



Araştırma Makalesi
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: 2021 Cilt-Sayı: 14(4) ss: 1276-1295

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: 2021 Vol-Issue: 14(4) pp: 1276-1295

<http://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.855285

Geliş Tarihi / Received: 06.01.2021

Kabul Tarihi / Accepted: 02.07.2021

Yayın Tarihi / Published: 15.10.2021

SOSYAL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

B. Dilek ÖZBEZEK ¹

H. Mustafa PAKSOY ²

Meryem GÜL ³

Öz

Günümüzde örgütsel vatandaşlık davranışları hem örgütün çevresel değişikliklere uyumun sağlaması hem de çalışanların verimliliği ve performansı üzerindeki olumlu etkileri açısından giderek önem kazanan konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmanın amacı sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olup olmadığını incelemektir. Sosyal destek (iş temelli ve iş temelli olmayan destek kaynakları) ve örgütsel vatandaşlık davranışı (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem) arasındaki ilişki alt boyutlar çerçevesinde ele alınmıştır. Araştırmaya Gaziantep Üniversitesi'nin farklı idari birimlerde görevli toplam 302 personel katılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilere tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanarak, araştırma hipotezi test edilmiştir. Korelasyon analizi sonucu genel anlamda iş temelli ve iş temelli olmayan destek kaynaklarının örgütsel vatandaşlık davranışının her bir boyutuyla ilişkili olduğunu belirlenmiştir. Araştırma sonunda, iş temelli ve iş temelli olmayan (kişisel) desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem) üzerine etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, gerek sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı nasıl etkilediği konusunda yeni bakış açılarına işaret edecek olması gerekse iş hayatında iş temelli ve iş temelli olmayan desteğe dikkat çekmesi açısından oldukça önemlidir.

Anahtar Kelimeler : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Ekstra-Rol Davranışı, Sosyal Destek

Jel Sınıflandırılması : M10, M19.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, İslâhiye İİBF, dilekozbezek@gmail.com ORCID: 0000-0001-7176-1534.

² Prof. Dr., Gaziantep Üniversitesi, İİBF, hhmpaksoy@yahoo.com ORCID: 0000-0001-7975-1795.

³ Öğr. Gör. Dr., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Düziçi MYO, meryemgul@osmaniye.edu.tr ORCID: 0000-0001-9810-7073.

Atf / Citation (APA6):

Özbezek, B. D., Paksoy, H. M., & Gül, M. (2021). Sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi üzerine bir araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(4), 1276-1295. <http://doi.org/10.25287/ohuiibf.855285>.

A RESEARCH ON THE EFFECT OF SOCIAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Abstract

Today, organizational citizenship behaviour is becoming a significant issue both in terms of adaptation of the organization to environmental changes and the positive effects on employee productivity and performance. The aim of this study is to examine whether social support is effective on organizational citizenship behavior. In the study, the relationship between social support (work-related and work-related sources) and organizational citizenship behavior (altruism, conscientiousness, courtesy, sportmanship and civic virtue) is discussed within the framework of sub-dimensions. The total of 302 personnel from different administrative units of Gaziantep University participated in the study. The research hypothesis was tested using descriptive statistics, factor analysis, correlation and regression analysis on the data obtained within the scope of the study. As a result of the correlation analysis, it was determined that work-related and work-related sources are generally associated with each dimension of organizational citizenship behavior. At the end of the study, it has been determined work-based and non-work-based (personal) support have an effect on sub-dimensions of organizational citizenship behavior (altruism, conscientiousness, courtesy, sportmanship and civic virtue). The results obtained are very important in terms of pointing out new perspectives on how social support affects organizational citizenship behavior and highlight the work-related and work-related support in business life.

Keywords : Organizational Citizenship Behavior, Extra-Role Behavior, Social Support.

Jel Classification : M10, M19.

GİRİŞ

Günümüzde örgütler küçültme, örgütsel hiyerarşilerin düzleşmesi ve rekabetçi baskılar gibi zorluklarla başa çıkmak için çalışanların genellikle resmi iş sorumluluklarının ötesine geçerek, takdir veya ödül beklentisi olmaksızın zorunlu olmayan görevleri yerine getirmelerini daha fazla beklemektedir (DiPaola & Tschannen-Moran, 2001: 424). Bu tür davranışlara örnek olarak, bir çalışanın doğrudan ödüllendirilmeyen veya resmi olarak tanımlanmayan, ancak çeşitli şekillerde örgütsel etkinliği artırmayı amaçlayan eylemleri ifade eden örgütsel vatandaşlık davranışı verilebilir (Smith ve ark., 1983: 654; Bateman & Organ, 1983: 588).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, arzulanan rol beklentilerinin veya görev tanımlarının ötesinde (Bettencourt, 2004: 166), örgütün çalışanlar tarafından gönüllü olarak sergilenen ekstra rol davranışlarını temsil eder (Glińska-Neweś & Szostek, 2018: 45). Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach (2000: 533) örgütsel vatandaşlık davranışının örgütün kaynak kullanımını, üretkenliğini, performansını, etkililiğini ve çevresel değişikliklere cevap verme yeteneğini geliştirebileceğini ortaya koymuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışının etkileri sadece grup veya organizasyon seviyesinde değil, aynı zamanda bireysel seviyede de ortaya çıkmaktadır. Örneğin, çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı, amirlerinin yönetsel kararlarını ve diğer davranış tarzlarını etkileyebilir (DiPaola & Tschannen-Moran, 2001: 426; Wang, 2014: 210).

Sosyal destek, iş yerinde veya kişinin kişisel yaşamında (Whitehead & Lindquist, 1986: 29) duygusal rahatlama, araçsal yardım, bilgilendirme veya değerlendirme gibi çeşitli kaynakların sağlanmasını içeren kişilerarası karmaşık işlemlere dayalı bir süreçtir (Carlson & Perrew, 1999: 516). Sosyal destek, mesleki stres etkeni ve gerginlik ilişkisi açısından olumlu bireysel ve örgütsel sonuçlarla ilişkilendirilmiş önemli bir kaynaktır (Brough & Frame 2004: 9). Sosyal destek, aynı zamanda sorunları ortaya çıkmadan çözebilecek bir bilgi ağı olarak da görülmektedir. Sosyal destek sistemleri yeniliğin gerçekleşmesine izin verebilir ve bu da potansiyel olarak (Dignam, Barrera & West, 1986: 178) çalışanlar için işyeri artan taleplerin üstesinden gelme kararlılığını sağlayabilir.

Sosyal destek, aynı zamanda insanların özgüvenini de artırabilir (Lambert, Altheimer & Hogan, 2010: 1220).

Bu çalışma sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisine odaklanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı sosyal destek üzerine kapsamlı bir literatür taraması sonrasında gerçekleştirilen ampirik bir araştırma kurgulanmıştır. Araştırmada iş temelli destek ve iş temelli olmayan destek kaynaklarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem) teşvik ettiği ortaya konulmaya çalışılacaktır.

I. LİTERATÜR TARAMASI

I.I. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı Chester Barnard'ın "iş birliği yapma isteği" kavramına ve Daniel Katz'ın (1964; Katz & Kahn, 1966, 1978) biçimsel rol performansı ile "yenilikçi ve içten (spontaneous) davranışlar" ayrımına dayanmaktadır (Organ & Konovsky, 1989: 157; Şeşen, 2010: 197). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili öncü çalışmasında, Barnard (1938) örgütün sorunsuz bir şekilde işlevlerini yerine getirmesi için bilgi paylaşımı konusunda örgüt üyeleri arasında iş birliğine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir. Barnard'dan yaklaşık 30 yıl sonra Katz (1964; Katz & Kahn, 1966, 1978), örgütün etkili bir şekilde işlevlerini yerine getirmesi için geleneksel iş görev tanımlarının ötesinde yapıcı ve iş birliğine dayalı davranışların gerekli olduğuna dikkat çekmiştir (Bateman & Organ, 1983: 588; Cohen & Vigoda, 2000: 596; Borman, 2004: 238). Katz (1964), sadece öngörülen davranış kalıplarına dayanan örgütün kırılabilir bir sosyal sistem olduğunu ve kısa süre sonra durma noktasına gelebileceğini ileri sürmüştür (Yan & Yan, 2013: 185) ve etkili bir şekilde işlevlerini yerine getiren bir örgüt için gerekli üç temel davranış tipi tanımlamıştır. İnsanların (1) sisteme girmeye ve sistemde kalmaya teşvik edilmeleri, (2) iş kaybetme kaygısı olmadan özel rol gereksinimlerini güvenilir bir şekilde yerine getirmeleri ve (3) rol gereksinimlerinin ötesine geçen yenilikçi ve içten (spontaneous) faaliyet olması gerekir (Smith ve ark., 1983: 653; George & Brief, 1992: 310). Genel olarak, Organ tarafından ortaya konulan örgütsel vatandaşlık davranışları iş veya görev tanımlarının daha ötesinde örgüte olumlu yönde fayda sağladığı ileri sürülen ve çalışanların kendi istekleri doğrultusunda sergilenen üçüncü davranış kategorisine girmektedir (Dick, Grolean, Christ & Wieseke, 2006: 284).

Barnard (1938) & Katz (1964; Katz & Kahn, 1966, 1978) tarafından örgütlerin etkinliği ve verimliliği için gerekli olduğu yukarıda bahsedilen davranışlar, 1983 yılında Organ ve arkadaşları tarafından örgütsel vatandaşlık davranışı olarak yönetim bilimi yazınına kazandırılmıştır (Akt: Özdevecioğlu, 2009: 48; Gürbüz ve ark., 2014: 4). Bateman & Organ (1983: 588) ve Smith, Organ & Near (1983: 654), genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışını, örgütsel ödül sistemi içinde resmi olarak veya açıkça tanınmayan, ancak bir bütün olarak örgütün etkin ve başarılı bir şekilde işleyişine katkıda bulunan ve daha çok bireyin kendi takdirine bağlı (discretionary) iş veya görev davranışları olarak tanımlamışlardır. Söz konusu davranışlar resmi iş tanımlarında zorunlu olmayan, ihmal edildiğinde herhangi bir yaptırım veya ceza gerektirmeyen ve daha çok kişisel tercihlerin sonuçlarını kapsayan davranışlardır (Podsakoff ve ark., 2000: 514; Basım & Şeşen, 2006: 85).

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışını "isteğe bağlı davranışlar arasında yer alan fakat biçimsel ödüllendirme sistemi içerisinde doğrudan ve açık bir şekilde tanınmayan, bir bütün olarak örgütün etkili bir şekilde işlevlerini yerine getirmesine yönelik bireysel davranışlar" olarak tanımlamıştır (Glińska-Neweś & Szostek, 2018: 47; Taylor, 2013: 454). Daha sonraki çalışmalarında Organ (1997) "iyi asker sendromu" olarak da adlandırdığı örgütsel vatandaşlık davranışını, örgütte iş veya görev performansını desteklemeye yönelik sosyal ve psikolojik ortamının korunmasına ve geliştirilmesine katkıda bulunan davranışlar olarak tanımlamıştır (Organ, 1997: 91; Basım & Şeşen, 2006: 85). Organ, ayrıca söz konusu olan davranışların örgütün sosyal mekanizmasının işleyişini kolaylaştırdığını, tahmin edilemeyen birçok koşulda çalışmak için gereken esnekliği sağlamanın yanı sıra çalışanlar arasında karşılıklı dayanışmanın giderek artmasını sağladığı ve böylece örgütün

olağanüstü koşullarla başa çıkmasına yardımcı olduğunu belirtmiştir (Organ & Lingl, 1995: 776; Tang & Ibrahim, 1998: 529-530).

Örgütsel vatandaşlık davranışı yaygın bir şekilde pozitif davranışlar olarak kabul edilir (Barbuto & Story, 2011: 23). Örgütsel vatandaşlık davranışları, görev performansı ile doğrudan ilgisi bulunmayan ancak örgütün sosyal, psikolojik, örgütsel ve politik mekanizmalarının işleyişini kolaylaştırarak, örgütsel amaçları destekleyen herhangi bir davranışı temsil eder (Taylor, 2013: 254; Lievens & Anseel, 2004: 229). Örgütsel vatandaşlık davranışları iş ile ilgili konularda başkalarına yardım etme, iş ortamını temiz ve düzenli tutma, geç saatlere kadar çalışma veya hafta sonlarında da iş yerinde çalışmaya devam etme, oluşturulan standartların üstünde performansla çalışma, işin akışı esnasında görülen uygunsuzlukları tolere etme, örgüte özgü işlerin gerçekleştirilmesinde aktif bir şekilde hareket etme, yenilikçilik, örgütün kaynaklarını koruyup sahip çıkma gibi sosyal davranışları içerir (Bateman & Organ, 1983: 588; Bolino ve ark., 2004: 229; Şeşen & Basım, 2012: 476).

Konuyla ilgili yazın incelendiğinde genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilgili temel özelliklerin (1) doğası gereği isteğe bağlı, (2) resmi iş veya görev tanımlarının ötesinde bir davranışı temsil eden, (3) örgütün resmi ödül yapısı kapsamında doğrudan veya açıkça tanınmayan fakat bir bütün olarak örgütün etkin ve başarılı işleyişi için önemli görülen (Somech & Drach-Zahavy, 2004: 282; Kim, 2006: 723; Cohen & Vigoda, 2000: 597) ve (4) iş görenler tarafından ihmal edildiği zaman ortaya çıkan sonuçları yaptırım veya ceza gerektirmeyen (Van Dyne & LePine, 1998: 108) bireysel davranışlar olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışının çok boyutlu yapısına dikkat çeken pek çok araştırmada, örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili tam bir uzlaşımın olmadığı ortaya konulmuştur (Podsakoff ve ark., 2000: 516; Farh ve ark., 2004:242) birlikte, genellikle Organ (1988) tarafından tanımlanan diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyutlu yapıdan faydalandığı görülmektedir (George & Brief, 1992: 312; Sezgin, 2005: 322; Gürbüz, 2006: 55; Basım & Şeşen, 2006: 87; Aydoğan & Delibaş, 2017: 5).

Diğergamlık; diğer bireylere yardım etmeye ya da onların iş ile ilgili sorunlarının ortaya çıkmasını önlemeye yönelik yapılan davranışlar olarak ifade edilmektedir (Basım & Şeşen, 2006: 87; Farh ve ark., 2004: 242). Diğergamlık davranışının temelinde çalışanların birbirlerine yardım etme duygusu yatmaktadır. Fakat yardım gerektiren konunun işletme veya iş ile ilgili olması gerekmektedir. Buna göre çalışma ortamında diğergamlık boyutunu oluşturan davranışlar; iş yükü ağır olan iş arkadaşına yardım etme, çalışma arkadaşının ihtiyacı olan ya da tek başına tedarik edemeyeceği araç-gereçleri temin etme, işe yeni başlayan elemana uyum sağlama konusunda gönüllü olma, sağlık sorunu nedeniyle işe geç gelen personelin görevini üstlenme olarak sıralanabilir (Gürbüz, 2006: 55).

Vicdanlılık; işe devam etme, işteki rolünün gerektirdiğinin ötesine geçme ve işin gereklerinin yerine getirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sezgin & Kılınç, 2012: 106). Vicdanlılık, çalışanların işlerine özen göstermeleri, işlerini düzenli olarak yapmaları, erkenden işbaşı yapmaları, kurallara uyma, temizlik, örgüt kaynaklarını koruma gibi kendilerinden istenilenin ötesinde davranışlar sergilemeleri olarak ifade edilebilir (Solak & Erok, 2018: 1340; George & Brief, 1992: 312). Vicdanlılık, minimum düzeydeki rol davranışının ötesinde kaynaklarının israf edilmemesi ve dakiklik gibi davranışları da içermektedir (Aydoğan & Delibaş, 2017: 6). Bu yönüyle vicdanlılık içsel olarak çalışanlarının işletmenin prosedürlerini, düzenlemesi ve kurallarını kabul etmesi ve herhangi bir denetleme yapan bir kişi olmasa dahi bu kurallara uyması olarak görülmektedir (Bitmiş, Sökmen & Turgut, 2014: 5).

Nezaket; çalışanların diğer çalışma arkadaşları için sorun oluşturabilecek konuları önceden tespit etmesi, bu sorunların ortaya çıkmasına engel olması ve ortaya çıkan sorunların çözümüne yardımcı olması gibi davranışlarını içermektedir (Bolat & Bolat, 2008: 79). Nezaket, kendi davranışlarının başkalarının çalışması üzerindeki etkisinin farkındalığı ile birlikte sorunlu durumların ortaya çıkmasını önleme faaliyetidir (Glińska-Neweś & Szostek, 2018: 47). Bu yönüyle nezaket, hatırlatma, haberdar etme, gerekli olan bilgilerin aktarılması ile gerçekleşmesi muhtemel olan sorunların önüne geçilmesi, imkânların ve zamanın verimli bir şekilde kullanılarak üstlenilen görevin daha iyi bir şekilde yerine getirilmesi olarak kabul edilmektedir (Avcı, 2015: 14). Nezaket,

aynı zamanda işletme içerisinde iş bölümünden kaynaklanan sorunları önlemede karşılıklı birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu etkileşim olarak görülmektedir (Turgut & Akbolat, 2017: 359).

Centilmenlik, iş ile ilgili kaçınılmaz zorluk ve sorunları şikâyet etmeden kabul etme istekliliği (Basım & Şeşen, 2006: 87; George & Brief, 1992: 312) ya da işyerindeki rahatsızlık koşullarını tolere etmeye ve şikâyetler olmadan onlarla baş etmeye hazır olma durumudur (Glińska-Neweś & Szostek, 2018: 47; Farh ve ark., 2004:242). Centilmenlik, işyerindeki sıkıntılar karşısında hoşgörülü olmanın yanı sıra çalışanların örgüt kültürüne ve işe ilişkin olumlu bir bakış açısına sahip olmasını ifade etmektedir (Şanal, 2013: 534). Bu yönüyle iş arkadaşlarına karşı saygılı olmak, işlerin olumsuz yönlerini değil olumlu yönlerini görmek, örgüt ile ilgili sorunlarda yapıcı davranmak, işletmenin faaliyetlerini ve imajını örgüt dışında savunmak, problemleri gereksiz yere büyütmemek gibi davranışlar nezaket boyutu altında değerlendirilebilir (Gürbüz, 2006: 56).

Sivil erdem, örgütün etkinliklerine gönüllü bir şekilde katılmayı ifade eder (Sezgin & Kılınc, 2012: 106). Bu boyut, çalışanların işletmeyi etkileyen olaylara karşı kendilerini sorumlu görmeleri ve gönüllü olarak kararlara katılmaları olarak kabul edilir (Meydan & Basım, 2015: 100; Avcı, 2015: 14; George & Brief, 1992: 312). Sivil erdem, bireylerin örgüt ile ilgili faaliyetlere dahil olduklarını gösteren davranışlardan oluşmaktadır (Farh ve ark., 2004:242). Sivil erdem, örgüt içerisinde karar alma süreçlerine dâhil olma ve böylece örgütü benimseme ve içselleştirmeyi içermektedir. Bu yönüyle örgüt içerisinde yapılan toplantılara aktif katılma, örgütün büyük sorunlarını yakından takip etme, kararların uygulanmasında rol alma, alınan kararlarının diğer çalışanlar tarafından benimsenmesini ve uygulanmasını sağlama gibi uygulamalar örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutuna örnek olarak verilebilir (Aydoğan & Delibaş, 2017: 7).

I.II. Sosyal Destek Kavramı

Sosyal destek, 1970'lerin ortalarından beri hem araştırma hem de teorik bakış açılarından yoğun bir şekilde incelenen bir kavramdır (House, 1987: 135; House ve ark., 1988a: 541). Sosyal desteğin teorik veya ampirik tanımı konusunda bir fikir birliği olmamasına rağmen (House ve ark., 1988b: 301), ortaya konulan tanımlar ortak özelliklere sahiptir. Tüm tanımlar, desteğe ihtiyaç duyan bir kişiye sağlanan bir tür olumlu etkileşim veya yardımcı davranışa işaret eder (Hupcey, 1998: 1232). Örneğin, Cobb (1976: 300) sosyal desteğin kişinin (1) önemsendiğine ve sevildiğine (duygusal alâka ve bağlılık), (2) saygı duyulduğuna ve değer verildiğine (tanınma ve saygı) ve (3) karşılıklı yükümlülüklerinin bulunduğu bir sosyal ağın üyesi olduğuna (grup üyeliği) inanmasını sağlayan bilgi olmak üzere üç bileşenini belirlemiştir. Cassel (1974; 1976) bir kişiyi arzu edilen ve beklenen sonuçlara doğru yönlendiren önemli kişilerden gelen düzeltici geri bildirim olarak görürken, Henderson (1977: 186) sosyal desteği stresli koşullar altında başkalarıyla duygusal olarak olumlu sosyal etkileşim olarak değerlendirir. Kaplan, Cassel & Gore'a (1977: 50) göre destek, bir kişinin temel sosyal ihtiyaçlarının (şefkat, onay, itibar, aidiyet gibi) önemli çevresel destek kaynakları aracılığıyla karşılanması veya tatmin edilme derecesidir.

Cohen (2004: 676-677) sosyal desteği, bir kişinin zorluklarla başa çıkmasına yardımcı olan bir sosyal ağdan psikolojik ve maddi kaynakların sağlanması olarak tanımlamıştır. Genellikle araçsal, bilgilendirici ve duygusal olmak üzere birbiriyle ilişkili üç tür destek kaynağına işaret edilir. Araçsal destek, fiili veya maddi destek sağlanmasıdır, örneğin maddi yardım veya kişinin günlük sorumluluklarını gerçekleştirebilmesi için başkaları tarafından gereksinim duyulduğunda sağlanan yardımı içerir. Bilgilendirici destek, kişinin mevcut zorluklarla başa çıkmasına yardımcı olmayı amaçlayan ilgili bilgilerin sağlanmasını ifade eder; bu destek kategorisi aynı zamanda değerlendirme desteğini de içerebilir ve tipik olarak kişinin bir durumu yorumlaması hakkında geri bildirim ve kişisel problemlerle başa çıkarken bilgi, öğüt verme ve rehberlik etme şeklini alır. Duygusal destek, empati, sevgi, saygı, şefkat ve güven ifadesini içerir ve kişinin stresli yaşam olaylarıyla duygusal yönden baş edebilmesi için fırsatlar sağlar.

Thoits'e (2010: 546) göre sosyal destek, aile üyeleri, arkadaşlar veya iş arkadaşları gibi önemli kişilerden duygusal, bilgilendirici veya uygulamalı yardım anlamına gelir; destek aslında başkalarından alınabilir veya ihtiyaç duyulduğunda kullanılabilir olarak algılanabilir. Genel olarak,

sosyal destek algılanan ve alınan destek olarak kendini göstermektedir. Algılanan destek, bir kişinin, sosyal ağındaki ilişkilerine dayanarak, ihtiyaç duyması halinde mevcut olacağına inandığı türden yardımdır. Algılanan sosyal destek, bireyin sosyal ağın yeterince destekleyici olup olmadığını algılaması olarak tanımlanır (Papakonstantinou & Papadopoulos, 2009: 394). Bu yönüyle sosyal destek, bireyin kendini değerlendirmesi olarak kabul edilir. Alınan destek, bir kişinin diğer kişilerden veya bir gruptan fiilen aldığı veya belirli bir süre içinde almış olduğu her türlü özel destektir (Deelstra ve ark., 2003: 324). Alınan sosyal destek, başkalarının sergilediği davranışlar ve eylemler anlamına gelir. Algılanan destekten sonraki adımdır ve algılanan desteğin gerçekleşmesini temsil eder. Bu anlamda sosyal desteğin davranışsal değerlendirilmesi olarak görülür (Kaya, Akgemci, & Çelik, 2012: 358).

Sosyal destek, yaşamın belirli alanlarında stresin olumsuz etkilerini azaltabilecek önemli bir kaynak veya başa çıkma mekanizması olarak kabul edilir (Carlson & Perrew, 1999: 516). Eş, çocuk, ebeveyn, arkadaş, terapist, yönetici veya iş arkadaşı gibi çeşitli kişiler tarafından bireylere sosyal destek sağlanabilir (Abbey, 1985: 112). Sosyal destek sağlayan kişilerle ilgili olarak, iş temelli ve iş temelli olmayan (kişisel) sosyal destek kaynakları şeklinde bir ayırım yapılır (Wadsworth & Owens, 2007: 76). İşle ilgili sosyal destek kaynakları, iş arkadaşları, amirler ve yöneticilerden gelen sosyal desteği ifade eder. İşle ilgili olmayan (kişisel) kaynaklar ise aile (eş, çocuk, ebeveyn), arkadaş ve bağlı olduğu herhangi bir sosyal grup gibi örgüt dışı kaynaklara atıfta bulunur (Ray & Miller, 1994: 360; Daalen ve ark., 2005: 44). İş ve iş temelli olmayan (kişisel) sosyal destekle ilişkilendirilen gelişmiş kaynaklar, bireylerin daha iyi performans göstermelerini sağlayabilir (Marcinkus, Whelan-Berry & Gordon, 2007: 91).

İş temelli sosyal destek; daha olumlu bir çalışma ortamı yaratabilecek iş arkadaşı, amir ve yönetici gibi bir dizi kaynaktan gelebilen önemli bir sosyal destek kategorisidir (Carlson & Perrew, 1999: 514). İş temelli sosyal destek, bir kişinin iş yerindeki hem iş arkadaşları, hem de amirler ve yöneticiler tarafından sağlanan duygusal, bilgilendirici, değerlendirici veya araçsal destek olarak tanımlanabilir (Deelstra, Peeters, Zijlstra & Doornen, 2003: 324). İş temelli sosyal destek işle ilgili öğrenmeye, işe bağlılığa ve örgütsel bağlılığa yol açan motivasyonel bir süreci başlatabilir (Bakker & Demerouti, 2007: 309). İş arkadaşı ve amir/yönetici desteği, işin yürütülmesi ve çalışanların kişisel işlevselliği için faydalı iş kaynakları olarak kabul edilir. Bu destek kategorisi, birden çok çalışanın iş hayatında karşılaştığı ortak sorunların tartışılması ve çözülmesi, işlerin kolaylaştırması için değerli bilgileri paylaşma, öğüt verme ve rehberlik etme, içinde bulunulan durumları yeniden değerlendirme ve görevlerle ilgili araçsal yardımın yanı sıra duygusal desteği de içerir (Brough & Pears, 2004: 472; Lambert ve ark., 2010: 1221).

Chiaburu & Harrison'a (2008: 1085-1086) göre çalışanların iş hedeflerine doğru ilerlemelerine doğrudan yardımcı olmak ve iş arkadaşlarıyla sorunsuz sosyal etkileşimleri kolaylaştıracak süreçler hakkında kritik bilgiler vererek "işin gidişatını bilmek" iş görevlerinin yürütülmesini kolaylaştırmak performans kazanımları sağlayabilir. Bu anlamda, amir/yöneticiler, işlerinde uzman olma eğiliminde olmalarının yanı sıra görevlerinde deneyim sahibi olduklarından, çalışanlara geri bildirim, rehberlik etme ve tavsiyeler yoluyla bilgilendirici destek şeklinde görevle ilgili araçsal destek sağlayabilir (Harris, Winkowski & Engdahl, 2007: 150). İş arkadaşları işyeri taleplerinin ve bu taleplerle başa çıkmanın olası yollarının farkındadır. Bu anlamda iş arkadaşı ilişkileri günlük işin anlık sosyal bağlamını temsil eder (Hobfoll, 2001: 339; Halbesleben, 2006: 1135). Berman, West & Richter'e (2002, 217) göre destekleyici iş arkadaşı ilişkileri aynı zamanda işyeri stresini azaltabilir, iletişimi artırabilir, çalışanların ve yöneticilerin görevlerini yerine getirmelerine yardımcı olabilir ve örgütsel değişimi kabul etme sürecine yardımcı olabilir. İş arkadaşından sağlanan sosyal desteğin, ayrıca üretkenlik üzerinde dolaylı bir şekilde olumlu bir etkisi de bulunmaktadır (Wadsworth & Owens, 2007: 77).

İş temelli olmayan (kişisel) sosyal destek; bir kişinin eşi, çocukları, ebeveynleri, kardeşleri, geniş ailesi ve arkadaşları gibi bir dizi kaynaktan gelmektedir (Marcinkus, Whelan-Berry & Gordon, 2007: 90). Kurtz (2008: 218) aile ve arkadaşlardan gelen desteğin, stresli bir alanda çalışmanın bazı etkilerini hafifletmeye yardımcı olabileceğini savunmuştur. Bu tür bir destek, kişiye iş baskısından kurtulmasında ve daha dengeli bir yaşam sürmesinde, diğer destek kaynaklarına göre daha etkili rol

oynayabilir (Cordes & Dougherty, 1993: 636). Ray & Miller'e (1994: 361) göre aile içindeki talepler iş sorumlulukları ile çatıştığında, ev/iş stresi hayatın diğer alanlarına da sıçrayabilir. Aileden iş alanlarına olumlu bir yayılma, genellikle aile ilişkilerinin destekleyici doğasını ve isteyken evde edinilen becerileri ve tutumları kullanma becerisini içerir. Halbesleben'e (2006: 1135) göre sosyal desteğin önemli bir bileşeni olarak görülen aile (eş, çocuk, ebeveyn) ve arkadaş desteği, bir kişinin iş yerindeki taleplerle duygusal yönden başa çıkmasına (duygusal destek) yardımcı olabilirken, bu tür desteğin mevcudiyeti tek başına iş taleplerini karşılamak için gereken somut veya maddi desteği (araçsal destek) sağlayamayabilir. Allen (2001: 415) örgüt için iş temelli olmayan (kişisel) sosyal desteğin, günümüzün çalkantılı iş ortamında rekabet avantajını sürdürmenin, moral yükseltmenin ve adanmış bir işgücünü cezbetmenin ve elde tutmanın bir yolu olduğunu belirtmektedir. Bir çalışan için iş temelli olmayan sosyal destek, birden çok yaşam rolünü koordine etme ve yönetmenin doğasında var olan zorlukları hafifletecektir.

I. III. Sosyal Destek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Sosyal desteğin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını yürütmeye teşvik edebilecek bir öncül olabileceğini birçok çalışma göstermektedir (Moorman ve ark., 1998: 351; Chiaburu & Harrison, 2002; Chu ve ark., 2006; Wang ve ark., 2013; Wang, 2014; Kim ve ark., 2013). Sosyal destek ile çalışan davranışı arasındaki ilişkinin teorik temelleri, sosyal mübadele teorisi (Blau, 1964) ve karşılıklılık (mütekabiliyet) normuna (Gouldner, 1960) dayanmaktadır (Akt: Settoon & Mossholder, 2002: 256). Settoon, Bennett & Liden'a (1996: 219) göre sosyal mübadele (Blau, 1964) ve karşılıklılık normu (Gouldner, 1960) kavramları uzun zamandan beri, araştırmacılar tarafından çalışan davranışlarının ve pozitif çalışan tutumlarının oluşumunun arkasındaki motivasyonel temeli tanımlamak için kullanılmıştır. Bu kavramlar, daha yakın zamanlarda bireylerin neden örgüte bağlılık gösterdiklerini ve tipik olarak iş tanımlarında zorunlu olmayan, örgüt yönetimi tarafından ödüllendirilmeyen veya cezalandırılmayan ve isteğe bağlı davranışları açıklamak için kullanılmıştır.

Blau'ya (1964) göre sosyal mübadele belirlenmemiş gelecek yükümlülükleri gerektiren ilişkiler anlamına gelir (Konovsky & Pugh, 1994: 657); bir kişi bir başkasına bir iyilik yaptığında, tam olarak ne zaman gerçekleşeceği ve hangi biçimde olacağı genellikle belirsiz olsa da, gelecekte bir geri dönüş beklentisi vardır (Wayne, Lynn & Liden, 1997: 82). Sosyal mübadele teorisi (Blau, 1964) ve karşılıklılık normuna (Gouldner, 1960) göre (Akt: Chiaburu & Harrison, 2002: 1085) diğer kişilerden sağlanan katkıların şekli ve zamanlaması isteğe bağlı olduğu durumunda daha değerli olmaktadır. Bu tür gönüllü destek, kişiler tarafından diğer kişilerin kendilerine gerçekten değer verdiğinin ve saygı duyduğunun bir göstergesi olarak memnuniyetle karşılır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 698); kişiler etkileşimde buldukları diğer kişilerin (örneğin, eş, çocuk, ebeveyn, arkadaş, yönetici veya iş arkadaşı gibi) olumlu davranışlarına muhtemelen aynı şekilde karşılık verirler. Bu tür mübadele ideolojileri, insanların kendilerine yardım edenlere yardım etmesi gerektiğini savunan karşılıklılık normundan kaynaklanmaktadır (Gouldner, 1960: 171). Örneğin, destek şeklindeki eylemler, bir borçluluk duygusu ve karşılık verme yükümlülüğü yaratır (Lambert, 2000: 803). Bu anlamda iş tanımlarında zorunlu olmayan, örgüt yönetimi tarafından ödüllendirilmeyen veya cezalandırılmayan ve isteğe bağlı davranışlar olması nedeniyle (Tang & Ibrahim, 1998: 530; Podsakoff ve ark., 2000: 514), örgütsel vatandaşlık davranışı, bu yükümlülüğü yerine getirmek ve mübadele ilişkisinin içsel değerine ilişkin genel bir inancı güçlendirmek için bir araç sağlar (Konovsky & Pugh, 1994: 657). Araştırmalar, örgüt ve/veya yöneticileri tarafından çalışanlara yönelik olumlu, faydalı eylemlerin yüksek kaliteli değişim ilişkilerinin kurulmasına katkıda bulunduğunu göstermektedir (Settoon, Bennett & Liden, 1996: 219).

Örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine yapılan araştırmalar, destekleyici iş arkadaşı ortamlarının, iş arkadaşları arasında daha yüksek seviyelerde görev yardımıyla sonuçlanma eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur (Chiaburu & Harrison, 2008: 1085). Moorman (1991: 846) vatandaşlık davranışını, sosyal ödüller alan bireyler tarafından takas edilebilecek bir sosyal kaynak olarak görmüştür. Kamdar & Van Dyne'e (2007: 1289) göre örgütlerde en önemli değişim ilişkilerinden ikisi çalışan ile amir/yönetici (Lider - Üye Etkileşimi) arasında yanı sıra çalışan ile iş arkadaşları (Takım - Üye Etkileşimi) arasında gerçekleşmektedir. Wayne, Lynn & Liden (1997: 105),

yüksek kaliteli çalışan-yönetici ilişkisinin bir göstergesi olarak görülen algılanan örgütsel destek ve lider - üye etkileşiminin karşılıklı olarak ilişkili olduğunu ve her ikisinin de vatandaşlık davranışıyla ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Settoon & Mossholder (2002: 263) ilişki kalitesi ve ilişki bağlamı değişkenlerinin kişi odaklı ve görev odaklı kişilerarası vatandaşlık davranışıyla olan bağlantılarını incelemiştir. Genel olarak, iş arkadaşı desteği ile kişi odaklı kişilerarası vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Bommer, Miles & Grover (2003: 193), iş arkadaşı ilişkilerinin kalitesinin bir göstergesi olan bir gruptaki genel vatandaşlık seviyesinin bireysel vatandaşlığı öngördüğünü göstermiştir. Chu, Lee & Hsu (2006: 496) yönetici desteğinin, örgütsel vatandaşlık davranışını dolaylı etkilediği; akrabalık desteğinin ise örgütsel vatandaşlık davranışını doğrudan etkilediğini tespit etmişlerdir. Bowler & Brass (2006: 77), iş arkadaşları arasındaki arkadaşlığın gücünün kişilerarası vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde yordadığını göstermiştir. Özdemir (2010: 108) yöneticilerin çalışanlara karşı adil ve destekleyici davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Wang (2014: 213) amirden gelen sosyal desteğin, çalışanların kuruma yönelik olduğu düşünülen tutumlar (örneğin, örgütsel bağlılık) ve davranışlarla (örneğin, örgütsel vatandaşlık davranışı) sonuçlanabileceğini tespit etmiştir. Acaray (2019: 249) istismarcı yönetici algısının örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğunu belirlerken, iş arkadaşı desteği çalışanların bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde düzenleyici bir rolü olduğunu ortaya koymuştur.

İşyeri ve çalışma koşullarının yanı sıra çalışanların tutumlarında ve davranışlarında yaşanan değişimler, iş ve aile arasındaki ilişkiyi incelemeyi daha önemli hale getirmiştir (Wadsworth & Owens, 2007: 75). Araştırmalar, iş temelli olmayan sosyal desteğin (aile ve arkadaşlar) çok çeşitli fiziksel ve psikolojik sonuçlar üzerinde olumlu etkileri olabileceğini ortaya koymuştur (Cohen & Willis, 1985: 20; Ray & Miller, 1994: 360). Aslında geleneksel örgütsel davranış teorilerine göre, iş temelli olmayan destekler (faydalar) çalışanların performansını etkilememelidir. En iyi durumda, iş temelli olmayan destekler, iş tatminini artıran ancak iş performansını artırmayan dışsal iş özellikleridir. Fakat sosyal mübadele teorisindeki gelişmeler, iş temelli olmayan desteklerin çalışan katılımını ve inisiyatifi artırabileceği olasılığını desteklemektedir, yani çalışanlar “ekstra” faydalar karşılığında “ekstra” çaba sarf etmek zorunda hissedebilirler (Lambert, 2000: 801).

II. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

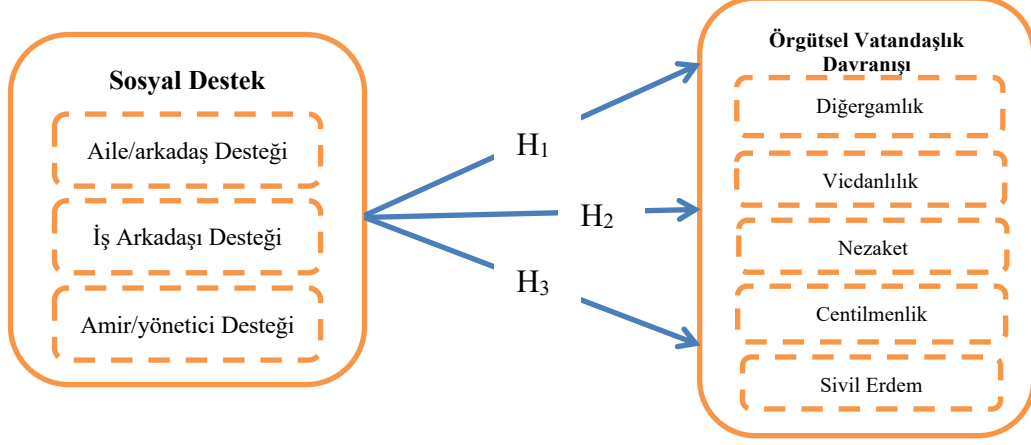
II. I. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın temel amacı sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemektir. Bu temel amaç doğrultusunda araştırmanın kapsamını Gaziantep Üniversitesi farklı birimlerde idari kadrolarında görev yapan personel oluşturmaktadır. Araştırmada belirli sayıda çalışana ulaşılması ve çalışmanın sadece bir üniversite ile sınırlı tutulması araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Öte yandan, alan yazında iş arkadaşı ve amir/yönetici desteği ile örgütsel vatandaşlık davranışı türleri arasındaki ilişki üzerine ayrı ayrı yapılmış pek çok çalışma olmasına rağmen (örneğin, Bommer, Miles & Grover, 2003; Chu, Lee & Hsu, 2006; Özdemir, 2010), aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici desteğini birlikte inceleyen ve aralarındaki ilişki ortaya koyan oldukça sınırlı sayıda çalışma (örneğin, Lambert, 2000) olduğu görülmüştür. Bu çerçevede çalışmada ortaya konulan hipotezler ve elde edilecek bulgular, gerek sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışını nasıl etkilediği konusunda yeni bakış açılarına işaret edecek olması gerekse iş hayatında aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici desteğinin önemine dikkat çekmesi açısından önemli çıktılar sağlayacaktır.

II. II. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu çalışma sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı türlerine etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Sosyal destek (1) aile/arkadaş (iş temelli olmayan destek kaynakları), (2) iş arkadaşları

ve (3) amir/yönetici (iş temeli destek kaynakları) desteği bağımsız değişken (Baruch-Feldman & Schwartz, 2002); örgütsel vatandaşlık davranışı (1) diğergamlık, (2) vicdanlılık, (3) nezaket, (4) centilmenlik ve (5) sivil erdem (Organ, 1988; Basım & Şeşen, 2006) davranışı bağımlı değişken şeklinde ele alınmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma modeli ile temel hipotezler aşağıda verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

H_{1(a)(b)(c)(d)(e)}: Sosyal destek algısının aile/arkadaş desteği boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H_{2(a)(b)(c)(d)(e)}: Sosyal destek algısının iş arkadaşı desteği boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

H_{3(a)(b)(c)(d)(e)}: Sosyal destek algısının amir/yönetici desteği boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

II. III. Örneklem

Bu çalışmada, örneklemin %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile 292 katılımcı olması gerektiği ortaya çıkmıştır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004: 50; Altunışık vd., 2004, 125). Araştırma kapsamında gönüllülük esasına dayalı ve kolayda örneklem yöntemiyle Gaziantep Üniversitesi farklı birimlerde idari kadrolarında görev yapan 302 katılımcıdan veri toplanmıştır. Örneklemin evreni karşılama oranı yaklaşık %10,1'dur. Araştırmaya katılan katılımcıların 163'ü (%54) kadın ve 139'u (%46) erkektir. Katılımcıların 9'unun (%3) 18-25 yaş aralığında, 47'sinin (%15,6) 26-30 yaş aralığında, 76'sının (%25,2) 31-35 yaş aralığında, 109'unun (%36,1) 36-40 yaş aralığında ve 61'inin (%20,2) 41 yaş ve üzerindedir. Katılımcılar medeni durum açısından incelendiğinde 245'inin (%81,1) evli ve 57'sinin (%18,9) bekâr olduğu belirlenmiştir. Öte yandan, katılımcıların 14'ünün (%4,6) 1-3 yıl arası, 78'inin (%25,8) 4-7 yıl arası, 101'inin (%33,4) 8-11 yıl arası ve 109'unun (%36,1) 12 yıl ve üzeri kurumda çalışma süresine sahip olduğu; 34'ünün (%11,3) lise, 73'ünün (%24,2) yüksekokul, 166'sının (%55) fakülte ve 29'unun (%9,6) yüksek lisans ve üzeri mezunu olduğu tespit edilmiştir.

II. IV. Araştırma Verilerini Toplama Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Araştırma verilerinin toplanabilmesi için Gaziantep Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulundan 06/07/2020 tarihli 21 nolu karar ile etik kurul onayı ve yazılı izinler alındıktan sonra Covid-19 izolasyonu nedeniyle online anket formu hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan online anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için 5 adet soruya yer verilmiştir. Anket formunun ikinci bölümünde Baruch-Feldman & Schwartz (2002: 86) tarafından geliştirilen "Algılanan Sosyal Destek

Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçme aracı aile/arkadaş desteği (4 madde), iş arkadaşı desteği (7 madde) ve amir/yönetici desteği (10 madde) olmak üzere üç boyutlu bir ölçek şeklinde 21 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçme aracının orijinal formuna ilişkin Cronbach α katsayıları aile/arkadaş desteği için .91, iş arkadaşı desteği için .87 ve amir/yönetici desteği için .91 olarak hesaplanmıştır (Baruch-Feldman & Schwartz, 2002: 86). Bu çalışmada Cronbach α katsayıları aile/arkadaş desteği için .93, iş arkadaşı desteği için .95 ve amir/yönetici desteği için .96 olarak hesaplanmıştır.

Anket formunun üçüncü bölümünde Basım & Şeşen (2006) tarafından iki ayrı çalışmanın (Vey & Campbell, 2004; Williams & Shiaw, 1999) birleştirilmesi ile oluşturulan ve geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçme aracı diğerkamlik (5 madde), vicdanlılık (3 madde), nezaket (3 madde), centilmenlik (4 madde) ve sivil erdem (4 madde) olmak üzere beş boyutlu bir ölçek şeklinde 19 ifadeden oluşmaktadır. Basım & Şeşen (2006) ölçeğin geçerliliği için iki ayrı örneklem kullanmıştır. Bu ölçme aracının orijinal formuna ilişkin Cronbach α katsayılarını birinci örneklemde diğerkamlik için .82, vicdanlılık için .75, nezaket için .86 centilmenlik .81 ve sivil erdem için .78; ikinci örneklemde ise diğerkamlik için .86, vicdanlılık için .77, nezaket için .87 centilmenlik .82 ve sivil erdem için .86 olarak hesaplanmıştır (Basım & Şeşen, 2006: 96). Bu çalışmada Cronbach α katsayıları diğerkamlik için .91, vicdanlılık için .92, nezaket için .76 centilmenlik .92 ve sivil erdem için .93 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada kullanılan “Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” orijinal versiyonu 4’lü Likert ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin” orijinal formu 6’lı Likert olarak hazırlanmış olmasına rağmen, bu çalışmada ölçüm araçları arasında bağlantı kurulurken bir uyumun sağlanması amacıyla her iki ölçekte 5’li Likert (1= Hiçbir zaman ve 5= Hemen hemen her zaman) şeklinde hazırlanmıştır.

III. BULGULAR

Bu bölümünde araştırmada kullanılan ölçeklerinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, korelasyon analizi ve hipotez test etmek için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan “Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği” ile ilgili güvenilirlik ve geçerlilik değerlerine Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Ölçeklerin Ait Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Sosyal Destek/Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerine İlişkin Faktörler		Soru Sayısı	Öz Değer	Varyans %	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans	Ölçek Cronbach α	K-M-O Değeri
Sosyal Destek	Faktör 1: Aile/arkadaş Desteği	10	12,472	31,402	,845 - ,788	82,004	,965	,886
	Faktör 2: İş Arkadaşı Desteği	7	2,680	28,691	,925 - ,707			
	Faktör 3: Amir/yönetici Desteği	4	2,069	21,911	,902 - ,612			
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Faktör 1: Diğerkamlik	5	10,213	21,878	,836 - ,712	81,996	,948	,881
	Faktör 2: Vicdanlılık	3	1,774	19,220	,827 - ,743			
	Faktör 3: Nezaket	3	1,398	18,108	,912 - ,529			
	Faktör 4: Centilmenlik	4	1,252	13,630	,849 - ,694			
	Faktör 5: Sivil Erdem	4	0,943	9,160	,882 - ,761			

Tablo 1’de sosyal destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri sonuçları yer almaktadır. Örneklem yeterliliği açısından uygulanan KMO testi sonuçlarının sosyal destek ölçeği için ,886 ve örgütsel vatandaşlık ölçeği için ,881 olması örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Sosyal destek ölçeğinin 3 alt boyutu ile %82,004 toplam varyans açıklandığı; örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin ise 5 alt boyutu ile %81,996 toplam varyans açıklandığı belirlenmiştir. Sosyal destek ölçeğinin faktör değerleri ,925 ile ,612

arasında değişmesinin yanı sıra örgütsel vatandaşlık ölçeğinin faktör yük değerlerinin ,912 ile ,529 arasında değişmesi her iki ölçek maddelerinin de içinde bulunduğu yapı ile uyum sağladığını göstermektedir. Sosyal destek ölçeğinin Cronbach α katsayısının ,965 ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Cronbach α katsayısının ise ,948 olduğu tespit edilmiştir.

Sosyal destek algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin ölçümü için faydalanılan ölçeklerin boyutlarına ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Ölçeklere Ait Ortalama, Standard Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Sosyal Destek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerine İlişkin Faktörler		N	Ortalama	Standard Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Sosyal Destek	Faktör 1: Aile/arkadaş Desteği	302	3,3485	1,2437	-,487	-,996
	Faktör 2: İş Arkadaşı Desteği	302	3,6779	1,0862	-,737	-,220
	Faktör 3: Amir/yönetici Desteği	302	3,3166	1,0776	-,567	-,531
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Faktör 1: Diğergamlık	302	3,6152	1,0210	-,791	,086
	Faktör 2: Vicdanlılık	302	3,6921	1,0074	-,790	,077
	Faktör 3: Nezaket	302	3,9360	0,8252	-,770	,905
	Faktör 4: Centilmenlik	302	3,9048	0,9524	-1,160	,997
	Faktör 5: Sivil Erdem	302	3,6200	1,0975	-,849	-,016

Tablo 2’de yer alan sonuçlar incelendiğinde aritmetik ortalamının sosyal destek ölçeğinin, aile/arkadaş desteği boyutu için 3,3485±1,2437, iş arkadaşı desteği boyutu için 3,6779±1,0862 ve amir/yönetici desteği boyutu için 3,31±1,0776 olduğu görülmektedir. Öte yandan, aritmetik ortalamının örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin diğergamlık boyutu için 3,6152±1,0210, vicdanlılık boyutu için 3,6921±1,0074 ve nezaket boyutu için 3,9360±0,8252, centilmenlik boyutu için 3,9048±0,9524 ve sivil erdem boyutu için 3,6200±1,0975 olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada kullanılan her iki ölçeğin de çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içinde olduğu ve verilerin normal dağılımı sağladığı görülmektedir (Tabachnick & Fidell, 2013: 133).

Araştırma kapsamında, sosyal destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla yapılan Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgular, Tablo: 2’de yer almaktadır.

Tablo 3: Sosyal Destek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Değişkenler		Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem	Genel Olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
Aile/arkadaş Desteği	r	,504**	,472**	,284**	,371**	,514**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
İş Arkadaşı Desteği	r	,639**	,452**	,474**	,518**	,470**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
Amir/yönetici Desteği	r	,635**	,631**	,422**	,540**	,606**	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	
Genel Olarak Sosyal Destek	r						
	p						,000

**p<0.01

Tablo 3’de yer alan korelasyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde, tüm değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Bu çerçevede, sosyal desteğin boyutlarından aile/arkadaş desteği değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından diğergamlık (.504**), vicdanlılık (.472**), centilmenlik (.371**) ve sivil erdem (.514**) ilişkileri

değişkenleri arasında orta düzeyde; sosyal desteğin boyutlarından iş arkadaşı desteği değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından diğergamlık (.639**) vicdanlılık (.452**), nezaket (.474**), centilmenlik (.518**) ve sivil erdem (.470**) değişkenleri arasında orta düzeyde; sosyal desteğin boyutlarından amir/yönetici desteği değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından diğergamlık (.635**), vicdanlılık (.631**), nezaket (.422**), centilmenlik (.540**) ve sivil erdem (.606**) değişkenleri arasında orta düzeyde; sosyal desteğin aile/arkadaş desteği değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından nezaket (.284**) değişkeni arasında düşük düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan, sosyal destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı (.741**) arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, katılımcıların sosyal destek algıları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının da arttığı şeklinde yorumlanabilir.

Sosyal desteğin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının diğergamlık boyutu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4: Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler		
		F	Sig. F	R	R ²	β	t	Sig.
Diğergamlık	H _{1(a)}	101,506	,000	,711	,505	,125	2,390	,017*
	H _{2(a)}					,373	6,934	,000***
	H _{3(a)}					,322	5,458	,000**

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 4’deki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş (β: ,125, p=,017), iş arkadaşı (β: ,373, p=,000) ve amir/yönetici (β: ,322, p=000) boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin diğergamlık boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Öte yandan, sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin diğergamlık boyutunun %50,5’ini açıklamaktadır. Böylelikle H_{1(a)}, H_{2(a)}, H_{3(a)} hipotezleri kabul edilmiştir.

Sosyal desteğin amir/yönetici, iş arkadaşı ve aile/arkadaş boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5: Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler		
		F	Sig. F	R	R ²	β	t	Sig.
Vicdanlılık	H _{1(b)}	69,588	,000	,642	,412	,130	2,281	,023*
	H _{2(b)}					,060	1,027	,305
	H _{3(b)}					,513	7,990	,000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 5’deki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş (β: ,130, p=,023) ve amir/yönetici (β: ,513, p=000) boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Öte yandan, sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin

vicdanlılık boyutunun %41,2'ini açıklamaktadır. Böylelikle $H_{1(b), 3(b)}$, hipotezleri kabul edilirken, $H_{2(b)}$, hipotezi kabul edilmemiştir.

Sosyal desteğin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6: Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler			
		F	Sig. F	R	R ²	β	t	Sig.	
Nezaket	$H_{1(c)}$	Aile/arkadaş Desteği	32,979	,000	,499	,249	-,015	-,237	,813
	$H_{2(c)}$	İş Arkadaşı Desteği					,349	5,264	,000***
	$H_{3(c)}$	Amir/yönetici Desteği					,209	2,878	,004*

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 6'daki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal destek değişkeninin iş arkadaşı (β : ,349, p=,000) ve amir/yönetici (β : ,209, p=004) boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin nezaket boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Öte yandan, sosyal destek değişkeninin iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin nezaket boyutunun %24,9'unu açıklamaktadır. Böylelikle $H_{2(c), 3(c)}$, hipotezleri kabul edilirken, $H_{1(c)}$, hipotezi kabul edilmemiştir.

Sosyal desteğin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler			
		F	Sig. F	R	R ²	β	t	Sig.	
Centilmenlik	$H_{1(d)}$	Aile/arkadaş Desteği	51,835	,000	,586	,343	,019	,313	,754
	$H_{2(d)}$	İş Arkadaşı Desteği					,289	4,664	,000***
	$H_{3(d)}$	Amir/yönetici Desteği					,344	5,074	,000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 7'de yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal destek değişkeninin iş arkadaşı (β : ,289, p=,000) ve amir/yönetici (β : ,344, p=000) boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Öte yandan, sosyal destek değişkeninin iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin centilmenlik boyutunun %44,3'ünü açıklamaktadır. Böylelikle $H_{2(d), 3(d)}$, hipotezleri kabul edilirken, $H_{1(d)}$, hipotezi kabul edilmemiştir.

Sosyal desteğin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Anova		Model Özeti		Etkiler		
		F	Sig. F	R	R ²	β	t	Sig.
Sivil Erdem	H _{1(e)}	68,078	,000	,638	,407	,214	3,755	,000***
	H _{2(e)}					,103	1,753	,081
	H _{3(e)}					,409	6,342	,000***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 8’de yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş (β : ,214, p=,000) ve amir/yönetici (β : ,409, p=000) boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin sivil erdem boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Öte yandan, sosyal destek değişkeninin aile/arkadaş ve amir/yönetici boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin sivil erdem boyutunun %44,3’ünü açıklamaktadır. Böylelikle H_{1(e)}, H_{3(e)}, hipotezleri kabul edilirken, H_{2(e)}, hipotezi kabul edilmemiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Günümüzde yoğun rekabet ortamının yaşandığı iş dünyasında örgüt üyelerinin önceden belirlenmiş resmi rol gereksinimlerinin ötesinde işbirliği yapma ve katılımlarını genişletme istekliliğinin örgütsel etkililiğin temel koşullarından biri olduğu artık yaygın bir şekilde kabul edilmektedir (Allen & Rush, 1998: 247). Bu çalışmada, sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı türlerine etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri test etmek için yapılan çoklu regresyon analizi sonucu sosyal destek kaynaklarının (aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici) tümü örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları üzerinde önemli etkiler göstermemesine rağmen, test edilen regresyon modellerinde sosyal desteğin aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir yönetici desteği boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının diğergamlık boyutu; aile/arkadaş ve amir/yönetici desteğinin vicdanlılık ve sivil erdem boyutları ve iş arkadaşı ve amir/yönetici desteğinin nezaket ve centilmenlik boyutları üzerinde pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmektedir. Elde edilen bu bulguların genel olarak önceki çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir. Örneğin Gençtürk (2005) çalışanların işyerinde algıladıkları sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerini pozitif bir şekilde etkilediğini tespit etmiştir. Chu, Lee ve Hsu (2006) yönetici desteğinin örgütsel bağlılık aracılığı ile dolaylı olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediğini ve akraba desteğinin ise örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde doğrudan etkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Wang (2014) yöneticilerden daha fazla destek algılayan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme olasılığının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket gösterme, centilmenlik, sivil erdem gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarının, insanların birlikte çalışmasına yardımcı olduğu ve örgütsel standartlara göre daha etkili hizmet sunumuyla sonuçlandığı için örgütsel etkinliğe, verimliliğe ve başarıya katkıda bulunacağı belirtilmektedir (Allen & Rush, 1998: 248; Waltz & Niehoff, 2000: 302). Araştırmada elde edilen bulgular, aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yönetici desteğinin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı türleri açısından önemli bir kaynak olduğuna işaret etmektedir. Bu çalışmanın bulgularına dayanarak, çalışma ortamında aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yöneticilerden algıladıkları sosyal desteğin çalışanların işteki rollerinin ötesine geçmelerine ve gönüllü olarak ekstra sorumluluk üstlenmelerine, işin gerektirdiğinden daha fazla çalışmalarına ve iş ile ilgili kaçınılmaz zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olacağı düşünülmektedir. Özellikle aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir/yöneticilerden sağlanan güçlü bir sosyal destek algısının çalışanların örgütsel etkinliğe ve verimliliğe daha fazla katkıda bulunacağı söylenebilir.

Bu çalışma sosyal desteğin görev performansının ötesine geçen performans unsurlarına, yani örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini açıklamak için hem kavramsal hem de ampirik katkı sağlamaktadır. Bu çalışmanın bulguları aile/arkadaş, iş arkadaşı ve amir yöneticiden gelen sosyal desteğin, çalışanların örgüte yönelik olduğu düşünülen davranışları (örneğin örgütsel vatandaşlık davranışı) gösterme olasılığının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, yönetimin çeşitli sosyal destek mekanizmalarını geliştirmeye ve etkin bir şekilde uygulamaya odaklanması gerektiğini göstermektedir. Fakat elde edilen bulguların bazı kısıtlar çerçevesinde değerlendirilmesi gerekir. Bu çalışmanın kısıtlılıkları arasında mütevazı bir örneklem büyüklüğü ve sadece tek bir kamu kurumu (yani üniversite) ile sınırlı olması bulunmaktadır. Bu nedenle, sonuçları özel sektöre genellemek uygun olmayabilir. Daha sonraki çalışmalarda özel sektörde ve daha fazla kişinin katılımı ile tekrarlanması sonuçların genellenmesi açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Abbey, A., Abramis, D. J., & Caplan, R. D. (1985). Effects of different sources of social support and social conflict on emotional well-being, *Basic and Applied Social Psychology*, 6(2), 111-129.
- Acaray, A. (2019). İstismarcı yönetici algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide işin anlamlılığı, işyeri arkadaş desteği ve sorumluluk kişilik özelliğinin düzenleyicilik rolü, *Journal of Yasar University*, 15 (Special Issue), 238-251.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Geliştirilmiş 3. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Avcı, A. (2015). Örgütsel vatandaşlık davranışları: kavramsal gelişimi ve eğitim örgütleri açısından etkileri, *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(24), 11-26.
- Aydoğan, E., & Delibaş, M.B. (2017). Ahilik kurumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 52 (1), 1-18.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Barbuto, J. E., & Story, J., S., P. (2011). Work motivation and organizational Citizenship behaviors, *Journal of Leadership Studies*, 5(1), 23-34.
- Barnard, C. (1938) *The functions of the executive*, Cambridge, Harvard University Pres.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D. & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93.
- Basım, H. N., & Şeşen H., (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ve karşılaştırma çalışması, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee, *Citizenship, Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Berman, E. M., West, J. P., & Richter, M. N. (2002). Workplace relations: friendship patterns and consequences (according to managers), *Public Administration Review*, 62(2), 217-230.
- Bettencourt, L. A. (2004). Change-oriented organizational citizenship behaviors: the direct and moderating influence of goal orientation, *Journal of Retailing*, 80(3), 165-180.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A., & Turgut, H. (2014). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği: geçerlilik ve güvenilirliğinin yeniden değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 1-14.
- Bolat, O., İ., & Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), 75-94.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B., P. (2004). The Other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior, *Human Resource Management Review* 14(2), 229-246.
- Bommer, W. H., Miles, E. W., & Grover, S. L. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship, *Journal of Organizational Behavior J. Organization Behavior*, 24(2), 181-196.

- Borman, W. C. (2004). The Concept of Organizational citizenship, *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238-241.
- Bowler, W. M., & Brass, D. J. (2006). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior: A Social network perspective, *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 70–82.
- Brough, P., & Frame, R. (2004). Predicting police job satisfaction and turnover intentions: the role of social support and police organisational variables, *New Zealand Journal of Psychology*; 33(1), 8-16.
- Brough, P., & Pears, J. (2007). Evaluating the influence of the type of social support on job satisfaction and work related psychological well-being, *International Journal of Organisational Behaviour*, 8 (2), 472-485.
- Carlson, D. S., & Perrew, P. L. (1999). The Role of social support in the stressor-strain relationship: an examination of work-family conflict, *Journal of Management*, 25(4), 513-540.
- Cassel, J. (1974). Psychosocial processes and “stress”: Theoretical formulation, *International Journal of Health Services*, 4(3), 471-482.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress, *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 59(8), 676-684.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support, *Social Support and Health*, 3-22.
- Cohen, A., & Vigoda, E. (2000). Do Good citizens make good organizational citizens? An Empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel, *Administration & Society*, 32 (5), 596-624.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an integration of research on job burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do Peers make the place? conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance, *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082-1103.
- Chu, C-I., Lee, M-S., & Hsu, H-M. (2006). The Impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural taiwan, *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505.
- Daalen, G., Sanders, K., & Willemsen, T. M. (2005). Sources of social support as predictors of health, psychological well-being and life satisfaction among dutch male and female dual-earners, *Journal of Women & Health*, 41(2), 43-62.
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C. W., Zijlstra, F. R. H. & Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work: when help is not welcome, *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 324-331.
- Dick, R. V., Grolean, M. W., Christ, O. & Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour, *British Journal of Management*, 17(4), 283–301.
- Dignam, J. T., Barrera, M., & West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers, *American Journal of Community Psychology*, 14(2), 177-193.
- DiPaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate, *Journal of School Leadership*, 11(5), 4424-447.
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China, *Organization Science*, 15(2), 241–253.
- George, J. M., & Brief, A. F. (1992). Feeling good-doing good: A Conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship, *Psychological Bulletin*, 122(2), 310-329.
- Gençtürk, O. C. (2005). Algılanan Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi - Bir Vaka Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of reciprocity: A Preliminary statement, *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Gürbüz, S., Ayhan, Ö., & Sert, M. (2014). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Türkiye’de yapılan araştırmalar üzerinden bir meta analizi, *İş ve İnsan Dergisi*, 1(1), 3-19.
- Glińska-Noweś, A., & Szostek, D. (2018). Organizational citizenship behaviors in public and private sector, *International Journal of Contemporary Management*, 17(1), 45–58.

- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- Harris, J. I., Winkowski, A. M., & Engdahl, B. E. (2007). Types of workplace social support in the prediction of job satisfaction, *The Career Development Quarterly*, 56(2), 151-156.
- Henderson, S. (1977). The Social network, Support and Neurosis, *Brit. J. Psychiat*, 185-191.
- Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory, *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.
- House, J. S. (1987). Social support and social structure, *Sociological Forum*, 2(1), 135-146.
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988a). Social relationships and health, *Science*, 24, 540-545.
- House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988b). Structures and processes of social support, *Ann. Rev. Sociol.* 14(1), 293-318.
- Hupcey, J. E. (1998). Clarifying the social support theory-research linkage, *Journal of Advanced Nursing*, 27(6), 1231-1241.
- Kamdar, D., & Van Dyne, L. (2007). The joint effects of personality and workplace social exchange relationships in predicting task performance and citizenship performance, *Journal of Applied Psychology*, 22(5), 1286-1298.
- Kaplan, B. H., Cassel, J. C. & Gore, S. (1977). Social support and health, *Medical Care*, 15(5), 47-58.
- Katz, D., (1964), The motivational basis of organizational behavior, *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
- Kaya, D., Akgemci, T., & Çelik, A. (2012). A Research levels of perceived social support on the responsible persons of the hospital units, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(3), 357-370.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea, *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
- Kim, Y-J, Dyne, L.V., Kamdar, D., & Johnson, R.E. (2013). Why and when do motives matter? Anintegrative model of motives, role cognitions, and social support aspredictors of OCB, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*,121(2), 1-15.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange, *The Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kurtz, D. L. (2008). The Gendering of stress and burnout in modern policing, *Feminist Criminology*, 3(3), 216-238.
- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The Link between work-life benefits and organizational citizenship behavior, *The Academy of Management Journal*, 43(5), 801-815.
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff, *Criminal Justice And Behavior*, 37(11), 1217-1236.
- Lievens, F., & Anseel, F. (2004). Confirmatory factor analysis and invariance of an organizational citizenship behaviour measure across samples in a Dutch-speaking context, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 299-306.
- Marcinkus, W. C., Whelan-Berry, K. S., & Gordon, J. R. (2007). The relationship of social support to the work-family balance and work outcomes of midlife women, *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 274-300.
- Meydan, C. H., & Basım, N. (2015). Örgütsel vatandaşlık davranışında kontrol odağı, örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın etkisi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,15(1), 99-116.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do Fairness perceptions influence employee citizenship?, *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *The Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Organ, D. W. (1988), *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (Lexington, England: Lexington Books).
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior, *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.
- Organ, D. W. & Lingl, A., (1995). Personality, satisfaction and organizational citizenship behavior, *The Journal of Social Psychology*, 135(3), 339-350.

- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time, *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Özdemir, A. (2010). İlköğretim okullarında algılanan yönetici desteğinin ve bireycilik-ortaklaşa davranışçılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(1), 93-112.
- Özdevecioğlu, M. (2009). Örgütler arası vatandaşlık davranışları: teorik çerçeve ve bir ölçek geliştirme çalışması, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 47-67.
- Papakonstantinou, D. & Papadopoulos, K. (2009). Social support in the workplace for working-age adults with visual impairments, *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 103(7), 393-402.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Ray, E. B., & Miller, K. I. (1994). Social Support, Home/work stress, and burnout: Who can help? *The Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357-373.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A Review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity, *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Settoon, R. P., & Mossholder, K. W. (2002). Relationship quality and relationship context as antecedents of person- and task-focused interpersonal citizenship behavior, *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 255-267.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel vatandaşlık davranışları: kavramsal bir çözümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Sezgin, F. & Kılınç, A. Ç. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 13(3), 103-127.
- Solak, S. G., & Erok, M. (2018). Örgütsel sessizlik sarmalında örgütsel vatandaşlık: karaman ili örneği, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 53(3),1337-1356.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behaviour from an organizational Perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behaviour, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 281-298.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Şanal, M. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının işletmeler açısından önemi, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1), 529-538.
- Şeşen, H. (2010). Kontrol Odağı, genel öz yeterlik, iş tatmine ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: Ankara'da bulunan kamu kurumlarında bir araştırma, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 195-220.
- Şeşen, H., & Basım, N. (2012). Demografik faktörler ve kişiliğin girişimcilik niyetine etkisi: spor bilimleri alanında öğrenim gören üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 12(Özel Sayı), 21-28.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Tang, T. L. P., & Ibrahim, A. H. S. (1998). Antecedents of organizational citizenship behavior revisited: public personnel in the united states and in the middle east, *Public Personnel Management*, 27(4), 529-550.
- Taylor, J. (2013). Goal Setting in the australian public service: Effects on psychological empowerment and organizational citizenship behavior, *Public Administration Review*, 73(3), 453-464.
- Turgut, M., & Akbolat, M. (2017). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sessizlik ilişkisine yönelik sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3), 357-384.
- Thoits, P. A. (2010). Stress and health: major findings and policy implications, *Journal of Health and Social Behavior*, 51(S), 41-53.
- Van Dyne, L., & Lepine, J.A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: evidence of construct and predictive validity, *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.

- Wadsworth, L. L., & Owens, P. B. (2007). The Effects of social support on work – family enhancement and work – family conflict in the public sector, *Public Administration Review*, 67(1), 75-87.
- Wang, Z. (2004). Perceived supervisor support and organizational citizenship behavior: The Role of organizational commitment, *International Journal of Business and Social Science*, 5(1), 210-214.
- Wang, L., Hinrichs, K. T., Prieto, L., & Howell, J. P. (2013). Five dimensions of organizational citizenship behavior: Comparing antecedents and levels of engagement in China and the US, *Asia Pac J Manag*, 30(1), 115-147.
- Wayne, S. J., Lynn, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective, *The Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Whitehead, J. T., & Lindquist, C. A. (1986). Correctional officer job burnout: A Parth model, *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23(1), 23-42.
- Yan, L., & Yan, J. (2013). Leadership, organizational citizenship behavior, and innovation in small business: an empirical study, *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 26(2), 183-199.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Etik Beyanı : Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde ÖHÜİİBF Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları : "Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma" başlıklı çalışmada 1. yazarın katkı oranı %50, 2. yazarın katkı oranı %25 ve 3. yazarın katkı oranı %25'dir.

Çıkar Beyanı : Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Teşekkür : Yayın sürecine katkı sağlayan editörlere ve hakemlere teşekkür ederim.

Ethics Statement : : The authors declare that ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In case of detection of a contrary situation, ÖHÜİİBF Journal has no responsibility and all responsibility belongs to the authors of the study.

Author Contributions : In this study titled "A Research on the effect of social support on organizational citizenship behavior" the 1st author's contribution rate: 50%, the 2st author's contribution rate: 25% and 3st author's contribution rate: 25%.

Conflict of Interest : There is no conflict of interest between authors.

Acknowledgement : I thank the editors and referees who contributed to the publication process.
