerde göz önünde bulundurulması önem taşımaktadır. Araştırma sonucunda öz-yeterlilik ve algılanan örgütsel destek gibi yönetilebilir, değiştirilebilir ve geliştirilebilir iki kavramın iş stresini önlemede etkisi olduğu ortaya konmuştur. Bu araştırma, insan kaynakları yönetiminde ve yönetici-iş gören ilişkilerinin düzenlenmesinde fikir vermesi bakımından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., Mcknight, D. H. and George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover Intentions. *Mis Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C. and Soane, E. C. (2013). The link between perceived human resource management practices, engagement and employee behaviour: A mediated moderation model. *International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 330-351.
- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(4), 383-398.
- Avey, J.A., Reichard, R.J., Luthans, F. and Mhatre, K.H. (2011). Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2): 127-152.
- Aypay, A. (2010). Genel Öz-yeterlilik ölçeğinin (GÖYÖ) Türkçe'ye uyarlama çalışması. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11, 113-31.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1988). Organizational applications of social cognitive theory. *Australian Journal of Management*, 13(2), 275-302.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*, Cambridge University Press.
- Bandura, A. and Jourden, F. J. (1991). Self-regulatory mechanisms governing the impact of social comparison on complex decision making. *Journal of Personality Social Psychology*, 60(6), 941-951.
- Barling, J., Kelloway, E. K. and Frone, M. R. (2005). Editors' overview: Interventions. In J. Barling, E. K. Kelloway and M. R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 603-605). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Baron, M. and 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.
- Bilgetürk, M. and Baykal, E. (2021). How does perceived organizational support affect psychological capital? The Mediating role of authentic leadership. *Organizacija*, 54(1), 82-95.
- Bilgin, M. (2009). Bilişsel esnekliği yordayan bazı değişkenler. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(36), 142-157.
- Butts, M. M., Vandenberg, R. J., DeJoy, D. M., Schaffer, B. S. and Wilson, M. G. (2009). Individual reactions to high involvement work processes: Investigating the role of empowerment and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(2), 122-136.
- Caesens, G. and Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*. 64, 259-267.
- Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L. and Xu, J. (2020). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *J Adv Nurs*, 76:163-173.
- Dennis, J. P. and Vander Wal, J. S. (2009). The cognitive flexibility inventory: instrument development and estimates of reliability and validity. *Cognitive Therapy and Research*, 34(3), 241-253.
- Efeoğlu, İbrahim. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison S. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 7, 500–507.
- Eisenberger, R. and Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*. 25-60. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/12318-000>
- Erdogan, B. and Enders, J. (2007). Support from the top: Supervisors' perceived organizational support as moderator of leader-member exchange to satisfaction and performance relationships. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 321-330.
- Folkman, S. and Lazarus, R. (1980). An analysis of coping in middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Gryna, F. M. 2004. *Work Overload!: Redesigning Jobs to Minimize Stress and Burnout*. ASQ Quality Press.
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach (2. Baskı). New York: The Guilford Press.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51(6), 358-374.
- House, R.J. and Rizzo J.R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467–505.
- Jung, H.S. and Jung, H.S. 2001. Establishment of overall workload assessment technique for various tasks and workplaces. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28, 341-353.
- Klassen, R. M. and Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741-756.
- Krueger Jr, N. F. and Dickson, P. R. (1993). Perceived self-efficacy and perceptions of opportunity and threat. *Psychological Reports*, 72(3), 1235-1240.
- Lee, K. H. and Song, J. S. (2010). The Effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 16(1),17-25.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal Of Organizational Behavior*, 9, 297- 308.
- Liu, Y. (2013). Moderating effect of positive psychological capital in Taiwan's life insurance industry. *Social Behavior and Personality*, 41, 109–112.
- Luthans F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57–72.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. and Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J. and Avey, J.B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate – Employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Lyrakos D.G. (2012). The impact of stress, social support, self-efficacy and coping on university students, a multicultural European study, *Psychology*, 3(2), 143-149.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1985). The Role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7/8), 837-851.
- Munz, D. C., Huelsman, T. J. and Craft, C. A. (1995). A worksite stress management program: Theory, application, and outcomes. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 57–72). American Psychological Association.

- Murthy, R. (2017). Perceived organizational support and work engagement. *International Journal of Applied Research*, 3(5), 738-740.
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F. and Hirst, G. (2014). Psychological capital: a review and synthesis. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 120-138.
- Parkes, K. R. (1986). Coping in stressful episodes: The role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1277-1292.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87,698–714.
- Rotter, J. B. (1954). *Social learning and clinical psychology*. Prentice-Hall, Inc.
- Schurman, S. J. and Israel, B. A. (1995). Redesigning work systems to reduce stress: A participatory action research approach to creating change. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (235–263). American Psychological Association.
- Schwarzer, R. and Jerusalem, M. (1995). Generalized self-efficacy scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston (Eds.), *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (35-37). Windsor, UK: NFER-Nelson.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Skaalvik, E. M. and Skaalvik, S. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching Teacher Education*, 26(4), 1059-1069.
- Smith, C. S. and Sulsky L. M. (1995). An investigation of job-related coping strategies across multiple stressors and samples. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 109–123). American Psychological Association.
- Stassen, M. and Ursel, N.D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201–220.
- Stajkovic, A. D. and Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A Meta- Analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Tschannen-Moran, M. and Woolfolk Hoy, A. (2001). Teacher efficacy: capturing an elusive construct. *Teaching and Teacher Education*, 17, 783-805.
- Turunç. Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (2), 183-206.
- TÜİK (2020). Türkiye İstatistik Kurumu Veri Portalı. <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Istihdam,-Issizlik-ve-Ucret-108>. (Erişim tarihi: 20 Ocak 2021).
- Weiner, J. S. (1982). The ergonomics society, the society's lecture, the measurement of human workload. *Ergonomics*, 25(11), 953-965.
- Wood, R. and Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality Social Psychology*, 56(3), 407-415.
- Yazıcıoğlu, Y. and Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.