



Turkish Studies

Social Sciences

Volume 13/26, Fall 2018, p. 985-1000

DOI: 10.7827/TurkishStudies.14462

ISSN: 1308-2140

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY



INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info/Makale Bilgisi

✍ Received/Geliş: Kasım 2018

✓ Accepted/Kabul: Aralık 2018

✍ Referees/Hakemler: Prof. Dr. Ali ŞAHİN - Dr. Öğr. Üyesi Süreyya ECE

This article was checked by iThenticate.


PSİKOLOJİK SÖZLEŞME ALGISININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN ARACILIK ROLÜ*


Mehtap ÖZTÜRK** - Kemalettin ERYEŞİL*** - Arif DAMAR****


ÖZET

Çalışanlar ve örgüt arasında ifade edilmeyen karşılıklı vaatlerin olduğu, dinamik olarak tarafların yerine getirmesi beklenen taahhütlere olan inanç ve sorumluluk olarak tanımlanan psikolojik sözleşme, çalışanların işletmenin amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirmesine yardımcı olacaktır. Dolayısıyla çalışanların görev tanımları doğrultusunda hukuki anlamda yapması gereken yükümlülükler ve sorumlulukları bulunmaktadır. Ancak, bu yükümlülükler işletmenin sadece varlığını sürdürme faaliyetine yardımcı olacaktır. İşletmenin ortalamasının üzerinde kar elde edebilmesi ve rekabet avantajı yakalayabilmesi çalışanların yükümlülüklerinin ötesinde, ekstra rol olarak ifade edilen örgütsel yurttaş olmalarını zorunlu kılmaktadır. Çalışanların işlerini benimsemeleri, yaptıkları işin karşılığını alacaklarını bilmeleri, örgüt faaliyetlerine karşı olumlu duygular beslemeleri karşılık güveni oluşturarak çalışanların motivasyonlarını, yaptıkları işten aldıkları doyumunu arttıracaktır. Bu bağlamda, çalışanlar ve örgüt arasında herhangi yazılı sözleşme olmamasına karşın işletme çalışanlarının örgütsel güven içerisinde fazladan sorumluluk alma davranışında bulunmaları söz konusu olacaktır. Yukarıdaki

* Bu çalışma 17. Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulan "Psikolojik Sözleşme Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü" başlıklı çalışmanın genişletilmiş şeklidir.

**  Arş. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, E-posta: mehtapfindik@selcuk.edu.tr

***  Dr. Öğr. Üyesi, Şırnak Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, E-posta: kemalettineriesil@hotmail.com

****  Arş. Gör., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, E-posta: arif.damar@bilecik.edu.tr

değerlendirme çerçevesinde araştırmanın sorunsalı “Psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güven üzerinde etkisi var mıdır?” şeklinde tasarlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, Konya ilinde eğitim kurumlarında çeşitli kademelerde görev yapan çalışanların psikolojik sözleşme, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda, eğitim kurumları çalışanlarına kolayda örnekleme yolu ile anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre psikolojik sözleşme algısı, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışma kapsamında, psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin tam aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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

ORGANIZATIONAL TRUST AS A MEDIATOR OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CONTRACT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

ABSTRACT

The psychological contract, which is defined as the belief and responsibility for the commitments that are expected to be fulfilled by parties dynamically and for mutual promises that are not expressed between employees and the organization, will help the employees to realize the goals and objectives of the enterprise. Therefore, the employees have obligations and responsibilities in the legal sense in accordance with their job descriptions. However, these obligations will only assist in maintaining The firm existence. The fact that the company can make profit above average and achieve a competitive advantage necessitates employees to be an organizational citizenship behavior expressed as an extra role beyond their obligations. Adopting their job, knowing that they will be paid for their work, feeding positive emotions towards the organization activities by creating mutual trust will increase the motivation and job satisfaction of the employees. In this context, it will be possible for employees to take extra responsibility in organizational trust although there is no written agreement between the employees and the organization. According to this evaluation, main research question is “Does the perception of the psychological contract have an impact on organizational citizenship behavior and organizational trust?”. In this case, the aim of this study is to determine the relationship between the psychological contract, organizational trust, and organizational citizenship behavior levels of the employees who are working in various positions in the education institutions in Konya. In line with this aim, a survey has been carried out based on the questionnaire method by way of convenience sampling to the employees working in the education institutions in Konya. According to the results of the research, there is a statistically significant and positive relationship between psychological contract, organizational trust, and

organizational citizenship behavior. In addition, it has been determined that there is mediating effect of organizational trust on psychological contract and organizational citizenship behavior.

STRUCTURED ABSTRACT

Introduction

The psychological contract defined individual beliefs in the mutual obligation between the individual and the organization (Rousseau, 1989: 121). In this respect, the psychological contract can be defined as a non-written contract type which is considered to be mutually and implicitly, subjective, changing and which is most likely to be violated by the parties (İşçi et.al, 2011: 1). In short, psychological contract can be expressed as mutual obligations between employees and employers (Walker and Hutton, 2006: 433). Together with these definitions, it can be stated that the concept of psychological contract in the literature is handled in two different frameworks as mutual expectations (Argyris, 1960; Levinson vd., 1962; Conway ve Coyle-Shapiro, 2012) and mutual obligations (Bal et.al, 2012; Walker and Hutton, 2006) olarak between the parties. Hence, psychological contract is a kind of contract which is established according to the perception of the mutual obligations and expectations between the employee and the organization, which is established depending on the perception, connects the parties, and has a content oriented to relations rather than formality (Seçkin, 2014: 3). Organizational trust is the result of harmonious behavior on the basis of mutual respect, love and kindness for the benefit of the employees within the organization (Demircan and Ceylan, 2003: 142). Organizational trust can also be expressed as an expectation within a community of regular, honest and cooperative behavior, based on norms shared by the members of the organization (Fukuyama, 1995: 26). In addition, even if employees are uncertain, risky and in crisis situations; organizational trust can be expressed as the organization's positive expectations against the practices and policies that will affect it, as well as the perception of the organization to act and support itself for the benefit of the person (Bakan, 2011: 167). Therefore, members of the organization can only assume extra role and responsibility for the future of their organization when they trust their organizations and managers and when a culture of trust is established within the organization (Liu et.al, 2013: 638). The organizational citizenship behavior, which is expressed as an extra role and responsibility, refers to individual behaviors that are not clearly or not directly recognized by the official rewarding system and encourage the effective functioning of the organization (Organ, 1997: 86). Bateman and Organ (1983: 588), which are also considered as good soldier syndrome, are defined as unpredictable, supra-role and voluntary behaviors that are not included in the job description. Organ (1998) pointed out that when employees tend to exceed their contractual obligations, employees pay attention to the contributions of the organization and show organizational citizenship behavior when a culture of trust is formed in the organization. In this scope, the relationships between psychological contract, organizational trust and organizational citizenship behavior are discussed in detail in many studies (Coyle- Shapiro, 2002; Turnley et.al, 2003; Robinson, 2006; Hui and Rousseau, 2004; İşçi et.al, 2011).

In the literature, it was found that there was a positive and significant relationship between psychological contract and organizational trust. (Wat and Shaffer, 2005; Kingshott, 2006; Atkinson, 2007; Özgen, 2010; Zengin, 2017). In addition, it was found that psychological contract had a positive and significant effect on organizational citizenship behavior (Robinson ve Morrison, 1995; Turnley vd., 2003). However, in the literature review, the relationship between the perception of the psychological contract, organizational trust and organizational citizenship behavior, which is extremely important for organizations, haven't been sufficiently studied. Especially in the domestic and foreign literature, the studies on the subject have been determined to be very limited (Kickul et.al, 2001; Jafri, 2012; Liu et.al, 2013). Therefore, it is thought that the examination of the relationships between the variables will contribute to the literature and will be the basis for further studies.

Purpose of the Study

The purpose of the study is to determine the relationship between the psychological contract, organizational trust, and organizational citizenship behavior levels of the employees who are working in various positions in the education institutions in Konya. Within the scope of this aim, a survey has been conducted for the employees in the education institutions.

Scope and Sampling of the Study

The scope of the study consists of employees of education institutions. The sampling of the study consists of participating employees who work in education institutions in Konya. Convenience sampling method, which is one of the non-probability sampling methods has been used in the research. Within the scope of the research applied to the employees of different institutions data were obtained from 398 employees, but 15 of the questionnaires were extracted due to incorrect/incomplete surveys and the sample volume has been determined as 383.

Data Collection Method of the Research

The data to be used in the research were obtained from employees who work in the education institutes by applying the face-to-face survey method. The survey used in the research consists of three scales; psychological contract, organizational trust and organizational citizenship. A 9-item scale developed by Robinson and Rousseau (1994) and adapted to Turkish by Türker (2010) for psychological contract; a 19-item scale developed by Basım ve Şeşen (2006) for organizational citizenship and a 31-item scale developed by Jarvenpaa ve Leidner (1999), Colesca (2009) ile Teo et.al. (2008) adapted to Turkish by Büte (2011) for organizational trust were used.

Analysis of Research Data

Findings of the study were evaluated using the SPSS 23 program (Statistical Package for Social Sciences). Reliability analysis was conducted to determine the internal consistency of the research scales. Correlation analysis was used to determine the direction and severity of the relationship between research-dependent and independent variables; a multiple regression analysis was used to examine the effects between the variables.

Result

With the research conducted, psychological contract, organizational trust, and organizational citizenship behavior levels of the employees have been determined. To test 4 hypotheses put forward within the scope of the research, data were collected from the sample volume of 383 employees by questionnaire. By verifying the hypothesis developed within the scope of the study, it was found that there was a positive and statistically significant relationship between psychological contract, organizational trust and organizational citizenship behavior, and organizational trust had a fully mediated role in the relationship between psychological contract and organizational citizenship behavior. These results of the study are similar to the studies in the literature (Robinson and Morrison, 1995; Kickul et.al, 2001; Coyle-Shapiro, 2002; Turnley et.al, 2003; Hui ve Rousseau, 2004; Wat and Shaffer, 2005; Robinson, 2006; Kingshott, 2006; Atkinson, 2007; Özgen, 2010; İşçi et.al, 2011; Jafri, 2012; Liu et.al, 2013; Zengin, 2017). As a result of the analyses, it can be stated that unexpressed and non-written contracts between the employees and the organization, increase the employees' motivations and job satisfaction. In addition, when business managers support the career development of employees and communicate effectively with employees, support employees to participate in decisions, the environment of trust in the organization has been established, so employees will increase their perception of psychological contract and take on more roles and responsibilities beyond their obligations. For future studies, research can be re-examined in larger samples. It should be taken into consideration that the research is only evaluated over the data for a specific time period. Since this research is done only in the province of Konya, it is beneficial to do this research in a similar sample in different provinces or in different sectors in Konya.

Keywords: Psychological Contract, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior.

1. GİRİŞ

Örgütsel yapılar ortak amaçlar doğrultusunda bir araya gelen ve ortak hedeflere hizmet etme gayretinde olan topluluklardır. Bu topluluklarda hedeflere ulaşma başarısını göstermek kadar bu başarıyı sürdürülebilir kılmak da önem arz etmektedir. Örgütsel başarıda sürdürülebilirlik, örgütlerde yönetim ve çalışan arasındaki etkileşime, iletişime ve güvene bağlıdır. Örgütsel amaçlara ulaşabilmek için çalışanlar ve yöneticilerin birbirlerinin rol, deneyim ve sorumluluklarıyla ilgili karşılıklı olumlu beklentilere sahip olmaları gerekmektedir. Örgütsel ortamda karşılıklı iyi niyet ve itimat sağlanması, örgütün amaç ve hedeflerinin çalışanlarca benimsenmesine ve çalışanların örgütün başarısı için fazladan rol edinmesine yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, çalışanların yazılı kuralların ötesine geçerek güven iklimi ortamında fazladan sorumluluk ve rol üstlenmeleri beklenebilmektedir. Bu bilgiler ışığında çalışmada “Psikolojik Sözleşme Algısı”, “Örgütsel Güven” ve “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” kavramları arasındaki ilişkileri incelenmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Psikolojik Sözleşme

Psikolojik sözleşme, çalışanlar ile örgüt arasındaki ilişkileri daha iyi anlayabilmek için incelenmesi gereken anahtar bir kavramdır (Rousseau, 1995). Psikolojik sözleşme kavramı ilk defa

Argyris (1960) tarafından kullanılmıştır (Topçu ve Basım, 2015: 866). Bu çalışmanın paralelinde psikolojik sözleşme algısının kuramsal temelleri Blau (1964)'nın Sosyal Mübadele ve Adams (1965)'in Eşitlik Kuramı'na dayanmaktadır (Seçkin, 2014: 2). Argyris (1960) işçi ve formen arasındaki ilişkilerde işçilerin ücret ve iş güvenceleri sağlandıklarında daha fazla performans gösterecekleri ve daha az şikâyetle bulunacaklarını ifade etmiş, çalışma ilişkilerinde biçimsel sözleşme hükümleri dışında işçi ve işverenleri arasındaki ilişkilere önem verilmesi gerektiğini vurgulayarak psikolojik sözleşme algısının varlığını ifade etmektedir (Mimaroğlu Özgen ve Özgen, 2010: 2). Argyris (1960)'in çalışmasında psikolojik sözleşme kavramına işaret edilse de ilk olarak Levinson vd. (1962) çalışan ile örgüt arasındaki karşılıklı beklentilerinden oluşan yazılı olmayan ve örtük sözleşmeleri psikolojik sözleşme olarak tanımlamıştır. Rousseau (1989: 121) ise psikolojik sözleşmeleri, birey ve örgüt arasındaki karşılıklı yükümlülük içindeki bireysel inançlar olarak tanımlamıştır. Bu doğrultuda psikolojik sözleşme, taraflarca karşılıklı ve örtük olarak kabul edilen, öznel, değişen bir nitelikte olan ve çoğu zaman ihlal edilmesi muhtemel olan yazılı olmayan bir sözleşme türü olarak tanımlanabilmektedir (İşçi vd., 2011: 1). Psikolojik sözleşmeler, her çalışanın örgütü veya yöneticisiyle olan ilişkilerinde tamamen kendine has koşullara sahiptir (Miles, 2012: 210). Psikolojik sözleşmeler, çalışan tarafından bakıldığında, çalışanlar ve işverenler arasındaki karşılıklı yükümlülükler olarak ifade edilebilir (Walker ve Hutton, 2006: 433). Bu bağlamda psikolojik sözleşme çalışan ve örgüt arasındaki değişim ilişkileri temelinde oluşan, örgüt tarafından şekillenen bireysel inançlar olarak ele alınmaktadır. Psikolojik sözleşme işverenin yükümlülüklerinin yanı sıra çalışanın yükümlülüklerine ve çalışan algısına bağlı bir kavramdır (Bal vd., 2012: 475). Psikolojik sözleşmeler, çalışanların davranışlarını etkilemede anahtar bir rol oynayan ve zorunlu olmayan davranışların kaynağıdır. Psikolojik sözleşme, çalışan ve yönetici arasında sosyal mübadele ilişkisi olduğunu varsayarak karşılıklı güvene dayalı yükümlülükler getiren ve yazılı olmayan sözleşme türüdür (Kaya, 2013: 275). Yönetici ile çalışan arasındaki ilişkilerde güven oluştuğunda, çalışanın olumlu tutum ve davranış sergilemesine neden olmaktadır. Ancak örgüt, teşviklerini çalışanlarına yükümlülüklerinin bir parçası olarak sunmadığında, çalışanlar psikolojik sözleşme ihlali ve ihlal duyguları yaşayabilmektedirler (Griep ve Vantilborgh, 2018: 142). Bu tanımlamalar ile birlikte literatürde psikolojik sözleşme kavramının karşılıklı beklentiler (Argyris, 1960; Levinson vd., 1962; Conway ve Coyle-Shapiro, 2012) ve taraflar arasındaki karşılıklı yükümlülükler (Bal vd., 2012; Walker ve Hutton, 2006) olarak iki farklı çerçevede ele alındığı ifade edilebilmektedir. Ayrıca örgütsel davranış literatüründe, psikolojik sözleşmenin sadece çalışan perspektifinden ele alındığı çalışmalar olduğu kadar (Rousseau, 1989; Pate ve Scullion, 2018) kavramı hem çalışan hem de örgüt açısından ele alan çalışmalara da (Cullinane ve Dundon, 2006; Guest ve Conway, 2002) rastlanmaktadır. Literatürde psikolojik sözleşmenin karşılıklı beklentiler ve yükümlülüklerle ilgili olduğu konusunda genel bir fikir birliği bulunmasına rağmen, psikolojik sözleşme kavramının ele alınmasında tarafların (çalışanlar ve/veya yöneticilerin) bu sürece dahil edilmesi gerektiği ve kavramın bu ikili yaklaşım çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği ifade edilebilmektedir (Cullinane ve Dundon, 2006: 115). Dolayısıyla psikolojik sözleşme, çalışan ve işveren/örgüt arasındaki karşılıklı yükümlülük ve beklentileri yerine getirmelerine yönelik, algıya bağlı olarak kurulan, tarafları birbirine bağlayan, biçimsellikten çok ilişkilere yönelik içeriğe sahip bir sözleşme türüdür (Seçkin, 2014: 3).

2.2. Örgütsel Güven

Örgütlerde çalışan ve işveren arasındakileri ilişkilerde karşılıklılık normuna ve sosyal mübadele teorisine dayanan bir diğer kavram ise örgütsel güven kavramıdır (Cheung vd., 2017). Örgütsel güven kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle güven kavramının tanımlanması gerekmektedir. Güven, günümüz çağdaş yönetim anlayışında örgütler, gruplar ve kişilerarası ilişkilerin devamlılığında göze çarpan faktörlerden biridir. Bu kavram, iletişim ve bilginin en doğru şekilde iletilmesi, sorunların çözülmesi, yetki verilebilmesi, amaç ve sorumlulukların paylaşılması gibi, taraflar arasındaki birçok ilişkiyi etkileyici bir değişken özelliğine sahiptir. Ayrıca üretim faktörlerinin altın yakalı olan insan faktörünün öneminin artması ve yönetici çalışan ilişkilerinin yatay düzlemde

gerçekleşmesi işletmelerde güven olgusunun daha fazla gündeme gelmesine neden olmuştur (Asunakutlu, 2011: 3). Güven kelime anlamı olarak “korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat” şeklinde açıklanabilir (tdk.gov.tr). Bu bağlamda güven soyut bir kavram olup ilişkilerde hissedilerek belirlenebilmektedir. Güven, tarafların birbirine teslim olmasıdır ve bir ilişkideki taraflardan birinin sahip olduğu zayıflığın diğer kişi tarafından istismar edilmeyeceğinden emin olmak olarak ifade edilebilir (Başak ve Öztaş, 2010: 35). Ayrıca, bir çalışanın davranışlarını kontrol edemeyen diğer arkadaşlarının yetkili, açık, ilgili ve güvenilir olduğu inancına dayanarak eylemlerine karşı savunmasız olma isteği güven olarak ifade edilmektedir (Mishra, 1996: 265; Tan ve Lim, 2009: 46). Örgütsel güven ise, örgüt içinde çalışanların iyiliği için karşılıklı saygı, sevgi ve nezaket temelindeki uyumlu davranışların bir sonucudur (Demircan ve Ceylan, 2003: 142). Ayrıca örgütsel güven, örgütün üyeleri tarafından ortak olarak paylaşılan normlara dayanan, düzenli, dürüst ve işbirlikçi bir davranış içinde bir topluluk içinde ortaya çıkan beklenti olarak ifade edilebilir (Fukuyama, 1995: 26). Bunun yanı sıra; çalışanların belirsiz, risk içeren ve kriz durumlarında bile, örgütün kendisini etkileyecek uygulama ve politikalara karşı olumlu beklentiler içinde olması, örgütün kişinin yararına eylem göstermesi ve kendisini desteklemesine yönelik algısı olarak da ifade edilmektedir (Bakan, 2011: 167). Bu bağlamda, örgüt üyelerinin örgütsel rol, ilişki, deneyim ve bağlılıklara ilişkin güven iklimi içerisinde olumlu beklentileri güveni temsil etmektedir (İşcan ve Sayın, 2010: 202). Örgütsel güven, örgütsel hedefler doğrultusunda çalışanların birbirlerine duyduğu samimiyet, dürüstlük, inanç, sadakat gibi duyguların örgüte eklediği atmosfer olarak (Karasel vd., 2017: 3) ve bir çalışanın kuruluşun kendisine yönelik olarak yararlı veya en azından zararlı olmayan eylemler gerçekleştireceği konusundaki güven duygusu olarak ta tanımlanabilmektedir (Tan ve Tan, 2000: 243). Örgütsel güveni olmayan organizasyonlarda örgüt üyeleri arasında ve yöneticiler ile çalışanlar arasında sağlıklı örgütsel iletişim, bilgi paylaşımı, örgütsel performans ve örgütsel faaliyet hakkında konuşmak mümkün değildir (Şirin, 2016: 127). Çalıştığı örgüte ve yönetimine güvenmeyen çalışanların bağlılık düzeyleri ve iş verimliliklerinin düşük olmasına (Tlaiss ve Elamin, 2015: 1044), ekiplerin kötü karar vermesine, daha yüksek stres seviyelerine, çalışanların işe odaklanmasını kaybetmesine ve daha az yaratıcı ve yenilikçi olmasına ve işyerinde zorluklardan kaçınmasına neden olabileceği ifade edilmektedir (Singh ve Srivastava, 2016: 595).

Yapılan çalışmalarda çalışanların güveninin bir örgütün başarısı ve rekabetçi değişimlerin gerçekleşmesi için hayati bir bileşen olduğu ve dolayısıyla yöneticiler ve profesyoneller için etkili bir örgütsel işlevsellik için güvenilir bir ilişki kurmak ve sürdürmenin çok önemli olduğu belirtilmektedir (Singh ve Srivastava, 2016: 594). Örgütsel güven, kurumlar arası ilişkilerde kullanılan resmi kontroller ile onların ve çalışanlarının bir ilişkide yer alan taraflara güvenlik sağlamada yetersiz kalması nedeniyle daha büyük önem kazanmıştır. Puusa ve Tolvanen (2006) tarafından da belirtildiği gibi, güven birey ve kurum arasındaki bağı anlamada güçlü bir kimlik yaratmanın yanı sıra gruba ve örgütün kendisine yararlı olan davranışları teşvik etmekten de sorumludur. Costa (2003) ise, örgütteki güven, yasalara, yönetmeliklere ve bunu sürdüren kurumsal uygulamalara dayanan resmi sistemle kurulan ilişkilerle bağlantılıdır (Andrade vd., 2017: 11). Doğruluk, karakter, yetenek, inanç, güvenilirlik, dürüstlük ve adalet, örgütsel güven kültürünü yaratan yüksek standartlar olarak ifade edilmektedir (Starnes, vd., 2010: 2). Bu doğrultuda örgüt üyeleri ancak örgütlerine ve yöneticilerine güven duyduklarında ve örgüt içerisinde güven kültürü oluşturulduğunda kendi rol ve sorumluluklarının dışında örgütlerinin geleceği için ekstra rol ve sorumluluk üstlenebilmektedirler (Liu vd., 2013: 638). Bu kapsamda örgütsel güven temelinde şekillenen ve araştırmanın bir diğer değişkeni olan örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Günümüzde örgütler açısından rekabet avantajı yakalamak sadece sermaye, emek, doğal kaynaklar ve teknolojiye sahip olmak yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda işletmede çalışanların temel yeteneklere sahip olması ve işlerini teknik ve fiziki anlamda gerçekleştirmelerinin ötesinde örgütün amaç ve hedefleri ile bireysel amaçlarını birleştirmeleri gerekmektedir. Başarılı

organizasyonlar, normal iş görevlerinin ötesine geçecek, beklentilerin ötesinde bir performans sunan çalışanlara ihtiyaç duymaktalar (Özşahin ve Sudak, 2015: 443). Görevlerin ekiplerde giderek arttığı ve esnekliğin kritik olduğu günümüz dinamik işyerlerinde, organizasyonların “iyi vatandaşlık” davranışları sergileyen çalışanlara ihtiyacı vardır. Bu davranışlar; çalışma grubu ve organizasyonu hakkında yapıcı açıklamalar yapmak, başkalarına takımlarında yardımcı olmak, ekstra iş faaliyetleri için gönüllü olmak, gereksiz çatışmalardan kaçınmak, örgüt mülkiyetine, ruhuna, kural ve düzenlemelere önem vermek ve arada sırada işle ilgili dayatmalara ve sıkıntılara karşı hoşgörülü davranmak şeklinde sıralanabilmektedir (Langton ve Robbins, 2006: 18). Örgütsel vatandaşlık davranışı isteğe bağlı, resmi ödüllendirme sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanınmayan ve örgütün etkin işleyişi için teşvik eden bireysel davranışları ifade etmektedir (Organ, 1997: 86). Bateman ve Organ (1983: 588) tarafından iyi asker sendromu olarak da ele alınan bu kavram, iş tanımında yer almayan, önceden öngörülme, rol üstü ve gönüllü davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Örgüt içerisinde gönüllü ve isteğe bağlı davranışların temelini oluşturan örgütsel vatandaşlık davranışının bu tanımında, örgütsel vatandaşlık davranışının temelini oluşturan iş tatmininin bu tür davranışlar aracılığıyla örgütsel etkinliği artırdığı ifade edilmiştir (Motowidlo, 2000). Ancak örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatmininin ötesinde örgütlerde prososyal örgütsel davranış, örgütsel spontanlığı ve ekstra rol davranışını içeren geniş bir kavram olarak ele alınmaktadır (Le Pine vd., 2002: 53).

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının isteğe bağlı olması, doğrudan veya açık bir şekilde resmi olarak ödüllendirilmemesi ve bu davranışların örgütün etkin işleyişini geliştirmesi olarak üç temel özelliği olduğunu belirtmiş (Pond vd., 1997: 1528) ve örgütsel vatandaşlık davranışını; diğergâmlık, üstün görev bilinci, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem olarak 5 boyutta incelemiştir (Randhawa ve Kaur, 2015: 67). Diğergâmlık, örgütsel anlamda bir görev veya sorunla ilgili bir kişiye yardım etme duygusunu etkileyen isteğe bağlı davranışları içermektedir (Matsushita, 2015: 102). Vicdanlılık olarak bilinen üstün görev bilinci, kurallara uyma, sorumluluklarını yerine getirme, işe zamanında gelme, molaları zamanında bitirme, iş tanımının dışında da ekstra rol davranışı göstermek gibi yardımlaşma (Çelik ve Çıra, 2013: 12) ve beklenenden daha iyi performans gösterme davranışlarıdır (Özen, 2014: 1735). Sportmenlik, iş ile ilgili sorunları gerçekleştiren ya da hayali zorlukları abartmadan şikâyet etmeden kabullenme istekliliğidir (Matsushita, 2015: 102). Nezaket, çalışma arkadaşlarının iş ilgili sorunlarını engellemeye çalışma davranışlarını içermektedir. Sivil erdem, örgütün çıkarlarını en üst düzeyde gözetmek ve mesleki ve sosyal anlamda örgütün işlevlerini gönüllü olarak destekleme davranışlarıdır (Allison vd., 2001: 284). Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir çalışanın resmi mesleki gerekliliklerin bir parçası olmayan ve genellikle ödül beklentisi içinde olmadan, ancak örgütün etkili bir şekilde işleymesini teşvik eden gönüllülük esasına dayalı bir davranış olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek olan kişilerden, normal iş görevlerinin ötesine geçerek beklentilerin ötesinde performans sergilemesi beklenmektedir (Langton ve Robbins, 2006: 867; Bozgeyikli vd., 2017: 109).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, “resmi ödüllendirme sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanınmayan isteğe bağlı bireysel davranışlar” olarak tanımlanır ve çalışanları örgütün etkin işleyişi için teşvik eder. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyenlerin kişilik temelleri; çalışanların işbirliğine dayalı, vicdanlılık, nezaket, sivil erdem ve centilmenlik özelliklerini yansıtmaktadır. Ekstra rol veya “görev çağrısı”nın ötesine geçmenin ötesinde, örgütsel vatandaşlık davranışının isteğe bağlı veya gönüllü olması ve organizasyonun resmi ödül sistemi tarafından mutlaka tanınmaması örgütsel vatandaşlık davranışının önemli özellikleri arasında yer almaktadır (Luthans, 2011: 149). Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş arkadaşlarının problemleri çözmeye yardımcı olmak, yapıcı önerilerde bulunmak ve işbirliği içinde hizmet çalışması yapmak gibi gönüllü davranışları içermektedir. Adil davranılmış ve tatmin olan çalışanlar haksızca muamele görmüş çalışanlara oranla daha fazla örgütsel vatandaşlık gösterme eğilimi göstermektedirler (Hellriegel ve Slocum, 2011: 184). Organ (1998) çalışanların sözleşme yükümlülüklerini aşmaya eğilimli olduklarında çalışanların örgütün katkıları

önemsedikleri ve örgütte güven kültürü oluştuğunda örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdiklerini belirterek, psikolojik sözleşme ve örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkili bir kavram olduğuna işaret etmiştir.

Bu doğrultuda birçok çalışmada psikolojik sözleşme, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler ayrıntılı olarak ele alınmıştır (Coyle-Shapiro, 2002; Turnley vd., 2003; Robinson, 2006; Hui ve Rousseau, 2004; İşçi vd., 2011). Alan yazında psikolojik sözleşme ile örgütsel güven arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Wat ve Shaffer, 2005; Kingshott, 2006; Atkinson, 2007; Özgen, 2010; Zengin, 2017). Ayrıca, psikolojik sözleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir (Robinson ve Morrison, 1995; Turnley vd., 2003). Ancak yapılan literatür taramasında örgütler için son derecede önemli olan psikolojik sözleşme algısı, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki yeterince inceleme alanı bulamamış, özellikle de yerli ve yabancı literatürde konu ile ilgili yapılan çalışmaların oldukça kısıtlı kaldığı belirlenmiştir (Kickul vd., 2001; Jafri, 2012; Liu vd., 2013). Dolayısıyla bahsedilen değişkenler arası ilişkilerin incelenmesinin literatüre önemli katkı getireceği ve aynı zamanda sonraki çalışmalar için temel oluşturacağı düşünülmüştür. Bu bağlamda, bu çalışmada çalışma ilişkilerinin şekillenmesinde önemli bir role sahip olan psikolojik sözleşme, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler tespit edilmeye çalışılacaktır. Bu kapsamda Konya ilinde eğitim sektöründeki çalışanlar üzerinde yapılan araştırmaya ve bu araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

Yukarıdaki değerlendirme çerçevesinde araştırmanın sorunsalı “Eğitim sektöründe psikolojik sözleşme örgütsel vatandaşlık davranışı nasıl ve ne yönde etkilemektedir? Örgütsel güven bu iki değişkeni nasıl ve ne yönde etkilemektedir?” şeklinde tasarlanmıştır. Bu çerçevede çalışmanın amacı eğitim sektöründe psikolojik sözleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini sistematik bir şekilde incelemek ve ayrıca psikolojik sözleşme algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel güvenin rolünü analiz etmektir. Bu kapsamda araştırma ana hipotezi “Psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü vardır.” şeklinde geliştirilmiştir. Ayrıca yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular ile ilgili olarak literatüre katkıda bulunmak ve sektörde bulunan yöneticilerin konu ile ilgili sorunlarını çözmek için bazı çıkarımlarda bulunulmuş ve yöneticilere çeşitli öneriler sunulmuştur.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada “psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü var mıdır?” sorusuna cevap aramak amacıyla nicel araştırma metodolojisinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda araştırma hipotezleri aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Psikolojik sözleşmenin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü vardır.

Nicel araştırma yöntemi kapsamında yapılandırılmış anket formları kolayda örnekleme ile Konya ilinde faaliyet gösteren eğitim kurumlarında uygulanmıştır. Çalışma kapsamında oluşturulan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk üç bölümde katılımcıların, psikolojik sözleşme algıları, örgütsel güven düzeyleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirlemek üzere ifadeler yer verilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçüm araçları ile ilgili bilgiler aşağıda özetlenmektedir:

Psikolojik sözleşme ölçeği; Robinson ve Rousseau (1994) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerliliği Türker (2010) tarafından yapılan psikolojik sözleşme ölçeği 9 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Örgütsel güven ölçeği; Büte (2011), Jarvenpaa ve Leidner (1999), Colesca (2009) ile Teo vd. (2008) tarafından geliştirilen ölçeklerinden yararlanılarak oluşturulmuştur.

Örgütsel vatandaşlık ölçeği: Basım ve Şeşen (2006) tarafından geliştirilen ve Türkçe 'ye uyarlanan "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği" 19 ifade ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. İlgili boyutlar diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem'dir.

Tüm ölçeklerdeki ifadeler 5'li Likert tipi ölçek yardımıyla derecelendirilmiştir. Konya ili kapsamında eğitim sektöründe çalışan 28.435 kişi olduğu tespit edilmiş ve çalışma kapsamında 383 kişiden elde edilen veriler doğrultusunda analiz yapılmıştır. Bu veriler doğrultusunda örneklemin ana kütleyi temsil etme gücüne sahip olduğu söylenebilmektedir (Coşkun vd., 2015: 137).

Tablo 1. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Analiz Sonuçları

	Psikolojik Sözleşme Algısı	Örgütsel Güven	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
KMO ve Barlett Uygunluk Testi	0,832 (p < 0,001)	0,880 (p < 0,001)	0,832 (p < 0,001)
Faktör Yüklerine Göre Faktör Sayısı ve Toplam Açıklanan Varyans	1 Faktör 64,481	3 Faktör 65,150	5 Faktör 74,495
Güvenirlilik Analizi (Cronbach's Alpha)	0,925	0,962	0,900

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini incelemek için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, Barlett normal dağılım test sonucunun anlamlı (p<0.01) olduğu; KMO değerinin ise psikolojik sözleşme algısı için 0,832, örgütsel güven için 0,880 ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği için 0,832 olduğu tespit edilmiş ve ölçeklerin yüksek derecede (0,60> α >0,80) güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi kapsamında psikolojik sözleşme ölçeğine ilişkin elde edilen yapının Türker (2010) tarafından ileri sürülen yapı ile uyumlu olduğu ve ölçeğin tek boyutta ele alınabileceği tespit edilmiştir. Örgütsel güven ölçeğine ilişkin elde edilen yapının ise Büte (2011), Jarvenpaa ve Leidner (1999), Colesca (2009) ile Teo vd. (2008) tarafından ileri sürülen yapı ile uyumlu olduğu ve ölçeğin çalışma arkadaşlarına güven, yöneticiye güven ve örgüte güven şeklinde 3 boyutta toplandığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem olarak 5 boyutta toplandığı ve araştırma kapsamında kullanılan Basım ve Şeşen (2006) tarafından ileri sürülen yapı ile uyumlu olduğu ifade edilebilmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri aşağıda Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	X	S.S.	(1)	(2)	(3)
Psikolojik Sözleşme Algısı (1)	3,5423	,73130	1		
Örgütsel Güven (2)	3,6242	,83438	,417**	1	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (3)	2,4620	,86582	,360**	,799**	1

Notlar: (i) n=383, (ii) Ölçekte 1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum anlamındadır. (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=398,375$; p<0,01) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır. (iv) **p<.01, *p<.05.

Araştırma değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistikler değerlendirildiğinde, eğitim çalışanlarının psikolojik sözleşme algısı (Ort.=3,54; S.S.=0,73) ve örgütsel güven düzeylerinin (Ort.=3,62; S.S.=0,83) yüksek olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin (Ort.=2,46; S.S.=0,87) ise

orta düzeyde olduğu ifade edilebilmektedir. Ayrıca araştırma değişkenlerine ilişkin pearson korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde, psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel güven arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü ($r=0,417$, $p<0,01$), psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında orta düzeyde ($r=0,360$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında yüksek düzeyde ($r=0,799$, $p<0,01$) pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi ve değişkenler arasında ileri sürülen ilişkilerin tespit edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 3’de belirtilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Regresyon Analizi Sonuçları

	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Beta Unstn.	Sta. Hata	β	p	R ²	F	
1.Adım	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Psikolojik Sözleşme Algısı							
			Sabit	3,205	,101	-	,000	,129	35,552
	Psikolojik Sözleşme Algısı	,220	,029	,360	,000				
2.Adım	Örgütsel Güven	Psikolojik Sözleşme Algısı							
			Sabit	2,826	,116	-	,000	,174	179,578
	Psikolojik Sözleşme Algısı	,302	,034	,417	,000				
3-4.Adım	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Psikolojik Sözleşme Algısı Örgütsel Güven							
			Sabit	1,330	,104		,000	,640	359,093
			Psikolojik Sözleşme Algısı	,020	,021	,032	,341		
Örgütsel Güven	,663	,029	,786	,000					

Psikolojik sözleşme algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık rolünü tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Tablo 3’de yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre regresyon modeli istatistiksel bakımdan anlamlıdır ($p<0,05$). Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen aracılık etkisi modeli kapsamında aracılık etkisinin tespit edilebilmesi için psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Açıklayıcı değişken olan psikolojik sözleşme algısının bağımlı değişken olan örgütsel vatandaşlık davranışı algısının varyansının % 12,9’ünü açıkladığı görülmektedir ($R^2=0,129$; $F= 35,552$). İkinci adımda psikolojik sözleşme algısının örgütsel güven üzerindeki etkisi incelenmiş olup, psikolojik sözleşme algısının örgütsel güven algısına yönelik varyansın %17,4’ünü açıkladığı görülmektedir ($R^2=0,174$; $F= 179,578$). Son adımda ise psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel güven değişkenleri birlikte modele dahil edilerek bu değişkenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiş, psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı algısının varyansının %64,0’ünü açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0,640$; $F= 359,093$). Regresyon analizi sonucunda örgütsel güven değişkeni modele dahil edildiğinde psikolojik sözleşme algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi $\beta= 0,360$ ’dan $\beta= 0,032$ ’ye düşmektedir. Ayrıca örgütsel güven değişkeni modele dahil edildiğinde $R^2=0,129$ ’dan $R^2=0,640$ ’a artış göstermekte ve regresyon modelinin açıklayıcılığı artmaktadır. Örgütsel güven modele eklendikten sonra psikolojik sözleşme algısının etkisinin azalması ve bu etkinin anlamsız hale gelmesi ($p>0,05$), psikolojik sözleşme algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel güvenin tam aracılık (full mediator) rolüne sahip bir değişken olduğunu göstermektedir. Bulunan aracılık etkisinin anlamlılığını tespit etmeye yönelik olarak Sobel testi yapılmıştır. Sobel

analizi sonucunda z değeri 1,97 ($z < 1,96$) olarak hesaplanmış olup, z değeri istatistiksel bakımdan anlamlıdır ($p < 0,05$).

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, en küçük VIF değerleri 1,123 olup, bu değer en üst sınır olarak kabul edilen 10'dan düşüktür. Modelde en düşük tolerans değerinin ise 0,818 olduğu tespit edilmiştir. Tolerans değeri ise en alt sınır olan 0,10'dan yüksektir. Modelde en yüksek CI değeri 15,177 olarak hesaplanmış ve bu değer en üst sınır olan 30'dan oldukça düşüktür. Dolayısıyla modelde çoklu bağıntı problemine rastlanmamıştır. Ayrıca modelde en yüksek Durbin-Watson katsayısı 1,962 olduğu gözlemlenmiş ve bu durumda otokorelasyon sorununun olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları dikkate alındığında “Psikolojik sözleşme algısı ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilen H₁ hipotezi, “Psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilen H₂ hipotezi, “Örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki vardır.” şeklinde geliştirilen H₃ hipotezi ve “Psikolojik sözleşmenin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü vardır.” şeklinde geliştirilen H₄ hipotezi desteklenmiştir.

3. SONUÇ

Bu çalışmada psikolojik sözleşme, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma kapsamında geliştirilen hipotez doğrulanarak, psikolojik sözleşme, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu ve psikolojik sözleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel güvenin tam aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bu sonuçları literatürde yapılan çalışmalar ile benzerlik göstermektedir (Robinson ve Morrison, 1995; Kickul vd., 2001; Coyle-Shapiro, 2002; Turnley vd., 2003; Turnley vd., 2003; Hui ve Rousseau, 2004; Wat ve Shaffer, 2005; Robinson, 2006; Kingshott, 2006; Atkinson, 2007; Özgen, 2010; İşçi vd., 2011; Jafri, 2012; Liu vd., 2013; Zengin, 2017). Yapılan analizler sonucunda, çalışanlar ve örgüt arasında ifade edilmeyen sözleşmelerin oluşması çalışanların motivasyonlarını, iş doyumlarını arttırdığı ifade edilebilir. Ayrıca işletme yöneticilerinin çalışanların kariyer gelişimlerinin desteklemesi ve çalışanlarla etkin iletişim kurması, çalışanların kararlara katılımının sağlanması örgütte güven ortamını oluşturarak çalışanların psikolojik sözleşme algılarının artmasına ve yükümlülüklerinin ötesinde daha fazla rol ve sorumluluk almaları kolaylaşacaktır. Araştırmanın kısıtlılıkları kapsamında ise bu araştırmanın örneklemini Konya ilinde belirli bir alanda faaliyet gösteren çalışanlardan oluşturduğu için araştırma sonuçlarının genelleştirilme gücü zayıf kaldığı ifade edilebilir. Gelecekte yapılacak çalışmalar açısından araştırma daha büyük örneklerle yeniden çalışılabilir. Araştırmanın sadece belirli bir zaman dilimine ait veriler üzerinden değerlendirildiği dikkate alınması gerekmektedir. Bu araştırma sadece Konya ilinde yapıldığı için farklı illerde benzer örneklem üzerinde veya Konya ilinde farklı sektörlerde yapılmasında fayda bulunmaktadır. Ayrıca bu araştırma belirli zaman kısıtları içerisinde yapıldığı için cevapları aranan sorular ve ileri sürülen hipotezler dikkate alındığında veri toplama metodu olarak süreli bir çalışmanın gerçekleştirilmesinin daha uygun bir yaklaşım olduğu söylenebilir.

4. KAYNAKÇA

- Allison, B. J., Voss, R. S., ve Dryer, S. (2001). Student classroom and career success: The role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282-288.
- Andrade, T. d., Estivaleta, V. d. F., Costa, V. F., ve Ávila, G. L. (2017). Organizational citizenship behaviors, trust and organizational support: Framework analysis proposition. *Revista ESPACIOS*, 38(04).
- Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior*. London: Tavistock.

- Asunakutlu, T. (2011). Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1(9), 1-13.
- Atkinson, C. (2007). Trust and the psychological contract. *Employee Relations*, 29(3), 227-246.
- Bakan, İ. (2011). *Örgütsel stratejilerin temeli örgütsel bağlılık kavram, kuram, sebep ve sonuçlar*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bal, P. M., Jansen, P. G., Van Der Velde, M. E., de Lange, A. H., ve Rousseau, D. M. (2010). The role of future time perspective in psychological contracts: A study among older workers. *Journal of vocational behavior*, 76(3), 474-486.
- 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.
- Basım, H. N., ve Şeşen, H. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Başak, S., ve Öztaş, N. (2010). Güven ağbağları, sosyal sermaye ve toplumsal cinsiyet. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1), 1-30.
- Bateman, T. S., ve Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee “citizenship”. *Academy of management journal*, 26(4), 587-595.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bozgeyikli, H., Avcı, A., & Navruz, B. (2017). Öğretmenlerin Psikolojik Sermaye Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi. *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 12/6*, p. 103-122 DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.11574>.
- Büte, M. (2011). Etik İklım, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Cheung, M. F., Wong, C. S., ve Yuan, G. Y. (2017). Why mutual trust leads to highest performance: The mediating role of psychological contract fulfillment. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55(4), 430-453.
- Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering Economics*, 63(4), 7-15.
- Conway, N., ve Coyle-Shapiro, J. A. M. (2012). The reciprocal relationship between psychological contract fulfillment and employee performance and the moderating role of perceived organizational support and tenure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(2), 277-299.
- Costa, A. C. (2003). Work team trust and effectiveness. *Personnel Review*, 32(5), 605-622.
- Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E., ve Altunışık, R. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Spss uygulamalı*: Sakarya Yayıncılık.
- Coyle-Shapiro, J. A. M. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(8), 927-946.
- Cullinane, N., ve Dundon, T. (2006). The psychological contract: A critical review. *International Journal of Management Reviews*, 8(2), 113-129.
- Çelik, M., ve Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakis*, 13(1), 11-20.

- Demircan, N., ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York, London, Toronto, Sydney, Tokyo, Singapore: Free Press Paperbacks.
- Griep, Y., ve Vantilborgh, T. (2018). Reciprocal effects of psychological contract breach on counterproductive and organizational citizenship behaviors: The role of time. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 141-153.
- Guest, D. E., ve Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: An employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 12(2), 22-38.
- Hellriegel, D., ve Slocum, J. W. (2011). *Organizational behavior*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Hui, C., Lee, C., ve Rousseau, D. M. (2004). Psychological contract and organizational citizenship behavior in china: Investigating generalizability and instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 311-321.
- İşcan, Ö. F., ve Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- İşçi, E., Artan, I. E., ve Şıman, F. A. (2011). Role of trust in violation of psychological contract's effect on organizational citizenship behaviour and turnover intention: A research in health sector. *International Journal of Business and Social Research*, 1(1), 1-19.
- Jafri, M. H. (2012). Influence of psychological contract breach on organizational citizenship behaviour and trust. *Psychological Studies*, 57(1), 29-36.
- Jarvenpaa, S. L., ve Leidner, D. E. (1999). Communication and trust in global virtual teams. *Organization science*, 10(6), 791-815.
- Karasel, N., Altınay, Z., Altınay, F., ve Dagli, G. (2017). Paternalist leadership style of the organizational trust. *Quality & Quantity*, 1-20.
- Kaya, D. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışı. *Türk İdare Dergisi*, 476, 265-288.
- Kickul, J. R., Neuman, G., Parker, C., ve Finkl, J. (2001). Settling the score: The role of organizational justice in the relationship between psychological contract breach and anticitizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 13(2), 77-93.
- Kingshott, R. P. (2006). The impact of psychological contracts upon trust and commitment within supplier-buyer relationships: A social exchange view. *Industrial Marketing Management*, 35(6), 724-739.
- Langton, N., ve Robbins, S. P. (2006). *Fundamentals of organizational behaviour* (Third Canadian Edition (3rd Edition) ed.). Canada: Pearson Education.
- LePine, J. A., Erez, A., ve Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., ve Solley, C. M. (1962). *Men, management, and mental health*. Cambridge, MA, US: Harvard University Press.
- Liu, C.-M., Huang, C.-J., Huang, K.-P., ve Chen, K.-J. (2013). Psychological contract breach, organizational trust and organizational citizenship behavior of hotel industry in taiwan. *Pakistan Journal of Statistics*, 29(5), 635-648.

- Luthans, F. (2011). *Organizational behaviour: An evidence-based approach*. New York: McGraw-Hill Companies. Inc.
- Matsushita, H. (2015). The study of organizational citizenship behavior with a focus on the complexity of motives. *Business Studies Journal*, 7(2), 101-108.
- Miles, J. A. (2012). *Management and organization theory: A jossey-bass reader* (Vol. 9): John Wiley & Sons.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. In R. M. Kramer ve T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of Theory and Research*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Motowidlo, S. J. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review*, 10(1), 115-126.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington Books/DC Heath and Com.
- Özen, H. (2014). Motivasyonel Dil Teorisi Işığında Okul Müdürlerinin Kullandığı Motivasyonel Dilin Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Olan Etkisi. *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 1731-1746.
- Özgen, H. M. (2010). *Psikolojik sözleşme ve boyutlarının güven üzerindeki etkileri: Sivas İli kamu sağlık personeli üzerine bir araştırma*. Paper presented at the 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi.
- Özgen, H. M., ve Özgen, H. (2010). Psikolojik sözleşme ve boyutlarının iş tatmini örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkileri: Tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 1-19.
- Özşahin, M., ve Sudak, M. (2015). The mediating role of leadership style on the organizational citizenship behavior and innovativeness relationship. *Journal of Business Economics and Finance*, 4(3), 443-457.
- Pate, J., ve Scullion, H. (2018). The flexpatriate psychological contract: A literature review and future research agenda. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(8), 1402-1425.
- Pond, S. B., Nacoste, R. W., Mohr, M. F., ve Rodriguez, C. M. (1997). The measurement of organizational citizenship behavior: Are we assuming too much? *Journal of Applied Social Psychology*, 27(17), 1527-1544.
- Puusa, A., ve Tolvanen, U. (2006). Organizational identity and trust. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 11(2), 29-33.
- Randhawa, G., ve Kaur, K. (2015). An empirical assessment of impact of organizational climate on organizational citizenship behaviour. *Paradigm*, 19(1), 65-78.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
- Robinson, S. L., ve Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and ocb: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 289-298.
- Robinson, S. L., ve Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.

- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*: Sage Publications.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights*, 2(2), 121-139.
- Seçkin, Z. (2014). Psikolojik sözleşme. In A. Bedük (Ed.), *Örgüt psikolojisi, yeni yaklaşımlar güncel konular* (pp. 1-30). Konya: Atlas Akademi.
- Singh, U., ve Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.
- Sirin, Y. (2016). Organizational justice, organizational trust and organizational identification perceptions of physical education teachers. *International Journal of Business and Social Science*, 7(2), 126-133.
- Starnes, B. J., Truhon, S. A., ve McCarthy, V. (2010). Organizational trust: Employee-employer relationships. *A Primer on Organizational Trust*.
- Tan, H. H., ve Lim, A. K. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. *the Journal of Psychology*, 143(1), 45-66.
- Tan, H. H., ve Tan, C. S. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., ve Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of management information systems*, 25(3), 99-132.
- Tlaiss, H. A., ve Elamin, A. M. (2015). Exploring organizational trust and organizational justice among junior and middle managers in saudi arabia: Trust in immediate supervisor as a mediator. *Journal of Management Development*, 34(9), 1042-1060.
- Topçu, M. K., & Basım, H. N. (2015). Kobilerde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü. *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 10/10, Summer 2015, p. 861-886 DOI Number: <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.8431>*.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., ve Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 29(2), 187-206.
- Türker, E. (2010). *Psikolojik sözleşme ile örgütsel bağlılık ilişkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi,
- Walker, A., ve Hutton, D. M. (2006). The application of the psychological contract to workplace safety. *Journal of Safety Research*, 37(5), 433-441.
- Wat, D., ve Shaffer, M. A. (2005). Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors: The mediating role of trust in the supervisor and empowerment. *Personnel Review*, 34(4), 406-422.
- Zengin, S. (2017). *Psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasındaki ilişki: Antalya İlinde faaliyet gösteren katılım bankaları üzerine bir araştırma*. (Yüksek Lisans), Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.