



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş: 03.11.2017 ✓Accepted/Kabul: 12.02.2018

DOI: 10.30794/pausbed.424505

Araştırma Makalesi/ Research Article

Yıldız, B. ve Çakı, N. (2018). "Algılanan Örgütsel Desteğin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisinde Bireysel Şükranın Aracı Rolü, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 32, Denizli, s. 69-86.

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN BAĞLAMSAL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE BİREYSEL ŞÜKRANIN ARACI ROLÜ

Bora YILDIZ*, Neşe ÇAKI**

Özet

Bu çalışmada çalışanların örgütsel destek algısının bağlamsal performans üzerindeki etkisinde bireysel şükranın aracılık etkisi Sosyal Mübadele Teorisi ve Örgütsel Destek Teorisi bağlamında incelenmiştir. İlgili yazın incelendiğinde örgütsel destek algısının pozitif çıktı ya da davranışlara sebep olduğunu gösteren pek çok çalışma olmasına rağmen örgütsel destek algısının bağlamsal performans üzerindeki etkisinde bireysel şükranın aracılık etkisini inceleyen ampirik ya da teorik bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Araştırmanın bu yönü çalışmanın özgün yanını temsil etmektedir. Araştırma, Aralık 2016 ile Ocak 2017 tarihleri arasında İstanbul'da kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan ve lisansüstü eğitimlerine devam etmekte olan 206 hizmet sektörü çalışanı üzerinde yapılmıştır. Araştırma modeli yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak test edilmiştir. Araştırma bulguları bireysel şükranın algılanan örgütsel destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermiştir. Araştırma sonunda yönetici ve uygulayıcılar ile birlikte gelecek araştırmalar için çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Algılanan örgütsel destek, Bağlamsal performans, Bireysel şükran.*

THE MEDIATOR ROLE OF INDIVIDUAL GRATITUDE IN THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND CONTEXTUAL PERFORMANCE

Absract

In this study, the mediating effect of individual gratitude on the relationship between employees perceived organizational support and contextual performance was investigated in light of the Social Exchange and Organizational Support Theories. Although numerous studies investigate the effects of perceived organizational support on the positive outputs and behaviours, any empirical or theoretical studies that examine the mediating effect of individual gratitude on the perceived organizational support-contextual performance relationship has not been encountered at the time of the study. This point represents the originality of the research. The sample of this study consists of 206 service sector employees who are reached by convenience sampling method and continue post-graduate education in Istanbul between the dates of December 2016-January 2017. Data were tested by using Structural Equation Modeling. Path analysis results show that individual gratitude fully mediates the perceived organizational support-contextual performance relationship. At the end of the research managerial and further research implications, as well as new research directions, are provided.

Keywords: *Perceived organizational support, Contextual performance, Individual gratitude.*

* Dr.Öğr.Üyesi, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, STANBUL.
e-posta: borayildiz@istanbul.edu.tr (orcid.org/0000-0002-0373-6457)

**Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, STANBUL.
e-posta: nese.caki@istanbul.edu.tr (orcid.org/0000-0002-0256-8658)

1.GİRİŞ

Her ne kadar personel yönetimi yaklaşımından insan kaynakları yönetimi anlayışına geçişte insanın örgütteki bir girdiden ziyade bir değer olduğuna vurgu yapılırsa da günümüzdeki insan kaynakları yönetimi uygulamaları bir şekilde çalışandan maksimum düzeyde performans beklemekte ve geçmişten farklı olarak bu faaliyetleri insan unsurunu da göz önüne alarak gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmada algılanan örgütsel destek ile bağlamsal performans değişkenleri arasındaki ilişki ve şükranın bu ilişkideki aracı (mediator) etkisi araştırılmıştır. Başka bir söylemle bu araştırmanın özgün yanını, pozitif çalışan algıları ile davranışları arasındaki ilişkide alan yazında oldukça yeni bir duygu durum değişkeni olan şükranın (Akgün vd., 2016; Müceldili vd., 2015) aracılık etkisini Örgütsel Destek Teorisi (Armeli vd.,1998; Eisenberger vd., 2001; Eisenberger vd., 1990; Eisenberger vd., 2002; Lynch vd.,1999) kapsamında ele almak oluşturmaktadır. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı; pozitif çalışan davranışlarının bir çeşidi olarak kabul edilen bağlamsal performansın öncüllerini belirleyerek ilgili alan yazındaki boşluğu doldurmaktır.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte yapmış oldukları katkının örgüt tarafından değer görmesi ve örgütün çalışanların iyi oluşlarına önem vermesi olarak tanımlanmaktadır (Armeli vd., 1998; Eisenberger vd., 2001; Eisenberger vd., 1990; Eisenberger vd., 2002; Kim vd., 2016). İlgili yazın incelendiğinde örgütsel desteğin örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık gibi pozitif algı ve tutumlar ile ilişkisinin olduğu gözlenmektedir (Wu ve Liu, 2014). Diğer yandan bağlamsal performans, çalışanın görev tanımında olmayan ancak görev performansını destekleyen, çalışanın kendi isteği ile yapmış olduğu, rol tanımlarında olmayan örgüt yararına davranışlardır (Borman ve Motowidlo, 1993; Conway, 1999). Her ne kadar yapı olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla benzerlik gösterse de temelde karşılık bekleme yönünde bir farklılık vardır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009). Başka bir söylemle performans kişi düzeyinde çeşitli beklenti ya da hedefler oluşmasını sağlarken, örgütsel vatandaşlık davranışları daha pasif bir doğaya sahiptir. Son olarak şükran ise örgütteki çalışanların toplu olarak örgütteki iyi olan şeylere karşı minnettar olması ve bu durumun farkında olması olarak tanımlanmaktadır (Akgün vd., 2016; Emmons, 2003). Başka bir anlatımla şükran, birey düzeyindeki şükrandan farklı olarak insanların yönetici ya da örgüt içindeki diğer insanlardan bilinçli olarak almış oldukları faydalar doğrultusunda pozitif yönde ortak ve geçici duygusal durumlarını işaret etmektedir (Akgün vd., 2016).

Yukarıdaki kavramsal tanımlamaları yapılan değişkenler arasındaki ilişkiler örgütsel destek teorisi kapsamında incelenmiştir. Bu teoriye göre çalışanların örgütlerinden algıladıkları destek söz konusu olduğunda çalışanların örgütlerine yönelik aidiyet duygularının gelişeceği, pozitif davranışlar sergileyecekleri ve örgütlerine bağlanma potansiyellerinin ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Esasen temelinde bir karşılıklılık ilkesi bulunan örgütsel desteğin bağlamsal performans üzerindeki etkisini açıklayan bir diğer teori ise Blau'nun (1964) Sosyal Mübadele Teorisidir. Bu açıklamalar ışığı altında özellikle örgüt ya da yöneticileri tarafından desteklenen çalışanların bu durumu fayda olarak algılayacakları ve bu doğrultuda örgütlerine karşı minnet duyacaklarını gerek örgütsel destek teorisi gerekse Sosyal Mübadele Teorisine dayanarak öngörmekteyiz. Bu doğrultuda bu çalışmada; (a) bağlamsal performansın ortaya çıkmasını sağlayacağı düşünülen algılanan örgütsel destek ve şükran gibi değişkenlerin rolünü anlamak (b) örgütsel destek ile bağlamsal performans arasında köprü görevi gören gizli yapıları (şükran gibi) ortaya çıkarmak, (c) çalışanların rol ötesi davranışlar sergilemesini teşvik etmedeki daha etkin insan kaynakları stratejilerinin oluşturulması sağlamak, ve son olarak (d) proaktif bir yaklaşımla yöneticilerin bu stratejilere yol gösterecek metot ve uygulamalar geliştirilmesine katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığı altında araştırmanın izleyen bölümleri şu şekilde devam etmektedir: Giriş bölümünün ardından ikinci bölümde kavramsal çerçeve başlığı altında kavramlara ilişkin tanımlamalar ve bilgiler sunularak diğer kavramlar ile olan ilişkiler tartışılıp hipotezler geliştirilecek, üçüncü başlık altında çalışmada kullanılan metodoloji hakkında bilgiler ve analiz sonuçları sunulacak olup, son olarak sonuç ve öneriler başlığı altında araştırma sonuçları gerek geçmiş çalışmalar gerekse ilgili teoriler bağlamında değerlendirilerek sınırlılıklar ve gelecek araştırmacılara öneriler sunularak çalışma sonlandırılacaktır.

2.ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK BAĞLAMSAL PERFORMANSI NASIL ETKİLEMEKTEDİR?

İlgili yazın incelendiğinde gerek çalışanların kendileri arasındaki ilişkiler gerekse çalışan-örgüt ilişkileri örgütsel davranış alanındaki birçok çalışmanın odak noktası ya da başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Bu bağlamda özellikle karşılıklılık ilkesinin ön plana çıktığı ve gerek kişiler gerekse örgüt arasında çeşitli mübadele ilişkilerinin olduğu söylenilebilir (Blau, 1964). İlgili yazın incelendiğinde bu değişim ilişkilerine dayanak oluşturan teorenin *Sosyal Mübadele Teorisi* (Blau, 1964) olduğu söylenebilir. Buradaki mübadele ilişkisi karşılıklılık ilkesi bağlamında ekonomik ve ekonomik olmayan kazanımlara ilişkindir. Başka bir söylemle çeşitli algı, tutum, davranış gibi öğeler

arasında doğrusal yönde ilişkiler olduğu öngörülmektedir. Ancak her ne kadar bu değişim ya da mübadele ilişkisi teori kapsamında genel olarak ele alınmış olsa da birey ile yönetici arasındaki karşılıklı mübadele ilişkisi lider-üye etkileşim teorisi (Graen ve Scandura, 1987) kapsamın da ele alınırken çalışan ile örgüt arasındaki mübadele ilişki ise algılanan örgütsel destek teorisi (Eisenberger vd.,1986) bağlamında değerlendirilmektedir. Algılanan örgütsel destek genel olarak örgütün çalışanların katkılarına değer vermesi ve iyi oluşlarını umursaması yönündeki inançları olarak tanımlanabilir (Eisenberger vd.,1986). Başka bir ifadeyle buradaki birey ile örgüt arasındaki mübadele ilişkisi şöyledir; kendilerine değer verildiği çıkarımında bulunan çalışanlar örgütlerinin kendilerine bağlı olduğunu düşünmekte, dolayısıyla bu durum çalışanların örgütlerine olan bağlılıklarının artmasını sağlamaktadır. Böylece yüksek düzeyde örgütsel destek algısına sahip çalışanlar sadece kendilerini örgütlerine bağlı olmak zorunda hissetmekle kalmayıp örgütün amaçlarını desteklemeyi de amaçlamaktadırlar (Shore ve Wayne, 1993; Wayne vd.,1997). Bu bağlamda gerek sosyal mübadele teorisi gerekse örgütsel destek teorisi bağlamında yaptıkları işlere değer verilen ve iyi oluşları umursanan çalışanların örgütlerine karşı şükran duyacakları ve bu şükran duygusunun bir çıktısı olarak biçimsel rol tanımlarının dışında, örgüt lehine davranışlar sergileyecekleri öngörülmektedir. İzleyen bölümlerde örgütsel destek algısı, bu algının bağlamsal performans üzerindeki etkisi ve şükranın bu ilişkideki aracı rolü tartışılacaktır.

2.1.Örgütsel Destek Algısı

Bir önceki başlık altında belirtildiği üzere, çalışanlar ile örgüt arasındaki ilişkinin incelenmesinde başvurulan teorilerden biri de örgütsel destek teorisidir. Örgütsel destek teorisi; çalışanların, örgüte katkılarının örgüt tarafından ne kadar önemsendiğine ve refahlarıyla ne kadar ilgilenildiğiyle ilgili olarak geliştirdikleri inanç üzerine inşa edilmiştir (Eisenberger vd., 2001). Diğer bir ifadeyle, örgütsel destek, örgütsel değerlerin; çalışanların sağlığını, refahını, tam iyilik halini önemsemesi ve mutluluğunu artırmaya yönelik olması şeklinde tanımlanabilmektedir. Bu doğrultuda, çalışanlar için, örgüt tarafından kendileriyle ilgilenilmesi, saygı gösterilmesi, onaylanmaları ve sosyo-duygusal yararların sağlanmasının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Eisenberger vd., 1986; Kurtessis vd., 2017).

Çalışanların fikirlerini, yaptıkları değerlendirmeleri dikkate alan, çalışanları karar süreçlerine dahil eden, örgüt içi katılıma önem veren, çalışanlara iş güvenliği sağlayan ve başarılı oldukları takdirde işyerinde devamlı çalışacaklarına ilişkin güvence veren, örgüt içi iletişimin açık ve şeffaf olmasını sağlayan, örgüt içinde kayırmacılığa yer vermeden herkese adaletli davranan, kısaca çalışanlarını her açıdan önemseyen örgütler çalışanlara gerekli örgütsel desteği sağlamış olmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010). Diğer yandan çalışanlar, güçlü bir şekilde örgütsel destek algıladıklarında, örgütün kendilerine sağlamış olduğu imkanlar, yararlar ve haklar için kendilerini karşılık vermek zorunda hissetmekte, dolayısıyla da örgütlerine karşı olumlu tutum ve davranışlar sergilemektedirler (Beheshtifar vd., 2012).

Örgütsel destek konusu için vurgulanması gereken bir diğer nokta da bu durumun örgüt tarafından sağlanan olanaklardan ziyade çalışanlar tarafından bu olanakların nasıl algılandığı ile ilişkili olmasıdır. Nitekim bir çalışanın olumlu olarak değerlendirdiği bir uygulama, başka bir çalışan tarafından gereksiz ya da olumsuz olarak değerlendirilebilir. Çalışanların yaşam tarzları, kültürleri, inançları ve değerleri; bu sağlanan olanakların algılanması ve değerlendirilmesi üzerinde etkili olmaktadır (Özdevecioğlu, 2013).

Örgütsel destek teorisinin bağlamsal doğası açıklanırken sosyal mübadele teorisine başvurulmaktadır. Sosyal mübadele teorisinde, bireylerin yaptıkları iradi eylemler sonucunda, zamanı ya da şekli belirsiz olsa da (karşı taraf) birey/örgüt tarafından karşılığının verileceği ya da yapılacağı beklentisinin oluşması ile açıklanabilmektedir (Blau, 1964). Çalışanların sosyal mübadeleye ilişkin düşünceleri de örgütsel desteği algılama düzeyini belirlemekte, güçlü bir sosyal mübadele düşüncesine sahip çalışanlar tarafından daha yüksek düzeyde örgütsel destek algılanmaktadır (Settoon vd.,1996). Örgütsel desteğin algılanmasında ve bu algının derecesinde yönetimin, yöneticinin ve iş arkadaşlarının desteği de etkili olmaktadır. Yöneticinin iyi olması, örgütün değerleri ve alınan önemli kararlar üzerinde etkili olması ve işe ilişkin sorumluluk bilinci örgütün otoriter/bağımsız yapısını belirlemektedir (Eisenberger vd., 2002). Yönetimin desteği konusu adaletli bir yaklaşım, stres seviyesinin kontrolü, örgütsel politikalar, örgütsel ödülleri, iş zenginleştirme, gelişim fırsatları, çalışma koşulları (yüksek ücret, terfi, iş güvencesi, eğitim imkanları, örgütün büyüklüğü, kararlara katılım, şeffaflık) ve insan kaynakları uygulamaları gibi konuları içermektedir (Ahmed vd., 2012; Allen vd., 2003; Beheshtifar vd., 2012; Giorgi vd., 2016; Kurtessis vd., 2017; Mullen vd., 2006; Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Algılanan örgütsel destek; iş yaşamıyla ilgili literatürde sıklıkla karşılaşılan, örgütsel bağlılık (özellikle duygusal bağlılık), iş tatmini, iş performansı ve örgütsel vatandaşlık değişkenleriyle, işle ilgili sorumlulukların bilincinde olunmasıyla ve yenilikle pozitif yönde, işten ayrılma niyetiyle ise negatif yönde ilişkilidir (Eisenberger vd., 1990; Randall vd., 1999). Yapılan başka bir çalışmada ise algılanan örgütsel desteğin, örgütsel adaletin alt boyutlarından biri olan işlemsel adaletle ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları olan bireyler arası yardım (interpersonal

helping), kişisel çalışkanlık (personal industry) ve sadık destekçilik (loyal boosterism) arasında tam aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir (Moorman vd., 1998). Benzer çalışmalarda; algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasına zemin hazırladığı tespit edilmiştir (Asgari vd., 2008; Mathumbu ve Dodd, 2013; Tongur, 2011). Ancak toplulukçu kültürlerde örgütsel desteğe hassasiyet arttığı için bu ilişkinin seviyesi de kültürel özellikler tarafından etkilenmektedir; nitekim yüksek seviyede toplulukçu, güç mesafesinin büyük olduğu, belirsizlikten kaçılan ve dışı toplumlarda örgütsel destek-örgütsel vatandaşlık ilişkisi güçlenmektedir (Chiaburu vd., 2015). Aynı zamanda örgütsel desteğin, örgütsel bağlılığın boyutlarından duygusal bağlılıkla pozitif, devam bağlılığı ile negatif yönde ilişkili olduğu belirtilmiştir (Shore ve Wayne, 1993). İdeal çalışma koşullarının (örgütsel ödüller, yönetici desteği, işlemsel adalet) algılanan örgütsel destek aracılığıyla örgüte duygusal bağlılığı artırması ve örgütte olumsuz sayılabilen işe geç kalma, devamsızlık, işten ayrılma gibi davranışların azalmasını sağlaması da başka bir çalışmanın bulguları olarak gösterilebilir (Loi vd., 2006; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Rhoades vd., 2001). Yukarıdaki çalışmalara ek olarak örgüt tarafından kabul edilme, ücret, terfi, işteki iyileştirmeler gibi maddi ödüller de algılanan örgütsel desteği artırmaktadır (Eisenberger vd., 1986; Settoon vd., 1996). Diğer yandan çalışanın örgütsel destek algısı düşüğe yani çalıştığı örgüt tarafından desteklenmediğini düşünüyorsa yorgun, tükenmiş ve stresli olmakta dolayısıyla daha önce bahsedilen durumların aksine düşük iş tatmini ve düşük performans gibi olumsuz durumlar ortaya çıkabilmektedir (Beheshtifar vd., 2012).

Geçmişteki araştırmaların bulguları değerlendirildiğinde örgütsel destek algısının çalışanlar açısından önemli bir algı olduğu ve olumlu olduğu takdirde örgütler için önemli bir performans artırıcı değişken olduğu söylenebilir.

2.2. Bağlamsal Performans

İşletmelerin kendi varlıklarını korumaları ve sürdürülebilmeleri, o örgütte çalışanların performansına bağlıdır. Diğer bir ifadeyle örgütün sürekliliği için çalışanların verimli ve etkin biçimde çalışmaları gerekmektedir (Onay, 2011). İlgili yazın incelendiğinde işin gereklilikleri, örgütün misyonu ve hedefleri, örgütte hangi davranışların değerli olduğuna dair inanç, iş performansını belirleyen unsurlar arasındadır (Befort ve Hatrup, 2003). Borman ve Motowidlo tarafından 1993'te ABD'de yapılan bir çalışmada performans kriterleri; yapılan işin gerektirdiği temel sorumlulukların yerine getirilmesinden, bu sorumlulukların ötesinde isteğe bağlı olarak gerçekleştirilen etkinliklerden ve aynı zamanda çalışanların birbirlerine karşı sergiledikleri tutum-davranışlardan oluşmaktadır.

İş performansının çok boyutlu bir yapısı vardır (Campbell vd., 1996) ancak yapılan çalışmalarda daha çok görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki alt boyut üzerinde odaklanılmıştır (Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo vd., 1997). Görev performansı, belirli bir işin gereklerinin yerine getirilmesi ile oluşurken; bağlamsal performans ise yapılan iş ne olursa olsun örgütün hedeflerine ulaşabilmesi ve başarılı olabilmesi için çalışanların gönüllü davranışlarını içermektedir (Onay, 2011; Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo vd., 1997). Bağlamsal performans, aynı zamanda, görev performansına katkıda bulunacak sosyal ve psikolojik bağlamların devam ettirilmesini sağlayan davranışlardan oluşmaktadır (Befort ve Hatrup, 2003; Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo ve Schmit, 1999; Motowidlo vd., 1997; Polatçı, 2014). Diğer bir ifadeyle, temel sorumluluklar dışındaki faaliyetlere gönüllü katılma, hevesle, sebat ederek ve çaba göstererek işi başarıyla tamamlamaya çalışma, çalışma arkadaşlarına yardım etme, iş birliği oluşumuna katkıda bulunma, her koşulda örgüt kurallarına uyma, örgütsel amaçlarını benimseme gibi örgüt kültürüne ve iklimine katkıda bulunan davranışlar ile bağlamsal performansa atf yapılmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo vd., 1997). Ancak her örgütte işin resmi gereklilikleri ve çalışanın temel sorumlulukları değişebileceğinden görev performansı açısından örgütler arasında karşılaştırma yapmak zorlaşabilmektedir (Rotundo ve Sackett, 2002). Ayrıca, işin türüne göre de görev performansı ve bağlamsal performans değişebilmektedir (Yousaf vd., 2015). Örneğin; bir satış işi için, görev performansı; ürün üretmek, satış yapmak, örgüt ve zaman yönetimi, hizmet sunumu gibi temel sorumluluklardan oluşurken; bir itfaiyeci için hayat kurtarma operasyonları, kurtarma harekâtı yönetme, havalandırma operasyonu düzenleme işlerinden oluşmaktadır (Befort ve Hatrup, 2003; Borman ve Motowidlo, 1997).

Literatürde rol ötesi olumlu iş davranışlarına bağlamsal performans dışında; olumlu sosyal davranış, kendiliğinden davranış, örgütsel vatandaşlık davranışları gibi kavramlar da kullanılmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1997; Brief ve Motowidlo, 1986; George ve Brief, 1992; Jahangir vd., 2004; Öcel, 2013). Ancak her ne kadar geçmiş araştırmalarca ilgili yazında bu yapıların benzer başlıklar altında toplanmış olduğu iddia edilmiş olsa da operasyonel düzeydeki ölçümlerinde kullanılan araçlar ve ölçüm amaçlarının farklı olduğu söylenebilir.

İlgili yazında iş performansı pek çok değişkenle ilişkilendirilmiştir. Nitekim, psikolojik güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansını olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Chiang ve Hsieh, 2012). Önceki çalışmaların sonuçları incelendiğinde örgütsel bağlılığın boyutları olan duygusal, devam ve normatif bağlılık, iş

performansı ile pozitif ilişkilendirmiştir (Colakoglu vd., 2010). Buna göre duygusal bağlılık diğerlerine oranla iş performansını daha çok etkilemektedir. Bunu sırasıyla, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı takip etmektedir. Dışsal motivasyon faktörleri, içsel güdülerden az bir farkla olsa da iş performansıyla daha çok ilişkilendirilmiştir (Darolia vd., 2010). Benzer bir çalışmada, içsel ve dışsal motivasyon faktörlerinden dışsal motivasyon faktörleri bağlamsal performans ve görev performansı ile ilişkilendirilmekle beraber bu ilişkide duygusal bağlılık aracı rol oynamaktadır (Yousaf vd., 2015). İşe adanma ile her iki performans türü (görev ve bağlamsal) pozitif yönde ilişkili bulunmuştur (Christian vd., 2011). Özyeterlik ve iş performansı (görev ve bağlamsal) arasındaki ilişkide işe adanmışlık değişkeninin aracılık etkisi tespit edilmiştir (Xanthopoulou vd., 2008). Ayrıca; dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk gibi kişilik özelliklerin bağlamsal performans üzerinde çeşitli etkileri saptanmıştır. Kişilik özellikleri daha çok bağlamsal performans ile ilişkilendirilirken; yetenek daha çok görev performansı ile ilişkilendirilmektedir. Bunlara ek olarak bilişsel yetenekler, daha çok görev performansını etkilemesine rağmen kısmen de olsa bilişsel yeteneklerin doğrudan bağlamsal performans etkileyen karakteristik özellikler aracılığıyla bağlamsal performans da etkilediği saptanmıştır (Motowidlo vd., 1997). Bunlara ek olarak narsist kişilik özelliğinin de görev performansından ziyade bağlamsal performans daha çok olumsuz etkilediği tespit edilmiştir (Judge vd., 2006). Bağlamsal performansın ayrıca iş doyumu, duygusal zekâ gibi değişkenlerle de ilişkili olduğu saptanmıştır (Miao ve Kim, 2010; Onay, 2011). Başka bir çalışmada ise; işe adanmış bir çalışanın örgütsel etkinliği sağlayacak; ekip çalışması, yardımsever olma, örgütün iyiliği için yapılması gerekenleri dile getirme ve benzeri önem arz eden önemli gönüllü davranışlarla oluşan sosyal ortama katkıda bulunacağı tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle işe adanmışlığın bağlamsal performans olumlu şekilde etkilediği saptanmıştır (Christian vd., 2011).

Bu çalışmada, işin gerektirdiği asıl görevlerin yapılmasında katkısı olmadığı halde işin gerektiği gibi ve etkili bir şekilde yapılabilmesi için gereken psikolojik, sosyal ve örgütsel çevrenin oluşmasına katkısı olan (Borman ve Motowidlo, 1997) ve örgüt yararına gönüllü iş davranışlardan oluşan (Öcel, 2013) bağlamsal performans kavramı üzerinde durulmuştur.

2.3. Örgütsel Destek ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişki

Çalışan-örgüt arasındaki ilişkisinde en temel yaklaşım psikolojideki "karşılıklık ilkesi" (Gouldner, 1960; Levinson, 1965) ve sosyal mübadele teorisidir (Blau, 1964). Karşılıklık ilkesi gereğince kişilerin kendilerine yardım edenlere öncelikle yardım etmeleri veya en azından onlara zarar verecek herhangi bir davranışta bulunmamaları beklenmektedir (Cialdini, 2001). Sosyal mübadele teorisinde yine aynı şekilde "karşılığını verme" düşüncesinin motive edildiği, içselleştirildiği, bireylerin yaptıkları iradi eylemler için diğerleri tarafından zamanı ya da şekli belirsiz olsa da karşılığının verileceği ya da yapılacağı beklentisinin oluşturulduğu bir sistemden bahsedilmektedir. Teoriye göre en temel prensip; kurulan ilişkide ödüllerin cezadan daha fazla olması ile ortak güven ve çekim oluşmasıdır. (Blau, 1964; Jawahar ve Carr, 2007; Wayne vd.,1997). Örgütsel destek ve bağlamsal performans ilişkisi incelenirken de yine sosyal mübadele teorisi ve karşılıklık ilkesi üzerinden değerlendirme yapılmaktadır (Blau, 1964; Gouldner, 1960; Jawahar ve Carr, 2007).

Çalışan-örgüt arasındaki ilişki, ekonomik değişim söz konusu olduğunda gayet açık ve ölçülebilir ve karşılığında maddi bir ödeme yapılır; ancak ilişki sosyal değişim içerisinde değerlendirildiğinde ölçülebilirlik azaldığı için değişimlerde belirsizlik olabilmektedir (Blau, 1964). Nitekim iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyi, çalışanın karşılıklık-değişim ideolojisinin ne kadar güçlü olduğuna bağlıdır. Yani örgütsel ödüller ve haklar için gösterilen çabanın artırılmasına ilişkin gönüllülük seviyesi değişebilmektedir (Orpen, 1994). Yapılan bir araştırmada; algılanan örgütsel destek düzeyi düşük olduğunda, karşılıklıya-değişime duyarlılık ile görev ve bağlamsal performans arasında negatif bir ilişki olduğu; tam tersi durumda yani algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olduğunda ise; karşılıklıya-değişime duyarlılık ile bağlamsal performans arasında pozitif ilişki varken, görev performansı ile arasındaki ilişkinin örneklemin mesleki kıdem ve yaş gibi demografik özelliklerine göre değişim gösterdiği tespit edilmiştir (Lynch vd., 1999).

Karşılıklıya-değişime duyarlılığın yanı sıra bireyin sahip olduğu sorumluluk özelliğinin, bağlamsal performans sergileme eğilimini etkileyeceği tespit edilmiştir. Nitekim, bireyin sorumluluk düzeyinin düşük olması, bağlamsal performans sergilemesini olumsuz yönde etkilemektedir. Birey, bağlamsal performans sergilemeye eğilimli değilse bile, bireydeki sorumluluk düzeyinin düşük olması durumunda olduğu gibi, algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olduğunda bireyin bu desteğe karşılık verme zorunluluğu hissiyatı doğabileceği ve dolayısıyla bağlamsal performans sergileyebileceği belirtilmiştir (Jawahar ve Carr, 2007).

Diğer yandan Watt ve Hargis'in (2010) yaptığı çalışmada bireyin sıkıntıya yatkın olması; kendilerini kapasiteleri altında çalışıyor görmelerine, örgütlerinden daha az destek aldıklarına dair algıya, düşük performans ve yöneticilerinden performanslarına ilişkin olumsuz değerlendirmelere neden olmaktadır.

Sosyal mübadele teorisinin, çalışan-örgüt ilişkisine yansımalarının; örgütün çalışana karşı olumlu yaklaşımının, çalışanın örgütüne karşı tutumunu etkilemesi şeklinde olacağı öne sürülmektedir. Algılanan örgütsel desteğin, çalışanın örgütün iyiliğini düşünmesi ve örgüt hedeflerini benimsemesi için kendisini zorunlu hissetmesine neden olduğu söylenebilir. Çalışana ilgi gösterilmesi, saygı duyulması ve onaylanması ile sosyo-duygusal ihtiyaçların karşılanması ve dolayısıyla örgütün bir üyesi (parçası) olduğunun hissettirilmesi sağlanır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Nitekim, yüksek düzeyde sosyo-duygusal ihtiyaçları olan çalışanlarda algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Armeli vd., 1998). Yüksek düzeyde örgütsel destek algılanması aynı zamanda çalışanın performansını artırması durumunda örgütün kendisini tanıması ve ödüllendirmesi konusundaki inanç düzeyini yükseltmektedir (Eisenberger vd., 1990; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Söz konusu durumlar çalışanın, duygusal bağlılık, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık gibi olumlu tutum ve davranışlar sergilemesine ve dolayısıyla örgüt için daha çok çaba göstermesine ve yüksek performans (görev performansı ve bağlamsal performans) sergilemesine neden olmaktadır (Arshadi ve Hayavi, 2013; Blau,1964; Eisenberger vd., 2001; Eisenberger vd.,1986; Liu vd.,2014; Miao ve Kim, 2010; Nielsen, 2006; Randall vd., 1999; Tongur, 2011; Baheshtifar ve Zare, 2012). Başka bir araştırmada, algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerindeki etkisinin; duygusal bağlılık, pozitif duygular, iş tatmini, işe adanmışlık ve örgütsel vatandaşlık aracılığıyla gerçekleştiği de tespit edilmiştir (Chiang ve Hsieh, 2012; Guan vd., 2014; Karatepe ve Aga, 2016).

Örgütsel destek ve performans arasında pozitif bir ilişki olduğu önceki araştırmalarca tespit edilmiş olmasına rağmen, ilgili yazında bunun aksi sonuçların elde edildiği çalışmalara da rastlanılmaktadır. Örneğin, Chiang ve Hsieh'in (2012) yapmış olduğu çalışmada bu ilişki negatif çıkmıştır. Bu ilişkinin negatif çıktığı başka bir çalışmada (Pazy ve Ganzach, 2009), performansı örgütsel destekten ziyade yönetici desteğinin etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin, bağlılık üzerinde genel olarak olumlu etkisinin olduğu belirtilirken, performans üzerindeki etkisi için böyle bir genelleme yapılamadığı tespit edilmiştir.

Genel olarak yukarıdaki araştırma bulguları değerlendirildiğinde geçmiş araştırmaların algılanan örgütsel desteğin çalışan performansı üzerindeki pozitif etkileri üzerine yoğunlaştığı söylenebilir. Bununla beraber zıt sonuçlarında ilgili yazındaki mevcudiyeti özellikle batılı araştırmacıların geliştirmiş oldukları yapılara ilişkin yapı geçerliliklerinin Türk kültüründe de geçerli olup olmadığı yönündeki araştırma sorusunun ortaya çıkmasında önemli bir motivasyon teşkil etmektedir. Her ne kadar ilgili yazında algılanan örgütsel destek ve pozitif çıktılar arasındaki ters ilişkiler olduğunu vurgulayan ya da böyle bir ilişkiyi bulgulayan çalışmalar olsa da bu çalışma da pozitif psikoloji (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2014) yaklaşımı baz alınarak çalışanların kendileri için pozitif algıladıkları örgütsel ortamların onların pozitif davranışlar sergilemesine neden olabileceği ön görülmektedir. Bu kapsamda sosyal mübadele teorisine dayanarak algılanan örgütsel desteğin bağlamsal performans üzerindeki etkisinin test edilmesine yönelik geliştirilen araştırmanın birinci hipotezi şöyledir;

H1: Algılanan örgütsel desteğin bağlamsal performans üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

2.4.Algılanan Örgütsel Destek ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkide Bireysel Şükranın Aracılık Etkisi

Şükran bir dizi çıktı ile ilişkili olan değerli bir duygudur (Fehr vd., 2017). Bu düşünceyi destekleyen bir çalışmaya göre şükran yaşam memnuniyetini arttıran ve çalışanların örgüt lehine davranışlar göstermesi yönünde motive eden bir duygudur (Bartlett ve DeSteno, 2006; McCullough vd., 2002). İlgili yazın incelendiğinde genellikle birey düzeyinde ele alınmasına karşın Fehr ve arkadaşları (2017) yapmış oldukları teorik çalışmada şükranı belirli bir olaya karşı hissedilen (episodic), birey (persistent) ve örgüt (collective) düzeyinde olmak üzere üç düzeyli bir yapı olarak ele almışlardır. Bu bağlamda belirli bir olay karşısındaki hissedilen fayda sonucunda o olaya bağlı ve kişiye atfedilmeyen şükran *geçici şükran* olarak adlandırılırken, *sürekli şükran* bireyin belirli bir durumdaki şükran hissetmesi yönündeki sabit eğilim olarak tanımlanmakta, son olarak *kolektif şükran* ise örgüt üyeleri tarafından paylaşılan sürekli şükran duygusu olarak tanımlanmaktadır (Fehr vd., 2017). Bu çalışma örgütsel destek algısı olması durumunda ortaya çıkan birey düzeyindeki şükran duygusu ele alınmıştır. Ancak birey düzeyindeki şükranın açıklanmasında genelden özele doğru kolektif şükran sunulduktan sonra birey düzeyindeki şükran sunulmuştur.

Her ne kadar kolektif şükran ile ilgili teorik bilgiler sunan ve bu değişkenin yüksek kaliteli ilişkiler, bağlamsal performans ve takım öğrenmesi üzerindeki etkilerini çeşitli önermeler üzerinden anlatan çalışmalar (Müceldili vd., 2015) ilgili yazında mevcut olsa da örgütsel davranış alanında örgütteki çalışanların şükran duygularının örgüt düzeyindeki operasyonel olarak ölçülmesi Akgün vd. (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda kolektif şükran, Akgün vd. (2016) tarafından bireylerin örgüt ya da yönetim tarafından kasıtlı olarak edinmiş oldukları kazanımlar doğrultusundaki kolektif, fakat geçici duygu durumlar olarak tanımlanmaktadır. Bununla beraber araştırmacılar şükranın bir duygu durum olmakla beraber (Tudge vd., 2015) tıpkı tutumlarda

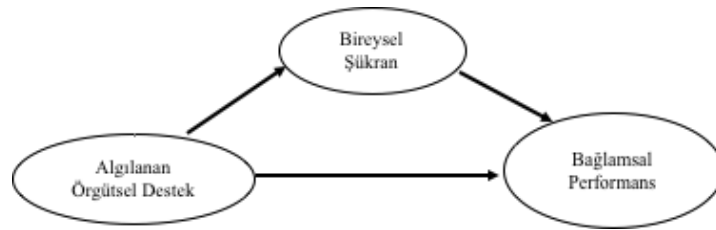
olduğu gibi (Robbins ve Judge., 2013) bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenleri bünyesinde barındırdığını da ifade etmektedir (Steindl-Rast, 2004). Akgün vd. (2016) çalışmalarında kolektif şükran ile duygusal umursama kapasitesi, gerginlik, bağlanabilirlik, kolektif umut, hizmet yeniliği, finansal performans ve firma yaşı arasında pozitif ilişkiler bulgularken firma büyüklüğü ile negatif ilişkiler bulgulamışlardır. Her ne kadar ampirik bir doğadan uzak olsa da belirtilen çalışmanın ilk basamağı niteliğindeki başka bir çalışmada ise Müceldili vd. (2015) kolektif şükranın yüksek kaliteli ilişkiler, bağlamsal performans ve takım öğrenmesinin gelişmesinde önemli bir öncül olabileceği teorik bir çerçevede vurgulamıştır. Bu bulguları destekleyen başka bir çalışmada da pozitif duyguların daha fazla işbirlikçi davranışlara sebep olduğu bulunmuştur (Rand vd., 2015). Jackson (2016) ise şükran duymanın ahlaki anlamda iyi olmanın bir göstergesi olduğunu ileri sürmektedir. Bunlara ek olarak Dutton ve Heaphy (2003) iş arkadaşları ve yöneticilerine şükran duyan çalışanların çalışma arkadaşlarının görevlerine saygı duyduğu ve önem verdiği, dahası bu kişilerin görevlerini başarmalarına yardımcı oldukları ve çalışanlar arasındaki ilişkileri güçlendirdiğini ileri sürmektedir. Bu çalışmalar ışığında bir duygu durum değişkeni olan şükran duygusunun iş ortamı ve çalışanların iyi oluşlarında önemli bir pozitif faktör olduğu söylenebilir. Diğer yandan bireysel şükran bakıldığında ise bu kavramın çalışanların belirli bir durum karşısında hissetmiş oldukları geçici duyguları ifade ettiği düşünüldüğünde (Fehr vd., 2017), çalışanların örgütsel destek algıları bireysel bazda değişkenlik gösterebileceğinden örgütsel desteğin olması durumunun bireysel şükran duygusunun ortaya çıkmasında etkili öncüllerden birinin olabileceğini öngörmekteyiz.

Örgütsel destek teorisi çalışanların örgütleri tarafından değer verildiği, desteklediği ya da iyi oluşlarının önemsendiği koşullar altında çalışanların da çeşitli olumlu yanıtlarla örgütün bu pozitif desteklerine karşılık vereceğini savunmaktadır (Eisenberger vd., 2001; Eisenberger vd., 1990; Eisenberger vd., 2002; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Rhoades vd., 2001). Diğer yandan Blau'nun (1964) sosyal mübadele teorisi algı, tutum ve davranışlar arasında doğrusal bir etkileşim olduğunu ve bunların etkileşimi sonucu davranışların şekillendiğini önermektedir. Her iki teorinin de savunmuş olduğu temel mesaj çalışanlar ile örgüt arasında aynı yönde çeşitli mübadele ilişkilerinin olduğu ve çalışanların davranışlarının örgüt tarafından yaratılan algılara göre şekillendiğidir. Bu bağlamda gerek önceki çalışmalar gerekse teorik dayanaklara binaen örgütü tarafından yapılmış olduğu işlere değer verilen ve iş ortamındaki iyi oluşu önemsenen çalışanların işyerindeki olumlu duygulardan biri olan bireysel şükran duygusuna yol açacağı ve bu bağlamda bu duygunun sonucu olarak çalışanların rol tanımlarının dışındaki örgüt lehine davranışlardan biri olan bağlamsal performans sergileyebileceği ilgili teorilere binaen öngörülmüştür. Bu açıklamalar ışığı altında geliştirilen hipotezler şöyledir;

H2: Algılanan örgütsel desteğin çalışanların şükran duygusu üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

H3: Çalışanların şükran duygusunun bağlamsal performans üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

H4: Çalışanların şükran duygusu, algılanan örgütsel desteğin bağlamsal performans üzerindeki etkisinde aracı role sahiptir.



Şekil 1: Kavramsal model

3.METODOLOJİ

Kolayda örnekleme yöntemi ile toplanan veri SPSS ve AMOS programında nicel analiz yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir. Bu kapsamda araştırmada verileri analiz etmek için frekans analizi, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler, birlikte değişim ilişkilerini test etmek için korelasyon analizi, yapı geçerliliğini test etmek için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik düzeylerinin istenen düzeylerde olup olmadığını test etmek için güvenilirlik analizi (Cronbach, 1951) ve son olarak nedensel ilişkileri ve aracı ilişkisinin olup olmadığını tespit etmek için yapısal eşitlik modellemesi analizlerinden yararlanılmıştır.

3.1.Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Aralık 2016 ile Ocak 2017 tarihleri arasında İstanbul İlindeki lisansüstü eğitime devam eden beyaz yakalı hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama amacıyla anket

tekniklerinden yararlanılmıştır. Anket formunun ilk sayfasında araştırmacının amacı ve katılımcıların verecekleri yanıtların gizliliğine ilişkin birtakım bilgiler sunulmuştur. Anket formunun ilk kısmında katılımcıların demografik bilgilerini belirlemeye yönelik ifadeler ve ikinci kısmında ise ölçeklere ilişkin Likert ölçekli ifadelerden oluşan iki bölümden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplamak için Hair vd. (2010:101)'un önermiş olduğu soru sayısı çarpı 5-10 kişi rakamı ile asgari örneklem büyüklüğü aşılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda 350 kişiye elden ulaştırılan anketlerin 244'si geri dönmüş (geri dönüş oranı %69,7), bu anketlerin ise bir kısmı eksik doldurulma bir kısmı ise uç değer niteliği taşıdığından dolayı analiz dışı bırakılmıştır. Böylece araştırmacının örneklemine kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan ve lisansüstü eğitimlerine devam etmekte olan İstanbul ilindeki 206 beyaz yakalı hizmet sektörü çalışanı oluşturulmuştur. Araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine bakıldığında katılımcıların %56,7'si erkek, %54,7'si bekar, tamamı lisans mezunu, yaş ortalaması 31,07±7,55 olan ve son olarak %57'si 5 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip çalışanlardan oluştuğu gözlemlenmiştir.

3.2.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan anketin ilk bölümü katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki deneyim gibi demografik özelliklerini ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Araştırmacının ikinci bölümü ise Akgün vd. (2016) tarafından geliştirilen 12 soruluk "Kolektif Şükran" ölçeği ($\alpha=0,94$) kullanılmıştır. Ancak bu aşamada orijinal ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Başka bir söylemle analiz birimi olarak bireyler seçildiğinden tüm değişkenlerde aynı analiz birimine sadık kalmak üzere birey düzeyindeki şükranı ölçmek üzere "biz" yerine çalışanın kendisini ifade eden "ben" olarak değiştirilmiştir. Diğer yandan örgütsel davranış araştırmalarındaki terminolojiye sadık kalmak üzere firma olarak ifade edilen çalışılan yer 'örgüt' olarak değiştirilmiştir (örnek ifade; "Yaptığım işleri takdir ettiğin için örgütüme minnet duyuyorum"), Eisenberger vd. (1997) tarafından geliştirilen 8 soruluk "Algılanan Örgütsel Destek" ölçeği ($\alpha=0,90$) (örnek ifade; "Belirli bir konuda ihtiyaç duyduğumda kurumum bana yardım eder") ve Borman ve Motowidlo (1993) tarafından geliştirilen 16 soruluk "Bağlamsal Performans" ölçeği ($\alpha=0,95$) (Motowidlo ve Van Scotter, 1994) (örnek ifade; "İş arkadaşlarım bir problemle karşılaştıklarında onları cesaretlendirir ve desteklerim") kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin puanlaması 5'li Likert ölçeğine göre yapılmıştır (1=Hiç katılmıyorum; 5=Tamamen katılıyorum).

3.3.Yapı Geçerliliği ve Güvenilirlik Analizi

3.3.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Değişkenlere ilişkin yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla öncelikle tüm faktörlerin dahil edilmiş olduğu açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tüm faktörlerin aynı anda analize dahil edilmesi verinin aynı anda tek kaynaktan toplanmasından dolayı ortaya çıkabilecek ve bu tip araştırmalarda yaygın olarak ortaya çıkan ortak metot varyans hatasının da olup olmadığını saptamaya çalışmaktır (Podsakoff vd., 2003; Podsakoff ve Organ, 1986). Ortak metot varyans hatasının olup olmadığı test etmeye yönelik yöntemlerden biri Harman'ın tek faktör metodudur (Podsakoff ve Organ, 1986). Bu yöntemle göre tüm veriyi tek bir faktör analizine dahil ettiğimizde ve herhangi bir rotasyon metodu seçmediğimizde tek ve genel bir faktör ortaya çıkıyor ise, ya da tek faktör varyansın önemli bir bölümünü tek başına açıklıyor ise ortak metot varyans hatasının varlığından söz edebiliriz (Podsakoff ve Organ, 1986:536). Hiçbir rotasyon tekniği kullanılmadığında ve en büyük olabilirlik (maximum likelihood) metodu seçilerek verinin ham hali ile yapılan faktör analizi neticesinde ortaya çıkan faktör sayısı 5 olmakla birlikte bu faktörlerin açıkladığı toplam varyans miktarı %60,767'dir. Diğer yandan faktör sayısı 1'e eşitlendiğinde tüm gözlenen değişkenlerin tek faktörde toplandığı faktörün açıkladığı toplam varyans miktarı %38,79'dur. Bu oran %50 varyanstan daha düşük olduğundan araştırma kapsamında toplanan veride ortak metot varyans hatasının olmadığı söylenebilir.

Benzer şekilde tüm faktörlerin aynı anda analize dahil edilmesindeki bir diğer amaç tüm değişkenlerin açıklanmak istenen modeldeki varyansın ne kadarını açıkladığını ortaya çıkarmak ve bir anlamda tüm faktörlerin birbirinden ayrışıp ayrışmadığını saptamaktır (Hair vd., 2010:93). Bu düşünceyi destekleyen başka bir çalışmada ise açıklayıcı faktör analizinin verinin doğasına müdahale etmeden gerçek faktör çözümünün sağladığından analizlere öncelikle açıklayıcı faktör analizi ile başlanmasını önerilmektedir (Bektaş, 2017).

Tablo 1'den görüldüğü üzere tüm ifadelerin aynı anda faktör analizine dahil edilmesi neticesinde gerek soruların farklı faktörlere dağılması gerekse faktör yüklerinin 0,50 değerinden düşük olmasından dolayı (Hair vd., 2010) örgütsel destek faktöründeki 1, 2, 3, ve 7. ifadeler, bağlamsal performans faktöründe ise 1, 3, 4, 6, 9, 10, 11 ve 14. ifadeler analiz dışında tutulmuştur. Her ne kadar bu ölçekler önceki araştırmalarda geçerli ve güvenilir

bulunsa da özellikle şükran ölçeğinin Türk araştırmacılar tarafından geliştirildiği ve Türk kültürüne uygun olarak hazırlandığı ve bu ölçekteki tüm ifadelerin faktör analizinde uygun faktörel dağılım gösterdiği düşünüldüğünde analizden çıkarılan ifadelerin çeviriden kaynaklanan ya da Türk kültürüne uygunluk ile ilgili uyumsuzlıklardan kaynaklandığı söylenebilir.

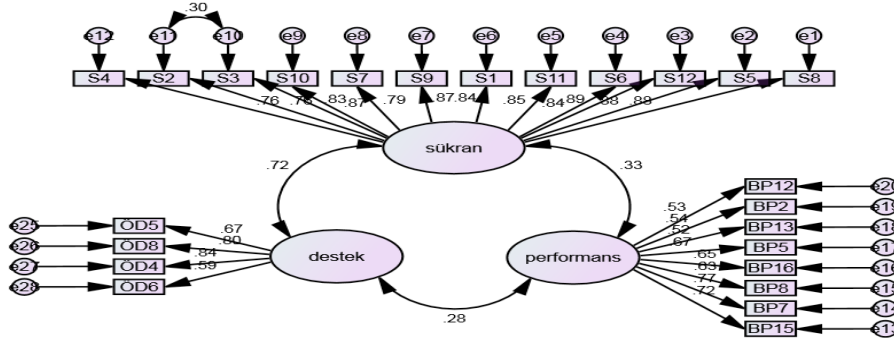
Analizlere doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellemesi ile devam edileceğinden faktör çıkarım metodu olarak en büyük olabilirlik (Maksimum Likelihood) metodu seçilmiştir. Bu metodun seçimindeki temel sebeplerden biri en büyük olabilirlik metodunun veri indirgemesinde çok paylaşılan varyansı analiz etmesi, başka bir ifadeyle eldeki göstergelerin gizli yapıları (latent variable) ne düzeyde temsil ettiklerini ortaya koymasındır (Muca vd., 2013:183). Diğer yandan faktörlerin rotasyon yöntemi olarak varimax yöntemi seçilmiştir. Varimax yönteminin seçilmesindeki temel sebep ise çok değişkenli analizlerde faktör matrisini basitleştirerek faktör yük düzeylerini maksimize etmesi ve her bir değişkenin birbirinden 90 derecelik açılar ile bağımsız olduğunu kabul etmesidir (Hair vd., 2010: 114). Bu bilgiler ışığı altında son faktör rotasyonu neticesinde verinin faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir (KMO= 0,937; $\lambda^2 = (276)3601,095$; $p < 0,001$) (Kaiser, 1970; Kaiser ve Rice, 1974). Bu bağlamda şükran, örgütsel destek ve bağlamsal performans değişkenlerinin açıkladıkları toplam varyansın %64,117 olduğu gözlenmiştir. Boyutlar bazında bakıldığında bu oranın sırasıyla %36,627'sinin şükran, %16,335'inin bağlamsal performans ve son olarak %11,156'sının algılanan örgütsel destek boyutları ile açıklandığı gözlenmektedir.

Tablo 1: Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuç

İfadeler	Faktörler		
	BŞ	BP	AÖD
BŞ8 Performansım ile ilgili geri bildirim sağladığı için örgütüme minnet duyarım	0,866		
BŞ5 Yaptığım işleri takdir ettiği için örgütüme minnet duyarım	0,841		
BŞ6 Çalışanlarıma arada fark gözetmeden adilce davrandığı için örgütüme minnet duyarım	0,831		
BŞ11 Beni gelecekteki iş pozisyonlarına hazırlamaya yönelik eğitim verdiği için örgütüme minnet duyarım.	0,829		
BŞ1 Kariyer gelişimimi önemseydiği için örgütüme minnet duyarım.	0,826		
BŞ7 Kaliteli sağlık hizmeti ve yardımları almamı sağladığı için örgütüme minnet duyarım.	0,824		
BŞ12 Karar verme sürecine katılımımı cesaretlendirdiği için örgütüme minnet duyarım.	0,807		
BŞ3 Etik ve ahlaki davranışla ilgili politikaları izlediği için örgütüme minnet duyarım.	0,805		
BŞ10 İhtiyaç ve isteklerimi önemseydiği için örgütüme minnet duyarım	0,802		
BŞ9 Fikirlerimi önemseydiği için örgütüme minnet duyarım.	0,798		
BŞ2 Üst yönetim ile açık ve kolaylıkla iletişim kurmamı sağladığı için, örgütüme minnet duyarım	0,718		
BŞ4 İstemeyerek hata yaptığımızda bize tolerans gösterdiği için firmamıza minnet duyarız.	0,681		
BP7 Zorlu görevleri üstlenmekte istekliyimdir.		0,785	
BP15 Zorlu görevlere büyük bir istekle atanırım.		0,717	
BP8 Çalışma arkadaşlarıma yardım etme konusunda istekliyimdir		0,630	
BP16- Birimin etkinliği ya da çalışma arkadaşlarıma yardım etmek için gönüllü olarak işimin gereğinden daha fazlasını yaparım.		0,615	
BP5 İşim dışındaki ek görevlere istekli olurum		0,600	
BP2 Çalışma arkadaşlarımla iş birliği yaparım		0,540	
BP12 İş arkadaşlarım bir problemle karşılaştıklarında onları cesaretlendirir ve desteklerim.		0,535	
BP13 İşimle ilgili problemleri çözmede inisiyatif kullanırım.		0,525	
AÖD5 Kurumum benden kaynaklanan bağışlanabilir bir hatayı affeder.			0,686
AÖD8 Belirli bir konuda ihtiyaç duyduğumda kurumum bana yardım eder.			0,662
AÖD4 Bir problemim olduğunda kurumum tarafından yardım mümkündür.			0,657
AÖD6 Fırsat verilse dahi kurumum benden istifade etmez.			0,614
Cronbach's Alpha		$\alpha=0,97$	$\alpha=0,84$
$\alpha=0,81$			
Açıklanan Varyans	%11,156	%36,627	%16,335
KMO= 0,937; $\lambda^2 = (276)3601,095$; $p < 0,001$			
Not: Rotasyona 4 iterasyonda ulaşılmıştır. BŞ: Bireysel Şükran, BP: Bağlamsal Performans, AÖD: Algılanan Örgütsel Destek			

3.3.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmanın bu aşamasında ölçüm (gözlenen) değişkenlerinin gizli değişkenleri ne ölçüde iyi temsil ettiklerini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır (Hair vd., 2010). Bu bağlamda belirtilen analizi gerçekleştirmek için Anderson ve Gerbing'in (1988) önermiş olduğu iki adımlı yaklaşım izlenmiştir. Buna göre modeldeki yol analizleri yapılmadan önce doğrulayıcı faktör analizi ile modelin yeterli uyum kriterlerine sahip olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 2'de sunulmuştur.



Şekil 2: Modele İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ortak varyans matrisi ve Maksimum Benzerlik Tahmini (MLE) kullanılarak gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi neticesinde bulunan parametre tahmin değerlerinin pozitif, 0,50 ile 0,99 değerleri arasında olması ve ifadelerle ait oldukları boyutlar arasındaki korelasyonlara ilişkin bireysel anlamlılık testlerini işaret eden *t* skorlarının istatistiksel açıdan anlamlı olması gerekmektedir. Bu durum gözlenen değişkenin ölçmeyi amaçladığı gizli değişkeni yeterli düzeyde temsil ettiğini göstermektedir. Gözlenen değişkenlere ilişkin parametre tahmin değerlerinin tümü pozitif, 0,50 değerinden büyük ve istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre uyuşma geçerliliği sağlanmıştır (Hair vd., 2010). Buna ek olarak Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen ortalama açıklanan varyans (Average Variance Extracted (AVE)) değerleri 0,50'nin üzerinde ve her bir gizli değişkenin bileşik güvenilirlik (Composite Reliability) değerleri 0,70'in üzerindedir (Tablo 2).

Tablo 2. Ölçüm Modeline İlişkin Uyuşma Geçerliliği Sonuçları

Yapı	Soru	AVE	CR
Algılanan Örgütsel Destek	4	0,53	0,92
Bağlamsal Performans	8	0,56	0,82
Bireysel Şükran	12	0,71	0,97

Son olarak ayrışma geçerliliğini test etmek için Venkatraman'ın (1989) yaklaşımı kullanılmıştır. Bu yaklaşıma göre gizli yapıların ikili eşleştirilmesinde ortak varyansların 1'e eşitlenmesi ve serbest bırakılması durumunda bu iki test değerindeki değerleri arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olmalıdır. Başka bir söylemle bu iki değer örtüşmemelidir (Liu ve Lin, 2016). Tablo 3'ten görüleceği üzere ikili modellerin değerleri kritik değerlerden farklıdır. Buna göre ölçüm modelinin ayrışma geçerliliğini sağladığı söylenebilir.

Tablo 3. Ayrışma Geçerliliğine İlişkin İstatistikler

Test	Açıklama	χ^2 zorlanan model	χ^2 serbest model	Farklar ^a
			483,3	
1	AÖD ↔ BP	185,1	94,4	90,7
2	BP ↔ BŞ	419,0	356,6	62,4
3	BŞ ↔ AÖD	237,3	217,9	19,4

Not: ^aTüm fark değerleri $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Doğrulamalı faktör analizinde modelin dataya uygun olup olmadığını gösteren beş indeks kullanılmaktadır; $\Delta\chi^2/df$, GFI, CFI, RMSEA ve NFI (Hair vd., 2010). Doğrulamalı faktör analiziyle ulaşılan değerler ($\Delta\chi^2/df= 1,949$, GFI= 0,84, CFI= 0,93, RMSEA= 0,068, NFI= 0,87) alan yazında genel kabul görmüş uyum istatistik referans değerleriyle (Hair vd., 2010; Settoon vd., 1996) karşılaştırıldığında ele alınan değişkenlere ilişkin en uygun faktör yapısına ulaşıldığı görülmektedir.

3.4. Değişkenler Arası Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma) ve güvenilirlik katsayıları ile değişkenler arası korelasyon düzeyleri Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon ve Güvenilirlik Düzeyleri

Değişkenler	Ort.	Ss.	1	2	3
Algılanan Örgütsel Destek	3,53	0,820	(0,81)		
Bireysel Şükran	3,33	0,987	0,640**	(0,97)	
Bağlamsal Performans	4,15	0,549	0,228**	0,301**	(0,84)

*Korelasyon $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlıdır; **Korelasyon $p<0,01$ anlamlılık düzeyinde anlamlıdır. İçsel tutarlılık düzeyleri (Cronbach's Alpha) parantez içinde sunulmuştur.

Tablo 4'te görüldüğü üzere şükran ile örgütsel destek arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif ($r=0,64$; $p<0,01$), örgütsel destek ile bağlamsal performans arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif ($r=0,23$; $p<0,01$) ve son olarak bağlamsal performans ile şükran arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif ($r=0,30$; $p<0,01$) birlikte değişim ilişkileri olduğu saptanmıştır. Diğer yandan parantez içerisinde gösterilen değişkenlerin güvenilirlik düzeylerine bakıldığında tüm ölçüklerin Cronbach (1951) tarafından önerilen güvenilirlik katsayılarının $a=0,70$ düzeyinden yüksek olduğu ve oldukça güvenilir oldukları söylenebilir.

3.5. Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Test Edilmesi

Modelin test edilmesinde Baron ve Kenny'nin (1986) üç adım yaklaşımı izlenmiştir. Buna göre öncelikle (a) bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin olması, akabinde (b) aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin olması, ve son olarak (c) bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki anlamlı etkisi aracı değişken modele dahil edildiğinde ya önemli bir oranda azalmalı (kısmi aracı etkisi) ancak hala istatistiksel açıdan anlamlı olmalı ya da tamamen istatistiksel açıdan anlamlılığını kaybetmelidir.

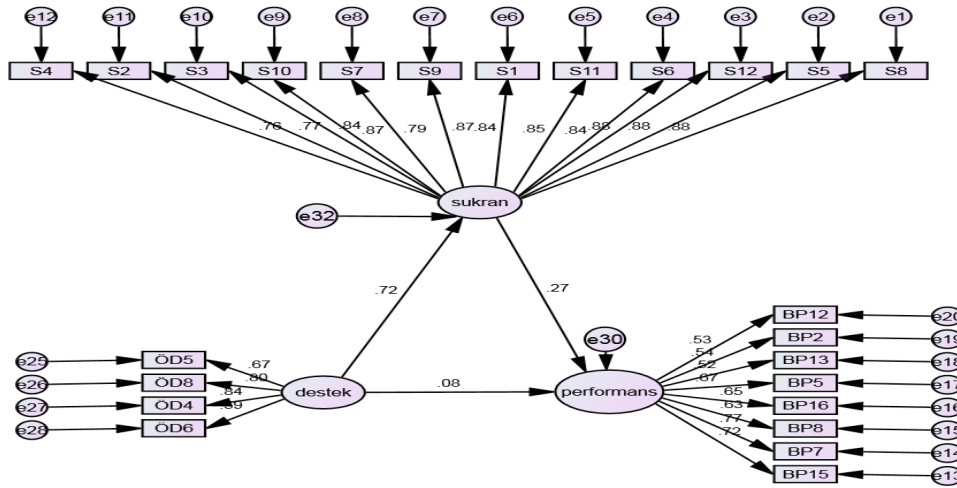
Yol analizinde de modelin teoriyle uyumlu olduğunu ispatlamak için doğrulamalı faktör analizi başlığı altında bahsedilen uyum indeksleri kullanılmıştır. Yol analizi ile elde edilen uyum indekslerine bakıldığında ($\Delta\chi^2/df= 2,012$, GFI= 0,83, CFI= 0,93, RMSEA= 0,07, NFI= 0,87) alan yazında genel kabul görmüş uyum istatistik referans değerleriyle (Settoon vd., 1996; Hair vd., 2010) karşılaştırıldığında ele alınan değişkenlere ilişkin en uygun faktör yapısına ulaşıldığı görülmektedir.

Buna göre araştırma bulguları göstermektedir ki; algılanan örgütsel destek şükranın istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir yordayıcısıdır ($b=0,440$; $t=80,299$; $p<0,001$). Benzer şekilde şükran bağlamsal performansın istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir yordayıcısıdır ($b=0,273$; $t=40,826$; $p<0,001$). Son olarak algılanan örgütsel destek bağlamsal performansın istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir yordayıcısıdır ($b=0,264$; $t=4,637$; $p<0,001$). Bu bulgulardan görüldüğü üzere değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler aracılık etkisini test etmek için Baron ve Kenny (1986)'nin üç adım yaklaşımı koşullarını sağlamaktadır. Bu bağlamda örgütsel destek algısının bağlamsal performans üzerindeki etkisinde şükran modele dahil edildiğinde algılanan örgütsel destek- bağlamsal performans ilişkisinin ilk modeldeki gibi hala anlamlı olmadığı ($b=0,081$; $t=0,646$; $p>0,05$) saptanmıştır. Ayrıca ilk model ile ikinci model kıyaslandığında örgütsel destek-bağlamsal performans ilişkisi beta katsayısında önemli bir azalma olduğu gözlenmiştir ($b_1=0,264$; $b_2=0,081$). Ortaya çıkan bu sonuç şükranın algılanan örgütsel destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir ve bu dolaylı etki SOBEL testine (Sobel, 1982) göre istatistiksel açıdan anlamlıdır ($z=3,0112$; $p<0,01$). Benzer şekilde Bootstrapt örneklem büyüklüğü 1000 olarak hesaplandığında da bu dolaylı etkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ($p<0,01$) yukarıdaki sonuçları teyit etmektedir (Effect=0,1190; Boot SE=0,0496; BootLL99 CI=0,0117; BootUL99 CI=0,2600).

Tablo 5: Aracılık Etkisine İlişkin Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

Hipotezler	Standardize Edilmiş Katsayılar (b)	R ²
Örgütsel Deste→ Bireysel Şükran	0,724*** (t = 8,303)	0,412
Bireysel Şükran → Bağlamsal Performans	0,272* (t = 2,278)	0,098
Örgütsel Destek → Bağlamsal Performans	0,081 ad. (t= 0,646)	0,057

*p < 0,05; **p > 0,01; *** p < 0,001; ad.: anlamlı değil



Şekil 3: Modele İlişkin Yol Analiz Sonuçları

4.SONUÇ VE ÖNERİLER

Performansın örgütlerin hedefleri ile gerçekleşen sonuçlarının değerlendirilmesinde kullanılan yaygın bir yöntem ya da göstergelerden biri olduğu söylenebilir. Her ne kadar örgütler özellikle varlık sebeplerinden biri olan kar elde etme amacıyla olsalar da kar elde edebilmelerini sağlayacak yegâne unsurlardan birinin emek ya da insan olduğu düşünülebilir. Başka bir ifadeyle beşerî sermaye olarak da isimlendirilen insan faktörü örgütün diğer üretim faktörlerinin verimli ve etkin kullanılmasında belirleyici bir aktör konumundadır. Bu açıdan bakıldığında performans kavramının insan yönüyle ele alınması örgütler açısından oldukça önemlidir. Bu bağlamda ilgili yazındaki önceki çalışmaların performansın görev ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyuttan oluştuğu (Borman ve Motowidlo, 1993; Motowidlo vd., 1997) sınıflamasına dayanarak bu çalışmada bağlamsal performans üzerine odaklanılmıştır. Özellikle entelektüel sermayenin insan, yapı ve müşteri bileşenlerinden oluştuğu (Saruhan ve Yıldız, 2014) düşünüldüğünde, insan sermayesinden maksimum düzeyde faydalanılması açısından çalışanların kendilerinden beklenen görev gereklerinin ötesinde davranışların sergilenmesinin örgütlerin sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamalarında kaçınılmaz bir gereklilik olduğu söylenebilir.

Araştırma modelindeki değişkenlerin Bektaş (2017) tarafından önerilen şekilde açıklayıcı faktör analizi ile test edilmesi ve ardından bu modelin yapısal eşitlik modeli ile test edildiğinde istenen iyi uyum indekslerini sağlaması gözlenen değişkenlerin gizli yapıları temsil etmede ki yeterliliğini göstermektedir. Diğer yandan varsayılan gerçekliği ve teorik modelin teoriye uygunluğunu test etmede kullanılan yapısal eşitlik modelinin sonuçlarına bakıldığında modelin uyum gösterdiği, bu durumun toplanan veri ve öngörülen doğrusal ilişkilerin teori ile örtüştüğünün bir göstergesi olduğu söylenebilir.

Lisans üstü eğitimlerine devam etmekte olan 206 hizmet sektörü çalışanından toplanılan veri, Örgütsel Destek Teorisi'ne dayanarak geliştirilen teorik modelin ampirik olarak test edilmesi ile sonuçlandırılmıştır. Araştırma sonuçlarının önceki araştırmaların bulguları ile kıyaslandığında büyük oranda tutarlı olduğunu söylemek mümkündür. Örneğin araştırma bulgularından biri olan örgütsel destek ile bağlamsal performans arasındaki pozitif ilişki Armeli ve arkadaşlarının (1998) çalışması ile benzer sonuçlara sahiptir. Aynı şekilde Arshadi ve Hayavi (2013) algılanan örgütsel desteğin çalışanların rol ötesi davranışlar sergilemesindeki belirleyici bir değişken olduğu

bulgusuna ulaşmışlardır. Araştırma bulgularını destekleyen bu çalışmalara benzer diğer çalışmalar yukarıda örgütsel destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişki başlığı altında sunulmuştur. Diğer yandan şükranın algılanan örgütsel destek ile bağlamsal performans arasındaki aracı rolünün her ne kadar ilk kez bu araştırma tarafından ortaya konulmuş olduğu düşünülse de bu düşünceye ilham kaynağı oluşturan Akgün vd. (2016) yapmış olduğu *Sevice Industries* dergisinde yayınlanan “*The relationship among gratitude, hope, connections, and innovativeness*” isimli çalışmanın bulgularına paralel bir mantıkla çalıştığı, genel olarak şükranın pozitif çıktılara sebep olan ve çalışanların örgütlerin iyi oluşlarına katkıda bulunmalarını sağlayan önemli bir dinamik olduğu düşüncesi ile tutarlılık gösterdiği söylenebilir. Yine şükranın bağlamsal performansın öncüllerinden biri olduğu bulgusu Müceldili'nin (2015) teorik öngörülerini ampirik olarak desteklediği ve belirtilen çalışma ile tutarlılık gösterdiği söylenebilir. Dutton ve Heaphy'nin (2003) çalışmalarında belirtmiş oldukları şükran duygusuna sahip çalışanların yardımsever davranışlar sergilemesi, arkadaşlarına yardım etme isteği gibi pozitif çıktılar da yine araştırma bulguları ile örtüşen bir diğer bulgudur.

Genel olarak tümünden gelim ilkesine uygun olarak geliştirilen modelin teori ile tutarlı olduğu ve bulguların teoriyi desteklediği sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifade ile örgütleri tarafından desteklenen çalışanların örgütlerine karşı pozitif duygu ve duygu durumlar geliştirdiği dolayısıyla bu durumun rol ötesi pozitif davranışlardan biri olan bağlamsal performans davranışlarına yol açtığı bulgulamıştır. Bu bağlamda araştırma kapsamında geliştirilen tüm hipotezlerin örgütsel destek teorisi ve sosyal mübadele teorisi ile desteklendiği söylenebilir.

Araştırma sonuçlarının insan kaynakları yöneticileri ve uygulayıcıları açısından insanların verimli ve etkin bir şekilde kullanılarak örgütlerin stratejik amaçlarına ve uzun dönemli stratejilerini gerçekleştirmeleri açısından çeşitli yönlerden katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Öncelikli olarak çalışanların fikirlerine önem verilmesi, kararlara katılmalarının sağlanması ve iyi oluşlarının örgüt tarafından önemsendiğinin farkında olmaları çalışanlar tarafından algılanmakta ve bu durumun çalışanların örgütlerine yönelik olumlu duygular beslemelerine yardımcı olabilmektedir. Bu bağlamda çalışanların örgütler için yalnızca bir üretim faktörü olmadıkları aynı zamanda rakipler tarafından kolaylıkla ikame edilemeyen, nadir, değerli ve ikame edilmesi oldukça maliyetli olan bir çekirdek yetenek (Ülgen ve Mirze, 2010) olduğunun fark edilmesi ve bunun çalışanlara hissettirilmesi çalışanların şükran gibi pozitif duygular geliştirmelerine zemin hazırlayacağı düşünülmektedir. Diğer yandan şükran ile ilgili yazında belirtildiği üzere şükran duygusu gerek ulusal gerekse uluslararası yazında pozitif çıktı ve davranışlarla sonuçlanan pozitif bir duygu olarak kabul edilmektedir. Bu doğrultuda böylesine olumlu bir duygunun örgüt içerisindeki varlığını devam ettirecek çeşitli teşvik, ödül, başarı takdiri, çalışanların kendilerini değerli ve minnettar hissedecekleri eğitim, politika ve uygulamaların yapılmasının çalışanların bu duygularını besleyeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu uygulamalar vasıtasıyla çalışanların pozitif davranışlar sergilemelerinin sürdürülebilir hale getirilmesi sağlanabilecektir. Bu doğrultuda rol ötesi davranışların çeşitli pozitif algı ve duyguların bir sonucu olduğunun farkına varılması başta insan kaynakları yöneticileri olmak üzere diğer yöneticilerin çalışanlara bakış açılarını değiştireceği ve insan odaklı bir örgüt kültürünün oluşturulmasına zemin hazırlayacağı düşünülmektedir.

Birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışmanın da güçlü yönlerinin yanında araştırma sonuçlarının genellemesine ilişkin çeşitli kısıtları mevcuttur. Öncelikli olarak bu araştırma ile ilgili veri, zamanın belirli bir kesitine ilişkin bir fotoğraf niteliğinde olduğu için kesitsel bir doğaya sahiptir. Dolayısıyla nedensel ilişkilerin daha iyi anlaşılması ve durumsal faktörlerin etkisinin izole edilmesi anlamında daha güvenilir sonuçlara ulaşmak için boylamsal araştırmaların yapılması gelecek araştırmacılara önerilmektedir. Araştırmanın bir diğer kısıtı ise analizler sonucu elde edilen sonuçlar 206 kişilik bir örneklem üzerinde yapılmasıdır. İstanbul ilindeki hizmet sektörü çalışanlarının sayısal büyüklüğü düşünüldüğünde örneklemin ana kütleli temsil gücünün düşük olduğu söylenebilir. Bu açıdan araştırma modelinin bir benzerinin daha büyük örneklem üzerinde ya da farklı sektör çalışanları üzerinde yapılması gerek modelin gerekse ilgili teorilerin geçerliliğinin test edilmesi açısından yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın diğer bir kısıtı ise bu araştırma lisansüstü eğitime devam etmekte olan dolayısıyla eğitim düzeyi yüksek çalışanlar üzerinde yapıldığından gerek ölçeklerin çalışması gerekse katılımcıların bilinç ve farkındalık düzeylerinin yüksek olduğu varsayılmıştır. Ancak hizmet sektörü çalışanlarının çoğunun lisans eğitimi ya da daha düşük bir eğitim düzeyinin ardından mesleklerini icra etmeye başladıkları düşünüldüğünde, araştırma bulgularının farklı eğitim düzeyine sahip örneklemelerde nasıl çalışacağına yönelik bir iddiası yoktur. Dolayısıyla bu çalışmanın bir benzerinin farklı eğitim düzeyine sahip çalışanlar üzerinde yapılması gelecek araştırmacılara önerilmektedir. Diğer yandan araştırma modelindeki değişkenlerin modeldeki konumları değerlendirildiğinde şükran ile ilgili çalışmaların yazında sınırlı düzeyde olması şükranın diğer pozitif algılar ile nasıl ilişkide olduğu, şükran duygusunun hangi kişilik özelliğine sahip çalışanlarda daha fazla olacağına tespiti, şükranın olası başka pozitif etkilerinin neler olabileceğinin araştırılması, şükranın önceden çalışılmış olunan bir çok direkt ilişki üzerindeki durumsal (moderator) etkilerinin araştırılması gelecek araştırmacılara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahmed, I., Ismail, W. K. W., Amin, S. M., Ramzan, M. ve Khan, M. K. (2012). "Theorizing Antecedents of Perceived Organizational Support: A Literature Review Approach", **Middle-East Journal of Scientific Research**, 12/5, 692-698.
- Akgün, A. E., Erdil, O., Keskin, H. ve Muceldilli, B. (2016). "The Relationship among Gratitude, Hope, Connections, and Innovativeness", **Service Industries Journal**, 36 (3/4), 102-123.
- Allen, D. G., Shore, L. M., ve Griffeth, R. W. (2003). "The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process", **Journal of Management**, 29/1, 99-118.
- Anderson, J. C. ve Gerbing, D. W. (1988). "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", **Psychological Bulletin**, 103/3, 411- 423.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Lynch, P. (1998). "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs", **Journal of Applied Psychology**, 83/2, 288-297.
- Arshadi, N. ve Hayavi, G. (2013). "The Effect of Perceived Organizational Support on Affective Commitment and Job Performance: Mediating Role of OBSE", **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 84, 739-743.
- Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A. ve Samah, B. A. (2008). "The Relationship between Leader-Member Exchange, Organizational Inflexibility, Perceived Organizational Support, Interactional Justice and Organizational Citizenship Behaviour". **African Journal of Business Management**, 2/8, 138-145.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", **Journal of Personality and Social Psychology**, 51/6, 1173-1182.
- Bartlett, M. Y. ve DeSteno, D. (2006). "Gratitude and Prosocial Behavior: Helping When it Costs You", **Psychological Science**, 17/4, 319-325.
- Befort, N. ve Hattrup, K. (2003). "Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors", **Applied HRM Research**, 8/1, 17-32.
- Beheshtifar, M., Ali-Nezhad, H. ve Nekoie-Moghadam, M. (2012). "Investigation of Perceived Organizational Support on Employees' Positive Attitudes Toward Work", **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 4/8, 432-442.
- Beheshtifar, M. ve Zare, E. (2012). "Effect Perceived Organizational Support On Employees' Attitudes toward Work", **Science Series Data Report**, 4/9, 28-34.
- Bektaş, H. (2017). **Açıklayıcı Faktör Analizi**, 1. Baskı, Beta, İstanbul.
- Blau, P. M. (1964). **Exchange and Power in Social Life**, Transaction Publishers.
- Borman, W. C., ve Motowidlo, S. M. (1993). "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", Chapter in N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), **Personnel Selection in Organizations** (71-98), San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. C. ve Motowidlo, S. J. (1997). "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research", **Human Performance**, 10/2, 99-109.
- Brief, A. P. ve Motowidlo, S. J. (1986). "Prosocial Organizational Behaviors", **Academy of management Review**, 11/4, 710-725.
- Campbell, J.P., Gasser, MB ve Oswald, FL, (1996). "The Substantive Nature of Job Performance Variability", **Individual Differences and Behavior in Organizations**, 258-299.
- Chiaburu, D. S., Chakrabarty, S., Wang, J. ve Li, N. (2015). "Organizational Support and Citizenship Behaviors: A Comparative Cross-Cultural Meta-Analysis", **Management International Review**, 55/5, 707-736.
- Chiang, C.F. ve Hsieh, T.S. (2012). "The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior", **International Journal of Hospitality Management**, 31/1, 180-190.
- Christian, M. S., Garza, A. S. ve Slaughter, J. E. (2011). "Work Engagement: A Quantitative Review and Test of its Relations with Task and Contextual Performance", **Personnel Psychology**, 64/1, 89-136.
- Cialdini, R. B. (2001). **İnsanları Etkileme Yolları** (Çev. A. Dönmez), İmge Kitabevi, Ankara.

- Colakoglu, U., Culha, O. ve Atay, H. (2010). "The Effects of Perceived Organisational Support On Employees' Affective Outcomes: Evidence From The Hotel Industry", **Tourism and Hospitality Management**, 16/2, 125-150.
- Conway, J. M. (1999). "Distinguishing Contextual Performance from Task Performance for Managerial Jobs", **Journal of Applied Psychology**, 84/1, 3-13.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests". **Psychometrika**, 16/3, 297-334.
- Darolia, C., Kumari, P. ve Darolia, S. (2010). "Perceived Organizational Support, Work Motivation, and Organizational Commitment as Determinants of Job Performance". **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, 36/1, 69-78.
- Dutton, J. E. ve Heaphy, E. D. (2003). "The Power of High-Quality Connections", **Positive Organizational Scholarship: Foundations of A New Discipline**, (Ed: K.S. Cameron, J. E. Dutton ve R. E. Quinn), Berrett-Koehler, San Francisco.
- Eisenberger, R., Huntington, R, Hutchison S. ve Sowa D. (1986). "Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**, 71/3, 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Davis-LaMastro, V. (1990). "Perceived Organizational Support And Employee Diligence, Commitment, and Innovation". **Journal of Applied Psychology**, 75/1, 51-59.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Aemeli, S. ve Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 82/5, 812-820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. ve Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support". **Journal of Applied Psychology**, 86/1, 42-51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. ve Rhoades, L. (2002). "Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention", **Journal of Applied Psychology**, 87/3, 565-573.
- Emmons, R. A. (2003). "Acts of Gratitude in Organizations", **Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline**, (Ed: K. S. Cameron, J. E. Dutton, ve R. E. Quinn), Berrett-Koehler, San Francisco.
- Fehr, R., Fulmer, A., Awtrey, E. ve Miller, J. A. (2017). "The Grateful Workplace: A Multilevel Model of Gratitude in Organizations". **Academy of Management Review**, 42/2, 361-381.
- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. **Journal of Marketing Research**, 18, 382-388.
- George, J. M. ve Brief, A. P. (1992). "Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship". **Psychological Bulletin**, 112/2, 310-329.
- Giorgi, G., Dubin, D. ve Perez, J. F. (2016). "Perceived Organizational Support for Enhancing Welfare at Work: A Regression Tree Model", **Frontiers in Psychology**, 7/1, 1-9.
- Gouldner, A. W. (1960). "The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement". **American Sociological Review**, 25/2, 161-178.
- Graen, G. B. ve Scandura, T. A. (1987). "Toward a Psychology of Dyadic Organizing", **Research in Organizational Behavior**, 9/1, 175-208.
- Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y.Z. ve Fan, L.H. (2014). "The Relationship between Job Performance and Perceived Organizational Support in Faculty Members at Chinese Universities: A Questionnaire Survey". **BMC Medical Education**. 14/1, 1-10.
- Hair, J. F., Black, W. C, Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**, 7. Baskı, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Jackson, L. (2016). "Why should I be Grateful? The Morality of Gratitude in Contexts Marked by Injustice", **Journal of Moral Education**, 45/3, 276-290.
- Jahangir, N., Akbar, M. M. ve Haq, M. (2004). "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", **BRAC University Journal**, 1/2, 75-85.
- Jawahar, I. ve Carr, D. (2007). "Conscientiousness and Contextual Performance: The Compensatory Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange". **Journal of Managerial Psychology**, 22/4, 330-349.

- Judge, T. A., LePine, J. A. ve Rich, B. L. (2006). "Loving Yourself Abundantly: Relationship of The Narcissistic Personality to Self and Other Perceptions of Workplace Deviance, Leadership, and Task and Contextual Performance". **Journal of Applied Psychology**, 91/4, 762-775.
- Kaiser, H. F. (1970). "A Second Generation Little Jiffy", **Psychometrika**, 35/4, 401-415.
- Kaiser, H. F. ve Rice, J. (1974). "Little Jiffy, Mark IV", **Educational and Psychological Measurement**, 34/1, 111-117.
- Karatepe, O. M. ve Aga, M. (2016). "The Effects of Organization Mission Fulfillment and Perceived Organizational Support on Job Performance The Mediating Role of Work Engagement", **International Journal of Bank Marketing**, 34/3, 368-387.
- Kim, K. Y., Eisenberger, R. ve Baik, K. (2016). "Perceived Organizational Support and Affective Organizational Commitment: Moderating Influence of Perceived Organizational Competence". **Journal of Organizational Behavior**, 37/4, 558-583.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., ve Adis, C. S. (2017). "Perceived Organizational Support A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory", **Journal of Management**, 43/6, 1854-1884.
- Levinson, H. (1965). "Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization". **Administrative Science Quarterly**, 9/4, 370-390.
- Liu, C. M., ve Lin, C. P. (2016). Corporate Ethical Values and Turnover Intention. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 23(4), 397-409.
- Liu, X., Liu, S., Luo, H. ve Ma, B. (2014). "Perceived Organizational Support in Typical Versus Atypical Workers: Associations with Job Performance and Organizational Citizenship Behavior", **International Conference on Management Science and Engineering (ICMSE)**, Finland, 17-19 Ağustos.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S. (2006). "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 79/1, 101-120.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (1999). "Perceived Organizational Support: Inferior versus Superior Performance by Wary Employees". **Journal of Applied Psychology**, 84/4, 467-483.
- Mathumbu, D. ve Dodd, N. (2013). "Perceived Organisational Support, Work Engagement and Organisational Citizenship Behaviour of Nurses at Victoria Hospital", **Journal of Psychology**, 4/2, 87-93.
- McCullough, M. E., Emmons, R. A., ve Tsang, J.A. (2002). "The Grateful Disposition: A Conceptual and Empirical Topography", **Journal of Personality and Social Psychology**, 82/1, 112-127.
- Miao, R. ve Kim, H.G. (2010). "Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Employee Performance: An Chinese Empirical Study", **Journal of Service Science and Management**, 3/2, 257-264.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. ve Niehoff, B. P. (1998). "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?", **Academy of Management Journal**, 41/3, 351-357.
- Motowidlo, S. J., & Schmit, M. J. (1999). "Performance Assessment in Unique Jobs", Ilgen ve Pulakos (Ed.), **The Changing Nature of Performance**, 56-86. Jossey-Bass Inc, San Francisco.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C. ve Schmit, M. J. (1997). "A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance", **Human Performance**, 10/2, 71-83.
- Motowidlo, S. J., ve Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that Task Performance Should Be Distinguished from Contextual Performance, **Journal of Applied Psychology**, 79/4, 475-480.
- Muca, M., Puka, L., Bani, K. ve Shahu, E. (2013). "Principal Components and the Maximum Likelihood Methods as Tools to Analyze Large Data with A Psychological Testing Example", **European Scientific Journal**, 9/20, 176-184..
- Mullen, T. R., Kroustalis, C., Meade, A. W., and Surface, E. A. (2006). "Assessing Change in Perceived Organizational Support Due to Training". **21st Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology**, Dallas TX, April.
- Mücelandili, B., Erdil, O., Akgün, A. E. ve Keskin, H. (2015). "Collective Gratitude: Positive Organizational Scholarship Perspective". **International Business Research**, 8, 92-102.

- Nielsen, S. K. (2006). "A Multi-Source Model of Perceived Organizational Support and Performance", **Journal of Organizational Psychology**, 14/2, 78-92.
- Onay, M. (2011). "The Effect of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Task Performance and Contextual Performance", **Ege Academic Review**, 11/4, 587-600.
- Orpen, C. (1994). "The Effects of Exchange Ideology on the Relationship between Perceived Organizational Support and Job-Performance", **Journal of Social Psychology**, 134/3, 407-408.
- Öcel, H. (2013). "Örgüt Kimliğinin Gücü, Algılanan Örgütsel Prestij ve Kişi-Örgüt Uyumu ile Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü", **Türk Psikoloji Dergisi**, 28/71, 37-53.
- Özdevecioğlu, M. (2013). "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18/2, 113-130.
- Özdevecioğlu, M. ve Kanıgür, S. (2009). "Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri", **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İİBF Dergisi**, 11/16, 53-82.
- Pazy, A. ve Ganzach, Y. (2009). "Pay Contingency and The Effects of Perceived Organizational and Supervisor Support on Performance and Commitment". **Journal of Management**, 35/4, 1007-1025.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.Y. ve Podsakoff, N. P. (2003). "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of The Literature and Recommended Remedies". **Journal of Applied Psychology**, 88/5, 879-903.
- Podsakoff, P. M. ve Organ, D. W. (1986). "Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects". **Journal of Management**, 12/4, 531-544.
- Polatci, S. (2014). "Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teskilatında Bir Arastirma/The Effects of Psychological Capital on Task and Contextual Performance: A Research on Police Organization", **Ege Akademik Bakış**, 14/1, 115-124.
- Rand, D. G., Kraft-Todd, G. ve Gruber, J. (2015). "The Collective Benefits of Feeling Good and Letting Go: Positive Emotion and (dis)inhibition Interact to Predict Cooperative Behavior". **Plos One**, 10/1, 1-12.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A. ve Birjulin, A. (1999). "Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior". **Journal of Organizational Behavior**, 20/2, 159-174.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of The Literature", **Journal of Applied Psychology**, 87/4, 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (2001). "Affective Commitment to The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**, 86/5, 825-836.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. (2013). **Organizational Behaviour**, Pearson. New Jersey.
- Rotundo, M., ve Sackett, P. R. (2002). "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach", **Journal of Applied Psychology**, 87/1, 66-80.
- Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2014). İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama. 1.Baskı, Beta, İstanbul.
- Seligman M.E.P. ve Csikszentmihalyi M. (2014). "Positive Psychology: An Introduction", In: **Flow and the Foundations of Positive Psychology** (pp. 279-298). Springer, Dordrecht.
- Settoon, R. P., Bennett, N. ve Liden, R. C. (1996). "Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity", **Journal of Applied Psychology**, 81/3, 219-227.
- Shore, L. M. ve Wayne, S. J. (1993). "Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**, 78/5, 774-780.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. **Sociological Methodology**, 13, 290-312.
- Steindl-Rast, D. (2004). "Gratitude as Thankfulness and as Gratefulness", **The Psychology of Gratitude** (Ed: R.A.Emmons ve M.E. McCullough), Oxford University Press, Oxford.
- Tongur, A. (2011). *Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, and Perceived Performance: Analysis of Crime Scene Investigation Units of Turkish National Police* (Unpublished Dissertation). Central Florida Üniversitesi.

- Tudge, J. R., Freitas, L. B. ve O'Brien, L. T. (2015). "The Virtue of Gratitude: A Developmental and Cultural Approach", **Human Development**, 58/4-5, 281-300.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", **Yönetim ve Ekonomi**, 17/2, 183-206.
- Ülgen, H. ve Mirze, K. (2010). İşletmelerde Stratejik Yönetim, Beta, İstanbul.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. ve Niehoff, B. P. (1998). "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?", **Academy of Management Journal**, 41/3, 351-357.
- Venkatraman, N. (1989). The concept of fit in strategy research: toward verbal and statistical correspondence. **Academy of Management Review**, 14, 423-444.
- Watt, J. D., ve Hargis, M. B. (2010). "Boredom Proneness: Its Relationship with Subjective Underemployment, Perceived Organizational Support, and Job Performance", **Journal of Business and Psychology**, 25/1, 163-174.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., ve Liden, R. C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective". **Academy of Management**, 40/1, 82-111.
- Wu, C. C. ve Liu, N. T. (2014). "Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors". **International Journal of Business and Information**, 9/1, 61-88.
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2008). "Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants", **Journal of Occupational Health Psychology**, 13/4, 345-356.
- Yousaf, A., Yang, H. ve Sanders, K. (2015). "Effects of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Task and Contextual Performance of Pakistani Professionals: the Mediating Role of Commitment Foci", **Journal of Managerial Psychology**, 30/2, 133-150.