



"İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ  
"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

**Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde  
Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine  
Bir Araştırma**

**The Mediating Role of Organizational Identity on The Relationship  
Between Perceived Organizational Support and Helping Behavior: A  
Survey on The Employees of Hospital**

**Yrd. Doç.Dr. Ali Murat Alparıslan**  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü

**Yrd. Doç.Dr. Ali Can**  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

**Arş. Gör. Ömer Faruk Oktar**  
Marmara Üniversitesi İİBF İşletme

Nisan/April 2014, Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 2, Page: 115-128  
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0250.x

**Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:**  
<http://www.isguc.org/?p=article&id=548&cilt=16&sayi=2&yil=2014>

**Makale İçin İletişim/Correspondence to:**

Yrd.Doç.Dr.Ali Murat ALPARSLAN, Mehmet Akif Üniversitesi, email: -  
alimurat@mehmetakif.edu.tr

"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı; belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşımına katkıda bulunmaktır.

"İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi'nde, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır. "İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, ulusal ve uluslararası birçok indekste taranmaktadır. (Cabell's Directories, Ebsco Socindex, Index Islamicus, Index Copernicus International, Worldwide Political Science Abstracts, Sociological Abstract, Ulakbim Sosyal Bilimler Veritabanı, ASOS Index)

**Editörler Kurulu / Editorial Board**

Aşkın Keser (Uludağ University)  
K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Editör / Editor in Chief**

Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Uygulama / Design**

Yusuf Budak (Kocaeli University)

**Yayın Kurulu / Editorial Board**

Yrd.Dr.Şenol Baştürk (Uludağ University)  
Yrd.Doç.Dr.Zerrin Fırat (Uludağ University)  
Prof.Dr.Aşkın Keser (Uludağ University)  
Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Doç.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)  
Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Marmara University)  
Yrd.Doç.Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

Prof.Dr.Ronald Burke (York University - Kanada)  
Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University - Avustralya)  
Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University - Hollanda)  
Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco - ABD)  
Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London - İngiltere)  
Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago - Yeni Zelanda)  
Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University - Litvanya)  
Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University - ABD)  
Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (Brunel University - UK)  
Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University - Avustralya)  
Prof.Dr.Işık Urla Zeytinoğlu (McMaster University - Kanada)

**Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board**

Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)  
Prof.Dr.Veyssel Bozkurt (İstanbul University)  
Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)  
Prof.Dr.Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)  
Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)  
Prof.Dr.Süleyman Özdemir (İstanbul University)  
Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)  
Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)  
Prof.Dr.Cavide Uygur (İstanbul University)  
Prof.Dr.Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)  
Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

**Tarandığı İndeksler / Indexes**

ASOS INDEX  
CABELL'S DIRECTORIES  
EBSCO SOCINDEX  
Index ISLAMICUS  
Index COPERNICUS Int.  
Sociological Abstract  
ULAKBİM Sosyal Bilimler  
Veritabanı  
Worldwide Political Science  
Abstracts

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.

Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.

The published contents in the articles cannot be used without being cited.

## Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

### The Mediating Role of Organizational Identity on The Relationship Between Perceived Organizational Support and Helping Behavior: A Survey on The Employees of Hospital

Yrd. Doç.Dr. Ali Murat Alparslan

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü

Yrd. Doç.Dr. Ali Can

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

Arş. Gör. Ömer Faruk Oktar

Marmara Üniversitesi İİBF İşletme

#### Özet

*Sosyal takas kuramının temel savlarından biri örgüt ve çalışan arasındaki ilişkilerin karşılıklı zorunluluğa dayanmasıdır. Bu kurama göre örgüt çalışanların faydasına olacak bazı davranışlar sergilediğinde karşılıklılık esasına göre çalışanlar da örgüt yararına olacak bazı davranışlarda bulunurlar. Araştırmamızda bu noktadan hareketle algılanan örgütsel destek düzeyi, örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. 152 hastane personeli üzerine yapılan araştırma sonucunda sosyal takas kuramının savını destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre algılanan örgütsel destek düzeyinin artması örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilemekte ve örgütsel özdeşleşme çalışanlarda yardım etme davranışını ortaya çıkarabilmektedir. Ayrıca hiyerarşik regresyon analizi sonucunda algılanan örgütsel destek ve yardım etme davranışı arasındaki ilişkide, örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Takas Kuramı, Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme, Yardım Etme Davranışı, Aracılık Rolü Kurumu

#### Abstract

*Unemployment and employment problems are among the primary and important problems in One of the basic theses of the theory of Social Exchange Theory is that the relationship between the organization and the employee rely on mutual obligation. According to this theory, when organization exhibits some behaviors that will benefit the employees, on the basis reciprocity, employees will exhibit useful behaviors to organization. From this point of view, this study examined the relationship between perceived organizational support, organizational identification, and helping behavior. Results of research on 152 hospital employees support theses of social exchange theory. According to the results, the increase of perceived organizational support impacts positively on organizational identity. Furthermore organizational identity can be revealed helping behavior between employees. Also as a result of the hierarchical regression analysis, organizational identification was found partially assumed the mediating role on the relationship between perceived organizational support and helping behavior.*

**Keywords:** Social Exchange Theory, perceived organizational support, organizational identity, helping behavior, Mediating Role,

## 1. GİRİŞ

Sosyal takas kuramı, örgütlerde çalışanlar ve işverenler arasında meydana gelen ilişkilerin bir çeşit değişim olduğunu öne sürer ve bu değişimde beklentilerin karşılıklı olduğunu ifade eder. Mesela, bir organizasyon çalışanlarını çeşitli şekillerde desteklemeye ya da onlara yatırım yapmaya başladığı zaman çalışanlarıyla sosyal bir takas başlattığının sinyalini verir. Bu değişim ise karşılıklı bir zorunluluk içerir. Örgütün çalışanları için yapmış olduğu şeye karşılık, çalışanlardan performans, bağlılık gibi örgüt yararına olacak davranışları beklemesi de bu zorunluluğu ifade eder. Bu teoriye göre çalışanlar işleriyle ilgili çabalarını ve performanslarını, örgütün gelecekte kendilerine sağlamasını bekledikleri maddi ve manevi ödüllere bağlı olarak biçimlendirir (Turunç ve Çelik, 2010). Bu çerçevede itibarıyla ele alınan çalışmamızda algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Sosyal takas kuramının temel savı doğrultusunda algılanan örgütsel desteğin artmasının, örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı gibi örgüt yararına olacak çalışan davranışlarını arttırması beklenmektedir.

Çalışanını sosyal, ekonomik, psikolojik olarak destekleyen bir örgütte çalışanların kendi istekleriyle örgüt yararına olabilecek davranışlar sergilemesi daha olasıdır. Bu davranışları herhangi bir zorlama olmadan çalışanların kendi rızalarıyla gerçekleştirmesi örgütsel özdeşleşmenin bir tezahürü olacaktır. Örgütsel özdeşleşmenin hâkim olduğu örgüt ikliminde çalışanlar arasında yardım etme davranışı da artacaktır. Şüphesiz bu davranışların varlığı hem çalışanlar hem de örgüt açısından olumludur.

Sosyal takas kuramı temelinde oluşturulan bu çalışmada yardım etme davranışının araştırma kapsamında incelenmesi, kuramın savının sınanmasında yeni bir değişkenin dâhil edilmesi anlamını taşımaktadır. Yardım etme davranışının örgütlerin amaçlarına ulaşmasında önemli bir etken olduğu göz önüne alındığında bu değişkenin daha önce yapılan çalışmalarda yer

almaması dikkat çekicidir. Dolayısıyla yardım etme davranışı gibi önemli bir değişkenin bu çalışmada ele alınması ve algılanan örgütsel desteğin yardım etme davranışına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün ne olduğunun tespit edilmesi çalışmanın katkısı olacaktır.

## 2. KURAMSAL ALTYAPI

### 2.1. Sosyal Takas Kuramı

Sosyoloji ve sosyal psikoloji alanında kökleri 1920'li yıllara kadar uzanmakla beraber (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 874) özellikle 1960-1975 yılları arasında gelişen yeni bir teori ortaya çıkmıştır (Emerson, 1976: 335). Sosyal takas olarak adlandırılan bu teori, insanların gelecekte kendilerine fayda sağlayacağına inandıkları ve karşılıklılık esasına dayalı, gönüllü olarak gerçekleştirdikleri eylemleri ifade etmektedir. Bu eylemleri meydana getiren sosyal ilişkiler ise, tarafların ödüllendirilme beklentisi ile oluşmaktadır. Yani sosyal takas teorisine göre sosyal ilişkileri oluşturan ve sürdüren temel etken tarafların ödüllendirilme beklentisidir. Ödüllendirilme beklentisinde yalnızca maddi ya da somut olgular değil; arkadaşlık gibi soyut olgular da söz konusudur (Lambe vd., 2001: 4).

Sosyal takas kuramında Gouldner (1960) tarafından ortaya çıkarılan, karşılıklılık esaslı söz konusudur. Bu esasta herhangi bir kişiye faydası olan bir davranışın karşılığı beklenir; ancak bu karşılıklılık bekleme ile ilgili önceden bir koşul konulmaz. Burada beklenen karşılıklılık, maddi nitelikte olabileceği gibi sosyal onay, saygı gösterme, yardım ve itaat etme gibi maddi olmayan nitelikte de olabilir (Blau, 2009). Karşılıklılık esası, (the norm of reciprocity), insanların elde ettikleri yararları karşılıklı olumlu davranış göstereceği temeline dayanmaktadır (Gouldner, 1960).

Sosyal takas teorisi, pek çok araştırmacı tarafından çalışan-örgüt ilişkileri, psikolojik sözleşme, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güven gibi örgütsel olgunun açıklanmasında temel olarak kabul edilmiştir (Wu vd., 2006:

377-378). Eisenberger vd. (1986) çalışanların davranışlarına şekil veren pek çok faktör olduğunu ve bu davranışların asıl sebebinin çalışanlara organizasyondan yansıyan motive edici faktörler olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca organizasyonun çalışanların göstermiş oldukları çabalarına değer vermesi ve mutluluklarını önemseme derecesine göre, çalışanların çalıştıkları kuruma yönelik genel inançlar oluşturduklarını da dile getirmişlerdir. Çalışanların ise organizasyondan beklentileri karşılandığı sürece yüksek performans göstereceklerini ileri sürmüşlerdir. Sosyal takas teorisine göre de, çalışanlarla organizasyon arasındaki ilişki bir çeşit karşılıklı değişim, takas ilişkisidir. Takas ilişkisi sonucu tarafların beklentilerini karşılayan ekonomik ve sosyal çıktıların elde edilmesi, taraflar arasında bu takas ilişkisini sürdürmek için gerekli olan güveni oluşturmaktadır. Böylece taraflar arasında bağlılık da oluşmaktadır. Takas ilişkilerinin devam ettirilmesi, oluşan bağlılık ve güvenle beraber taraflar arasında ilişkileri yönlendiren ilkeler de oluşmaya başlamaktadır (Lambe, vd., 2001: 6).

Sosyal takas teorisinin temel ilkelerinden birisi sosyal ilişkilerin zaman içinde güvene, sadakate ve karşılıklı bağımlılığa dönüştüğüdür. Elbette bu güven, sadakat ve bağlılığın oluşması için sosyal ilişki içinde olan tarafların da bazı kurallara uyması gerekmektedir. Bu kurallar sosyal takas ilişkisi içindeki tarafların karşılıklı kabulü ile ortaya çıkmaktadır (Emerson, 1976: 351).

Molm ve Cook (1995) Sosyal Takas Teorisi'nin temel varsayımlarını şu şekilde sıralamışlardır:

- Sosyal takas ilişkileri taraflar arasındaki karşılıklı bağımlılık yapısı içerisinde oluşmaktadır.
- Sosyal takas içinde yer alan taraflar kendilerine fayda sağlayan çıktıları arttıran, kendilerine zarar veren çıktıları ise azaltan yönde davranış göstermektedirler.
- Taraflar zamanla belirli kişilerle tekrarlayan, karşılıklı bağımlılık esasınca takas ilişkisi içinde bulunmaktadırlar.
- Elde edilen faydalara ilişkin çıktılar, psikolojik anlamda bir tatmin veya

ekonomik anlamda azalan marjinal fayda ilkesine uymaktadır.

## 2.2. Algılanan Örgütsel Destek

Örgütün, çalışanın katılımına önem verdiğine, onun iyiliğini önemseydiğine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgüt tarafından gönüllü olarak gerçekleştirildiğine ilişkin duygulardır. Yani algılanan örgütsel destek, çalışanların çalıştıkları örgüt tarafından hangi düzeyde önemsendiklerine, onların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının ne derece karşılandığına ve kendilerine ne kadar değer verildiğine yönelik inançları ifade eder (Eisenberger vd., 1986a: 500). Çalışanın, örgütün tutumlarına yönelik olarak geliştirdiği bu inançları ise onun çalıştığı örgüte karşı davranışlarına yön verir. Yapılan çalışmalar da (Buchanan, 1974; Meyer vd., 1990; Özdevecioğlu, 2003, Turunç ve Çelik, 2010, Zhang vd., 2012: 422) yüksek örgütsel destek algısı olan çalışanların organizasyonlarına fayda sağlayacak davranışlar gösterdiklerini, performanslarının, motivasyonlarının ve örgüte bağlılıklarının arttığını ortaya koymuştur. Orpan (1994: 407) ve Eisenberger vd. (1986b) ise bu ilişkinin çalışanların gösterdikleri çaba nezdinde hak ettikleri ödül unsurlarını alabildiklerine inandıkları zaman çok daha fazla oluştuğunu ortaya koymuştur. Moorman ve Niehoff (1998: 351) organizasyon içerisindeki adalet algısı yüksek olan çalışanların örgütsel destek buldukları takdirde örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyeceklerini ifade etmiştir.

Algılanan örgütsel destek çalışanlarda prososyal davranışların artmasına yani; örgüt yararını gözetme, örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamada faydalı olacak davranışlar gösterme yükümlülüğünü de oluşturmaktadır (Fuller vd., 2006: 328-331). Özdaşlı vd. (2013) yaptığı çalışmada yöneticileri ile daha fazla informal ilişkiler geliştiren, onlardan ekstra destek alan çalışanların, yani yöneticilerin "iç grup" diye tanımladıkları çalışanların ilk olarak örgütlerine yönelik, daha sonrada arkadaşlarına ve kendilerine yönelik proaktif

davranışlar geliştirdikleri bulgusuna ulaşmıştır. Çalışanlarda destek hissi arttıkça kararlarda veya faaliyetlerde faydalı olabilecek katılımları, inisiyatifleri, yenilik ve iyileştirme önerileri daha fazla olmaktadır (Eisenberger vd., 1990: 57). Bu olumlu etkinin temelinde iki nedenin olduğu ifade edilmiştir. İlki sosyal takas kuramı kapsamında ortaya çıkan karşılıklı değişim sürecidir. Buna göre kendisine değer verildiğini ve takdir edildiğini hisseden çalışanlar bunun karşılığını vermeye çalışmaktadırlar. İkincisi ise yönetimin örgüt çalışanlarına yeterli eğitim, kaynak ve destek vermesi halinde çalışanlar hem örgütlerinin daha başarılı olmasını isteyecekler hem de daha yetenekli bir hale gelecektir (Miao, 2011: 109).

### 2.3. Örgütsel Özdeşleşme

Bireylerin, kendisini çevresindeki diğer kişilerden ayıran, "kişisel kimliği" nin yanında, özel bir gruba, o grup üyeliğine bağlanan duygusal ve değer alanlarıyla ait olduğu bilgisıyla belirlenen "sosyal kimliği" bulunmaktadır (Polat, 2009: 5; Tajfel 1978b: 63). Kişinin örgütüne aidiyeti, örgütün normlarıyla sosyal olarak özdeşleşmesi o kişinin sosyal kimliğini oluşturmaktadır (Turner, 1982). Örgütsel özdeşleşme sosyal kimlik teorisinin bir örgütteki tezahürüdür. Sosyal kimlik teorisinde insanların başkalarından etkilendiği, bu etkilenmenin de belirsizliği ortadan kaldırmak, sosyal onay almak ve kabul görmek için gerçekleştirdiği ileri sürülür (Hogg ve Vaughan, 2005: 288). Örgütsel özdeşleşme; çalışılan örgütün başarılarını ve başarısızlıklarını, çalışanın "kendi öz başarısı ya da başarısızlığı gibi algılaması" düzeyine erişmesidir. Yani çalışanın örgüt ile kendi öz benliğini bir olarak görmesidir (Mael ve Ashforth, 1992). Böylece örgütler bireylere bir kimlik hissi oluşturmaktadır. Toplumsal özdeşleşmenin bireyin toplum içindeki tutum ve davranışlarına bir zemin oluşturması gibi; örgütsel özdeşleşme de bireyin örgüt içindeki tutum ve davranışlarının zeminini oluşturmaktadır. Bu durum örgütsel özdeşleşmenin örgütün işleyişine yararı olacak potansiyel faydaları göstermesi açısından önemlidir (Van Knippenberg, 2000:138).

Örgütü ile özdeşleşen bireyin amaçları ile örgütünün amaçları birbiri ile bütünleşmektedir (Mael ve Ashforth, 1989). Foreman ve Whetten (2002: 620) literatürden oluşturdukları karma modelde; çalışanların arzuladıkları örgütsel kimlik ile algıladıkları örgütsel kimliğin birbirine yaklaşması sonucunda, çalışanların örgütlerine olan iyimserliğinin, birbirleri ile işbirliğinin, faaliyetlere katılımlarının, örgüte bağlılıklarının ve değişimi kabul etme düzeylerinin artacağını ifade etmiştir. Örgütü ile özdeşleşen çalışan gönüllü olarak fazladan rol üstlenecek ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergileyecektir. Özdeşleşmenin çalışan performansı ile doğrudan ilişkisinden ziyade, vatandaşlık davranışı aracılığında bir ilişkisi bulunmaktadır (Dick vd., 2006: 285-286). De Coninck (2011: 27) yaptığı araştırmada bu ilişkinin lider üye etkileşimi arttıkça daha fazla gerçekleşeceği bulgusuna ulaşmıştır. Böylece örgütü ile özdeşleşen kişiler başarabileceklerinin ötesine geçebileceklerdir (Kim ve Ko, 2010: 414).

### 2.4. Yardım Etme Davranışı

Yardım etme davranışı, bir zorunluluk ya da görev olmadığı halde diğer kişilere yardım etmeye veya işle alakalı sorunların ortaya çıkmasını önlemeye yönelik gönüllü davranışları ifade eder. Bu davranış biçimi çoğunlukla karşılık beklenmeden, planlı bir şekilde değil, kendiliğinden meydana gelir. İnsanın içinden gelmesi ve iyimser hali bu davranışa yol açar (Omoto ve Snyder, 1995: 671). Podsakoff vd. (1990) başkalarına yardım etme davranışını, herhangi bir sorun oluştuğunda çalışanların, uzman kişilere yardımcı olmayı amaçlayan ve böylece örgüt çalışanlarının daha verimli olmasını sağlayan davranışları olarak tanımlamışlardır. Uzman kişilerin, örneğin ustabaşılar ya da kıdemli çalışanların karşılık beklemeksizin yeni meslektaşlarına yardım etmesi bu kapsamdadır.

Bu davranış "özgecilik" ve "diğergamlık" kavramları altında incelenmiş ve ekstra rol davranışları kapsamında

değerlendirilmiştir. Özgecilik başkasına yardım etme güdüsünü barındırmakta, ilgili davranışı gerçekleştirene bazı fedakârlıklar yüklemekte ve dışarıdan hiçbir ödül beklentisinin olmamasını vurgulamaktadır (Karadağ ve Mutafçılar, 2009: 63). Bu davranış biçimi özellikle örgütteki tüm faaliyetlerin önem arz ettiği, tümünün temel amaca önemli düzeyde etki ettiği durumda daha hayatidir (Dyne ve LePine, 1998: 108-109). Örgütteki insanlar arasında bu tutum arttıkça faaliyetlerdeki sinerjiye dayalı fayda üst düzey olacaktır (Rotemberg, 1994: 712).

Bateman ve Organ (1983: 587); örgütsel vatandaşlık davranışlarını; işle ilgili problemlerde meslektaşlarına yardım etmek, itiraz etmeksizin emirleri kabul etmek, şikâyet etmeden geçici yükümlülükleri hoş görmek, örgüt dışındakilere iş birimiyle ya da yöneticilerle ilgili olumlu bildirimler yapmak, kişilerarası çatışmalara sebep veren unsurları azaltmak, tolere edici davranışlarda bulunmak ve örgütsel kaynakları korumak olarak ifade etmiştir. Organ vd. (2006) yardımlaşma davranışını en tipik vatandaşlık davranışı olarak vurgulamış ve araştırmacıların en fazla çalıştığı boyut olarak ifade etmiştir. Yapılan araştırmalarda iş performansını istikrarlı biçimde her zaman olumlu etkileyen davranış olarak belirtilmiştir (Ehrhart vd., 2006: 161; Podsakoff vd., 2000: 517).

## 2.5. Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Yardım Etme Davranışı İlişkisi: Yerli Literatürdeki Araştırmalar

Araştırmanın aralarındaki ilişkiyi sorguladığı değişkenlerle ilgili, yerli literatürde yapılan inceleme sonucunda, algılanan örgütsel destek ve özdeşleşme ile ilgili birçok araştırmaya rastlanmıştır. Yardımlaşma davranışı ise örgütsel vatandaşlık davranışının bir boyutu olarak değerlendirilmiş, bu konu ile alakalı araştırmalarda yer almıştır. Yani örgütteki çalışanların birbirlerine yardım etme davranışı/diğergamlık/özgecilik örgütsel vatandaşlık çalışmalarında incelenmiş, yerli

literatür araştırması örgütsel vatandaşlık konuları bağlamında sınırlanmıştır.

Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün araştırıldığı çalışmalarda; örgütsel özdeşleşmenin algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasında, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında, psikolojik güçlendirme algısı ve gönüllü performans davranışı arasında aracılık rolünün anlamlı olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010: 183; Karabey ve İşcan, 2007: 231, 2012: 227). Bulgulardan anlaşılmaktadır ki özdeşleşme sayesinde çalışanların örgütlerine karşı olumlu davranışlar göstermesi çok daha olasıdır. Yöneticilerin sadece çalışanlara destek vermesi, onları psikolojik olarak güçlendirmesi veya örgütün kendiliğinden var olan güçlü kimliği olumlu davranışlara dönüşmeyebilmekte, özdeşleşme düzeyinin artırılması ile ilişkiler ve etkiler daha da yükselmektedir. Özdeşleşmenin artışının da örgütsel iletişimin güçlendirilmesi ile sağlanabileceği belirtilmiştir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1020). Turunç ve Çelik (2010: 163) yaptığı araştırmada çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin süreç kontrol ve karar kontrol algılarını, işten ayrılma niyetlerini ve iş performanslarını anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Bunun yanında yöneticilerin iletişime açık bir örgüt iklimi sağlaması, çalışanların katılımlarını sağlayarak onlara sürekli ve güçlü destek olmaları gerekmektedir. Özdeşleşmenin artması ile sadakatın da artacağı bulgular arasındadır (Yıldız, 2013: 263; Ceylan ve Özbal, 2008: 81). Cheney (1983) paylaşmanın örgüt üyelerinin örgütün kimliğine dair hislerini açığa kavuşturduğu ve böylece onların özdeşleşmesini güçlendirdiği sonucuna ulaşmıştır. Basım ve Şeşen (2006) yöneticilerin desteği ile birlikte özdeşleşmenin daha kolay gerçekleştiğini ifade etmiştir. Örgütleri ile özdeşleşmenin aksine örgütsel sinizm tutumu içine giren çalışanlar örgütlerine karşı olumsuz tutum ve davranış halindedirler. Tokgöz (2011: 378-379) yaptığı araştırmada bu tutumun üzerinde öncelikle örgütsel adalet algısının düşük olmasının ve algılanan örgütsel desteğin yeterli



olmamasının etkisi olduğunu belirtmektedir. Bu yorumu destekleyen bir başka araştırmada da algılanan yönetici desteği arttıkça özellikle çalışanların duygusal bağlılıklarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır (Özdevecioğlu, 2003: 123). Teorik altyapıda da bahsedildiği üzere bağlılığın artması özdeşleşmenin artması ile önemli düzeyde ilişkili görülmüştür. Bir diğer araştırmada ise algılanan örgütsel desteğin çalışanların ortaklaşa davranışları (yardımlaşma, işbirliği) ilişkisi yüksek bulunmuştur. Yönetici desteği arttıkça, ortaklaşa davranışlar geliştikçe de çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı artmaktadır (Özdemir, 2010: 104, Özdemir, 2010b: 244). Örgütsel vatandaşlık davranışının da yardımlaşma boyutunda; diğerlerini düşünme, nezaket tabanlı bilgilendirme, destekleme ve barışı koruma boyutları bulunmaktadır (Podsakoff ve Fetter, 1991). Yani algılanan destek düzeyinin artması özdeşleşmenin daha da fazla olması, özdeşleme düzeyinin artması ile de örgütsel vatandaşlık davranışları olan ortaklaşa davranışlar ve yardımlaşmaların daha fazla ortaya çıkması beklenmektedir.

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma örneklemini Isparta ilinde faaliyet gösteren kamu ve araştırma hastaneleri oluşturmaktadır. Araştırmada hastane çalışanlarının örneklem olarak seçilmesinin nedeni, özel sağlık kurumlarının sayısının son zamanlarda hızlı bir şekilde

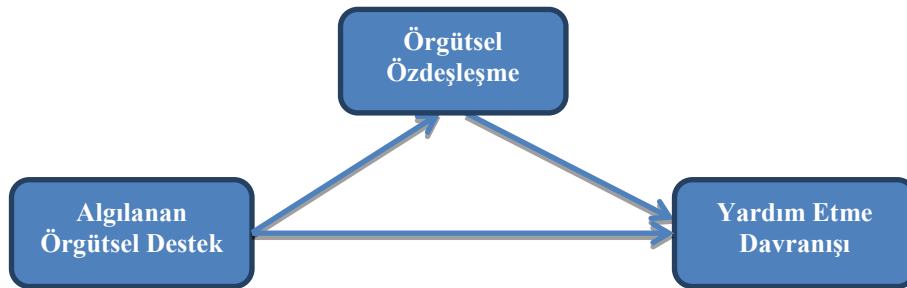
artması ve ekonomi içinde daha fazla önem kazanmasıdır. Ayrıca yardım etme davranışının görece daha stresli bir çalışma ortamında bulunan hastane çalışanları açısından daha dikkate değer bir olgu olmasıdır (Kutani ve Tunç, 2013; Karahan vd., 2007; Şahin ve Erigüç, 2000; Hillhouse ve Adler, 1997). Araştırma için ihtiyaç duyulan veriler yapılandırılmış anket yöntemi ile toplanmıştır. Bu doğrultuda 21 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anketimizde 1= En düşük katılma derecesi, 5= En yüksek katılma derecesini ifade edecek şekilde beşli eşit aralıklı Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ankette 8 sorudan oluşan algılanan örgütsel destek ölçeği (Eisenberger vd., 1986), 6 sorudan oluşan örgütsel özdeşleşme ölçeği (Mael ve Ashforth, 1992), 7 sorudan oluşan yardım etme davranışı ölçeğinden (Dyne ve Lepine, 1998) yararlanılmıştır. Toplam 21 sorudan oluşan anket 152 hastane personeline uygulanmıştır. Araştırma hipotezleri ve bu hipotezlere göre araştırma modeli şekil 1’de gösterildiği gibidir.

H1: Algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Algılanan örgütsel destek, yardım etme davranışını pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Örgütsel özdeşleşme, yardım etme davranışını pozitif yönde etkilemektedir

H4: Algılanan örgütsel destek ile yardım etme davranışı arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü vardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli



## 4. BULGULAR

### 4.1. Demografik Bulgular

Araştırma örnekleminizde yer alan katılımcıların %53,3'ünü kadınlar %46,7'sini ise erkekler oluşturmaktadır. 2 kişi ise bu soruya yanıt vermemiştir. Örnekleminizde yer alan katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında katılımcıların % 35'i 18 ile 26 yaş arasında, % 35'i 27 ile 35 yaş arasında ve geriye kalan % 27,4'ü ise 36 ile 54 yaş arasındadır. Bu soruya 4 katılımcı yanıt vermemiştir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ise % 35'lik kısmının lise mezunu olduğu, % 24,3'lük kısmının ön lisans mezunu olduğu, % 28'inin lisans mezunu olduğu ve % 11'ininde lisansüstü eğitim mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 5 kişi ise bu soruyu cevapsız bırakmıştır. Katılımcıların % 42'si 0 ile 3 yıl arası bir süredir buldukları kurumda çalışırken, % 21'i 3 ile 8 yıl arası bir süredir, kalan %31,1'lik kısmı ise 9 ile 25 yıl arası bir süredir buldukları kurumda çalışmaktadır. 9 katılımcı bu soruya yanıt vermemiştir. Bu kurumda çalışmaktan memnun musunuz sorusuna katılımcıların % 54,6'sı evet derken, % 32,9'u hayır yanıtı vermiş, % 7,2'lik kısım ise kısmen yanıtını vermiştir. 8 katılımcı ise bu soruyu yanıtsız bırakmıştır.

### 4.2. Ölçüm Modelinin Güvenilirliği ve Yapısal Geçerliliği

Analiz aşamasına geçilmeden önce verilerin analize hazırlanma aşamasında tek yönlü ve çift yönlü uç değer analizleri yapılmış ve kayıp değerler incelenmiştir. Z puanı (-3, +3) hesaplanarak çok yönlü uç değerler ve Mahalanobis Uzaklığı (Mahalanobis D<sup>2</sup>) hesaplanarak tek yönlü uç değerler analiz edilmiştir. Uç değer analizleri sonucunda herhangi bir anketin veri setinden çıkarılmasına gerek olmadığı görülmüştür.

Ardından eksik veri analizi yapılmıştır. Eksik veri analizi sonucunda daha duyarlı ölçümler yapılması adına eksik veriler seri ortalamasına göre doldurulmuştur. Analiz yapmaya uygun hale getirilmiş ölçeklerin ayrı ayrı normal dağılıma uyup uymadığı test edilmiştir. Normal dağılıma uyumu gözlenen veriler ilk aşamada, Lisrel 8.80 programına tabi tutulmuş, ölçme modelinin yapısal olarak geçerliliğinin testi yapılmış, ilgili 3 örtük değişkenin gözlenen değişkenleri belirlenmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizinde algılanan örgütsel destek değişkeninden 3, yardım etme davranışı ölçeğinden 2 değişken yeterli standardize edilmiş çözüm değerlerine ulaşamadığı için analizin dışında bırakılmıştır. Ölçüm modelinin uyum istatistikleri  $p < 0.001$  anlamlılık düzeyinde  $ki-kare/sd=1.51$ ,  $RMSEA=0.058$ ,  $NFI=0.95$ ,  $NNFI=0.98$ ,  $CFI=0.98$ ,  $GFI=0.89$ ,  $AGFI=0.85$ 'dir. Bu istatistikler ölçüm modelinin büyük oranda yapısal olarak geçerli olduğunu ifade etmektedir. Araştırmanın değişkenlerine ilişkin algılanan destek ölçeği, örgütsel özdeşleşme ölçeği ve yardım etme davranışı ölçeği boyutlarının (değişken) içsel tutarlılık katsayıları hesaplanmış, veri setinin normal dağılıma uygunluğu test edilmiştir. Belirlenen bu değişkenlerin, ortalama skorları, değişkenlerin güvenilirlikleri, normal dağılıma uygunluk testi ve birbirleri ile ilişkileri aşağıda tablo 1'de ifade edilmiştir. Ayrıca araştırmada yer alan değişkenlerin normal dağılıma uygunluğunu test edilmiştir. Parametrik ya da parametrik olmayan analiz yöntemlerinden hangisinin kullanılacağına karar vermek adına yapıların normal dağılıma uyup uymadığının tespiti Sample K-S analizi ile yapılmış, analiz sonuçlarına göre her bir yapıya ait göstergelerin anlamlılık değerinin 0.05 değerinin üstünde olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla verilerin normal dağılıma uyduğuna kanaat getirilmiş, parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 1. Değişkenlerin Ortalama Değerleri, Güvenilirlikleri, Korelasyon Değerleri**

| Değişkenler               | Ort. | Madde Sayısı | C. Alpha | K-S Anl. | Algılanan Örgütsel Destek | Örgütsel Özdeşleşme | Yardım Etme Davranışı |
|---------------------------|------|--------------|----------|----------|---------------------------|---------------------|-----------------------|
| Algılanan Örgütsel Destek | 2.91 | 5            | 0.87     | 0.464    | 1                         |                     |                       |
| Örgütsel Özdeşleşme       | 3.71 | 6            | 0.87     | 0.084    | 0.41**                    | 1                   |                       |
| Yardım Etme Davranışı     | 3.46 | 5            | 0.89     | 0.300    | 0.42**                    | 0.62**              | 1                     |

N=152

(\*\*0.01&lt;p), (K-S Anl. Kolmogrow- Smirnov Anlamlılık Değeri)

Kabul edilebilir uyumluluk değerleri: Ki-kare/sd&lt; .2, RMSEA&lt;.08, NNFI, NFI, CFI, GFI, AGFI&gt;.90) (Joreskog ve Sorbom, 1993; Kline, 1998). AGFI &gt; 0.80 GFI &gt; 0.85 (Anderson&amp;Gerbing, 1984).

Tablo 1’de görüldüğü üzere araştırmamız kapsamında ele alınan algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı değişkenlerinin güvenilirlik analizi sonucu elde edilen Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0.87, 0.87 ve 0.89 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerin sosyal bilimler alanında genel kabul görmüş olan 0.70 düzeyinden yüksek olması, ölçeklerin bu örneklem dâhilinde de güvenilir olduğunu göstermektedir.

Örgütsel özdeşleşmenin, algılanan örgütsel destek ile yardım etme davranışı arasındaki ilişkide üstlendiği aracılık rolünü tespit etmek için Baron ve Kenny (1986:1177) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen bu modelde aracılık değişkeni rolünün varlığından söz edebilmek için üç temel varsayım bulunmaktadır: (1) Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistikî olarak anlamlı bir etkiye sahip olması gerekmektedir. (2) Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistikî olarak anlamlı bir etkisi olmalıdır. (3)

Tablo 1’de yer alan değişkenler arası korelasyon analizi sonucu ulaşılan bulgulara göre, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ( $r:0.41$ ,  $p<0.01$ ) bulunmaktadır. Ayrıca algılanan örgütsel destek ve yardım etme davranışı arasında da pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ( $r:0.42$ ,  $p<0,01$ ) tespit edilmiştir. Son olarak örgütsel özdeşleşme ve yardım etme davranışı arasında da pozitif yönlü ve istatistikî olarak anlamlı bir ilişki ( $r:0,62$ ,  $p<0,01$ ) tespit edilmiştir.

Bağımsız değişkenle beraber aracı değişkenin analize dâhil edilmesiyle bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi ortadan kalkmalı ya da istatistikî anlamlılık seviyesi dâhilinde olmak şartı ile bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalmalıdır. Üçüncü aşamada bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ortadan kalkması aracı değişkenin tam aracılık rolü üstlendiğini, istatistikî anlamlılık seviyesi dâhilinde olmak şartı ile bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin azalması ise aracı değişkenin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir.

Tablo 2. Hiyerarşik Regresyon Analizi Bulguları

| <i>Model 1</i>        |                           |                     |                |       |                   |
|-----------------------|---------------------------|---------------------|----------------|-------|-------------------|
| Bağımlı Değişken      | Bağımsız Değişken         | Stn. Beta Katsayısı | R <sup>2</sup> | t     | Anlamlılık (Sig.) |
| Örgütsel Özdeşleşme   | Algılanan Örgütsel Destek | 0,414               | 0.171          | 5.567 | .000              |
| <i>Model 2</i>        |                           |                     |                |       |                   |
| Bağımlı Değişken      | Bağımsız Değişken         | Stn. Beta Katsayısı | R <sup>2</sup> | t     | Anlamlılık (Sig.) |
| Yardım Etme Davranışı | Algılanan Örgütsel Destek | 0,421               | 0.177          | 5.938 | .000              |
| Yardım Etme Davranışı | Örgütsel Özdeşleşme       | 0,618               | 0.382          | 9.626 | .000              |
| <i>Model 3</i>        |                           |                     |                |       |                   |
| Bağımlı Değişken      | Bağımsız Değişkenler      | Stn. Beta Katsayısı | R <sup>2</sup> | t     | Anlamlılık (Sig.) |
| Yardım Etme Davranışı | Algılanan Örgütsel Destek | 0,199               | 0.415          | 2.975 | .004              |
|                       | Örgütsel Özdeşleşme       | 0,536               |                | 8.970 | .000              |

Bahsedilen bilgilerden hareketle üç aşamalı regresyon testinin uygulanması için öncelikle algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisine bakılmıştır. Tablo 2’de Model 1 bu analiz sonuçlarını göstermektedir. Buna göre algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir etkiye ( $\beta:0,414$ ,  $p<0,05$ ) sahip olduğu görülmektedir. Bu etkide algılanan örgütsel destek değişkeni örgütsel özdeşleşmedeki değişimin %17,1’ini açıklamaktadır. Bu bulgudan hareketle algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğine yönelik olarak geliştirilen H1 kabul edilmiştir.

İkinci adımda algılanan örgütsel desteğin ve örgütsel özdeşleşmenin yardım etme davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Tablo 2’de Model 2 bu analiz sonuçlarını göstermektedir. Tablo 2’de görüldüğü üzere algılanan örgütsel destek yardım etme davranışı üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir etkiye ( $\beta:0,421$ ,  $p<0,05$ ) sahiptir. Algılanan örgütsel destek değişkeni yardım etme davranışındaki değişimin %17,7’sini açıklamaktadır. Bu sonuca göre algılanan örgütsel desteğin yardım etme davranışını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğine yönelik olarak geliştirilen H2 kabul edilmiştir. Ayrıca Model 2’de görüldüğü üzere örgütsel özdeşleşme yardım etme davranışı üzerinde pozitif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı bir etkiye ( $\beta:0,618$ ,  $p<0,05$ ) sahiptir. Örgütsel özdeşleşme yardım etme davranışındaki değişimin %38,2’sini açıklamaktadır. Bu bulguya göre örgütsel özdeşleşmenin yardım etme davranışını pozitif

yönlü ve anlamlı olarak etkilediğine yönelik olarak geliştirilen H3 kabul edilmiştir.

Üçüncü adımda algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme regresyon analize birlikte dâhil edilmiştir. Yapılan analizin sonuçları Tablo 2 Model 3'te gösterilmiştir. Buna göre örgütsel özdeşleşmenin analize dâhil edilmesi ile algılanan örgütsel desteğin yardım etme davranışı üzerindeki anlamlı etkisi azalarak ( $\beta:0,199, p<0,05$ ) devam etmiştir. Model 3'te de görüldüğü üzere algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme yardım etme davranışındaki değişimin % 41,5'ini açıklamaktadır. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda algılanan örgütsel destek ve yardım etme davranışı arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık rolü üstlendiği ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla örgütsel özdeşleşmenin, algılanan örgütsel destek ve yardım etme davranışı arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiğine yönelik olarak geliştirilen H4 kabul edilmiştir.

### SONUÇ

Bir örgütte yardım etme gibi gönüllü olarak yapılan prososyal bir davranışın varlığı örgüt içindeki uyum, birliktelik ruhunun oluşturulması ve ortak amaç yolunda hareket edilebilmesi adına önemli bir öncül konumundadır. Dolayısıyla yardım etme davranışının örgütlere sağlayacağı potansiyel faydalar göz önüne alındığında, bu davranışın da hangi faktörlerden etkilendiği önemli bir hâl almaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmada, algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme aracılığı ile yardım etme davranışı üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Sosyal takas kuramı temelinde şekillendirilen bu araştırmanın hazırlanmasında, örgütlerin çalışanların yararına olan davranışlar sergilemesi durumunda çalışanların da örgüt ve diğerleri yararına hareket edeceği savından yola çıkılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre sosyal takas teorisinin temel savını destekler nitelikte bulgulara ulaşılmıştır. Hiyerarşik regresyon analizi sonucu elde edilen bulgulara göre algılanan örgütsel desteğin yardım etme

davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile çalışanlarda algılanan örgütsel destek algısının yükselmesi örgütsel özdeşleşmeyi de arttırmaktadır. Araştırmamızda ulaştığımız bu sonuç literatürdeki diğer çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Mesela Basım ve Şeşen (2006) yöneticilerin desteği ile birlikte örgütsel özdeşleşmenin daha kolay gerçekleştiğini ifade etmiştir. Bizim çalışmamızda olduğu gibi Sluss vd., (2008: 461-462) tarafından yapılan çalışma sonuçlarına göre de örgütünden destek gören çalışanlar örgüte fayda sağlayan davranışlar sergilemekte hem de örgütle özdeşleşme düzeyleri artmaktadır. Turunç ve Çelik (2010: 200) tarafından yapılan çalışmada da algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Genel bir değerlendirme yapıldığında araştırma sonuçlarımızın hem ulusal hem de uluslararası literatürdeki benzer çalışmalarla (Basım ve Şeşen, 2006; Sluss, 2008; Turunç ve Çelik, 2010; Van Knippenberg, 2006) uyumlu olduğu söylenebilir. Araştırmamızda ulaştığımız bir diğer sonuç örgütsel özdeşleşmenin yardım etme davranışını pozitif yönde etkilediğidir. Başka bir ifade ile örgütsel özdeşleşmenin artması yardım etme davranışını da arttırmaktadır. Hem ulusal hem de uluslararası alanda yapılmış çalışmalara bakıldığında yardım etme davranışının örgütsel özdeşleşme ve algılanan örgütsel destekle ilişkisini inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamaktadır. Bu açıdan bizim araştırmamız literatürde daha önce incelenmemiş bir değişkenin sosyal takas teorisi altında ele alınması literatürdeki bu boşluğu doldurması bakımından önem arz etmektedir. Yardım etme davranışı ile ilgili yapılmış sınırlı sayıdaki çalışma bulunmaktadır. Basım ve Şeşen (2008), tarafından yapılan çalışmada çalışanların kontrol odağının yardım etme ve nezaket davranışlarına etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda ise iç kontrol odaklı çalışanların ve dış kontrol odaklı çalışanlara göre daha fazla

yardım etme ve nezaket davranışı gösterdikleri tespit edilmiştir.

Sosyal takas teorisi temelinde hastane çalışanları üzerinde yapılan araştırmamızda algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme aracılığı ile yardım etme davranışına etkisi incelenmiştir. Burada diğer çalışmalardan farklı olarak yardım etme davranışının incelenmesi araştırmamızın özgün kısmını oluşturmaktadır. Özellikle hastane gibi stres düzeyinin nispeten yüksek olduğu çalışma ortamlarında yardım etme

davranışı daha önemli bir hal almaktadır. Dolayısıyla örgütsel amaçlara ulaşmada ve hoş bir çalışma ortamının oluşmasında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırma sonuçlarında, tıpkı çalışmamızın kuramsal zeminini oluşturan sosyal takas teorisinin de ifade ettiği gibi, örgütün; çalışanların faydasına olacak davranışlar sergilemesi durumunda çalışanların da örgüt ve diğer çalışanlar yararına olacak davranışlar sergilediğini ortaya çıkarmıştır.

## KAYNAKÇA

- Baron, Reuben M. ve David A. Kenny (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.
- Basım, H. Nejat ve Şeşen, Harun, (2006), "Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 159-168.
- Bateman, T. S., Organ, D. W. (1983), "Job Satisfaction and The Good Soldier; The Relationship Between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Blau, Peter M., (2009), *Exchange and Power In Social Life*, Transaction Publishers, New Jersey.
- Buchanan, Bruce, (1974), "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 19 (1), 533-546.
- Ceylan, Adnan, Özbal, Soner, (2008) "Özdeşleşme Yoluyla Sadakat Oluşturma Üzerine Üniversite Mezunları Arasında Yapılan Bir Çalışma", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9 (1), 81-110.
- Cropanzano, Russell ve Mitchell, Marie S., (2005), "Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review", *Journal of Management*, 31 (6), 874-900.
- De Coninck, James B., (2011), "The Effects Of Leader-Member Exchange And Organizational Identification On Performance And Turnover Among Sales People", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31 (1), 21-34.
- Dick, Rolf Van, Grojean, Michael W., Christ, Oliver, Wieseke, Jan (2006), "Identity and the Extra Mile: Relationships between Organizational Identification and Organizational Citizenship Behaviour", *British Journal of Management*, 17, 283-301.
- Dyne, Linn Van, LePine, Jeffrey A. (1998), "Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity", *The Academy of Management Journal*, 41 (1), 108-119.
- Ehrhart, Mark G., Bliese, Paul D., Thomas, Jeffrey L., (2006), "Unit-Level OCB and Unit Effectiveness: Examining the Incremental Effect of Helping Behavior", *Human Performance*, 19(2), 159-173.
- Eisenberger, Robert, Fasolo, Peter, Davis-LaMastro, Valerie, (1990), "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", *Journal of Applied*

- Psychology, Cilt 75, Sayı 1, 51-59.
- Eisenberger, Robert, Huntington, Robin, Hutchison, Steven, Sowa, Debora, (1986), "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Emerson, Richard M., (1976), "Social Exchange Theory", *Annual Review of Sociology*, 2, 335-362.
- Foreman, Peter, Whetten, David A., (2002), "Members' Identification with Multiple-Identity Organizations", *Organization Science*, 13 (6), 618-635.
- Fuller, Jerry, Brian, Hester, Kim, Barnett, Tim, Frey, Len, Relyea, Clint, (2006), "Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige: Predicting Organizational Attachment for University Faculty, Staff, and Administrators", *The Journal of Social Psychology*, 146 (3), 327-347
- Gouldner, Alwin W., (1960), "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement", *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Hillhouse, Joel J., Adler, Christine M., (1997) "Investigating Stress Effect Patterns In Hospital Staff Nurses: Results Of a Cluster Analysis", *Social Science and Medicine Journal*, 45 (12), 1781-1788.
- Hogg, Vaughan (2005) *Social Psychology*, Pearson Education Limited, (çev) Yıldız, İ, Sosyal Psikoloji, 2007, Ankara: Ütopya, s. 288.
- Karabey, Canan Nur, İşcan, Ömer Faruk, (2007), "Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (2), 231-241.
- Karadağ, Engin, Mutafçılar, Işıl, "Prososyal Davranış Ekseninde Özgeçmiş Üzerine Teorik Bir Çözümleme", *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 41-70.
- Karahan, Atilla, Gürpınar, Koray, Özyürek, Pakize, (2007), "Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 27-44.
- Kim, Taehee, (2010), "Determinants of organizational identification and supportive intentions", *Journal of Marketing Management*, 26 (5), 413-427.
- Kutunis, Rana Özen, Tunç, Tülin (2013), "Hemşirelerde Benlik Saygısı İle Durumluk Ve Sürekli Kaygı Arasındaki İlişki: Bir Üniversite Hastanesi Örneği", *İş Güç Endüstri ilişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15 (2), 1-15.
- Lambe, C. Jay, Wittmann, C. Michael ve Spekman, Robert E., (2001), "Social Exchange Theory and Research On Business-to-Business Relational Exchange" *Journal of Business-Business Marketing*, 8 (3), 1-36.
- Mackenzie, S.B., Podsakoff, P. M., Fetter, R. (1991), "Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity as Determinants of Managerial Evaluations of Salespersons Performance", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 123 - 150.
- Meyer, John P., Allen, Natalie, J. ve Gellaty, I. R., (1990), "Affective and Continuance Commitment to Organizations: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations", *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Miao, Ren-Tao, (2011), "Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China", *Journal of Behavioral and Applied Management*, 1, 105-127.
- Molm, L. D., K. S. Cook, (1995), "Social Exchange and Exchange Networks" içinde, Cook, Karen S., G. A. Fine ve J. S. House (Ed.), *Sociological Perspectives on Social Psychology*, Needham Heights, MA: Simon and Schuster, 209-235.
- Moorman, Robert H., Blakely, Gerald L., and Niehoff, Brian P. (1998), "Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship Between Procedural

- Justice and Organizational Citizenship Behavior?", *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Omoto, Allen M., Snyder, Mark, (1995), "Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change Among AIDS Volunteers", *Journal of Personality and Social Psychology* 68 (4), 671-686.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., Mac Kenzie, S. B. (2006), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences", Thousand Oaks, CA: Sage.
- Orpen, Christopher, (1993) "The Effects of Exchange Ideology on The Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Performance", *The Journal of Social Psychology*, 134 (3), 407-408.
- Özdaşlı, Kürşat, Kanten, Pelin, Alparslan, Ali Murat, (2013), "Lider-Üye Etkileşiminin Proaktif Davranışlar Üzerindeki Etkisi", 21. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Kütahya.
- Özdemir, Asım, (2010a), "İlköğretim Okullarında Algılanan Yönetici Desteğinin ve Bireycilik-Ortaklaşa Davranışçılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Educational Administration: Theory and Practice*, 2010, 16 (1), 93-112.
- Özdemir, Asım, (2010b) "Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet Ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi", *TSA / 14 (1)*, 237-250.
- Özdevecioğlu, Mahmut, (2003) "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 18 (2), 113 -130.
- Özdevecioğlu, Mahmut, (2004), "Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri", *Amme İdaresi Dergisi*, 37 (4), 97-115.
- Podsakoff, Philip M., Mac Kenzie, Scott B., Paine, Julie Beth, and Bachrach, Daniel G. (2000), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- Polat, Mustafa, (2009), "Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması", *Yayınlanmış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, s.5.
- Rotemberg, Julio J., (1994), "Human Relation in the Workplace", *Journal of Political Economy*, 102 (4), 684-717.
- Şahin, Hülya ve Erigüç, Gülsün, (2000), "Hastane Yöneticilerinin Yönetimsel Stres Kaynakları Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5 (2), 21-53.
- Sluss, David M., Klimchak, Malayka ve Holmes, Jeanne J., (2008), "Perceived Organizational Support as a Mediator Between Relational Exchange and Organizational Identification", *Journal of Vocational Behavior*, 78 (3), 457-464.
- Tajfel, Henri, (1978) "Social Categorization, Social Identity and Social Comparison", *Differentiation Between Social Groups: Studies in the Social Psychology of Intergroup Relations*, ed. H. Tajfel, London, Academic Press, 61-76.
- Tokgöz, Nuray, (2011), "Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİB Dergisi*, EKİM 2011, 6 (2), ss. 363-387.
- Turner, J. C., (1982), "Towards a Cognitive Redefinition of The Social Group, Social Identity and Intergroup Relations", ed. "H. Tajfel (Ed.), Cambridge, Cambridge University Press, UK, ss. 15-40" dan aktaran POLAT, Mustafa, (2009), "Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri Ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması", *Yayınlanmış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, s.5.
- Turunç, Ömer, Çelik, Mazlum, (2010), "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir



Araştırma", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14 (1), 209-232.

Turuç, Ömer, Çelik, Mazlum, (2010), "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17 (2), 183-206.

Tüzün, İpek Kalemci, Çağlar, İrfan, (2008), "Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi" Journal of Yasar University, 3 (9), 1011-1027.

Van Knippenberg, D. ve Sleebos, E., (2006). "Organizational Identification versus Organizational Commitment: Self-Definition, Social Exchange, and Job Attitudes", Journal of Organizational Behavior, 27, 571-584.

Van Knippenberg, D., (2000), "Work motivation and performance: A social identity perspective", Applied Psychology, An International Review, 49, 357-371.

Wu, Joshua, B., Hom, W. Peter, Tetrick, Lois E., Shore, Lynn M., Jia, Liangding, Chaoping, Li, Song, Lynda Jiwen, (2006), "The Norm of Reciprocity: Scale Development a Validation in the Chinese Context", Management and Organization Review, 2 (3), 377-402.

Yıldız, Kaya, (2013), "Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşmeleri İle Örgütsel İletişimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri • Educational Sciences: Theory & Practice – 13 (1), 251-272.

Zhang, Yan, Farh, Jiing-Lih, Wang, Hui, (2012), "Organizational Antecedents of Employee Perceived Organizational Support in China: A Grounded Investigation", The International Journal of Human Resource Management, 23 (2), 422-446.