



International Journal of Social Sciences

ISSN: 2587-2591

DOI Number: <http://dx.doi.org/10.30830/tobider.sayi.6.7>

Volume 4/1 Spring

2020 p. 90-109

ÖRGÜTSEL GÜVENİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ YORDAYICI ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

A RESEARCH ON THE PREDICTIVE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Süreyya ECE*
Adem ALGUR**

ÖZ

İşletmelerin amaçlarına ulaşması çalışanlarının çabalarıyla mümkündür. Bu çabalar, örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamında değerlendirilebilir. Dolayısıyla çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinin işletmenin başarısına büyük katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu nedenle yöneticilerin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen faktörlere odaklanması gerekir. Bu faktörlerden birisi örgütsel güvenidir. Örgütsel güvenin, örgütsel vatandaşlık davranışını yordayıcı bir etkisi olduğu düşünülmektedir. Başka bir ifadeye işletmelerin, çalışanlarına güven vermesi çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmasını sağlayabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı, çalışanlara sunulacak örgütsel güven ortamının çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada, örgütsel güvenin dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik boyutlarının, örgütsel vatandaşlık davranışının diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem boyutları üzerindeki etkisi

* Dr. Öğr. Üyesi, Şırnak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, E-mail: sureyyaece@yahoo.com

** Şırnak Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Finans Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, E-mail: ademalgur@gmail.com

araştırılmıştır. Araştırma kapsamında, Şırnak'ta faaliyet gösteren özel sektör çalışanlarından anket yoluyla veri toplanmış olup, 158 çalışandan elde edilen veriler analizlerde kullanılmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek için basit regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları, örgütsel güven boyutlarının, örgütsel vatandaşlık boyutları (nezaket boyutu hariç) üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Örgütsel güven boyutlarının hiç birinin nezaket davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, çalışanlarda kurumlarının dürüstlüğü ve güvenilirliğine yönelik olumlu bir algısı oluştuğunda, kurumlarına karşı bir bağlılık duygusu artar ve çalışanlar, örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye eğilimli olur. Araştırma sonuçları, yöneticilere, çalışanları nasıl örgütsel vatandaşlık davranışına yönlendirecekleri konusunda bir fikir vermesi açısından önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Güven, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

ABSTRACT

Achieving the goals of businesses is possible with the efforts of its employees. These efforts can be assessed in the context of organizational citizenship behavior. Therefore, it can be said that the organizational citizenship behavior of the employees will contribute to the success of the business. Managers should therefore focus on the factors that affect the organizational citizenship behavior of employees. One of these factors is organizational trust. Organizational trust is thought to have a predictive effect on organizational citizenship behavior. In other words, the fact that business managers give confidence to their employees can enable them to perform in organizational citizenship behavior.

The aim of this study is to determine the effect of organizational trust on employees' organizational citizenship behavior. In this study, the effects of organizational trust's dimensions which are honesty, commitment and reliability, on organizational citizenship behavior' dimensions which are altruism, conscientiousness, kindness, gentleness and civil virtue were investigated. Within the scope of the research, the data were collected from the employees working for private sectors in Şırnak through questionnaires and the data obtained from 158 employees were used in the analyzes. Simple regression analyzes were conducted to test the research hypotheses. The results of the analysis showed that organizational trust dimensions had a positive effect on organizational citizenship dimensions (except the courtesy dimension). None of the organizational trust dimensions had a significant

TOBİDER

effect on the courtesy behavior. According to these results, when employees have a positive perception of the integrity and reliability of their organizations, then a sense of commitment towards their organizations increases and as a result employees tend to perform organizational citizenship behavior. The results of the research are important in terms of giving managers an idea of how to direct employees to perform organizational citizenship behavior.

Keywords: Trust, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior.

Giriş

İşletmelerin, yoğun rekabet ve değişimin hâkim olduğu günümüzde, varlığını sürdürebilmeleri için sürekli kendilerini yenilemeleri gerekmektedir. Söz konusu yenileme ve değişimlere ayak uydurma faaliyetlerinin başarılı olabilmesi sadece yöneticilere değil, çalışanlara da bağlıdır. Genel olarak işyerlerinde her çalışanın bir görev tanımı bulunmakta olup, çalışanların görev tanımları kapsamına giren sorumluluklarını eksiksiz bir şekilde yerine getirmeleri beklenmektedir. Çalışanların sorumluluklarını aksatmadan yerine getirmeleri, işletmenin faaliyetlerinde aksaklıkların yaşanmasını engeller, ancak işletmenin ilerlemesini sağlamaz. Başka bir ifadeyle çalışanların sadece resmi görevlerini yerine getirmeleri durumunda işletme yerinde sayar. Hızla değişen bir çevrede ise yerinde saymak demek, geriye gitmek demektir.

İşletmenin ilerleyebilmesi, çalışanların resmi görevlerinin ötesinde, ekstra çaba sarf etmeleriyle mümkündür. Örgütsel vatandaşlık olarak kavramsallaştırılan çalışanların, kurumun çıkarlarını yönelik yaptıkları bu ekstra çabalar işletmenin gelişmesini ve rekabet gücünü arttırabilecektir. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri ise kurum içerisinde algıladıkları güvene bağlıdır. İşletme yöneticileri, çalışanlara karşı dürüst ve güvenilir bir ortam sağladığında, çalışanların örgütle özdeşleşme duyguları artar ve bunun sonucunda resmi görevlerinin yanı sıra kuruma katkı konusunda ellerinden geleni yapma eğiliminde olurlar.

Bu çalışmada öncelikle örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının boyutları incelenmiştir. Daha sonra örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkileri ele alan araştırmalara yer verilerek söz konusu sonuçlar temelinde araştırma modeli oluşturulmuştur. Son olarak alan araştırması ile hipotezler test edilerek örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ortaya konmaya çalışılmıştır.

1. Örgütsel Güven ve Boyutları

Mesleki yaşamın önemli bir bileşeni olan güven, özellikle personel ve yöneticiler arasındaki ilişkilerde olmak üzere bir kurum içinde kurulan tüm ilişkilerde önem taşır (Altuntaş & Baykal, 2010). Güven, bir başkasının - sözler, eylemler ya da kararlar yoluyla - fırsatçı davranmayacağına dair olumlu bir beklentidir. Güvenin altını çizen kilit boyutlar dürüstlük, yetkinlik, tutarlılık, sadakat ve açıklıktır (Appelbaum, ve diğerleri, 2004). Güvenin olumlu beklentiler veya belirli eylemlerin gerçekleştirilmesi gibi koşullardan kaynaklandığı ifade edilmiştir (Albrecht, 2002). Örgütsel güven ise bireylerin örgütsel rollere, ilişkilere, deneyimlere ve karşılıklı bağımlılıklara dayalı olarak birden çok örgütsel üyenin niyet ve davranışları hakkında sahip oldukları olumlu beklentiler olarak tanımlanır (Shockley-Zalabak, Ellis, & Winograd, 2000). Başka bir ifadeyle örgütsel güven işgörenlerin örgütsel roller, ilişkiler ve deneyimlere dayanarak bireylerin niyetleri hakkındaki olumlu beklentilerini ifade etmektedir. Örgüt içerisinde güven ortamını yaratabilmek için yöneticilerin güven duygusunu tüm çalışanlar üzerinde oluşturması gerekir (İşcan & Sayın, 2010).

Örgütsel güvenin aktörler arasında dürüstlük, bağlılık ve güvenin gelişmesini sağladığı ileri sürülmüş olup, örgütsel güven dürüstlük, bağlılık ve güven boyutları açısından ele alınmıştır (Chathoth, Mak, Sim, Jauhari, & Manaktolae, 2011).

Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu çalışanların, bir kuruluşun doğru ve adil olduğu konusundaki inancıdır (Paine, 2019). Başka bir tanıma göre ise dürüstlük, çalışanların kabul edilebilir bulduğu bir dizi ilkeye örgütün de bağlı olduğunu algılamasıdır. Örgütün bağlı olduğu ilkeler çalışanlar tarafından kabul edilebilir olarak dikkate alınmadığı takdirde örgüt yönetimi dürüstlüğe sahip görülmeyecektir (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995).

Bağlılık boyutu, çalışanın kuruluşa ait olma duygusunu ve bir süre boyunca çalıştığı bu kuruluşla ilgili eylemlerini ele alır. Bağlılık boyutu, bireyin eyleminde belirli bir kuruluşla özdeşleşmeye ve ilişkilendirmeye yol açan bir sadakat duygusu yaratır (Chathoth, Mak, Sim, Jauhari, & Manaktolae, 2011). Ganesan ve Hess (1997), güvenin çalışanlarda fırsatçı davranışlarla ilgili risk algısını azaltarak ve kısa vadeli eşitsizliklerin uzun vadede çözüleceğine dair inancını arttırarak bağlılığı geliştireceğini ileri sürmüşlerdir.

Örgütsel güvenin bir diğer boyutu olan güvenilirlik, güvenin kendisinden farklı olarak, güven sağlayan koşullar olarak tanımlanmıştır (Albrecht, 2002). Güvenilirlik, çalışanların örgütün yapacağını söylediklerini yapacağına, tutarlı ve güvenilir davranacağına dair inancını ifade eder (Paine, 2019). Bu boyut, çalışanlar tarafından organizasyonun çalışanlara ne kadar sadık olduğuna ve eylemlerine ne kadar güvenebileceklerine ilişkin algılarıyla ilgili unsurları ele alır (Chathoth, Mak, Sim, Jauhari, & Manaktolae, 2011).

Örgütsel güvene ilişkin yapılan tanımlara bakıldığında çalışanlar açısından önemli bir olgu olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla bir işletme içerisinde örgütsel güvenin, çalışan davranışları üzerinde bir takım etkilere sahip olması beklenen bir durumdur. Özellikle çalışanların, yöneticilerine karşı algıladıkları güvenin, onların işyerinde daha fazla katkı sunmaya yönlendireceği düşünülmektedir. Bu nedenle çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı da ele alınmıştır.

2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Boyutları

Dünya genelinde sosyo-ekonomik, politik ve teknolojik alanlarda çeşitli değişimler meydana gelmiş olup, işletmeler de varlığını sürdürebilmek için bu değişimlere ayak uydurmak zorunda kalmıştır. İşletmede değişimin başarılı bir şekilde gerçekleşebilmesinin çalışanlara bağlı olduğunu fark eden yöneticiler, çalışan ihtiyaçlarıyla daha fazla ilgilenmeye ve bu konuda araştırmalar yapmaya başlamıştır. Çalışanların davranışlarına ilişkin yapılan araştırmalardan birisi de örgütsel vatandaşlık davranışıdır (Basım & Şeşen, 2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı Organ (1988) tarafından isteğe bağlı, doğrudan veya açıkça resmi ödüllendirme sistemi tarafından tanınmayan ve toplu olarak örgütün etkin bir şekilde işleyişini teşvik eden bireysel davranış olarak tanımlanmıştır (Organ, 1988. akt. Podsakoff vd., 2000). Başka bir tanımda ise örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tanımlarında yer almayan ve çalışanların gönüllülüğüne dayanan davranışlar olarak ifade edilmiştir (Tokgöz & Seymen, 2013). Örgütsel vatandaşlık davranışı örgüte katkı ve örgüte zarar verecek faaliyetlerden kaçınma olarak iki tür davranış içermekte olup diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyutta ele alınmıştır (Basım & Şeşen, 2006).

Diğerlerini düşünme olarak da ifade edilebilen (Basım&Şeşen, 2006) diğergamlık (özgecilik), başkalarına yardım etme, işe ilişkin sorunların ortaya çıkmasını önlemeye çalışma gibi gönüllü davranışlarda bulunmayı ifade eder (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000). Başka bir tanıma göre diğergamlık işletmedeki diğer çalışanların görevlerini yapmasına gönüllü bir şekilde yardımcı olarak çalışan performansını artırıcı davranış sergilenmesidir (Bedük & Ertürk, 2015). Diğergamlık davranışı diğer çalışanların yanı sıra müşteriler, tedarikçiler vb kişilere yönelik te söz konusudur (Gürbüz, 2006).

İşe devam etme, zaman konusunda duyarlı olma, geçerli bir mazereti olmasına rağmen şartları zorlayarak işe gitme, yemek molalarında gerektiğinden fazla vakit geçirmeden işinin başına dönme, kurallara bağlılık gösterme, ücretsiz fazla mesai yapma gibi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışının bir diğer boyutu olan vicdanlılık kapsamında değerlendirilmiştir (Bedük & Ertürk, 2015; Sezgin, 2005; Altuntaş& Baykal, 2010).

Nezaket boyutu, kurum içerisinde birlikte çalışan kişilerin iş konusunda birbirlerini uyarma, birbirlerine fikir verme ve göreve ilişkin hatırlatmalarda bulunmalarını ifade eder

(Bedük & Ertürk, 2015). Çalışanların yaptıkları işten ve aldıkları kararlardan etkilenen diğer iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri nezaket kapsamında değerlendirilebilir (Gürbüz, 2006). Nezaket, iştiraklerin haklarını güvence altına alan, eldeki sorunlardan bağımsız olarak her koşulda yapıcı olan, kuruluşun diğer üyelerini potansiyel olarak tehdit edici eylemlere karşı uyarıcı ve sorunları ortaya çıkmadan önce önlemeye ya da olası etkilerini en aza indirmeye çalışan davranışları içermektedir (Altuntaş & Baykal, 2010).

Centilmenlik (sportmenlik) boyutu, çalışanların iş ortamında herhangi bir gerginlik yaratabilecek durumlardan kaçınmalarını ifade eder (Bedük & Ertürk, 2015). Centilmenlik davranışında çalışanlar, işyerindeki sorunlara karşı hoşgörülü olur, şikâyet etmeden bu sorunlara katlanır ve kurumlarına karşı olumlu bir bakış açısı benimseyerek istekli bir şekilde çalışırlar (Sezgin, 2005).

Bir kurumun gelişimine destek verme davranışı olan (Gürbüz, 2006) sivil erdem ise çalışanın örgüte bir bütün olarak makro düzeyde ilgisinin ve bağlılığının olmasını ifade eder. Sivil erdem sahibi bir çalışan kurumun toplantı, politika belirleme görüşmeleri gibi faaliyetlerine gönüllü ve aktif olarak katılarak işletme için çevrede mevcut fırsat ve tehditlere ilişkin gözlemlerini paylaşma, işletmeye zarar verebilecek faaliyetleri raporlama gibi davranışlarda bulunur. Bu davranışlar, bir kişinin daha büyük bir bütünün bir parçası olduğunu ve bundan doğan sorumlulukları kabul etmesinin bir göstergesidir (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000).

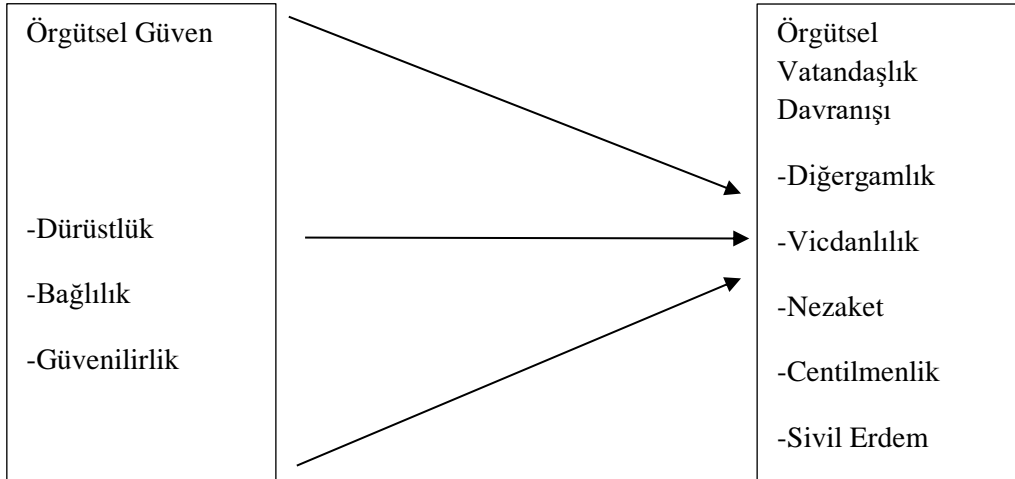
3. Örgütsel Güvenin Örgütsel Vatandaşlık üzerindeki Etkisi

Örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki Blau (1964) tarafından geliştirilen Sosyal Mübadele Teorisi ile açıklanabilir. Sosyal mübadele teorisi başkalarından gelecek getiriler ve kendisinden beklenen davranışlarla motive olan bireyin gönüllü eylemlerini ifade eder (Blau, 1964). Bu teorinin varsayımının, tarafların saygı görme, dikkate alınma, arkadaşlık gibi içsel ödüllerin beklentisi içerisinde olarak sosyal ilişkilere girdiği ve beklentilerin karşılanma durumuna göre söz konusu sosyal ilişkilerini sürdürmesi olduğu ileri sürülmüştür (Bedük & Ertürk, 2015). İşletme içerisindeki karşılıklı ilişkileri açıklamaya çalışan sosyal mübadele kuramında, çalışanların, çabaları sonucunda yöneticilerden karşılık bulma inancı güçlü olduğu takdirde mübadele konusunda daha istekli olacakları ileri sürülmüştür. İşletme yöneticilerinin sosyal mübadele kapsamında çalışanlara sundukları olanaklar daha çok içsel çıktılar olmakta, bunun karşılığında çalışanlar da örgütsel vatandaşlık davranışı gibi içsel çıktılarla cevap verme eğiliminde olurlar (Bolat, Bolat, & Seymen, 2009).

Öğretmenlerle yapılan bir araştırmada genel olarak örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Polat & Celep, 2008). Beyaz yakalı çalışanlarla yapılan bir çalışma sonucunda da yöneticiye duyulan güven ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Arslantaş, 2018).

Kayseri’de yapılan bir araştırmada, yöneticiye duyulan güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından her biri üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir (Akdoğan & Köksal, 2014). İran’da bir hastanede yürütülen bir araştırmada, genel olarak örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Rezaiean, Givi, Givi, & Nasrabadi, 2010). Benzer bir sonuç İsrail’de yapılan bir çalışmada da elde edilmiştir (Dolan, Tzafrir, & Baruch, 2005). İran’da bir doğal gaz işletmesinde görev yapan 94 çalışanla yapılan başka araştırmada ise örgütsel güven boyutları ile örgütsel vatandaşlık boyutları arasında pozitif korelasyon bulunmuştur (Shirazi, Khodaverdian, & Naeemi, 2012) Türkiye’de hemşirelerle yapılan bir çalışma sonucunda yöneticiye, kuruma ve çalışma arkadaşlarına güven ile örgütsel vatandaşlık boyutları arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir (Altuntaş & Baykal, 2010). Türkiye’de akademisyenlerle yapılan bir çalışmada da yöneticiye güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur (Ertürk, 2007). Kütahya’da yapılan bir araştırmada ise yöneticiye güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Yılmaz, 2009).

Yukarıda sözü geçen araştırma bulgularına dayanarak hazırlanan araştırma modeli aşağıda gösterilmiştir:



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırma kapsamında oluşturulan araştırma modelinde, örgütsel güvenin her bir boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının her bir boyutunu nasıl etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma modeline göre aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir;

H1b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H1c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H2a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H2b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H2c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H3a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H3b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H3c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H4a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H4b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H4c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H5a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H5b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir

H5c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan alan araştırmasına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

4. Alan Araştırması

İşgörenlerin kendilerini işlerine vermesi, çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurması, kendini geliştirecek her fırsattan faydalanması vb davranışları örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamında değerlendirilebilir. Çalışanların, örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi yöneticiler tarafından arzulanan bir durumdur. Yöneticilerin bu durumu sağlayabilmeleri için çalışanlarına güven vermesi gerekir. Bu çalışmada, işgörenlerin çalıştıkları kuruma güven duymalarının onların kurum içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerinde etkili olduğunu ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu çalışma, kurum yöneticilerinin yönetim olarak çalışanlarına yönelik bir takım girişimlerde bulunarak onlara güven duygusu aşılmasının, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde ne kadar önemli olduğunu göstermesi açısından önem taşımaktadır.

4.1. Araştırma Yöntemi ve Örneklem

Araştırmada yüz yüze anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Anket formunda Chathoth vd (2011) tarafından geliştirilen ve İbrahimoglu vd (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan örgütsel güven ölçeği; Basım ve Şeşen (2006) tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel güven ölçeği *dürüstlük*, *bağlılık* ve *güvenilirlik* olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Örgütsel vatandaşlık ölçeği ise *diğergamlık*, *vicdanlılık*, *nezaket*, *centilmenlik* ve *sivil erdem* boyutlarından oluşmaktadır. Her iki ölçekte yer alan ifadeler için katılımcılara ‘hiç katılmıyorum’, ‘katılmıyorum’, ‘kararsızım’, ‘katılıyorum’ ve ‘kesinlikle katılıyorum’ cevap alternatifleri sunulmuş olup, verilen cevaplara ‘1’den ‘5’e doğru değer verilmiştir.

Araştırma evreni olarak özel sektör çalışanları seçilmiştir. Bunun bir nedeni işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının özel sektörde faaliyet gösteren işletmeler için kamu kurumlarına nazaran daha büyük önem taşımasıdır. Çünkü işletmeler arasındaki rekabet, işletmeleri sürekli bir büyüme ve gelişmeye zorlamaktadır. Bunu başaramayan işletmeler varlığını sürdüremez. Kâr elde etme ve varlığını sürdürebilmeleri de işgörenlerinin gayretine bağlıdır. Bu nedenle de işletme yöneticileri için çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri oldukça önem taşır. Örneklem olarak ise küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin yoğun olduğu; ancak sosyo-ekonomik düzey bakımından düşük bir seviyede olan Şırnak’ta faaliyet gösteren işletmeler seçilmiştir. Bu işletmeler arasından kartopu örneklem yöntemine göre seçilen işletmeler araştırmaya dahil edilmiştir.

4.2. Bulgular

Şırnak ilinde faaliyet gösteren işletme çalışanlarına uygulanan 200 anket formundan eksiksiz/hatasız olarak doldurulan 158 anket formundaki veriler analizlerde kullanılmıştır. Söz konusu verilere ait tanımlayıcı istatistikler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek/Boyut	M	SS	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Dürüstlük	3,59	0,83	(0.87)							
2. Bağlılık	3,53	0,84	0,73**	(0.79)						
3. Güvenilirlik	3,60	0,89	0,69**	0,71**	(0.83)					
4. Diğergamlık	4,47	0,55	0,30**	0,28**	0,22**	(0.75)				
5. Vicdanlılık	4,24	0,62	0,35**	0,35**	0,41**	0,31**	(0.51)			
6. Nezaket	4,61	0,53	0,11	0,05	0,05	0,66**	0,31**	(0.76)		
7. Centilmenlik	4,03	0,63	0,25**	0,31**	0,22**	0,21**	0,37**	0,26**	(0.51)	
8. Sivil Erdem	4,20	0,55	0,35**	0,30**	0,35**	0,42**	0,40**	0,37**	0,53**	(0.70)

M: Ortalama; SS: Standart Sapma; parantez içindekiler Cronbach's Alpha

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

Tablo 1'deki değerler incelendiğinde örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının güvenilirlik katsayılarının %51 ile %87 arasında değiştiği görülmektedir. Katılımcıların, örgütsel güven ölçeğinin boyutlarından bağlılık boyutunda 3,53 ile en düşük; güvenilirlik boyutunda ise 3,60 ile en yüksek ortalamayı aldıkları belirlenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları karşılaştırıldığında ise katılımcıların centilmenlik ortalamasının (4,03) en düşük; nezaket ortalamasının (4,61) ise en yüksek olduğu görülmektedir. Korelasyon katsayıları incelendiğinde örgütsel güven boyutlarının, örgütsel vatandaşlık boyutlarından nezaket haricindeki boyutlarla pozitif anlamlı korelasyonlara sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test etmek için basit regresyon analizleri uygulanmıştır. Örgütsel güven boyutlarının her birinin örgütsel vatandaşlık boyutu olan diğergamlık üzerindeki etkilerini gösteren üç ayrı regresyon analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 2: Diğergamlık Boyutunu Yordayan Faktörler

Bağımlı Değişken					
Bağımsız	Diğergamlık				
Değişkenler	B	SH	β	t	R ₂
Dürüstlük	.195	.051	.295**	3.840	.087
Bağlılık	.184	.050	.281**	3.662	.079
Güvenilirlik	.135	.049	.217**	2.768	.047

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

Örgütsel güvenin dürüstlük boyutunun, örgütsel vatandaşlık davranışının diğergamlık boyutu üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir (F(1,155)= 14,742). Bir çalışan, kurumunun dürüst olduğu yönünde bir algıya sahip olduğunda kurumuna yönelik fedakârlık davranışları sergileme eğiliminde olur.

Tablo 2'ye bakıldığında bağlılık boyutunun, diğergamlık üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (F(1,156)= 13,412). Çalışanların kurumunun kendisinin gelişimine katkıda bulunduğuna yönelik duyduğu güven sonucunda oluşan bağlılık duygusu arttıkça, örgüt içerisinde diğergamlık davranışlarında da artış görülebilecektir.

Son olarak güvenilirlik boyutunun, diğergamlık davranışını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir (F(1,155)=7,660). Bu durum, çalışanların kurumlarının faaliyetlerine olan güvenilirliği arttıkça, diğergamlık davranışının artacağını göstermektedir. Tablo 2'deki sonuçlarla H1a, H1b ve H1c hipotezleri desteklenmiştir.

Örgütsel güven boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının vicdan boyutu üzerindeki etkilerini tespit etmek için yapılan basit regresyon analizleri Tablo 3'te gösterilmiştir:

Tablo 3: Vicdanlılık Boyutunu Yordayan Faktörler

Bağımlı Değişken					
Bağımsız	Vicdanlılık				
Değişkenler	B	SH	β	t	R ₂
Dürüstlük	.259	.056	.350**	4.469	.122
Bağlılık	.254	.055	.346**	4.592	.120
Güvenilirlik	.282	.051	.406**	5.521	.165

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

Örgütsel güvenin dürüstlük boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($F(1,154)=21,431$). Bu sonuca göre çalışanların kurumlarının faaliyetlerinde dürüst olduğuna inanmalarının, onların kuruma katkı sağlayacak davranışları gönüllü olarak gerçekleştirme eğiliminde olurlar.

Örgütsel güvenin bağlılık boyutunun örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir ($F(1,155)=21,083$). Bu sonuca göre, işgörenlerin kurumlarına bağlılıkları ne kadar çok artarsa o kadar çok kurum lehine gönüllü davranışlar sergilerler.

Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutunun da diğer boyutlar gibi çalışanların vicdanlılık davranışı üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir ($F(1,154)=30,484$). Dolayısıyla çalışanlar, kuruma güveni arttıkça daha çok vicdanlılık davranışı sergileyerek kuruma katkıda bulunmaya çalışırlar. Bu sonuçlara göre H2a, H2b ve H2c hipotezleri desteklenmiştir.

Örgütsel güvenin her bir boyutunun nezaket davranışını nasıl yordadığını tespit edebilmek için yapılan basit regresyon analizleri sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

Tablo 4: Nezaket Boyutunu Yordayan Faktörler

Bağımlı Değişken					
Bağımsız	Nezaket				
Değişkenler	B	SH	β	t	R ₂
Dürüstlük	.070	.051	.110	1.381	.012
Bağlılık	.029	.050	.046	0.573	.002
Güvenilirlik	.030	.048	.050	0.619	.002

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

Tablo 4'teki veriler incelendiğinde örgütsel güvenin dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik boyutlarının hiçbirinin örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır (sırasıyla F(1,155)= 1,908; F(1, 156)= .328; F(1, 155)= .383). Çalışanın kurumuyla olan güven ilişkisinin nezaket davranışını etkilememesinin, nezaketli davranmanın bireyin karakterinin bir parçası olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Dolayısıyla bu sonuçlar H3a, H3b ve H3c hipotezlerini desteklememektedir.

Örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık boyutlarından centilmenlik boyutu üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan basit regresyon sonuçları Tablo 5'de verilmiştir:

Tablo 5: Centilmenlik Boyutunu Yordayan Faktörler

Bağımlı Değişken					
Bağımsız	Centilmenlik				
Değişkenler	B	SH	β	t	R ₂
Dürüstlük	.192	.059	.254**	3.267	.064
Bağlılık	.228	.057	.305**	3.993	.093
Güvenilirlik	.156	.056	.220**	2.810	.048

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

Örgütsel güvenin dürüstlük boyutunun, örgütsel vatandaşlık davranışlarından centilmenlik davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ($F(1, 155)= 10,675$). Çalışanların kurumlarının dürüstlüğüne inandıkları ölçüde kurum içinde karşılaştıkları sorunları istekle çözme, şikâyet etmeme gibi davranışlar sergilerler. Buna göre H4a hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel güvenin bir diğer boyutu olan bağlılık boyutunun da centilmenlik davranışını pozitif olarak etkilediği anlaşılmıştır ($F(1,156)= 15,947$). Çalışanların kurumların olan bağlılıkları arttıkça kurum içerisinde centilmence davranma eğiliminde olacakları söylenebilir. Bu sonuç H4b hipotezini desteklemektedir.

Örgüte güven güvenilirlik boyutu ile centilmenlik arasında da pozitif bir ilişki bulunmuştur ($F(1,155)= 7,894$). Çalışan bireylerin örgüte olan güvenilirliklerinin onları centilmenlik davranışı sergileyeme yönlendireceği beklenebilir. Dolayısıyla H4c hipotezi de desteklenmiştir.

Son olarak örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışının bir diğer boyutu olan sivil erdem üzerindeki etkisini test etmek için yapılan analizler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 6: Sivil Erdem Boyutunu Yordayan Faktörler

Bağımlı Değişken					
Bağımsız	Centilmenlik				
Değişkenler	B	SH	β	t	R ₂
Dürüstlük	.231	.049	.352**	4.678	.124
Bağlılık	.196	.050	.298**	3.897	.089
Güvenilirlik	.213	.046	.346**	4.587	.120

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

Örgütsel güvenin dürüstlük boyutunun çalışanların sivil erdem davranışları üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ($F(1, 155)= 21,886$). Çalışanların kurumlarının dürüst olduğu yönündeki algıları arttıkça sorumluluk alarak kurumdaki sorunları çözme konusunda istekli davranırlar. Bağlılık ile sivil erdem arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ($F(1,156)= 15,187$). Çalışanların kurumları ile aralarındaki bağ ne kadar kuvvetli olursa, o kadar sivil erdem davranışı göstermeleri beklenebilir. Son olarak güvenilirlik boyutunun, sivil erdem üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir

($F(1, 155) = 21,042$). Buna göre çalışanların kurumlarına olan güvenlerinin artması, sivil erdem davranışlarını arttırabilecektir. Bu sonuçlarla H5a, H5b ve H5c hipotezleri kabul edilmiştir.

Sonuç

Bir işletmenin başarısında, çalışanlarının görevlerini eksiksiz bir şekilde yerine getirmesinin büyük bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Ancak çalışanların sadece görevlerini yerine getirmesi, işletmenin ilerlemesini, hızla değişen çevre koşullarında rakiplerini geçmesi konusunda yeterli olmamaktadır. Bir işletmenin rakiplerini yenmesini ve sürekli büyümesini sağlayan şey, çalışanların kendi görevlerinin ötesine geçerek ekstra performans sergilemesidir. Söz konusu ekstra performans, örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamında değerlendirilebilir. Bir işletmede çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi, kurum yöneticilerine güven duymasıyla sağlanabilir. Bu çalışmada, bir işletmede çalışanların kurumlarına yönelik örgütsel güvenlerinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarını nasıl etkilediği araştırılmıştır.

Örgütsel güven dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik olmak üzere üç boyut açısından ele alınmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı da diğergamlık, nezaket, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyut kapsamında incelenmiştir. Çalışmada Şırnak ilinde faaliyet gösteren özel sektör çalışanlarından anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. Örgütsel güvenin her bir boyutunun, örgütsel vatandaşlık davranışının her bir boyutunu yordayıcı etkisini test etmek için basit regresyon analizler yapılmıştır. Analiz sonucunda hipotezlerin desteklenme durumları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 7: Hipotezlerin Desteklenme Durumları

Hipotez	Sonuç
H1a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H1b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H1c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın diğergamlık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi

H2a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H2b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H2c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H3a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklenmedi
H3b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklenmedi
H3c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklenmedi
H4a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H4b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H4c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H5a: Örgütsel güvenin dürüstlük boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
H5b: Örgütsel güvenin bağlılık boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi

H5c: Örgütsel güvenin güvenilirlik boyutu, örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir	Desteklendi
--	-------------

Genel olarak analiz sonuçları incelendiğinde işgörenlerin örgütsel güveni arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma eğilimlerinde de artış olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu sonuçlar, bu konuda daha önce yapılan araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir (Polat & Celep, 2008; Arslantaş, 2018; Akdoğan & Köksal, 2014; Rezaiean, Givi, Givi, & Nasrabadi, 2010; Dolan, Tzafirir, & Baruch, 2005; Shirazi, Khodaverdian, & Naemi, 2012; Altuntaş & Baykal, 2010; Ertürk, 2007). Ancak örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Bu durumun olası bir sebebi nezaketli davranmanın bireyin karakterinden kaynaklanan bir özellik olmasıdır. Etrafındaki insanlara karşı nazik davranan bir kişi, özünde böyle bir kişilik özelliğine sahip olduğundan çalıştığı işyerindeki yöneticilerin davranışı bireyin nezaket davranışı üzerinde etkili olmayabilir.

Yöneticilerin, çalışanların verimliliğini arttırmak için parasal ödüller, ergonomik çalışma ortamları, idari izinler vs sunmaları yeterli olmayabilir. Bunların yanında, çalışanlara güven duygusunu da vermeleri gerekmektedir. İşletmede çalışanları etkileyen düzenlemelerin yöneticilerin kendi bireysel çıkarları için değil, kurumun genel çıkarları doğrultusunda yapılması, atama, terfi, ödüllendirme sisteminin bütün çalışanların performansına göre mantıklı kurallar çerçevesinde uygulanması, kurumun başarısının herkese mal edilmesi gibi konularda yöneticilere güven duyulması, çalışanların sorumlulukların ötesine geçerek kuruma katkı konusunda daha fazla çaba göstermesi beklenebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kavramsallaştırılan çalışanın kurumunun çıkarı doğrultusunda resmi görevinden daha fazlasını icra etmesi, örgütsel güven ile mümkün olabilmektedir.

Bu çalışma sadece zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle sadece bir ilde yürütülmüştür. Elde edilen sonuçların işletme yöneticilerine çalışanların verimliliğini artırma konusunda bir fikir vereceği ve bu konuda yapılacak daha kapsamlı araştırmalara bir temel oluşturacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. A., & Köksal, O. (2014). Aidiyet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 25-43.
- Albrecht, S. L. (2002). Perceptions of Integrity, Competence and Trust in Senior Management as Determinants of Cynicism Toward Change. *Public Administration & Management*, 7(4), 320-343.
- Altuntaş, S., & Baykal, Ü. (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*, 42(2), 186-194.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., . . . Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42(1), 13-40.
- Arslantaş, C. C. (2018). Yöneticiye Duyulan Güvenin ve Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *TİSK Akademi*, 101-117.
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*.
- Bedük, A., & Ertürk, E. (2015). Sosyal Mübadele Teorisi Bağlamında Güç Mesafesi ve Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 3(1), 1-19.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. USA: John Wiley & Sons Inc.
- Bolat, O. İ., Bolat, T., & Seymen, O. A. (2009). Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(21), 215-239.
- Chathoth, P. K., Mak, B., Sim, J., Jauhari, V., & Manaktolae, K. (2011). Assessing dimensions of organizational trust across cultures: A comparative analysis of U.S. and Indian full service hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 233-242.

- Dolan, S. L., Tzafirir, S. S., & Baruch, Y. (2005). Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior. *Revue de gestion des Ressources Humaines*, 57, 79-89.
- Ertürk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257-270.
- Ganesan, S., & Hess, R. (1997). Dimensions and Levels of Trust: Implications for Commitment to a Relationship. *Marketing Letters*, 8(4), 439-448.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Arastirmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- İşcan, Ö. F., & Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Paine, K. D. (2019, 12 21). *Guidelines for Measuring Trust in Organizations* . <https://instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines-for-Measuring-Trust-KDP-4-13.pdf> adresinden alındı
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Polat, S., & Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 307-331.
- Rezaiean, A., Givi, M., Givi, H., & Nasrabadi, M. (2010). The Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Organizational Commitment, Satisfaction and Trust. *Research Journal of Business Management*, 4(2), 112-120.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.

- Shirazi, A., Khodaverdian, E., & Naeemi, M. (2012). The effect of organizational trust on organizational citizenship behaviors: Case of: North Khorasan Gas Company. *Transformation Management Journal*, 133-154.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Tokgöz, E., & Seymen, O. A. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Öneri*, 10(39), 61-76.
- Yılmaz, K. (2009). Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(59), 471-490.