



Algılanan kurumsal sosyal sorumluluğun özgeci davranış üzerindeki etkisi: Olumlu duygu durumunun aracılık rolü

Zülfi Umut Özkara^{a*}, Aynur Taş^b, Belgin Aydın^c

^a Öğr. Gör. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Finans ve Bankacılık Bölümü, Ankara, 06560 TÜRKİYE. E-posta: umut.ozkara@hbv.edu.tr. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5031-808X>

^b Dr. Öğr. Üyesi., Hakkari Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Hakkari, 30100 TÜRKİYE. E-posta: aynurtas@hakkari.edu.tr. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6810-8358>

^c Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Ankara, 06560 TÜRKİYE. E-posta: belgin.aydintan@hbv.edu.tr. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9057-4336>

MAKALE BİLGİSİ

Geliş tarihi: 05.01.2022
Kabul tarihi: 20.04.2022
Çevrimiçi kullanım tarihi: 24.06.2022
Makale Türü: Araştırma makalesi

Anahtar Kelimeler:

Kurumsal sosyal sorumluluk, özgeci davranış, olumlu duygu durumu, paydaşlar teorisi, sosyal kimlik teorisi

ÖZ

Bu çalışmada; “algılanan kurumsal sosyal sorumluluk (KSS)”, “çalışanların olumlu duygu durumu” ve “onların özgeci davranışı” arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın veri seti; Ankara’daki iki özel hastanede çalışan doktorlardan elde edilen 133 anketten oluşmaktadır. Araştırmanın veri girişi ve analizi IBM SPSS v.24 istatistiksel paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada; “açımlayıcı faktör”, “iç tutarlılık”, “Pearson korelasyon”, “hiyerarşik regresyon” ve “interaktif ortamda Sobel testi” analizleri yapılmıştır. Çalışmaya katılanlar bakımından analiz sonuçlarına göre; doktorların KSS algısı onların iş yerindeki olumlu duygu durumunu, doktorların olumlu duygu durumu da onların sergiledikleri özgeci davranışı anlamlı ve pozitif bir şekilde doğrudan etkilemektedir. Bununla birlikte, algılanan KSS doktorların özgeci davranışını sadece onların olumlu duygu durumu üzerinden anlamlı ve pozitif bir şekilde dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Başka bir deyişle, çalışma kapsamında kurulan mekanizmada olumlu duygu durumu tam aracı değişken rolüne sahiptir. Bu çalışmada; algılanan KSS düzeyindeki artışın doktorların iş yerindeki olumlu duygu durumunu güçlendirici etkisi sayesinde bu doktorların sergiledikleri özgeci davranış düzeyini yükseltmenin ve böylece hem olumlu duygu durumunun hem de özgeci davranışın hastane üzerindeki olumlu etkilerini artırarak hastaneye katkı sağlamanın mümkün olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

* Sorumlu Yazar

Doi: <https://doi.org/10.30855/gjeb.2022.8.2.011>

The effect of perceived corporate social responsibility on altruistic behavior: The mediating role of positive affect

ARTICLE INFO

Received: 05.01.2022

Accepted: 20.04.2022

Available online: 24.06.2022

Article type: Research article

Keywords:

Corporate social responsibility, altruistic behavior, positive affect, stakeholder theory, social identity theory

ABSTRACT

This study investigated the relationships among “perceived corporate social responsibility (CSR)”, “employees’ positive affect”, and “their altruistic behavior”. Dataset of the study consisted of 133 questionnaires which were gathered from doctors working in two private hospitals in Ankara. Data input and analysis of the research were done with IBM SPSS v.24 software program. “Exploratory factor”, “internal consistency”, “Pearson correlation”, “hierarchical regression” and “Sobel test in an interactive environment” analyses were employed in this study. In terms of participants the results suggest that doctors’ perception of CSR has a direct, significant, and positive effect on their positive affect at the workplace. And then, their positive affect has a direct, significant, and positive effect on their altruistic behavior. However, perceived CSR indirectly influences doctors’ altruistic behavior only through their positive affect in a significant and positive way. In other words, positive affect has a full mediating role in the mechanism established within the scope of the study. Based on the results, we argue that it is possible to boost the positive effects of both positive affect and altruistic behavior on the hospital and thus to contribute to the hospital by raising the level of doctors’ altruistic behavior thanks to the enhancing effect of an increase in doctors’ perception level of CSR on their level of positive affect at the workplace.

1. Giriş

Bu çalışma çerçevesinde; çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) algısının sergiledikleri özgeci davranış üzerindeki etkisinde onların iş yerindeki olumlu duygu durumunun aracılık rolü araştırılmaktadır. Özgeciliğin; sağlık sektöründe çalışanların (örn.: doktorların) yeterlilikleri bakımından çekirdek bir özellik olmasından (McGaghie, Mytko, Brown ve Cameron, 2002) hareketle araştırma doktorlar üzerinde yapılmıştır.

Özgecilik; örgütsel vatandaşlık davranışlarının (ÖVD’nin) temel boyutudur (Smith, Organ ve Near, 1983) ve yardım etme davranışlarıyla temsil edilmektedir (Gürel, 2012). Çalışan sesliliği (sesli davranış); tıpkı özgeci davranış gibi ÖVD kapsamında değerlendirilebilmektedir (Wong, Laschinger ve Cummings, 2010). Ayrıca insanların duygu durumu; olumlu ve olumsuz olmak üzere ikiye ayrılabilir (Watson, Clark ve Tellegen, 1988; Yılmaz, 2020) ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Chao ve Gu, 2021; Feng vd., 2020; Yılmaz ve Ünüvar, 2019). Literatür taramasında; bu bilgiler dikkate alınarak çalışmanın araştırma modeline esas teşkil eden çalışmalar tespit edilmiştir. Tespit edilen çalışmaların bir kısmı (Ahmad, Ahmad, Islam ve Kaleem, 2020; Ali, Ali, Raza ve Ali, 2020; Çağlar, 2011; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; Kunda, Ataman ve Behram, 2019; Liu, Liu, Zhang ve Hu, 2021; Subba ve Kumar, 2018) bu çalışmanın araştırma modelindeki değişkenler ve/veya benzer değişkenler arasındaki üçlü ilişkileri incelemiştir. Şöyle ki: Subba ve Kumar (2018) algılanan KSS ile çalışanların olumlu duygu durumu arasındaki ilişkide bu çalışanların iş yerindeki şefkatinin aracılık etkisini araştırırken, Çağlar (2011) ise algılanan örgütsel adalet, çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumu ve sergiledikleri ÖVD arasındaki üçlü ilişkileri farklı kombinasyonlarda ele almıştır. Ayrıca literatürde; çalışanların KSS algısı ile sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin (Gürel, 2012), örgütsel güvenin (Ahmad vd., 2020), işe tutkunluğun (Ali vd., 2020), iş tatmininin (Kunda vd., 2019) ve etik liderlik tarzının (Gao ve He, 2017) aracılık etkisini inceleyen çalışmalar tespit edilmiştir. Liu ve diğerleri (2021) ise algılanan KSS’nin çalışanların sesli davranışı üzerindeki etkisinde bu çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumunun

aracılık rolünü incelemiştir. Literatürde; bu çalışmanın araştırma modelindeki değişkenler ve/veya benzer değişkenler arasındaki ikili ilişkileri ele alan çalışmalar da yer almaktadır. Literatür taramasında; KSS ile ÖVD/özgeci davranış/çalışan selsliliği (Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Battal ve Karabey, 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; İman Çam, 2010; Kerse ve Seçkin, 2017; Liu vd., 2021; Selek, 2019; Sönmez, 2017; Uzunkaya, 2019) ve olumlu/olumsuz duygu durumu (Liu vd., 2021; Su, Swanson, Hsu ve Chen, 2017; Subba ve Kumar, 2018; Zhang, Xie ve Morrison, 2021; Zhigang, Lei ve Xintao, 2020) arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalar belirlenmiştir. Ayrıca olumlu duygu durumu ile ÖVD/yardım etme davranışları/özgeci davranış/çalışan selsliliği (Çağlar, 2011; Feng vd., 2020; Liu vd., 2021; Staw, Sutton ve Pelled, 1994) arasındaki ilişkilerin ele alındığı çalışmalar da tespit edilmiştir.

Literatüre göre; çalışanların KSS algısı (Gürlek, 2018), onların iş yerindeki olumlu duygu durumu (Panaccio ve Vandenberghe, 2012) ve sergiledikleri özgeci davranış (Schnake ve Dumler, 2003) örgüte katkı sağlamaktadır. Bu çalışma çerçevesinde; “KSS algı düzeyindeki artışın doktorların iş yerindeki olumlu duygu durumunu güçlendirici etkisi sayesinde bu doktorların sergiledikleri özgeci davranış düzeyini yükseltmek ve böylece hem olumlu duygu durumunun hem de özgeci davranışın hastaneye katkılarını arttırmak mümkün müdür?” sorusuna cevap aranmaktadır.

Bu çalışma; bir örgütte karar alınırken tüm paydaşların menfaatlerinin göz önünde bulundurulması gerektiğini savunan Paydaşlar Teorisi’ne (Stakeholder Theory- Freeman, 1984), çalışanların olumlu bir sosyal kimliğe sahip olmaları hususunda üyesi oldukları örgüte ait faaliyetlerin önemini vurgulayan Sosyal Kimlik Teorisi’ne (Social Identity Theory- Tajfel ve Turner, 1986), özgür iradeyi temel alan Öz-Belirleme Kuramı’na (Self-Determination- Deci ve Ryan, 1985) ve Karşılıklılık Normu’nu (The Norm of Reciprocity- Gouldner, 1960) esas alan Sosyal Değişim Kuramı’na (Social Exchange Theory- Blau, 1964) dayandırılabilir. Çalışma çerçevesinde; doktorların çalıştıkları hastanenin ekonomik, yasal, etik (ahlaki) ve hayırsever (gönüllü) sorumluluklarını yerine getirdiğine dair algısının güçlenmesi durumunda, hastanenin bir paydaşı olan bu doktorların iş yerlerine yönelik beslediği olumlu duyguların perçinlenmesi ve bu vesileyle herhangi bir zorunlulukları olmamasına rağmen tamamen özgür iradeleri doğrultusunda çalıştıkları hastaneye ilişkin görevlerde ya da sorunlarda karşılık beklemeden sadece hastaneye katkı sağlamak amacıyla çalışma arkadaşlarına yönelik yardımcı olma davranışları sergilemeleri beklenmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında; araştırma modelinin kurulması ve hipotezinin geliştirilmesi amacıyla KSS, ÖVD/özgeci davranış ve olumlu/olumsuz duygu durumu konularına ilişkin teorik bilgiler yanında bu konular ve/veya benzer konular arasındaki bağlantıların ele alındığı ampirik çalışmalara yer verilmektedir.

2. Literatür taraması

2.1. Kurumsal sosyal sorumluluk

İşletme bilimi; örgütsel başarının yakalanması için örgütlerin amaçlarına en iyi şekilde ulaşmasını sağlayacak yolları araştırır (Parılı ve Aydınlan, 2011, s. 23). Örgütlerin amaçlarına en iyi şekilde ulaşabilmesi için örgütlerde etkililik sağlanırken, verimliliğin maksimize edilmesi yani maliyetlerin minimize edilmesi gerekmektedir (Saat Ersoy ve Ersoy, 2011, ss. 31-35; Tutar, 2013, s. 434). Örgütsel başarının yakalanması sürecine işletmelerin günümüzdeki temel amacı katkı sağlamaktadır (Özkara ve Yazıcı, 2019, s. 138). İşletme biliminin modern bakış açısına göre; işletmelerin günümüzdeki temel amacı, artık sadece kâr elde etmek değil, aynı zamanda sosyal/çevresel unsurları da dikkate alarak “kâr” ile “toplumsal fayda” arasında denge kurmak ve böylece işletmelerin sürekliliğini sağlamaktır (Parılı ve Aydınlan, 2011, s. 30; Puci ve Guxholli, 2018, s. 101). Finansal amaç; kâr maksimizasyonu olduğunda kâr ile toplumsal fayda arasındaki denge kurulamaz. İkisi arasındaki denge ancak değer maksimizasyonu amacının benimsenmesi suretiyle kurulabilir; çünkü kâr maksimizasyonu yoluyla toplumdaki birçok kesimin çıkarlarını uzlaştırmak mümkün değildir. Değer maksimizasyonu sayesinde ise toplumun tüm kesimlerinin çıkarlarını uzlaştırmak mümkündür. Değer maksimizasyonunda; işletmenin gelecekte beklenen gelirlerinin şimdiki değeri maksimize edilmeye çalışılır. Müşteriyi korumaksızın, çalışanlara uygun ücretler ödemeksizin, gerekli istihdamı yaratmaksızın ve çevreyi korumaksızın değer maksimizasyonu başarılmaz. O halde işletmeler toplumsal faydayı göz ardı etmemelidir. Burada toplumsal fayda ile işletmelerin sosyal sorumluluğu

kastedilmektedir (Aydın, Başar ve Coşkun, 2017, ss. 12-13; Özkara ve Yazıcı, 2019, ss. 138-139; Seyitoğulları ve Bilen, 2020, s. 203). Literatürde sosyal sorumluluk kavramı; ilk kez 1953 yılında Bowen tarafından yazılan “Social Responsibilities of Businessmen” adlı kitapta kullanılmıştır (Valor, 2005, s. 192). 1970’li yıllarda firma düzeyinde sosyal sorumluluk kavramı; “KSS” olarak isimlendirilmeye başlanmıştır (Akdoğan, 2020, s. 363). Avrupa Komisyonu (Commission of the European Communities - EC), 2001 yılında KSS’yi; “*işletmelerin uygulamalarında ve paydaşları ile etkileşimlerinde çevresel ve sosyal konulara gönüllülük esasında entegre olması*” şeklinde tanımlamıştır (Avrupa Komisyonu, 2001, s. 6). Daha sonra 2011 yılında bu tanımı “*şirketlerin toplum üzerindeki etkileri için sorumluluk almaları*” biçiminde revize etmiştir (Avrupa Komisyonu, 2011, s. 6). KSS; işletme biliminin “yönetim ve strateji”, “pazarlama”, “finansman” ve “muhasebe” alanlarında yerli ve yabancı literatürde çok sayıda yayının yapıldığı disiplinler arası bir konudur (Akbaş Tuna, Özkara ve Taş, 2019, s. 265; İyicil, 2021a; İyicil, 2021b). Bu çalışmada; KSS konusu “yönetim ve strateji” alanı bağlamında ele alınmaktadır.

“Yönetim ve strateji” alanyazınında; KSS kavramı, kurumsal yönetim anlayışı kapsamında incelenmektedir (Puci ve Guxholli, 2018, s. 101). Bu yönetim anlayışında Paydaşlar Teorisi’ndeki paydaş bakış açısı bulunmaktadır (Özkara ve Yazıcı, 2019, s. 140). Paydaşlar Teorisi’nde kazan-kazan anlayışı benimsenmiştir. Bu teorinin ana mantığında; işbirliğine dayalı olarak yürütülen ilişkiler ağı yatmaktadır. Amaç; paydaşların ihtiyaçlarını karşılamak yoluyla iç ve dış çevre ile olan ilişkileri güçlendirerek rekabetçi üstünlük sağlamaktır (Freeman, Harrison, Wicks, Parmar ve De Colle, 2010, ss. 14-21; Weiss, 2008, ss. 42-43). Kurumsal yönetim anlayışı Paydaşlar Teorisi’nden hareketle; yöneticilerin sorumluluğunu ortaklara karşı sorumluluktan daha geniş bir kapsamda tanımlamaktadır. Yani işletmenin stratejik yönetimi ve yönlendirmesi ile görevli olan üst yönetim, bu görevlerini yerine getirirken hissedarları dışında müşterilerine, çalışanlarına, tedarikçilerine ve toplumdaki diğer paydaşlara (etkileşenlere) karşı da sorumludur (Sayılğan, 2011, s. 14). Başka bir deyişle, kurumsal yönetim; “*işletmenin üst yönetiminin yönetilmesidir*” (De Wit ve Meyer, 1999, s. 445). KSS kavramı ise kurumsal yönetim anlayışı ışığında “*bir işletmenin toplumun refahını geliştirme, hiç değilse zedelememe sorumluluğu*” olarak açıklanabilir (Can ve Güney, 2011, s. 36). Bir işletmenin başarısız olması toplumdaki tüm paydaşların refah kaybına uğramasına yol açabilir. Bu nedenle bulunduğu toplumun sorumluluk sahibi bir üyesi olarak işletme yöneticilerinin ticari faaliyetlerini yaparken, verdiği kararların sonuçlarının toplum üzerindeki sosyal ve ekonomik etkilerini dikkate almaları gerekir (Mirze, 2016, s. 391). O halde işletmelerde KSS bilincinin benimsenmesinde, KSS strateji ve uygulamalarında yönetimin tutum ve davranışları önemli bir belirleyicidir (Akbaş Tuna vd., 2019, s. 266). İşletmelerin KSS stratejileri; reaktif ve proaktif stratejiler olarak ikiye ayrılabilir. Reaktif stratejiler; sosyal sorumluluk duyarlılığı bulunmayan ve bu tür faaliyetlerden kaçınan işletmelerin yürüttüğü engelleyici stratejilerdir. Proaktif stratejiler ise sosyal sorumluluk faaliyetlerine duyarlı, ayrıca bu faaliyetlerde gönüllü ve öncü olan işletmelerce yürütülen stratejilerdir (Mirze, 2016, ss. 393-394). Modern bakış açısının benimsendiği işletmelerde proaktif stratejiler uygulanmaktadır (Akbaş Tuna vd., 2019, s. 267).

Literatürde; dört boyutlu (Maignan ve Ferrel, 2000; Turker, 2009) ve beş boyutlu (Perez, Martinez ve Rodriguez del Bosque, 2013) farklı KSS ölçekleri bulunmaktadır. Bununla birlikte diğer değişkenlerle ilişkilerinin incelendiği birçok çalışmada (Adiwijaya ve Fauzan, 2012; Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Atsan, 2017; Battal ve Karabey, 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; İman Çam, 2010; Kerse ve Seçkin, 2017; Liu vd., 2021; Selek, 2019; Sönmez, 2017; Su vd., 2017; Subba ve Kumar, 2018; Uzunkaya, 2019; Zhigang vd., 2020) KSS bütün bir yapıda ele alınmış, yani alt boyutları olsa da değişken düzeyi toplam skor üzerinden hesaplanmıştır. KSS düzeyi öğrencilerin (Uzunkaya, 2019), müşterilerin (örn.: Adiwijaya ve Fauzan, 2012; Akbaş Tuna vd., 2019; Kim, Yin ve Lee, 2020; Maignan, 2001; Perez ve del Bosque, 2015; Su vd., 2017; Zhigang vd., 2020), yöneticilerin (örn.: Maignan ve Ferrel, 2000) ve çalışanların (örn.: Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Battal ve Karabey, 2020; Demir ve Türkmen, 2014; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; İman Çam, 2010; Kerse ve Seçkin, 2017; Kunda vd., 2019; Liu vd., 2021; Selek, 2019; Sönmez, 2017; Subba ve Kumar, 2018; Turker, 2009; Zhang vd., 2021) algıları üzerinden ölçümlenebilmektedir. Ayrıca yazında KSS kavramı; kurumsal sosyal performans (corporate social performance) (örn.: Akdoğan, 2020; Griffinn ve Mahon, 1997) ve kurumsal vatandaşlık/şirket vatandaşlığı (corporate/firm citizenship) (örn.: Maignan ve Ferrel, 2000; Maignan, 2001) kavramlarıyla benzer içerikte kullanılmaktadır. Bu çalışma

kapsamında KSS kavramı; Maignan ve Ferrel (2000) ile Maignan (2001)'in çalışmalarından hareketle ele alınmaktadır. Maignan ve Ferrel (2000) “şirket vatandaşlığı ölçeğini” geliştirmiştir. Ancak daha sonra Maignan (2001) bu ölçeği kullanarak ölçümediği değişkeni KSS olarak isimlendirmiştir. İlgili ölçek geliştirilirken Carroll (1979, 1991) tarafından gerçekleştirilen çalışmalardaki KSS basamakları temel alınmıştır. Maignan ve Ferrel (2000, s. 284) KSS kavramını KSS basamaklarından hareketle “bir işletmenin paydaşlarına olan ekonomik, yasal, etik (ahlaki) ve hayırsever (gönüllü) sorumlulukları yerine getirmesi” olarak tanımlamaktadır. Maignan ve Ferrel (2000)'nin araştırma sonuçlarına göre; KSS basamakları aynı zamanda KSS'nin boyutlarıdır (Maignan ve Ferrel, 2000). Bu boyutlar şu şekilde açıklanabilir (Akdoğan, 2020, ss. 363-364; Carroll ve Buchholtz, 2006, s. 39; Carroll, 1991, s. 42; Maignan ve Ferrel, 2000, ss. 291-292; Maignan, 2001, s. 64):

- Ekonomik sorumluluk (Economic responsibility): KSS'nin temel boyutudur; çünkü diğer boyutlar onun üzerine inşa olmaktadır ve bu boyut olmadığı takdirde diğer boyutlar anlamını yitirmektedir. İşletmelerin başlıca rolü; tüketicilerin istek ve ihtiyaç duyduğu ürünleri üretmek suretiyle kâr elde etmektir. Yani işletmeler kabul edilebilir ölçüde en fazla kârı elde etmeyi amaçlar.
- Yasal sorumluluk (Legal responsibility): İşletmenin ekonomik amaçlarını yerine getirirken yasalara ve kurallara uygun davranmasını ifade etmektedir.
- Etik (Ahlaki) sorumluluk (Ethical responsibility): Bu boyut kanun haline getirilmemesine rağmen, toplum üyeleri tarafından arzulanan uygulamaları içermektedir. İşletmenin yasalarda yer almasa da etik ve ahlaki değerlere bağlı kalmasını ifade etmektedir.
- Hayırsever (Gönüllü) sorumluluk (Discretionary/Philanthropic responsibility): Gönüllülük esaslı faaliyetler yoluyla toplumun yaşam kalitesini arttırmayı hedefleyen bir sosyal sorumluluk boyutudur. İyi bir kurumsal vatandaş olmayı ifade eder.

KSS faaliyetlerinin süreç içerisindeki harcamalara bağlı olarak maliyetleri bulunmaktadır (Cingöz ve Akdoğan, 2012). Bununla birlikte KSS faaliyetleri firmanın finansal performansını (Mishra ve Suar, 2010), kurumsal itibarını (Battal ve Karabey, 2020) ve müşterinin firmaya güvenini (Adiwijaya ve Fauzan, 2012) yükseltmekte, aynı zamanda firma imajını (Gürlek, Düzgün ve Meydan Uygur, 2017; Kim vd., 2020) iyileştirmekte, müşteri sadakatini (Gürlek vd., 2017) ve müşteri-firma özdeşleşmesini (Su vd., 2017) ise güçlendirmektedir. Ayrıca KSS faaliyetleri firma çalışanlarının “iş yerindeki şefkat” (compassion at workplace) (Subba ve Kumar, 2018), iş tatmini (Ali vd., 2020), güvenlik/emniyet davranışı (safety behavior) (Zhang vd., 2021), işe tutkunluk (work engagement) (Ali vd., 2020; Gürlek, 2018), örgüte özdeşleşme (Gürel, 2012; Gürlek, 2018), örgüte güven (Ahmad vd., 2020) ve örgüte bağlılık (Demir ve Türkmen, 2014) düzeylerini artırmaktadır. Liu ve diğerlerinin (2021) araştırma sonuçlarına göre; çalışanların KSS algısı güçlendikçe onların örgüte katkı sağlayan davranış sergilemeye yönelik hissettiği zorunluluk duygusu (felt obligation) perçinlenmektedir. Bu bilgiler dikkate alındığında KSS faaliyetleri sayesinde hem topluma hem de örgüte katkı sağlamanın mümkün olduğu görülmektedir. Petrenko, Aime, Ridge ve Hill (2016)'ya göre KSS faaliyetlerinde o örgütün içinde bulunduğu çevreye ve koşullara bağlı olarak içsel (örn.: yönetsel teşvikler, değerler ve yönetici özellikleri) ve dışsal (örn.: yasal düzenlemeler, medya ve rekabet) faktörler belirleyici olmaktadır. Ayrıca İyicil'e (2021c) göre ulusal kültür KSS faaliyetlerini etkilemektedir.

Literatürde KSS ile çalışanların sergiledikleri ÖVD/sesli davranış/özgeci davranış ve onların olumlu/olumsuz duygu durumu arasındaki ilişkileri inceleyen ampirik çalışmalar da bulunmaktadır.

2.2. Özgeci davranış

Literatürde özgecilik (altruism) kavramı (Avcı, Aydın ve Özbaşaran, 2013); diğerkamalık (Başarır, 2018), elseverlik (Topses, 2012) ve alturizm (Özkara, 2019) olarak da adlandırılmaktadır. Özgecilik; felsefe, iktisat, biyoloji, din, psikoloji, sosyoloji ve işletme gibi pek çok alanda uzun süredir çalışılan bir konudur (Karadağ ve Mutfakçılar, 2009). Bu çalışmada; özgecilik konusu işletme biliminin “yönetim ve strateji” alanı bakış açısıyla incelenmektedir. Literatürde özgecilik kavramının; ÖVD (organizational citizenship behaviors-OCBs) ekseninde incelendiği çok sayıda çalışma (örn.: Hirst, Walumbwa, Aryee, Butarbutar ve Chen, 2016; Özkara, 2019) bulunmaktadır. Ayrıca bu kavramın;

ÖVD eksenini dışında değerlendirilerek ahlaki kod (Ergeneli, 2005), kişilik özelliği (Akyol, Ergeneli, Tas ve Gultekin, 2013), bireysel eğilim (Arıkal Gönül, 2013), olumlu sosyal davranışlar (Tosun, 2015) ve içsel bir motivatör (Burns, Reid, Toncar, Fawcett ve Anderson, 2006) kapsamında ele alındığı çalışmalar da yazında yer almaktadır. Bu çalışma çerçevesinde; özgecilik kavramı, ÖVD ekseninde onun bir alt boyutu olarak değerlendirilmektedir.

Bateman ve Organ (1983) ÖVD'yi; "*örgütün sosyal sistemine faydalı olan ve rol tanımlarında yer almayan davranışlar*" olarak tanımlamaktadır (Bateman ve Organ, 1983, s. 588). Örgütsel davranış alanyazınında; ÖVD'nin alt boyutlarına ve bu boyutların sayısına ilişkin tam bir görüş birliği yoktur (Ehrhart, 2004). ÖVD temel olarak; bireye yönelik ÖVD ve örgüte yönelik ÖVD olmak üzere ikiye ayrılabilir (Williams ve Anderson, 1991). Organ (1988) ise ÖVD'yi; özgecilik, nezaket, centilmenlik, yüksek görev bilinci ve sivil erdem olmak üzere beş boyuta ayırmaktadır (Organ, 1988). Ayrıca çalışan sesliliği de ilgili alanyazında ÖVD kapsamında değerlendirilebilmektedir (Van Dyne ve LePine, 1998; Wong vd., 2010).

Özgecilik ÖVD'nin temel (Organ, 1988; Smith vd., 1983) ve en önemli (Loi, Ngo, Zhang ve Lau, 2011) boyutudur. Organ (1988, s. 8) özgecilik; "*örgüte ilişkin görevlerde ya da sorunlarda, örgüt üyelerine karşılık beklemeden yardımcı olmaya yönelik gönüllü davranışlar*" şeklinde tanımlamaktadır (Organ, 1988). Bu tanımdaki "gönüllü davranışlar" ifadesinden hareketle örgütlerde çalışanların sergilediği özgeci davranış ile Öz-Belirleme Kuramı arasında bağlantı kurulabilir. Şöyle ki: Robbins ve Judge (2018) bu kuramın çalışanların davranışları altında yatan nedenleri özgür irade ile açıkladığını aktarmaktadır. Yani insanlar davranışları üzerinde kontrolleri olduğunu hissetmek isterler. Kişisel olarak tercih edilen ve keyif alınan bir davranışın daha sonra bir mecburiyete dönüşmesi durumunda insanların motivasyonu düşer (Robbins ve Judge, 2018). Gönüllü davranışların temelinde zorunluluk hissi yerine özgür iradenin olması dikkate alındığında özgeci davranışın altında yatan nedenlerin Öz-Belirleme Kuramı ile açıklanabileceği görülmektedir. Özgür irade ile açıklanabilen özgeci davranış Gürel'e (2012) göre; ÖVD ekseninde onun bir alt boyutu olarak değerlendirildiğinde şu yardımcı olma (yardım etme) davranışlarıyla temsil edilmektedir: (a) çalışanın kendisinden istenmemiş olsa da işe yeni başlayanların işe alışmasına yardımcı olması, (b) çalışanın iş günü kaçırmış olanlara yardımcı olması, (c) çalışanın ağır iş yükü olanlara yardımcı olması, (d) çalışanın etrafındakilere her zaman yardımcı olması ve (e) çalışanın işle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak yardım etmesi (Gürel, 2012, s. 40). Literatürde; özgeci davranış temel olarak "ekstra-rol davranışı (rol ötesi olumlu davranış)" kapsamında ele alınmaktadır. Bununla birlikte yardım etmeye yönelik davranışlar, her zaman ekstra-rol davranışı içerisinde değerlendirilmemelidir (Van Dyne ve LePine, 1998); çünkü özgecilik sağlık sektöründe çalışanların yeterlilikleri açısından çekirdek bir özellik niteliğindedir. Sağlık sektöründe kendi çıkarlarından ziyade başkalarının yararına fedakarca davranış sergileyen profesyonellere ihtiyaç duyulmaktadır (McGaghie vd., 2002). Özgecilik örgütsel bağlamda ele alındığında; örgüt içinde bireylere dönük yardımcı olma davranışını ifade etmektedir. Özgecilik; bireysel düzeydeki davranışları kapsamına rağmen, sonuçta bundan örgüt yarar sağlamaktadır (Schnake ve Dumler, 2003). O halde özgeci davranışın geliştirilebilir bir nitelikte olup olmadığı, eğer geliştirilebilir ise bunun nasıl gerçekleştirilebileceği ve öncülleri örgütler için önem kazanmaktadır.

Bireyin sergilediği özgeci davranışa; bireyin sahip olduğu özgeci kişilik özelliği (altruistic disposition) temel teşkil etmektedir. Sahip olunan bu özellikte; genetik faktörler etkilidir (Hoffman, 1981). Buna karşın, bireyin sergilediği özgeci davranış düzeyi onun empati becerilerini artırıcı, sorumluluk almaya, yardımlaşmaya ve işbirliğine teşvik edici çeşitli eğitim programları ile geliştirilebilir niteliktedir (Avcı vd., 2013). Literatürdeki görgül çalışmalara göre; örgüte duygusal bağlılık (Lee, Woo ve Kim, 2018), algılanan örgütsel adalet (Çağlar, 2011), örgütsel özdeşleşme (Gürel, 2012; Uzun, 2018), işe tutkunluk (Ali vd., 2020; Sultana, Rabie, Farooq ve Amjad, 2016), yöneticinin dönüşümcü (Lee vd., 2018) ve etik liderlik (Gao ve He, 2017) tarzları, algılanan yönetici desteği (Tremblay ve Gibson, 2016), algılanan örgütsel destek (Gupta, Agarwal ve Khatri, 2016), yöneticiye güven (Akram, Kamran, Iqbal, Habibah ve Ishaq, 2018) ve örgütsel güven (Ahmad vd., 2020) çalışanların sergiledikleri ÖVD'nin pozitif yordayıcılarıdır. Algılanan yönetici desteği (Pasamehmetoglu, Guchait, Tracey, Cunningham ve Lei, 2017; Profili, Sammarra ve Innocenti, 2016), mentorlukta algılanan karşılıklı destek (Ghosh, Reio Jr ve Haynes, 2012), iş yeri arkadaşlığı (Yu-Ping,

Chun-Yang, Ming-Tao, Chun-Tsen ve Qiong-Yuan, 2020), işte eğlence, iş-yaşam dengesi (Profili vd., 2016), örgüte duygusal bağlılık (Ghosh vd., 2012), yöneticinin politik yetisi ve otantik liderlik tarzı (Özkara, 2019) ise çalışanların sergiledikleri özgeci davranışın pozitif yordayıcılarıdır.

Literatürde; KSS yanında olumlu duygu durumunun da özgeci davranış ile olan ilişkileri araştırılmıştır.

2.3. KSS ile özgeci davranış arasındaki ilişki

Uzunkaya'nın (2019) yaptığı araştırmaya göre; öğrencilerin KSS algısı ile onların üniversitelerinde sergiledikleri ÖVD arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır. Benzer şekilde literatürdeki diğer görgül çalışmalara göre; çalışanların KSS algısı ile onların sergiledikleri ÖVD (örn.: Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Battal ve Karabey, 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; İman Çam, 2010; Kerse ve Seçkin, 2017; Selek, 2019; Sönmez, 2017), sesli davranış (Liu vd., 2021) ve özgeci davranış (Gürel, 2012) arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca algılanan KSS çalışanların sergiledikleri ÖVD'yi (örn.: Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Battal ve Karabey, 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; Kerse ve Seçkin, 2017; Selek, 2019; Sönmez, 2017), sesli davranışı (Liu vd., 2021) ve özgeci davranışı (Gürel, 2012; Sönmez, 2017) anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemektedir.

Çalışan sesliliğinin ÖVD kapsamında değerlendirilebilmesi (Wong vd., 2010) yanında özgeci davranışın hem ÖVD'nin temel boyutu olması (Smith vd., 1983) hem de gönüllü olarak yardım etme davranışlarını temsil etmesi (Gürel, 2012) dikkate alındığında, literatürdeki görgül çalışmaların (Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Battal ve Karabey, 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; Kerse ve Seçkin, 2017; Liu vd., 2021; Selek, 2019; Sönmez, 2017) araştırma sonuçlarından da hareketle çalışma çerçevesinde; doktorların çalıştıkları hastanenin KSS faaliyetlerini yerine getirdiğine dair algısının onların sergiledikleri özgeci davranışı anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemesi beklenmektedir. Özgeci davranışın doktorların mesleki yeterlilikleri bakımından esas teşkil etmesi (McGaghie vd., 2002) ise çalışma kapsamındaki bu beklentiye verilecek cevabın hem örgütsel davranış alanı hem de sağlık bilimleri bağlamında önemini artırmaktadır.

2.4. Olumlu duygu durumu

Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük'te duygu kavramını; *“belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim”* olarak tanımlamaktadır (TDK, 2021). Psikoloji kökenli ve disiplinler arası olan bu kavramı (Au vd., 2020; Chao ve Gu, 2021; Feng vd., 2020); Ashforth ve Humphrey (1995, s. 99) ise *“öznel bir his”* şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanım; neşe, sevgi, öfke, utangaçlık, suçluluk ve kıskançlık gibi temel duyguları kapsamaktadır. Bununla birlikte psikolojik bir rahatsızlığın sonucunda ortaya çıkan duygular ilgili tanımın kapsamında değerlendirilemez. Duygu kavramı; bu çalışma çerçevesinde literatürdeki bazı görgül çalışmalar (örn.: Çağlar, 2011; Liu vd., 2021) ile benzer şekilde örgütsel davranış alanı bağlamında ele alınmakta ve çalışanların duygu durumuna odaklanılmaktadır.

Çalışanların tutumu, sergiledikleri davranışı etkilemektedir. Duygular, biliş ve davranış eğilimi (niyet) ise tutumun bileşenleridir (Ergeneli, 2006, ss. 107-108). O halde duygu, davranışa temel teşkil eden en önemli unsurlar arasındadır. İşte tam da bu nedenle çalışanların duygu durumu örgütsel davranış alanı açısından önem arz etmektedir. İngilizce literatürde; “duygu durumu” için “affect” (Watson vd., 1988), “affectivity” (Van Yperen, 2003), “affective state” (Panaccio ve Vandenberghe, 2012), “emotion(s)” (Liu vd., 2021) ve “mood state” (Çağlar, 2011) kelimeleri/ifadeleri kullanılmaktadır. Ayrıca Türkçe literatürde; duygu durumuna (Çağlar, 2011) duygusallık (Yılmaz, 2020) ve duygulanım (Özdemir, 2015) da denilmektedir. Yazındaki çalışmalarda (Watson vd., 1988; Yılmaz, 2020) duygu durumu; olumlu (pozitif) ve olumsuz (negatif) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Watson ve diğerlerine (1988) göre; olumlu duygu durumunu ilgili/meraklı (interested), heyecanlı/coşkulu (excited), güçlü/kuvvetli (strong), hevesli/can atan (enthusiastic), gururlu (proud), atik (alert), ilham gelmiş/yaratıcı (inspired), azimli/kararlı (determined), (pür) dikkatli (attentive) ve aktif/faal (active) sıfatları temsil ederken, olumsuz duygu durumunu ise sıkıntılı (distressed), üzgün/mutsuz (upset), suçlu (guilty), ürkmüş (scared), düşmanca (hostile), tedirgin/huzursuz (irritable), utanmış (ashamed), gergin (nervous), asabi/siniri tepesinde (jittery) ve korkmuş (afraid)

sıfatları temsil etmektedir (Watson vd., 1988). Olumsuz duygu durumu bireylerde kaygı ve depresyon gibi istenilmeyen sonuçlara yol açabilmektedir (Feng vd., 2020). Bireylerin olumlu duygu durumu ise olumsuz duygu durumunun aksine onların daha sağlıklı bir ruh haline sahip olmalarına ve sosyalleşmelerine katkı sağlamaktadır (Humpel, Caputi ve Martin, 2001, s. 56; Jain, Malhotra ve Guan, 2012, s. 1006). Literatürdeki nicel araştırmalarda (örn.: Chao ve Gu, 2021; Feng vd., 2020; Panaccio ve Vandenberghe, 2012; Van Yperen, 2003) olumlu ve olumsuz duygu durumu düzeyleri toplanarak toplam duygu durumu düzeyi hesaplanmamaktadır; çünkü bu değişkenler teorik olarak birbiriyle toplanamayan iki ayrı yapıdır. Ayrıca ampirik çalışmalara (örn: Chao ve Gu, 2021; Feng vd., 2020; Yılmaz ve Ünüvar, 2019) göre olumlu ve olumsuz duygu durumu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu çalışma kapsamında; literatürdeki bazı ampirik çalışmalar (örn.: Çağlar, 2011; Liu vd., 2021) ile benzer şekilde sadece olumlu duygu durumuna odaklanılmaktadır. Zevon ve Tellegen (1982)'ye ait ruh hali değişimi (mood change) ölçeğinden hareketle Watson ve diğerleri (1988) duygu durumu ölçeğini geliştirilmiştir. İnsanların ruh hali değişkenliği dikkate alınarak onların duygu durumu düzeyi; “anlı (şu anda)”, “bugün”, “son birkaç gün içinde”, “geçen hafta”, “son birkaç hafta boyunca”, “geçen yıl” ve “genel olarak” nasıl hissettiklerine dair zaman kriterleri kullanılarak ölçümlenebilmektedir (Watson vd., 1988). Bununla birlikte günümüzde, yaygın bir şekilde “genel duygu durumu düzeyi” ölçümlenmektedir (Yılmaz, 2020, s. 636). Bu çalışma kapsamında da çalışanların “genel” olumlu duygu durumuna odaklanılmaktadır.

Çalışanların olumlu duygu durumu düzeyi arttıkça örgütsel bağlılıkları güçlenmekte (Panaccio ve Vandenberghe, 2012), iş performansı yükselmekte (Van Yperen, 2003), sinik davranışları (Yıldırım ve Akın, 2018) ise azalmaktadır. Bununla birlikte çalışanların olumsuz duygu durumu düzeyi arttıkça örgütsel bağlılıkları zayıflamakta (Panaccio ve Vandenberghe, 2012) ve iş performansı düşmektedir (Van Yperen, 2003). Ayrıca üretkenlik karşıtı (Polatçı ve Özçalık, 2015) ve sinik davranışları (Yıldırım ve Akın, 2018) daha fazla sergilerler. Jain ve diğerlerine (2012, s. 1006) göre çalışanların olumlu duygu durumu düzeyi arttıkça bu çalışanların yardım etme davranışları sergileme ihtimali de yükselmektedir (Jain vd., 2012). Yardım etme davranışları özgeci davranışı çağırır (Gürel, 2012, s. 40). Bu bilgiler ışığında; çalışanların olumlu duygu durumunun örgüte katkı sağladığı, olumsuz duygu durumunun ise örgüte zarar verdiği görülmektedir. İşte tam da bu noktada çalışanların duygu durumu öncülleri örgütlerde önem kazanmaktadır. Çalışanların kişilik özellikleri (Panaccio ve Vandenberghe, 2012) onların duygu durumunu etkilemektedir. Örgütsel dışlanma (Yıldırım ve Akın, 2018) ve iş yeri yalnızlığı (Yılmaz ve Ünüvar, 2019) olumsuz duygu durumunun pozitif yordayıcılarıyken, olumlu duygu durumunun negatif yordayıcılarıdır. Örgütsel adalet (Çağlar, 2011; Polatçı ve Özçalık, 2015) ise olumlu duygu durumunun pozitif yordayıcısıdır. Ayrıca literatürde; KSS, çalışanların duygu durumu öncülleri arasında gösterilmektedir. Setton, Bennett ve Liden (1996) Sosyal Değişim Kuramı'ndan hareketle yönetici ile çalışan arasındaki olumlu ve faydalı eylemlerin taraflar arasında zorunluluk hissi yaratarak yüksek kalitede değiş-tokuş ilişkisinin oluşmasını sağladığını açıklamaktadır (Settoon vd., 1996). KSS'ye yönelik kararların örgüt yöneticileri tarafından alındığı ve bu kararların çalışanların duygu ve davranışlarını etkileyebileceği düşünüldüğünde Sosyal Değişim Kuramı bu çalışma kapsamında önem kazanmaktadır. Ayrıca Sosyal Kimlik Teorisi de bu çalışma için önem arz etmektedir. Şöyle ki: Sosyal Kimlik Teorisi'ni geliştiren Tajfel ve Turner (1986)'ya göre; bireyler olumlu bir sosyal kimliğe sahip olmak için çabalamaktadır (Tajfel ve Turner, 1986). Bir örgüte üyelik, iş görenlerin sosyal kimliklerinin önemli bir bileşenidir (Hogg ve Terry, 2000, ss. 121-122). KSS faaliyetleri örgüte çekici ve ayırt edici bir kimlik sağlamaktadır (Kim, Lee, Lee ve Kim, 2010, s. 560). Bu durum örgüt çalışanlarının iş yerine ilişkin olumlu duygular hissetmesini ve bu sayede örgüte katkı sağlayan davranışlar sergilemesini gündeme getirmekte ve böylece Sosyal Kimlik Teorisi çalışmanın araştırma modeline temel teşkil etmektedir.

2.5. KSS ile olumlu duygu durumu arasındaki ilişki

Zhang ve diğerlerinin (2021) araştırma sonucuna göre; çalışanların hayırsever sosyal sorumluluk algısı ile onların Covid 19 salgını sırasındaki olumsuz duygu durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Ayrıca Zhigang ve diğerleri (2020) de müşterilerin KSS algısı ile firmaya yönelik olumsuz duygu durumu arasında anlamlı bir ilişki bulmamıştır. Buna karşın, Su ve diğerleri (2017) müşterilerin KSS algısı ile onların firmaya yönelik duygu durumu arasında anlamlı ilişkiler belirlemiştir. Liu ve diğerleri (2021) ise çalışanların KSS algısı ile onların iş yerindeki olumlu duygu

durumu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit etmiştir. Ayrıca literatürdeki görgül çalışmalara (örn.: Liu vd., 2021; Subba ve Kumar, 2018) göre; algılanan KSS çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumunu pozitif bir şekilde yordamaktadır.

KSS düzeyinin çalışanların algısı üzerinden hesaplandığı görgül çalışmaların (Liu vd., 2021; Subba ve Kumar, 2018) araştırma sonuçlarından hareketle çalışma çerçevesinde; doktorların KSS algısının onların iş yerindeki olumlu duygu durumunu anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemesi beklenmektedir.

2.6. Olumlu duygu durumu ile özgeci davranış arasındaki ilişki

Staw ve diğerleri (1994) çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumunun onların başkalarına yardım etme davranışlarını anlamlı ve pozitif bir şekilde yordayacağını önermektedir. Feng ve diğerlerinin (2020) araştırma sonuçlarına göre; bireylerin olumlu duygu durumu ile onların özgeci davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca literatürdeki diğer görgül çalışmalara göre; çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumu onların sergiledikleri hem ÖVD'yi (örn.: Çağlar, 2011) hem de sesli davranışı (örn.: Liu vd., 2021) anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemektedir.

Çalışan sesliliği; ÖVD kapsamında değerlendirilebilmektedir (Van Dyne ve LePine, 1998). ÖVD'nin çekirdek unsuru özgeci davranıştır (Organ, 1988). Bu bilgiler ışığında Staw ve diğerlerinin (1994) önermesi yanında literatürdeki görgül çalışmaların (Çağlar, 2011; Feng vd., 2020; Liu vd., 2021) sonuçlarından da hareketle çalışma çerçevesinde; doktorların iş yerindeki olumlu duygu durumunun onların sergiledikleri özgeci davranışı anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemesi beklenmektedir. Özgeci davranışın doktorların mesleki yeterlilikleri bakımından esas teşkil etmesi (McGaghie vd., 2002) ise çalışma kapsamındaki bu beklentiye verilecek cevabın hem örgütsel davranış alanı hem de sağlık bilimleri bağlamında önemini artırmaktadır.

Çalışmanın buraya kadarki kısmında; araştırma modelindeki değişkenler ya da benzer değişkenler arasındaki ikili ilişkileri ele alan literatürdeki çalışmalara yer verilmiştir. Bundan sonraki kısımda ise çalışmanın araştırma modeliyle benzer modelleri test eden ampirik çalışmaların (Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Çağlar, 2011; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; Kunda vd., 2019; Liu vd., 2021; Subba ve Kumar, 2018) sonuçları açıklanacaktır.

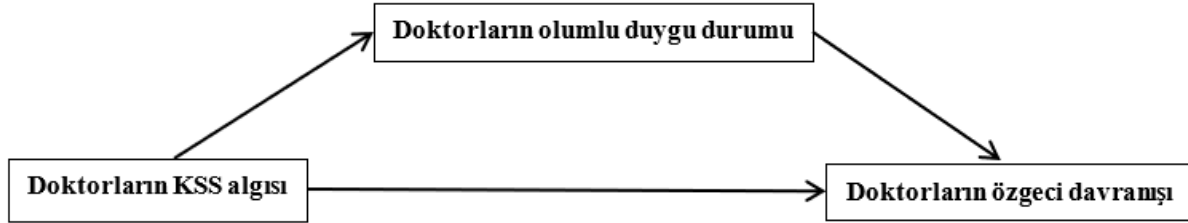
2.7. Benzer araştırma modellerini test eden çalışmalar

Çağlar (2011) Türkiye'deki bir kamu bankasının çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada; algılanan örgütsel adaletin çalışanların olumlu duygu durumu ile sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkiye aracılık etmediğini, bununla birlikte çalışanların olumlu duygu durumunun algıladıkları örgütsel adalet ile sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkiye tam aracılık ettiğini ortaya koymaktadır. Subba ve Kumar (2018)'in Hindistan'daki banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre de çalışanların iş yerindeki şevkati onların KSS algısı ile olumlu duygu durumu arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Kunda ve diğerlerinin (2019) İstanbul ve Antalya'daki turizm sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmaya göre ise algılanan KSS boyutları ile çalışanların sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkilere onların iş tatmini aracılık etmemektedir. Buna karşın, KSS'yi Kunda ve diğerlerinin (2019) çalışmasından farklı bir şekilde bütün bir yapıda ele alan çalışmaların (Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012) araştırma sonuçlarına göre; KSS'nin ÖVD üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşme, örgütsel güven, işe tutkunluk ve etik liderlik tarzı gibi değişkenlerin aracılık rolü bulunmaktadır. Şöyle ki: Gürel (2012) Türkiye'deki özel sektör çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada; örgütsel özdeşleşmenin algılanan KSS ile çalışanların sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkiye kısmi aracılık ettiğini belirlemiştir. Gao ve He (2017)'nin Çin'deki şirketlerde çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmanın araştırma sonuçlarına göre; yöneticinin etik liderlik tarzı algılanan KSS ile çalışanların sergiledikleri ÖVD arasındaki ilişkiye tam aracılık etmektedir. Ahmad ve diğerlerinin (2020) Pakistan'daki üniversitelerde çalışan akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre; örgütsel güvenin algılanan KSS ile ÖVD arasındaki ilişkide tam aracılık etkisi vardır. Ali ve diğerlerinin (2020) Pakistan'daki çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre; algılanan KSS'nin çalışanların sergiledikleri ÖVD üzerindeki etkisinde onların işe tutkunluğu kısmi aracılık rolüne sahiptir. Araştırma modelinde ÖVD yerine çalışan sesliliğine yer

veren Liu ve diğerlerinin (2021) Çin'deki otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmanın sonuçlarına göre; çalışanların iş yerindeki olumlu duygu durumu onların algıladıkları KSS ile sergiledikleri sesli davranış arasındaki ilişkiye kısmi aracılık etmektedir.

3. Araştırma modeli ve hipotezi

Tüm bu bilgiler ışığı altında, Şekil 1'de görüldüğü üzere çalışmanın araştırma modeli kurulmuş ve hipotezi geliştirilmiştir.



Şekil 1. Çalışmanın araştırma modeli

Araştırma hipotezi: Doktorların iş yerindeki olumlu duygu durumu onların KSS algısı ile sergiledikleri özgeci davranış arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında araştırma yöntemine ve bulgularına yer verilmektedir.

4. Yöntem

Çalışma kapsamında araştırma yapmak için Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 8 Aralık 2021 tarih ve 62378 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

4.1. Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara'daki iki özel hastanede çalışan 196 doktor oluşturmaktadır. Örneklem seçilmeyerek evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. 196 doktorun 171'ine anket dağıtılabilmektedir; ancak 144 kişiden geri dönüş olmuştur. Geri dönüş oranı yaklaşık % 84'tür. Bununla birlikte 144 anketin sadece 133'ü araştırmada kullanılabilir niteliktedir. Araştırmanın veri seti büyüklüğü; ön analizler tamamlandıktan sonra kesinleşmektedir.

4.2. Veri toplama araçları

Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; algılanan KSS düzeyini ölçmek için Maignan ve Ferrell (2000) tarafından geliştirilen 18 maddelik ölçek kullanılmıştır. Anket formu hazırlanırken Akdoğan'ın (2020) ve Battal'ın (2019) bu ölçeğe ait çevirilerinden yararlanılmıştır. Maignan ve Ferrel (2000) tarafından KSS ölçeğinin ekonomik, yasal, etik ve hayırsever sorumluluk boyutlarının bileşik güvenilirlik (CR: Composite Reliability) değerleri; Amerika Birleşik Devletleri örnekleminde sırasıyla "0,90", "0,91", "0,92" ve "0,92" olarak, Fransa örnekleminde ise sırasıyla "0,87", "0,86", "0,88" ve "0,90" olarak hesaplanmıştır. Araştırmasını Van'daki özel hastane çalışanları üzerinde yapan Battal (2019) bu boyutların Cronbach Alfa (α) güvenilirlik katsayısı değerlerini sırasıyla "0,87", "0,86", "0,90" ve "0,91" olarak belirlemiştir. Toplam KSS ölçeğinin güvenilirlik değeri (α); Ali ve diğerlerinin (2020) Pakistan'daki çalışanlar, Atsan'ın (2017) ise Konya'daki sanayi bölgesi çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarda sırasıyla "0,95" ve "0,94" olarak tespit edilmiştir. İkinci bölümde; iş yerindeki olumlu duygu durumu düzeyini ölçmek için Watson ve diğerlerinin (1988) geliştirdiği 10 maddelik ölçek kullanılmıştır. Olumlu duygu durumu ölçeği Gençöz (2000) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Anket formu hazırlanırken Gençöz'ün (2000), Yılmaz'ın (2020) ve Çağlar'ın (2011) bu ölçeğe ait çevirilerinden yararlanılmıştır. Çalışma çerçevesinde; "genel" zaman dilimi kriteriyle olumlu duygu düzeyi ölçülmüştür. Gençöz'ün (2000) Ankara'daki bir devlet üniversitesinin öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada "geçen hafta" zaman dilimi kriteriyle bu ölçeğin güvenilirlik değeri (α) "0,86" olarak tespit edilmiştir. Bu ölçeğin "genel" zaman dilimi kriteriyle güvenilirlik değeri (α); Watson ve diğerlerinin (1988) Amerika Birleşik Devletleri'ndeki özel bir üniversitenin çalışanları ve öğrencileri, Çağlar'ın (2011) ise Türkiye'deki bir bankanın çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarda sırasıyla "0,88" ve

“0,92” olarak hesaplanmıştır. Anketin üçüncü bölümünde; iş yerinde sergilenen özgeci davranış düzeyini ölçmek için Gürel (2012) tarafından geliştirilen ÖVD ölçeğinin içerisindeki 5 maddelik “özgeci davranış” alt-ölçeği kullanılmıştır. Gürel’in (2012) Türkiye’deki özel sektör işletmelerinde çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada; bu alt-ölçek için güvenilirlik değeri (α) “0,85” olarak tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında; anketin 1. ve 3. bölümlerinde bahsi geçen ölçeklerin puanlaması; “1” (kesinlikle katılmıyorum) ile “5” (tamamen katılıyorum) arasında, 2. bölümdeki ölçeğin puanlaması ise “1” (çok az ya da hiç) ile “5” (son derece/aşırı) arasında 5’li Likert tipi ölçme düzeyinde gerçekleştirilmiştir. Doktorlar; KSS faaliyetlerine dair sorularda çalıştıkları hastaneyi, iş yerinde hissedilen olumlu duygu durumuna ve sergilenen özgeci davranışa ilişkin sorularda ise kendilerini değerlendirmişlerdir. Son olarak dördüncü bölümde doktorlardan cinsiyetlerine ilişkin soruya yanıt vermeleri istenmiştir.

4.3. İşlem

Nicel araştırma yaklaşımına dayanan bu çalışmada; etik kurul onayı alındıktan sonra, 13.12.2021-24.12.2021 tarihleri arasında kapalı zarf usulü ile anketler dağıtılarak toplanmıştır. Veri girişi ve analizler “SPSS 24” programı kullanılarak yapılmıştır. Veri girişi yapıldıktan sonra ilk olarak ön analizler gerçekleştirilmiştir. Daha sonra ölçeklerin yapı geçerliliği açımlayıcı faktör analizi ile sınanmıştır. Ayrıca iç tutarlılık analiziyle ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin Cronbach Alfa (α) değerleri belirlenmiştir. Ardından araştırma modelindeki değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Pearson korelasyon analizinden sonra hiyerarşik regresyon analizi ve son olarak interaktif ortamda Sobel testiyle birlikte araştırma hipotezi test edilmiştir. Çalışmanın analizlerinde güven aralığı % 95 olarak belirlenmiştir. Yani elde edilen bulgular; 0,05 önem seviyesinde ($p<0,05$) değerlendirilmiştir.

5. Bulgular

5.1. Ön analizler

Veri setinin kontrolü ve analize hazırlanması amacıyla Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından önerilen “veri setinin doğruluğu”, “eksik veri”, “normallik testi” ve “çok değişkenli aykırı değer (multivariate outlier)” ön analizleri yapılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarına göre; çalışma kapsamındaki tüm ölçek maddelerinin “P” değerleri “0,000” çıkmıştır. Yani bu değerler; 0,05’den küçüktür. O halde hiçbir ölçek maddesi normal dağılmamaktadır (Kavak, 2013). Bununla birlikte tüm ölçek maddelerine ait basıklık ve çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 değerleri arasında değiştiği tespit edilmiş ve bu tespit doğrultusunda verinin normal dağıldığı varsayılmıştır. Bu varsayımdan hareketle de veri setinin parametrik teste uygun olduğu kabul edilmiştir (Garson, 2012). Ön analizler sonucunda hiçbir katılımcı analizden çıkarılmamıştır. Böylece araştırmanın veri seti büyüklüğü 133 olarak kesinleşmiştir. Araştırma evreninin yaklaşık % 68’ine yani üçte ikiden fazlasına ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında ulaşılan bu oran yeterli görülmüş ve veri setinin evreni temsil eder nitelikte olduğu varsayılmıştır. Araştırmanın veri setini oluşturan katılımcıların 58’i kadın, 75’i ise erkektir.

5.2. Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri

Çalışma kapsamında; araştırma modelindeki değişkenlere (KSS, olumlu duygu durumu ve özgeci davranış) ilişkin ölçeklerin geçerliliğini incelemek amacıyla bu ölçekler açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Tablo 1’de görüldüğü üzere değişkenlere ait KMO Barlett’s Test sonuçlarının 0,50’nin üzerinde olması ve Barlett küresellik testi sonuçlarının da anlamlı çıkması veri setine açımlayıcı faktör analizi uygulanabileceğini göstermektedir. Tablo 1’deki toplam açıklanan varyans değerlerine bakıldığında; 18 maddenin algılanan KSS için toplam varyansın yaklaşık % 63’ünü, 10 maddenin olumlu duygu durumu için toplam varyansın yaklaşık % 53’ünü ve son olarak 5 maddenin özgeci davranış için toplam varyansın yaklaşık % 66’sını açıkladığı görülmektedir. Araştırma modelindeki değişkenlere ait toplam açıklanan varyans değerleri literatürde minimum oran olarak kabul edilen % 50’nin üzerindedir (Kalaycı, 2010). Ayrıca maddelere ilişkin hesaplanan en küçük faktör yükü değeri 0,39’dur. Bu değer de literatürde minimum değer olarak kabul gören 0,32’den büyüktür (Tabachnick ve Fidell, 2013). O halde araştırma kapsamındaki tüm maddeler teorilerine uygun bir şekilde ilgili değişkenlerin altında toplanmış ve böylece tüm ölçeklerin geçerliliği

ispatlanmıştır. Ayrıca Tablo 1’de görüldüğü üzere tüm ölçekler güvenilirdir; çünkü Cronbach Alfa katsayıları 0,70’ten büyüktür (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2009).

Tablo 1

Açımlayıcı faktör ve iç tutarlılık analizi sonuçları

KSS Maddeleri	Faktör Yükleri				Alfa
	1	2	3	4	
(Ek.) KSS1: Hastanemiz karını maksimize etme konusunda başarılıdır.	0,66				
(Ek.) KSS2: Hastanemiz maliyetlerini düşürmeye çalışır.	0,67				
(Ek.) KSS3: Hastanemiz işgücü üretkenliğini / verimliliğini yakından izler.	0,72				0,79
(Ek.) KSS4: Tepe yönetim, hastanemiz için uzun-dönemli stratejiler belirler.	0,72				
(Y) KSS1: Yöneticilerimiz yasalara uymaya çalışır.		0,64			
(Y) KSS2: Hastanemiz işe alma ve personel hakları konusunda düzenlenen tüm yasalara uymaktadır.		0,76			
(Y) KSS3: Hastanemiz yaş ve cinsiyet bakımından işgücü çeşitliliğini-farklılığını teşvik eden/destekleyen programlara sahiptir.		0,77			0,81
(Y) KSS4: Hastanemizin iç politikaları çalışanlar arasında ücret, ödül ve terfi ayrımcılığını önleyecek şekilde düzenlenmiştir.		0,64			
(Et.) KSS1: Hastanemiz kapsamlı işletme etiği prensiplerine sahiptir.			0,73		
(Et.) KSS2: Hastanemiz güvenilir bir hastane olarak tanınır.			0,68		
(Et.) KSS3: İş arkadaşları ve ortaklarına yönelik adil davranmak bu hastanede çalışanların performans değerlendirme sürecinin ayrılmaz/temel bir parçasıdır.			0,39		0,76
(Et.) KSS4: Hastane çalışanlarının her türlü usulsüzlüğü rapor etmesi için gizli bir bildirim sistemi vardır.			0,64		
(Et.) KSS5: Hastanemiz tarafından, çalışanların tüm hastalara tam ve doğru bilgi vermesi istenmektedir.			0,74		
(H) KSS1: Hastanemiz ilave eğitim almak isteyen personeline destek sağlar.				0,73	
(H) KSS2: Esnek hastane politikaları çalışanların iş ve özel yaşamını dengelemelerini sağlar.				0,76	
(H) KSS3: Hastanemiz yardım kuruluşlarına bağışta bulunur.				0,73	0,82
(H) KSS4: Hastanemizde enerji ve malzeme israfını azaltmak için bir program uygulanmaktadır.				0,65	
(H) KSS5: Hastanemiz yerel işletmelerle işbirliği içerisindedir.				0,76	

Kısaltmalar: Ekonomik: (Ek.), Yasal: (Y), Etik: (Et.), Hayırsever: (H)
 KMO=,831, Barlett=(df=153)1124,692, p<,001; Toplam Açıklanan Varyans: % 62,489
 Tüm KSS ölçeğinin Cronbach Alfa (α) değeri: 0,88

Olumlu Duygu Durumu (ODD) Maddeleri	Faktör Yükleri	Alfa
ODD1: İlgili/Meraklı	0,78	
ODD2: Heyecanlı/Coşkulu	0,77	
ODD3: Güçlü/Kuvvetli	0,75	
ODD4: Hevesli/Can atan	0,70	
ODD5: Gururlu	0,79	
ODD6: Atik	0,65	0,89
ODD7: İlham Gelmiş/Yaratıcı	0,80	
ODD8: Azimli/Kararlı	0,77	
ODD9: (Pür) Dikkatli	0,54	
ODD10: Aktif/Faal	0,67	

KMO=,883, Barlett=(df=45)689,803, p<,001; Toplam Açıklanan Varyans: % 53,280

Özgeci Davranış (ÖD) Maddeleri	Faktör Yükleri	Alfa
ÖD1: Benden istenmemiş olsa da işe yeni başlayanların işe alışmasına yardımcı olurum.	0,80	
ÖD2: İş günü kaçırmış olanlara yardımcı olurum.	0,82	
ÖD3: Ağır iş yükü olanlara yardımcı olurum.	0,83	0,87
ÖD4: Etrafımdakilere her zaman yardımcı olurum.	0,79	
ÖD5: İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak yardım ederim.	0,80	

KMO=,825 Barlett=(df=10)318,223, p<,001; Toplam Açıklanan Varyans: % 66,195

5.3. Korelasyon analizi

Tablo 2’de görüldüğü üzere hem algılanan KSS ile özgeci davranış ($r= 0,17$, $p<0,05$) ve olumlu duygu durumu ($r= 0,37$, $p<0,01$) arasında, hem de olumlu duygu durumu ile özgeci davranış ($r= 0,26$, $p<0,01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü ikili ilişkiler tespit edilmiştir.

Cohen (1988) iki değişken arasında 0,10’un altındaki korelasyon değerini çok zayıf, 0,10 ve üstünde ancak 0,30’un altındaki korelasyon değerini zayıf, 0,30 ve üstünde ancak 0,50’nin altındaki korelasyon değerini orta, 0,50 ve üstü korelasyon değerini ise yüksek düzeyde ilişki olarak değerlendirmektedir. Bu değerlendirmeye göre; hem KSS ile özgeci davranış arasındaki ilişki hem de olumlu duygu durumu ile özgeci davranış arasındaki ilişki zayıf düzeydedir. Diğer taraftan algılanan KSS ile olumlu duygu durumu arasındaki ilişki ise orta düzeydedir.

Tablo 2

Pearson korelasyon analizi sonuçları

Değişkenler	1	2	3	Ortalama (μ)	Standart Sapma
1.Algılanan KSS	1			3,17	0,59
2.Olumlu Duygu Durumu	0,37**	1		3,40	0,70
3.Özgeci Davranış	0,17*	0,26**	1	3,75	0,80

* $p<0,05$; ** $p<0,01$

5.4. Araştırma hipotezi testi

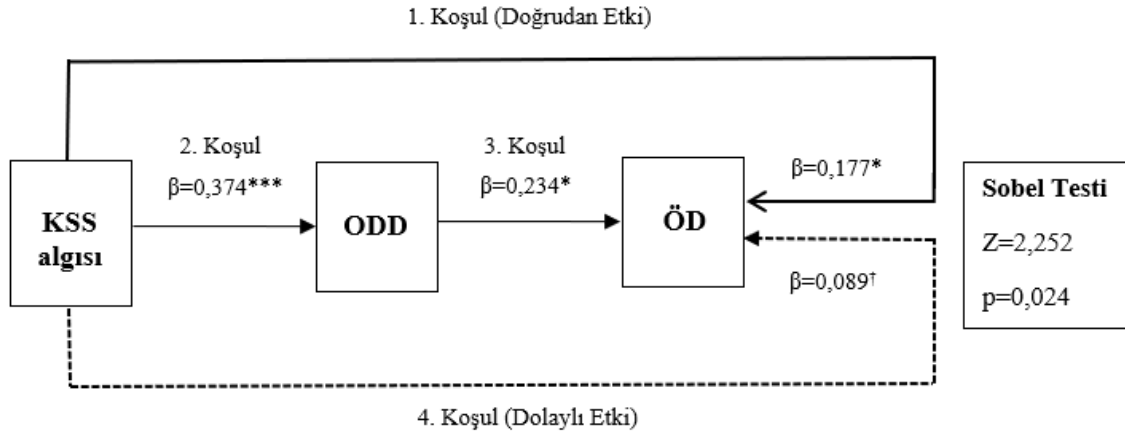
Araştırma hipotezini test etmek için aracı değişken içeren hiyerarşik regresyon analizi ve Sobel testi yapılmıştır. Regresyon analizinde; Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen dört koşullu yöntem takip edilmiştir. Tablo 3 ve Şekil 2’deki sonuçlara göre; algılanan KSS hem özgeci davranışı ($\beta=0,17$; $p<0,05$) hem de olumlu duygu durumunu ($\beta=0,37$; $p<0,001$) anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemektedir. O halde aracılığa ilişkin sırasıyla birinci ve ikinci koşul sağlanmıştır. Ayrıca olumlu duygu durumu özgeci davranışı anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemektedir ($\beta=0,23$; $p<0,05$). O halde aracılığa ilişkin üçüncü koşul da sağlanmıştır. Olumlu duygu durumu regresyon denkleminde dahil edildiğinde; algılanan KSS’nin özgeci davranış üzerindeki etkisi birinci koşuldaki etkiye göre daha düşüktür ve hatta bu etki anlamsızdır ($\beta=0,08$; $p>0,05$). O halde aracılığa ilişkin tüm koşullar sağlanmıştır. Bu durum; kurulan mekanizmada olumlu duygu durumunun tam aracı değişken rolüne işaret etmektedir (Baron ve Kenny, 1986). Aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla son olarak interaktif ortamda Sobel testi yapılmıştır. Sobel testi sonuçları ($Z= 2,252$; $p<0,05$); bu etkinin anlamlı olduğunu göstermektedir (Preacher ve Leonardelli, 2010). Elde edilen sonuçlarla; çalışma kapsamında kurulan mekanizmada olumlu duygu durumu değişkeninin tam aracılık rolüne sahip olduğu istatistiksel olarak ispatlanmıştır ve böylece araştırma hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3

Regresyon analizi sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Beta	T	P	R	R ²	F
Algılanan KSS	Özgeci Davranış	0,17*	2,059	0,041	0,177	0,031	4,241
Algılanan KSS	Olumlu Duygu Durumu	0,37***	4,621	0,000	0,374	0,140	21,352
Olumlu Duygu Durumu	Özgeci Davranış	0,23*	2,579	0,011	0,280	0,079	5,538
Algılanan KSS	Özgeci Davranış	0,08†	0,985	0,326	0,280	0,079	5,538
Olumlu Duygu Durumu	Özgeci Davranış	0,26**	3,179	0,002	0,268	0,072	10,109

***p<0,001, **p<0,01, *p<0,05, †p>0,05



Şekil 2. Hipotez testi sonuçlarının özeti

Notlar: ***p<0,001, **p<0,01, *p<0,05, †p>0,05; β = Standardize edilmiş regresyon katsayısı; Kısaltmalar: KSS: Kurumsal sosyal sorumluluk, ODD: Olumlu duygu durumu, ÖD: Özgeci davranış

6. Sonuç

Bu çalışmada; doktorların KSS algısının sergiledikleri özgeci davranış üzerindeki etkisinde onların iş yerindeki olumlu duygu durumunun aracılık rolü araştırılmıştır. Yapılan literatür taramasında; çalışmanın araştırma modeliyle benzer modelleri test eden görgül çalışmalar (Ahmad vd., 2020; Ali vd., 2020; Çağlar, 2011; Gao ve He, 2017; Gürel, 2012; Kunda vd., 2019; Liu vd., 2021; Subba ve Kumar, 2018) belirlenmiştir. Bununla birlikte çalışmanın araştırma modelindeki değişkenler arasındaki ilişkileri aynı kurguda inceleyen başka bir çalışmaya araştırmacılar tarafından rastlanmamıştır. Bu durum çalışmanın özgünlüğünü; dolayısıyla özgün değerini artırmaktadır. Çalışan sesliliğinin; ÖVD kapsamında değerlendirilebildiği (Van Dyne ve LePine, 1998) dikkate alındığında, bu çalışmaya en yakın araştırma modeline sahip çalışmanın Liu ve diğerlerine (2021) ait olduğu söylenebilir. Liu ve diğerlerinin (2021) araştırma sonuçlarına göre; çalışanların hem iş yerindeki olumlu duygu durumu hem de örgüte katkı sağlayan davranış sergilemeye yönelik hissettiği zorunluluk duygusu onların algıladıkları KSS ile sergiledikleri sesli davranış arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Ayrıca çalışanların KSS algısı onların hem olumlu duygu durumu hem de zorunluluk duygusu düzeylerini anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilemektedir. Buna karşın KSS'nin olumlu duygu durumu üzerindeki etkisi zorunluluk duygusu üzerindeki etkisinden çok daha fazladır. Bu durum; zorunluluk hissini esas alan Sosyal Değişim Kuramı'ndan (Blau, 1964) ziyade özgür iradeyi temel alan Öz-Belirleme Kuramı'nı (Deci ve Ryan, 1985) çağrıştırmaktadır. Bu çalışmanın araştırma modelinde; Liu ve diğerlerinden (2021) farklı olarak çalışan sesliliği yerine tıpkı onun gibi gönüllüğe dayanan özgeci davranışa (Van Dyne ve LePine, 1998) yer verilmektedir. Ayrıca araştırma modelinde zorunluluk hissi değişkeni bulunmamaktadır; çünkü hem olumlu duygu oluşumunda (Jain vd., 2012) hem de özgeci davranış sergilenmesinde (Organ, 1988) gönüllülük esastır. Liu ve diğerleri (2021) otel çalışanları üzerinde araştırma yapmıştır. Özgeciliğin sağlık sektöründe çalışanların yeterlilikleri bakımından çekirdek bir özellik olmasından (McGaghie vd., 2002) hareketle bu çalışma

doktorlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Tüm bu hususlar dikkate alındığında çalışmanın önemi daha da artmaktadır.

Ulaşılan bulgulara göre; doktorların KSS algısı, onların iş yerindeki olumlu duygu durumu ve sergiledikleri özgeci davranış arasında beklenildiği üzere anlamlı ve pozitif yönlü ikili ilişkiler vardır. Doktorların KSS algısı onların iş yerindeki olumlu duygu durumunu, doktorların olumlu duygu durumu da onların sergiledikleri özgeci davranışı beklenildiği gibi anlamlı ve pozitif bir şekilde doğrudan etkilemektedir. Bununla birlikte, algılanan KSS doktorların özgeci davranışını sadece onların olumlu duygu durumu üzerinden anlamlı ve pozitif bir şekilde dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Çalışmanın araştırma sonuçları modeldeki değişkenlerin işlevsel tanımlarından hareketle şu şekilde de açıklanabilir:

- Doktorların çalıştıkları hastanenin ekonomik, yasal, etik ve hayırsever sorumluluklarını yerine getirdiğine dair algısının güçlenmesi durumunda, bu doktorların iş yerlerine yönelik beslediği olumlu duygular perçinlenmektedir.
- Doktorların iş yerlerine yönelik beslediği olumlu duygular perçinlendiğinde, bu doktorlar herhangi bir zorunlulukları olmamasına rağmen tamamen özgür iradeleri doğrultusunda çalıştıkları hastaneye ilişkin görevlerde ya da sorunlarda karşılık beklemeden sadece hastaneye katkı sağlamak amacıyla çalışma arkadaşlarına yönelik yardımcı olma davranışlarını daha fazla sergilemektedir.
- Doktorların çalıştıkları hastanenin ekonomik, yasal, etik ve hayırsever sorumluluklarını yerine getirdiğine dair algısının güçlenmesi durumunda, bu doktorların herhangi bir zorunlulukları olmamasına rağmen tamamen özgür iradeleri doğrultusunda çalıştıkları hastaneye ilişkin görevlerde ya da sorunlarda karşılık beklemeden sadece hastaneye katkı sağlamak amacıyla çalışma arkadaşlarına yönelik yardımcı olma davranışlarını daha fazla sergileyebilmeleri için onların iş yerlerine yönelik beslediği olumlu duyguların perçinlenmesi gerekmektedir.

Tüm bu bilgiler ışığında, çalışma çerçevesinde; KSS algı düzeyindeki artışın doktorların iş yerindeki olumlu duygu durumunu güçlendirici etkisi sayesinde bu doktorların sergiledikleri özgeci davranış düzeyini yükseltmenin ve böylece hem olumlu duygu durumunun hem de özgeci davranışın hastaneye katkılarını arttırmanın mümkün olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu katkıların sağlanmasında algılanan KSS anahtar bir rol üstlenmektedir. O halde algının gerçeği yansıttığı varsayımı altında ekonomik, yasal, etik ve hayırsever sorumluluklarını yerine getiren hastanelerin daha yüksek örgütsel başarı kazanmaları beklenmektedir. KSS faaliyetlerinin doğal olarak maliyetleri bulunmaktadır. Bununla birlikte, KSS faaliyetleri hastanenin imajını iyileştirebilir. Bu sayede KSS'nin orta ve uzun vadedeki getirisi maliyetinden fazla olabilir ve böylece hastanenin finansal durumu daha iyi bir konuma gelir ve bu durum hastanenin sürekliliğini güçlendirir. Hastanelerde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için sadece finansal hedeflerin değil, aynı zamanda finansal olmayan yani çevresel ve sosyal hedeflerin de başarılması gerekmektedir; zira hastanelerin sahipleri/ortakları dışında hastalarına, çalışanlarına, tedarikçilerine, devlete ve toplumdaki diğer paydaşlara karşı da sorumluluğu bulunmaktadır. Tam da bu noktada; hastanelerin kurumsal yönetim tarzı ışığında kazan-kaybet yerine kazan-kazan anlayışını benimsemesi, kâr yerine değer maksimizasyonunu hedeflemesi, reaktif yerine proaktif KSS stratejileri uygulayarak iyi bir kurumsal vatandaş olması önerilebilir. KSS faaliyetlerine dair kararları hastane sahipleri ve yöneticileri almaktadır. Bu kararlar yönetici pozisyonunda olsun ya da olmasın tüm çalışanları ve dolayısıyla tüm hastaneyi etkilemektedir. O halde KSS faaliyetlerinde baş sorumlu/öncü olan hastane sahipleri ve yöneticileridir. Bununla birlikte KSS faaliyetlerinin yerine getirilmesinde tüm çalışanların rolü bulunmaktadır. İşte tam da bu noktada; hastanenin örgüt kültürü ve iklimi önem kazanmaktadır. KSS faaliyetlerini destekleyici tarzda yönetici geliştirme programlarının uygulanması arzu edilen örgüt ortamına zemin hazırlayabilir. Böylece hastanenin sürekliliğine ve başarısına katkı sağlamak mümkün olabilir.

Bu çalışmada bazı kısıtlar bulunmaktadır. Çalışmanın en önemli kısıtı; doktorların sergiledikleri özgeci davranışa ilişkin soruları bizzat doktorların kendilerinin değerlendirmesi (self-report) olarak görülebilir. İlerideki çalışmalarda; doktorların sergiledikleri özgeci davranış doktorların kendisi yerine çalışma arkadaşları ve yöneticileri tarafından değerlendirilebilir ve sonuçlar karşılaştırılabilir. Çalışma kapsamındaki ölçek maddeleri normal dağılım özelliğine sahip değildir. Ancak bu maddelerin basıklık

ve çarpıklık değerlerinden hareketle verinin normal dağılımı kabul edilmiş ve bu sayede veri setine parametrik test yapılabilmektedir. Bu durum; çalışmanın kısıtları arasında gösterilebilir. Bir diğer kısıt ise bu çalışmada kesitsel araştırma yapılmasıdır. İleride boylamsal araştırma yapılmasında fayda görülmektedir. Araştırma Ankara'daki özel hastanelerde çalışan doktorlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekteki çalışmalarda; aynı model hem devlet hastanelerinde hem de Türkiye ile farklı kültürel özelliklere sahip olan batı ve uzak doğu ülkelerinde test edilebilerek sonuçlar karşılaştırılabilir. Özgeciliğin sağlık sektöründe çalışanların yeterlilikleri bakımından çekirdek bir özellik olmasından (McGaghie vd., 2002) hareketle bu model hemşireler üzerinde de sınanabilir ve sonuçlar karşılaştırılabilir. Literatür taramasında; bireylerin iş yerine yönelik olumlu duygu beslemesinde (Panaccio ve Vandenberghe, 2012) ve özgeci davranış sergilemesinde (Hoffman, 1981) kişisel özelliklerin etkili olduğu belirlenmiştir. Bu bilgiden hareketle çalışanların özgeci kişilik özelliği ve demografik özellikleri ikinci dereceden bağımsız değişken olarak mevcut modele eklenmek suretiyle düzenleyici-aracılık modelleri kurulabilir. Ayrıca araştırma modeline; ÖVD'nin tüm boyutları sonuç değişkeni, örgütsel özdeşleşme ve örgüte duygusal bağlılık ise aracı değişken olarak eklenmek suretiyle model genişletilebilir.

Yazar beyanı

Araştırma ve yayın etiği beyanı

Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Etik kurul onayı

Bu araştırma için Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 8 Aralık 2021 tarih ve 62378 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Yazar katkıları

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkıda bulunmuştur.

Çıkar çatışması

Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek beyanı

Bu çalışma için herhangi bir destek alınmamıştır.

Kaynakça

- Adiwijaya, K. ve Fauzan, R. (2012). Cause-related marketing: The influence of cause-brand fit, firm motives and attribute altruistic to consumer inferences and loyalty and moderation effect of consumer values. in *International Conference on Economics Marketing and Management* (pp. 49-54), 28, Singapur. Erişim adresi: <http://www.ipedr.com/vol28/10-ICEMM2012-T00030.pdf>
- Ahmad, R., Ahmad, S., Islam, T. ve Kaleem, A. (2020). The nexus of corporate social responsibility (CSR), affective commitment and organisational citizenship behaviour in academia: A model of trust. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 232-247. Doi: <https://doi.org/10.1108/ER-04-2018-0105>
- Akbaş Tuna, A., Özkara, Z. U. ve Taş, A. (2019). Paydaş Temelli Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması çalışması. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 263-285. Doi: 10.26745/ahbvuidf.542265, Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/792425>
- Akdoğan, A. A. (2020). Kurumsal sosyal sorumluluk. S. Polatçı (Ed.), *Kurumsal Temelleriyle Örgütsel Davranış Ölçekleri Rehberi* içinde (ss. 363-379). Ankara: Nobel.
- Akram, A., Kamran, M., Iqbal, M. S., Habibah, U. ve Ishaq, M. A. (2018). The impact of supervisory justice and perceived supervisor support on organizational citizenship behavior and commitment to supervisor: The mediating role of trust. *Cogent Business & Management*, 5(1). Doi: <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1493902>

- Akyol, A., Ergeneli, A., Tas, A. ve Gultekin, S. (2013). Mediating effect of firms' social responsibility on the relationships between individual's altruistic personality, ethical sensitivity and sustainable behavior. *The 7th International Days of Statistics and Economics* içinde (ss. 1-10), Prag, 19-21 Eylül, Çek Cumhuriyeti. Erişim adresi: <https://msed.vse.cz/files/2013/76-Akyol-Aylin-paper.pdf>
- Ali, M., Ali, F. H., Raza, B. ve Ali, W. (2020). Assessing the mediating role of work engagement between the relationship of corporate social responsibility with job satisfaction and organizational citizenship behavior. *International Review of Management and Marketing*, 10(4), 1-10. Doi: <https://doi.org/10.32479/irmm.9714>
- Arıkal Gönül, Ö. (2013). *Örgütsel çatışma çözme yöntemleri: A-tipi kişilik, kontrol odağı ve özgeci davranış* (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Ana Bilim Dalı, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125. Doi: <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>
- Atsan, M. (2017). *Kurumsal sosyal sorumluluk algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Konya Organize Sanayi Bölgesi'nde bir araştırma* (Doktora tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Konya. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Au, A., Lai, S., Wu, W., Hofer, J., Busch, H., Šolcová, I. P., Tavel, P. ve Cheng, S. T. (2020). Generativity and positive emotion in older adults: mediation of achievement and altruism goal attainment across three cultures. *Journal of Happiness Studies*, 21(2), 677-692. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00101-1>
- Avcı, D., Aydın, D. ve Özbaşaran, F. (2013). Hemşirelik öğrencilerinde empati-özgecilik ilişkisi ve özgeci davranışların bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Balikesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2), 108-113. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/balikesirsd/issue/38428/451923>
- Avrupa Komisyonu (Commission of the European Communities-EC) (2001). *Green Paper: Promoting a european framework for corporate social responsibilities*, COM (2001) 366 final, Brüksel, Belçika. Erişim adresi: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/DOC_01_9
- Avrupa Komisyonu (Commission of the European Communities-EC) (2011). *Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions*. 25.10.2011, COM (2011) 681 final, Brüksel, Belçika. Erişim adresi: <https://www.eea.europa.eu/policy-documents/communication-from-the-commission-to-1>
- Aydın, N., Başar, M. ve Coşkun, M. (2017). *Finansal Yönetim* (5. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Baron, R. M. ve 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. Doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Başarı, M. (2018). Halkla ilişkiler uygulama alanlarında diğerkamlik. 4. *Uluslararası Sosyal Beşeri ve İdari Bilimler Sempozyumu* içinde (ss. 455-466), Alanya, 3-5 Mayıs, Türkiye. Erişim adresi: <https://www.researchgate.net/>
- Bateman, T. S. ve 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. Doi: <https://doi.org/10.5465/255908>
- Battal, F. (2019). *Bazı öncül ve sonuçları açısından kurumsal sosyal sorumluluk* (Doktora tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Erzurum. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Battal, F. ve Karabey, C. N. (2020). Kurumsal sosyal sorumluluk, kurumsal itibar, profesyonel etik standartlar ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(2), 603-629, Doi: <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.682818>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons.
- Burns, D. J., Reid, J. S., Toncar, M., Fawcett, J. ve Anderson, C. (2006). Motivations to volunteer: The role of altruism. *International Review on Public and Non Profit Marketing*, 3(2), 79-91. Doi: <https://doi.org/10.1007/BF02893621>
- Can, H. ve Güney, S. (2011). *Genel İşletme* (2. baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. Doi: <https://doi.org/10.5465/amr.1979.4498296>

- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. Erişim adresi: <https://cf.linnbenton.edu/bcs/bm/gusdorm/upload/Pyramid%20of%20Social%20Responsibility.pdf>
- Carroll, A. B. ve Buchholtz, A. K. (2006). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management* (6th ed.). Ohio: South-Western.
- Chao, X. ve Gu, Y. (2021). Effects of labor values on subjective well-being: The mediating role of altruistic tendencies. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-8. Doi: 10.3389/fpsyg.2021.715179, Erişim adresi: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.715179/full>
- Cingöz, A. ve Akdoğan, A. A. (2012). İşletmelerin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri: Kayseri İli'nde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 331-349. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/ataunisobil/issue/2831/38464>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2th edition). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Çağlar, E. (2011). *An integrative model of justice perceptions, employee positive mood states and organizational citizenship behavior* (Master thesis). Middle East Technical University, The Graduate School of Social Sciences, Business Administration, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- De Wit, B. ve Meyer, R. J. H. (1999). *Strategy Synthesis: Resolving Strategy Paradoxes to Create Competitive Advantage*. Boston: Cengage Learning.
- Deci, E. L. ve Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum Press.
- Demir, R. ve Türkmen, E. (2014). Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algılarının örgüte bağlılıkları üzerindeki etkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 47-59. Erişim adresi: <http://aksarayiibd.aksaray.edu.tr/en/pub/issue/22547/240951>
- Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 57(1), 61-94. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.tb02484.x>
- Ergeneli, A. (2005). The moral codes of salespeople and their relation to ethical perception: An empirical examination in Turkey. *Boğaziçi Journal*, 19(1-2), 1-15. Erişim adresi: <http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11655/21293/6166.pdf?sequence=2>
- Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve İnsan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Feng, Y., Zong, M., Yang, Z., Gu, W., Dong, D., & Qiao, Z. (2020). When altruists cannot help: the influence of altruism on the mental health of university students during the COVID-19 pandemic. *Globalization and Health*, 16(1), 1-8. Doi: <https://doi.org/10.1186/s12992-020-00587-y>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pittman.
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L. ve De Colle, S. (2010). *Stakeholder Theory: The State of the Art*. UK: Cambridge University Press.
- Gao, Y. ve He, W. (2017). Corporate social responsibility and employee organizational citizenship behavior: The pivotal roles of ethical leadership and organizational justice. *Management Decision*, 55(2), 294-309. Doi: <https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0284>
- Garson, G. D. (2012). *Testing statistical assumptions*. North Carolina: Statistical Associates Publishing. Erişim adresi: <http://www.statisticalassociates.com/assumptions.pdf>
- Gençöz, T. (2000). Pozitif ve negatif duygu ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15 (46), 19-26. Erişim adresi: <https://www.psikolog.org.tr/tr/yayinlar/dergiler/1031828/tpd130044332000000m000226.pdf>
- Ghosh, R., Reio Jr, T. G. ve Haynes, R. K. (2012). Mentoring and organizational citizenship behavior: Estimating the mediating effects of organization-based self-esteem and affective commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), 41-63. Doi: <https://doi.org/10.1002/hrdq.21121>
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. Doi: <https://doi.org/10.2307/2092623>

- Griffin, J. J. ve Mahon, J. F. (1997). The corporate social performance and corporate financial performance debate: Twenty-five years of incomparable research. *Business & Society*, 36(1), 5-31. Doi: <https://doi.org/10.1177/000765039703600102>
- Gupta, V., Agarwal, U. A. ve Khatri, N. (2016). The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817. Doi: <https://doi.org/10.1111/jan.13043>
- Gürel, H. (2012). *Kurumsal sorumluluk-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde bireysel sorumluluğun aracı rolü ve çalışanların kurumsal sorumluluk anlayışı ile örgütle özdeşleşmenin şartlı etkileri* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Örgütsel Davranış Bilim Dalı, İstanbul. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Gürlek, M. (2018). *Kurumsal sosyal sorumluluğun işe adanma üzerindeki etkisinde algılanan dışsal prestijin ve örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: Otel işletmelerinde bir araştırma* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Gürlek, M., Düzgün, E. ve Meydan Uygur, S. (2017). How does corporate social responsibility create customer loyalty? The role of corporate image. *Social Responsibility Journal*, 13(3), 409-427. Doi: <https://doi.org/10.1108/SRJ-10-2016-0177>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin B. J. ve Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hirst, G., Walumbwa, F., Aryee, S., Butarbutar, I. ve Chen, C. J. H. (2016). A multi-level investigation of authentic leadership as an antecedent of helping behavior. *Journal of Business Ethics*, 139(3), 485-499. Doi: 10.1007/s10551-015-2580-x, Erişim adresi: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-015-2580-x.pdf>
- Hoffman, M. L. (1981). Is altruism part of human nature?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(1), 121-137. Doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.40.1.121>
- Hogg, M. A. ve Terry, D. J. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *Academy of Management Review*, 25(1), 121-140. Doi: 10.2307/259266, Erişim adresi: <https://www.researchgate.net/>
- Humpel, N., Caputi, P. ve Martin, C. (2001). The relationship between emotions and stress among mental health nurses. *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*, 10(1), 55-60. Doi: <https://doi.org/10.1046/j.1440-0979.2001.00191.x>
- İman Çam, Y. (2010). *Kurumsal sosyal sorumluluk ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki üzerine bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Kütahya. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- İyicil, A. G. (2021a). BİST şirketlerinin dijital kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarının karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Tarsus Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 70-81. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/tarsusiibfdergisi/issue/66078/1021614>
- İyicil, A. G. (2021b). Paydaş teorisi kapsamında kurumsal sosyal sorumluluk: BİST 100 endeksinde işlem gören işletmelerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi. Ş. Karabulut (Ed.), *Yönetim-Strateji-Organizasyon: Teoride ve Uygulamada* (1. cilt) içinde (ss. 331-337). Ankara: Gazi Kitabevi.
- İyicil, A. G. (2021c). Ulusal kültür boyutlarının işletmelerin kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarına etkisi. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 442-460. Doi: <https://doi.org/10.17218/hititsbd.1019568>
- Jain, A. K., Malhotra, N. K. ve Guan, C. (2012). Positive and negative affectivity as mediators of volunteerism and service-oriented citizenship behavior and customer loyalty. *Psychology & Marketing*, 29(12), 1004-1017. Doi: <https://doi.org/10.1002/mar.20582>
- Kalaycı, Ş. (2010). Faktör analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (5. baskı) içinde (ss. 321-331). Ankara: Asil Yayınevi.
- Karadağ, E. ve Mutaçlılar, I. (2009). Prososyal davranış ekseninde özgecilik üzerine teorik bir çözümleme. *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, (8), 41-69. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/803686>
- Kavak, B. (2013). *Pazarlama ve Pazar Araştırmaları: Tasarım ve Analiz*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Kerse, G. ve Seçkin, Z. (2017). Kurumsal sosyal sorumluluk algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: İmalat sektörü çalışanları üzerinde ampirik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(3), 839-853. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/sduibfd/issue/52994/704169>
- Kim, H. R., Lee, M., Lee, H. T. ve Kim, N. M. (2010). Corporate social responsibility and employee-company identification. *Journal of Business Ethics*, 95(4), 557-569. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0440-2>
- Kim, M., Yin, X. ve Lee, G. (2020). The effect of CSR on corporate image, customer citizenship behaviors, and customers' long-term relationship orientation. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 1-8. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102520>
- Kunda, M. M., Ataman, G. ve Behram, N. K. (2019). Corporate social responsibility and organizational citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Global Responsibility*, 10(1), 47-68. Doi: <https://doi.org/10.1108/JGR-06-2018-0018>
- Lee, Y. H., Woo, B. ve Kim, Y. (2018). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Mediating role of affective commitment. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 13(3), 373-382. Doi: <https://doi.org/10.1177/1747954117725286>
- Liu, Y., Liu, S., Zhang, Q. ve Hu, L. (2021). Does perceived corporate social responsibility motivate hotel employees to voice? The role of felt obligation and positive emotions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 182-190. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.06.006>
- Loi, R., Ngo, H. Y., Zhang, L. ve Lau, V. P. (2011). The interaction between leader-member exchange and perceived job security in predicting employee altruism and work performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 669-685. Doi: <https://doi.org/10.1348/096317910X510468>
- Maignan, I. (2001). Consumers' perceptions of corporate social responsibilities: A cross-cultural comparison. *Journal of Business Ethics*, 30(1), 57-72. Doi: <https://doi.org/10.1023/A:1006433928640>
- Maignan, I. ve Ferrell, O. C. (2000). Measuring corporate citizenship in two countries: The case of the United States and France. *Journal of Business Ethics*, 23(3), 283-297. Doi: <https://doi.org/10.1023/A:1006262325211>
- McGaghie, W. C., Mytko, J. J., Brown, W. N. ve Cameron, J. R. (2002). Altruism and compassion in the health professions: A search for clarity and precision. *Medical Teacher*, 24(4), 374-378. Doi: <https://doi.org/10.1080/01421590220145734>
- Mirze, S. K. (2016). *İşletme* (4. baskı). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Mishra, S. ve Suar, D. (2010). Does corporate social responsibility influence firm performance of Indian companies?. *Journal of Business Ethics*, 95(4), 571-601. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0441-1>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrom*. Lexington: Lexington Book.
- Özdemir, A. A. (2015). İş tatmini, pozitif/negatif duygulanım ve yaşam tatmininin etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3(46), 47-61. Doi: <https://www.calismatoplum.org/Content/pdf/calisma-toplum-1593-1090557c.pdf>
- Özkara, Z. U. (2019). *Örgütlerde Otantik Liderlik ve Politik Yeti: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özkara, Z. U. ve Yazıcı, N. (2019). İşletmelerde sürdürülebilirliğin sağlanmasında iç denetimin yönetim fonksiyonu ile etkileşimi. G. Kurt ve S. Karacaer (Eds.), *Denetimde Seçme Konular 2* içinde (ss. 137-155), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Panaccio, A. ve Vandenberghe, C. (2012). Five-factor model of personality and organizational commitment: The mediating role of positive and negative affective states. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 647-658. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.03.002>
- Parlıtı, N. ve Aydınlan, B. (2011). İşletmecilik ile ilgili genel bilgiler. M. M. Üner (Ed.), *Genel İşletmecilik* (2. baskı) içinde (ss. 1-45). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pasamehmetoglu, A., Guchait, P., Tracey, J. B., Cunningham, C. J. L. ve Lei, P. (2017). The moderating effect of supervisor and coworker support for error management on service recovery performance and helping behaviors. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(1), 2-22. Doi: <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2015-0130>

- Perez, A. ve del Bosque, I. R. (2015). The formation of customer CSR perceptions in the banking sector: The role of coherence, altruism, expertise and trustworthiness. *International Journal of Business and Society*, 16(1), 75-94. Doi: <https://doi.org/10.33736/ijbs.555.2015>
- Perez, A., Martinez, P. ve Rodriguez del Bosque, I. (2013). The development of a stakeholder-based scale for measuring corporate social responsibility in the banking industry. *Service Business*, 7(3), 459-481. Doi: 10.1007/s11628-012-0171-9, Erişim adresi: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11628-012-0171-9.pdf>
- Petrenko, O. V., Aime, F., Ridge, J. ve Hill, A. (2016). Corporate social responsibility or CEO narcissism? CSR motivations and organizational performance. *Strategic Management Journal*, 37(2), 262-279. Doi: <https://doi.org/10.1002/smj.2348>
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2015). Çalışanların örgütsel adalet algıları ile üretkenlik karşıtı iş davranışları etkileşiminde pozitif ve negatif duygusallığın aracılık etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 215-234. Doi: <http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.04863>
- Preacher, K. J. ve Leonardelli, G. J. (2010). *Calculation for the sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests*, Erişim adresi: <http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm> (Erişim tarihi: 28.12.2021).
- Profili, S., Sammarra, A. ve Innocenti, L. (2016). Can age make a difference? A moderated model of altruistic organizational citizenship behaviour antecedents. *International Journal of Business Science & Applied Management (IJBSAM)*, 11(1), 18-31. Erişim adresi: <http://hdl.handle.net/10419/190665>
- Puci, J. ve Guxholli, S. (2018). Business internal auditing - An effective approach in developing sustainable management systems. *European Journal of Sustainable Development*, 7(2), 101-112. Doi: <https://doi.org/10.14207/ejsd.2018.v7n2p101>
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th edition). Global: Pearson.
- Saat Ersoy, M. ve Ersoy, A. (2011). *Üretim / İşlemler Yönetimi* (2. baskı). Ankara: İmaj Yayınevi.
- Sayılgan, G. (2011). *Soru ve Yanıtlarıyla: İşletme Finansmanı* (5. baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Schnake, M. E. ve Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behaviour research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 283-301. Doi: <https://doi.org/10.1348/096317903769647184>
- Selek, S. (2019). *Social value orientation as a moderator between corporate social responsibility and organizational citizenship behavior* (Master thesis). Dokuz Eylül University, Graduate School of Social Sciences, Department of Business Administration, İzmir. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Setton, R. P., Bennett, N. ve 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. Doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.3.219>
- Seyitoğulları, O. ve Bilen, A. (2020). Kurumsal sosyal sorumluluk üzerine bir literatür taraması. *Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, 3(2), 195-205. Doi: <https://doi.org/10.38004/sobad.785251>
- Smith, C. A., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663. Doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Sönmez, B. (2017). *Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumunda kurumsal sosyal sorumluluk algısının motivasyonel rolü: Yeşim Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş. örneği* (Doktora tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Staw, B. M., Sutton, R. I. ve Pelled, L. H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace. *Organization Science*, 5(1), 51-71. Doi: <https://doi.org/10.1287/orsc.5.1.51>
- Su, L., Swanson, S. R., Hsu, M. ve Chen, X. (2017). How does perceived corporate social responsibility contribute to green consumer behavior of Chinese tourists: A hotel context. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 3157-3176. Doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0580>
- Subba, D. ve Kumar, S. (2018). Employees' responses to corporate social responsibility: A study among the employees of banking industry in India. *Decision*, 45(4), 301-312. Doi: <https://doi.org/10.1007/s40622-018-0194-8>

- Sultana, N., Rabie, O., Farooq, M. ve Amjad, A. (2016). The impact of perceived supervisor support on OCB: The moderating effect of introversion. *The Lahore Journal of Business*, 5(1), 37-58. Erişim adresi: <http://lahoreschoolofeconomics.edu.pk/businessjournals/V5issue1/03%20Sultana%20et%20al.%20FINAL.pdf>
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th edition). Boston: Pearson.
- Tajfel, H. ve Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. S. Worchel ve W. G. Austin (Eds.), in *Psychology of Intergroup Relations* (pp.7-24). Chicago: Nelson-Hall.
- TDK (2021, 5 Aralık). *Güncel Türkçe Sözlük*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Topses, G. (2012). Elseverlik (alturizm) ve benseverlik (egoizm) ölçeğiyle ilgili geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)*, 1(2), 60-71. Erişim adresi: <http://www.ijtase.net/ojs/index.php/IJTASE/article/view/53/67>
- Tosun, C. (2015). *Evlilik öncesindeki ve evli bireylerin ilişki nitelikleri, benlik kurguları ve özgeci davranış düzeyleri* (Yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Trabzon. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Tremblay, M. ve Gibson, M. (2016). The role of humor in the relationship between transactional leadership behavior, perceived supervisor support, and citizenship behavior. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 23(1), 39-54. Doi: <https://doi.org/10.1177/1548051815613018>
- Turker, D. (2009). Measuring corporate social responsibility: A scale development study. *Journal of Business Ethics*, 85(4), 411-427. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9780-6>
- Tutar, H. (2013). *İşletme & Yönetim Terimleri Ansiklopedik Sözlük*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uzun, T. (2018). A study of correlations between perceived supervisor support, organizational identification, organizational citizenship behavior, and burnout at schools. *European Journal of Educational Research*, 7(3), 501-511. Doi: 10.12973/eu-jer.7.3.501, Erişim adresi: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1185621.pdf>
- Uzunkaya, H. (2019). *Kurumsal sosyal sorumluluk algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Artvin Çoruh Üniversitesi Hopa İktisadi İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Trabzon. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi>
- Valor, C. (2005). Corporate social responsibility and corporate citizenship: Towards corporate accountability. *Business and Society Review*, 110(2), 191-212. Erişim adresi: https://www.academia.edu/2980075/Corporate_social_responsibility_and_corporate_citizenship_Towards_corporate_accountability?auto=citations&from=cover_page
- Van Dyne, L. ve LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119. Doi: <https://doi.org/10.5465/256902>
- Van Yperen, N. W. (2003). On the link between different combinations of Negative Affectivity (NA) and Positive Affectivity (PA) and job performance. *Personality and Individual Differences*, 35(8), 1873-1881. Doi: [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00036-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00036-9)
- Watson, D., Clark, L. A. ve Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. Doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Weiss, J. W. (2008). *Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach* (5th edition). USA: South-Western Cengage Learning.
- Williams, L. J. ve Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617. Doi: <https://doi.org/10.1177/014920639101700305>
- Wong, C. A., Laschinger, H. K. S. ve Cummings, G. G. (2010). Authentic leadership and nurses' voice behaviour and perceptions of care quality. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 889-900. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01113.x>
- Yıldırım, E. ve Akın, M. (2018). Örgütlerde dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkiler: Pozitif ve negatif duygusallığın aracılık rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2) , 427-449. Doi: <http://dx.doi.org/10.17130/ijmeh.2018239941>

- Yılmaz, H. (2020). Pozitif ve negatif duygusallık. S. Polatçı (Ed.), *Kuramsal Temelleriyle Örgütsel Davranış Ölçekleri Rehberi* içinde (ss. 635-642). Ankara: Nobel.
- Yılmaz, H. ve Ünüvar, H. (2019). İşyeri yalnızlığının pozitif ve negatif duygusallık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. 7. *Örgütsel Davranış Kongresi* içinde (ss. 1266-1276), Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur, 01-02 Kasım.
- Yu-Ping, H., Chun-Yang, P., Ming-Tao, C., Chun-Tsen, Y. ve Qiong-Yuan, Z. (2020). Workplace friendship, helping behavior, and turnover intention: The meditating effect of affective commitment. *Advances in Management and Applied Economics*, 10(5), 55-75. Doi: <https://doi.org/10.47260/amae/1054>
- Zevon, M. A. ve Tellegen, A. (1982). The structure of mood change: An idiographic/nomothetic analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(1), 111-122. Doi: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.43.1.111>
- Zhang, J., Xie, C. ve Morrison, A. M. (2021). The effect of corporate social responsibility on hotel employee safety behavior during COVID-19: The moderation of belief restoration and negative emotions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 233-243. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.12.011>
- Zhigang, W., Lei, Z. ve Xintao, L. (2020). Consumer response to corporate hypocrisy from the perspective of expectation confirmation-theory. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-18. Doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.580114>