



The Effect of Perceived Coworkers' Support on Overall Job Performance: A Study on Medical Secretaries

Aysel Arslan^{1,a,*}, Hasan Gül^{2,b}

¹Department of Medical Services and Techniques, Vocational School of Health Services, Ondokuz Mayıs University, Samsun, Türkiye

²Department of Business Administration, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ondokuz Mayıs University, Samsun, Türkiye

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 17/01/2023

Accepted: 09/06/2023

Jel Codes: M1, M10

ABSTRACT

It is a proven fact that employee performance will affect job performance in today's working life. For this reason, the human resource is considered as a factor of production of increasing importance in organizations. A person who is a social being communicates with his coworkers in formal and informal forms in organizational life. The support of coworkers in both communication channels is a form of behavior necessary to achieve organizational goals. The requirements for friendship relationships based on trust, love, respect, and support in social life are felt similarly in business life. Coworkers' support, which is perceived as a positive emotion, will affect the employee's commitment to work and job satisfaction by reflecting on the employee's job. In this way, work performance will increase, and efficiency will be provided from the work performed. In this context, the research carried out, it was aimed to measure the role of coworker support in overall job performance at the workplace. The data collected from the medical secretaries working in a public institution by the survey method were analyzed with SPSS. The findings obtained confirm the hypothesis that the support of coworkers positively affects overall job performance. A positive correlation has been revealed in the relationship between the support of coworkers of medical secretaries and overall job performance. When the effect of this relationship was examined, it was determined that the increase of 1 unit in the support of coworkers led to a positive increase in overall job performance of 0,196 (19.6%). It is hoped that the result revealed by this study will contribute to the organizational behavior literature.

Keywords: Organization, Job Performance, Coworkers' Support.

Algılanan Çalışma Arkadaşları Desteğinin Genel İş Performansına Etkisi: Tıbbi Sekreterler Üzerinde Bir Araştırma

Süreç

Geliş: 17/01/2023

Kabul: 09/06/2023

Jel Kodları: M1, M10

Öz

Günümüz çalışma yaşamında çalışan performansının iş performansına etki edeceği kanıtlanmış bir gerçektir. Bu nedenle örgütlerde "insan" kaynağı gittikçe artan öneme sahip bir üretim faktörü olarak değerlendirilmektedir. Sosyal bir varlık olan insan örgütsel yaşamda çalışma arkadaşlarıyla formel ve informal biçimlerde iletişim kurmaktadır. Her iki iletişim kanalında çalışma arkadaşları desteği örgütsel amaçlara ulaşabilmek için gerekli olan bir davranış şeklidir. Sosyal yaşamda güven, sevgi, saygı ve desteğe dayalı arkadaşlık ilişkileri gereksinimleri iş yaşamında benzer olarak hissedilmektedir. Olumlu bir duygu olarak algılanan çalışma arkadaşları desteği çalışanın işine yansarak işe bağlılığı ve iş doyumunu etkileyecektir. Bu sayede iş performansı artacak ve yapılan işten verim sağlanacaktır. Bu bağlamda yapılan araştırmada işyerindeki genel iş performansında çalışma arkadaşları desteğinin rolü ölçülmek istenmiştir. Anket yöntemiyle bir kamu kurumunda görev yapan tıbbi sekreterlerden toplanan veriler SPSS aracıyla analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, çalışma arkadaşları desteğinin genel iş performansını olumlu yönde etkilediği hipotezini doğrulamaktadır. Tıbbi sekreterlerin çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performansı arasındaki ilişkide pozitif yönlü bir korelasyon belirlenmiştir. Bu ilişkideki etki incelendiğinde ise çalışma arkadaşları desteğinde meydana gelen 1 birimlik artışın genel iş performansında pozitif yönde, 0,196'lık (% 19,6) bir artışa yol açtığı tespit edilmiştir. Bu çalışma ile ortaya konmuş olan sonucun örgütsel davranış literatürüne katkı sağlaması ümit edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgüt, İş Performansı, Çalışma Arkadaşları Desteği.

Copyright



This work is licensed under
Creative Commons Attribution 4.0
International License

^a aysel.arslan@omu.edu.tr

^{ib} https://orcid.org/0000-0002-4973-7957

^b hasan.gul@omu.edu.tr

^{ib} https://orcid.org/0000-0002-3720-5451

How to Cite: Arslan A, Gül H (2023) The Effect of Perceived Coworkers' Support on Overall Job Performance: A Study on Medical Secretaries, Journal of Economics and Administrative Sciences 24(3): 317-330, 2023

Giriş

Örgütsel iş akışı içerisinde faaliyetlerin yürütülebilmesi için çalışanların uyum içerisinde hareket etmesi bir zorunluluktur. Bu koordinasyonun sağlanması ise yönetimin bir görevi olmakla birlikte, çalışanların birbirlerine karşı sergiledikleri olumlu davranışlar örgüt kültürünün bir parçasıdır. Örgütsel bütünleşmeyi sağlamak için gerekli olan sevgi, saygı, dürüstlük ve yardımseverlik gibi değerler çalışanların birbirleriyle kurdukları iletişimi etkilemektedir. Örgütlerde çalışan her bireyin önemli olduğu ve ekip çalışmasıyla işlerin kolaylıkla yapılacağı vurgulanmalıdır.

Örgütlerin başarısında çalışanlara sunulan örgütsel desteğin yanı sıra çalışma arkadaşları desteği de önemli bir yaklaşımdır. Çalışma arkadaşları desteği temelde sosyal destek anlayışından gelmektedir. İnsan, sosyal yaşamı yanında iş yaşamında da desteğe ihtiyaç duymaktadır. Örgütlerde sosyal destek, bireylerin diğer örgüt üyelerinden aldığı özen ve ilgiyi ifade eder. İş arkadaşlarının ilgi ve desteği karşısında çalışanlar iş arkadaşlarına doğrudan ve yine onlar aracılığıyla da örgütlerine dolaylı olarak bağlanırlar (Mossholder, 2005: 609). Çalışmak, sosyal destek alışverişi için bir fırsattır, aynı zamanda kişinin sosyal destek alışverişinde bulunma yeteneğini iş arkadaşlarına yöneltebilmekte ya da yoğunlaştırabilmesini sağlamaktadır (Liebler ve Sandefur, 2002: 369). House (1981)'a göre sosyal destek "insanlar arasındaki duygusal ilgi, araçsal yardım, bilgi veya değerlendirmeyi içeren kişilerarası bir işlemdir". Sosyal desteğin iş tatmini ve işe bağlılık üzerinde etkileri bulunmakta ve bu etkiler öznel iyi oluşu etkilemektedir (Weziak-Białowolska vd., 2019: 190). Çalışan- kuruluş ilişkisinin kurulması, yalnızca çalışan bağlılığını ve iş memnuniyetini teşvik etmekle kalmaz, aynı zamanda birlikte değer üretmeye önem veren bir organizasyon ortamının yaratılmasına da yardımcı olur. İnsanlar bir eylemin organizasyon için önemini anladıklarında, yeni fikirler ve bilgiler üretmek ve bunu üretim fonksiyonlarına uygulamak için işbirliği yapar ve üretmeye istekli olurlar. Birlikte değer yaratma yaklaşımının yönetsel uygulamalara ve sonuçlara dönüştürülmesi, günümüz örgütleri için bir zorunluluktur (Pinna, 2020: 525). Çalışma arkadaşları desteği örgüte karşı duyulan olumlu duyguları etkilemekle başlayan, işbirliği ve sinerji yaratarak süreçlere yansıyan ve nihayetinde iş performansına etki eden bir değer yaratma sürecidir.

Örgütsel yaşamda iş performansını etkileyen temel faktörlerden en önemlisinin "insan" olduğu gerçeği örgütsel davranış çalışmalarıyla destek bulmuştur. Dolayısıyla örgütsel başarının sağlanmasında örgütsel ilişkilerin payı vardır. Bu ilişkiler formel iletişim ile yönetimin sorumluluğunda kurulup düzenlenmekle birlikte, informal iletişim ile çalışanlar arasında kendiliğinden de kurulabilmektedir. Örgütlerde formel ve informal iletişimin birtakım değerler üzerine kurulmuş olması çalışanlar arasındaki destek ve yardımlaşma davranışlarına olumlu etki edecektir. Bu destek ve yardımlaşma, örgütsel çalışmaya yansiyarak verim elde edilmesine katkıda bulunacaktır.

Literatür Taraması

Literatür taramasına göre, algılanan örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve tatmin gibi olumlu örgütsel sonuçlarla ilişkilendirilmiş, çalışma arkadaşı desteği ise çoğunlukla algılanan stres (Tsai vd., 2018), gerginlik ve tükenmişlik gibi çalışanların genel sağlığı ile ilgili çalışmalarla ilişkilendirilmiştir (Giray, 2013: 65). Çalışma arkadaşlarının sosyal desteği ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen az sayıda çalışma bulunmaktadır. Çalışma arkadaşları desteğini performans ilişkisiyle ortaya koyan nadir çalışmalardan birinde algılanan çalışma arkadaşları desteğinin iş performansı ile arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır (Tozkoparan ve Tenteriz, 2019: 46-50). Hemşireler arasında bu ilişkiyi araştıran bir çalışmaya göre, çalışma arkadaşlarından yüksek düzeyde sosyal destek algılayan hastane hemşirelerinin yüksek düzeyde iş performansı gösterdikleri gözlenmiştir (Amarneh, 2010: 394). Wellman ve Wortley'e (1989: 22) göre, arkadaşlar kişisel ağların bir parçası olmakla birlikte hızlıca erişilebilir olmaları ve yardım sağlayabilmeleri açısından ihtiyaçları daha kolay anlayabilmektedirler. Bununla birlikte, sosyal yaşamda olmasa bile iş yaşamında olması istenen yardımlaşma desteği, bazen işlerin yürütülebilmesi açısından zorunludur (Mossholder, 2005: 609). Destekleyici bir iş arkadaşı, iş devamsızlığının azaltılmasında ve ekip lideri olmadan da işin yapılabilmesinde etkilidir ve öznel iyi oluşu desteklemektedir (Deery, 2010: 181). İş arkadaşlarının algılanan desteği ile iş performansı arasında pozitif ilişkiler bulunmaktadır (Pelin ve Osoian, 2021: 74). İş arkadaşlarının desteği işe bağlılığı olumlu yönde etkilemekte (Sepdiningtyas ve Santoso, 2017: 285), aynı zamanda çalışan refahını (Avcı, 2017: 586) ve iş tatminini (Okediji vd., 2011: 28) arttırmaktadır. Ayrıca işyerinde zorbalık davranışlarına maruz kalmanın düzeltilmesinde, iş arkadaşlarından algılanan desteğin etkisi bulunmaktadır (Blomberg ve Rosander, 2020: 488).

Bu çalışmada, örgütsel yaşamda pek çok açıdan önem taşıyan çalışma arkadaşları desteğinin iş performansı ile arasındaki ilişki araştırılarak, örgütsel davranış literatürüne katkı sağlanmak hedeflenmektedir.

Çalışma Arkadaşları Desteği

Çalışma yaşamı, bireylerin ortak amaçlar doğrultusunda birlikte hareket etmelerini gerektiren faaliyetler bütünüdür. Örgütsel yaşamda bireysel düzeyde ya da işbirliği halinde yapılan tüm işler sistemin bir parçası olarak birbirleriyle bağlanmakta ve örgütsel amaca hizmet etmektedir. Örgütsel faaliyetlerin çalışanlar tarafından etkileşimli, yardımlaşarak ve işbirliği halinde yapılması amaca varma süresini kısaltacaktır. Örgütlerdeki etkileşimli iş birliği modeli çerçevesinde destekleyici iş arkadaşları desteği, duygusal açıdan doğrudan öneme sahiptir (Karasek, 1982: 189).

Çalışma arkadaşları desteği kuramı özünde sosyal destek kuramına dayanmaktadır (Küçük, 2021: 615). Sosyal destek kişinin çevresinden sosyal ve psikolojik

destektir. Sosyal desteğin teorik temeli Kurt Lewin'in Alan Kuramı ile davranış tanımına dayanmaktadır. Alan kuramına uygun olarak yaşam alanı, kişinin belirli bir zamanda davranışını etkileyen etmenlerin tümü iken, bireyin davranışı ise çevre ile olan ilişkisini anlatmaktadır (Yıldırım, 1997: 81). Çalışma ortamı birçok stres faktörlerini içerisinde barındıran bir yapıdır. Bu faktörler bireysel özelliklerden (iş doğru biçimde yapamayacağı düşüncesi, iş zamanında yetiştirememesi endişesi, hata yapma korkusu vb.) ortaya çıkabileceği gibi, çalışma ortamından kaynaklı (araç-gereç, malzeme ve/veya donanım eksikliği, iş ortamının küçüklüğü, ışıklandırma ve havalandırma sorunu vb.) ya da çalışma düzeninden kaynaklı (mesai saatlerinin uzunluğu ya da belirsizliği, görevde yükselmeye belirsizlik, adaletsizlik vb.) olabilir. Tüm bu faktörlerin üstesinden gelebilmek için çalışma arkadaşları desteğine ihtiyaç vardır. Çalışma ortamındaki stres ve zorlanma ilişkisinde iş arkadaşları desteğinin doğrudan etkisi bulunmaktadır (La Rocco ve Jones, 1978: 629). Susskind ve ark. (2003: 181) göre, iş arkadaşı desteği, çalışanın iş arkadaşının görev temelli faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmak için, ona iş ile ilgili yardım sağlamaya, tutum ve davranış olarak gönüllü olmaktır. Çoğu durumda, iş arkadaşlarının algılanan desteği iş ile ilgili görevlerin yerine getirilmesi için hayati bir öneme sahiptir.

İşyerinde sosyal desteğin yararlı etkileri alanyazında sınırlı ilgi görmüştür. Çalışma grubu etkileşimleri, özellikle iş arkadaşlarından alınan sosyal destek, iş tatminine önemli ölçüde katkıda bulunarak örgütsel verime etki edebilir. İşyerinde duygusal ve araçsal açıdan sağlanan çalışma arkadaşları desteğinin, birbirine paralel bir biçimde iş doyumunu olumlu etkilediği doğrulanmıştır (Ducharme ve Martin, 2000: 223-240). İşyerindeki iş arkadaşı, çalışanların önemli bir sosyal değişim ortağıdır. Özellikle iş arkadaşlarının bireysel çalışanlar üzerindeki etkileri, görev ekiplerinde ve çok yönlü görevlerde daha belirgin hale gelmektedir (Loi vd., 2014: 24).

İnsanlar sosyal varlık oldukları için gerek sosyal yaşamlarında gerekse iş yaşamlarında başkalarıyla iletişim kurmaya ve yardımlaşmaya ihtiyaç duyarlar. Örgütsel yaşamda dikey hiyerarşi gereği yürütülen formal iletişim örgütsel amaçların gerçekleşmesi için işbirliğini zorunlu kılan bir iletişim biçimidir. Bununla birlikte çalışanlar arasında oluşabilecek arkadaşlık grupları gibi informal iletişim biçimi de doğası gereği sosyal desteğe vurgu yapmaktadır. Örgütsel yaşamda kurulan iletişim, çalışanların birbirlerine yardımcı olmalarını sağlayacak biçimde oluşturulur ise işleyişte büyük yararlar sağlayacaktır. Örgütlerde yapılması gereken, öncelikle görev ve sorumlulukların açık bir biçimde ortaya konması ve daha sonra örgütsel ve sosyal destek çerçevesinde üst-ast hiyerarşisinin kurulmasıdır. Örgütlerde, çalışanlar arasında destek bağlarının sağlanması ve sürdürülmesine yönelik sosyal etkinlikler düzenlenmeli ve örgütlerde çalışanların birbirleriyle iletişim kurmalarına olanak sağlayan sosyal alanlar oluşturulmalıdır. Örgütün yapılması, hiyerarşik düzende olsa dahi zaman zaman proje takımlarını teşvik eden çalışmalar yapılması,

çalışanların sadece aynı düzey çalışanlar tarafından desteklendiği düşüncesi yerine, örgütte tüm çalışanların desteğini alabildiğini görmesinde etkili olacaktır. Bireyler destekleyici bir ilişkiler sisteminden yoksun oldukları ölçüde, iş arkadaşlarından duygusal olarak bağlarını koparmaya başlarlar. Psikolojik olarak koparılan bağlar, fiziksel olarak da geri çekilmelere neden olabilir ve sonunda, çalışan örgütten ayrılabilir (Mossholder vd., 2005: 609).

İşyerinde sağlanan sosyal desteğin, iş ile ilgili stres faktörlerinin psikolojik ve davranışsal gerilimlerini azalttığı bir gerçektir (LaRocco vd., 1980; Winnubst, 1982; Aydın, 2004; Yürür ve Sarıkaya, 2011; Özbezek vd., 2021). Çalışma ortamında kurulan kaliteli kişilerarası ilişkiler, işyerinde karşılaşılan olumsuzluklara karşı çalışanların kuruluştaki kalmasını sağlamaya yardımcı olmaktadır. İş arkadaşları tarafından sağlanan duygusal destek ile işten ayrılma arasında negatif yönlü bir ilişkili bulunmaktadır (Tews vd., 2013: 632). Aynı zamanda çalışanlar tarafından kurulan iletişimin kurumsal bağlılığa da etkisi olduğu görülmektedir (Burt,2001; Mitchell vd., 2001, Delihasan, 2021). İşyerinde çalışan insanların oluşturdukları gruplar benzer insanlar arasında olduğundan, homojen olma eğilimindedir. Grup üyelerinin zaman içindeki kazanç ve kayıpları, üyeler arasındaki sosyal ağ temasları dengesiyle belirlenir. Bu gruplar aynı zamanda sosyal ilişkilerin ve yardımlaşmaların jeneratörleridir (McPherson vd., 1992: 153). Çalışanların birbirlerini desteklemesi ve birbirleri üzerindeki olumlu etkileri kuruma karşı duyulan duyguları olumlu yönde etkilemektedir. Tıpkı gündelik yaşamda birey zorlukların üstesinden gelmek, yaşanan olumsuzlukların olumlu yönünü görebilmek ya da başarı sağlamak için desteğe ihtiyaç duyuyorsa, iş yaşamında da durum farklı gözükmemektedir.

İş Performansı

Performans basit manada "istenilen ya da arzu edilen sonuca ulaşılabilir derecesi" şeklinde ifade edilebilecek bir kavramdır. İş yaşamında örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi çalışanların performanslarına bağlıdır. Bu sebeple günümüz işletme çalışmalarının çoğunda çalışanların performanslarını etkileyen faktörler üzerinde durulmaktadır. İşteki performans, uzun yıllar bireysel ve grup davranışı biçimi olarak incelenmiştir. Araştırmacılar ve uygulayıcılar iş performansının genellikle iş tasarımı, personel seçimi ve geliştirilmesi ya da yönetim tarzı ve organizasyon kültürünün şekillendirilmesi yoluyla geliştirilmesini hedeflemiştirlerdir. Performansa olan bu ilgi örgütsel davranış açısından istihdam ortamlarındaki refahın kaynaklarını ve sonuçları anlayabilmeyi gerekli kılmıştır (Warr ve Nielsen, 2018: 1).

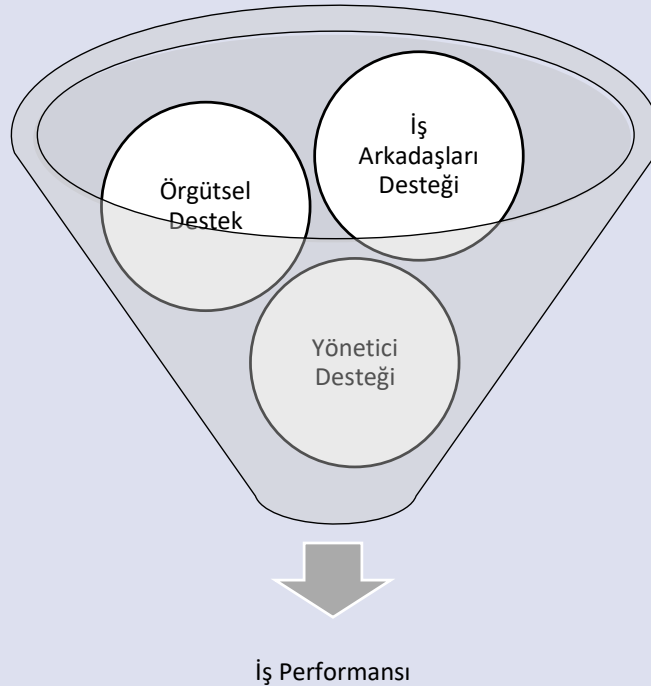
İş performansı kavramı başlangıçta Taylor tarafından klasik yönetim yaklaşımı bakış açısıyla "temel görevsel etkinlikler" olarak ele alınmıştır. Zamanla örgütsel gelişmeler ışığında tanım "örgütsel amaçlar doğrultusunda sergilenen gözlemlenebilir davranışlar" şeklinde değişmiştir (Dilekçi ve Nartgün, 2020: 302). Kuramsal çerçevede genel olarak iş performansı

konusunda yapılan çalışmalar sonucunda hazırlanan ölçeklerin de işin zamanında yapılması ve gereksiz mola verilmemesi şeklinde direkt olarak çalışanın işi ile ilgili gösterdiği çabaya odaklanmaktadır (Deniz ve Kumru, 2022: 551). Akademik literatürde iş performansı konusu örgütsel davranış alanında yapılan pek çok çalışmada farklı değişkenler ile ele alınmaktadır. Bu konuda yapılan birçok çalışma, mutlu çalışanın üretken çalışan olduğu hipotezini desteklemektedir. Başka bir ifadeyle, halinden memnun çalışanlar ortalama olarak diğer çalışanlardan daha iyi performans göstermektedirler (Taris ve Schreurs, 2009: 121). İş ve işgören etkileşimi açısından iş tatmini ve mutluluğunun, içsel güdüleme faktörlerinin, iş özellikleri ile iş tasarımının motivasyon sağlayarak genel iş performansının bütününe etki eden hususlar olduğu görülmektedir (Özdemir ve Muradova 2008: 146). Bununla birlikte Porter ve arkadaşlarına (1998) göre, çalışanların beklentileri ile işverenlerinin onlara sundukları arasındaki fark ne kadar büyükse, çalışanların motivasyonu o kadar düşük çıkmaktadır. Dolayısıyla iş ortamında çalışanın beklentilerine odaklanması performansın anahtarıdır. Çalışan davranışı ile yakın ve içsel bağlantıları olan iş performansı, çalışanın beklentileri yanında çok sayıda dış etkene bağlıdır (Taris ve Schaufeli, 2015: 21).

Günümüz toplumunda çalışan yetişkinlerin işyerinde iş performanslarını belirlemek için kullanılan beş değişken bulunmaktadır. İlk değişken, çalışanların elde ettiği gelirdir. İkinci değişken işyerinde sunulan ödüller ve

teşviklerdir. Üçüncü değişken işyeri ortamına bağlı faktörlerdir. Dördüncü değişken, iş-aile uyumu ile ilgili faktörlerdir ve son değişken ise çalışanın kişiliğidir (Boon vd., 2012: 671). Bu değişkenler arasında yer alan işyeri ortamına ilişkin faktörlerden olan iş arkadaşları desteği iş ile özdeşleşmeye etki ederek iş performansını etkilemektedir (Turunç ve Çelik 2010: 200). İş ile özdeşleşme işe karşı aidiyet duygusu yaratarak işe bağlılığı etkilemektedir (Kerse ve Karabey, 2017: 87). Dolayısıyla iş arkadaşlarının desteği bireyin örgüte olan aidiyet duygusunu arttırmakta, iş tatminini sağlamaktadır (Akkoç vd., 2012: 111).

Sonuç olarak tüm olumlu katkıların oluşturduğu örgütsel bağlılık da iş performansını pozitif yönde etkilemektedir (Özutku, 2008: 79; Boz vd., 2021: 345). Bununla birlikte ters bir bakış açısıyla, iş baskısının iş performansı üzerinde önemli bir etkisi olduğu (Deeb vd., 2020: 340) düşünüldüğünde, bireyin iş baskısını hissetmesinde çalışma arkadaşlarının desteğini alamamasının da payı olduğundan (Gül, 2009: 517) iş performansı üzerinde yine çalışma arkadaşları desteğinden söz edilebilir. Alanyazında yer alan benzeri çalışmalar sonucunda çalışan performansını etkileyen en önemli değişkenlerin örgütsel destek ve iş arkadaşları desteği olduğu söylenebilir (Şentürk ve Tekin, 2015: 195). İş arkadaşları desteği Şekil 1'de gösterildiği üzere örgütsel destek ve yönetici desteği ile birlikte iş performansına daha fazla etki edecektir.



Şekil 1. İş Yerinde Sunulan Sosyal Desteklerin İş Performansına Katkısı (Kaynak: Giray, 2013: 78 (Metinden şekle dönüştürülmüştür))

Figure 1. The Contribution of Social Supports Provided in the Workplace to Job Performance.

Bu mutluluk, işyerinde iş performansını arttırarak verimliliğe sebep olmaktadır (Giray, 2013: 78). İş yerinde yönetici desteği ile iş memnuniyeti arasında önemli derecede ilişkiler bulunmakla birlikte (Zincirkıran vd., 2016: 982), yöneticiden memnuniyet iş performansını olumlu yönde etkilemektedir (Yardibi, 2018: 426).

Dolayısıyla yönetici desteği, iş memnuniyeti ve iş performansı arasında pozitif güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Arslan, 2019: 1). İş yerindeki çalışanların kaba davranışları ile bireylerin kendilerini yalnız hissetmeleri mutluluğu olumsuz yönde etkilerken, çalışanların birbirlerine karşı affedici ve hoşgörülü olmaları ise mutluluğu olumlu yönde etkileyerek verimliliği dolaylı olarak etkilemektedir (Tortumlu ve Taş, 2020: 706). Örgütsel yaşamda yer alan her üç sosyal destek türü de birbirleriyle ilişkili bir biçimde iş ile özdeşleşme, iş doyumunu, iş tatmini, iş memnuniyeti ve işe bağlılık üzerinde etkili olarak iş performansına katkıda bulunmakta ve verimliliği arttırmaktadır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Amacı

Örgütsel yaşamda arzu edilen, çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda birlikte hareket etmeleridir. Çalışanların birbirlerine gerek iş gerekse sosyal yönden destek olmaları sayesinde örgütsel dinamizm artacaktır. Bu kapsamda araştırma, çalışanların algıladıkları çalışma arkadaşları desteğinin genel iş performansı üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Çalışma arkadaşları desteği iş yerine ait bir sosyal destek türü olmakla birlikte, çoğu örgütlerde örgütsel faaliyetlerin yürütülebilmesi için gerekli bir davranış biçimidir. Bununla birlikte sosyal bir varlık olarak çalışan, iş yaşamında diğer çalışanların ilgi, destek ve yardımına gereksinim duymaktadır. Alanyazında örgütsel yaşamda sunulan sosyal desteğin örgütsel davranışa etki ederek iş performansını etkilediğini ortaya koyan çalışmalar mevcuttur. Örgütsel yaşamda istenilen, bu etkinin pozitif yönde olmasıdır. Çalışmanın amacı, bir kamu kurumunda faaliyette bulunan çalışanların algıladıkları iş arkadaşları desteğinin boyutu ve bu desteğin yapılmakta olan iş performansına katkısını araştırmaktır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini iş yerinde dayanışmanın oldukça önemli olduğu sektörlerden biri olan sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Tıbbi sekreterler sağlık ekibinin bir üyesi olarak, sağlık hizmetlerinin aksatılmadan yürütülmesinde kurum içerisinde ve kurum dışında gerekli olan iletişim görevini üstlenmiş olan çalışanlardır. Araştırmaya başlamadan önce Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulundan 28.10.2022 tarihli ve 2022-902 karar sayılı etik izin onayı alınmıştır. Araştırma kapsamında bir

üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlere çevrimiçi ortamda hazırlanan anketler gönderilmiştir. Gönderilen anketleri doldurarak dönüş sağlayan toplam 160 çalışanın anket verileri incelenmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. Kurumda tıbbi sekreter olarak yaklaşık 260 çalışan bulunmaktadır. Araştırma evreninin 250 kişi olduğu bir çalışma için % 95'lik güvenilirlik ve % 5'lik bir hata payı içerisinde gerekli olan örneklem büyüklüğünün 152 kişi olması kabul edilebilir iken, 300 kişiden oluşan bir evrende 169 kişi örneklem için yeterli görülmektedir (Sekaran, 1992: 253). Bu çerçevede çalışma için gerekli olan örneklem büyüklüğüne ulaşıldığı düşünülmektedir.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın verileri survey yöntemi ile nicel araştırma tekniklerinden biri olan anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Sosyal bilimlerde kullanılan anket tekniği, kısa zamanda güncel ve yeni veri elde edilebilmesine imkân sağlayan, istenilen kapsamda ve de ayrıntıda düzenlenmesi mümkün olan bir araştırma tekniğidir (Arıkan, 2018: 155). Çalışmada kullanılan anketin üç bölümü bulunmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcılara ait cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve mesleki kıdeme ilişkin 4 adet demografik soru yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde katılımcıların çalışma arkadaşları desteği algılarına yönelik sorular için "Algılanan Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği" kullanılmıştır. Algılanan Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği, Deniz Giray ve Şahin (2012) tarafından geliştirilmiştir. Araştırmacılar ölçeğin geliştirilmesinde Gant ve ark., (1993), Gillen ve ark., (2002) ile Yoon ve Lim (1999) tarafından oluşturulan ölçeklerden yararlanmışlardır. Ölçek 9 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin 5. maddesi ters kodlanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde yer alan "İş Performans Ölçeği", Deniz ve Kumru (2022) tarafından geliştirilmiştir. Araştırmacılar ölçeğin geliştirilmesinde Özbay (2017), Aktuğ (2016) ile Uygun (2015) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan anketlerden yararlanmışlardır. Ölçek toplam 23 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları; eğitim (10-11-12-13-14-15-16), eğitim beklenti (20-21-22-23), gelişme çabası (17-18-19) ve genel performans (1-2-3-4-5-6-7-8-9) şeklindedir. Bu çalışmada İş Performans Ölçeği'nin 9 maddeden oluşan genel performans alt boyutu kullanılmıştır. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Ankette yer alan iki ölçeğin de sorularının değerlendirilmesinde 5'li Likert tipi dereceleme ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Literatür bilgisi doğrultusunda, araştırmanın bağımsız değişkeni olan çalışma arkadaşları desteği ile bağımlı değişkeni olan genel iş performansı arasındaki ilişkiye yönelik geliştirilen araştırma modeli Şekil 2'de gösterilmektedir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli
Figure 2. Research Model

Çizelge 1. Ölçeklerin Normallik Testi

Table 1. The Normality Test of Scales

	Ortalama	SS	Varyans	Çarpıklık	Basıklık
Çalışma Arkadaşları Desteği (ÇAD)	4,0382	0,5505	0,485	-,382	-,771
Genel İş Performansı (GİP)	4,5104	0,3696	0,219	-,945	,486

Çizelge 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Table 2. The Demographic Characteristics of Participants

Demografik Özellikler	Sıklık	Yüzde	
Cinsiyet	Kadın	110	68,7
	Erkek	50	31,3
Yaş	19-29 yaş	28	17,5
	30-39 yaş	53	33,1
	40-49 yaş	67	41,9
	50-59 yaş	9	5,6
	60 yaş ve üzeri	3	1,9
Eğitim seviyesi	Lise	36	22,5
	Önlisans	75	46,9
	Lisans	47	29,4
	Lisansüstü	2	1,3
Mesleki kıdem	1-5 yıl	20	12,5
	6-10 yıl	13	8,1
	11-15 yıl	58	36,3
	16-20 yıl	53	33,1
	21 yıl ve üzeri	16	10,0

Araştırma modeli kapsamında test edilen hipotezler şunlardır:

H₁: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği yüksektir.

H₂: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri yüksektir.

H₃: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performans düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H₄: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği genel iş performans düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir.

H₅: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{5a}: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{5b}: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{5c}: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_{5d}: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermektedir.

H₆: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{6a}: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{6b}: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{6c}: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_{6d}: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermektedir.

Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan değişkenlere ait veri setinin normal dağılıma sahip olup olmadığını tespit etmek amacıyla normallik testi yapılmış ve Skewness (çarpıklık) ve Kurtosis (basıklık) değerlerine bakılmıştır. Literatürde, ilgili değerlerin -1,5 ile +1,5 arasında bir değer almasının veri setinin normal dağılım gösterdiğinin kabul edilebilmesi için yeterli olduğu ile ilgili referanslar bulunmaktadır (Tabachnick ve Fidell, 2013; Erbay ve Beydoğan, 2017: 250). Çizelge 1'de çalışma arkadaşları desteği ve genel iş performansı ölçeklerinin çarpıklık ve basıklık değerleri gösterilmektedir.

Görüldüğü üzere yapılan normallik testi çarpıklık (ÇAD: -,382; GİP: -,945) ve basıklık (ÇAD: -,771; GİP: ,486) değerlerinin -1,5 < > 1,5 aralığında yer aldığını göstermektedir. Bu nedenle, değişkenlere ilişkin veri setinin çarpıklık-basıklık değerleri açısından normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve araştırmada parametrik testler kullanılmıştır.

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan 160 tıbbi sekretere ait demografik özelliklerin frekans analizi sonuçları Çizelge 2'de özetlenmiştir. Katılımcıların % 68,7'si (110) kadın ve % 31,3'ü (50) erkeklerden oluşmaktadır. Tıbbi sekreterlerin

% 17,5'i (28) 19-29, % 33,1'i (53) 30-39, % 41,9'u (67) 40-49, % 5,6'sı (9) 50-59 ve % 1,9'u (3) ise 60 ve üzeri yaş grubuna girmektedirler. Katılımcı tıbbi sekreterlerin % 22,5'i (36) lise, % 46,9'u (75) önlisans, % 29,4'ü (47) lisans ve % 1,3'ü (2) lisansüstü eğitim seviyesine sahip bulunmaktadır. Ayrıca katılımcıların % 12,5'inin (20) 1-5, % 8,1'inin (13) 6-10, % 36,3'ünün (58) 11-15, % 33,1'inin (53) 16-20 ve % 10'unun (16) ise 21 yıl ve üzeri bir kıdeme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda katılımcı 160 tıbbi sekreterin ağırlıklı olarak 30-49 yaş aralığında, önlisans ve lisans mezunu, 11-20 yıllık mesleki kıdeme sahip kadın çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Faktör Analizi

Araştırmada daha önce geçerlilik çalışması yapılmış olan Çalışma Arkadaşları Desteği ve Genel İş Performansı Ölçeklerinin açımlayıcı faktör analizleri ile yapı geçerlilikleri kontrol edilmiştir. Bu bağlamda öncelikle, kullanılan ölçeklerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla ayrı ayrı KMO ve Bartlett küresellik testleri yapılmıştır. Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği KMO değerinin > 0,7 (0,761) olarak belirlenmesi ve

Bartlett küresellik testinin ise sig. < 0,05 (0,000) olması araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğünün yeterli, ölçekte yer alan maddeler arasında önemli bir korelasyonun bulunduğunu ve ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Yapılan açımlayıcı faktör analizinin sonuçları Çizelge 3'de gösterilmektedir.

Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği'nde yer alan 9 ifadenin faktör yükleri 0,550 ile 0,813 arasında değerler almış ve ölçeğin yapı geçerliliği sağlanmıştır. Çizelge 3'de görüldüğü üzere anlamlı bir faktör yapısı elde edilmiştir.

Genel İş Performansı Ölçeği'nin de KMO ve Bartlett küresellik testleri yapılmıştır. Söz konusu ölçeğin KMO değeri > 0,7 (0,813) olduğundan kabul edilebilir bir değerdir ve Bartlett'in küresellik testi sig. < 0,05 (0,000) olduğu için anlamlıdır. Genel İş Performansı Ölçeği'ne ilişkin yapılan açımlayıcı faktör analizinin sonuçları Çizelge 4'de gösterilmektedir.

Genel İş Performansı Ölçeği'nin faktör yükleri incelendiğinde ölçeğin tek boyuttan oluştuğu ve "Takım halinde çalışma yeteneğine sahibim" ifadesinin 0,542 değeri ile en düşük, "Çalışma süresini etkin ve verimli bir şekilde kullanırım" ifadesinin ise 0,879 değeri ile en yüksek faktör yüküne sahip ifade olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3. Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeğinin Faktör Yükleri

Table 3. The Factor Loadings of Co-workers Support Scale

	İfadeler	Faktör Yükleri
Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği	Çalışma arkadaşlarım bir derdim olduğunda yakın ve anlayışlı davranırlar	,751
	Çalışma arkadaşlarım konuşmaya ihtiyaç duyduğumda beni dinlerler	,802
	Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler	,813
	Çalışma arkadaşlarım bir işi iyi yaptığımda beni takdir ederler	,810
	Çalışma arkadaşlarım hayatımı zorlaştırırlar*	,740
	Çalışma arkadaşlarım işimi yapmamda yardımcı olurlar	,747
	Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdırlar	,550
	Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvенеbileceğim kişilerdir	,599
	Çalışma arkadaşlarım yönetimle bir sorun yaşadığımda bana arka çıkarlar	,630
	Öz değeri	4,477
Toplam Açıklanan Varyans (%)	49,742	
Kaiser-Meyer-Olkin Katsayısı	,761	
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare: 905,935; Sd.: 36; Sig.: ,000	

Çizelge 4. Genel İş Performansı Ölçeğinin Faktör Yükleri

Table 4. The Factor Loadings of General Job Performance Scale

	İfadeler	Faktör Yükleri
Genel İş Performansı Ölçeği	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	,573
	Görevimi yerine getirirken gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ederim	,830
	Farklı çalışma koşullarında da aynı performansı gösteririm	,653
	İşimle ilgili belirlediğim hedeflere ulaşırim	,798
	Sunduğum hizmet kalitesi ile standartlarına ulaşırim	,696
	Sorunlara hızlı ve başarılı bir şekilde çözüm üretirim	,814
	İşe devamsızlık yapmamak için özen gösteririm	,634
	Çalışma süresini etkin ve verimli bir şekilde kullanırım	,879
	Takım halinde çalışma yeteneğine sahibim	,542
Öz değeri	4,592	
Toplam Açıklanan Varyans (%)	51,026	
Kaiser-Meyer-Olkin Katsayısı	,813	
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare: 795,531; Sd.: 36; Sig.: ,000	

Güvenirlilik Analizi

Ölçeklerin güvenirliliğini belirlemek üzere alanyazında en yaygın şekilde kullanılan yöntemlerden biri olan Cronbach Alfa Güvenirlilik Katsayısı kullanılmış ve elde edilen sonuçlar Çizelge 5’de gösterilmiştir.

Analiz sonucunda, araştırmada kullanılan Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeği’nin güvenirliliği 0,867 ve Genel İş Performansı Ölçeği’nin güvenirliliği 0,857 olarak bulunmuş ve her iki ölçeğin de Cronbach Alfa geçerlilik değerlerinin > 0,7 olduğu görülmüş ve ölçeklerin yüksek güvenirlilik değerlerine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan ölçeklere katılımcı tıbbi sekreterlerin vermiş oldukları cevaplara ilişkin tanımlayıcı istatistikler Çizelge 6 ve Çizelge 7’de sunulmuştur.

Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, ölçekte yer alan 9 ifadeye

katılımcıların verdikleri cevapların büyük bir kısmının “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinde toplandığı ve ortalamalarının > 4 olduğu belirlenmiştir. “Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler” ifadesi $\bar{x} = 4,19$ ile en yüksek, “Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim kişilerdir” ifadesi ise $\bar{x} = 3,74$ ile en düşük değere sahip ifade olarak dikkat çekmektedir. Söz konusu ölçeğin genel ortalamasının $\bar{x} = 4,03$ olması sebebiyle “H1: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği yüksektir” hipotezinin kabul edildiği söylenebilmektedir.

Genel İş Performansı Ölçeği’nin tanımlayıcı istatistikleri analiz edildiğinde 9 ifadenin tamamının ortalamalarının > 4 olduğu ve verilen cevapların ağırlıklı olarak “Kesinlikle Katılıyorum” seçeneğinde toplandığı görülmektedir. Ölçeğin genel ortalamasının $\bar{x} = 4,49$ gibi yüksek bir değere sahip olması nedeniyle “H2: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri yüksektir” hipotezinin kabul edildiği söylenebilmektedir.

Çizelge 5. Güvenirlilik Analizi

Table 5. The Reliability Analysis

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
Çalışma Arkadaşı Desteği Ölçeği	9	,867
Genel İş Performansı Ölçeği	9	,857

Çizelge 6. Çalışma Arkadaşları Desteği Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Table 6. The Descriptive Statistics Related to Co-workers Support Scale

	O	SS	Kesinlikle Katılmam		Katılmam		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
			Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%
Çalışma arkadaşlarım bir derdim olduğunda yakın ve anlayışlı davranırlar	4,17	0,90	4	2,5	3	1,9	20	12,5	67	41,9	66	41,3
Çalışma arkadaşlarım konuşmaya ihtiyaç duyduğumda beni dinlerler	4,07	0,98	4	2,5	11	6,9	15	9,4	69	43,1	61	38,1
Çalışma arkadaşlarım hasta olduğum ve işte olmadığım zamanlarda işlerimi üstlenirler	4,19	0,96	7	4,4	3	1,9	10	6,3	72	45,0	68	42,5
Çalışma arkadaşlarım bir işi iyi yaptığımda beni takdir ederler	4,07	0,98	4	2,5	12	7,5	11	6,9	74	46,3	59	36,9
Çalışma arkadaşlarım hayatımı zorlaştırırlar	4,05	0,99	8	5,0	4	2,5	15	9,4	77	48,1	56	35,0
Çalışma arkadaşlarım işimi yapmamda yardımcı olurlar	4,02	1,14	9	5,6	11	6,9	15	9,4	57	35,6	68	42,5
Çalışma arkadaşlarım işimle ilgili sorunları dinlemeye her zaman için hazırdırlar	4,12	0,85			12	7,5	14	8,8	76	47,5	58	36,3
Çalışma arkadaşlarım işler çıkmaza girdiğinde güvenebileceğim kişilerdir	3,74	1,01	3	1,9	17	10,6	38	23,8	62	38,8	40	25,0
Çalışma arkadaşlarım yönetimle bir sorun yaşadığımda bana arka çıkarlar	3,87	1,12	9	5,6	12	7,5	21	13,1	66	41,3	52	32,5

O:Ortalama; SS: Standart Sapma;

Çizelge 7. Genel İş Performansı Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Table 7. The Descriptive Statistics Related to General Job Performance Scale

	O	SS	Kesinlikle Katılmam		Katılmam		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
			Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	4,58	0,71	3	1,9			3	1,9	48	30,0	106	66,3
Görevimi yerine getirirken gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ederim	4,60	0,62			3	1,9	3	1,9	48	30,0	106	66,3
Farklı çalışma koşullarında da aynı performansı gösteririm	4,16	0,95	3	1,9	9	5,6	17	10,6	60	37,5	71	44,4
İşimle ilgili belirlediğim hedeflere ulaşıyorum	4,47	0,61			3	1,9	2	1,3	55	34,4	100	62,5
Sunduğum hizmet kalitesi ile standartlarına ulaşıyorum	4,51	0,58					7	4,4	63	39,4	90	56,3
Sorunlara hızlı ve başarılı bir şekilde çözüm üretirim	4,55	0,49							71	44,4	89	55,6
İşe devamsızlık yapmamak için özen gösteririm	4,50	0,66			3	1,9	6	3,8	59	36,9	92	57,5
Çalışma süresini etkin ve verimli bir şekilde kullanırım	4,52	0,62			3	1,9	2	1,3	63	39,4	92	57,5
Takım halinde çalışma yeteneğine sahibim	4,55	0,76	4	2,5			3	1,9	49	30,6	104	65,0

O:Ortalama; SS: Standart Sapma;

Çizelge 8. Fark Analizleri Özet Kabul/Red Durumu

Table 8. The Gap Analyses Summary Acceptance/Rejection Status

Faktörler	Çalışma Arkadaşı Desteği	p	t	Genel İş Performansı	p	t
Cinsiyet	Red	,080	3,106	Red	,941	,006
Yaş	Red	,705	,542	Kabul	,001	5,080
Eğitim Düzeyi	Red	,151	1,793	Kabul	,021	3,338
Mesleki Kıdem	Red	,091	2,042	Kabul	,006	3,736

Fark Analizleri

Araştırmada kullanılan değişkenlerin tıbbi sekreterlerin cinsiyet, yaş, eğitim seviyeleri ve mesleki kıdemlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere fark analizleri yapılmıştır. Analizlere başlamadan önce yapılan normallik testi sonuçları paralelinde araştırmanın değişkenleri normal dağılım gösterdiği için cinsiyet değişkeninde bağımsız örneklem t testi, diğer değişkenlerde (yaş, eğitim seviyesi ve mesleki kıdem) Anova testi kullanılmıştır. Fark analizleri kapsamında elde edilen bulgular Çizelge 8’de özet olarak sunulmuştur.

Bu bağlamda elde edilen bulgular şu şekilde sıralanabilir:

- Tıbbi sekreterlerin cinsiyetleri, algılanan çalışma arkadaşı desteğini etkilememektedir.
- Tıbbi sekreterlerin cinsiyetleri, genel iş performans düzeylerini etkilememektedir. Diğer bir ifadeyle tıbbi

sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği ve genel iş performans düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Grup istatistikleri ve yapılan Levene testine göre her iki değişkenin (ÇAD ve GİP) ortalamaları birbirine yakın ve anlamlılık değerleri sig. > 0,05’tir. Bu bağlamda “ H_{5a} : Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir” ve “ H_{6a} : Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir” hipotezleri reddedilmiştir.

- Tıbbi sekreterlerin yaşları, algılanan çalışma arkadaşları desteğini etkilememektedir.
- Tıbbi sekreterlerin yaşları, genel iş performans düzeylerini etkilememektedir. Yapılan Anova analizi sonucunda, çalışanların genel iş performans düzeylerinin çalışanların yaşlarına göre anlamlı bir

farklılık (Sig. < 0,05) gösterdiği bulgulanmıştır. Söz konusu farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları, 19-29 yaş grubuna giren çalışanların genel iş performanslarının 30-39 ve 40-49 yaş grubuna giren çalışanlara göre daha düşük olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla “H5b: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir” hipotezi red ve “H6b: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların yaşlarına göre farklılık göstermektedir” hipotezi ise kabul edilmiştir.

- Tıbbi sekreterlerin eğitim seviyeleri, algılanan çalışma arkadaşları desteğini etkilememektedir.
- Tıbbi sekreterlerin eğitim seviyeleri, genel iş performans düzeylerini etkilemektedir. Anova analizi sonucunda, çalışanların genel iş performans düzeylerinin eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık (Sig. < 0,05) gösterdiği bulgulanmıştır. Söz konusu farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey testi sonuçları, önlisans mezunu tıbbi sekreterlerin genel iş performanslarının lisans mezunu tıbbi sekreterlere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde daha düşük olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre “H5c: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiş, buna karşın “H6c: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir” hipotezi ise kabul edilmiştir.
- Yaş ve eğitim seviyesi değişkenlerinde olduğu gibi mesleki kıdem değişkeninin de tıbbi sekreterlerin çalışma arkadaşları desteğini etkilemediği görülmüştür.
- Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeylerinin mesleki kıdemlerine göre anlamlı bir farklılık (Sig. < 0,05) gösterdiği gözlenmiştir. Bu farklılığın hangi mesleki kıdem düzeylerinden kaynaklandığını görmek üzere yapılan Tukey testi sonuçlarına göre, 1-5 yıllık kıdeme sahip çalışanların genel iş performansları 11-15 yıllık kıdeme sahip çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Bu bağlamda, “H5d: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, çalışanların mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermektedir” hipotezi reddedilmiş, “H6d: Tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri, çalışanların mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermektedir” hipotezinin ise kabul edildiğini ileri sürmek mümkündür.

Araştırmada demografik özellikler kapsamında ileri sürülen toplam 8 hipotezin 5’i reddedilmiş, 3 hipotez ise kabul edilmiştir.

Korelasyon Analizi

Bir kamu hastanesinde görev yapmakta olan tıbbi sekreterlerin çalışma arkadaşları desteği algıları ile genel iş performans düzeyleri arasındaki ilişkilerin şiddetini ve yönünü belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizinin sonuçları Çizelge 9’da görülmektedir. Korelasyon analizi için söz konusu değişkenlerin Pearson korelasyon katsayıları hesaplanmıştır.

Görüldüğü üzere çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performansı arasında % 95 güven aralığında r: ,196 düzeyinde pozitif yönlü bir korelasyon olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle “H3: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performans düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

Regresyon Analizi

Yapılan regresyon analizi Çizelge 10’da gösterilmektedir.

Çizelge 10’da, algılanan çalışma arkadaşı desteğinin genel iş performansı üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Çizelge 10’daki F değeri 6,307 olup, söz konusu değer modelin anlamlı olduğunu göstermektedir. Kurulan modelin R değeri ,196 ve R² değeri ise ,032 olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla modelin bağımsız değişkeni olan çalışma arkadaşları desteğinin, bağımlı değişken olan genel iş performansının yalnızca % 3,2’sini açıklayabildiği görülmektedir. Çizelge 10 incelendiğinde, çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performansı arasında ,013 düzeyinde anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, ayrıca söz konusu bağımsız değişkenin standardize edilmiş Beta değerinin (β) ise ,196 olduğu, diğer bir ifadeyle çalışma arkadaşları desteğinde meydana gelen 1 birimlik artışın genel iş performansında ,196’lık (% 19,6) bir artışa yol açtığı ve t değerinin 2,511 olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, çalışma arkadaşları desteğinin genel iş performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkileyerek modele katkı sağladığı ve böylece “H4: Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği genel iş performans düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir” hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

Çizelge 9. Korelasyon Analizi

Table 9. The Correlational Analysis

		ÇAD	GİP
Çalışma Arkadaşı Desteği (ÇAD)	Pearson Korelasyonu	1	,196*
	Sig. (2-tailed)		,013
	N	160	160
Genel İş Performansı (GİP)	Pearson Korelasyonu	,196*	1
	Sig. (2-tailed)	,013	
	N	160	160

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır

Çizelge 10. Regresyon Analizi

Table 10. The Regression Analysis

Bağımsız Değişken	Standartlanmamış Katsayılar		Standartlanmış Katsayılar	t	Anlamlılık Değeri
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit Katsayı	3,979	,215		18,541	,000
Çalışma Arkadaşları Desteği (ÇAD)	,132	,052	,196	2,511	,013
R			,196		
R ²			,036		
R ² _{düz}			,032		
F			6,307		
Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı (GİP)					

Sonuç ve Öneriler

İş dünyasında faaliyetlerin yürütülmesinde çalışanların bireysel çabalarının yanı sıra çalışanların birbirleri ile yardımlaşarak sürdürdükleri ortak çabanın önemi oldukça büyüktür. Çalışma arkadaşları desteği, örgütsel faaliyetlerin yürütülmesinde iş arkadaşları tarafından sağlanan desteği anlatmaktadır. Bu destek, çalışanın yapmakla sorumlu olduğu işinin başarısına etki edecektir.

Çalışmada, bir kamu kurumunda görev yapan tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği ölçülmek istenerek, bu desteğin genel iş performansına olan etkisinin derecesi ölçülmek istenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda; tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteğinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreterlerin çalışma arkadaşları desteği ile genel iş performansı arasındaki ilişkide ise pozitif yönlü bir korelasyon belirlenmiştir. Bu ilişkideki etki incelendiğinde; çalışma arkadaşları desteğinde meydana gelen 1 birimlik artışın genel iş performansında 0,196'lık (% 19,6) bir artışa pozitif yönde (t: 2,511) yol açtığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, "Tıbbi sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği, genel iş performans düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir" hipotezi kabul edilmiştir. Çalışmada ayrıca, tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği, yaşlarına göre farklılık gösterdiği bulgulanmıştır. 19-29 yaş grubuna giren çalışanların genel iş performanslarının 30-39 ve 40-49 yaş grubuna giren çalışanlara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Bu durumun 19- 29 yaş grubu çalışanların yaşamdan farklı beklentileri olduğundan düşüncelerindeki dağınıklığın işe yansımından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, tıbbi sekreterlerin genel iş performans düzeyleri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Önlisans mezunu tıbbi sekreterlerin genel iş performanslarının, lisans mezunu tıbbi sekreterlere göre istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde daha düşük olduğu görülmüştür. Tıbbi sekreterlik mesleği üniversitelerde ön lisans seviyesinde eğitim sunulan bir program olmakla birlikte, tıbbi sekreterlerin kendi gelişimleri açısından okudukları bir üst öğrenim olan lisans programlarının iş performanslarını olumlu bir şekilde etkilediği görülmektedir. Ek olarak, tıbbi

sekreterlerin algıladıkları çalışma arkadaşları desteği mesleki kıdemlerine göre farklılık göstermezken, genel iş performans düzeylerinin ise mesleki kıdemlerine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. 1-5 yıllık kıdeme sahip çalışanların genel iş performansları 11-15 yıllık kıdeme sahip çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Bu durum, tecrübenin iş performansına olumlu bir şekilde yansımaları ile izah edilebilmektedir.

Çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda koordineli bir biçimde çalışmasında bireysel ve örgütsel faktörlerin etkisi bulunmaktadır. Örgütlerde yardımlaşma ve dayanışmaya dayalı bir örgütsel kültürün oluşturulması, çalışanlar arasında kurulan formal ve informal iletişim kanallarını etkileyerek iş performansının artırılmasına katkı sağlayacaktır. Bu kültürün oluşmasında tüm çalışanların istekli olmasının yanı sıra iş arkadaşları desteğinin örgütün tüm süreçlerinin yapısal değişkenlerine iyi bir şekilde işlenmesi önem arz etmektedir. Ayrıca örgütsel başarıyı ödüllendiren ve takım halinde çalışmayı teşvik eden bir yönetim anlayışı içerisinde çalışanlar birbirleriyle uyumlu çalışmaya hevesli olacaklardır. Dolayısıyla yönetimin önemli bir fonksiyonu olan koordinasyonun sağlanmasının diğer tüm örgütsel fonksiyonların gerçekleştirilmesindeki önemi unutulmamalıdır. Yöneticilerin çalışanların birbirleriyle uyumlu bir şekilde çalışması hususunda sorumluluk alması gerekmektedir.

Çalışma sonucunda temel hipotez doğrulanmış; iş yerinde algılanan çalışma arkadaşları desteğinin genel iş performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmanın kısıtını, araştırmanın sadece bir kamu kurumunda çalışan tıbbi sekreterlerden oluşan bir örneklem grubuna uygulanması ile verilerin sadece anket yöntemi ile elde edilmiş olması oluşturmaktadır. Bundan sonra yapılacak çalışmaların daha farklı kurumlarda ve farklı meslek gruplarına yönelik olarak uygulanması ve yapılacak araştırmalarda nitel araştırma yöntemlerinden de faydalanılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca algılanan çalışma arkadaşları desteğinin farklı değişkenlerle birlikte araştırılması tavsiye edilebilir.

Extended Summary

To ensure the smooth execution of activities within the organizational workflow, it is imperative that employees collaborate and cooperate harmoniously. While it is the responsibility of management to promote coordination, the positive behaviors displayed by employees towards one another contribute to the overall organizational culture. Values such as love, respect, honesty and benevolence, which are necessary to ensure organizational integration, affect the communication that employees establish with each other. It should be emphasized that every individual working in an organization is important and that things will be done easily with teamwork.

In addition to the organizational support offered to employees, the support of coworker is also an important approach in the success of organizations. The support of coworkers basically comes from the understanding of social support. A person needs support in his social life as well as in his business life. Social support in organizations refers to the care and attention that individuals receive from other members of the organization. In the face of the interest and support of their coworkers, employees are connected to their coworkers directly and indirectly to their organizations through them (Mossholder, 2005:609). Working is an opportunity for the exchange of social support, at the same time, it allows a person to direct or concentrate his ability to exchange social support to his coworkers (Liebler ve Sandefur, 2002: 369). According to House (1981), social support is "an interpersonal process involving emotional decency, instrumental assistance, information or evaluation between people". Social support has effects on job satisfaction and commitment to work, and these effects affect subjective well-being (Węziak-Białowska vd., 2019:190). Establishing an employee-organization relationship not only promotes employee loyalty and job satisfaction, but also helps to create an organizational environment that attaches importance to generating value together. When people understand the importance of an action for the organization, they cooperate and are willing to produce to generate new ideas and information and apply it to production functions. The transformation of the value creation approach into managerial practices and results is a necessity for today's organizations (Pinna, 2020: 525). Coworkers support is a value creation process that starts by affecting the positive feelings felt towards the organization, is reflected in the processes by creating cooperation and synergy, and ultimately affects job performance.

The fact that the most important of the main factors affecting job performance in organizational life is 'human' has been supported by organizational behavior studies. Therefore, organizational relations have a share in ensuring organizational success. Although these relationships are established and regulated under the responsibility of the management with formal communication, they can also be established spontaneously between employees with informal communication. The fact that formal and informal communication in organizations is based on a number of

values will have a positive effect on support and cooperation between employees. This support and assistance will contribute to achieving efficiency by reflecting on organizational work.

What is desirable in organizational life is for employees to act together in line with organizational goals. Organizational dynamism will increase thanks to the fact that employees support each other both at work and socially. In this context, the research was conducted in order to measure the effects of employees' perceived support of coworker support on overall job performance. Although coworker support is a type of social support belonging to the workplace, it is a necessary form of behavior for conducting organizational activities in most organizations. However, as a social being, the employee needs the attention, support, and assistance of other employees in his business life. There are studies in literature that show that the social support offered in organizational life affects job performance by affecting organizational behavior. The desired effect in organizational life is to have this effect in a positive way. In the study, it is intended to investigate the extent of the support of coworkers' support perceived by employees in a public institution and the contribution of this support to the performance of the work being performed. The data of the research were collected using the survey method, which is one of the quantitative research techniques. As a result of the research conducted; It was found that the perceived support of medical secretaries from coworkers is high. In addition, the general job performance levels of medical secretaries were found to be high. On the other hand, a positive correlation was determined in the relationship between the support of coworkers of medical secretaries and overall job performance. When the effect in this relationship was examined; it was found that the increase of 1 unit in the support of coworkers led to a positive increase in overall job performance of 0.196 (19.6%) (t: 2,511). In this context, the hypothesis 'The perceived coworker support of medical secretaries positively affects the overall job performance levels' has been accepted. It was also found in the study that the general job performance levels of medical secretaries did not differ according to their gender, but differed according to their age. It was observed that the general job performance of employees entering the age group of 19-29 was lower than that of employees entering the age group of 30-39 and 40-49. It is thought that this situation may be due to the fact that employees in the 19-29 age groups have different expectations from life and the disorganization in their thoughts is reflected at work. In addition, the general job performance levels of medical secretaries differ according to their education levels. It has been observed that the general job performance of associate degree graduated medical secretaries is statistically significantly lower than that of bachelor's degree graduated medical secretaries. Although the profession of medical secretary is a program offered at the associate degree level in universities, it is seen that undergraduate programs, which are a higher education that medical secretaries study in terms of their own

development, positively affect their job performance. In addition, while the perceived support of coworkers by medical secretaries did not differ according to their professional seniority, it was observed that their overall job performance levels differed according to their professional seniority. The general job performance of employees with 1-5 years of seniority was found to be lower than employees with 11-15 years of seniority. This situation can also be explained by the positive reflection of the experience on work performance.

As a result of the study, our hypothesis, which was put forward at first, was confirmed; it was concluded that the perceived support of coworkers at work positively affects overall job performance. The limitation of the study is that it is applied only to a sample group consisting of medical secretaries in a public institution. Although it is thought that the application of the studies to be carried out in different institutions and for different professional groups will contribute to the literature, it may be recommended to investigate the perceived support of coworkers together with different variables.

Kaynakça

- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Aktuğ, S. (2016). Hizmet içi eğitimin örgütsel bağlılık düzeyi ve algılanan çalışan performansı üzerine etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Amarnah, B. H., Abu Al-Rub, R. F. ve Abu Al-Rub, N. F. (2010). Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *Journal of research in nursing*, 15(5), 391-401.
- Arkan, R. (2018). Anket yöntemi üzerinde bir değerlendirme. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 97-159.
- Arslan, V. (2019). Çalışanların yönetici desteği, duyu düzenleme, iş memnuniyeti ve örgütsel performans algıları arasındaki ilişkilerin analizi: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 1-25.
- Avcı, N. (2017). The relationship between coworker supports, quality of work life and wellbeing: An empirical study of hotel employees. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(3), 577-590.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Blomberg, S. ve Rosander, M. (2020). Exposure to bullying behaviours and support from co-workers and supervisors: a three-way interaction and the effect on health and well-being. *International archives of occupational and environmental health*, 93(4), 479-490.
- Boon, L. K., Fern, Y. S., Sze, C. C. ve Yean, O. K. (2012, October). Factors affecting individual job performance. In *International Conference on Management, Economics and Finance*.
- Boz., D., Duran, C. ve Uğurlu, E. (2021). Örgütsel bağlılığın iş performansına etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1), 345-355.
- Burt, R. S. (2001). Attachment, decay, and social network. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(6), 619-643.
- Campbell, J. P. ve Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 2(1), 47-74.
- Deeb, A., Alananzeh, O. A., Tarhini, A. ve Masa'deh, R. E. (2020). Factors affecting job performance: the case of Jordanian hotels' kitchen staff. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(3), 340-360.
- Deery, S. J., Iverson, R. D. ve Walsh, J. T. (2010). Coping strategies in call centres: Work intensity and the role of co-workers and supervisors. *British Journal of Industrial Relations*, 48(1), 181-200.
- Delihasan, E., Özcan, A. ve Erkasap, A. (2021). İnfomal İletişimin Kurumsal Bağlılık Üzerinde Etkisi: Alanya'daki 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir İnceleme. *Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 7(45), 1946-1959.
- Deniz, M. ve Kumru, S. (2022). İş Performans Ölçeği Geliştirme Çalışması: Özel Bir Hastane Uygulaması, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 32(2), 549-562.
- Dilekçi, Ü. ve Nartgün, Ş. S. (2020). İş performansının bir boyutu olarak uyumsal performans: kuramsal bir çerçeve. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 53(1), 301-328.
- Ducharme, L. J. ve Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and occupations*, 27(2), 223-243.
- Eroğlu, A. (2009). Faktör analizi. Kalaycı, Ş. (Ed). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Gant, L. M., Nagda, B. A., Brabson, H. V. Jayaratne, S., Chess, W. A. ve Singh, A. (1993). Effects of undermining on African American workers' perceptions of coworker and supervisory relationships and psychological well-being. *Social Work*, 38, 158-164.
- Gillen, M., Baltz, D., Gassel, M., Kirsch, L. ve Vaccaro, D. (2002). Perceived safety, climate, job demands, and coworker support among union and nonunion injured construction workers. *Journal of Safety Research*, 33, 33-51.
- Giray, D. M., (2013). İş Yeri Desteği: Örgüt, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bakış, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(3), 65-81.
- Giray, M. D. ve Şahin, D. N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1.
- Gül, H. (2009). İş Sağlığında Önemli Bir Psikososyal Risk: Mobbing-Psikolojik Yıldırma. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(6), 515-520.
- Gürbüz, S. Şahin, F. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe – Yöntem – Analiz*, Ankara: Seçkin Yayınları.
- House, J.S. (1981). Work, stres and social support. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kale, E. (2015). Lider desteği ve iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerine etkileri: iş tatmini ve yaşam tatmininin aracı rolü. *International Journal of Economic & Administrative Studies*, 7(14), 103-120.
- Karasek, R. A., Triantis, K. P. ve Chaudhry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2), 181-200.
- Kerse, G. ve Karabey, C. N. (2017). Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye etkisi: Örgütsel sinizmin aracı rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 375-398.
- Küçük, B. A. (2021). Çalışma Arkadaşı Desteği Ölçeği (ÇAD): Türkçe'ye Uyarlama Çalışması. *Öneri Dergisi*, 16(56), 611-633.
- La Rocco, J. M. ve Jones, A. P. (1978). Co-worker and leader support as moderators of stress-strain relationships in work situations. *Journal of Applied Psychology*, 63(5), 629-634.

- LaRocco, J. M., House, J. S. ve French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218.
- Liebler, C. A. ve Sandefur, G. D. (2002). Gender differences in the exchange of social support with friends, neighbors, and co-workers at midlife. *Social Science Research*, 31(3), 364-391.
- Loi, R., Ao, O. K. ve Xu, A. J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- McPherson, J. M., Popielarz, P. A. ve Drobnic, S. (1992). Social networks and organizational dynamics. *American sociological review*, 57(2), 153-170.
- Mitchell, T. R., Holtom, B., Lee, T. W., Sablinski, C. ve Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44, 1102-1121.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P. ve Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal, and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48(4), 607-618.
- Okediji, A. A., Etuk, A. S. ve Nnedum, O. A. (2011). Influence of perceived co-worker involvement and supervisory support on job satisfaction. *IFE Psychologia: An International Journal*, 19(2), 28-42.
- Özbay, B. (2017). İşletmelerde eğitim ile algılanan performans arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı, İstanbul.
- Özbezek, B. D., Paksoy, H. M. ve Çopuroğlu, F. (2021). Covid-19 Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının sosyal destek algılarının tükenmişlik düzeyine etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 413-434.
- Özdemir, S. ve Muradova, T., (2008). Örgütlerde Motivasyon Ve Verimlilik ilişkisi. *Journal of Qafqaz University*, 24, 146-153.
- Özutku, H. (2008). Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 79-97.
- Pelin, I. I. ve Osoian, C. (2021). Co-Workers Support and Job Performance. *Studia Universitatis Babeş-Bolyai*, 66(2), 74-86.
- Pinna, R., De Simone, S., Cicotto, G. ve Malik, A. (2020). Beyond organisational support: Exploring the supportive role of co-workers and supervisors in a multi-actor service ecosystem. *Journal of Business Research*, 121, 524-534.
- Porter, LW, Pearce, JL, Tripoli, AM ve Lewis, KM (1998). İşverenlerin teşviklerinin farklı algıları: Psikolojik sözleşmeler için çıkarımlar. *Örgütsel Davranış Dergisi: Uluslararası Endüstriyel, Mesleki ve Örgütsel Psikoloji ve Davranış Dergisi*, 19 (S1), 769-782.
- Sekaran, U., (1992). Research methods for business. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sepdiningtyas, R. ve Santoso, C. B. (2017). The influence of leader-member exchange on individual performance: the roles of work engagement as a mediating variable and co-workers support as a moderating variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(4), 285.
- Susskind, A. M., Kacmar, K. M. ve Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of applied psychology*, 88(1), 179.
- Şentürk, F. ve Tekin, Y. (2015). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve İş Arkadaş Desteğinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri: AVM Çalışanları Örneği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2), 195-206.
- Tabachnick, B. G.; Fidell, L. S. (2013), Using Multivariate Statistics, 6. baskı, Boston: Pearson.
- Taris, T. W. ve Schaufeli, W. B. (2015). Individual well-being and performance at work: a conceptual and theoretical overview. Veldhoven M, Peccei R (Ed.), Well-being and performance at work: the role of context (s. 15-34). London: Psychology Press.
- Taris, T. W. ve Schreurs, P. J. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work & Stress*, 23(2), 120-136.
- Tenney, E. R., Poole, J. M. ve Diener, E. (2016). Does positivity enhance work performance?: Why, when, and what we don't know. *Research in Organizational Behavior*, 36, 27-46.
- Tews, M. J., Michel, J. W. ve Ellingson, J. E. (2013). The impact of coworker support on employee turnover in the hospitality industry. *Group & Organization Management*, 38(5), 630-653.
- Tortumlu, M. ve Taş, M. A. (2020). İşyeri Kabalığı ve Mutluluk ilişkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Düzenleyici Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 23 (2), 706-719.
- Tozkoparan, G. ve Tenteriz, Y. (2019). Algılanan çalışma arkadaşları ve yönetici desteğinin iş performansına etkisi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 41-57.
- Tsai, L. C. F., Nolasco, C. A. R. ve Vaughn, M. S. (2018). Modeling job stress among police officers: Interplay of work environment, counseling support, and family discussion with co-workers. *Police Practice and Research*, 19(3), 253-269.
- Turuç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Uygun, H. (2015). İnsan kaynakları yönetiminde eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin çalışan motivasyonuna etkileri ve sağlık sektöründen bir vaka analizi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Warr, P. ve Nielsen, K. (2018). Wellbeing and work performance. *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers.
- Wellman, B. ve Wortley, S. (1989). *Different strokes from different folks: Which type of ties provide what kind of social support?*. Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.
- Weziak-Białowolska, D., Białowolski, P. ve McNeely, E. (2019). Worker's well-being. Evidence from the apparel industry in Mexico. *Intelligent Buildings International*, 11(3-4), 158-177.
- Winnubst, J. A., Marcelissen, F. H. ve Kleber, R. J. (1982). Effects of social support in the stressor-strain relationship: A Dutch sample. *Social Science & Medicine*, 16(4), 475-482.
- Yardibi, N. (2018). Öğretmenlerin yöneticilerden memnuniyet düzeylerinin iş performanslarına etkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 426-435.
- Yıldırım, İ. (1997), Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi güvenilirliği ve geçerliği, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 13, 81-87.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations*, 52, 923-945.
- Yürür, S. ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi/The Effect of Social Workers' Social Support Perceptions on Burnout. *Ege Akademik Bakis*, 11(4), 537.
- Zincirkıran, M., Yalçınsoy, A. ve Işık, M. (2016). Yönetici desteği ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi. In *2nd International Congress on Economics and Business*, 976-983.