

Araştırma Makalesi

İş Yeri Arkadaşlığı ve İşten Ayrılma Niyetinin Sosyal Kaytarma ve Çalışma Arkadaşlarına Yönelik Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi

The Effect of Turnover Intention and Workplace Friendship on Social Loafing and Organizational Citizenship Behavior Directed to Co-Workers

Yılmaz Akgündüz^a, Sinemis Sümer^b, Tila Maria Boğazkesenli^c, Ayşenaz Aydın^d

MAKALE BİLGİSİ

Anahtar Kelimeler:
Arkadaşlık, Kaytarma,
İşten Ayrılma, Vatandaşlık
Davranışı.

Tarihler :
Geliş 20 Eylül 2024
Düzeltilme Geliş
23 Aralık 2024
Kabul 13 Şubat 2025

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, çalışanların iş yeri arkadaşlığı algılarının ve işten ayrılma niyetlerinin sosyal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisini belirlemektir. Bu çalışmada iş yeri arkadaşlığının işten ayrılma niyetine, sosyal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi Kaynakları Koruma Teorisine ve işten ayrılma niyetinin sosyal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi Sosyal Değişim Teorisine dayandırılmıştır. Alan araştırması İzmir'de bulunan yeme-içme tesislerinde gerçekleştirilmiştir. Veriler anket formu aracılığıyla ve kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Anket formunda alan yazında geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçekler ve demografik sorular yer almaktadır. Kasım 2023-Mayıs 2024 tarihlerinde gerçekleştirilen veri toplama süreci sonunda 360 adet geçerli veriye ulaşılmıştır. Dört değişkenden oluşan ölçüm modelinin geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile kanıtlanmıştır. Hipotezler ise yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Araştırma bulguları işten ayrılma niyetinin sosyal kaytarma davranışını artırırken, çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını azalttığını; iş yeri arkadaşlığının işten ayrılma niyetini azaltırken, çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını artırdığını göstermektedir.

ARTICLE INFO

Keywords:
Friendship, Loafing,
Turnover, Citizenship
Behavior.

Article history:
Received 23 September 2024
Received in Revised Form
23 December 2024
Accepted
13 February 2025

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effects of employees' perceptions of workplace friendship and turnover intention on social loafing and organizational citizenship behaviors directed to co-workers. In this study, the effect of workplace friendship on turnover intention, social loafing and organizational citizenship behaviors directed to co-workers is based on the Conservation of Resources Theory; the effect of turnover intention on social loafing and organizational citizenship behaviors directed to co-workers is based on the Social Exchange Theory. The field research was carried out in food and beverage establishments in İzmir. Data were collected through a questionnaire form and convenience sampling method. The questionnaire form includes scales whose validity and reliability have been proven in the literature and demographic questions. At the end of the data collection process, which was carried out between November 2023 and May 2024, 360 valid data were collected. The validity of the measurement model consisting of four variables was proven by confirmatory factor analysis. Hypotheses were tested with structural equation model. The research findings indicate that turnover intention increases social loafing behavior while decreases organizational citizenship behaviors directed to co-workers; the findings indicate that workplace friendship decreases the turnover intention and increases organizational citizenship behaviors directed to co-workers.

^a Sorumlu Yazar, Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, İzmir, yilmaz.akgunduz@deu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8887-9280

^b Lisans Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, sinemisumer35@gmail.com, ORCID: 0009-0001-7167-5174

^c Lisans Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, btilamaria@gmail.com, ORCID: 0009-0009-8245-5386

^d Lisans Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, aysenaza693@gmail.com, ORCID: 0009-0008-7536-1894

1. GİRİŞ

İnsan kaynakları, hizmet sektöründeki işletmeler için en önemli kaynaktır (Halmaghi & Bâcılı, 2018). Bu nedenle yetenekli, gelişime açık, takım çalışmasına yatkın, uyumlu, yaratıcı ve sorun çözme becerisine sahip çalışanların örgüte kazandırılması ve bu yetkinliklerinden en üst düzeyde uzun süre yararlanılması gerekmektedir (Akgündüz, 2020). Ancak çeşitli nedenlerle yetkin ve yetenekli oldukları için örgüte alınan çalışanların performansları örgüt içerisinde beklenildiği gibi olmayabilmektedir veya bazı çalışanların performansları beklenilenin çok üzerine çıkabilmektedir. Bu beklenmedik durumlara yol açan bireysel, örgütsel ve sosyal çeşitli nedenler vardır (Kahya, Haktanırlar Ulutaş & Özkan, 2019).

Çalışanların örgüt içerisinde kurdukları informal ilişkilerin yarattığı iş yeri arkadaşlığı çalışanların güven duygularını artırmakta ve örgüt içerisinde kendilerini rahat hissetmelerine neden olmaktadır (Özbek, 2018). Bu nedenle de çalışanların iş yeri arkadaşlığının artması ile örgüte, çalışma arkadaşlarına ve hatta işletmenin diğer paydaşlarına yönelik olumlu tutumları ortaya çıkmakta, olumsuz tutumlarında ise azalma olmaktadır (Shoukat, Selem, Khan & Shehata, 2024). Bu araştırma kapsamında iş yeri arkadaşlığının ortaya çıkarması beklenen olumlu tutum çalışma arkadaşlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), azaltması beklenen tutumlar ise işten ayrılma niyeti ve sosyal kaytarma davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların iş tanımlarında belirtilen sorumluluklarının ötesinde örgütün menfaatine yönelik gösterdikleri davranışlardır (Akgündüz, 2020). Bu çalışmada çalışanların, çalışma arkadaşlarının menfaatini korumaya veya arttırmaya yönelik gösterdikleri iş tanımlarında yer almayan gönüllü davranışlar incelenmektedir. Ayrıca takım/grup halinde çalışırken, çalışanların performanslarında meydana gelen azalmayı ifade eden sosyal kaytarma da (Orhan, 2022) bu araştırma kapsamında Kaynakları Korumu Teorisine (KKT) dayandırılarak irdelenmektedir.

Çalışanların çalıştıkları örgütten fiilen ayrılmadan önceki düşüncelerini ifade eden işten ayrılma niyeti, hizmet işletmeleri için çoğu zaman neden olduğu maliyetler nedeniyle olumsuz bir durum olarak yorumlanmaktadır (Le, Hancer, Chaulagain & Pham, 2023). Ayrıca işten ayrılma niyetini olan çalışanların örgüt içerisinde istendik davranışları daha az gösterdikleri kabul edilmektedir (Wild, Heidenreich & Wald, 2018). Bu çalışmada işten ayrılma niyetinde olan çalışanların takım halinde çalıştıklarında daha fazla sosyal kaytarma davranışı gösterecekleri, çalışma arkadaşlarına yönelik

ÖVD'yi azaltacakları Sosyal Değişim Teorisine (SDT) dayandırılarak varsayılmaktadır.

İşten ayrılma niyeti, iş yeri arkadaşlığı, sosyal kaytarma davranışı ve ÖVD arasındaki ilişki duygu, düşünce ve davranış arasındaki ilişkiye bağlı olarak da incelenebilir. Bu bakış açısı tutumun davranışa olan etkisi olarak da alan yazında karşılık bulmaktadır (Akgündüz, 2020). Tutum, bireyin psikolojik bir obje ile ilgili duygu, düşünce ve davranışlarını oluşturan eğilimleridir (Kağıtçıbaşı & Cemalcılar, 2017). Tutum zihinsel (bilişsel-düşünce) duygusal ve davranışsal faktörlerin toplamından oluşur (Hogg & Vaughan, 2010). Bu çalışmada tutumun düşünsel boyutu olarak işten ayrılma niyeti, duygusal boyutu olarak iş yeri arkadaşlığı, davranışsal boyutu olarak sosyal kaytarma davranışı ve ÖVD ele alınmaktadır.

Ulusal ve uluslararası alan yazında işten ayrılma niyeti, sosyal kaytarma davranışı, iş yeri arkadaşlığı, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar olmasına rağmen çalışanların değişen beklenti ve tutumlarının araştırılması halen çok önemlidir. Özellikle sektördeki payları giderek artan yeme-içme işletmeleri çalışanları örnekleminde yapılması bu araştırmanın önemini arttırmakta ve orijinallliğini göstermektedir. Bu çalışmada sosyal kaytarma, iş yeri arkadaşlığı, işten ayrılma niyeti ve çalışanlara yönelik ÖVD arasındaki ilişki incelenmektedir. Böylelikle alan yazına ve uygulamaya katkı sağlaması beklenmektedir. Bu katkının (1) iş yeri arkadaşlığının sosyal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'ye etkisini test ederek KKT'ye; (2) işten ayrılma niyetinin sosyal kaytarma ve çalışma arkadaşına yönelik ÖVD'ye etkisini test ederek SDT'nin varsayımlarına sınıyarak alan yazına; (3) restoran yöneticilerine sosyal kaytarmayı azaltmak ve çalışma arkadaşına yönelik ÖVD'yi artırmak için öneriler getirerek uygulamaya yönelik olması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE HİPOTEZLER

2.1. Sosyal Kaytarma Davranışı

Sosyal kaytarma, bir bireyin bir grup içerisinde çalışırken gösterdiği çabanın, yalnız çalışırken gösterdiği çabadan daha az olmasıdır (Akgündüz, 2020). Sosyal kaytarma Ringelmann etkisi olarak da ifade edilmektedir. Bu etki, grup büyüdükçe grup verimliliğinin düşmesi olarak tanımlanmaktadır (Forsyth, 2010). Ayrıca Ringelmann etkisi yeni bir sosyal etki teorisinin test edilmesi için farklı bir alan sağlar (Latane, Williams & Harkins, 1979). Sosyal etki teorisi bireylerin duygu, düşünce ve

davranışlarının çevresindeki diğer kişilerden nasıl etkilendiğini açıklamaktadır (Goldsmith, 2015). Bireyler özellikle yeni ya da belirsiz durumlarda nasıl davranacaklarını belirlerken başkalarının düşüncelerine ve davranışlarına önem verirler (Shore, Randel, Chung, Dean, Ehrhart & Singh, 2011). Teori, bireylerin başkaları ile girmiş olduğu etkileşim sonucunda duygu, düşünce ve davranışlarında meydana gelen değişimi açıklamaktadır. Bu sosyal etki uyma, özdeşleşme ve içselleştirme olarak görülmektedir. Bireylerin inandığı için değil başkaları tarafından onaylanmak, ödül kazanmak ya da cezadan kurtulmak için davranışta bulunması uyma; bireyin bir sosyal grupta iletişim kurmak, ve bu ilişkiyi sürdürmek amacıyla davranışları onların istekleri doğrultusunda değiştirmesi özdeşleşme; bireyin bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde grupta yer alan kişilerin düşüncelerini önemsemesi ve buna göre davranması ise içselleştirme olarak ifade edilmektedir (Yüksel, 2018).

Sosyal kaytarmanın kişisel ve örgütsel farklı nedenleri olmasına rağmen en fazla kabul edilen nedenleri takımın diğer üyelerinin çaba eksikliğini telafi edeceği inancının olması ve takım halinde çalışılması durumunda sorumluluğun dağılmasıdır. Örgütlerde sosyal kaytarma davranışının sergilenmesi istenilmeyen bir durum olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle sosyal kaytarma davranışı gösteren çalışanların takıma, çalışma arkadaşlarına, yöneticiye veya genel olarak örgüte ilişkin olumsuz duygu ve düşüncelere sahip olabileceği ön görülmektedir. Alan yazında işini küçük görmenin (Gizlier & Yıldız, 2021), yetersiz ve adil olmayan ücret algısının (Kanten & Esirgemez, 2018), presentizm (Öge & Kurnaz, 2017), işten ayrılma niyetinin (Akgündüz & Eryılmaz, 2018; Akgündüz, Akdağ, Güler & Sünnetcioğlu, 2014; Luo, Qu & Marnburg, 2013) sosyal kaytarma davranışlarını artırdığı; çalışma arkadaşı desteği (Akgündüz & Eryılmaz, 2018), örgütsel adalet (Kim, Jeung, Kang & Paterson, 2023) ve adalet algısının (Luo vd., 2013) sosyal kaytarma davranışlarını azalttığı belirlenmiştir.

2.2. Çalışma Arkadaşlarına Yönelik Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

İş tanımında resmi olarak yer almayan ancak örgütün işleyişini olumlu etkileyen isteğe bağlı davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarını oluşturmaktadır (Organ, 1997). Bu davranışlar örgüte odaklı, müşterilere odaklı ve çalışma arkadaşlarına yönelik gösterilebilir. Çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD doğrudan çalışma arkadaşlarına fayda sağlayan ve örgüte dolaylı olarak katkıda bulunan çalışan davranışlarını ifade etmektedir (Kim & Kuo, 2015; Williams &

Anderson, 1991). Örgüt içerisinde kendisine destek veren çalışma arkadaşlarının olması, iş görenlerde çalışma arkadaşlarına yönelik güven, dürüstlük, destek gibi olumlu duygu ve düşüncelerin oluşmasını sağlamaktadır. Çalışma arkadaşları arasındaki bu etkileşim örgüt üyeleri arasındaki ilişkilerin, iş tutumları ile ilişkisinin ortaya konması, çalışan davranışının daha iyi anlaşılmasına olanak sağlamaktadır (Sherony & Green, 2002). Prososyal değerlerin varlığı çalışma arkadaşı odaklı ÖVD gösterilmesinin temel motivasyon kaynağıdır (Bourdage, Lee, Lee & Shin, 2012). Alan yazında iş tatmininin (Weikamp & Göriz, 2016), ruhani liderliğin (Hunsaker, 2017) ve etkileşimsel adaletin (Anwer & Siddiqui, 2021) çalışma arkadaşı odaklı ÖVD'yi artırdığı; kendi hizmet eden liderlik davranışlarının (Decoster, Stouten, Camps & Tripp, 2014), olumsuz ilişkilerin (Geiger, Lee & Geiger, 2019) ise azalttığı belirlenmiştir.

2.3. İş Yeri Arkadaşlığı

İş yeri arkadaşlığı, çalışanlar arasındaki informal ve karşılıklı bir ilişkidir (Çınar, 2023). Örgütlerde çalışanlar arasındaki psikolojik yakınlığı ifade etmektedir (Wright, 1978). Informel sosyal ilişkiler işlerin verimli bir şekilde yapılmasında etkili olur (Büyükyılmaz & Biçer, 2018). Çalışanlar arasındaki var olan iş ilişkileri, çalışanların gönüllü olmasına bağlı olarak iş yeri arkadaşlığına dönüşür (Pillemer & Rothard, 2018). Güven, paylaşılan ilgi alanları, bilgi paylaşımı ve değerler, deneyimler ve öncelikler iş yeri arkadaşlığının oluşması için birer gerekliliktir (Berman, West & Richter, 2002). Örgüt içerisinde fiziksel olarak yakın bulunan çalışanlar, birbiri ile etkileşime girdikleri için birbirlerini daha iyi tanıma fırsatı bulur. Örgüt içerisindeki arkadaşlık çalışanların birbirlerine olan güvenlerini artırarak yardımlaşmaya, bilgi paylaşımına ve açık iletişime yöneltir (Jehn & Shah, 1997). Çalışanlar arasındaki iş yeri arkadaşlığı algısı, çalışanların iş becerikliliğini (Zhang, Zhang, Zhang & Zhang, 2024), iş tatminini ve iş yeri mutluluğunu (Öztürk & Sumbas, 2023), inovatif davranışını ve psikolojik güvenlik algısını (Cao & Zhang, 2020) ve bilgi paylaşma davranışını (Wang, Lin, Zhang & Chen, 2024) artırmakta; işten kalma niyetini (Büyükyılmaz & Biçer, 2018) ve örgütsel özdeşleşmeyi (Ahmad, Ishaq & Raza, 2023) ise azaltmaktadır.

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanların daha iyi bir iş bulmak için örgütten ayrılma isteğini ifade eder (Lestari & Margaretha, 2021) ve gerçek ayrılma davranışının en önemli göstergesi olarak kabul edilir (Sun & Wang, 2016). Tett ve Meyer (1993),

işten ayrılma niyetini bir çalışanın başka bir örgütte alternatifler arama olasılığının kendisi tarafından bildirilmesi olarak açıklamaktadır. İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın mevcuttaki örgütü terk etme eğilimini ve istekliliğini, başka yerlerde fırsat arama potansiyelini, yeni iş bulma isteğini ve alternatif örgütlerde çalışma seçeneklerinin varlığını gösterir (Chen, Hui & Sego, 2021). Yeni bir çalışan bulma, işe alma ve eğitime süreci örgütler için maliyetlidir. Bu maliyetler toplam tazminat miktarını aşmaktadır (Bryant & Allen, 2013). Bu nedenle yüksek performansa sahip çalışanların örgütte kalmalarını sağlamak günümüz örgütleri için oldukça önemlidir. Bunu yapabilmek için çalışanların ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması gerekmektedir (Ahmad Saufi vd., 2023). Alan yazında işten ayrılma niyetinin öncül ve sonuçlarını belirlemeye yönelik hem ampirik hem de derleme çok sayıda araştırma mevcuttur. İş tatmini (Aypar, Sökmen & Ekmekçioğlu, 2018), örgüt kültürü ve personel güçlendirme (Erez Akgün & Yıldırım, 2020), ekonomik ve sosyal değişim (Dalgıç & Akgündüz, 2019), iş stresi (Yenihan, Öner & Çiftiyıldız, 2014), örgütsel bağlılık (Uludağ, 2019) ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki yapılan araştırmalarda belirlenmiştir.

2.5. Hipotez Geliştirme

İşyeri arkadaşlığının sosyal kaytarma davranışlarına, işten ayrılma niyetine ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'ye olan etkisi KKT'ye dayandırılabilir. Bu teori çalışanların kendileri için değerli olarak kabul ettikleri kaynakları korumak, kazanmak ve arttırmak için çaba gösterdiklerini ileri

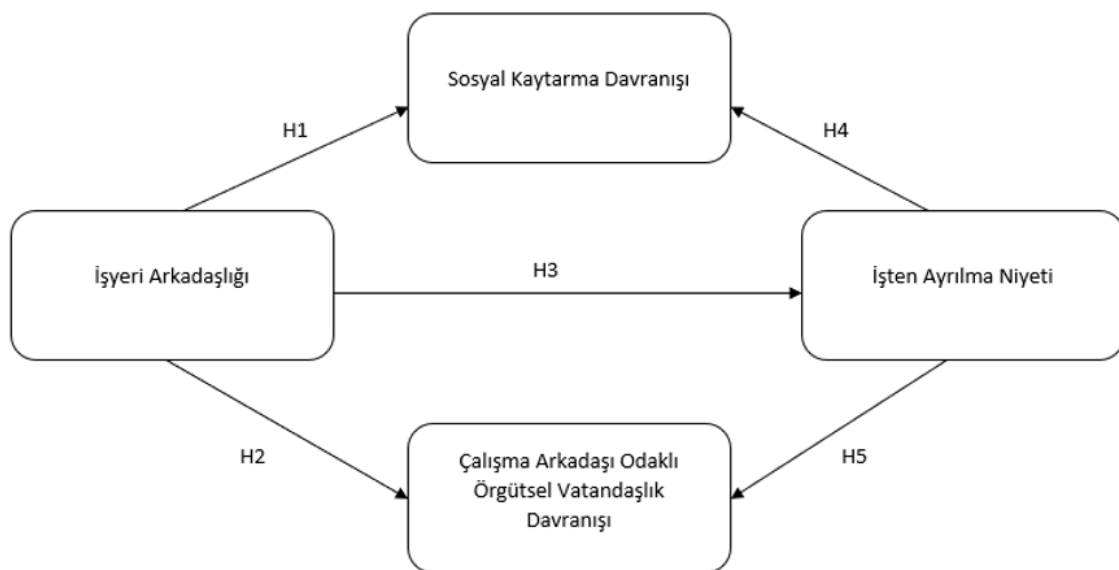
sürmektedir (Hobfoll, 1989). Çalışanlar için de iş yeri arkadaşlığı önemli bir kaynak olarak kabul edilebilir. Bu nedenle değer verdikleri iş yeri arkadaşlığını korumak ve arttırmak için çalışanlar çaba göstereceklerdir. Bu kapsamda iş yeri arkadaşlığını zayıflatacak sosyal kaytarma davranışlarını ve işten ayrılma niyetini daha az, örgütsel vatandaşlık davranışlarını ise daha çok göstermeleri beklenmektedir. Alan yazında da iş yeri arkadaşlığının sosyal kaytarma (Yang & Shiu, 2023) ve işten ayrılma niyetini azalttığı (Antalyalı, Ekşili & Çetinkaya Bozkurt, 2023; Çetinkaya Bozkurt, Bulgurcu Gürel & Alparslan, 2016; Yu-Ping, Chun-Yang, Ming-Tao, Chun-Tsen & Qiong-Yuan, 2020), örgütsel vatandaşlık davranışlarını (Hussain, 2017) attırdığını belirleyen araştırmalar vardır. KKT'nin temel varsayımları ve yukarıda belirtilen alan yazındaki araştırma bulgularına bağlı olarak H₁, H₂ ve H₃ önerilmektedir.

H₁: İş yeri arkadaşlığı, çalışanların sosyal kaytarma davranışlarını olumsuz olarak etkiler (azaltır).

H₂: İş yeri arkadaşlığı, çalışma arkadaşı odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu olarak etkiler (arttırır).

H₃: İş yeri arkadaşlığı, çalışanların işten ayrılma niyetini olumsuz olarak etkiler (azaltır).

İşten ayrılma niyetinin sosyal kaytarma davranışları ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'ye etkisi SDT'ye dayandırılabilir. Teori, fayda sağlama sürecinde iki taraf arasında değişim ilişkisi temel almaktadır (Emerson, 1976). Bu değişim sürecinde



Şekil 1: Araştırma Modeli

iş görenin yeterli düzeyde tatmin olmaması işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olur. İşten ayrılma niyetinin neden olduğu düşük motivasyon çalışanları daha fazla kaytarma davranışı göstermeye yöneltir (Brickner, Harkins & Ostrom, 1986). Alan yazında da işten ayrılma niyeti olan çalışanların sosyal kaytarma davranışı gösterdiği doğrulanmaktadır (Akgündüz & Eryılmaz, 2018; Güçer, Pelit, Demirdağ & Keleş, 2017; Luo vd., 2013). Ayrıca işten ayrılma niyeti olan çalışanlar örgütteki değişim ilişkisine önem vermemekte ve değişim ilişkisinin devam etmesine yönelik çaba göstermemektedirler. Bu durumun örgüt için olumlu davranış olarak kabul edilen çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’de azalmaya neden olması beklenmektedir. Mevcut araştırmalar da (Aftab, Bokhari & Ali, 2024; Chen vd., 1998; Coyne & Ong, 2007) işten ayrılma niyeti olan çalışanların ÖVD’sinde azalma olduğunu göstermektedir. STD’nin temel varsayımlarına ve alan yazındaki mevcut araştırma bulgularına bağlı olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₄: İşten ayrılma niyeti, çalışanların sosyal kaytarma davranışlarını olumlu olarak etkiler (artırır).

H₅: İşten ayrılma niyeti, çalışma arkadaşı odaklı örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumsuz olarak etkiler (azaltır).

3. YÖNTEM

Bu araştırma nicel araştırma yöntemleri esas alınarak tasarlanmış olup, veriler alan yazında geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden oluşan bir anket formu ile restoran çalışanlarından toplanmıştır. Ulaşılabilir olması nedeniyle araştırmanın evreni İzmir’de faaliyette bulunan işletme belgeli yiyecek-içecek işletmelerinin çalışanlarından oluşmaktadır. İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün verilerine göre İzmir’de Temmuz 2023 itibarıyla 90 adet işletme belgeli yeme içme tesisi bulunmaktadır (İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023).

Anket formu beş bölümden oluşmaktadır. Formda sırasıyla iş yeri arkadaşlığı ölçeği, sosyal kaytarma ölçeği, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ölçeği, işten ayrılma niyeti ölçeği ve demografik sorular yer almaktadır. Restoranlardaki iş yeri arkadaşlığı, Authayarat ve Umemuro (2012) tarafından tek boyut ve 4 adet madde olarak geliştirilen İşyeri Arkadaşlığı Ölçeği ile belirlenmiştir. Çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ise Ma, Wang, Xu ve Wang (2022) tarafından geliştirilen 6 adet madde ve tek boyuttan oluşan OCB-I ölçeği ile belirlenmiştir. İş yeri arkadaşlığı ölçeğinin ve çalışma

arkadaşlarına yönelik ÖVD ölçeğinin Türkçe çevirisi, bu araştırma için üç turizm akademisyeni tarafından Brislin (1970) tarafından önerilen hedef dile çeviri, ilk çevirinin değerlendirilmesi, kaynak dile geri çeviri, geri çevirinin değerlendirilmesi ve uzman görüşlerine başvurulması yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Öncelikle orijinali İngilizce olan maddeler Türkçeye çevrilmiş olup sonrasında bu Türkçe maddeler tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Nihai olarak orijinal maddeler ile çeviri sonucunda elde edilen İngilizce maddeler karşılaştırılarak maddelerin son hali belirlenmiştir. Bu süreç sonunda iş yeri arkadaşlığı ölçeği 6 adet madde olarak ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ölçeği ise 8 adet madde olarak Türkçeye uyarlanmıştır.

Çalışanların sosyal kaytarma davranışları Price, Harrison ve Gavin (2006) tarafından geliştirilen ve Akgündüz vd. (2014) tarafından Türkçeye uyarlanan tek boyut ve 4 adet maddeden oluşan Sosyal Kaytarma Davranışları Ölçeği ile belirlenmiştir. Çalışanların işten ayrılma niyetleri Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilen Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından Türkçeye uyarlanan tek boyut ve 4 adet maddeden oluşan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ile belirlenmiştir. Ölçek maddelerinin yanıt kategorileri 5’li Likert tipi ölçek olarak 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca anket formunda katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, görev unvanı ve deneyim süresini belirlemek amacıyla ifade edilen 6 adet soru da yer almaktadır.

Araştırmada veriler İzmir’de bulunan yiyecek-içecek işletmelerinin çalışanlarından kolayda örnekleme yöntemi ile toplanmıştır. Bu işletmelerin personel sayılarına ilişkin net bir bilgiye ulaşılamamıştır. Bu nedenle örneklem büyüklüğü Kline (2011) tarafından belirtildiği gibi parametre sayısının 5 ile 10 katı arasında belirlenmiştir. Parametre sayısı dikkate alındığında, anket formunda 26 parametre yer aldığı için veri toplama süreci sonunda en az 260 adet geçerli ankete ulaşılması hedeflenmiş olup, Kasım 2023-Mayıs 2024 tarihleri arasında 360 adet geçerli veriye ulaşılmıştır. Verilerin analizi için IBM SPSS 23 ve Lisrel 8.8 programları kullanılmıştır. Demografik bilgiler, tanımlayıcı istatistikler ve Cronbach alfa değerleri IBM SPSS 24 programı ile belirlenmiş olup, araştırma modelinin sınanması ve hipotez testleri ise Lisrel 8.8 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelinin geçerlilik ve güvenilirliği doğrulayıcı faktör analizi verilerine bağlı olarak yorumlanmıştır. Hipotez testleri için yapısal eşitlik modeli (YEM) gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

Araştırmanın veri toplama sürecinde 360 adet geçerli anket elde edilmiştir. Katılımcılara ait bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır. Katılımcıların %85’i bekar (305 kişi), %61’i erkek (218 kişi), %39’u (142 kişi) lisans düzeyinde eğitimlidir. Ayrıca katılımcıların %39’u (139 kişi) 1 yıl ve altında deneyime sahiptir ve %42’si (152 kişi) servis elemanı olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların %57’si (205 kişi) 21-30 yaş aralığında genç bir kitledir.

Araştırma modeli, doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilerek test edilmiştir. Analizde .50’nin altında faktör yüküne sahip olduğu için iş yeri arkadaşlığı ölçeğinden bir madde ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ölçeğinden iki madde analizden çıkartılmıştır. Gözlenen değişkenlere ait faktör yükleri ve t-değerleri, gizil değişkenlere ait AVE (average variance extracted-ortalama açıklanan varyans), CR (composite reliability-birleşik güvenirlik) ve alfa değerleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2 incelendiğinde gözlenen değişkenlere ait faktör yüklerinin .50 ile .86 arasında, t değerlerinin ise 9 ile 18.78 arasında değiştiği görülmektedir. Uyum iyilikleri incelendiğinde $\chi^2=271.44$ $df=113$ $\chi^2/df=2.40$ RMSEA=.062 NFI=.92 NNFI=.94 PNFI=.76 CFI=.95 IFI=.95 RFI=.90 GFI=.92 AGFI=.89 PGFI=.68 SRMR=.055 olarak belirlenmiştir. Bu değer Hair, Hult, Ringle ve Sarstedt’a (2017) göre ölçme modelinin genel olarak iyi bir model olduğunu göstermektedir. Ayrıca AVE değerleri ise .34 ile .56 arasında değişmektedir. AVE’nin .50’nin üzerinde olması yaygın olarak kabul edilmektedir. Ancak AVE’nin

.50’den küçük olması durumunda, CR .60’dan yüksek ise yapının yakınsak geçerliliğe sahip olduğu kabul edilir (Fornell & Lacker, 1981; Hair vd., 2017). İş yeri arkadaşlığı, sosyal aylıklık ve çalışma arkadaşı odaklı ÖVD ölçeklerine ait AVE değerleri .50’den küçük olmasına rağmen CR değerleri .60’dan büyük olduğu için yakınsak geçerliliğe sahip oldukları kabul edilmiştir. Ayrıca gizil değişkenlere ait Cronbach alfa değerleri de 0.70’nin üzerinde olduğu için değişkenlerin içsel güvenirliğe de sahip oldukları kabul edilmiştir.

Ayırt edici geçerlilik, bir gizil değişkenin diğer gizil değişkenlerden ne kadar ayrılabilirliğini gösterir. Bu geçerlilik, her bir gizil değişkenin AVE karekök değerinin diğer gizil değişkenler ile arasındaki korelasyondan yüksek olması gerekmektedir (Fornell & Larcker, 1981). Tablo 3’te korelasyon değerleri ve AVE karekök değerleri yer almaktadır. Gizil değişkenlere ait AVE karekök değerleri diğer değişkenlerle olan korelasyon değerlerinden yüksek olduğu için yapılara ait ayırt edici geçerliliğin sağlandığı kabul edilmiştir.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre iş yeri arkadaşlığının sosyal kaytarma davranışı ($r=-.11$ $p<0.01$) ve işten ayrılma niyeti ($r=-.25$ $p<0.001$) ile arasında düşük düzeyde negatif anlamlı ilişki, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ($r=.46$ $p<0.001$) ile arasında orta düzeyde pozitif anlamlı ilişki vardır. Sosyal kaytarma ile çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ($r=-.42$ $p<0.001$) arasında negatif ve işten ayrılma niyeti ($r=.45$ $p<0.001$) arasında pozitif orta düzeyde anlamlı ilişki vardır. Ayrıca çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD ile işten ayrılma niyeti ($r=-.32$ $p<0.001$) arasında orta düzeyde negatif bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 1: Katılımcılara Ait Bilgiler

Değişken	Kategori	n	%	Değişken	Kategori	n	%
Medeni Durum	Evli	55	15	Eğitim	İlköğretim	28	8
	Bekar	305	85		Lise	131	36
Deneyim Süresi	1 yıl ve altı	139	39		Ön Lisans	50	14
	2-5 yıl	119	33		Lisans	142	39
	5 yıl ve üzeri	102	28		Lisansüstü	19	3
Unvan	Servis elemanı (garson/komi)	152	42	Yaş	20 yaş ve altı	75	21
	Aşçı/Şef	57	16		21-30	205	57
	Yönetici	49	14		31-40	42	12
	Barista	49	14		41 ve üzeri	38	10
	Kasiyer	13	4	Cinsiyet	Kadın	142	39
	Diğer (temizlikçi, bulaşıkçı, muhasebeci, kurye)	40	11		Erkek	218	61

Tablo 2: Ölçüm Modeline Ait DFA Sonuçları

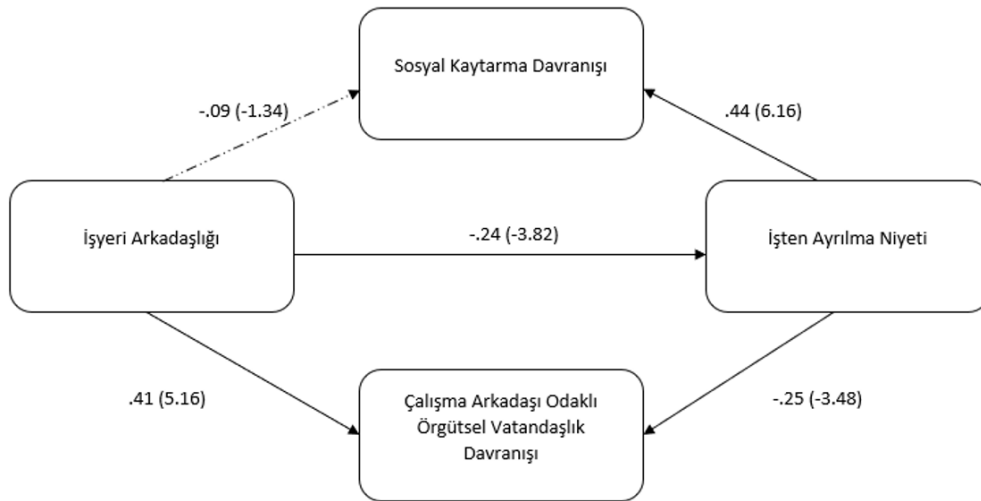
	Faktör yükü	t-value	AVE	CR	Alfa
İş Yeri Arkadaşlığı			.41	.772	.767
Problemleri çözmek için astlarımla birlikte çalışabilirim.*	-	-			
İş yerinde güçlü arkadaşlıklar kurdum.	.54	10.00			
Çalışanlar örgütleriyle gurur duyar.	.54	9.98			
Çalışanlar arasında açık iletişim vardır.	.77	15.32			
Çalışanlar birbirlerine güvenir.	.73	14.19			
İşletme dostane ilişkilerle karakterize edilir.	.58	10.88			
Sosyal Aylaklık			.45	.763	.745
Yapmam gereken işleri ilk fırsatta başkalarına bırakırım.	.71	13.54			
Çalışma arkadaşlarım benden yardım istediklerinde, yapmam gereken işler olduğunu söylerim.	.50	9			
Restoranda bana verilecek her türlü görev ve sorumluluktan kaçınmaya çalışırım.	.75	14.58			
Yapmam gereken önemli işler olduğunda bazen başka işlerle uğraşırım.	.70	13.31			
Çalışma Arkadaşına Yönelik ÖVD			.34	.674	.692
Restoranda olmayan iş arkadaşlarıma, işlerini bitirmeleri için yardım ederim. *	-	-			
İş yükleri ağır olduğunda çalışma arkadaşlarıma yardım ederim.	.54	9.35			
İş arkadaşlarımla sorunlarını ve endişelerini dinlemek için zaman ayırıyorum.	.70	12.34			
İşe yeni başlayan çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	.58	10.11			
İş arkadaşlarımla kişisel olarak ilgilenirim.	.51	8.68			
İş arkadaşlarıma duyuruları ve haberleri iletirim. *	-	-			
İşten Ayrılma Niyeti			.56	.834	.830
Bazen yaptığım işi bırakmak zorunda olduğumu düşünüyorum.	.70	14.38			
Başka bir yerde çalışmak için bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum.	.86	18.78			
Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağım.	.81	17.48			
Çalışma koşullarım kötüleşirse, bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum.	.60	11.80			

Not: * Standardize faktör yükü 0.50'nin altında olduğu için analizden çıkartılan maddedir.

Tablo 3: Korelasyon Değerleri ve Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	St. Sap	IA	SK	COVD	IAN
İşyeri Arkadaşlığı (IA)	3.7144	.85	(.64)			
Sosyal Kaytarma (SK)	2.2771	1.05	-.11*	(.67)		
Çalışma Arkadaşına Yönelik ÖVD (COVD)	4.0933	.73	.46**	-.42**	(.58)	
İşten Ayrılma Niyeti (IAN)	3.0181	1.16	-.25**	.45**	-.32**	(.73)

Not: Parantez içi değerler AVE karekök değerleridir. * p<0.01 **p<.001



Not: Parantez içi değerler t-değerleridir. Kesikli çizgi anlamsız etkiyi göstermektedir.

Şekil 2: YEM Sonuçları

4.1. Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezleri test etmek için YEM gerçekleştirilmiştir. Şekil 2’de modelin test sonuçları yer almaktadır. YEM’e ait uyum iyilikleri $\chi^2=291.07$ $df=114$ $\chi^2/df= 2.55$ $RMSEA=0.066$ $NFI=.91$ $NNFI=.93$ $PNFI=.76$ $CFI=.95$ $IFI=.95$ $RFI=.89$ $GFI=.91$ $AGFI=.88$ $PGFI=.68$ $SRMR=.063$ olarak belirlenmiştir. Uyum iyilikleri YEM iyi bir model olduğunu göstermektedir. YEM sonuçları sosyal kaytarma davranışlarını işten ayrılma niyetin artırdığını, ancak iş yeri arkadaşlığının anlamlı olarak etkilemediğini göstermektedir. Model sonuçlara göre çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’yi iş yeri arkadaşlığı anlamlı olarak artırırken, işten ayrılma niyeti anlamlı olarak azaltmaktadır. Ayrıca modele göre iş yeri arkadaşlığı da çalışanların işten ayrılma niyetlerini olumsuz olarak etkilemektedir. Bu sonuçlara bağlı olarak H_2 , H_3 , H_4 ve H_5 kabul edilmiş, H_1 reddedilmiştir. Ayrıca YEM sonuçlarına göre iş yeri arkadaşlığı işten ayrılma niyetinin %6’sını, işten ayrılma niyeti ve iş yeri arkadaşlığı sosyal kaytarma davranışlarının %22’sini, işten ayrılma niyeti ve iş yeri arkadaşlığı çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’nin %28’ini açıklamaktadır.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

5.1. Teorik Katkılar

Örgütlerde çalışanlar arasındaki informel ilişkiler çalışanların pek çok tutumu üzerinde etkili olmaktadır. Bu çalışmada iş yeri arkadaşlığının

çalışanların sosyal kaytarma davranışlarına, işten ayrılma niyetlerine ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’ye etkisi incelenmiştir. Araştırma bulguları iş yeri arkadaşlığının çalışanların işten ayrılma niyetini azalttığını, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’yi artırdığını, ancak sosyal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. Alan yazında iş yeri arkadaşlığının işten ayrılma niyeti üzerindeki olumsuz (Antalyalı vd., 2023; Çetinkaya Bozkurt vd., 2016; Yu-Ping vd., 2020), çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD’ye olumlu (Hussain, 2017) etkisi ile benzer sonuçlara sahip araştırmalar vardır. Ayrıca bu bulgular iş yeri arkadaşlığının çalışanlar tarafından önemli bir kaynak olarak kabul edildiğini göstererek, KKT’nin vurguladığı gibi çalışanların bir kaynak olarak iş yeri arkadaşlığının devam etmesini sağlamak için çaba gösterdiklerini de doğrulamaktadır.

Bu çalışmada beklenilenin aksine iş yeri arkadaşlığının çalışanların sosyal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu, çalışanların iş yeri arkadaşlığı algılarının olumlu veya olumsuz olarak sosyal kaytarma davranışlarını etkilemediğini göstermektedir. Bu bulgu duygunun (iş yeri arkadaşlığı) davranışa (sosyal kaytarma davranışına) yansımada şeklinde yorumlanabilir. Duygunun ve düşüncenin davranışa yansımada engelleyen çeşitli etmenler vardır. Özellikle planlı davranış teorisine göre, sosyal kaytarma davranışının örgütteki diğer çalışanlar tarafından nasıl karşılanacağı ve davranışın kontrolünün bireyde olup olmaması, duygu ve düşüncenin davranışa geçişini hızlandırabileceği gibi duygu ve

düşüncenin davranışa geçişini engelleyebilir (Akgündüz, 2021). Ayrıca çalışanın kişilik özellikleri, aile faktörü ve informal arkadaş gruplarının etkisi de tutumun davranışa geçişini etkilemektedir (Güney, 2017). Tutumun davranışa geçişini engelleyen bu faktörlerin iş yeri arkadaşlığının sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinin anlamsız olarak bulgulanmasında etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Bu araştırmada işten ayrılma niyetinin sosyal kaytarma davranışlarını azalttığı ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'yi artırdığı belirlenmiştir. İşten ayrılma niyeti, çalışanların işten ayrılmadan önceki bir niyeti olarak kabul edildiğinde, çalışanların örgüt ile olan ilişkisinin ve dolayısıyla sosyal değişiminin sona erme noktasına geldiğini göstermektedir. Bu nedenle çalışanlar örgüte, çalışma arkadaşlarına veya müşterilere fayda sağlayacak davranışları daha az göstermeyi tercih edebilmektedirler. SDT'nin de ileri sürdüğü gibi değişim ilişkisinde karşılıklı tatmin duygusunun olması, tarafların bu değişim ilişkisinin devam ettirmek için istedik davranışlarda bulunmalarını ve istenmedik davranışlardan kaçınmalarını sağlamaktadır (Akgündüz, 2021). Oysaki bu araştırmada sosyal değişimin taraflarından biri olan çalışanların işten ayrılma niyeti olması, bu değişim ilişkisinden tatmin olmadıklarını göstermektedir. İşten ayrılma niyeti olan çalışanların ÖVD gibi olumlu örgütsel davranışlara daha az ve sosyal kaytarma davranışı gibi olumsuz örgütsel davranışlara daha fazla yönelmeleri SDT'nin varsayımları ile de tutarlıdır. Ayrıca bulgular işten ayrılma niyetinin çalışanların sosyal kaytarma davranışlarını artırdığı (Akgündüz & Eryılmaz, 2018; Güçer vd., 2017; Luo vd., 2013) ve çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'yi azalttığına (Aftab vd., 2024; Chen vd., 1998; Coyne & Ong, 2007) ilişkin alan yazındaki araştırmalarla da tutarlılık göstermektedir.

5.2. Uygulamaya Yönelik Öneriler

İş yeri arkadaşlığına çalışanlar önem vermektedir. İş yeri arkadaşlığı bulunan örgütlerde çalışanlar örgüte yönelik daha fazla olumlu ve daha az olumsuz tutuma sahip olmaktadır. Yeme-içme işletmelerinde de çalışanların örgüte yönelik olumlu tutumlara sahip olması için iş yeri arkadaşlığı algılarını artırmak önem taşımaktadır. Restoran yöneticileri, çalışanların öncelikle iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik çaba göstermelidir. Çalışanlar arasındaki iletişimin güçlendirilmesi, empatiye önem verilmesi, ekip çalışmasının geliştirilmesi, açık ve net iletişim kurulması iş yeri arkadaşlığının gelişmesine katkı sağlayabilir. Çalışanların hizmet üretim sürecinde bir ekibin parçası olduklarını algılamalarını sağlamak, sorumluluğu paylaşmak

ve birlikte zaman geçirmelerini sağlamak da iş yeri arkadaşlığını arttırabilir. Böylelikle işletme çalışanlarının işten ayrılma niyetinde azalma, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD'de artış sağlanabilir.

Çalışanların işten ayrılmaları, önemli maliyetleri de beraberinde getirmektedir. İş yeri arkadaşlığının bulunması çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır. Kültürel olarak insana ve insan ilişkilerine önem veren toplumlardaki işletmelerde çalışanlar, çalışırken olumsuz olaylar yaşasalar da bu olumsuzlukları daha fazla tolere edebilmekte ve işte kalma düşünceleri oluşabilmektedir. Özellikle örgüt içerisinde oluşturulacak iş yeri arkadaşlığı, yetkin ve yüksek performanslı çalışanların işte kalma niyetlerinin artmasını sağlayabilir.

Hizmet sunum sürecinde müşteriler, çalışanlardan iş tanımlarında yer almayan hizmetler isteyebilmektedir. Bu nedenle çalışanların iş tanımlarının dışında örgüte fayda sağlamak için gösterecekleri çaba oldukça önemlidir. Özellikle çalışma arkadaşlarına iş tanımlarında yer almasa da yardım etmek, destek olmak ve onların işlerini kolaylaştırmak önemli ÖVD arasında yer almaktadır. Çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD gösteren çalışanlar, çalışma arkadaşının iş yükünü azaltmakta, müşteri tatminine katkıda bulunmakta ve örgütün performansını yükseltmektedir. Yeme-içme işletmelerinde çalışanların çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD göstermelerinde iş yeri arkadaşlığının önemli bir etkisinin olduğu yöneticiler tarafından göz önünde bulundurulmalıdır. Böylelikle iş yeri arkadaşlığının gelişmesi sadece çalışanlar için olumlu bir atmosfer yaratmayacak, bu durum müşterilere de olumlu olarak yansıtacak ve işletmenin verimliliğini ve karlılığını yükseltecektir.

Çalışanlar kişisel, örgütsel veya çevresel nedenlerle işten ayrılma niyetinde olabilmektedir. Hem işten ayrılma sonrasındaki hem de işten ayrılma niyetinin davranışa dönüşene kadar geçen süreçte işletmelerin çeşitli maliyetlere katlanmaları gerekmektedir. Sosyal kaytarma davranışı da işletmelerin katlandıkları bu maliyetler arasında yer almaktadır. Diğer bir ifadeyle işten ayrılma niyetinde olan yeme-içme işletmesi çalışanları, takım halinde çalışmaları halinde bireysel olarak gösterdiklerinden daha düşük performans göstermektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti olan çalışanların, çalışma arkadaşlarına yönelik ÖVD de azalmaktadır. İşten ayrılma niyetinin yarattığı bu etkiyi ortadan kaldırmak için yöneticilerin çalışanların işten ayrılma niyeti azaltmaya yönelik çaba göstermeleri gerekmektedir. Yöneticilerin, sosyal ve ekonomik değişim ilişkilerinde çalışanların çıkarlarını da göz önünde

bulundurmaları, çalışma koşullarını iyileştirmeleri, çalışanlara mesleki gelişim ve kariyer hedeflerine ulaşma fırsatı vermeleri ve çalışma saatlerini çalışanların özel hayatlarını da dikkate alarak düzenlemeleri çalışanların işten ayrılman niyetlerinin azalmasını sağlayacağı söylenebilir.

5.3. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Yapılacak Araştırmalara Yönelik Öneriler

Bu araştırmanın da her araştırmanın olduğu gibi sınırlılıkları vardır. İlk sınırlılık, bu araştırmanın sadece İzmir’de faaliyet gösteren yeme-içme işletmelerinin çalışanlarını kapsamıdır. İkinci sınırlılık kolayda örnekleme yönteminin tercih edilmesi, üçüncü sınırlılık nicel olarak araştırma sürecinin yürütülmesi nedeniyle sadece cevapların anket formunda yer alan ifadelerle sınırlı olmasıdır. Diğer bir sınırlılık ise evrene dâhil edilen işletmelerdeki iş gören sayısına ilişkin net bir bilgiye ulaşılamamış olmasıdır. Bu nedenle evren büyüklüğü hesaplanamamış ve örneklem büyüklüğü anket formunda yer alan parametre sayısına göre belirlenmiştir. Yapılacak çalışmalarda genelleme yapabilmek için araştırmanın daha geniş bir coğrafyada yürütülmesi, tabakalı örnekleme yönteminin kullanılması ve nitel olarak da veri toplanarak detaylı bilgi edinilmesi önerilmektedir. Ayrıca yapılacak araştırmalarda işe gömülmüşlük, iş gören avukatlığı ve yönetici tutarlılığı gibi konulara da yer verilebilir.

Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik 14/11/2023 tarih ve 6 sayılı karar numarası ile Etik Kurul Onayı alınmıştır.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Çalışmaya katılan tüm bireysel katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır.

ETİK BEYANATI

Destek Bilgisi

Destekleyen Kurum: Bu çalışma, TÜBİTAK tarafından desteklenen 1919B012316423 numaralı proje kapsamında gerçekleştirilmiştir.

Teşekkür: Bu araştırma, TÜBİTAK 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı kapsamında desteklenmiştir. Destekleri nedeniyle TÜBİTAK’a teşekkür ederiz.

Yazar Katkı Beyanı: 1. Yazarın katkı oranı %25, 2. Yazarın katkı oranı %25, 3. Yazarın katkı oranı %25, 4. Yazarın katkı oranı ise %25,’dir.

Çıkar Çatışması: Tüm yazarlar adına, sorumlu yazar çıkar çatışması bulunmadığını belirtir.

Etik Onayı: İnsan katılımcıları içeren çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürler, kurumsal ve / veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki deklarasyonuna ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygundur. Bu araştırma için Dokuz

KAYNAKÇA

- Aftab, M., Bokhari, S.A.B., & Ali, M. (2024). An empirical study on individual performance and turnover intention among university employees: A multiple mediation model. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 16(2), 441-45.
- Ahmad, R., Ishaq, M.I., & Raza, A. (2023). The blessing or curse of workplace friendship: Mediating role of organizational identification and moderating role of political skills. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103359. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103359>
- Ahmad Saufi, R., Aidara S., Che Nawi, N.B., Permarupan, P.Y., Zainol, N.R.B., & Kakar, A.S. (2023). Turnover intention and its antecedents: The mediating role of work-life balance and the moderating role of job opportunity. *Frontier in Psychology*, 14, 1137945. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1137945>
- Akgündüz, Y. (2020). *Örgütsel davranış*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Akgündüz, Y. (2021). *Örgütsel davranış teorileri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Akgündüz, Y., & Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve isten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Akgunduz, Y., & Eryılmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing. *International Journal of Hospitality Management*, 68, 41-49.
- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O., & Sünnetçioğlu, S. (2014). İşten ayrılma niyeti ve aşırı rol yükünün otel çalışanlarının sosyal aylıklık davranışlarına etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 515-536.
- Antalyalı, Ö.L., Ekşili, N., & Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2023). Relationship between work friendship and intention to leave: A latent profile analysis. *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute*, 58, 343-360.
- Anwer, F., & Siddiqui, D.A. (2021). How comparison and justice mediate the effect of ethical leadership on interpersonal citizenship behavior (OCBI). *Global Journal of Educational Studies*, 7(2), 28-78.
- Authayarat, W., & Umemuro, H. (2012). Workplace environment characteristics as antecedents of affective well-being in the workplace. *International Journal of Business Research and Management*, 3(6), 307-324.
- Aypar, S., Sökmen, A., & Ekmekçioğlu, E.B. (2018). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Berman, E. M. West, J. P., & Richter, Jr, M. N. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public Administration Review*, 62(2), 217-230. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00172>
- Bourdage, J.S., Lee, K., Lee J.-H., & Shin, K.-H. (2012). Motives for organizational citizenship behavior: Personality correlates and coworker ratings of OCB. *Human Performance*, 25(3), 179-200.
- Brickner, M.A., Harkins, S.G., & Ostrom, T.M. (1986). Effects of personal involvement: Thought-provoking implications for social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), 763-769.
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216. <https://doi.org/10.1177/135910457000100301>
- Bryant, P.C., & Allen, D.G. (2013). Compensation, benefits and employee turnover: HR strategies for retaining top talent. *Compensation and Benefits Review*, 45, 171-175.
- Büyükyılmaz, O., & Biçer, C. (2018). İşyeri arkadaşlığının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde işe bağlılığın aracılık rolü. *Social Sciences*, 13(2), 28-41.
- Cao, F., & Zhang, H. (2020). Workplace friendship, psychological safety and innovative behavior in China: A moderated-mediation model. *Chinese Management Studies*, 14(3), 661-676.
- Çetinkaya Bozkurt, Ö., Bulgurcu Gürel, E.B., & Alparslan, A.M. (2016). Üniversite çalışanlarında iş yeri arkadaşlığının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *The Journal of Academic Social Science*, 4(37), 111-126.
- Chen, X.-P., Hui, C., & Sego, D.J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 922-931.
- Çınar, E. (2023). Does workplace friendship influence organizational identification? The mediator role of positive affectivity. *İş ve İnsan Dergisi*, 10(2), 157-169.
- Coyne, I., & Ong, T. (2007). Organizational citizenship behaviour and turnover intention: A cross-cultural study. *The International Journal of Human Resource Management*, 8(6), 1085-1097.
- Dalgıç, A., & Akgündüz, Y. (2019). Sosyal ve ekonomik değişimin otel çalışanlarının işe adanmışlık ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 75-85.

- Decoster, S., Stouten, J., Camps, J., & Tripp, T.M. (2014). The role of employees' OCB and leaders' hindrance stress in the emergence of self-serving leadership. *The Leadership Quarterly*, 25, 647-659.
- Emerson, R. M. (1976). Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2, 335-362. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.02.080176.002003>
- Erez Akgün, B., & Yıldırım, M. (2020). Örgüt kültürünün personel güçlendirme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 4151-4165.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Forsyth, D.R. (2010). *Group dynamics*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Geiger, M., Lee, J.-Y., & Geiger, M. K. (2019). The power of negative disposition: An examination of trait and state negative affect with OCBI and OCBO. *Group & Organization Management*, 44(6), 1136-1172.
- Gizlier, Ö., & Yıldız, B. (2021). Algılanan aşırı nitelikliliğin çalışanların kariyerizm eğilimleri ve sosyal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2162-2173.
- Goldsmith, E. B. (2015). *Social influence and sustainable consumption*. Springer International Publishing/ Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-20738-4>
- Güçer, E., Pelit, E., Demirdağ, Ş.A., & Keleş, Y. (2017). The impact of social loafing on intention to leave: A study on hotels. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 14-36.
- Güney, S. (2017). *Sosyal psikoloji*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hair Jr, J.F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. (2nd Edition), Thousand Oaks: Sage Publications.
- Halmaghi, E-E., & Băcilă, L-D. (2018). Human resources-important resources of the contemporary organization. *International Conference Knowledge-Based Organization*, 24(1), 314-318.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hogg, M.A., & Vaughan, G.M. (2010). *Essential of social psychology*. London: Pearson.
- Hunsaker, W.D. (2017). Spiritual leadership and organizational citizenship behavior: Exploring the conditional effects of self-determination and Confucian mindset. *International Journal of Business and Society*, 18(3), 458-502.
- Hussain, K. (2017). Perceptions of organizational politics and organizational citizenship behavior: The moderating role of workplace friendship. *Journal of Economic Info*, 4(4), 1-9.
- İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2023). İşletme Belgeli Yeme İçme ve Gastronomi Tesis Listesi Temmuz 2023. 30 Ekim 2023 tarihinde <https://izmir.ktb.gov.tr/TR-77197/belgeli-yeme-icme-tesis-listesi.html> adresinden erişildi.
- Jehn, K. A., & Shah, P. P. (1997). Interpersonal relationships and task performance: An examination of mediation processes in friendship and acquaintance groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(4), 775-790.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person - organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7-29.
- Kağıtçıbaşı, Ç., & Cemalcılar, Z. (2017). *Dünden bugüne insan ve insanlar*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kahya, E., Haktanırlar Ulutaş, B., & Özkan, N.F. (2019). The effects of environmental factors on job performance in metal industry. *Endüstri Mühendisliği*, 30(1), 1-14.
- Kanten, S., & Esirgemez, M. (2018). İş yaşamının kalitesinin sosyal kaytarma ve işi erteleme davranışı üzerindeki etkisinde etik iklim algısının rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 559-576.
- Kim, J.Y., Jeung, W., Kang, S.-W., & Paterson, T.A. (2023). An empirical study of social loafing behavior among public officers in South Korea: The role of trust in a supervisor, perceived organizational support, and perceived organizational politics. *Behavioral Science*, 13, 498. <https://doi.org/10.3390/bs13060498>
- Kim, S., & Kuo, M.-H. (2015). Examining the relationships among coaching, trustworthiness, and role behaviors: A social exchange perspective. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 51(2), 152-176.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rd ed. New York: Guilford Publications.
- Latane, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, (37)6, 822-832.
- Le, L.H., Hancer, M., Chaulagain, S., & Pham, P. (2023). Reducing hotel employee turnover intention by promotign pride in job and meaning of work: Across-cultural perspective. *International Journal of*

- Hospitality Management*, 109, 103409. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103409>
- Lestari, D., & Margaretha, M. (2021). Work life balance, job engagement and turnover intention: Experience from Y generation employees. *Management Science Letters*, 11(1), 165-170.
- Luo, Z., Qu, H., & Marnburg, E. (2013). Justice perceptions and drives of hotel employee social loafing behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 456-464.
- Ma, E., Wang, Y. C., Xu, S. T., & Wang, D. (2022). Clarifying the multi-order multidimensional structure of organizational citizenship behavior: A cross-cultural validation. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 83-92.
- Öge, H.S., & Kurnaz, G. (2017). Presenteeism ile sosyal kaytarma arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(16), 115-129.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Orhan, A.T. (2022). Sosyal kaytarma davranışına kaynakları koruma teorisi yaklaşımı. *The Journal of Marmara Social Research*, 17, 11-25.
- Özbek, M.F. (2018). İşyerinde arkadaşlığa ihtiyaç var mı? İşyerinde arkadaşlık ve çalışanlar üzerindeki sonuçlarının teorisi: Çalışma etiğinin rolü. *Journal of Economy Culture and Society*, 58, 153-176.
- Öztürk, N., & Sumbas, E. (2023). Job satisfaction and workplace happiness as predictors of workplace friendship across psychological counselors. *Journal of Theoretical Educational Science*, 16(2), 372-393.
- Pillemer, J., & Rothbard, N. P. (2018). Friends without benefits: Understanding the dark sides of workplace friendship. *Academy of Management Review*, 43(4), 635-660.
- Price, K. H., Harrison, D. A., & Gavin, J. H. (2006). With holding inputs in team contexts: Member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1375-1384.
- Sherony, K. N., & Green, S.G. (2002). Coworker exchange: relationships between coworkers, leader-member exchange, and work attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 542.
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of Management*, 37, 1262-1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Shoukat, M.H. Selem, K.M., Khan M.A., & Shehata, A.E. (2024). The dark side of co-worker friendship in the restaurant context: Roles of gender and promotion focus. *European Journal of Management and Business Economics*, <https://doi.org/10.1108/EJMBE-05-2023-0149>
- Sun, R., & Wang, W. (2016). Transformational leadership, employee turnover intention, and actual voluntary turnover in public organizations. *Public Management Review*, 19(8), 1124-1141.
- Tett, R.P., & Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turn-over: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Uludağ, G. (2019). Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (Özel Sayı), 2043-2056.
- Wang, Y., Lin, Q., Zhang, S., & Chen, N. (2024). Dynamic relationship between workplace friendship and knowledge-sharing behavior: Formation, development and decline. *Journal of Knowledge Management*, 28(7), 2038-2061.
- Weikamp, J.G., & Görizt, A.J. (2016). Organizational citizenship behavior and job satisfaction: The impact of occupational future time perspective. *Human Relations*, 69(11), 2091-2115.
- Wild, H.F., Heidenreich, S., & Wald, A. (2018). Performance outcomes of turnover intentions in temporary organizations: A dyadic study on the effects at the individual, team and organizational level. *European Management Review*, 16(2), 255-271.
- Williams, L. J., & 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.
- Wright, P.H. (1978). Toward a theory of friendship based on the conception of self. *Human Communication Research*, 4, 196-207.
- Yang, F.-H., & Shiu, F.-J. (2023). Evaluating the impact of workplace friendship on social loafing in long-term care institutions: An empirical study. *Sustainability*, 15, 7828. <https://doi.org/10.3390/su15107828>
- Yenihan, B., Öner, M., & Çiftçiyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yüksel, M. (2018). İşgörenlerin Politik becerilerinin yöneticilerin görev performansı değerlendirmeleri üzerindeki etkisi: Sosyal etki kuramı açısından bir değerlendirme. *Ege Akademik Bakış*, 18(3), 445-455.
- Yu-Ping, H., Chun-Yang, P., Ming-Tao, C., Chun-Tsen, Y., & Qiong-Yuan, Z. (2020). Workplace friendship, helping behavior, and turnover intention: The

Mediating effect of affective commitment. *Advances in Management & Applied Economics*, 10(5), 55-75.

Zhang, H., Zhang, M., Zhang, L., & Zhang, F. (2024). The influence of workplace friendship on job crafting: Based on affective events theory. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 43(21), 19180-19197. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-05715-0>