



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı

**ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI: BİLGİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Nazmi BOŞÇA

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI:
BİLGİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Nazmi BOŞÇA

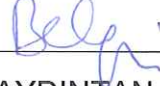
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim, Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

KABUL VE ONAY

Nazmi BOŞÇA tarafından hazırlanan "Öncülleri ve Sonuçları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bilgi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma, 19.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Belgin AYDINTAN (Başkan)



Prof. Dr. Hatice Azize ERGENELİ (Danışman)



Prof. Dr. Semra ARIKAN GÜNEY (Üye)



Doç. Dr. Pınar BAYHAN KARAPINAR (Üye)



Dr. Öğretim Üyesi Anıl BOZ SEMERCİ (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarında (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

06.07.2019

Nazmi BOŞÇA

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü veya fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü veya fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü veya fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanın** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.**

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, Prof. Dr. Hatice Azize ERGENELİ danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.


Nazmi BOŞA

TEŞEKKÜR

Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü'nde aldığım ilk derste kendisini tanıma fırsatı bulduğum, tecrübesi, akademik donanımı ve yenilikçi bakış açısı ile hem akademik hem de mesleki gelişimime katkı sunan, bu tezin yazılması aşamasında bana rehberlik eden ve kendisini tanımaktan ve birlikte çalışma fırsatı bulmaktan büyük onur duyduğum değerli hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Azize ERGENELİ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek Lisans çalışmalarına başlamamda bana destek olan ve cesaret veren değerli yöneticim Ongun Can ÖZKAYA'ya, tüm süreçte samimi destekleri, arkadaşlıkları ve yardımları için ekip arkadaşlarım Serkan ŞAHAL'a, Erkut Kaan GÖKDEMİR'e, Seval DÖNMEZ'e ve Aylin CAN KARABACAK'a çok teşekkür ediyorum.

İstatistiksel analizlerde tüm iyi niyetiyle ve bilgilendirmeleriyle bana yardımcı olan Dr. Öğretim Üyesi Anıl BOZ SEMERCI'ye teşekkür ederim.

Veri toplama aşamasında bana yardımcı olan tüm yönetici ve çalışma arkadaşlarıma, değerli vakitlerini ayırarak anketleri dolduran ve bu tezin ortaya çıkmasına en önemli girdiyi sağlayan katılımcılara sonsuz teşekkür ederim.

Akademik bilginin değerini küçük yaşlarımdan itibaren bana öğreten ilk öğretmenim anneme, babama ve tüm aileme teşekkür ederim. Hayatımın her aşamasında olduğu gibi yüksek lisans çalışmaları esnasında da sevgisiyle bana güç veren sevgili eşim Aysun BOŞÇA'ya çok teşekkür ederim.

ÖZET

BOŞÇA, Nazmi. *Öncülleri ve Sonuçları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bilgi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Drucker (1959), sanayi devrimi sonrası döneme geçişte en büyük değişikliğin rutin ve manuel işler üzerinde olacağını, çalışanların fiziki gücüne dayalı işlerden çalışanların bilişsel gücüne dayalı işlere doğru yaşanacak bu değişimin 21. yüzyılın iş hayatını şekillendireceğini belirtmiştir. Bilişsel güce dayalı işlerde istihdam edilenler bilgi çalışanları olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışma ile bilgi çalışanları örnekleminde örgütsel vatandaşlık davranışının öncüllerinin belirlenmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanların bu davranışları nedeniyle yaşadıkları olumsuz durumların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Ek olarak çalışanların sadece yaşadıkları olumsuz durumlar değil performans çıktıları da analize dahil edilmiştir. Yapılan çalışmada anket yolu ile veri toplanmakla birlikte, ankete katılan çalışanların fazla mesai süreleri ve performans değerlendirme sonuçları da kullanılmıştır.

Çalışmada yer alan değişkenler öz benlik değerlendirmesi, mesleğe duygusal bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, fazla mesai süreleri, iş-aile çatışması, iş stresi ve çalışmaya katılanların performans değerlendirme sonuçlarıdır. Fazla mesai süreleri ve performans değerlendirme sonuçları araştırmanın yürütüldüğü işletmenin insan kaynakları sisteminden alınmış gerçek veriler olup, diğer değişkenlere ilişkin veriler anket yolu toplanmıştır. Çalışma kapsamında yüksek teknoloji ürünlerinin tasarımından sorumlu 230 bilgi çalışanından veri toplanmıştır.

Çalışmada bilgi çalışanları özelinde örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri ve sonuçları hakkında bütüncül bir model önerisi geliştirilmesi kapsamında öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının bir sonucu olarak ele alınan

fazla mesai davranışının çalışanların iyi oluş haline etkisi iş-aile çatışması ve stres özelinde değerlendirilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri ve sonuçları itibariyle bireysel performans etkisi araştırılmıştır.

Araştırmanın hipotezleri Gerekçeli Eylem Kuramı ve Kaynakların Korunması Kuramı temel alınarak geliştirilmiş ve “Yol Analizi” yöntemi kullanılarak AMOS 21 programında analiz edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde elde edilen model uyum indeksleri literatürde yer alan iyi uyum ve kabul edilebilir uyum standartlarına uygundur.

Analizler neticesinde öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığı görülmüştür. Ek olarak fazla mesai davranışının iş-aile çatışması ve iş stresini tetiklediği, yaşanan iş stresinin performansı artırıcı yönde etki ettiği tespit edilmiştir. İş stresi ile performans çıktıları arasındaki pozitif ilişki, bilgi çalışanları özelinde öz benlik değerlendirmesi yüksek olan çalışanların stres faktörlerine ilişkin algısının olumlu olduğunu ortaya koymuştur. Bu sayede bilgi çalışanları özelinde bütüncül bir model önerisi sunulmuştur.

Elde edilen sonuçlar itibariyle işletmelere insan kaynakları yönetimi, yetenek kazanımı ve yönetimi kapsamında öneriler geliştirilmiştir. Geliştirilen önerilerden bazıları işe alım uygulamaları esnasında sıklıkla kullanılan kişilik testlerine öz benlik değerlendirmesine ilişkin unsurların eklenmesi ve adayın mesleğine duygusal bağlılığının ölçülmesinin işe alım performansını artıracığı yönündedir. Diğer taraftan işletmelerin önleyici distres yönetiminden üretken eustres yönetimine geçmelerinin bireysel performans çıktıları üzerinde olumlu etkileri olabileceği ve strese karşı olumlu davranışların gösterilebildiği işletmelerin oluşturdukları çalışma ortamı ile avantaj sağlayarak nitelikli işgücüne daha kolay erişebilecekleri değerlendirilmiştir. Ayrıca bilgi çalışanları özelinde yeni bir örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin geliştirilmesi gerekliliği vurgulanmıştır.

Bu çalışma öncelikle bilgi çalışanları örneklemini üzerinde yapılan sınırlı sayıdaki araştırmalara; ek olarak örgütsel vatandaşlık davranışının birey bazındaki

olumsuz sonuçlarına ilişkin çıktıları ile örgütsel vatandaşlık davranışı araştırma alanını yönlendiren temel varsayımların yetersizliği üzerine yapılan sınırlı sayıdaki çalışmalara katkı sağlamaktadır.

Anahtar Sözcükler

Bilgi Çalışanları, Öz Benlik Değerlendirmesi, Mesleğe Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş-Aile Çatışması, İş Stresi, Fazla Mesai

ABSTRACT

BOŞÇA, Nazmi. *The antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A study on knowledge workers*, Master Thesis, Ankara, 2019.

Drucker (1959) stated that in the post industry era the biggest change would be experienced on the routine and manual tasks. This change, which would be witnessed from tasks based on the physical power of employees to their cognitive power, would shape the professional life of the 21st century. Those people who are employed in tasks based on cognitive power are called knowledge workers. The objective of the current study is identifying antecedents of organizational citizenship behavior for a sample of knowledge workers and reveal the negative experiences of those employees showing citizenship behavior. Additionally, not only the negative experiences of employees but also the performance outcomes are included in the analyses. Data required for analyses are collected by a questionnaire which includes recorded overtime hours and performance results of the participants.

The variables included in the study are core self-evaluation, affective occupational commitment, organizational citizenship behavior, recorded overtime hours, work-family conflict, work stress and individual performance results. Overtime hours and individual performance results are real values taken from the Human Resources Information Systems of the company where the study was conducted. Data for other variables are collected via questionnaires. In this study, 230 knowledge workers responsible from the design of high technology products filled out the questionnaires.

In the context of developing a holistic model for the antecedents and consequences of organizational citizenship behavior for a knowledge worker sample, the effects of core self-evaluation and occupational commitment on organizational citizenship behavior are investigated. The effects of overtime hour,

which is regarded as a consequence of organizational citizenship behavior, on well-being of employees are evaluated in means of work-family conflict and job stress. Additionally, the effects of organizational citizenship behavior with its antecedents and consequences on the performance outcomes are questioned.

The hypotheses of the current study are developed in the light of Theory of Reasoned Action and Conservation of Resources Theory. The analysis are run by AMOS 21 utilizing Path Analysis Method. Results of the analysis show that the fit indexes for the model are within good-fit and acceptable-fit ranges proposed in the literature.

Analysis showed that core self-evaluation and occupational commitment are increasing organizational citizenship behavior, overtime hour is triggering work-family conflict and job stress is increasing job performance. Additionally, the positive relation between work stress and performance outcomes showed that knowledge workers with a high core self-evaluation have a positive perception of stress factors. By this means, a holistic model is presented for knowledge workers.

Taking into account the findings of the study, suggestions are developed for the companies with regard to human resources management, talent acquisition and management. One of the suggestions is the addition of elements related to core self-evaluation in the personality tests, which are frequently utilized in employee selection process. It is estimated that measuring the affective occupational commitment of knowledge workers would improve the performance of hiring process. On the other hand, a transformation from preventive stress management to productive stress management would improve the individual performance outcomes. The companies with workplaces where employees show positive behaviors towards the stress factors would have a competitive advantage for attracting high quality workforce. Finally, the findings show that a new organizational citizenship scale is needed for knowledge workers.

This study contributes to organizational behavior literature in two ways. First one is the contribution to the limited number of studies for knowledge workers. The second one is the contribution to the inadequacy of assumptions directing

organizational citizenship behavior researches through the findings on the negative individual consequences of organizational citizenship behavior.

Keywords

Knowledge Workers, Core Self Evaluation, Occupational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Work-Family Conflict, Job Stress, Overtime Hours

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER.....	xi
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xvi
GİRİŞ	1
1.BÖLÜM: ALAN YAZINI İNCELEMESİ	6
1.1. BİLGİ ÇALIŞANLARI.....	6
1.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	9
1.2.1. Barnard'ın Çalışmaları	9
1.2.2. F.J.Roethlisberger ve William J. Dickson'ın Çalışmaları	10
1.2.3. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları.....	11
1.2.4. Blau'nun Katkıları	11
1.3. ÖZ BENLİK DEĞERLENDİRMESİ.....	20
1.3.1. Benlik Saygısı (Öz saygı)	22
1.3.2. Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik	22
1.3.3. Nevrotiklik (Duygusal Denge).....	23
1.3.4. Kontrol Odağı	24
1.4. MESLEĞE BAĞLILIK	25
1.5. FAZLA MESAI.....	29
1.6. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	34

1.7. İŞ STRESİ	36
1.8. PERFORMANS	43
2.BÖLÜM: ALAN ARAŞTIRMASI.....	45
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	45
2.2. VERİ TOPLAMA AŞAMASINDA KULLANILAN ÖLÇEKLER.....	50
2.2.1. Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği	50
2.2.2. Mesleğe Bağlılık Ölçeği.....	50
2.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği.....	50
2.2.4. Fazla Mesai	51
2.2.5. İş-aile Çatışması Ölçeği	51
2.2.6. İş Stresi Ölçeği	52
2.2.7. Performans Değerlendirmesi	52
2.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ.....	52
3.BÖLÜM: ANALİZ VE BULGULAR.....	54
3.1. VERİ SETİNİN ANALİZE HAZIRLANMASI	54
3.2. VERİ TOPLAMA AŞAMASINDA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN FAKTÖR ANALİZLERİ	56
3.2.1. Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi ...	56
3.2.2. Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	59
3.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	60
3.2.4. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	63
3.2.5. İş Stresi Ölçeği Temel Bileşenler ve Doğrulayıcı Faktör Analizi	65
3.3. DEĞİŞKENLER ARASI KORELASYON ANALİZİ	67
3.4. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ	69
3.4.1. Bütüncül Modelin Uyum İndeksleri.....	69

3.4.2. Model Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.....	72
3.4.3. Ek Analizler	75
SONUÇ	76
Öneriler	80
Kısıtlar	81
KAYNAKÇA	83
EK-1 ETİK KURUL KARARI	104
EK-2 UYGULANAN ANKET FORMU	105
EK-3 TEZ ÇALIŞMASININ ORJİNALLİK RAPORU	109

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Bilgi Çalışanı Rollerinin Tipolojisi	8
Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Varsayımlarına İlişkin Potansiyel Görüşler ve Davranış Örnekleri.....	17
Tablo 3: Araştırma Örnekleme İlişkin Bilgiler.....	53
Tablo 4: Ölçek Maddelerinin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri	55
Tablo 5: Model Uygunluğu için Baz Alınacak Değerler	56
Tablo 6: Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri	57
Tablo 7: Öz Benlik Değerlendirmesi Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi	58
Tablo 8: Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları	58
Tablo 9: Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri.	59
Tablo 10: Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi.....	60
Tablo 11: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri	61
Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi- Ölçek Faktör İlişkisi	62
Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları	63
Tablo 14: İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri	64
Tablo 15: İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi	64
Tablo 16: İş Stresi Ölçeği Temel Bileşenler Analizi Faktör Yükleri.....	65
Tablo 17: İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri	66
Tablo 18: İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi	66
Tablo 19: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları	67
Tablo 20: Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri	68
Tablo 21: Bütüncül Model Uyum Endeksleri	70

Tablo 22: Bütüncül Model için Önerilen Modifikasyon Endeksleri.....	70
Tablo 23: Güncellenmiş Model Uyum Endeksleri.....	72
Tablo 24: Model Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	72

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Öz Değerlendirmelerin Kaynağı, Kompozisyonu ve Sonuçlarına İlişkin Bütüncül Bir Model (Judge, Locke ve Durham, 1997).....	21
Şekil 2: İş-Aile Rol Baskısı Uyumsuzluğu (Greenhaus ve Beutell, 1985).....	34
Şekil 3: Bütüncül Stres Modeli (Simmons ve Nelson, 2007)	42
Şekil 4: Araştırma Modeli	49
Şekil 5: Güncellenmiş Araştırma Modeli	71
Şekil 6: Model Değişkenleri Arası İlişkiler ve Beta Değerleri	73

GİRİŞ

Drucker (1959), sanayi devrimi sonrası döneme geçişte en büyük değişikliğin rutin ve manuel işler üzerinde olacağını, çalışanların fiziki gücüne dayalı işlerden çalışanların bilişsel gücüne dayalı işlere doğru yaşanacak bu değişimin 21. yüzyılın iş hayatını şekillendireceğini belirtmiştir. Bilişsel güce dayalı işlerde istihdam edilenler bilgi çalışanları olarak tanımlanmaktadır.

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmelerin arka planında Drucker'ın sözünü ettiği bilgi çalışanları bulunmaktadır. Günümüz teknoloji şirketlerinin birçoğu farklı çalışma şekilleri, organizasyon yapıları ve çalışma alanları ile dikkat çekmektedir. Bunun en güzel örnekleri global düzeyde Google, Facebook gibi şirketlerin ülkemizde ise Yemek Sepeti, sahibinden.com gibi şirketlerin uygulamalarıdır. Bu uygulamalar çalışanların en iyi verimi elde edeceklerini düşündükleri yer ve zamanda çalışmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

Bilgi yoğun işletmelerde, işletmenin temel faaliyetleri istihdam ettikleri çalışanların entelektüel yetenekleri üzerine temellendirilmektedir. Zaman zaman altın-yakalılar olarak adlandırılan bu bilgi çalışanları çoğu zaman piyasa ortalamasının üzerinde ücretlendirilmektedir. Bilgi yoğun işletmeleri ve dolayısıyla bilgi çalışanlarının çalışma ortamlarını diğer işletmelerden ayıran en temel özellikler işin yüksek derece entelektüel bilgi birikimi gerektirmesi, çalışanların görevlerini yerine getirmek için ihtiyaç duydukları yüksek otonomi, koordinasyon ve problem çözme için yoğun bir iletişim gereksinimidir (Alvesson, 2004). Çevresel şartların sıklıkla değiştii ve rollerin görece daha az tanımlı olduğu bilgi ekonomisi şartlarında örgütsel vatandaşlık davranışı ciddi bir önem kazanmaktadır. Bilgi yoğun işletmeler formal ödüllendirme sistemleri içinde tanımlanan davranışlarla işletmenin rekabetçi konumunu koruması için gerekli gelişen davranışlar arasındaki açığı kapatmak için istihdam ettikleri bilgi çalışanlarına güvenmektedir (Dekas, Bauer, Welle, Kurkoski ve Sullivan 2013). Bilgi çalışanlarına duyulan

güven, kendilerine yüklenen sorumluluklarla beraber sunulan yüksek otonomi, yürüttükleri işlerin sonuçları itibariyle entelektüel bir ödül sunması bu çalışanların iş yerlerinde daha fazla süre zaman geçirmesine sebebiyet vermektedir (Kvande, 2009).

Dolayısıyla öznesi bilgi çalışanları olan bu çalışmanın odağında, bilgi çalışanlarından beklenen örgütsel vatandaşlık davranışı bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı (Organ, 1988), yönetim literatürünün en çok araştırılan konularındandır. Yaklaşık 40 yıldır üzerinde araştırmalar yapılan bu alan hala araştırmacılar için yeni sorular sormaya imkân vermektedir. Bu çalışma kapsamında sorulacak temel sorular, bilgi çalışanları özelinde örgütsel vatandaşlık davranışına öncülük eden kişisel faktörler ve tutumlar ile örgütsel vatandaşlık davranışının bir sonucu olarak ortaya çıkan fazla mesai davranışı ve fazla mesainin yol açtığı olumsuz bireysel sonuçlardır. İncelenecek olan tüm bu faktörlerin nihai çıktısı olarak performans sonuçları da araştırmanın önemli bir unsurunu oluşturacaktır.

Öncelikli olarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanları diğer çalışanlardan ayıran ve dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışına yol açan bireysel özellikler sorgulanmıştır. Literatürde, kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sıkça çalışıldığı ancak doğrudan güçlü bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir (Organ, Podsakoff ve MacKenzie, 2006). Bununla birlikte öz saygı, içsel kontrol odağı ve duygusal dengenin örgütsel vatandaşlık ile arasındaki ilişki farklı çalışmalar ile ortaya konmuştur (Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall ve Alarcon, 2010; Borman, Penner, Allen ve Motowidlo, 2001; O'Brien ve Allen, 2008; Small ve Diefendorff, 2006). Söz konusu çalışmalardan yola çıkılarak Judge, Locke ve Durham (1997) tarafından tanımlanan ve öz saygı, genelleştirilmiş öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal dengeyi içinde barındıran öz benlik değerlendirmesi kavramı örgütsel vatandaşlık davranışına yol açan kişisel özellikler olarak incelenmiştir.

Kişilik özelliklerine ek olarak işe karşı tutum da örgütsel vatandaşlık davranışına yol açan bir faktör olarak literatürde incelenmiş ve örgüte bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları ile ilişkili olduğu görülmüştür (Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach, 2000). Diğer taraftan yapılan araştırmalar göstermektedir ki bilgi çalışanları özelinde mesleğe bağlılık örgütsel bağlılığın önüne geçmektedir (Elliman ve Hayman, 1999; Lason-Daughterty, 2000; May, Korczynski, Frenkel, 2002; Özmen, Özer, Saatçioğlu; 2005). Literatürde yer alan bu ilişkiler ile çalışmanın örnekleme birlikte değerlendirildiğinde, işe karşı tutum olarak mesleğe bağlılık kavramının kullanılmasının daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Dolayısıyla öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılık, gerekçeli eylem kuramı (Fishbein ve Ajzen, 1975) ışığında örgütsel vatandaşlık davranışının incelenmesinde kullanılacak değişkenler olarak tanımlanmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı bireysel ve örgütsel bazda yarattığı pozitif sonuçlarla önemli bir araştırma konusudur. Örgütsel vatandaşlık davranışının yarattığı örgütsel sonuçlar arasında örgütün performans ve etkililiğinin artması (Wang ve Howell,2010; Frazier ve Bowler, 2015), grubun rol içi ya da görev performansının artması (Walumbwa, Morrison ve Christensen, 2012), hizmet performansının artması (Lam ve Mayer, 2014), örgütün gelişimine yönelik yenilikçi çözümler (Detert, Burris, Harrison ve Martin, 2013); karlılık (Fisher, McPhail ve Menghetti, 2010), satış ve gelir artışı (MacKenzie, Podsakoff ve Podsakoff, 2011) ve müşteri memnuniyeti (Chang, Chiang ve Han, 2012) sayılabilir. Diğer taraftan örgütsel vatandaşlık davranışı bireysel bazda iş performansı, işten ayrılma niyeti, işten ayrılma oranları ve işe devamsızlık (Podsakoff, Whiting, Podsakoff ve Blume, 2009) gibi değişkenler üzerinde olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Diğer taraftan, kuşkusuz ki bilgi yoğun işletmelerde bilgi çalışanlarına sunulan otonomi ve kendilerinden göstermeleri beklenen örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların bireysel zamanlarından fedakârlık ederek mesaiye kalmalarına neden olacak, bu durumun da hem kendileri hem de çevrelerindeki diğer insanlar için olumsuz sonuçları olacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışının özellikle kurumsal performansla olan katkıları uzun bir süredir literatürde çalışma konusu olarak ele alınsa da bireye yönelik olası

olumsuz sonuçları yeni bir araştırma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır (Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004; Vigoda-Gadot, 2006). Söz konusu bu çalışmalarda özellikle kişinin zamanından çalan örgütsel vatandaşlık davranışlarının, kaynakların korunması kuramı (Hobfoll, 1988) çerçevesinde iş-aile çatışmasına yol açacağı ve iş stresini artıracığı ele alınmaktadır.

Literatürde sözü edilen bu çalışmalardan yola çıkılarak, örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel sonuçları olarak, iş-aile çatışması ve iş stresi üzerindeki etkisinin araştırılmasına karar verilmiştir.

Çalışanların şirket içindeki davranışları ve bu davranışların bireysel sonuçları performans değerlendirmesinde kendini göstermektedir. Bu noktadan hareketle araştırma modelinin son değişkeni performans değerlendirme sonuçları olarak belirlenmiştir.

Araştırma modelinin ve hipotezlerin test edilmesinde yol analizi kullanılmıştır. Yol analizi teorik olarak kurgulanan modeldeki değişkenler arasındaki ilişkilerin (yolların) bütüncül olarak test edilmesini, değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığının ve modelin gücünün anlaşılmasını sağlamaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015).

Özetle, bu çalışma bilgi çalışanları özelinde odağına örgütsel vatandaşlık davranışını ve örgütsel vatandaşlığın yol açtığı fazla mesai olgusunu alarak bu davranışlara neden olan faktörler ile söz konusu davranışların olumsuz sonuçları üzerinde durmakta ve tüm bu faktörlerin bireysel performans sonuçları üzerindeki etkisini yol analizi metodu ile incelemektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde alan yazınında konuya ilişkin yer alan bilgiler sunulacaktır. İlk olarak çalışmanın örneklemini oluşturan bilgi çalışanları hakkında bilgi verilecektir. Ardından mesleğe bağlılık, öz benlik değerlendirmesi, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş-aile çatışması, iş stresi, fazla

mesai ve performans değerlendirmesi detaylı olarak ele alınacaktır. Ek olarak araştırma modelinin kurulmasına yönelik teorik temeli oluşturan gerekçeli eylem kuramı ve kaynakların korunması kuramına ilişkin alan yazınında yer alan bilgiler paylaşılacaktır.

Daha sonra bu araştırmanın tasarlanmasına neden olan unsurlar ve elde edilmesi hedeflenen çıktılar, bu çıktılarının önemine dair açıklamalar, araştırmada verilerin toplanması aşamasında kullanılan ölçekler, araştırma modeli ve hipotezler ile araştırma örnekleme hakkında bilgiler sunulacaktır.

Üçüncü bölümde ise yapılan istatistiksel analizler ve bu analizlere ilişkin sonuçlar ele alınacaktır. Son bölümde elde edilen istatistiksel sonuçlar literatürde yer alan diğer çalışmalar ışığında değerlendirilecek, araştırma kısıtları ve öneriler paylaşılacaktır.

1.BÖLÜM

ALAN YAZINI İNCELEMESİ

Bu bölümde öncelikli olarak bilgi çalışanlarına değinilecek ve örgütsel vatandaşlık davranışı geniş bir kapsamda ele alınacaktır. Ardından örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri olarak modelde yer alacak olan öz benlik değerlendirmesi ile mesleğe bağlılığa ilişkin alan yazını incelemesi sunulacaktır. Daha sonra çalışmanın temelini oluşturan örgütsel vatandaşlık davranışının yol açtığı fazla mesai davranışının teorik temellerini anlamak amacıyla gerekçeli eylem kuramı ele alınacaktır. Ardından örgütsel vatandaşlık davranışının yol açtığı fazla mesainin olumsuz sonuçları olarak değerlendirilen iş-aile çatışması ve iş stresi incelenecektir. Fazla mesai, iş-aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkinin teorik alt yapısı olarak kaynakların korunması kuramı aktarılacaktır. Son olarak performans yönetimine değinilerek yukarıda belirtilen hususların performansa etkisi üzerinde durulacaktır.

1.1. BİLGİ ÇALIŞANLARI

Bir işletmeyi diğerinden potansiyel olarak ayıran faktör o işletmenin işçi-işveren ilişkisini nasıl yönettiğidir. İşçi-işveren ilişkisinin iyi yönetilemediği durumlarda çalışanların işten ayrılması söz konusu olacaktır. Bu durum bilgi ekonomisi şartlarında önemli bir etkiye sahip bilgi çalışanlarının da işten ayrılmasına ve dolayısıyla işletme için değerli bir varlık olan bilginin de kaybolmasına neden olacaktır. Bu nedenle, bilgi çalışanlarının işletmede tutulması, örgütlerin bilgi çağında ayakta kalması için hayati önemdedir. Bu durum işletmeleri, bilginin etkili bir şekilde yaratılması ve kullanılması ile bilgi çalışanlarının işletmede tutulması için gerekli mekanizma ve kavramların anlaşılması için büyük gayret sarf etmeye zorlamaktadır (Lee-Kelly, Blackman ve Hurst, 2007).

Bilgi çalışanlarının işletmede tutulması için gerekli mekanizma ve kavramların anlaşılmasından önce bilgi çalışanı kavramını tanımlamak yerinde olacaktır. Bilgi çalışanı kavramı ilk defa Drucker (1959) tarafından kullanılmış ve bilgi çalışanları kas gücünü kullanarak iş yapmaktan ziyade üretken iş fikirleri, kavramlar ve bilgiyi uygulayarak iş yapan çalışanlar olarak tanımlamıştır. Despres ve Hiltrop (1995) ise bilgi çalışanlarını sistematik olarak veriyi işleyen, bilgiyi kullanan ve bilgi birikimini geliştiren çalışanlar olarak ifade etmiştir. Kelley (1990) bilgi çalışanlarının problem çözme becerileri, yaratıcılıkları, yetenek ve zekâları için işe alındıklarını savunmuştur. Erren (2010) bilgi çalışanlarının sorumlu oldukları alanlardaki muhtemel problemlere yenilikçi çözümler sunabilmek için güncel akademik bilgidен haberdar olmaları gerektiğini belirtmiştir.

Reinhardt, Benedikt, Schmidt, Sloep ve Drachsler (2011) bilgi çalışanları için bir tanımlama getirmek yerine üstlendikleri rolleri tanımlamanın bilgi çalışanlarını anlamak için daha uygun bir yol olacağını savunmuştur. Bu kapsamda bilgi çalışanları için 10 farklı rol belirlemişlerdir:

- Kontrol eden
- Yardım eden
- Öğrenen
- Bağlantı kuran
- Ağ geliştiren
- Organize eden
- Bilgiyi toplayan
- Paylaşan
- Çözüm üreten
- İz süren

Bu rollere ek olarak belirtilen rollerin gerektirdiği ve bilginin işlenmesine yönelik faaliyetler de tanımlanmıştır. Tablo 1’de belirtildiği üzere kontrol eden rolünde

analiz etme, bilgiyi yayma gibi faaliyetler gerekirken öğrenen rolünde bilgiyi elde etme ve öğrenme gibi faaliyetler gerekmektedir.

Tablo 1: Bilgi Çalışanı Rollerinin Tipolojisi

Rol	Rol Tanımı	Beklenen Tipik Bilgi Faaliyetleri	İlgili Referanslar
Kontrol eden	Ham veri üzerinden örgütsel performansı takip etme	Analiz, yayma, bilgiyi organize etme, izleme	(Moore ve Rugullies, 2005) (Geisler, 2007)
Yardım eden	Kendisi bir problemi çözdükten sonra bilgiyi öğretmek amacıyla diğerlerine transfer etme	Oluşturma, analiz, yayma, geri bildirim, bilgi araştırması, öğrenme, ağ kurma	(Davenport and Prusak, 1998)
Öğrenen	Bilgiyi bireysel beceri ve yetkinliklerini geliştirmek için kullanma	Bilgiyi elde etme, analiz, uzman araştırması, bilgi araştırması, hizmet araştırması	
Bağlantı kuran	Yeni bilgi oluşturmak üzere bilgiyi farklı kaynaklardan bulma ve ilişkilendirme	Analiz, yayma, bilgi araştırması, bilgiyi organize etme, ağ kurma	(Davenport ve Prusak, 1998) (Nonaka ve Takeushi, 1995) (Geisler, 2007)
Ağ geliştiren	Birbirini desteklemek ve bilgiyi paylaşmak için benzer işlerle uğraşan diğer kişilerle bireysel ya da proje bazlı bağlantılar kurma	Analiz, yayma, uzman araştırması, izleme, ağ kurma, hizmet araştırması	(Davenport ve Prusak, 1998) (Nonaka ve Takeushi, 1995) (Geisler, 2007)
Organize eden	Bireysel veya örgütsel bazda faaliyet planları kurma	Analiz, bilgiyi organize etme, izleme, ağ kurma	(Moore ve Rugullies, 2005)
Bilgiyi toplayan	Belli bir konu üzerinde araştırma yapma ve bilgi toplama	Bilgiyi elde etme, analiz, uzman araştırması, bilgi araştırması, bilgiyi organize etme, izleme	(Snyder-Halpern ve diğerleri, 2001)
Paylaşan	Bir topluluk içinde bilgiyi yayma	Oluşturma, oluşturmaya yardım etme, yayma, ağ kurma	(Davenport ve Prusak, 1998) (Brown ve diğerleri, 2002) (Geisler, 2007)
Çözüm üreten	Problemlere çözüm yolları geliştirme	Bilgiyi elde etme, analiz, yayma, bilgi araştırması, öğrenme, hizmet araştırması	(Davenport ve Prusak, 1998) (Nonaka ve Takeushi, 1995) (Moore ve Rugullies, 2005)
İz süren	Bireysel ve örgütsel bazda ileride problem yaratabilecek konuları izleme ve reaksiyon gösterme	Analiz, bilgi araştırması, izleme, ağ kurma	(Moore ve Rugullies, 2005)

Kaynak: Reinhardt, Benedikt, Schmidt, Sloep ve Drachsler (2011)

Tablo 1’de yer alan roller ve bu rollere ilişkin öğrenme, ağ kurma, bilgiyi elde etme gibi faaliyetler bilgi çalışanlarının elde tutulması için önemli rol oynamaktadır. İngiltere’de bilgi çalışanlarının yoğunlukta olduğu bir örneklem üzerinde yapılan çalışmada (George, 2015) liderlik tarzı, yönetim desteği, eğlenceli bir çalışma ortamı, esneklik, yeterli kaynaklara sahip olmak, bir takımın parçası olduğunu hissetmek, cana yakın ve ilgili iş arkadaşları, yeni beceriler geliştirme fırsatı ve terfi olanakları çalışanların şirkette kalması için önemli olan faktörler olarak saptanmıştır. Bilgi çalışanlarının elde tutulabilmesi için farklı etkenleri de ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır. 21 Avrupa ülkesinden 14.096 bilgi çalışanının verileri üzerinden yapılan analizde (Vinas-Bordolet, Torrent-Sellens ve Guillen-Royo, 2018) kariyerde ilerleme fırsatlarının, esnek çalışma koşullarının, iş-aile

ilişkilerinin ve iş güvencesinin bilgi çalışanlarının iş tatminine etki eden önemli faktörler olduğu görülmüştür. Güney Kore’de bilgi çalışanları ile yapılan bir başka araştırma (Joo, Hahn ve Peterson, 2015) öz benlik değerlendirmesi ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Tablo 1’de yer alan roller ve bu rollere ilişkin faaliyetler incelendiğinde özellikle yardım etme, paylaşma, iz sürme gibi roller örgütsel vatandaşlık davranışları ile benzerlik göstermektedir. Daha önce de belirtildiği üzere, öznesi bilgi çalışanları olan bu çalışmanın odağında örgütsel vatandaşlık davranışı bulunmaktadır. Ek olarak son yıllarda yapılan ve yukarıda belirtilen çalışmalar bilgi çalışanları için iş-aile ilişkilerinin, zaman yönetimi konusunda otonominin ve öz benlik değerlendirmesinin önemine dikkat çekmektedir. Bu noktadan hareketle, takip eden bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı, iş-aile çatışması ve öz benlik değerlendirmesinin de içinde bulunduğu farklı değişkenlere ilişkin araştırma modeli kapsamında alan yazınında yer alan bilgiler paylaşılacaktır.

1.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Örgütsel vatandaşlık davranışı bir kavram olarak ilk kez 1982’de 42. Ulusal Yönetim Konferansı’nda Bateman ve Organ (1983) tarafından sunulan bildiriye dile getirilmiştir. Ancak bu kavramın tanımlanmasından önce 1930’lu yıllardan başlayan insan ilişkileri döneminde kavramın tanımına zemin hazırlayan birçok çalışma yapılmıştır. Bu nedenle örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlamadan önce bu çalışmaları incelemek yerinde olacaktır.

1.2.1. Barnard’ın Çalışmaları

1886-1961 yılları arasında yaşamış olan Chester Barnard’ın, bir iş liderinin nasıl olması gerektiği ile ilgili görüş beyan eden ilk yönetici olduğu değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, Üst Yönetimin Fonksiyonları (Functions of Executives) (Barnard, 1938), örgütlerin neden var oldukları, varlıklarını nasıl sürdürdükleri ve otorite ihtiyacını neyin yarattığı gibi

sorulara yanıtların arandığı bir çalışma olmuştur. Barnard (1938, s.4), örgütü iş birliği çabalarının birlikteliği olarak tanımlamaktadır. Bu görüşe uygun olarak da Barnard (1938, s:83), insanların iş birliği sistemlerine yönelik çabalara katkı sağlama “gönüllülük”lerinin kaçınılmaz olduğunu vurgulamaktadır. Barnard (1938) bu görüşü ile bir sözleşme çerçevesinde herhangi bir örgüte gönüllü katılımı ya da düzenli bir şekilde tanımlanmış bir rolde performans göstermeyi kastetmemektedir. Barnard’ın (1938) kastettiği, insanların bir çalışan grubu arasındaki iş birliği çabalarını teşvik eden eğilimidir. Bu gönüllülük eğilimi vasıtasıyla oluşan çabalarla sağlanan katkı arttıkça biçimsel otorite üzerindeki zorlama azalacak ve daha çok insan otorite sistemini kabul edecektir (Organ ve diğerleri, 2006).

1.2.2. F.J.Roethlisberger ve William J. Dickson’ın Çalışmaları

Roethlisberger ve Dickson (1939) tarafından yazılan Yönetim ve Çalışan (Management and the Worker) adlı kitap Hawthorne çalışmalarının ana kaydı olarak kabul edilmektedir. Roethlisberger ve Dickson (1939) bu çalışma kapsamında önemli görülen üç kavrama dikkat çekmektedirler: biçimsel olmayan yapılar, işbirliği ve duygular.

Biçimsel olmayan yapılara bütün örgütlerde rastlanmakta ve etkili iş birliği için gerekli bir önkoşul olarak görülmektedir. İşbirliğinin büyük kısmı biçimsel olmayan yapılarda ortaya çıkmakta ve bu durum zaman zaman biçimsel yapının işleyişini kolaylaştırmaktadır (Roethlisberger ve Dickson, 1939, s.402). Biçimsel olmayan yapılara her örgütte rastlanıldığı gibi örgütün en alt kademesinden en üst kademesine kadar bütün kademelerinde de rastlanılmaktadır. Çalışan kademelerinde olduğu kadar yönetim kademelerinde de biçimsel olmayan yapılar amaca yönelik işbirliği ve iletişimi kolaylaştırabildiği gibi aynı zamanda engelleyebilmektedir. Her iki durumda da biçimsel olmayan yapılar işbirliğinin gerekli bir koşulu olarak varlığını sürdürmektedir (Roethlisberger ve Dickson, 1939, s.403).

Duygular ise biçimsel olmayan yapıları şekillendiren (Organ ve diğerleri, 2006) ve örgüt içi farklı gruplardaki insanlar arası ilişkilere ait olan değerlerdir (Roethlisberger ve Dickson, 1939, s.405).

1.2.3. Katz ve Kahn'ın Çalışmaları

Örgütlerin Sosyal Psikolojisi (Katz ve Kahn, 1966) açık sistem modeli temelinde, örgütlerin en bilinen ve en kapsamlı davranışsal incelemesidir (Organ ve diğerleri, 2006). Katz ve Kahn'a göre (1966) etkili örgütler çalışanlarından üç farklı formda katkıya yol açmalıdır (Katz ve Kahn, 1966, s: 337):

- Kişileri sisteme çekmeli ve sistemde tutmalı
- Çalışanların, kalitatif ve kantitatif birtakım kriterleri karşılayan ve tercihen aşan güvenilir bir görev performansı göstermelerini temin etmeli
- Yenilikçi ve içten gelen davranışlara yol açmalı (örgütsel yapıların başarısı için mevcut rollerinin gerekliliklerinin ötesinde performans gösterilmesini teşvik etmeli

Üçüncü kategoride çalışma arkadaşları ile iş birliği içinde olma, sistemin gelişimi için orijinal fikirlerin üretilmesi ve sistemin korunması, sisteme ek katkı sağlayabilmek için kendini geliştirme, dış çevrede de örgütün olumlu bir imajının oluşması için gayret gösterme gibi davranışlar yer almaktadır (Organ ve diğerleri, 2006).

1.2.4. Blau'nun Katkıları

Blau 1964 yılında yayınladığı Sosyal Yaşamda Değişim ve Güç (Exchange and Power in Social Life) adlı kitabında ekonomik ve sosyal olmak üzere iki tür mübadele tanımlamaktadır. Ekonomik mübadele, değişimi yapılan ürün veya hizmetin o ürün veya hizmeti sunan kişiden bağımsız olarak belirlenen değeri üzerinden, sonlu bir zaman dilimi içinde ve karşılıklı bir güvene

ihtiyaç duyulmadan yapılan bir değişim faaliyetidir. Karşılıklı güvene ihtiyaç duyulmamasının nedeni değişim faaliyetine ilişkin sorun olması durumunda çözüm için yasal yollara başvurulabilecek olmasıdır. Sosyal mübadelede ise neyin değişiminin yapılacağı açık değildir. Bir taraf diğerine spontan bir şekilde değeri olan bir şey sunar. Bu değer alıcı tarafın nezdinde verici tarafın kim olduğuna dayalı öznel olarak atfedilen bir değerdir (Organ ve diğerleri, 2006).

Örgüt ve üyeleri arasındaki ilişki de esasen bir ekonomik mübadele niteliği taşımaktadır. Öte yandan örgüt (veya temsilcileri) veya çalışanlarının sözleşmesel olarak verdikleri taahhütlerin ötesinde gösterdikleri etkileşim ilişkinin sosyal mübadele tarafını da açığa çıkarabilmektedir. Örneğin çalışanın bir yönetici tarafından sunulan teşviki sözleşmesel yükümlülüklerinin ötesinde algılaması çalışanın buna karşı kendini geri ödeme zorunluluğunda hissetmesine neden olabilir. Benzer şekilde yönetim de çalışanların sözleşmesel yükümlülüklerinin ötesinde bir çaba sarf ettiğini gördüğünde kendilerini borçlu hissederek taahhütlerinin üzerinde bir destek ile bu duruma karşılık verebilir (Organ ve diğerleri, 2006).

Söz konusu bu çalışmaların ardından, yazmış olduğu bir makalede Organ (1977), akademik araştırmacıların üzerinde yaklaşık 25 yıl harcadıkları ancak ampirik olarak destek bulamadıkları iş tatmini ile çıktı düzeyi ya da performans arasında bir ilişki olduğuna dair önermeye karşı farklı bir görüş ortaya koymuştur. Organ (1977), kantitatif olarak ölçülmesi görece kolay olan iş sonuçları ile algılanması güç olan kalitatif sonuçlar arasında bir ayırım yapmanın gerekli olduğunu savunmuş; algılanması güç olan bu davranışların iş arkadaşlarına yardım etmek, işyerindeki çalışma ruhuna veya konulan kurallara riayet etmek veya yöneticilerin operasyonları geliştirmek adına zaman zaman yapmak zorunda kaldıkları değişikliklere uyum sağlamak formunda olabileceğini belirtmiştir.

İlerleyen yıllarda Denis Organ'ın iki doktora öğrencisi Tom Bateman ve C. Ann Smith, Organ'ın bu görüşleri üzerine bir takım araştırma önerileri ortaya koymuşlardır.

İlk olarak, aşırı iş yükünün çalışanın davranışları ve tutumu üzerindeki etkilerini irdeledikleri çalışmalarında Bateman ve Organ (1983) incelemelerine amirin performans değerlendirmesine ilişkin birtakım değişkenleri de dahil etmeye karar vermiş ve kantitatif performansa ek olarak Organ'ın (1977) önerdiği kalitatif performansa yönelik ölçümleri de araştırmaya katmışlardır. Bu araştırmanın sonucunda kalitatif performansa yönelik taslak ölçüm maddeleri elde edilmiştir.

Takip eden bir diğer çalışmada ise Smith, Organ ve Near (1983) Güney Indiana'daki bazı üretim tesislerindeki amirlere örgütsel etkililiği artırmada faydası olacak etkenleri ortaya çıkarmak adına şu soruyu sormuşlardır:

Çalışanlarınızın daha sık yapmasını isteyeceğiniz ancak onları bunu yapmaya zorlayamayacağınız, yapmaları karşılığında sizin takdiriniz haricinde tanımlı bir ödüllendirmeyi garanti edemeyeceğiniz davranışlar nelerdir?

Sorulan bu sorunun karşılığında yöneticilerden alınan cevaplar ile vatandaşlık davranışına ilişkin 16 maddelik bir ölçek tanımlaması yapılmıştır:

1. İşyerinde devamsızlık gösteren iş arkadaşlarına işlerinde yardımcı olur.
2. Sabahları işe gelip, yemekten ve ara dinlenmelerinden sonra işinin başında olma konusunda dakiktir.
3. İşinin resmen gerektirmediği şeylere de gönüllü olur.
4. Hak etmediği halde çalışma aralarına çıkar (bu soru ters yönde kodlanmıştır).
5. İş tanımının bir parçası olmamasına rağmen ilgili departmanda işe yeni başlayan çalışanların oryantasyonu için inisiyatif alır.

6. Normların ötesinde işe devam davranışı gösterir (birçok kişiden veya müsaade edilenden daha az izin alır).
7. Diğerlerinin iş yükü arttığında diğerlerine yardım eder (diğerlerinin karşılaştığı engelleri aşmaları için onlara yardımcı olur).
8. İş gününün sonuna doğru işleri salar (bu soru ters yönde kodlanmıştır).
9. İşe gelemeyeceği zamanlarda önceden haber verir.
10. Kişisel telefon konuşmalarına çok fazla zaman harcar (bu soru ters yönde kodlanmıştır).
11. Gereksiz yere işine ara vermez.
12. Amirine görevlerinde yardımcı olur.
13. Departmanın genel olarak kalitesinin gelişmesi için inovatif tavsiyelerde bulunur.
14. Ekstra ara dinlenmesi yapmaz.
15. İşletmenin şart koşmadığı ancak genel olarak işletmenin imajına katkı sağlayacak faaliyetlere katılır.
16. Gereksiz konuşmalara çok fazla zaman harcamaz.

Ortaya çıkan sonuçlardan da görüldüğü üzere söz konusu davranışların bir kısmından işletmedeki diğer çalışanlar doğrudan fayda elde ederken bir kısmından da genel olarak işletmenin kendisi fayda elde etmektedir. Smith ve diğerleri (1983) işletmedeki diğer çalışanların fayda elde ettiği davranışların istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüklendiği faktörü özgecilik, işletmenin kendisinin genel olarak fayda elde ettiği davranışların istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yüklendiği faktörü ise genel uyum olarak adlandırmıştır.

Yukarıda belirtilen çalışmaların ortak olarak ifade ettiği üç temel kavram dikkat çekmektedir:

- Gönüllülük
- Sözleşmesel olarak beklenenin üzerinde performans
- Biçimsel olmayan yapılar

Organ (1988:4) tüm bu kavramları kapsayacak şekilde örgütsel vatandaşlık davranışını şu şekilde tanımlamaktadır:

Biçimsel ödüllendirme sisteminde doğrudan ve açıkça tanımlanmamış, bir araya getirildiğinde örgütün verimli ve etkili olarak işleyişine katkıda bulunan isteğe bağlı bireysel davranışlar.

Örgütsel vatandaşlık davranışı araştırma alanının yapısal tanımlamasının iş tatmini-iş performansı arasında ilişkinin var olduğu varsayımı ile yapılması, örgütsel vatandaşlık davranışının olumlu bir tutum ile araştırılmasına yol açmıştır. Sonuç olarak alan araştırmalarını üç temel varsayım yönlendirmiştir (Organ, 1988, Podsakoff ve diğerleri, 2000):

Örgütsel vatandaşlık davranışı;

- Kendine hizmet etmeyen bir güdüden doğar.
- Organizasyonun etkili işleyişini kolaylaştırır.
- Organizasyonun çalışmak için çekici bir işyeri haline gelmesini sağlayarak çalışanlara fayda sağlar.

Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçlarına ilişkin çalışmaların hemen hepsi bireysel ve örgütsel performans üzerine odaklanmıştır. Çok az çalışmada (Podsakoff, MacKenzie ve Hui, 1993; Van Dyne ve diğerleri, 1995; Organ ve Ryan, 1995) araştırma alanının olası olumsuz sonuçları ile temel varsayımların yetersizliği üzerinde fikir beyan edilmiştir. Bu çalışmalarda dile getirilen görüşler çalışanların kendilerini iyi göstermek için örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebileceği (Podsakoff, MacKenzie ve Hui, 1993), örgütsel vatandaşlık davranışının niyeti ve sonuçları açısından olumlu bir tavırla ele alınmasına rağmen iyi niyetle yapılan olumlu davranışların olumsuz sonuçlar doğurabileceği (Van Dyne ve diğerleri, 1995), yüksek seviyede örgütsel vatandaşlık davranışı

gösterenlerin kendilerini aşırı yüklenmiş hissedebileceği (Organ ve Ryan, 1995) yönündedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının kendine hizmet eden bir güdüden doğabileceği, örgütün işleyişine olumsuz etki yapabileceği ve çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurabileceğine dair ilk önemli çalışma Bolino, Turnley ve Niehoff (2004) tarafından yapılmıştır. Söz konusu çalışmada ortaya konulan görüşler Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2’de yer alan bilgilere göre Bolino, Turnley ve Niehoff (2004) yerleşik örgütsel vatandaşlık davranışı literatüründen farklı olarak bu davranışların olası öncülleri ile örgüt ve birey seviyesindeki potansiyel sonuçları hakkında görüşler sunmuştur. Örneğin örgütsel vatandaşlığın kendine hizmet etmeyen bir güdüden doğacağı varsayımına karşı çalışanın kendisi hakkında olumlu bir izlenim bırakmak için diğerlerine yardım ediyor veya mesaiye kalıyor olabileceği belirtilmiştir. Bir diğer görüşte rol içi davranışların yerini örgütsel vatandaşlık davranışları alabileceği ve bunun sonucunda çalışanların asıl işleri yerine daha çekici veya örgüt içinde daha değer verilen örgütsel vatandaşlık kapsamındaki işlere yönelmesinin örgütsel etkililiği sekteye uğratabileceği dile getirilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışının birey seviyesindeki olumsuz etkilerine örnek olarak da rol belirsizliği öne sürülerek çalışanların rol içi ve ekstra rol davranışlarını birbirinden ayırmada zorluk yaşayabilecekleri savunulmuştur.

Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Varsayımlarına İlişkin Potansiyel Görüşler ve Davranış Örnekleri

Varsayımlara İlişkin Potansiyel Görüşler	Davranış Örnekleri
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Potansiyel Öncülleri	
Kendine hizmet eden güdüler	Çalışan kendisi hakkında olumlu bir izlenim bırakmak için diğerlerine yardım ediyor veya mesaiye kalıyor olabilir.
Kuralları ihlal etme	İşyeri kurallarını ihlal eden (öğle arasından geç dönen veya iş saatinde internette gezinen) bir çalışan bu hareketinden duyduğu pişmanlığı fazla mesaiye kalarak telafi etmeye çalışıyor olabilir.
Diğer çalışanları kötü gösterme çabası	Çalışanlar diğer arkadaşlarının kendisinin yardımı olmadan işleri sonuçlandıramadığı veya o kişilerin yetkinliklerinin kendisininkinden daha düşük olduğunu göstermek için çok fazla yardımda bulunuyor olabilir.
Kişinin rol içi sorumluluklarına karşı ilgisizliği ve rol içi sorumluluklarından tatmin olmaması	Çalışan kendi işinden duyduğu memnuniyetsizliği ve tatminsizliği oluşturulan her komitede veya her ekstra projede görev alarak kapatmaya çalışıyor olabilir.
Kişinin özel hayatındaki tatminsizlik	Kişi özel hayatında yaşadığı sorunlardan kaçma veya iş dışında sosyal hayatının olmaması nedeniyle fazla mesaiye kalıyor olabilir.
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgüt Seviyesindeki Potansiyel Sonuçları	
Rol içi davranışların yerini örgütsel vatandaşlık davranışları alabilir	Örgütsel vatandaşlık davranışları rol içi davranışların yerine değil rol içi davranışlara ek olarak yerine getirildiğinde örgütsel etkililiğe fayda sağlamaktadır. Çalışanların asıl işleri yerine daha çekici veya örgüt içinde daha değer verilen örgütsel vatandaşlık kapsamındaki işlere yönelmesi örgütsel etkililiği sekteye uğratabilir.
Örgütsel vatandaşlık kapsamındaki davranışlar ilgili hizmetlerin biçimsel olarak verilmesinden daha pahalıya mal olabilir	Bazı durumlarda çalışanlara eğitim verilmesi veya işin uzmanından danışmanlık hizmeti alınması çalışanların birbirine yardım etmesinden çok daha az maliyetli olabilir.
Örgütsel vatandaşlık davranışları düşük kalitede olabilir	Çalışanların yaptığı yardım düşük kalitede veya yaptıkları öneriler yetersiz olabilir. İşe alım konusunda tecrübesi olmayan bir çalışanın işe alım komitesinde yer alması hem rol içi davranışından zaman çalacak hem de yeterli yetkinliğe sahip olmadığı bir işte yetersiz kalitede katkı sağlayacaktır.
Örgütsel vatandaşlık davranışları kötü yönetim veya çalışan sayısındaki yetersizliğin göstergesi olabilir	Çalışanların işlerini yerine getirmek için sürekli bir başka çalışanın yardımına ihtiyaç duyması öğrenme ve gelişim faaliyetlerinin yetersizliğine işaret ediyor olabilir.
Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Birey Seviyesindeki Potansiyel Sonuçları	
Rol belirsizliği	Çalışanlar rol içi ve ekstra rol davranışlarını birbirinden ayırmada zorluk yaşayabilirler.
Hatalı performans değerlendirme süreçleri	Örgütsel vatandaşlık davranışları performans değerlendirme süreçlerinden tutarsızlığa neden olabilir. Bazı ekstra rol davranışları rol içi davranışlardan daha fazla görünürlüğe ve görece daha yüksek örgüt içi değere neden olabilir.
Artan vatandaşlık baskısı	Çalışanlar iyi bir örgütsel vatandaş görünümü sergilemek için sürekli olarak bu alandaki faaliyetlerini artırmak için üzerlerinde bir baskı hissedebilir ve bunun sonucunda stres, aşırı iş yükü ve özel hayatlarına yeteri kadar zaman ayıramama sorunuyla karşı karşıya kalabilirler.
Çalışanlar arasında dargınlık ve çatışma	Çalışanlar ihtiyaçları olmadığı halde yardım teklif eden arkadaşlarının bu davranışlarından rahatsız olabilir. Ayrıca çalışanın kendi bireysel zorunluluklarından dolayı (küçük çocuğu olma, aile bireylerinden birinin bakımını üstlenme gibi) fazla mesai yapamaması çalışanlar arasında anlaşmazlıklara neden olabilir.

Kaynak: Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004

Bir diğer çalışmada (Vigoda-Gadot, 2006) örgütsel vatandaşlık davranışının gönüllülük boyutuna ve bir ekstra rol davranışı olarak tanımlanmasına eleştiriler getirilmiş ve zorunlu örgütsel vatandaşlık kavramı ortaya atılmıştır. Buna göre artan rekabet işletmelere mümkün olan her şekilde etkililiği ve verimliliği artırmayı zorunlu kılmaktadır. Örgütsel vatandaşlık literatüründen de bilinmektedir ki

örgütsel vatandaşlık ikliminin güçlü olduğu örgütler güçsüz olduğu örgütlere göre daha başarılı olmaktadır (Podsakoff ve diğerleri, 2000). Bu açıdan bakıldığında örgütsel vatandaşlık davranışının önemini tüm çalışanlara benimsetmek ve bu davranışları özendirmek tüm yöneticilerin önemli bir hedefidir. Böyle bir özendirme meşru yollardan yapılması (örgüt ikliminin geliştirilmesi, eşitlik ve adalet duygularının güçlendirilmesi, çalışanlarla iletişim kanallarının geliştirilmesi gibi) örgütsel vatandaşlık davranışlarını teşvik edecektir. Öte yandan pazar baskısı ve örgütsel vatandaşlık davranışını güçlendirme amacı yöneticilerin ekstra rol davranışlarını başka yollarla teşvik etmelerine yol açabilir. Bu yollar yöneticilerin çalışanları formal iş tanımlarının ötesinde ücretlendirilmemiş ekstra rol davranışlarına zorlama ve örgüt içinde tanımlı iş saatlerinin dışında fazla mesai ücreti ödenmeden çalışmanın norm olarak kabul edildiği bir sosyal ortam oluşturma gibi davranışları içerebilir. Bu tür davranışlar her ne kadar formal iş tanımları içinde olmasa da çalışanların kıdemlerinin, örgüt içindeki sosyal ve unvana dayalı pozisyonlarının tehlikede olduğunu düşünmelerine neden olabilir. Bir diğer sorunlu konu ise hangi davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olduğuna dair örgüt içindeki tanımlamanın işveren ya da yöneticilerin tekelinde olmasıdır (Morrison, 1994). Benzer bir diğer çalışmada da (Bolino, Turnley, Gilstrap ve Suazo, 2010) vatandaşlık baskısı kavramı tanımlanmıştır. Buna göre bugünkü çalışma hayatında insanlar daha önceki dönemlere göre çok daha karmaşık ve zorlu işler yapmaktadır. Bu durum, artık işin doğal bir parçası olarak görülmeye başlanan daha çok ve daha uzun süreler çalışmayı zorunlu kılmaktadır. Ek olarak örgüt kültürü baskısı da çalışanların işin gerektirdiğinin ötesinde gönüllü olarak daha fazla çalışma baskısı hissetmelerine neden olmaktadır. Kavramsal düzeyde yapılan ve örgütsel vatandaşlık davranışının olumsuz sonuçlarına yönelik önermelerin sunulduğu bu çalışmaları ampirik çalışmalar izlemiştir.

Bolino ve Turnley (2005), Podsakoff ve diğerleri (2000) tarafından iş tanımına ilişkin minimum veya genel olarak kabul edilmiş değerlerinin çok üstüne gönüllü olarak çıkılan ve bu haliyle ekstra rol davranışı olarak anılan bireysel inisiyatifin

iş yükü, iş stresi ve iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin artırıcı yönde ve istatistiksel olarak geçerli olduğunu göstermiştir.

Vigoda-Gadot (2007), zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş stresi ilişkisinin anlamlı ve pozitif yönlü olduğunu göstermiştir. Bolino ve diğerleri (2010), vatandaşlık baskısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı, iş-aile çatışması, iş-boş zaman çatışması ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermişlerdir.

Deery, Rayton, Walsh ve Kinnie (2016), kaynakların kuruması (resource drain) teorisini kullanarak çok zaman alıcı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ile iş aile çatışması arasındaki ilişkinin (diğergamlık ve vicdanlılık) daha az zaman alıcı örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından (sivil erdem, nezaket ve centilmenlik) daha güçlü olacağını öne sürmüşlerdir. Yapılan analizlerde vicdanlılık davranışının iş aile çatışması ile pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğunu bulmuşlardır.

Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin verilen bilgilerin ardından örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri üzerinde durulacaktır. Yapılan çalışmalarda kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında güçlü bir ilişkinin bulunmadığı görülmektedir (Organ, Podsakoff ve MacKenzie, 2006). Öz saygı, içsel kontrol odağı ve duygusal dengenin örgütsel vatandaşlık ile arasındaki ilişkisi farklı çalışmalar ile ortaya konulmuş olup (Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall ve Alarcon, 2010; Borman, Penner, Allen ve Motowidlo, 2001; O'Brien ve Allen, 2008; Small ve Diefendorff, 2006) tüm bu bileşenlerin tek bir başlık altında toplanması ile oluşturulan öz benlik değerlendirmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin az sayıda çalışmada ele alındığı görülmüştür (Bowling, Wang ve Li, 2012; Joo ve Jo, 2017; Bowling, Wang, Tang ve Kennedy, 2010; Ferris, Rosen, Johnson, Brown, Risavy ve Heller, 2011). Bu nedenle öz benlik değerlendirmesinin örgütsel vatandaşlık davranışının kişilik özellikleri bakımından bir öncülü olarak ele alınmasıyla bütüncül bir kişilik

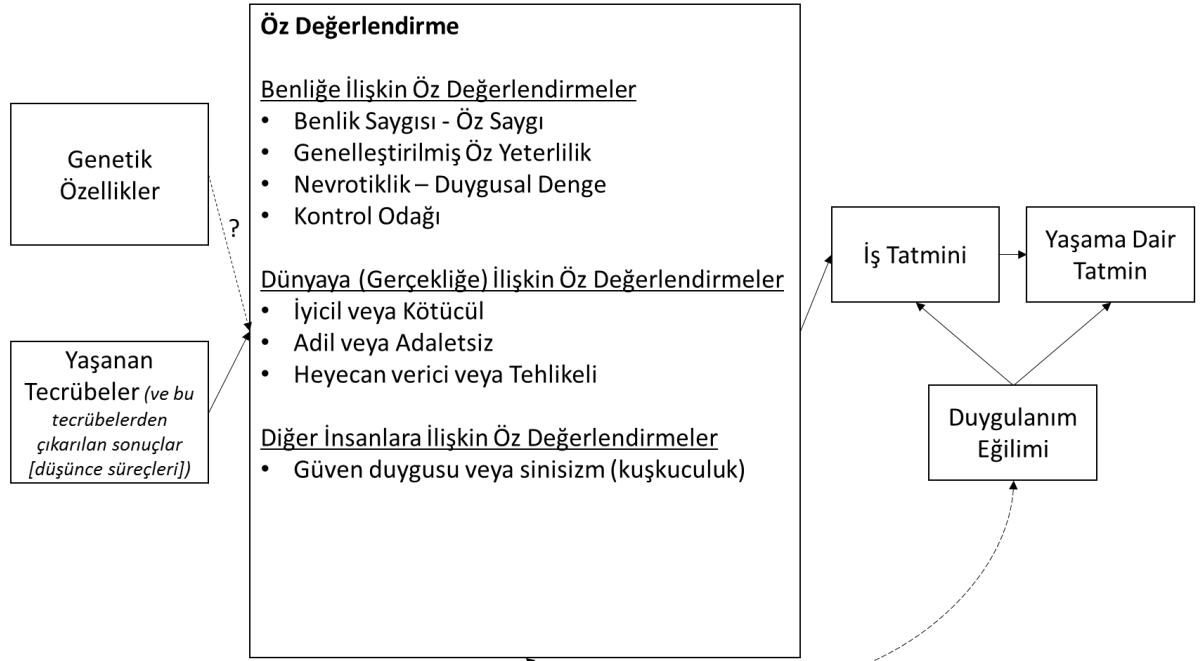
yaklaşımı sergilenmesi ve bilgi çalışanları özelinde sonuçlarının değerlendirilmesi ile literatüre katkı sağlanması planlanmıştır.

1.3. ÖZ BENLİK DEĞERLENDİRMESİ

Öz benlik değerlendirmesine ilişkin çalışmaların temelinde Packer (1985) tarafından yapılmış olan öz değerlendirme tanımı yer almaktadır. Packer (1985)'e göre öz değerlendirme, herkesin bilinçaltında tuttuğu temel çıkarımları ve asıl önem taşıyan değerlendirmeleridir. Bunlar kişilerin hayatındaki üç temel alana özgü değerlendirmelerdir: benlik, gerçeklik (dünya) ve diğer insanlar. Bu üç temel alana özgü değerlendirmeleri terfi almış bir çalışan gözünden açıklamak mümkündür:

Terfi alan çalışan, kendini değersiz görüyor olması halinde aslında bu terfiyi hak etmediğini ve hatta terfiyi alanın gerçekten kendisi olmadığını düşünecektir. Bunun sonucundan terfi kararından duyduğu memnuniyet kendisini değerli gören bir başka çalışandan çok daha düşük olacaktır. Benzer şekilde dünyayı güvensiz ve tehlikeli olarak gören bir çalışan almış olduğu terfiyi olumlu olarak karşılamayacak ve kendisi için bir tehlike barındırdığını düşünecektir. Bu düşünce anksiyeteye neden olabileceği gibi terfi edilen pozisyonda başarısız olunacağı fikrini de tetikleyecektir. Son olarak diğer insanları tehlikeli ve güvenilmez olarak gören bir çalışan aldığı terfi ile başkalarının kıskançlığına ve entrikalarına karşı savunmasız olacağını düşünecektir (Judge, Locke ve Durham 1997).

Packer (1985)'in öz değerlendirmeyi herkesin bilinçaltında tuttuğu temel çıkarımları ve asıl önem taşıyan değerlendirmeleri olarak açıklayan tanımından yola çıkan Judge, Locke ve Durham (1997) iş tatminine ilişkin teorik bir model geliştirmişlerdir. Bu model Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1: Öz Değerlendirmelerin Kaynağı, Kompozisyonu ve Sonuçlarına İlişkin Bütüncül Bir Model (Judge, Locke ve Durham, 1997)

Bu modele göre öz değerlendirme (benliğe, dünyaya ve diğer insanlara ilişkin) genetik özellikler ve yaşanan tecrübeler tarafından şekillendirilmektedir. Öz değerlendirme ise iş tatminini ve yaşama dair genel bir tatmin algısını belirlemektedir. Ek olarak genel duygulanım eğilimi yine iş tatmini ve yaşama dair genel bir tatmin algısını etkilemektedir. Bu modelde ayrıca duygulanım eğilimi ile öz değerlendirme arasında da bir ilişki öngörülmektedir.

Ayrıca bu model kapsamında Judge ve diğerleri (1997) tarafından belirlenen benliğe ilişkin öz değerlendirme faktörleri şunlardır:

- Benlik Saygısı (Öz saygı)
- Genelleştirilmiş öz yeterlilik
- Nevrotiklik (Duygusal denge)
- Kontrol odağı

Takip eden bölümde, öz saygıdan başlayarak öz benlik değerlendirmesine ilişkin faktörler tek tek açıklanacaktır.

1.3.1. Benlik Saygısı (Öz saygı)

Benlik saygısı bireyin bir obje olarak kendisine yönelik düşünce ve hissiyatının bütünüdür (Rosenberg,1979). Buna göre yüksek benlik saygısının iki farklı anlamı çağrıştırmaları mümkündür. Bunlardan ilki, kişinin çok iyi olduğunu düşünmesi, bir diğeri ise yeterince iyi olduğunu düşünmesidir. Birey kendisinin diğeri insanlarla karşılaştırıldığında kendisini iyi bulmakla beraber, kendisinin koymuş olduğu belli standartlar açısından yetersiz olduğunu hissedebilir. Farklı bir durumda da birey başkalarıyla karşılaştırıldığında kendisini ortalama bir birey olarak görürken, gözlemlediği bu ortalama bireyden gayet memnun olabilir. Sonuç olarak, yüksek benlik saygısı bireyin kendisine saygı duyması, kendisini değerli hissetmesi anlamlarına gelmektedir. Yüksek benlik saygısı bireyin kendisini diğerilerinden mutlaka yüksek görmesini gerektirmez. Diğeri taraftan kendisinin kesinlikle diğerilerinden daha kötü olmadığını düşünmemesinin bir sonucudur. Benzer şekilde birey, kendisini mükemmel görmese bile sınırlılıklarının farkında olarak gelişmeyi hedefler. Diğeri taraftan düşük benlik saygısı kişinin kendisini reddetmesini, kendisinden memnun olmamasını ve kendini hor görmesini ifade etmektedir. Bu durumda birey gözlemlediği benliğe saygı beslememektedir. Ona göre gözlemlediği benlik uyumsuzdur ve daha farklı olmalıdır (Rosenberg, 1965, s.30-31).

Öz saygının ardından benliğe ilişkin bir diğeri değerlendirme ise genelleştirilmiş öz yeterliliklerdir.

1.3.2. Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik

Bandura (1982) algılanan öz yeterliliğin, bireyin, olası durumlarla baş etmek için gerekli davranış biçimini ne kadar iyi sergileyebileceğine dair değerlendirmesi ile ilgili olduğunu belirtmektedir.

Yeterlilik inancına dair değerlendirmeler üç farklı boyutta meydana gelmektedir. Düzey (veya büyüklük) bireyin verilen bir görevi ne kadar iyi yerine getirebileceğini, güç bireyin verilen bir görevi ne kadar iyi yerine getirebileceğine dair değerlendirmesinden ne kadar emin olduğunu, genellenebilirlik ise bireyin ilk iki boyuttaki yeterlilik inancının kapsamına giren aktivitelerin çeşitliliğini ifade etmektedir (Bandura, 1997). Buna göre genellenebilirlik durumsal olmaktan uzak bir şekilde karakter özelliğine işaret ettiğinden öz benlik değerlendirmesi kapsamında genelleştirilmiş öz yeterlilik kavramı üçüncü boyut ile ilgilenmektedir (Judge ve diğerleri, 1997).

Genellenebilirlik boyutu bireyin öz yeterliliğine dair değerlendirmesinin herhangi bir koşula bağlı olmadan her türlü duruma karşı geçerliliği ile ilgilidir. Bu nedenle durumsal bir değerlendirmeden daha çok kişilik özelliğine benzeyen bir boyutu ifade ettiğinden çalışmada kullanılması önem ifade etmektedir.

Öz benlik değerlendirmesinde öz saygı ve öz yeterlilik ile birlikte duygusal denge de kapsam içindedir.

1.3.3. Nevrotiklik (Duygusal Denge)

Duygusal denge beş büyük kişilik özelliklerinden biridir. Costa ve McCrae (1988) nevrotiliğin kişilik ölçümleri arasında en yaygın kullanılan özellik olduğunu belirtmektedir. Nevrotiklik iki genel eğilime yol açmaktadır (Judge, Higgins, Thoresen ve Barrick, 1999). Bunlardan ilki anksiyete (duygusal dengesizlik ve strese eğilimli olma), diğeri ise kişinin iyi oluş halidir (güvensizlik duygusu ve depresyon). Dolayısıyla nevrotilik psikolojik uyum sağlama ve duygusal dengede eksikliğe işaret etmektedir. McCrae ve Costa (1987) bu alanda çalışan araştırmacıların nevrotilik davranışların temelinde depresyon, asabiyet, kaygı, endişe ve kızgınlık gibi olumsuz duygu durumlarının olduğuna dair fikir birliği içinde olduklarını belirtmektedir. Diğer

taraftan duygusal denge tarafındaki kişiler sakin, geçimli, pozitif, mutlu ve huzurlu kişilerdir (Can, Azizoğlu, Aydın, 2015).

Yüksek seviyelerdeki nevrotiklik tutarlı ve güçlü bir şekilde ruhsal bozukluklar ile ilişkilendirilmektedir. Bu ruhsal bozukluklar arasında normal dışı davranışlar (psikopatoloji) ve kişilik bozuklukları yer almaktadır (Clark ve Watson, 1991; Klein, Kotov ve Bufferd, 2011; Tackett, 2006; Widiger ve Smith, 2008). Düşük seviyelerdeki nevrotiklik, aynı zamanda duygusal denge olarak da adlandırılmaktadır, yüksek seviyede evlilik tatmini (Gattis, Berns, Simpson ve Christensen, 2004), yüksek mesleki başarı (Ozer ve Benet-Martínez, 2006; Roberts, Kuncel, Shiner, Caspi ve Goldberg, 2007) ve yaşam kalitesi (Arrindell, Heesink ve Feij, 1999; Lynn ve Steel, 2006; Ozer ve Benet-Martínez, 2006) ilişkilendirilmektedir.

1.3.4. Kontrol Odağı

Ödüller ve pekiştireçlerin insanların sahip olduğu bilgi ve becerilerini performansa dönüştürme üzerindeki etkileri araştırmacıların üzerinde anlaştığı bir olgudur. Öte yandan belli bir kişi için ödül ya da pekiştireç olarak algılanan bir olay bir başka kişi için farklı şekilde algılanabilir. Bu duruma neden olan faktörlerden birisi bireyin elde edeceği ödülün kendi davranış ve vasıflarına bağlı olarak mı yoksa kontrolü dışında ve kendi hareketlerinden bağımsız olarak mı elde edilebileceğine dair hissiyatıdır. Elde edilecek sonucun kendi kontrolü dışında şans, talih, kader veya kendinden daha güçlü birilerine bağlı olduğuna ya da sonuca etki edecek karmaşık bir güç yapısından dolayı sonucun tahmin edilemez olduğuna inananlar dışsal kontrol odaklı olarak adlandırılmaktadır. Diğer taraftan sonucun kendi davranışlarına ve görece yerleşik karakteristiklerine bağlı olduğuna inananlar içsel kontrol odaklı olarak adlandırılmaktadır (Rotter, 1966).

Öz benlik değerlendirmesi, kişinin kendisini ne kadar yetkin, kabiliyetli ve değerli gördüğü ile alakalı olup aynı zamanda duygusal denge ve içsel kontrol odağı

hakkında da bilgi vermektedir. Önceki çalışmalar (Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall ve Alarcon, 2010) öz saygı ve örgütsel vatandaşlığın arasındaki pozitif ilişkiyi göstermektedir. Ek olarak içsel kontrol odağı (Borman, Penner, Allen ve Motowidlo, 2001; O'Brien ve Allen, 2008) ve duygusal dengenin (Small ve Diefendorff, 2006) örgütsel vatandaşlığı artırıcı yönde etkiye sahip oldukları farklı çalışmalar ile gösterilmiştir. Öz benlik değerlendirmesinin öz saygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal dengeyi kapsadığı göz önünde bulundurulduğunda, öz benlik değerlendirmesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olması beklenmektedir. Nitekim Bowling, Wang ve Li (2012) ile Joo ve Jo (2017) öz benlik değerlendirmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin beklenildiği gibi pozitif olduğunu yapmış oldukları çalışmalarda göstermişlerdir.

Kişilik özelliklerinin yanı sıra işe karşı tutum da örgütsel davranış literatüründe sıkça araştırılmaktadır. Bilindiği üzere örgütsel bağlılık en sık araştırılan tutumlardan biridir. Ancak bilgi çalışanları özelinde mesleğe bağlılığın örgütsel bağlılığın önüne geçtiği bilinmektedir (Elliman ve Hayman, 1999; Lason-Daughterty, 2000; May, Korczynski, Frenkel, 2002; Özmen, Özer, Saatçioğlu; 2005). Bu nedenle bilgi çalışanlarının çok büyük bir bölümünün belli bir mesleğe yönelik formal yükseköğrenim mezuniyetine ve mezuniyetleri ile ilişkili iş tecrübesine sahip oldukları (Alvessen, 2004) göz önünde bulundurulduğunda araştırma kapsamında mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışının bir öncülü olarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.

1.4. MESLEĞE BAĞLILIK

Bağlılık bireyin hedefine ulaşmak için benimsediği bir yolda ilerleme eğilimi olarak tanımlanabilir. Ek olarak bağlılık kavramını bireyin ilerlediği yolda herhangi bir olumsuz durumla karşılaşması durumunda dahi mevcut durumu olduğu gibi kabul etmesini zorlayan bir güç olarak da tanımlayabiliriz (Ergeneli, 2006).

Bağlılık odakları ilk defa Morrow (1983) tarafından o tarihe kadar yapılmış olan 30 farklı bağlılık tanımınının 5 başlık altında -değer, kariyer, iş, örgüt ve sendika-toplanmasıyla oluşmuştur. Literatürde en çok çalışılan bağlılık odağı örgüttür.

Örgüte bağlılık bireyin işini ve örgütün özelliklerini değerlendirmesi neticesinde çalıştığı örgüte karşı geliştirdiği bir tutum ve bu tutum neticesinde örgütü için gösterdiği olumlu davranışlardır (Ergeneli, 2006).

Meyer ve Allen (1991) bireyin herhangi bir örgütteki çalışmasına devam etmek için (a) isteğini, (b) ihtiyacını ve (c) zorunluluğunu temel alan 3 farklı bağlılık tipi tanımlamışlardır. Bireyin isteğini yansıtan duygusal bağlılık herhangi bir bağlılık odağıyla bütünleşmeyi ve odağı benimsemeyi belirtmektedir. Herhangi bir bağlılık odağından uzaklaşmanın yaratacağı maliyet nedeniyle oluşan bağlılık tipi ise devam bağlılığıdır. Ancak devam bağlılığını yaratan şey ayrılığın yaratacağı potansiyel maliyetlerin varlığı değil çalışanların bu maliyetlerin farkına varmasıdır. Normatif bağlılık ise çalışanın bağlılık odağından ayrılmanın ahlaki olmadığını düşünmesidir.

Bağlılık kavramına yönelik çalışmalar son dönemde bağlılık tipleri ve bağlılığın odakları arasında bir ayrıştırma yapmaktadır. Bağlılık tipleri yukarıda belirtildiği gibi duygusal, devam ve normatif bağlılıktır. Bağlılık odakları kapsamında değerlendirildiğinde ise bağlılığın lidere, örgüte veya mesleğe yöneldiğini görülmektedir (Gümüşlüoğlu ve Karakitapoğlu-Aygün, 2010). Becker, Billings, Eveleth ve Gilbert (1992) ve Reichers (1985) bağlılık odağı olarak sadece örgütsel bağlılığı incelemenin yeterli olmayacağını savunmaktadır. Ayrıca yapılan araştırmalar göstermektedir ki bilgi çalışanları özelinde mesleğe bağlılık örgütsel bağlılığın önüne geçmektedir (Elliman ve Hayman, 1999; Lason-Daughterty, 2000; May, Korczynski, Frenkel, 2002; Özmen, Özer, Saatçioğlu; 2005).

Mesleğe bağlılığın bilgi çalışanları açısından önemini ortaya koyan farklı çalışmalar da bulunmaktadır. İngiltere’de yapılan bir çalışmada (Yalabık, Swart, Kinnie ve Rosenberg, 2016) örgüte ve takıma bağlılığın işten ayrılma niyetini

azalttığını, mesleğe bağlılığın ise arttırdığını ortaya koymuştur. Bu sonuç bilgi çalışanlarının elde tutulabilmesi için profesyonel becerilerini örgüt içinde geliştirebilecekleri imkânların sunulmasının önemine işaret etmektedir. Nitekim aynı çalışmada örgüte ve mesleğe aynı anda bağlılık gösteren çalışanların işten ayrılma niyetlerinde azalma olduğu bulunmuştur. Amerika'da akademisyenler üzerinde 237 kişi ile yapılan bir başka çalışmada da (Becker, Kernan, Clark, Klein, 2018) mesleğe bağlılığın araştırma yapmak için içsel motivasyonu artırarak daha zorlu araştırma hedefleri konmasına, bu hedeflere karşı artan bağlılığa, araştırma faaliyetlerine daha uzun saatler zaman ayırmaya ve daha yüksek araştırma verimliliğine yol açtığı bulunmuştur. Amerika'da yapılan benzer bir diğer araştırmada da (Perry, Hunter ve Currall, 2016) 22 farklı mühendislik araştırma merkezinden 255 bilim insanı ve mühendis örneğinde, araştırmacıların inovasyon yönelimlerinin mesleğe ve örgüte bağlılık ile pozitif ilişkisi olduğu ortaya konulmuştur.

Mesleğe bağlılık ile örgüte bağlılık arasında yüksek bir korelasyon olması (Lee, Carswell ve Allen, 2000) ve örneklem özelinde mesleğe bağlılığın ön plana çıkması nedeniyle bu çalışmada mesleğe bağlılık kavramının modelde yer alması kararlaştırılmıştır.

Meslek birçok insanın hayatında önemli bir odak noktasını temsil etmektedir. Eğitim seviyelerinin ve uzmanlık gereksinimlerinin artması (Burris, 1983) ve çalışanların geniş çaplı örgütsel değişikliklerle baş etmek zorunda kalması (Lee, Carswell ve Allen, 2000) odak olarak mesleğin önemini daha da görünür kılmıştır. Carson ve Bedeian (1994)'a göre birleşme, satın alma, işten çıkarma gibi belirsizlik yaratan durumlarla baş etmek için çalışanlar iş hayatında bireysel olarak kontrol sağlayabilecekleri alanlara -mesleklerine- odaklanmakta ve bağlanmaktadır. İkinci olarak ise mesleğe bağlılık, çalışanları elde tutma – hem mesleki hem de örgütsel anlamda – ile arasındaki potansiyel bağlantı açısından da önemlidir. Amaç ister toplumun insanları belli mesleklerde tutma ihtiyacı isterse de bir örgütün optimum çalışan devir oranını sağlamak olsun (Colarelli, 1998), mesleğe bağlılık ile çalışanları elde tutma arasındaki bağlantı insan

kaynakları yönetimi açısından önemli sonuçlar doğuracaktır. Mesleğe bağlılığı önemli kılan bir başka faktör ise iş performansı ile arasındaki potansiyel ilişkidir. Ericsson ve Lehmann (1996) bir işte tutarlı olarak yüksek performans sergileyebilmek için gerekli tecrübeyi kazanmanın bireylerin uzun sürelerle ilgili işlerde görev yapmasını gerektirdiğini göstermiştir. Bu nedenle herhangi bir işte uzun süreli tecrübe edinmeyi mümkün kılması açısından mesleğe bağlılık, yüksek iş performansının öncü bir göstergesi olabilir (Colarelli ve Bishop, 1990). Son olarak mesleğe bağlılık, örgütsel sınırların ötesine geçen bağlılık odakları da dahil olmak üzere, bireylerin işe yönelik olarak geliştirdikleri farklı bağlılık türlerinin anlaşılmasına yaptığı katkılar dolayısıyla da önemlidir (Meyer, Allen ve Topolnytsky, 1998; Reichers, 1985).

Mesleğe bağlılık konusunu irdeleyebilmek için ilk olarak meslek kavramını tanımlamak gerekmektedir. Meslek belli bir zaman dilimi içinde bireyin hayatını kazanabilmek için yerine getirdiği, tanımlanabilir ve spesifik bir işkoludur. Ayrıca farklı ortamlara transfer edilebilen ve bir mesleğin diğer mesleklerden ayrıştırılmasını sağlayacak beceri, bilgi ve görevlerin bir araya gelmesinden oluşur. Her ne kadar meslekler istihdam olanağı sağlayan bir örgüt içinde yerine getirilse de bir meslek mensubu olmak belli bir örgüte bağlı olmak gerekliliğini beraberinde getirmez. Meslek tanımından yola çıkarak, mesleğe bağlılık kavramını bireyin mesleğine karşı olan duygusal reaksiyonunu temel alan bireyin mesleği ile arasındaki psikolojik bağlantı olarak tanımlayabiliriz (Lee ve diğerleri, 2000). Dolayısıyla mesleklerine bağlılıkları yüksek olan bireyler kendilerini güçlü bir şekilde meslekleri ile özdeşleştirecekler ve mesleklerine karşı olumlu duygular besleyeceklerdir (Blau, 1985).

Meyer, Allen ve Smith (1993), örgütsel bağlılık için tanımlanan (Meyer ve Allen, 1991) 3 farklı bağlılık tipinin mesleğe bağlılık için de geçerli olduğunu göstermiştir. Meyer ve diğerlerinin (1993) hemşireler ve hemşire adayları örneklemini elde ettikleri sonuçlar Irving, Coleman ve Cooper (1997) tarafından farklı meslek gruplarının yer aldığı heterojen bir örneklem üzerinde tekrarlanmış ve 3 boyutlu bağlılık yapısının geçerliliği bir kez daha doğrulanmıştır.

Yapılan çalışmalarda mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığı bulunmuştur. Liu ve Cohen (2010) Çin'de yaptıkları çalışmada farklı bağlılık odaklarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkileri olduğunu açıklamıştır. Cohen ve Liu (2011) İsraili öğretmenler örneğinde ise mesleğe duygusal bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığını göstermişlerdir. Imer, Kabasakal ve Dastmalchian (2014) ülkemizde yaptıkları çalışmada öğretmenler ve mühendislerden oluşan örneklem özelinde mesleğe duygusal bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutları ile ilişkisini ortaya koymuştur.

Örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri olarak öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılığın ele alınmasının ardından sonuçları üzerinde durulacaktır. Çevresel şartların sıklıkla değiştiği ve rollerin görece daha az tanımlı olduğu bilgi ekonomisi şartlarında örgütsel vatandaşlık davranışı daha çok önem kazanmakta, mevcut durum ile değişen koşulların gereklilikleri arasındaki boşluk bilgi çalışanlarının entellektüel bilgi seviyesi ile kapanabilmektedir. Söz konusu belirsizlik ortamı çalışanların beklenenin ötesinde rol davranışları sergilemesi beklentisini beraberinde getirmekte ve beklenen örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların daha uzun süreler işe zaman ayırmalarına yol açmaktadır (Kvande, 2009; Dekas ve diğerleri 2013; Alvesson, 2004). Bu noktadan hareketle bilgi yoğun işletmelerde örgütsel vatandaşlık davranışının önemli çıktılarında birinin fazla mesai ya da beklenenden daha uzun süreli çalışma olacağı açıktır. Bir sonraki bölümde örgütsel vatandaşlık davranışının bir sonucu olarak fazla mesai kavramı ele alınacaktır.

1.5. FAZLA MESAI

Organ (1988) birçok rol içi davranışın, davranışın yoğunluğu ve seviyesi göz önüne alındığında örgütsel vatandaşlık davranışı olarak değerlendirilebileceğini belirtmektedir. Bu noktadan hareketle örgütsel vatandaşlık davranışına ayrılan zaman farklı bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Ekstra rol zamanı (Brown ve Roloff, 2015) olarak adlandırılabilir bu değişken örgütsel vatandaşlık

davranışının bir türü olarak değil rol içi ya da ekstra rol davranışlarına ayrılan zaman olarak tanımlanmakta ve dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışının bir çıktısı olarak ele alınmaktadır. Ekstra rol zamanının artması, kolaylıkla öngörülebileceği üzere çalışanın tanımlı iş zamanından daha fazla çalışması ve fazla mesai yapması anlamına gelmektedir.

Çalışma saatleri ve fazla mesai örgütsel davranış literatürünün önemli konu başlıklarından biri olması yanında aynı zamanda birçok ülkenin yasal olarak da kontrol ettiği bir konudur. Bu kapsamda 4857 sayılı İş Kanununun 41. Maddesi fazla mesaiyi ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle Kanunda yazılı koşullar çerçevesinde, haftalık kırk beş saati aşan çalışmalar olarak tanımlamaktadır.

Diğer taraftan örgütsel davranış literatüründeki diğer kavramlar ile karşılaştırıldığında fazla mesai görece daha tanımlı ve ölçülmesi kolay bir kavramdır. .

Fazla mesai kavramı literatürde daha çok olumsuz sonuçları açısından ele alınmakta ve fazla mesainin yaşam kalitesi açısından fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarına neden olduğu ve iyi oluş haline zarar verdiği varsayılmaktadır (Ganster, Rosen, Gwenith ve Fisher, 2016). Bu varsayıma neden olan birçok faktör bulunmakta olup bunlardan bazıları şöyle açıklanabilir.

Öncelikli olarak iş için ayrılan zaman iş dışındaki aktiviteler için harcanacak zamandan çalmaktadır. Bu durum hayatın farklı alanları açısından çatışmaya neden olabilmektedir. Greenhaus ve Beutell (1985) iş aile çatışmasını zaman temelli bir çatışma olarak tanımlamaktadır. Barnett (2006) iş yaşamı ve aile yaşantısının talepkâr kurumlar olarak tanımlamaktadır. Bu noktadan hareketle iş-aile çatışması kısa dönemli stres ve uzun dönemde sosyal ilişkilerin bozulması gibi sonuçlara yol açarak sağlık ve iyi oluş halini olumsuz etkileyebilmektedir.

Fazla mesai çalışanın işyerindeki psikososyal ve fiziksel stres faktörlerine daha uzun süre maruz kalmasına neden olarak olumsuz çalışma koşullarının zararlı etkilerinin artmasına neden olmaktadır (Ganster ve diğerleri, 2016).

Uzun çalışma saatlerinin neden olacağı uyku bozuklukları ve yorgunluk hali çalışanın etkili performans göstermesi için gerekli bireysel kaynakların tükenmesine neden olarak iş performansı, güvenlik ve diğer kurumsal performans göstergeleri üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilir (Christian ve Ellis 2011; Landrigan, Fahrenkopf, Lewin, Sharek, Barger, Eisner, Sectish, 2008; West, Tan, Habermann, Sloan, Shanafelt, 2009).

Örgütsel vatandaşlık davranışının şu ana kadar ele alınan öncülleri ve sonuçları ile ilgili ilişkiler teorik bir zemine oturtularak gerekçeli eylem kuramı çerçevesinde açıklanabilir.

Gerekçeli Eylem Kuramı (Theory of Reasoned Action), Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından önerilen ve bilinçli davranışa neden olan etkenleri açıklamayı amaçlayan bir sosyal psikoloji modelidir. Gerekçeli eylem kuramına göre bir kişinin belirli bir davranışı göstermesi, kişinin o davranışı göstermeye karşı niyeti ile yakından ilgili olup, davranışa karşı olan niyetin belirleyicileri ise davranışa karşı olan tutumu ve öznel normlarıdır (Davis, Bagozzive Warshaw, 1989). Davranışın gösterilip gösterilmeyeceği ilgili davranışa karşı oluşturulan niyet ile ilintili olup niyet, bireyin, kendisi ile belirli bir davranış arasındaki ilişkiye dair öznel olasılık boyutunun üzerindeki yeridir. Diğer bir ifadeyle davranışsal niyet, bireyin herhangi bir davranışı gösterip göstermeyeceğinin öznel olasılığıdır (Fishbein ve Ajzen, 1975). Fishbein (1967, aktaran Fishbein ve Ajzen, 1975) davranışsal niyeti belirleyen iki ana faktör olduğunu belirtmektedir: ilki bireysel veya tutumsal faktör, diğeri ise sosyal veya normatif faktördür. Gerekçeli eylem kuramı çerçevesinde tutum, bireyin uyarıcı bir nesneye karşı olumlu ya da olumsuz hissiyatı olarak tanımlanmaktadır. Birey herhangi bir objeye karşı inanç geliştirirken aynı zamanda ve otomatik olarak o objeye karşı bir tutum da benimsemektedir. Her inanç nesneyi bir niteliğe bağlamakta ve bireyin ilgili nesneye karşı tutumu, yine

bireyin nesnenin niteliklerine ilişkin değerlendirmesinin bir fonksiyonu olarak oluşmaktadır. Buna göre tutumu, nesnenin niteliklerine ilişkin oluşturulan inanç ile bireyin, o nesnenin ilgili niteliklere sahip olup olmadığına yönelik olasılığı değerlendirmesinin çarpımı şeklinde ifade edebiliriz. Benzer şekilde bireyin herhangi bir davranışa karşı tutumu da ilgili davranışın olası sonuçlarının değerlendirilmesi ve o davranışın değerlendirilen olası sonuçları doğurup doğurmayacağına ilişkin olasılığı ile çarpımı şeklinde gösterilebilir. Öznel norm ise sosyal çevrenin davranış üzerindeki etkisi ile ilgilidir. Öznel norm, bireyin kendisi için önemli diğer kişilerin herhangi bir davranışı gösterip göstermemesi gerektiğine dair düşüncülerine ilişkin algısıdır. Öznel norm bireyin referans olarak aldığı kişi ya da grupların beklentilerine ilişkin algısı ve beklentilere uyup uymama motivasyonu ile belirlenmektedir. Gerekçeli eylem kuralına göre niyet davranışın doğrudan öncülü olarak kabul edilmektedir. Ajzen (1985), niyetin, ancak iki koşul sağlandığında doğrudan davranışı tahmin edebilen bir değişken olabileceğini belirtmektedir. Bunlardan ilki davranışın istemli olarak kontrol edilebilir, ikincisi ise niyetin davranış gösterilmeden hemen önce ölçülmüş olmasıdır. Ajzen (1985) davranışın her zaman istemli olarak kontrol edilemeyecek ve niyetin zaman içinde değişebilecek olmasından yola çıkarak, bu iki kısıtın gerekçeli eylem kuramının genellenebilirliğine gölge düşürdüğünü savunmaktadır. Bu noktadan hareketle Ajzen (1985) davranışsal niyeti, herhangi bir davranışı gösterme niyeti değil herhangi bir davranışı göstermeye yeltenme niyeti olarak tanımlamanın daha doğru bir yaklaşım olacağını savunmaktadır. Buna göre niyetin davranışa dönüşebilmesi için niyet ile davranış arasındaki ilişkiye müdahil olacak faktörler üzerinde kontrol sağlanabilmesi gerekmektedir. Sonuç olarak gerekçeli eylem kuramına göre insanlar herhangi bir davranışı ancak o davranışa karşı bireysel olarak pozitif bir tutuma sahip olduklarında ve de o davranışı göstermeye yönelik normatif bir baskı algıladıklarında gösterirler. Öte yandan bu koşullar altında dahi eğer ki davranışa ilişkin şartları kontrol etmede bir eksiklik hissederseniz davranış gösterme niyeti oluşturamayabilirler (Fishbein ve Ajzen, 2010).

Çalışma örneğinde yer alan çalışanlar, fazla mesai yoluyla şirketin projelerinin zamanında ve istenilen kalitede tamamlanmasına ve dolayısıyla kurumsal

performansa katkı sağlayacaklarına inanarak fazla mesaiye kalabilirler. Diğer taraftan fazla mesai yoluyla kurumsal performansa sağlayacakları katkının bireysel performanslarına pozitif yönde yansıtacağını düşünebilirler. Bu düşünce fazla mesai davranışının sonuçlarına ilişkin olumlu bir inanç geliştirmelerine neden olabilir. Diğer taraftan çalışmaya konu olan şirkette uzun yıllardır fazla mesai sürelerinin fazla olduğu değerlendirildiğinde bu davranışın ilgili sosyal çevrede kabul edilen ve beklenen bir davranış olduğuna dair bir inanç geliştirmeleri beklenebilir. Son olarak örneklemin yüksek nitelikli mühendislerden oluşan bir bilgi çalışanı grubu olduğu göz önüne alındığında sahip olunan yüksek teknik yetkinliklerin fazla mesai davranışının gerektirdiği faktörleri kontrol edebileceklerine dair güçlü bir inanç geliştirmelerine yol açabilir.

Fazla mesai kavramı ve fazla mesainin örgütsel vatandaşlık davranışının bir sonucu olarak, örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri ile olan ilişkisi ele alındıktan sonra fazla mesainin olası olumsuz sonuçları üzerinde durulacaktır. Fazla mesai saatleri bireyin iş dışı yaşamına ayıracağı zamanı azaltması itibari ile öncelikli olarak iş-aile çatışmasına neden olabileceği değerlendirilebilir (Barnett, 2006). Literatürde son yıllarda bilgi çalışanları özelinde bu değerlendirmeyi doğrulayıcı yönde çalışmalar bulunmaktadır. Amerika'da 172 bilgi çalışanının katıldığı bir araştırmada (McCloskey, 2018) iş ve aileye ayrılan zamanlar arasındaki geçişkenlik arttıkça iş-aile çatışmasının arttığı gözlenmiştir. Finlandiya'da kadın bilgi çalışanları ile yapılan bir çalışma (Tammelin, Koivunen ve Saari, 2017) bilgi çalışanları için çalışma zamanına karar verme noktasında sağlanan otonomi yüksek olsa da işin tahmin edilemezliği, sürekli araya giren iş talepleri, acelecilik ve verimsiz uygulamalar nedeniyle söz konusu otonominin kullanılmadığı görülmüş, bu durumun iş ve aileye ayrılan zamanlar arasındaki çizgiyi bulanıklaştırdığı belirtilmiştir.

Bu değerlendirmeden hareketle, takip eden bölümde fazla mesainin yol açacağı olumsuz durumlar ele alınarak öncelikle iş-aile çatışması üzerinde durulacaktır.

1.6. İŞ-AİLE ÇATIŞMASI

Kahn ve diğerleri (1964) rol çatışmasını aynı anda iki veya daha fazla durumdan kaynaklanan baskılardan birine uyum sağlamanın diğer durumlardan kaynaklanan baskılara uyum sağlamayı daha da zorlaştırması olarak tanımlamaktadır. Rol çatışmasının farklı tiplerinin tanımlandığı çalışmada (Kahn ve diğerleri, 1964) roller arası çatışma da bir alt tip olarak ele alınmıştır. Buna göre roller arası çatışma herhangi bir örgüte mensup olma ile ilişkili rol baskısının aynı anda farklı gruplara mensup olmanın yarattığı rol baskısı ile çatışması durumunda ortaya çıkmaktadır.

İş-aile çatışmasının bu bakış açısı ile ele alındığı çalışmalar 1970'lere uzanmaktadır. Willmott (1971) işe ilişkin farklı taleplerin genel olarak iş dışındaki yaşamı ve özellikle de aile yaşantısını etkileyeceğini savunmuştur. İlerleyen dönemlerde de iş-aile çatışması olgusuna benzer bakış açısı ile yapılan çalışmalar bulunmaktadır (Hall,1972; Gordon ve Hall, 1974; Herman ve Gyllstrom, 1977). Bu çalışmalardan yola çıkılarak iş-aile çatışması, iş ile aile etki alanlarının yarattığı rol baskılarının farklı yönlerden birbirleriyle uyumlu olmadığı durumlarda ortaya çıkan roller arasındaki çatışma şeklinde tanımlanabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985). İş-aile çatışmasına neden olan roller arası çatışma zaman bazlı, gerilim bazlı ve davranış bazlı olarak ortaya çıkabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985).



Şekil 2: İş-Aile Rol Baskısı Uyumsuzluğu (Greenhaus ve Beutell, 1985)

Zaman bazlı iş-aile çatışması, kişinin işine ayırdığı zamanın ailesine ilişkin sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi durumunda ortaya çıkar. Özellikle aşırı fazla mesai nedeniyle oluşacak zaman çatışmaları kişinin ailesi ile ilgili sorumluluklarına uymasına bir engel teşkil edebilir. Gerilim bazlı iş aile çatışması ise yapılan işten kaynaklanan gergin durumların kişinin ailesine ilişkin sorumluluklarını yerine getirmesini engellemesi durumunda ortaya çıkar. Örneğin iş yeri kaynaklı asabiyet ve kaygı durumları aileye karşı görevlerin aksamasına neden olabilir (Netemeyer, Boles ve McMurrian, 1996). Bazı rollere ilişkin rol-içi davranış kalıpları kişinin hayatında yer alan diğer rollerden beklenen davranışlar ile uyuşmayabilir. Genel olarak iş hayatındaki yöneticilerin agresif, objektif ve özgüvenli olması beklenirken, aile hayatında daha sıcak, duygusal ve sevecen olması beklenir. Kişinin iş ve aile hayatının farklı davranış gereksinimlerini dengeleyememesi durumunda bu iki farklı rol arasında çatışma yaşaması da kaçınılmazdır (Greenhaus ve Beutell, 1985).

İşyerinde geçirilen uzun süreler ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki literatürde sıklıkla ele alınan konulardandır. Nitekim yapılan meta analiz çalışmasında 22 ayrı örnekleme de yer alan 9527 katılımcının sonuçları analiz edildiğinde iş yerinde harcanan zaman ile iş-aile çatışması arasında pozitif korelasyon olduğu görülmüştür (Byron, 2005). Yakın zamanda yapılan bir diğer çalışmada (Haar, Sune, Russo, Ollier-Malaterre, 2018) Yeni Zelanda, Fransa, İtalya ve İspanya'dan 870 katılımcıdan elde edilen veriler çalışma saatleri ile iş-aile dengesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. 393 katılımcının yer aldığı ve Hindistan'da yapılan çalışmada da (Kundu, Phogat, Datta, Gahlawat, 2016) fazla mesai sürelerinin iş-aile çatışması ile arasındaki ilişki gösterilmiştir.

Fazla mesai sürelerinin yol açtığı iş aile çatışmasının iş stresi üzerindeki etkileri de literatürde sıklıkla araştırılan konular arasındadır. 2000 yılında yapılan bir meta analiz çalışmasında (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000) iş-aile çatışmasının genel psikolojik gerilim, somatik ve fiziksel semptomlar, depresyon, alkol kullanımı, tükenme, iş kaynaklı stres ve aile kaynaklı stres üzerinde

istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir. 2008 yılında 2931 katılımcı ile yapılan bir diğer çalışmada (Haines III, Marchand, Rousseau ve Demers, 2008) hem uzun çalışma sürelerinin iş-aile çatışmasını artırdığı hem de iş-aile çatışmasının depresyona neden olduğu ortaya konulmuştur. 2005 yılında yapılan farklı bir meta analiz çalışması da (Mesmer-Magnus, Viswesvaran, 2005) 15 farklı örneklemden 4714 kişinin verisi baz alındığında iş-aile çatışmasının iş stresi ile arasında pozitif bir korelasyon olduğunu göstermiştir. Bilgi çalışanları özelinde 799 katılımcı ile Amerika'da yapılan bir çalışmada ise (Buxton, Lee, Beverly, Berkman, Moen, Kelly, Hammer ve Almeida, 2016) yüksek iş-aile çatışması yaşayanların yetersiz uyku, düşük uyku kalitesi gibi strese neden olabilecek sorunlar yaşadıkları görülmüştür.

Literatürde yer alan bu çalışmalar dikkate alındığında fazla mesai ve iş-aile çatışmasının kaynakların korunması kuramı temelinde iş stresine neden olacağı savunulabilir. Hobfoll'a (1988, s:25) göre insanlar ellerindeki kaynakların kalitesi ve miktarını korumak ve aynı zamanda bu kaynakların güvenliğini tehlikeye sokacak her hangi bir durumu engellemek için doğuştan gelen ve aynı zamanda öğrenilmiş bir arzuya sahiptir. Bu doğrultuda Hobfoll (1989) psikolojik stresi (a) kaynaklarda net kayba neden olacak bir tehdide, (b) kaynaklarda net kayba (c) kaynaklara yapılan yatırım neticesinde kaynak kazanımında yoksunluğa yol açacak çevresel koşullara gösterilecek reaksiyon olarak tanımlamaktadır. Kaynakların korunması kuramından yola çıkılarak fazla mesai süresinin bireyler tarafından değerli görülen "zaman" kaynağında kayba neden olduğu ve bu nedenle de iş-aile çatışması ve stresi tetiklediği savunulabilir.

1.7. İŞ STRESİ

Stres araştırmaları söz konusu olduğunda en önemli hususlardan biri stres kavramının tanımlanmasına ilişkin akademik literatürdeki yaklaşımlardır. Bu yaklaşımlar incelendiğinde kavramın birçok farklı anlamlarda kullanıldığı görülmektedir. Bu yaklaşımları 3 grupta toplayacak olursak, durumun barındırdığı herhangi bir koşul veya olaya, bireyin duruma karşı reaksiyonuna ya da durum

ile birey arasındaki ilişkiye işaret eden stres tanımları ile karşılaşırız (Hobfoll, 1989; Jex, Beehr, Roberts 1992). Bu nedenle stres araştırmaları stres kaynaklarını (takip eden reaksiyonlara neden olan koşul ve olaylar), algılanan stresi (stres kaynağının algılanması ve değerlendirilmesi) ve gerilimi (fizyolojik, psikolojik ya da davranışsal sonuçlar) birbirinden ayırırlar (Bliese, Edwards, Sonnentag, 2017).

Stres araştırmalarının kökeni ‘savaş ya da kaç’ ifadesini kullanan Cannon (1915)’a uzanmaktadır. Cannon (1915) ‘savaş ya da kaç’ ifadesi ile bir organizmanın dışardan gelen tehditlere karşı cevabını tanımlamaktadır. Takip eden bir diğer çalışma ise Selye (1936) tarafından yürütölmüş, stres insan vücudunun karşılaştığı bir isteme yönelik ve isteme spesifik olmayan reaksiyonları işaret eden ‘Genel Adaptasyon Sendromu (GAS)’ olarak tanımlanmıştır. Selye (1936)’ye göre GAS alarm, direnç ve tükenme olmak üzere 3 aşamadan oluşmaktadır. Alarm ve direnç aşamalarında talebe karşı adaptasyon sağlanmaya çalışılırken üçüncü aşamada adaptasyon gücünün tükendiği gözlenmektedir. Selye (1936) de Cannon (1915) gibi strese karşı sergilenen fiziksel reaksiyonlara -adrenalin, kortizol ve diğer hormonların salgılanışındaki artış gibi- odaklanmıştır.

Sosyal Yeniden Uyum Ölçeğinin geliştirilmesi ile (Holmes ve Rahe, 1967) stres araştırmaları strese verilen fiziksel reaksiyonun ötesinde stres kaynağı olan yaşam olaylarının araştırılmasına odaklanmıştır. Söz konusu ölçekte bireyin tekrardan uyum sağlamasını gerektiren yaşam olayları ağırlıklandırılmakta ve genel bir yaşam stresi ölçüsü oluşturulmaya çalışılmaktadır. Ölçekte boşanma, evlenme, işten atılma, hapse girme gibi 43 olay ağırlıklandırılmıştır.

Psikolojik stresin teorik modellemesine yön veren bir diğer önemli çalışma ise Lazarus (1966) tarafından geliştirilen işlemsel teoridir. Lazarus’un teorisi (1966) stres sürecinde öznel faktörlerin önemini ön plana çıkarmış ve potansiyel stres kaynaklarının kişinin iyi oluş hali üzerindeki etkilerinin büyük ölçüde stres faktörünün kişi tarafından bilişsel olarak nasıl değerlendirildiği ile belirlendiğini

savunmuştur. Buna göre iki farklı bilişsel değerlendirme vardır. Birincil değerlendirme potansiyel bir stres kaynağının zarar verici, tehdit edici ya da zorlayıcı mı olduğunun tanımlanmasıdır. İkincil değerlendirme ise kişinin bu stresli süreci yönetmek için neler yapabileceğinin belirlenmesidir.

Bilişsel değerlendirmenin önemi takip eden çalışmalarda da kendini göstermiştir. Hobfoll (1989) geliştirmiş olduğu kaynakların korunması teorisi ile stresin kişiler tarafından değerli olarak görülen kaynaklarının tehdit edilmesi ile oluştuğunu savunmaktadır. Söz konusu teoriye göre kaynak kişinin doğrudan değer verdiği veya değer verdiği başka bir kaynağın elde edilmesine ya da korunmasına yardımcı olan kaynaklara işaret etmektedir.

Stres araştırmaları her ne kadar örgütsel davranış literatürünün dışında gelişse de sonrasında iş alanındaki stres araştırmalarına entegre edilmiştir.

İş bağlamında stres ve iyi oluş (well-being) haline ilişkin araştırmaların bugünkü anlamıyla bir araştırma konusu olmasına dair ilk akademik izler 1917 yılına kadar uzanmaktadır. Fish (1917) işyerinin fiziksel ve zihinsel olarak rahat bir alan olması gerektiğini belirtmiştir.

Konuya daha geniş bir açıdan bakılması gerektiğini savunan 'zihinsel hijyen' hareketinin savunucularından Martin (1917), zihinsel hijyen kavramını bireyin normal zihinsel aktivitesinin yaratılması, korunması ve iyileştirilmesi için yapılması gereken ve psikolojinin ilgi alanına giren işler olarak tanımlamıştır.

Aynı yıl yayınlanan bir başka makalede ise Hall (1917) savaşın yarattığı taleplere karşı askerlerin gösterdiği stres reaksiyonlarına dair görüşlerini sunarken yeni ve daha kapsamlı bir savaş psikolojisine ihtiyaç olduğunu belirterek stresin akademik bir araştırma alanı haline gelmesi gerektiğini belirtmiştir.

Takip eden çalışmalarda zihinsel yorgunluk ve psikonörotik semptomların tahmin edicileri olarak yaş, ırk, meslek ve fiziksel aktivite gibi demografik değişkenler araştırılmıştır (Garth, 1920; Elwood, 1927). İşe ilişkin stres ve gerilim kaynaklarına ilişkin ilk deneysel araştırmalardan olan Laird (1933)'in çalışmasında yüksek ses düzeyinin (örgütsel stres kaynağı) bazı somatik şikâyetlere (gerilim) neden olduğu, bacak ve boyun kasları başta olmak üzere bazı kas gruplarında -bu kas grupları iş esnasında kullanılan kas grupları olmasa da – tutulmalara yol açtığı gözlenmiştir.

1959 yılında Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından iş ortamının zihinsel sağlık üzerine etkilerini araştırmak üzere bir çalışma başlatılmıştır (Cooper ve Dewe, 2004). Ancak bu çalışmadan çok daha önce Sosyal Araştırmalar Enstitüsü'nün 1948 yılından beri en az 75 araştırmada yer aldığı (Zander ve Quinn, 1962) ve bu araştırmalarda zihinsel sağlığa ilişkin ampirik bulgular ile teorik tartışmaların ele alındığı görülmüştür (Kahn ve French, 1962). Her ne kadar bu alanda çalışmalar yürütülmüş olsa da araştırmaların temelinde stresin fiziksel yorgunluk ve zihinsel hijyenden kaynaklandığı inancının devam ettiği, yaşanan iki dünya savaşının gereklilikleri tarafından şekillendirildiği gibi geleneksel görüşlerin hakim olduğu görülmektedir (Cooper ve Dewe, 2004). Kahn ve French (1962), yürütülen araştırmanın ilk bulgularının paylaşıldığı makalelerinde iş ortamının kişinin fiziksel ve zihinsel sağlığı üzerine güçlü etkileri olduğunu ve bu durumun da sosyal bir probleme neden olduğunu anlaşıldığını belirtmiştir. 1959 yılında başlatılan bu çalışmalar örgütsel stresin doğası, kaynağı ve sonuçlarına ilişkin iki faktörün – rol çatışması ve rol belirsizliği- tanımlanmasına yol açmıştır (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal, 1964). Oluşturulan teorik model Lazarus (1966) ve Hobfoll (1989)'un savunduğu bilişsel değerlendirme temeline dayanmaktadır.

Cooper ve Marshall (1976) iş stresine neden olan kaynaklara ilişkin daha kapsamlı bir model ortaya koymuşlardır. Bu modelde iş stresinin kaynağı olarak 5 ana faktör önerilmiştir: işe ilişkin yapısal durumlar (fiziksel çalışma şartlarının kötü olması, iş yükü fazlalığı, zaman baskısı, fiziksel tehlikeler vb.), örgütteki role

ilişkin durumlar (rol belirsizliği, rol çatışması, işin başka insanların sorumluluğunu yüklenme gereksinimi vb.), kariyer gelişimi (hak edilenin üzerinde terfi - overpromotion-, hak edilenin altında terfi -underpromotion-, iş güvencesinin olmaması vb.), iş yerindeki ilişkiler (üst, ast ve iş arkadaşları ile zayıf ilişkiler, sorumluluğu delege etmenin zorluğu) ve örgüt yapısı ve iklimi (karar alma süreçlerine kısıtlı katılım, davranışlar üzerine getirilen kısıtlamalar vb.).

Beehr ve Newman (1978) ise ortaya koydukları modelde iş stresinin kaynaklarını ve sonuçlarını 7 başlık altında toplamışlardır. Çevresel faktörler başlığı altında örgüte ve işe dair stres kaynaklarını dört farklı faktör altında açıklamışlardır: iş gereklilikleri ve görevin özellikleri (haftalık çalışma düzeni, kabiliyetlerin az veya çok kullanılması - over and under-utilization of skills- vb.), rol gereksinimleri ve beklentileri (rol çatışması, rol belirsizliği vb.), örgütsel özellikler ve koşullar (şirketin büyüklüğü, iş güvencesi vb.), örgüte ilişkin dışarıdan gelen talepler ve koşullar (müşterilerin sayısı ve yapısı, kanunlar ve hukuki düzenlemeler, şirketin coğrafi konumu vb.).

Karasek (1979) iş stresine yönelik yeni bir model önerisi getirmiştir. Talep-Kontrol Modeli olarak (Demand-Control Model) bilinen bu yaklaşımda işe dair birbiri ile çelişen taleplerin, beklentilerin, iş yükünün ve diğer baskıların yarattığı psikolojik yük modelin talep tarafı olarak adlandırılmaktadır. Kontrol ise bir çalışanın bireysel olarak bu talepleri yönetme noktasında sahip olduğu kontrolün derecesine atıfta bulunmaktadır. Buna göre yüksek düzeyde iş talebi düşük düzeyde bir kontrol ile bir araya geldiğinde strese neden olmaktadır.

Benzer şekilde Kişi-Ortam Uyumu Teorisi (French, Caplan ve Van Harrison, 1982) kişinin özellikleri (yetenekleri ve amaçları) ile çalışma ortamının uyumunu (işin gereklilikleri ve sundukları) psikolojik, fizyolojik ve davranışsal gerilimlerin kilit tanımlayıcısı olarak ele almaktadır. Cummings ve Cooper (1979), Schuler (1980) ve Edwards (1992) tarafından önerilen stres modelleri de kişinin mevcut durumuna dair bilişsel algısı ile önem atfettiği istekleri arasındaki uyumsuzluğun

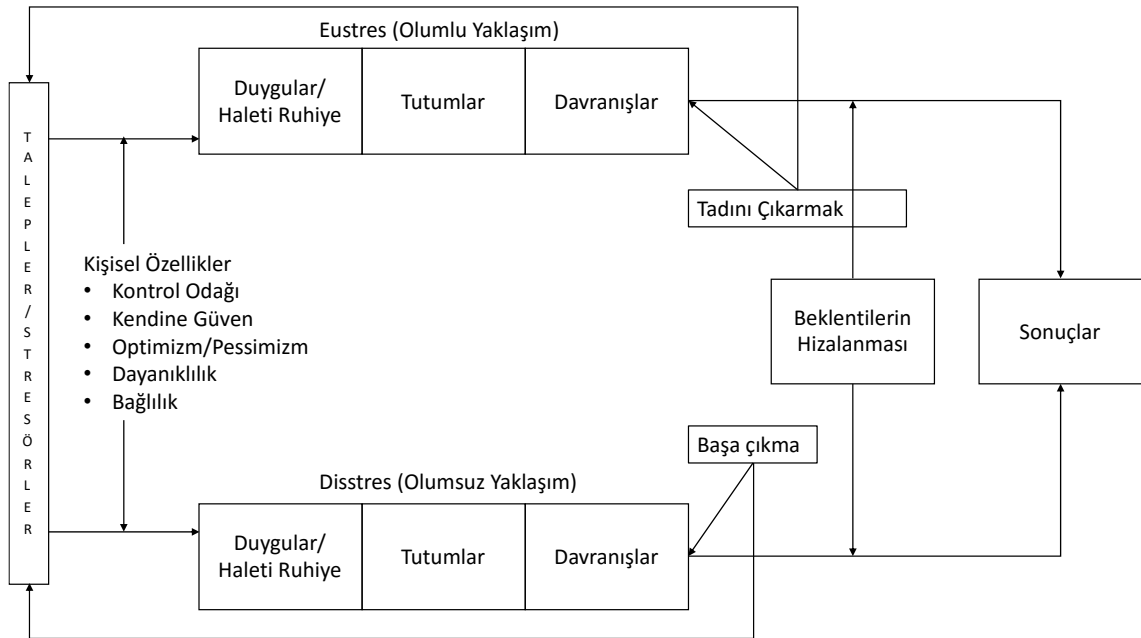
psikolojik, fiziksel ve davranışsal semptomlara neden olacağını ortaya koymaktadır.

Siegrist (1996) iş stresinin nedenlerine dair yeni bir yaklaşım getirmiştir. Çaba-Ödül Dengesizliği (Effort-Reward Imbalance) olarak bilinen bu modelde bireyin içsel (örneğin başa çıkma paterni) ve dışsal (örneğin iş baskısı) çabaları ile bu çabalara karşılık elde ettiği ödül (terfi, iş güvencesi vb.) arasındaki uyumsuzluk strese neden olmaktadır.

Stresin performans ile ilişkisi yaklaşık 100 yıldan beri çalışılan bir konudur. Stres ile performans arasındaki ilişkiye dair çalışmaların temelinde iki ayrı teorik model bulunmaktadır. Bunlardan ilki Yerkes-Dodson kanunu (1908) olarak bilinen ve stres ile performans arasındaki ilişkiyi ters-U olarak tanımlayan modeldir. Bu modele göre düşük seviyedeki stres harekete geçmek için gerekli motivasyonu sağlayamayacaktır. Stres arttıkça buna bağlı olarak harekete geçme motivasyonu da artacak ve belli bir noktada optimum stres seviyesine ulaşılarak maksimum performans yakalanacaktır. Stres seviyesinin daha da artması durumunda birey stresle başa çıkmak için daha fazla vakit harcayacağından performansı da düşecektir. İkinci model ise stresi meydan okuma ile ilişkilendiren ve John Dewey ile Arnold Toynbee'nin çalışmalarına dayandırılan modeldir (Jamal, 1984). Bu modele göre problemler, zorluklar ve anksiyete durumları yapıcı aktivite ve performansı yükseltici fırsatlar olarak görülmektedir. Düşük stres seviyesinin kişinin harekete geçmesi için herhangi bir meydan okuma yaratmadığı ve bu nedenle bir performans çıktısı oluşturmadığı savunulmaktadır. Stres seviyesi arttıkça kişinin optimal bir meydan okuma seviyesini yaşayacağı ve dolayısıyla performansının da artacağı belirtilmektedir. Her iki teori ile ilgili deneysel çalışmalar olmakla birlikte stres-performans ilişkisini normal bir iş ortamı içinde açıklamayı amaçlayan ilk çalışma Jamal (1984) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda stres ile performans arasında negatif lineer bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Buna paralel bir başka çalışmada da (Abramis, 1994) stres ile performans arasında negatif bir ilişki olduğu

gösterilmiştir. Bir diğer çalışmada da (Suandi, İsmail ve Othman, 2014) stres ile performans arasında negatif ilişki bulunmuştur.

Stres-performans ilişkisine dair bir diğer yaklaşım ise Selye (1976) tarafından ortaya konuşmuştur. Selye (1976) iki türlü stresten bahsetmekte ve kötü stresi distres, iyi stresi ise eustres olarak açıklamaktadır. Buna göre bazı kişiler stres faktörlerine olumsuz yaklaşırken bazı kişiler ise olumlu yaklaşmaktadır. Simmons ve Nelson (2007) stres faktörlerine olumlu ya da olumsuz yaklaşıma etki eden unsurların ve bunun sonuçlarının anlaşılmasına olanak sağlayacak bütüncül bir stres modeli önermişlerdir.



Şekil 3: Bütüncül Stres Modeli (Simmons ve Nelson, 2007)

Bu modele göre iş gerekliliklerinin yarattığı talepler ve stresörler kişilik özelliklerine göre bireylerde farklı yaklaşımlar geliştirecektir. İçsel kontrol odağına sahip, kendine güvenen, iyimser, zorlu koşullara dayanıklı ve bağ kurabilen insanların olumlu yaklaşımlar sergileyeceği belirtilmektedir. Stresörlere olumlu yaklaşan kişiler mutluluk, heyecan, pozitif duygu durumu gibi duygular hissedecek; umut, güven, bağlılık gibi tutumlar ile bağışlayıcılık ve örgütsel

vatandaşlık gibi davranışlar sergileyecektir. Tüm bu olumlu duygu, tutum ve davranışlar pozitif iş sonuçlarının oluşmasına etki edecektir.

Stres ve performans arasındaki ilişkinin irdelenmesinin ardından takip eden bölümde performans kavramı ele alınacaktır.

1.8. PERFORMANS

Çalışanlar formal veya informal bir şekilde sürekli olarak performans değerlendirmesine tabi tutulmaktadır. İnfomal değerlendirmeler tesadüfen yapılan gözlemleri, değerlendiricinin hafızasında kalan olayları, kulaktan dolma söylentileri ve değerlendiricinin sezgilerini kapsamaktadır. Diğer taraftan formal değerlendirmeler daha doğru, adil ve daha kullanışlıdır (Muchinsky, 2006). Rotchford (2002) çalışan performansının değerlendirmesi ile ilgili üç farklı kavram tanımlamıştır. Performans değerlendirme (performance appraisal) alınacak olan kararlara istinaden (örneğin ücret artışı) yapılan değerlendirmelerdir. Burada değerlendirme odağı sonuçların idari işlemler için kullanılmasıdır. Performans gelişimi (performance development) performansı iyileştirmeye yönelik geribildirim verme hedefiyle yapılan değerlendirmelerdir. Böylece çalışanlar mevcut görevlerinde veya ileride üstlenecekleri görevlerde ihtiyaç duyacakları bilgi, beceri ve kabiliyetlerini geliştirmelerini sağlamaktır. Performans yönetimi ise değerlendirme ve geribildirim yaklaşımlarının ikisini de kapsayan ve aynı anda hem idari kararlara hem de çalışan gelişimine odaklanan bir kavramdır.

Murphy ve Cleveland (1995) işletmelerin formal performans değerlendirme sistemlerine sahip olmasının öncelikli nedeninin, işletmelerin performans değerlendirme sürecinin örgüte birçok faydası olacağına inanmaları olduğunu belirtmektedir. Bu faydalardan ilki performans değerlendirmesinin ücret artışlarından terfilere ve işten çıkarmalara uzanan farklı kararların kalitesinin artırmasıdır. Bir diğer fayda ise performans değerlendirmesinin çalışanların bireysel kariyer kararlarının kalitesini de artırmasıdır. Doğru ve etkili bir geribildirim bireyin gerçekçi bir öz değerlendirme yapmasına ve iş

motivasyonunun artmasına katkı sağlamaktadır. Üçüncü fayda ise performans değerlendirmesinin çalışanların örgüte bağlılığına da katkı sağlamasıdır. İrrasyonel ve adil olmayan bir performans değerlendirme sistemine sahip olan bir işletmenin çalışanlarının örgüte güçlü bir bağlılık geliştirmelerini beklemek yersiz olacaktır. Son olarak formal değerlendirme süreçleri çalışanlara dair yasal olarak savunulabilir ve rasyonel kararların alınmasına zemin sağlayacaktır.

Performans değerlendirmesine ilişkin bilgi temel olarak üç farklı kaynaktan edinilebilir(Muchinsky, 2006). Bunlardan ilki objektif ölçülebilir iş sonuçlarıdır. Birim zamandaki üretim ve satış miktarı gibi ölçümler vasıtasıyla elde veriler çalışanların performansının bir ölçüsü olarak kullanılabilir. Bir diğer kaynak ise çalışanın devamsızlık süreleri gibi bireysel verilerdir. En çok kullanılan kaynak ise değerlendiricilerin yargısal değerlendirmeleridir. Genellikle amir değerlendirmesi olarak karşılaşılan bu performans bilgisi kaynağı Halo etkisi ya da merkezi eğilim hatası gibi değerlendirici hatalarına açıktır. Bu bilgi kaynaklarına ek olarak öz değerlendirme ve arkadaş değerlendirmesi de kullanılmaktadır. Öz değerlendirme çalışanın kendi performansını değerlendirmesidir. Arkadaş değerlendirmesi ise grup üyelerinin diğer grup arkadaşlarını değerlendirmesidir. Son olarak astların da amirlerini değerlendirmesi de uygulanabilmektedir. Öz değerlendirme, arkadaş değerlendirmesi, ast ve üst değerlendirmeleri bir arada kullanıldığından çalışana 360 derece performans geribildirimi vermek mümkün olmaktadır.

2.BÖLÜM

ALAN ARAŞTIRMASI

Alan araştırması kapsamında öncelikli olarak araştırma ile neyin amaçlandığı ve yapılan araştırmanın önemi üzerinde durulacaktır. Ardından araştırma modeli ve hipotezler belirtilerek araştırmaya temel oluşturan ölçekler açıklanacaktır. Son olarak araştırma yöntemi ve örneklem üzerinde durulacaktır.

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Yürütülen araştırma ile bilgi çalışanları örnekleme özelinde örgütsel vatandaşlık davranışının öncüllerinin belirlenmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanların bu davranışları nedeniyle yaşadıkları olumsuz durumların ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Ek olarak çalışanların sadece yaşadıkları olumsuz durumlar değil performans çıktıları da analize dahil edilmiştir. Yapılan çalışmada anket yolu ile veri toplanmakla birlikte, ankete katılan çalışanların fazla mesai süreleri ve performans değerlendirme sonuçları da kullanılmıştır.

Araştırmanın önemli noktalarından birisi örneklem olarak bilgi çalışanlarının seçilmiş olmasıdır. Günümüz işletmeleri her geçen gün yüksek teknoloji işletmeleri haline gelmekte, rutin işler giderek robotlar ve bilgisayarlar tarafından yürütülmeye başlanmaktadır. Sürekli gelişim, değişim ve dönüşüm içinde olan piyasa şartlarında işletmelerin hayatta kalabilmesi için yüksek teknik yetkinliklere sahip, meslek sahibi kişilerin istihdam edilmesi kaçınılmaz olmaktadır. İşletmeler için yetenek savaşlarının global düzeye taşındığı da göz önüne alındığında bilgi çalışanlarını anlamak, işletmelere çekebilmek ve onları işletmelerde büyük önem kazanmaktadır. Bu nedenle çalışma kapsamında bilgi çalışanları örnekleminde sınırlı sayıda olan araştırmalara katkı yapılması planlanmaktadır.

Araştırmada öncelikli olarak öz benlik değerlendirmesi ele alınmaktadır. Öz benlik değerlendirmesi, kişinin kendisini ne kadar yetkin, kabiliyetli ve değerli gördüğü

ile alakalı olup aynı zamanda duygusal denge ve kontrol odağı hakkında da bilgi vermektedir. Önceki çalışmalar ile öz saygı, içsel kontrol odağı ve duygusal dengenin (Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall ve Alarcon, 2010; Borman, Penner, Allen ve Motowidlo, 2001; O'Brien ve Allen, 2008; Small ve Diefendorff, 2006) örgütsel vatandaşlığı arttırıcı yönde etkiye sahip oldukları gösterilmiştir. Öz benlik değerlendirmesinin öz saygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve duygusal dengeyi kapsadığı göz önünde bulundurulduğunda, öz benlik değerlendirmesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olması beklenmektedir. Nitekim Bowling, Wang ve Li (2012) ile Joo ve Jo (2017) öz benlik değerlendirmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin beklenildiği gibi pozitif olduğunu yapmış oldukları çalışmalarda göstermişlerdir. Literatürde yer alan söz konusu ilişkiler değerlendirildiğinde çalışmanın örneklemini için de öz benlik değerlendirmesinin örgütsel vatandaşlık davranışını yordayan değişkenlerden biri olabileceği değerlendirilmiştir.

H₁: Öz benlik değerlendirmesi, örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde yordamaktadır.

Mesleğe bağlılık araştırmanın bir diğer değişkenidir. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki bilgi çalışanları özelinde mesleğe bağlılık örgütsel bağlılığın önüne geçmektedir (Elliman ve Hayman, 1999; Lason-Daughterty, 2000; May, Korczynski, Frenkel, 2002; Özmen, Özer, Saatçioğlu; 2005). Bu noktadan hareketle mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışına ve fazla mesai sürelerine etkileri incelenecektir. Daha önceki çalışmalarda mesleğe bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığı bulunmuştur (Liu ve Cohen, 2010; Cohen ve Liu, 2011; Imer, Kabasakal ve Dastmalchian 2014).

Literatürde yer alan ilişkiler değerlendirildiğinde bu çalışmanın örneklemini için de mesleğe duygusal bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını yordayan değişkenlerden biri olabileceği değerlendirilmiştir.

H₂: Mesleğe duygusal bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde yordamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ayrı bir değişken olarak araştırmada yer almaktadır. Bilgi çalışanlarına duyulan güven, kendilerine yüklenen sorumluluklarla beraber sunulan yüksek otonomi, yürüttükleri işlerin sonuçları itibariyle entelektüel bir ödül sunması bu çalışanların iş yerlerinde daha fazla sürede zaman geçirmesine sebebiyet vermektedir (Kvande, 2009). Bu noktadan hareketle bilgi çalışanlarının gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışı nedeniyle daha uzun süreler çalışacakları öngörülmektedir.

H₃: Örgütsel vatandaşlık davranışı, fazla mesai süresini pozitif yönde yordamaktadır.

Mesleğe bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında literatürde yer alan ilişkiler (Liu ve Cohen, 2010; Cohen ve Liu, 2011; Imer, Kabasakal ve Dastmalchian 2014) ile bilgi çalışanları özelinde çalışma şartlarının işyerinde daha uzun süreler zaman geçirmesi (Kvande, 2009) birlikte göz önüne alındığında mesleğe bağlılığın fazla mesai sürelerini yordayan değişkenlerden biri olması beklenmektedir.

H₄: Mesleğe duygusal bağlılık, fazla mesai süresini pozitif yönde yordamaktadır.

Çalışanların iş yerinde uzun süreler çalışması ile iş dışı rollerine ilişkin harcaabilecekleri zaman azalmaktadır. Bu durum öncelikle çalışanların aile için rollerine etki edecek ve iş aile çatışmasına neden olabilecektir (Byron, 2005; Haar, Sune, Russo, Ollier-Malaterre, 2018; Kundu, Phogat, Datta, Gahlawat, 2016). Çalışma özelinde fazla mesai sürelerinin iş-aile çatışmasına neden olacağı değerlendirilmektedir.

H₅: Fazla mesai süresi, iş-aile çatışmasını pozitif yönde yordamaktadır.

Kaynakların korunması kuramı çerçevesinde (Hobfoll, 1989) stres kaynaklarda kayba ya da azalmaya neden olacak çevresel şartlara gösterilen reaksiyon olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle “zaman” kaynağının azalmasına neden olacak fazla mesai süresinin iş stresine neden olması beklenmektedir.

H₆: Fazla mesai süresi, iş stresini pozitif yönde yordamaktadır.

İş stresi üzerine yapılan çalışmalar iş-aile çatışmasının strese yönelik sonuçlarını göstermiştir (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000; Frone, Russell, Cooper, 1992; Frone, Yardley, Markel, 1997; Haines III, Marchand, Rousseau ve Demers, 2008; Mesmer-Magnus, Viswesvaran, 2005). Bu araştırma sonuçlarından hareketle, çalışmanın diğer hipotezi aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H₇: İş-aile çatışması, iş stresini pozitif yönde yordamaktadır.

5., 6. ve 7. hipotezler bir arada değerlendirildiğinde fazla mesai nedeniyle yaşanması beklenen stresin bir bölümünün fazla mesai nedeniyle oluşması beklenen iş-aile çatışması ile açıklanabileceği görülmektedir. Bu nedenle fazla mesai ile iş stresi arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracı etkisi olacağı öngörülmektedir.

H₈: Fazla mesai ile stres arasındaki ilişkide iş-aile çatışması aracılık etmektedir.

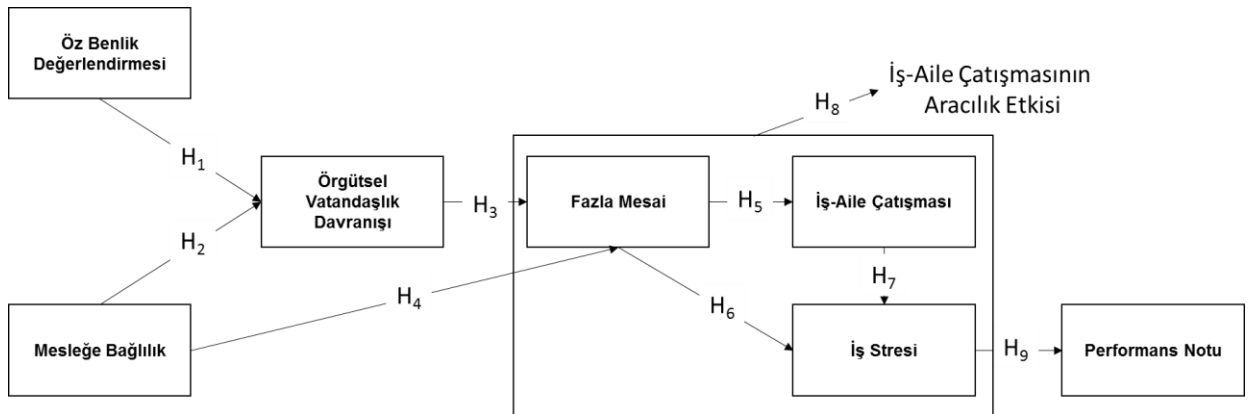
Stresin performans ile ilişkisini araştıran çalışmaların bir kısmı (Simmons ve Nelson, 2007) bireyin stres algısına bağlı olarak stres kaynaklarının olumlu iş sonuçlarının elde edilmesini öngörürken, bir kısım çalışma da uzun süren stresin performans üzerinde olumsuz bir etki yarattığını ortaya koymaktadır (örneğin Suandi, İsmail ve Othman, 2014). Özellikle uzun süre zaman baskısı altında çalışmak zorunda olan, bireylerin yaşadıkları aşırı yorgunluk nedeniyle performanslarının düşmesi beklenebileceğinden, sürekli fazla mesaiye kalarak stres yaşayan bireylerin performansları ile iş stresleri arasındaki ilişkinin ters

yönlü olması düşünülmektedir. Dolayısıyla hipotez aşağıdaki biçimde oluşturulmuştur:

H₉: İş stresi, iş performansını negatif yönde yordamaktadır.

Özetle araştırmada, literatürde yer alan ilişkilerden yola çıkılarak oluşturulan hipotezler ışığında öz benlik değerlendirmesi, mesleğe bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, fazla mesai süresi, iş-aile çatışması, iş stresi ve performans sonuçları arasındaki ilişkiler incelenecektir. Bu çalışma ile ülkemizde bilgi çalışanları örnekleminde yapılan sınırlı sayıda çalışmaya katkı sağlanacak, örgütsel vatandaşlık davranışının olumsuz sonuçları ülkemizde ilk defa irdelenecek ve performans sonuçlarının da yer aldığı bütünsel bir model önerisi geliştirilecektir.

Alan yazını araştırması ve kuramsal arka plan çerçevesinde oluşturulan hipotezler kapsamında öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve fazla mesai davranışı arasındaki ilişki incelenecektir. Ek olarak söz konusu değişkenlerden kaynaklı iş aile çatışması ve iş stresi değerlendirilerek performans sonuçları ile ilişkisi araştırılacaktır. Bu doğrultuda önerilen araştırma modeli Şekil 4'te verilmektedir.



Şekil 4: Araştırma Modeli

2.2. VERİ TOPLAMA AŞAMASINDA KULLANILAN ÖLÇEKLER

2.2.1. Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği

Öz benlik değerlendirme ölçeği Judge, Bono, Erez ve Thoresen (2003) tarafından hazırlanmıştır. Ölçek 12 sorudan oluşmakta olup cevaplar 5'li Likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Buna göre sorulara verilen "1" cevabı ilgili ifadeye "Kesinlikle Katılmıyorum", "5" cevabı ise "Tamamen Katılıyorum" anlamına gelmektedir. Ölçek Kisbu (2006) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçekte yer alan ifadelerden bazıları "Hayatta hakettiğim başarıyı yakaladığıma eminim.", "Hayatımda ne olacağını ben belirlerim." ve "Sorunlarımın çoğuyla başa çıkabilirim." şeklindedir. Ölçeğin iç tutarlılık skoru $\alpha = 0.74$ olarak hesaplanmıştır.

2.2.2. Mesleğe Bağlılık Ölçeği

Mesleğe bağlılık ölçeği Blau (2003) tarafından hazırlanmıştır. Ölçek 6 sorudan oluşmaktadır. Söz konusu ölçek Gümüşlüoğlu ve Karakitapoğlu-Aygün (2010) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Araştırmacılar tarafından orijinal ölçeğe bir madde eklenmiştir ("Yeniden dünyaya gelsem, yine aynı işi yapardım"). Ölçekte yer alan diğer ifadelerden bazıları "Mühendislikle kendimi bütünleşmiş hissediyorum." ve "Mühendislik yapmaktan heyecan duyuyorum." şeklindedir. Ölçek kapsamında cevaplar 5'li Likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Buna göre sorulara verilen "1" cevabı ilgili ifadeye "Kesinlikle Katılmıyorum", "5" cevabı ise "Tamamen Katılıyorum" anlamına gelmektedir. Anketin iç tutarlılık skoru $\alpha = 0.92$ olarak hesaplanmıştır.

2.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Örgütsel vatandaşlık davranışı Basım ve Şeşen (2006) tarafından hazırlanan ölçek kullanılarak değerlendirilecektir. Söz konusu ölçek iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanılarak hazırlanmıştır. Ölçek 6'lı Likert tipinde 19 maddeden

oluşmaktadır. Buna göre sorulara verilen “1” cevabı ilgili ifadeye belirtilen davranışı “Hiçbir Zaman” göstermediği, “6” cevabı ise “Her Zaman” gösterdiği anlamına gelmektedir. Ölçekte yer alan ifadelerden bazıları “Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim.”, “Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.” ve “Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.” şeklindedir. Ölçek iki farklı örneklem üzerinde uygulanmış, birinci örneklem için iç tutarlılık skoru $\alpha=0.89$, ikinci örneklem için iç tutarlılık skoru $\alpha=0.94$ olarak raporlanmıştır.

2.2.4. Fazla Mesai

Bu araştırmada kullanılan fazla mesai bilgileri araştırmaya katılan çalışanların 2018 yılında aylık ortalama fazla mesai süresini göstermektedir. Fazla mesai süresi araştırmacı tarafından işletmenin bilgi sistemlerinden elde edilerek katılımcılara kapalı zarf içinde ulaştırılmıştır. Ankete katılanlar kendilerine kapalı zarf içinde ulaştırılan fazla mesai süresini anket formuna yazmışlardır.

2.2.5. İş-aile Çatışması Ölçeği

İş-aile çatışması değişkeni için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996)’ın hazırladığı ölçek kullanılmıştır. Ölçek 7’li Likert tipinde 5 maddeden oluşmaktadır. Buna göre sorulara verilen “1” cevabı ilgili ifadeye “Kesinlikle Katılmıyorum”, “7” cevabı ise “Tamamen Katılıyorum” anlamına gelmektedir. “İşimle ilgili sorumluluklarım aile hayatımı etkilemektedir.” ve “İşimin niteliği gereği, ailece yaptığımız planları değiştirmek zorunda kalmaktayım.” ölçekte yer alan ifadelerden bazılarıdır. Netemeyer ve diğerleri (1996) bu ölçeğin iç tutarlılık skorunu $\alpha=0.88$ olarak raporlamıştır. Ölçek Apaydın (2004) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin uyarlanma aşamasındaki iç tutarlılık skoru $\alpha=0.89$, ana çalışmada ise $\alpha=0.86$ olarak hesaplanmıştır.

2.2.6. İş Stresi Ölçeği

İş stresi değişkeni için Aktaş (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlılık skoru $\alpha=0.94$ olarak hesaplanmıştır. Yapılan değerlendirmede Aktaş (2001)'in uyarlamasını yaptığı ölçek sorularından esinlenilmiş ve uygulamanın yapılacağı örneklem grubu göz önünde bulundurularak “Şu anki iş yüküm beni çok fazla bunaltıyor.” ve “Mesai saatleri içinde yapmam gereken her şeyi bitirebiliyorum.” gibi ifadelerin yer aldığı yeni bir iş stresi ölçeği oluşturulmuştur. Oluşturulan ölçek maddelerinin 5’li likert tipinde ölçülmesinin daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Buna göre sorulara verilen “1” cevabı ilgili ifadeye “Kesinlikle Katılmıyorum”, “5” cevabı ise “Tamamen Katılıyorum” anlamına gelmektedir.

2.2.7. Performans Değerlendirmesi

Bu çalışmada kullanılan performans sonuçları örneklemde yer alan çalışanların görev yaptığı işletmenin formal değerlendirme sonuçlarından elde edilen bilgilerdir. Söz konusu işletmede çalışanların iş sonuçlarının, bir yönetici paneli tarafından kendisi ile benzer nitelikteki diğer çalışanların iş sonuçları da göz önünde bulundurularak değerlendirildiği bir performans sistemi bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlar ücret, terfi ve ödüllendirme süreçlerinde kullanılmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanlar, işletmenin bilgi sistemleri üzerinde kendilerinin görüntülenmesine açık olan performans değerlendirme sonuçlarına ilişkin bilgilerini anket formlarında belirtmişlerdir.

2.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Araştırma anket yoluyla veri toplanması ile yürütülmüştür. Katılımcıların ölçek maddeleri ile birlikte aylık ortalama fazla mesai süreleri ve performans değerlendirme notlarını da paylaşımları istenmiştir. Çalışanlar şirketin bilgi

sistemleri üzerinden performans notlarına ulaşabilmektedir. Fazla mesai süreleri ise araştırmacı tarafından kâğıtlara yazılarak kapalı zarf içinde katılımcılara ulaştırılmıştır.

Araştırmanın evrenini Ankara’da faaliyet göstermekte olan, yüksek nitelikli iş gücüne sahip ve iş gücünün büyük bir bölümünün araştırma-geliştirme faaliyetlerinde bulunduğu bir firmanın mühendislik ekibi oluşturmaktadır. Bu evren içinden rastgele seçilen 400 kişiye anket formları dağıtılmış ve toplam 230 kişiden geri dönüş alınmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %58 olarak gerçekleşmiştir.

Örneklem grubunun %17’si kadınlardan, %83’ü erkeklerden oluşmaktadır. Söz konusu cinsiyet dağılımı firmanın genel kadın-erkek çalışan oranlarına benzerlik göstermektedir. Çalışmaya katılanların %51’i evli, %49’u ise bekarıdır. Anket katılımcılarının yaş ortalaması 32,5 olup, firmadaki çalışma süreleri ortalama 7,9 yıldır.

Tablo 3: Araştırma Örneklemine İlişkin Bilgiler

	Yüzde	Frekans
Cinsiyet		
Kadın	17%	40
Erkek	83%	190
Medeni Hal		
Evli	51%	118
Evli Değil	49%	112
Ortalama Yaş	32,5	
Ortalama Çalışma Süresi	7,9	

3.BÖLÜM

ANALİZ VE BULGULAR

3.1. VERİ SETİNİN ANALİZE HAZIRLANMASI

Öncelikli olarak veri setinin bilgisayara kodlanması esnasında herhangi bir hata olup olmadığı kontrol edilmiştir. Her bir ölçek maddesinin en küçük ve en büyük değerleri kontrol edilerek kodlama hatası olmadığı teyit edilmiştir.

İkinci aşamada eksik veri analizi yapılmıştır. Tabachnick ve Fidell (2013) eksik verilerin oranının %5'i geçmemesi durumunda, eksik verilerin tamamlanma yönteminin fark etmeyeceğini belirtmektedir. Bu kapsamda eksik veriler her bir ölçek maddesinin ortalama değerine göre tamamlanmıştır.

Üçüncü aşamada verilerin normallik testi yapılmıştır. Tabachnick ve Fidell (2013) basıklık ve çarpıklık göstergelerinin mutlak değerinin 3'ten küçük olması durumunda tüm ölçek maddelerinin normal dağılım gösterdiği sonucuna varılabileceğini belirtmektedir. Bu kapsamda Tablo 4'te verilen basıklık ve çarpıklık değerlerinden örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğindeki iki maddede ve öz benlik değerlendirmesi ölçeğindeki bir maddede basıklık değerinin belirtilen değerden büyük olduğu görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve öz benlik değerlendirmesi ölçek maddelerinin kullanılmasıyla oluşturulan değişken değerlerinin normal dağılım göstermesi nedeniyle ilgili iki ölçekteki basıklık değerleri göz ardı edilmiştir.

Tablo 4: Ölçek Maddelerinin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	Çarpıklık	Basıklık
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı		
Ölçek Maddesi 1	0,931	1,632
Ölçek Maddesi 2	0,357	0,099
Ölçek Maddesi 3	-0,361	-0,902
Ölçek Maddesi 4	-1,974	5,747
Ölçek Maddesi 5	-0,672	-0,193
Ölçek Maddesi 6	-0,522	0,268
Ölçek Maddesi 7	-0,324	-0,799
Ölçek Maddesi 8	-0,559	-0,854
Ölçek Maddesi 9	-1,738	3,197
Ölçek Maddesi 10	-1,502	2,970
Ölçek Maddesi 11	-0,978	0,397
Ölçek Maddesi 12	-1,564	2,724
Ölçek Maddesi 13	-0,407	-0,398
Ölçek Maddesi 14	-0,308	-0,604
Ölçek Maddesi 15	0,185	-0,347
Ölçek Maddesi 16	-0,531	-0,127
Ölçek Maddesi 17	-0,338	-0,790
Ölçek Maddesi 18	-0,650	0,266
Ölçek Maddesi 19	-0,345	-0,688
Mesleğe Bağlılık		
Ölçek Maddesi 1	-1,065	0,800
Ölçek Maddesi 2	-0,250	-0,615
Ölçek Maddesi 3	-0,471	-0,046
Ölçek Maddesi 4	-0,912	1,464
Ölçek Maddesi 5	-0,729	1,678
Ölçek Maddesi 6	-0,446	-0,181
Ölçek Maddesi 7	-0,727	0,759
Öz Benlik Değerlendirmesi		
Ölçek Maddesi 1	-0,278	-0,289
Ölçek Maddesi 2	0,283	-0,917
Ölçek Maddesi 3	-0,909	3,913
Ölçek Maddesi 4	0,129	-0,941
Ölçek Maddesi 5	0,166	1,109
Ölçek Maddesi 6	-0,174	-1,053
Ölçek Maddesi 7	-0,97	1,145
Ölçek Maddesi 8	-0,676	-0,078
Ölçek Maddesi 9	-0,257	-0,285
Ölçek Maddesi 10	-0,195	-0,726
Ölçek Maddesi 11	-0,629	1,733
Ölçek Maddesi 12	-0,335	-0,787
İş-Aile Çatışması		
Ölçek Maddesi 1	-0,172	-1,053
Ölçek Maddesi 2	0,002	-1,056
Ölçek Maddesi 3	-0,078	-1,13
Ölçek Maddesi 4	0,173	-1,176
Ölçek Maddesi 5	0,129	-1,029
İş Stresi		
Ölçek Maddesi 1	0,448	-0,76
Ölçek Maddesi 2	0,101	-1,171
Ölçek Maddesi 3	-0,373	-0,878
Ölçek Maddesi 4	-0,616	-0,005
Ölçek Maddesi 5	0,227	-0,972
Ölçek Maddesi 6	-0,278	-0,634
Ölçek Maddesi 7	0,751	0,181
Ölçek Maddesi 8	-0,962	0,316
Ölçek Maddesi 9	-0,721	-0,14

3.2. VERİ TOPLAMA AŞAMASINDA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN FAKTÖR ANALİZLERİ

Öz benlik değerlendirmesi, mesleğe bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş-aile çatışması ölçekleri için doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. İş stresi ölçeği için öncelikle temel bileşenler analizi yapılarak faktör yapısı belirlenecek, ardından önerilen faktör yapısına doğrulayıcı faktör analizi yapılacaktır. Doğrulayıcı faktör analizleri AMOS 21 programı kullanılarak gerçekleştirilecektir. Oluşturulan faktör modellerinin test edilmesi ve model uygunluğunun belirlenmesi amacıyla Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller (2003) tarafından önerilen ve Tablo 5'te verilen değerler baz alınacaktır.

Tablo 5: Model Uygunluğu için Baz Alınacak Değerler

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$.97 \leq CFI \leq 1$	$.95 \leq CFI < .97$
NFI	$.95 \leq NFI \leq 1$	$.90 \leq NFI < .95$
GFI	$.95 \leq GFI \leq 1$	$.90 \leq GFI < .95$
RMSEA	$0 < RMSEA \leq 0.05$	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$

Kaynak: Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003

3.2.1. Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Öz benlik değerlendirmesi ölçeği, tüm ölçek maddelerinin öz benlik değerlendirmesini tek bir boyut olarak ölçtüğü varsayımı ile hazırlanmıştır. Bu kapsamda öz benlik değerlendirmesi faktör analizi AMOS 21 kullanılarak yapılmıştır. İlk aşamada oluşturulan model test edilmiştir. İlk model üzerinde programın önerdiği modifikasyon indislerine göre ilgili hata terimleri üzerinde kovaryans ilişkisi kurularak nihai model şekillendirilmiştir. Nihai modele ilişkin uyum endeksleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Tek Faktörlü Model	46.88	38	1.234	0.985	0.93	0.968	0.032

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=46,881$, $p=0,153$, $df=38$, $\Delta\chi^2/df=1,234$). Uyum indeksleri (CFI=0,985, NFI=0,930, GFI=0,968, RMSEA=0,032) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Oluşturulan modelin veri seti ile uyumlu olduğu görüldükten sonra ölçek ile faktör arasındaki ilişki incelenmiştir. İncelemeye ilişkin sonuçlar Tablo 7'de verilmiştir.

Buna göre tüm ölçek maddeleri ile faktör arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hair, Black, Babin ve Anderson (2009) doğrulayıcı faktör analizinde ölçek maddesi ile faktör arasındaki ilişkiyi gösteren standardize edilmiş beta değerinin en az 0.5 olması gerektiğini, 0.5'den daha düşük beta değerine sahip ölçek maddelerinin analizden çıkartılmaya aday olması ile birlikte ilgili ölçek maddelerinin çıkarılması için farklı model istatistiklerinin de incelenmesi gerektiğini belirtmektedir. Öz benlik değerlendirme doğrulayıcı faktör analizinde standardize beta değeri 0.5'ten daha düşük olan ölçek maddeleri yer almaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi modeli için hesaplanan uyum indekslerinin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olması ve söz konusu ölçek maddelerinin çıkartılması halinde iç tutarlılık skorunun artmayacak olması nedeniyle ilgili maddelerin çıkartılmamasının daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Elde

edilen sonuçlar doğrultusunda öz benlik değerlendirmesi ölçeğinin 12 maddeden oluşan tek faktörlü bir model olduğu doğrulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlık skoru $\alpha = 0.801$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 7: Öz Benlik Değerlendirmesi Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi

Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği	B	Standart Hata	β
Madde 1	0.537	0.092	0.449***
Madde 2	0.798	0.097	0.579***
Madde 3	0.172	0.067	0.213*
Madde 4	0.747	0.112	0.532***
Madde 5	0.291	0.054	0.447***
Madde 6	0.623	0.100	0.487***
Madde 7	0.590	0.073	0.658***
Madde 8	0.637	0.099	0.510***
Madde 9	0.529	0.097	0.421***
Madde 10	0.544	0.096	0.400***
Madde 11	0.401	0.062	0.509***
Madde 12	1.000		0.700

*p < .05. **p < .01. ***p < .001

Tablo 8: Öz Benlik Değerlendirmesi Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Madde Atılınca Cronbach's Alpha Değeri
Madde 1	0.792
Madde 2	0.779
Madde 3	0.800
Madde 4	0.787
Madde 5	0.794
Madde 6	0.787
Madde 7	0.779
Madde 8	0.784
Madde 9	0.788
Madde 10	0.791
Madde 11	0.789
Madde 12	0.765

3.2.2. Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmada kullanılan mesleğe bağlılık ölçeği, bağlılık boyutlarından duygusal bağlılığı ölçen sorulardan oluşmaktadır. Bu nedenle tek boyutlu bir model olarak ele alınmaktadır. Bu kapsamda mesleğe bağlılık ölçeği faktör analizi AMOS 21 kullanılarak yapılmıştır. İlk aşamada oluşturulan model test edilmiştir. İlk model üzerinde programın önerdiği modifikasyon indislerine göre ilgili hata terimleri üzerinde kovaryans ilişkisi kurularak nihai model şekillendirilmiştir. Nihai modele ilişkin uyum endeksleri Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9: Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Tek Faktörlü Model	12.039	8	1.505	0.996	0.99	0.985	0.047

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=12,039$, $p=0,149$, $df=8$, $\Delta\chi^2/df=1,505$). Uyum indeksleri (CFI=0,996, NFI=0,990, GFI=0,985, RMSEA=0,047) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Oluşturulan modelin veri seti ile uyumlu olduğu görüldükten sonra ölçek ile faktör arasındaki ilişki incelenmiştir. İncelemeye ilişkin sonuçlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: Mesleğe Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi

Mesleğe Bağlılık	B	Standart Hata	β
Madde 1	0.997	0.086	0.701***
Madde 2	1.237	0.092	0.817***
Madde 3	1.057	0.073	0.847***
Madde 4	0.966	0.072	0.801***
Madde 5	0.832	0.054	0.822***
Madde 6	1.076	0.080	0.787***
Madde 7	1.000		0.823

*p < .05. **p < .01. ***p < .001

Buna göre tüm ölçek maddeleri ile faktör arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda mesleğe duygusal bağlılık ölçeğinin 7 maddeden oluşan tek faktörlü bir model olduğu doğrulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlık skoru $\alpha = 0.923$ olarak hesaplanmıştır.

3.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, 5 farklı boyutun ölçümü için hazırlanmış 19 soruluk bir ölçektir. Çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları bazında değil toplam davranış skoru bazında kullanılmaktadır. Bu nedenle ölçek maddelerinin tek bir boyutla olan ilişkilerine dair inceleme yapılmıştır. Bu kapsamda örgütsel vatandaşlık davranışı faktör analizi AMOS 21 kullanılarak tamamlanmıştır. İlk aşamada oluşturulan model test edilmiştir. İlk model üzerinde programın önerdiği modifikasyon indislerine göre ilgili hata terimleri üzerinde kovaryans ilişkisi kurularak nihai model şekillendirilmiştir. Nihai modele ilişkin uyum endeksleri Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Tek Faktörlü Model	122.17	118	1.035	0.994	0.859	0.949	0.012

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=122,167$, $p=0,378$, $df=118$, $\Delta\chi^2/df=1,035$). Uyum indeksleri (CFI=0,994, NFI=0,859, GFI=0,949, RMSEA=0,012) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Oluşturulan modelin veri seti ile uyumlu olduğu görüldükten sonra ölçek ile faktör arasındaki ilişki incelenmiştir. İncelemeye ilişkin sonuçlar Tablo 12'de verilmiştir.

Buna göre 1. madde hariç diğer tüm ölçek maddeleri ile faktör arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. 1. Madde ile faktör arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmaması nedeniyle bu maddenin ölçek hesaplamalarından çıkarılmasına karar verilmiştir. Hair, Black, Babin ve Anderson (2009) doğrulayıcı faktör analizinde ölçek maddesi ile faktör arasındaki ilişkiyi gösteren standardize edilmiş beta değerinin en az 0.5 olması gerektiğini, 0.5'den daha düşük beta değerine sahip ölçek maddelerinin analizden çıkartılmaya aday olması ile birlikte ilgili ölçek maddelerinin çıkarılması için farklı model istatistiklerinin de incelenmesi gerektiğini belirtmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı doğrulayıcı faktör analizinde standardize beta değeri 0.5'ten daha düşük olan ölçek maddeleri yer almaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi modeli için hesaplanan uyum indekslerinin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları

dahilinde olması ve söz konusu ölçek maddelerinin çıkartılması halinde iç tutarlılık skorunun artmayacak olması nedeniyle ilgili maddelerin çıkartılmamasının daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin 11 maddeden oluşan tek faktörlü bir model olarak kullanılması uygun görülmüştür. Ölçeğin iç tutarlık skoru $\alpha = 0.776$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi- Ölçek Faktör İlişkisi

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	B	Standart Hata	β
Madde 1	0.213	0.146	0.113
Madde 2	0.524	0.170	0.260**
Madde 3	0.708	0.203	0.306***
Madde 4	0.629	0.143	0.433***
Madde 5	0.793	0.173	0.469***
Madde 6	0.460	0.138	0.284***
Madde 7	1.274	0.249	0.509***
Madde 8	0.820	0.215	0.342***
Madde 9	0.373	0.097	0.364***
Madde 10	0.840	0.182	0.469***
Madde 11	0.574	0.126	0.468***
Madde 12	0.841	0.206	0.398***
Madde 13	0.720	0.201	0.317***
Madde 14	0.933	0.220	0.414***
Madde 15	1.154	0.241	0.514***
Madde 16	1.131	0.244	0.474***
Madde 17	1.171	0.231	0.451***
Madde 18	1.052	0.206	0.593***
Madde 19	1.000		0.423

*p < .05. **p < .01. ***p < .001

Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Madde Atılınca Cronbach's Alpha Değeri
Madde 2	0.776
Madde 3	0.772
Madde 4	0.764
Madde 5	0.764
Madde 6	0.776
Madde 7	0.761
Madde 8	0.771
Madde 9	0.771
Madde 10	0.760
Madde 11	0.766
Madde 12	0.769
Madde 13	0.768
Madde 14	0.762
Madde 15	0.758
Madde 16	0.761
Madde 17	0.763
Madde 18	0.755
Madde 19	0.761

3.2.4. İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş-aile çatışması ölçeği, tüm ölçek maddelerinin öz benlik değerlendirmesini tek bir boyut olarak ölçtüğü varsayımı ile hazırlanmıştır. Bu kapsamda iş-aile çatışması faktör analizi AMOS 21 kullanılarak yapılmıştır. İlk aşamada oluşturulan model test edilmiştir. İlk model üzerinde programın önerdiği modifikasyon indislerine göre ilgili hata terimleri üzerinde kovaryans ilişkisi kurularak nihai model şekillendirilmiştir. Nihai modele ilişkin uyum endeksleri Tablo 14'te verilmiştir.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=0,050$, $p=0,823$,

df=1, $\Delta\chi^2/df=0,050$). Uyum indeksleri (CFI=1,000, NFI=1,000, GFI=1,000, RMSEA=0,000) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Oluşturulan modelin veri seti ile uyumlu olduğu görüldükten sonra ölçek ile faktör arasındaki ilişki incelenmiştir. İncelemeye ilişkin sonuçlar Tablo 15'te verilmiştir.

Buna göre tüm ölçek maddeleri ile faktör arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş-aile çatışması ölçeğinin 5 maddeden oluşan tek faktörlü bir model olduğu doğrulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlık skoru $\alpha= 0.919$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 14: İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Tek Faktörlü Model	0.05	1	0.05	1	1	1	0

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Tablo 15: İş-Aile Çatışması Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi

İş-Aile Çatışması	B	Standart Hata	β
Madde 1	1,280	0,114	0,859***
Madde 2	1,322	0,106	0,912***
Madde 3	1,361	0,093	0,925***
Madde 4	1,092	0,090	0,746***
Madde 5	1,000		0,711

*p < .05. **p < .01. ***p < .001

3.2.5. İş Stresi Ölçeği Temel Bileşenler ve Doğrulayıcı Faktör Analizi

İş stresi ölçeği için Aktaş (2001)'in uyarlamasını yaptığı ölçek sorularından esinlenilmiş ve uygulamanın yapılacağı örneklem grubu göz önünde bulundurularak yeni bir iş stresi ölçeği oluşturulmuştur. Oluşturulan iş stresi ölçeğinin tek bir boyutta iş stresini ölçmesi beklenmektedir. Ölçek üzerinde öncelikli olarak temel bileşenler analizi yapılmıştır. Veri setinin temel bileşenler analizine uygunluğunu test etmek amacıyla öncelikli olarak KMO değerleri ve Bartlett testi kontrol edilmiştir. KMO değerinin Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından kabul edilen 0.60 kritik değerinden büyük (KMO değeri=0.643) ve Bartlett testinin anlamlı olması iş stresi ölçeğine temel bileşenler analizi uygulanabileceğini göstermiştir. Temel bileşenler analizi neticesinde elde edilen faktör yükleri Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: İş Stresi Ölçeği Temel Bileşenler Analizi Faktör Yükleri

Ölçek Maddeleri	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
8 Başladığım iş, gelen başka iş talepleriyle kesintiye uğruyor.	0,601			
6 İşimin gereklerini yerine getirmek için kendime aşırı yüklenirim.	0,672			
2 Mesai saatleri içinde yapmam gereken her şeyi bitirebiliyorum.	0,691			
1 Şu anki iş yüküm beni çok fazla bunaltıyor.	0,810			
3 Bazı iş arkadaşlarımla çalışmak zordur.		0,504		
5 İşimde çok az çeşitlilik vardır.		0,696		
9 Her anlamda mükemmel olmak benim için çok önemlidir (Mükemmel bir mühendis/eş/ebeveyn/evlat).			0,640	
4 İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.			0,737	
7 İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybederim.				0,688

4 maddenin 1. faktöre, 2'ser maddenin 2. ve 3. faktöre, 1 maddenin de 4. Faktöre yüklendiği görülmektedir. 1. faktöre yüklenen soruların, örneklem seçildiği firmanın çalışma şartları ile birlikte değerlendirildiğinde mevcut çalışma düzenini yansıttığı değerlendirilmektedir. Bu nedenle iş stresi ölçeği olarak bu 4 maddenin kullanılmasına karar verilmiştir.

Söz konusu 4 madde kullanılarak oluşturulan iş stresi ölçeğine ayrıca doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. İlk aşamada oluşturulan model test edilmiştir. İlk model üzerinde programın önerdiği modifikasyon indislerine göre ilgili hata terimleri üzerinde kovaryans ilişkisi kurularak nihai model şekillendirilmiştir. Nihai modele ilişkin uyum endeksleri Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17: İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Tek Faktörlü Model	2.215	2	1.108	0.999	0.987	0.995	0.022

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=2,215$, $p=0,330$, $df=2$, $\Delta\chi^2/df=1,108$). Uyum endeksleri (CFI=0,999, NFI=0,987, GFI=0,995, RMSEA=0,022) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Oluşturulan modelin veri seti ile uyumlu olduğu görüldükten sonra ölçek ile faktör arasındaki ilişki incelenmiştir. İncelemeye ilişkin sonuçlar Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18: İş Stresi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi - Ölçek Faktör İlişkisi

İş Stresi	B	Standart Hata	β
Madde 1	2,342	0,434	0,898***
Madde 2	1,735	0,308	0,614***
Madde 6	1,084	0,219	0,473***
Madde 8	1,000		0,435

*p < .05. **p < .01. ***p < .001

Buna göre tüm ölçek maddeleri ile faktör arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hair, Black, Babin ve Anderson (2009) doğrulayıcı faktör analizinde ölçek maddesi ile faktör arasındaki ilişkiyi gösteren standardize edilmiş beta değerinin en az 0.5 olması gerektiğini, 0.5'den daha düşük beta değerine sahip ölçek maddelerinin analizden çıkartılmaya aday olması ile birlikte ilgili ölçek maddelerinin çıkarılması için farklı model istatistiklerinin de incelenmesi gerektiğini belirtmektedir. İş stresi doğrulayıcı faktör analizinde standardize beta değeri 0.5'ten daha düşük olan ölçek maddeleri yer almaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi modeli için hesaplanan uyum indekslerinin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olması ve söz konusu ölçek maddelerinin çıkartılması halinde iç tutarlılık skorunun artmayacak olması nedeniyle ilgili maddelerin çıkartılmamasının daha uygun olacağı değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş stresi ölçeğinin 4 maddeden oluşan tek faktörlü bir model olduğu doğrulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık skoru $\alpha = 0.693$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 19: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Madde Atılınca Cronbach's Alpha Değeri
Madde 1	0.505
Madde 2	0.598
Madde 6	0.678
Madde 8	0.690

3.3. DEĞİŞKENLER ARASI KORELASYON ANALİZİ

Değişkenlerin ölçüm modeli ile test edilmesinden önce ölçek maddelerinin toplamı alınarak ilgili değişkenler oluşturulmuştur. Değişkenler arasındaki ilişkiler öncelikle korelasyon analizi ile incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

	1	2	3	4	5	6	7	α
Fazla Mesai	1							
Performans Notu	0.216**	1						
Mesleğe Bağlılık	0.149*	0.107	1					0.923
Öz Benlik Değerlendirmesi	0.030	0.107	0.387**	1				0.801
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-0.024	0.082	0.298**	0.362**	1			0.776
İş-Aile Çatışması	0.244**	0.136*	-0.133*	-0.181**	-0.072	1		0.919
İş Stresi	0.391**	0.265**	0.076	-0.040	0.044	0.538**	1	0.693
Ortalama	12.34	6.1	3.85	3.42	4.56	3.99	3.39	
Standart Sapma	26.33	0.39	0.73	0.48	0.47	1.49	0.78	
Çarpıklık	0.553	0.094	-0.535	-0.099	-0.239	-0.031	0.247	
Basıklık	-0.149	6.201	0.584	-0.371	0.396	-0.856	-0.737	

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$, α =Cronbach's Alpha

Fazla mesai süresi ile performans notu ($r=0,216$, $p < 0,01$), mesleğe bağlılık ($r=0,149$, $p < 0,05$), iş-aile çatışması ($r=0,244$, $p < 0,01$) ve iş stresi ($r=0,391$, $p < 0,01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir korelasyon vardır. Fazla mesai süresi ile öz benlik değerlendirmesi ($r=0,030$, $p > 0,05$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=-0,024$, $p > 0,05$) arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon ilişkisine rastlanmamıştır. Performans notu ile iş-aile çatışması ($r=0,136$, $p < 0,05$) ve iş stresi ($r=0,265$, $p < 0,01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir korelasyon vardır. Diğer taraftan performans notu ile mesleğe bağlılık ($r=0,107$, $p > 0,05$), öz benlik değerlendirmesi ($r=0,107$, $p > 0,05$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=-0,082$, $p > 0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon ilişkisine rastlanmamıştır. Mesleğe bağlılık ile öz benlik değerlendirmesi ($r=0,387$, $p < 0,01$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=0,298$, $p < 0,01$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, iş-aile çatışması ($r=-0,133$, $p < 0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir korelasyon ilişkisi varken, iş stresi ($r=0,076$, $p > 0,05$) arasında anlamlı bir korelasyon ilişkisi yoktur. Öz benlik değerlendirmesi, örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=0,362$, $p < 0,01$) ile istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, iş-aile çatışması ($r=-0,181$, $p < 0,01$) ile istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir korelasyon ilişkisine sahipken iş-stresi ($r=-0,040$, $p > 0,05$) ile istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon ilişkisine sahip değildir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş-aile çatışması ($r=-$

0,072, $p>0,05$) ve iş-stresi ($r=0,044$, $p>0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon ilişkisine rastlanmamıştır. Son olarak iş-aile çatışması ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve güçlü bir pozitif korelasyon ilişkisi olduğu görülmektedir ($r=0,538$, $p<0,01$).

3.4. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

Araştırma modelinin ve hipotezlerin test edilmesinde yol analizi kullanılacaktır. Yol analizi teorik olarak kurgulanan modeldeki değişkenler arasında ilişkilerin (yolların) bütüncül olarak test edilmesini, değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığının ve modelin gücünün anlaşılmasını sağlamaktadır (Meydan ve Şeşen, 2005).

Yol analizi, çoklu regresyon analizi ile benzerlik gösteren bir yöntemdir. Yol analizi, çoklu regresyon analizine benzerlik gösterse de analizlerde avantaj yaratan bazı özelliklere sahiptir. Bilindiği üzere regresyon analizlerinde bir bağımlı değişken üzerinde bir veya birden çok bağımsız değişkenin etkisi incelenebilmektedir. Yol analizinde ise birden çok bağımlı değişken aynı anda modele dahil edilerek farklı ilişkiler test edilebilmektedir. Yol analizinin bir diğer üstün tarafı ise aynı modelde bir değişkenin hem bağımlı hem de bağımsız değişken olarak tanımlanmasına imkân vermesidir (Meydan ve Şeşen, 2005).

Öncelikli olarak bütüncül modelin uyum indeksleri incelenecektir. Ardından modelde yer alan her bir yolun (ilişkinin) anlamlı olup olmadığı değerlendirilerek hipotezlerin testi gerçekleştirilecektir. Analizlerde AMOS 21 programı kullanılmıştır.

3.4.1. Bütüncül Modelin Uyum İndeksleri

Bütüncül modelin uyum endekslerine ilişkin hesaplanan değerler Tablo 21'de verilmektedir.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=24,247$, $p=0,019$, $df=12$, $\Delta\chi^2/df=2,021$). Uyum indeksleri (CFI=0,944, NFI=0,900, GFI=0,971, RMSEA=0,067) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen uyum endeksleri ile karşılaştırıldığında CFI endeksinin kabul edilebilir uyum endeksleri sınırının dışında olduğu görülmüştür.

Bu nedenle AMOS 21 programının önerdiği Tablo 22'de yer alan modifikasyon endeksleri incelenmiştir. Buna göre öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılık arasında ilişki kurulması önerilmektedir.

Tablo 21: Bütüncül Model Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Bütüncül Model	24.247	12	2.021	0.944	0.9	0.971	0.067

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

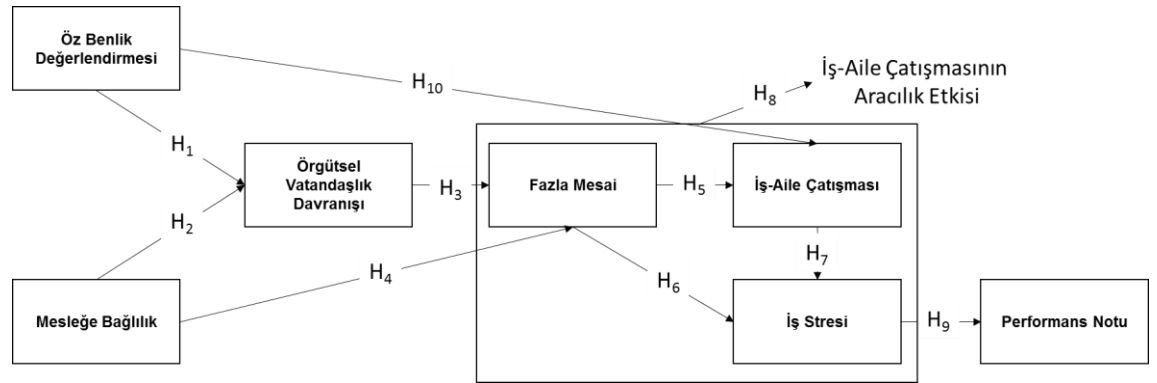
Tablo 22: Bütüncül Model için Önerilen Modifikasyon Endeksleri

Modifikasyon Endeksleri		M.I.	Par Change
İş Aile Çatışması	<--- Öz Benlik Değerlendirmesi	8,61	-0,242
İş Aile Çatışması	<--- Mesleğe Bağlılık	7,01	-0,25

Tablo 22'de yer alan modifikasyon endeksleri üzerine iş-aile çatışması literatürü tekrar incelenmiştir. İş-aile çatışmasına neden olan etkenler olarak daha çok durumsal faktörlerin ele alındığı ve kişilik veya bireysel farklılıklar gibi faktörlerin daha az araştırıldığı görülmüştür (Byron, 2005). Bu alandaki az sayıda olan çalışmalara (Boyar ve Mosley, 2007; Bruck ve Allen, 2003; Kinnunen, Vermulst, Gerris ve Makikangas, 2003; Michel, Clark ve Jaramillo, 2011) katkı sağlamak amacıyla öz benlik değerlendirmesinin iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin modele dahil edilmesine karar verilmiştir. Haines III, Harvey, Durand ve Marchand (2013)'ün öz benlik değerlendirmesinin iş-aile çatışması üzerindeki azaltıcı etkisine dair

bulgusundan yola çıkarak, örneklem için de öz saygısı ve öz yeterliliği yüksek, duygusal dengede olan ve içsel kontrol odağına sahip çalışanların daha az iş-aile çatışması yaşayacakları öngörülmüştür.

H₁₀: Öz benlik değerlendirmesi, iş-aile çatışmasını negatif yönde yordamaktadır.



Şekil 5: Güncellenmiş Araştırma Modeli

Güncellenmiş araştırma modelinin uyum endekslerine ilişkin hesaplamalar Tablo 23'te verilmiştir.

Ki-Kare testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısının birbirinden farklı olmadığını göstermektedir ($\Delta\chi^2=15,459$, $p=0,162$, $df=11$, $\Delta\chi^2/df=1,405$). Uyum indeksleri (CFI=0,980, NFI=0,936, GFI=0,982, RMSEA=0,042) ile Ki-Kare testleri Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğundan modelin kurgulanan yapıya uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 23: Güncellenmiş Model Uyum Endeksleri

	χ^2	df	χ^2/df	CFI	NFI	GFI	RMSEA
Güncellenmiş Model	15.459	11	1.405	0.980	0.936	0.982	0.042

Not: χ^2 = Ki Kare; df = Degrees of freedom; CFI = Comparative fit index; NFI = Normed Fit Index; GFI = Goodness of fit index; RMSEA = Root-mean-square error of approximation.

Güncellenmiş araştırma modelinin uyum endekslerinin Schermelleh-Engel ve diğerleri (2003) tarafından tavsiye edilen iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırları dahilinde olduğu belirlendikten sonra modelde değişkenler arasında kurulan ilişkiler test edilmiştir.

3.4.2. Model Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

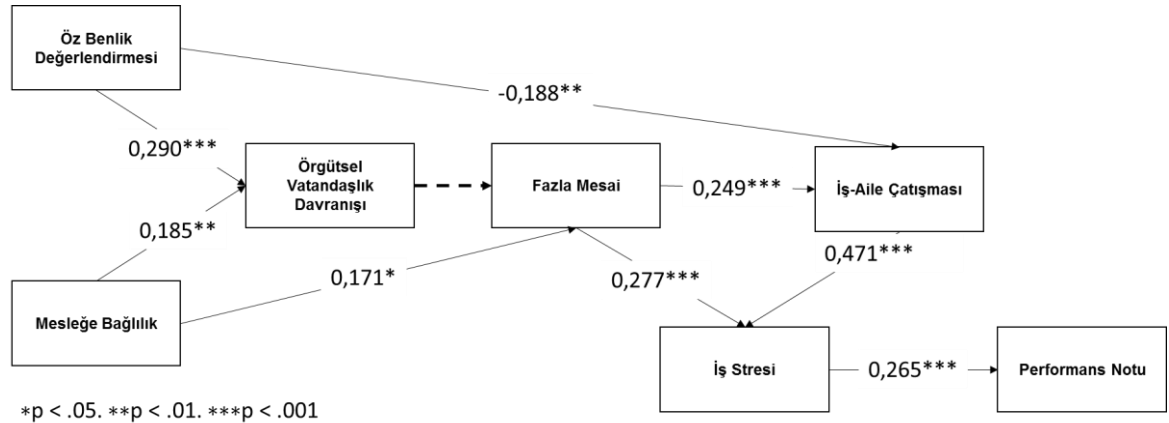
Model değişkenleri arasındaki ilişkilere dair sonuçlar Tablo 24'te verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre modelde kurgulanan ilişkilerde örgütsel vatandaşlık davranışı ile fazla mesai davranışı arasındaki ilişki haricinde ($p=0,27$) diğer tüm ilişkiler istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 24: Model Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

	B	Standart Hata	β
Öz Benlik Değerlendirmesi ---> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0.308	0.109	0.29***
Mesleğe Bağlılık ---> Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0.421	0.095	0.185**
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ---> Fazla Mesai	0.018	0.007	-0.075
Mesleğe Bağlılık ---> Fazla Mesai	-0.005	0.004	0.171*
Fazla Mesai ---> İş-Aile Çatışması	3.489	0.881	0.249***
Fazla Mesai ---> İş Stresi	-0.242	0.081	0.277***
İş-Aile Çatışması ---> İş Stresi	0.195	0.023	0.471***
İş Stresi ---> Performans Notu	1.602	0.315	0.265***
Öz Benlik Değerlendirmesi ---> İş-Aile Çatışması	0.034	0.008	-0.188**

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$

Elde edilen sonuçlara göre modelin son hali Şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6: Model Değişkenleri Arası İlişkiler ve Beta Değerleri

Elde edilen nihai model ve değişkenler arası ilişkiler neticesinde daha önce önermiş olduğumuz araştırma hipotezleri incelenecektir.

Öz benlik değerlendirmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($\beta=,290$, $p<,001$). Çalışma katılımcılarının öz saygısı, öz yeterlilikleri, içsel kontrol odağına dair değerlendirmeleri ve duygusal dengeleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır. H_1 hipotezi bu sonuç doğrultusunda doğrulanmaktadır. Öz benlik değerlendirmesinin bir diğer değişken olan iş-aile çatışması ile arasındaki ilişkiye bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olduğu görülmektedir ($\beta=-,188$, $p<,01$). Yüksek öz benlik değerlendirmesinin iş-aile çatışması üzerinde azaltıcı bir etkisi olduğu görülmekte ve bu sonuç ile H_{10} hipotezi doğrulanmaktadır.

Örgütsel vatandaşlığın bir diğer öncülü olarak değerlendirilen mesleğe bağlılık değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında da istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($\beta=,185$, $p<,01$). Örnekleme bulunan çalışanların mesleklerine olan bağlılıkları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine ilişkin beklenti de artmaktadır. Bu durum H_2 hipotezini doğrular niteliktedir.

Mesleğe bağlılık ile fazla mesai süresi arasındaki ilişki incelendiğinde de istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir ($\beta=,171$, $p<,05$). Mühendislik mesleğine olan duygusal bağlılık arttıkça fazla mesai süreleri de artmaktadır. İstatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bu ilişki H₄ hipotezini doğrulamaktadır.

Herhangi bir maddi sonucu olmamasına rağmen çalışanların fazla mesaiye kalmalarının örgütsel vatandaşlık davranışından kaynaklandığı düşünülerek oluşturulan H₃ hipotezi kabul edilmemiştir. Diğer bir ifadeyle, örgütsel vatandaşlık davranışı ile fazla mesai arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Analiz sonucunun beklenenden farklı çıkması örgütsel vatandaşlık davranışı literatürünün ek bir incelemeye tabi tutulmasını gerekli kılmaktadır. Söz konusu ilişkiye dair değerlendirme sonuç bölümünde sunulacaktır.

Fazla mesai ile iş-aile çatışması arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlüdür ($\beta=,249$, $p<,001$). Fazla mesai süresi arttıkça iş-aile çatışmasının arttığını gösteren bu ilişki H₅ hipotezini doğrular niteliktedir. Benzer şekilde fazla mesai ile iş stresi arasında da istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. ($\beta=,277$, $p<,001$). Fazla mesai arttıkça iş-aile çatışmasında olduğu gibi iş stresi düzeyi de artmaktadır. Dolayısıyla H₆ hipotezi doğrulanmaktadır.

İş-aile çatışması ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir ($\beta=,471$, $p<,001$). İş-aile çatışması arttıkça iş stresinin de arttığını gösteren bu ilişki H₇ hipotezini doğrulamaktadır.

Fazla mesainin iş stresi üzerindeki doğrudan etkisi söz konusu ilişkinin beta değeri olan 0.277 olarak hesaplanmıştır. Fazla mesainin iş stresi üzerindeki dolaylı etkisi, fazla mesainin iş-aile çatışması ile ilişkisinde hesaplanan beta değeri ($\beta=,249$, $p<,001$) ile iş-aile çatışmasının iş stresi ile ilişkisinde

hesaplanan beta değerinin ($\beta=.471$, $p<.001$) arpımı ile bulunmuştur. Buna göre fazla mesainin iş stresi üzerindeki dolaylı etkisi 0.117'dir. Fazla mesai ile iş-aile atışması, fazla mesai ile iş stresi ve iş-aile atışması ile iş stresi arasındaki istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler birlikte değerlendirildiğinde fazla mesai ile iş stresi arasındaki ilişki üzerinde iş-aile çatışmasının kısmi aracılık etkisi olduğu görülmektedir. Bu ilişki H_8 hipotezini doğrulamaktadır.

Son olarak iş stresi ile performans notu arasında da istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($\beta=.265$, $p<.001$). Bu durum iş stresi arttıkça performans sonuçlarının da iyileştiğini göstermekte ve bu haliyle H_9 hipotezinde kurgulanan negatif yönlü ilişkiyi desteklememektedir.

3.4.3. Ek Analizler

İş stresi ile performans sonuçları arasında H_9 hipotezinde kurgulanan negatif yönlü ilişkinin desteklenmemesi ve ilişkinin beklenenin aksine pozitif yönlü olması göz önünde bulundurulurak söz konusu ilişkiye dair ek analiz yapılmasına karar verilmiştir. Bu kapsamda Simmons ve Nelson (2007)'nin bütüncül stres modelinde stres faktörlerinin algılanmasında farklılara neden olan kişisel özellikler öz benlik değerlendirmesi kapsamında değerlendirilen özellikler ile benzerlik göstermesinde yola çıkılarak örneklem yüksek öz benlik değerlendirmesi ve düşük öz benlik değerlendirmesi iki gruba ayrılarak çoklu grup analizi yapılmıştır. İş stresi ve performans sonuçları açısından düşük ve yüksek öz benlik değerlendirmesine sahip katılımcıların sonuçları karşılaştırıldığında ($\Delta\chi^2(\Delta df=1)=.645$, $p=.422$) düşük öz benlik değerlendirmesine sahip olanların iş stresi ile performans sonuçları arasındaki pozitif ilişki ile yüksek öz benlik değerlendirmesine sahip olanların iş stresi ile performans sonuçları arasındaki pozitif ilişki birbirinden istatistiksel olarak anlamlı lde farklı değildir.

SONUÇ

Rekabet şartlarının sıklıkla değiştiği bilgi ekonomisi ortamında şletmeler, değişen şarlara ayak uydurmak ve rekabet avantajını korumak için eğitimli bilgi çalışanlarına ihtiyaç duymaktadır. Bu durum bilgi çalışanlarının, görece daha az tanımlı rollerde kendilerinden beklenenin de ötesinde performans göstermelerini gerektirmektedir. Bu durum bilgi çalışanlarının yoğun bir şekilde, çalıştıkları şletmeler için bir adım fazla atmalarını ve örgütsel davranış literatüründe örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanan davranışları sergilemelerini gerektirmektedir. Bu çalışma ile bilgi çalışanları örneklemini özelinde öncelikle örgütsel vatandaşlık davranışının öncüllerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı kaçınılmaz olarak bilgi çalışanlarının işe ayırdıkları zamanın artmasına neden olacaktır. Bu durum neticesinde ortaya çıkması beklenen fazla mesai davranışının yaratacağı olumsuz etkinin (iş-aile çatışması ve iş stresi) incelenmesi araştırmanın bir diğer hedefidir. Bütüncül bir yaklaşım sergilenmesi ve kurgulanan ilişkilerin çalışanların performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi de çalışmanın ana noktalarından birisidir. Ek olarak örneklemin gerçek performans sonuçlarının analizlere dahil edilmesi ile literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde çalışanların temel kişilik özelliklerinin ölçüldüğü öz benlik değerlendirmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucu literatür ile uyumlu olacak şekilde çıkmıştır. Öz benlik değerlendirmesi yüksek olan çalışanların, diğer bir ifadeyle öz saygısı yüksek, kendisini genel olarak herhangi bir işi yapmaya yeterli gören, içsel kontrol odağına sahip ve duygusal olarak dengede olanların diğerlerine göre yüksek seviyede örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye meyilli oldukları anlaşılmaktadır.

Çalışanların kişilik özellikleri ile birlikte işe karşı tutumlarının da örgütsel vatandaşlık davranışına ve fazla mesai sürelerine etkisi incelenmiştir. Yapılan istatistiksel analiz mesleğine duygusal olarak bağlılık gösteren çalışanların daha

fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye ve daha uzun süreler fazla mesai yapmaya meyilli olduklarını göstermektedir. Bu durum literatürde ilgili değişkenler için bulunan sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışının fazla mesai süreleri ile olan ilişkisinin pozitif yönde ve anlamlı olması beklenmiştir. Ancak yapılan analizler bu iki değişken arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir. Analiz sonuçlarının beklenen yönde olmaması iki farklı açıdan değerlendirilebilir. Bunlardan ilki örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek için kullanılan ölçek ile ilgilidir. Bu çalışmada Basım ve Şeşen (2006)'in hazırladığı ölçek kullanılarak veri toplanmıştır. Kullanılan ölçek iki ayrı ölçeğin (Vey ve Campbel, 2004; Williams ve Shiaw, 1999) birleştirilerek Türkçe'ye tercüme edilmesi yoluyla oluşturulmuştur. Google mühendisleri örnekleminde yapılan bir çalışma (Dekas ve diğerleri, 2013) mevcut ölçeklerin bilgi çalışanları özelinde, değişen çalışma şekilleri ve örgüt yapıları dikkate alındığında, örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmede yetersiz kaldığını savunmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmada kullanılan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin, örneklemin de bilgi çalışanlarından oluştuğu göz önüne alındığında, yetersiz kalmış olabileceği değerlendirilebilir.

İki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamış olmasının bir diğer nedeninin ise çalışanların fazla mesai davranışına bakış açıları olabileceği değerlendirilmiştir. Veriler üzerinde yapılan analizlerden fazla mesai davranışı üzerinde mesleğe bağlılığın da pozitif yönde etkisi olduğu göz önüne alındığında çalışanların mesleki tatmin sağlayan bir mühendislik problemi için fazladan çalışmayı ekstra bir rol davranışı olarak değil mesleklerinin doğal bir sonucu olarak görmüş olmaları mümkündür. Aynı zamanda tanımlı mesai saatlerinin haricinde çalışmaya devam etmenin genel bir eğilim olduğu durumlarda başka çalışanların da bu eğilime iştirak etmeleri beklenebilir. Konuya farklı bir açıdan yaklaşıldığında mühendislerin etkili çalışma saatleri ile işletmenin tanımlı mesai saatlerinin uyumsuzluğu da bu duruma neden olmuş olabilir. Daha açık bir ifade ile çalışanın işletmede bulunması gereken tanımlı zaman dilimi

çalışanın etkili olarak performans gösterdiği zaman dilimi olmadığından çalışan mesai saatleri sonrasında çalışmayı tercih ediyor ve bu durum da fazla mesaiye yol açıyor olabilir.

Literatürde, bu duruma izlenim yönetimi açısından yaklaşan çalışmalar da bulunmaktadır (Bolino, 1999; Eastman, 1994; Rioux ve Penner, 2001; Weng ve Chang, 2015). Buna göre çalışanlar yöneticilerinin algı, hassasiyet ve kararlarını etkilemek amacıyla izlenim yönetimi taktikleri kullanabilirler. Bu taktikler ben merkezli ya da diğerleri merkezli olabilir. Ofisi geç terk etmek ben merkezli bir taktik örneği olarak kişinin işe ne kadar istekli olduğunu gösterme çabası şeklinde değerlendirilebilir.

İster örgütsel vatandaşlık davranışı isterse de farklı güdülerden kaynaklansın fazla mesai, iş-aile çatışması ve iş stresini artırmaktadır. Rol teorisine (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal, 1964) göre bireyler genellikle kendileri için tanımlanmış rollere uygun olarak davranmanın yollarını aramaktadırlar. Ek olarak bireyler üstlendikleri farklı rollerin gereklerini yerine getirmek için ihtiyaç duydukları kaynaklarda (zaman, enerji vb.) kısıtlılık yaşamaları durumunda roller arası çatışma kaçınılmaz olmaktadır. Buna göre çalışanların fazla mesaiye kalarak ailelerine ayırmaları gereken zamandan çalmaları iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. Benzer şekilde kaynakların korunması teorisi (Hobfoll, 1988) de söz konusu ilişkinin açıklanmasına destek vermektedir. Kaynakların korunması teorisine göre insanlar değerli gördükleri kaynaklara ulaşmak, onları kazanmak ve muhafaza etmek isterler. Çalışanların enerji, bilgi ve zamanlarını işe ilişkin rollerinde fazlasıyla kullanmaları diğer rolleri ile çatışma yaşamalarına neden olacaktır. Fazla mesai ve iş stresi arasında da pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre fazla mesai süresi arttıkça hissedilen iş stresi de artış göstermektedir. İş-aile çatışması bu ilişkide kısmi aracı olarak etki etmektedir. Diğer bir ifadeyle fazla mesai nedeniyle yaşanan iş stresinin bir bölümünü iş-aile çatışması ile açıklamak mümkündür.

Diğer taraftan literatürde az sayıda çalışmaya konu edilmiş olan kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması üzerindeki etkisinin analiz edilmesi için modele eklenen hipotez doğrultusunda öz benlik değerlendirmesi ile iş-aile çatışmasının beklendiği gibi negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Yüksek öz benlik değerlendirmesine sahip çalışanlar daha düşük iş-aile çatışması yaşamaktadır.

Çalışmanın özellikle üzerinde durulması gereken sonuçlarından birisi iş stresi ile performans sonuçları arasındaki anlamlı ve pozitif yönlü ilişkidir. Simmons ve Nelson (2007) tarafından geliştirilen ve stres faktörlerine olumlu ya da olumsuz yaklaşıma etki eden unsurların ve bunun sonuçlarının anlaşılmasına olanak sağlayan stres modeli kapsamında içsel kontrol odağına sahip, kendine güvenen, iyimser, zorlu koşullara dayanıklı ve bağ kurabilen insanların stres faktörlerine karşı olumlu yaklaşımlar sergileyeceği belirtilmektedir. Stres faktörlerine olumlu yaklaşan kişiler mutluluk, heyecan, pozitif duygu durumu gibi duygular hissedecek; umut, güven, bağlılık gibi tutumlar ile bağışlayıcılık ve örgütsel vatandaşlık gibi davranışlar sergileyecektir. Tüm bu olumlu duygu, tutum ve davranışlar pozitif iş sonuçlarının oluşmasına etki edecektir. Görüldüğü üzere Simmons ve Nelson (2007)'nin modelinde belirtilen kişisel özellikler öz benlik değerlendirmesi kapsamında değerlendirilen özellikler ile benzerlik göstermektedir. Bu benzerlikten hareketle araştırma modelinde yer alan öz benlik değerlendirmesi değişkeninin örneklemdaki çalışanlarda fazla mesai yapılmasına yol açan iş gerekliliklerine karşı olumlu yaklaşım geliştirmelerinde ve dolayısıyla yüksek performans göstermelerinde etkili olduğu değerlendirilmiştir.

Bu değerlendirmeden hareketle veri seti üzerinde ek analiz yapılmıştır. Yapılan analizde düşük öz benlik değerlendirmesine sahip olanların iş stresi ile performans sonuçları arasındaki pozitif ilişki ile yüksek öz benlik değerlendirmesine sahip olanların iş stresi ile performans sonuçları arasındaki pozitif ilişki birbirinden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde farklı olmadığı görülmüştür. Yüksek ve düşük öz benlik değerlendirmesine sahip gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmasa da tüm örneklemin yüksek bir öz benlik

değerlendirmesine sahip olmasının ($\mu=3.42$) söz konusu ilişkide etkili olduğu düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlara ilişkin yorumlar örneklem içinden seçilen katılımcılardan bazıları ile yapılan yüz yüze görüşmelerle de teyit edilmiştir. Seçilen katılımcılar aileleri için ayırdıkları vakitten kullanarak kaldıkları fazla mesaiden en fazla verimi elde edecek şekilde çalıştıklarını belirtmişlerdir. Benzer şekilde firmadaki bir yönetici ile yapılan görüşmede de mühendislik mesleğini seven çalışanların her koşulda en iyisini yapmak için ellerinden geleni yapacakları, bu durumun şirket kültürünün de bir yansıması olduğu belirtilmiştir.

Tüm bu sonuçlar bir arada düşünüldüğünde araştırmaya konu olan örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri ve sonuçları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bütüncül bir yol analizi önerisi geliştirilmiştir.

Öneriler

Yapılan analizler insan kaynakları yönetimi uygulamaları açısından birçok gelişim ve uygulama alanına işaret etmektedir.

Öz benlik değerlendirmesi ve mesleğe bağlılık değişkenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile arasındaki anlamlı ilişki özellikle işe alım sürecine dair önemli aksiyon önerilerinin geliştirilmesine imkân sağlamaktadır. İşe alım uygulamaları esnasında birçok firma adayın kişilik özelliklerini anlayabilmek amacıyla kişilik testleri uygulamaktadır. Bu testlerde öz benlik değerlendirmesinin unsurlarının da yer alması ve adayların değerlendirmelerine girdi sağlaması işe alım performansının da artmasına yol açacaktır. Nitekim belirsizliğin hakim olduğu, problem çözmenin ve inovatif yaklaşımın zorunlu olduğu piyasa şartlarında öz yeterlilik, içsel kontrol odağı ve duygusal denge sahip olunması neredeyse zorunlu olan kişilik özellikleridir. Öte yandan zaman zaman bireyler eğitimini aldıkları mesleklere karşı bir bağlılık geliştirememektedir. Bu nedenle işe alım esnasında çalışanların mesleklerine olan duygusal bağlılıklarını ölçmek

adayın çalışma hayatındaki davranışlarına dair ipuçları verecektir. Benzer şekilde çalışma hayatı boyunca da çalışanların mesleki bağlılık ve tatminlerini ölçmek, kendilerine mesleki tatmin sağlayabilecek zorlayıcı ve geliştirici işler sunabilmek önem taşımaktadır.

Günümüzde birçok işletme stresi başa çıkılması gereken bir problem olarak görmekte ve stresle başa çıkma eğitimleri vermektedir. Araştırma modeli bilgi çalışanları örneklemini üzerinde belli kişilik özelliklerine sahip çalışanların strese karşı olumlu yaklaşım sergileyebileceklerini ve bu olumlu yaklaşımdan yüksek performans çıktıları üretebileceklerini göstermiştir. Bu nedenle şirketlerin önleyici distres yönetiminden üretken eustres yönetimine geçmeleri gerekmektedir (Simmons ve Nelson,2001). Üretken eustres yönetimi öncelikli olarak yöneticilerin çalışma ortamında çalışanların hoşuna giden yönleri anlamalarını gerektirmektedir. Ardından işe dair çekici gelen hususlara ilişkin bu pozitif algının güçlendirilmesi için nelerin yapılabileceğini yöneticilerin ortaya çıkarması yüksek performansın desteklenmesine katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda distresin yaratacağı sağlık sorunlarının yol açacağı fiziksel rahatsızlıklar dolayısıyla oluşacak maliyet de bu şekilde azaltılabilecektir.

Tüm iş gücü piyasalarına benzer şekilde Türkiye’de de yetenekli iş gücüne ulaşım ve şirketlere kazandırılmasında ciddi bir rekabet ortamı bulunmaktadır. Bu ortamda işveren markası güçlü olan ve adaylara olumlu bir çalışma deneyimi vadeden işletmeler rekabet avantajı elde etmektedir. Strese karşı olumlu davranışların gösterilebildiği işletmeler, oluşturdukları çalışma ortamı ile bu açıdan avantaj sağlayacak ve nitelikli işgücüne daha kolay erişebilecektir.

Kısıtlar

Tüm akademik çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da barındırdığı kısıtlar itibariyle değerlendirilmesi gerekmektedir. İlk kısıt araştırmaya konu olan verilerin katılımcılardan anket yolu ile toplanmış olması ve bu nedenle de sosyal kabul hatasını barındırmasıdır. İkinci kısıt ise çalışmanın yapıldığı örneklem ile ilgilidir.

Örnekleme tek bir firmadan ve ilgili firmanın tek bir fonksiyonel çalışma alanından seçilmiştir. Önerilen modelin farklı çalışma fonksiyonlarında ve farklı şirketlerde tekrar edilmesi modelin anlaşılabilirliğine katkı sağlayacaktır.

Ek olarak çalışma sonuçları bilgi çalışanları özelinde ülkemizde yeni bir örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine gereklilik olduğunu göstermektedir.

KAYNAKÇA

- Abramis, D. J. (1994). Relationship of job stressors to job performance: Linear or an inverted-U?. *Psychological reports*, 75(1), 547-558. <https://doi.org/10.2466/pr0.1994.75.1.547>
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In *Action control* (pp. 11-39). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04).
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of occupational health psychology*, 5(2), 278. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.278>
- Alvesson, M. (2004). *Knowledge work and knowledge-intensive firms*. OUP Oxford.
- Apaydın, M. D. (2004). *Çift-kariyerli ailelerde iş-aile ve aile-iş çatışmalarının kendini kurgulama düzeyleri ile ilişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Arrindell, W. A., Heesink, J., Feij, J. A. (1999). The satisfaction with life scale (SWLS): Appraisal with 1700 healthy young adults in the Netherlands. *Personality and Individual Differences*, 26, 815–826. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00180-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00180-9)
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

- Barnard, C.I., (1938). *The functions of the executive*. Cambridge: Harvard Business Press
- Barnett, R. C. (2006). Relationship of the number and distribution of work hours to health and quality-of-life (QOL) outcomes. In P. L. Perrewé ve D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well being: Vol. 5. Employee health, coping and methodologies* (pp. 99-138). US: Elsevier Science/JAI Press.
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4),83-101
- Bateman, T. S., Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship." *Academy of Management Journal*, 26, 587–595. <http://dx.doi.org/10.2307/255908>
- Becker, T. E., Billings, R. S., Eveleth, D. M., Gilbert, N. L. (1996). Foci and bases of employee commitment: Implications for job performance. *Academy of management journal*, 39(2), 464-482. <https://doi.org/10.5465/256788>
- Beehr, T. A., Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665– 699. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Blau, G. (2003). Testing for a four-dimensional structure of occupational commitment. *Journal of occupational and organizational psychology*, 76(4),469-488.<https://doi.org/10.1348/096317903322591596>
- Blau, G. J. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of occupational Psychology*, 58(4), 277-288. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1985.tb00201.x>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Bliese, P. D., Edwards, J. R., Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 389. <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000109>
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R. C., Wethington, E. (1989). The contagion of stress across multiple roles. *Journal of Marriage and the Family*, 175-183. <https://doi.org/10.2307/352378>
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?. *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.1580442>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of applied psychology*, 90(4), 740. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.740>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do?. *Journal of Organizational Behavior*, 31(6), 835-855. <https://doi.org/10.1002/job.635>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14(2), 229-246. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.05.004>
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*, 9(1-2), 52-69. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00163>
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., Wang, Q., Kirkendall, C., Alarcon, G. (2010). A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 601-626. <https://doi.org/10.1348/096317909X454382>

- Bowling, N. A., Wang, Q., Li, H. Y. (2012). The moderating effect of core self-evaluations on the relationships between job attitudes and organisational citizenship behavior. *Applied Psychology*, 61(1), 97-113. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00458.x>
- Bowling, N. A., Wang, Q., Tang, H. Y., Kennedy, K. D. (2010). A comparison of general and work-specific measures of core self-evaluations. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 559-566. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.008>
- Boyar, S. L., Mosley Jr, D. C. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 265-281. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.06.001>
- Brown, L. A., Roloff, M. E. (2015). Organizational citizenship behavior, organizational communication, and burnout: The buffering role of perceived organizational support and psychological contracts. *Communication Quarterly*, 63(4), 384-404. <https://doi.org/10.1080/01463373.2015.1058287>
- Bruck, C. S., Allen, T. D. (2003). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work–family conflict. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 457-472. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00040-4](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00040-4)
- Burris, B. H. (1983). The human effects of underemployment. *Social Problems*, 31(1), 96-110. <https://doi.org/10.2307/800412>
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009>
- Can, H., Azizoğlu, Ö., Miski Aydın, E. (2015). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Siyasal Kitabevi

- Cannon, W. B. (1915). *Bodily changes in pain, hunger, fear and rage: An account of recent researches into the function of emotional excitement*. New York, NY: Appleton. <http://dx.doi.org/10.1037/10013-000>
- Carson, K. D., Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties. *Journal of vocational Behavior*, 44(3), 237-262. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1994.1017>
- Chang, A., Chiang, H-H., Han, T-S. (2012). A multilevel investigation of relationships among brand-centered HRM, brand psychological ownership, brand citizenship behaviors, and customers satisfaction. *European Journal of Marketing*, 46, 626–662. <https://doi.org/10.1108/03090561211212458>
- Christian, M. S., Ellis, A. P. (2011). Examining the effects of sleep deprivation on workplace deviance: a self-regulatory perspective. *Academy of Management Journal*, 54(5), 913–934. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0179>
- Clark, L. A., Watson, D. (1991). Tripartite model of anxiety and depression: Psychometric evidence and taxonomic implications. *Journal of Abnormal Psychology*, 100, 316. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-843X.100.3.316>
- Cohen, A., Liu, Y. (2011). Relationships between in-role performance and individual values, commitment, and organizational citizenship behavior among Israeli teachers. *International Journal of Psychology*, 46(4), 271-287. <https://doi.org/10.1080/00207594.2010.539613>
- Colarelli, S. M. (1998). Psychological interventions in organizations: An evolutionary perspective. *American Psychologist*, 53(9), 1044. <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.53.9.1044>

- Colarelli, S. M., Bishop, R. C. (1990). Career commitment: Functions, correlates, and management. *Group & Organization Studies*, 15(2), 158-176. <https://doi.org/10.1177/105960119001500203>
- Cooper, C. L., Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history*. Oxford, UK: Blackwell. <http://dx.doi.org/10.1002/9780470774755>
- Cooper, C. L., Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11–28. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>
- Costa, P. T., McCrae, R. R. (1988). Personality in adulthood: a six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory. *Journal of personality and social psychology*, 54(5), 853. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.54.5.853>
- Cummings, T. G., Cooper, C. L. (1979). A cybernetic framework for studying occupational stress. *Human Relations*, 32, 395– 418. <http://dx.doi.org/10.1177/001872677903200504>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Deery, S., Rayton, B., Walsh, J., Kinnie, N. (2017). The costs of exhibiting organizational citizenship behavior. *Human Resource Management*, 56(6), 1039-1049. <https://doi.org/10.1002/hrm.21815>
- Dekas, K. H., Bauer, T. N., Welle, B., Kurkoski, J., Sullivan, S. (2013). Organizational citizenship behavior, version 2.0: A review and qualitative investigation of OCBs for knowledge workers at Google and beyond. *Academy of Management Perspectives*, 27(3), 219-237. <https://doi.org/10.5465/amp.2011.0097>

- Detert, J. R., Burris, E. R., Harrison, D. A., Martin, S. R. (2013). Voice flows to and from leaders: Understanding when units are helped or hurt by employee voice. *Administrative Science Quarterly*, 58, 624–668. <https://doi.org/10.1177/0001839213510151>
- Drucker, P.F.(1959). *Landmarks of Tomorrow*. Newyork, NY: Harper & Brothers Publishers.
- Eastman, K. K. (1994). In the eyes of the beholder: An attributional approach to ingratiation and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 37(5), 1379-1391. <https://doi.org/10.5465/256678>
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and wellbeing in organizations. *Academy of Management Review*, 17, 238 –274. <https://doi.org/10.5465/amr.1992.4279536>
- Elliman, A. D., Hayman, A. (1999). A comment on Kidd’s characterisation of knowledge workers. *Cognition, Technology & Work*, 1(3), 162-168. <https://doi.org/10.1007/s101110050014>
- Elwood, R. H. (1927). The role of personality traits in selecting a career: The nurse and the college girl. *Journal of Applied Psychology*, 11, 199 –201. <http://dx.doi.org/10.1037/h0070914>
- Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve İnsan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları
- Ericsson, K. A., Lehmann, A. C. (1996). Expert and exceptional performance: Evidence of maximal adaptation to task constraints. *Annual review of psychology*, 47(1), 273-305. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.47.1.273>
- Ferris, D. L., Rosen, C. R., Johnson, R. E., Brown, D. J., Risavy, S. D., Heller, D. (2011). Approach or avoidance (or both?): Integrating core self-evaluations within an approach/avoidance framework. *Personnel Psychology*, 64(1), 137-161. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01204.x>

- Fish, E. H. (1917). Human engineering. *Journal of Applied Psychology*, 1, 161–174. <http://dx.doi.org/10.1037/h0072801>
- Fishbein, M. (Ed.). (1967). *Readings in attitude theory and measurement*. Oxford, England: Wiley.
- Fishbein, M., Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Mass.: Addison-Wesley
- Fishbein, M., Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. New York, NY: Psychology Press
- Fisher, R., McPhail, R., Menghetti, G. (2010). Linking employee attitudes and behaviors with business performance: A comparative analysis of hotels in Mexico and China. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 397–404. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.10.021>
- Frazier, M. L., Bowler, W. M. (2015). Voice climate, supervisor undermining, and work outcomes: A group-level examination. *Journal of Management*, 41, 841–863. <https://doi.org/10.1177/0149206311434533>
- French, J. R., Caplan, R. D., Van Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. New York, NY: Wiley.
- Frone, M. R., Russell, M., Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of applied psychology*, 77(1), 65. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Frone, M. R., Yardley, J. K., Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work–family interface. *Journal of vocational behavior*, 50(2), 145-167. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.1577>

- Ganster, D. C., Rosen, C. C., Fisher, G. G. (2018). Long working hours and well-being: What we know, what we do not know, and what we need to know. *Journal of Business and Psychology*, 33(1), 25-39. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9478-1>
- Garth, T. R. (1920). Racial differences in mental fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 4, 235–244. <http://dx.doi.org/10.1037/h0072496>
- Gattis, K. S., Berns, S., Simpson, L. E., Christensen, A. (2004). Birds of a feather or strange birds? Ties among personality dimensions, similarity, and marital quality. *Journal of Family Psychology*, 18, 564–574. <http://dx.doi.org/10.1037/0893-3200.18.4.564>
- Gordon, F. E., Hall, D. T. (1974). Self-image and stereotypes of femininity: Their relationship to women's role conflicts and coping. *Journal of Applied Psychology*, 59(2), 241. <http://dx.doi.org/10.1037/h0036447>
- Greenhaus, J. H., Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Gümüşlüoğlu, L., Karakitapoğlu-Aygün, Z. (2010). Bilgi çalışanlarının adalet ve güçlendirme algılarının örgüte, lidere ve işe bağlılık üzerindeki etkileri. *Türk Psikoloji Dergisi*, 25(66), 21-36.
- Haar, J. M., Sune, A., Russo, M., Ollier-Malaterre, A. (2019). A cross-national study on the antecedents of work–life balance from the fit and balance perspective. *Social Indicators Research*, 142(1), 261-282. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1875-6>
- Haines III, V. Y., Harvey, S., Durand, P., Marchand, A. (2013). Core Self-Evaluations, Work–Family Conflict, and Burnout. *Journal of Marriage and family*, 75(3), 778-793. <https://doi.org/10.1111/jomf.12026>

- Haines III, V. Y., Marchand, A., Rousseau, V., Demers, A. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression. *Work & Stress*, 22(4), 341-356. <https://doi.org/10.1080/02678370802564272>
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L., (2009). *Multivariate data analysis*. (7th, Ed.). Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Hall, D. T. (1972). A model of coping with role conflict: The role behavior of college educated women. *Administrative Science Quarterly*, 471-486. <https://doi.org/10.2307/2393827>
- Hall, G. S. (1917). Practical relations between psychology and the war. *Journal of Applied Psychology*, 1, 9 –16. <http://dx.doi.org/10.1037/h0070238>
- Herman, J. B., Gyllstrom, K. K. (1977). Working Men and Women: Inter-and Intra-Role Conflict*. *Psychology of Women Quarterly*, 1(4), 319-333. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.1977.tb00558.x>
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC, US: Hemisphere Publishing Corp.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.44.3.513>
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of occupational and organizational psychology*, 84(1), 116-122. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x>
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>

- Holmes, T. H., Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213–218. [http://dx.doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](http://dx.doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)
- Imer, P. H., Kabasakal, H., Dastmalchian, A. (2014). Personality and contextual antecedents of organizational citizenship behavior: A study of two occupational groups. *Journal of Management & Organization*, 20(4), 441-462. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.44>
- Irving, P. G., Coleman, D. F., Cooper, C. L. (1997). Further assessments of a three-component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations. *Journal of applied psychology*, 82(3), 444. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.82.3.444>
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational behavior and human performance*, 33(1), 1-21. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(84\)90009-6](https://doi.org/10.1016/0030-5073(84)90009-6)
- Jex, S. M., Beehr, T. A., Roberts, C. K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of applied psychology*, 77(5), 623. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.5.623>
- Joo, B. K., Jo, S. J. (2017). The effects of perceived authentic leadership and core self-evaluations on organizational citizenship behavior: The role of psychological empowerment as a partial mediator. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 463-481. <https://doi.org/10.1108/LODJ-11-2015-0254>
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnel psychology*, 56(2), 303-331. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00152.x>

- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., Barrick, M. R. (1999). The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel psychology*, 52(3), 621-652. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1999.tb00174.x>
- Judge, T.A., Locke, E.A., Durham, C.C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151–188.
- Kahn, R. L., French, J. R. (1962). A summary and some tentative conclusions. *Journal of Social Issues*, 18(3), 122-127. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00420.x>
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York, NY: Wiley
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., Rosenthal, R. A. *Organizational stress*. New York: Wiley, 1964.
- Karasek, R. A., Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–311. <http://dx.doi.org/10.2307/2392498>
- Katz, D., Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, J., Mäkikangas, A. (2003). Work–family conflict and its relations to well-being: The role of personality as a moderating factor. *Personality and Individual Differences*, 35(7), 1669-1683. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00389-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00389-6)
- Kisbu, Y. (2006). Influences of regulatory focus, core self-evaluations and age on biases in perception and choice. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Koç Üniversitesi.

- Klein, D. N., Kotov, R., Bufferd, S. J. (2011). Personality and depression: Explanatory models and review of the evidence. *Annual Review of Clinical Psychology*, 7, 269–295. <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032210-104540>
- Kundu, S. C., Phogat, R. S., Datta, S. K., Gahlawat, N. (2016). Impact of workplace characteristics on work-family conflict of dual-career couples. *International Journal of Organizational Analysis*, 24(5), 883-907. <https://doi.org/10.1108/IJOA-01-2015-0840>
- Laird, D. A. (1933). The influence of noise on production and fatigue, as related to pitch, sensation level, and steadiness of the noise. *Journal of Applied Psychology*, 17, 320 –330. <http://dx.doi.org/10.1037/h0072423>
- Lam, C. F., Mayer, D. M. (2014). When do employees speak up for their customers? A model of voice in a customer service context. *Personnel Psychology*, 67, 637–666. <https://doi.org/10.1111/peps.12050>
- Landrigan, C. P., Fahrenkopf, A. M., Lewin, D., Sharek, P. J., Barger, L. K., Eisner, M., Sectish, T. C. (2008). Effects of the accreditation council for graduate medical education duty hour limits on sleep, work hours, and safety. *Pediatrics*, 122(2), 250–258. <https://doi.org/10.1542/peds.2007-2306>
- Lason-Daughtery, C. (2000). The Employer-Employee Relationship: A Phenomenological Study of Retention on The Information Technology Worker. Unpublished Ph. D. Dissertation. The George Washington University.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Lee, K., Carswell, J. J., Allen, N. J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person-and work-related variables. *Journal of applied psychology*, 85(5), 799. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.85.5.799>

- Liu, Y., Cohen, A. (2010). Values, commitment, and OCB among Chinese employees. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(5), 493-506. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2010.05.001>
- Lynn, M., Steel, P. (2006). National differences in subjective well-being: The interactive effects of extraversion and neuroticism. *Journal of Happiness Studies*, 7, 155–165. <https://doi.org/10.1007/s10902-005-1917-z>
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., Podsakoff, N. P. (2011). Challenge-oriented organizational citizenship behaviors and organizational effectiveness: Do challenge-oriented behaviors really have an impact on the organization's bottom line? *Personnel Psychology*, 64, 559–592. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01219.x>
- Martin, L. J. (1917). Mental hygiene and the importance of investigating it. *Journal of Applied Psychology*, 1, 67–70. <http://dx.doi.org/10.1037/h0071333>
- May, T. Y. M., Korczynski, M., Frenkel, S. J. (2002). Organizational and occupational commitment: knowledge workers in large corporations. *Journal of management Studies*, 39(6), 775-801. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00311>
- McCrae, R. R., Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, 52(1), 81. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.52.1.81>
- Mesmer-Magnus, J. R., Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 215-232. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.004>
- Meydan, C.H., Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık

- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., Topolnytsky, L. (1998). Commitment in a changing world of work. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 39(1-2), 83. <http://dx.doi.org/10.1037/h0086797>
- Michel, J. S., Clark, M. A., Jaramillo, D. (2011). The role of the Five Factor Model of personality in the perceptions of negative and positive forms of work–nonwork spillover: A meta-analytic review. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 191-203. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.010>
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543–1567. <http://dx.doi.org/10.2307/256798>
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of management Review*, 8(3), 486-500. <https://doi.org/10.5465/amr.1983.4284606>
- Murphy, K. R., Cleveland, J. N. (1995). *Understanding performance appraisal: Social, organizational, and goal-based perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Neff, A., Niessen, C., Sonnentag, S., Unger, D. (2013). Expanding crossover research: The crossover of job-related self-efficacy within couples. *human relations*, 66(6), 803-827. <https://doi.org/10.1177/0018726712465095>

- Neff, A., Sonnentag, S., Niessen, C., Unger, D. (2012). What's mine is yours: The crossover of day-specific self-esteem. *Journal of Vocational Behavior*, 81(3), 385-394. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2012.10.002>
- Neff, A., Sonnentag, S., Niessen, C., Unger, D. (2015). The crossover of self-esteem: A longitudinal perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 197-210. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.856298>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- O'Brien, K. E., Allen, T. D. (2008). The relative importance of correlates of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior using multiple sources of data. *Human performance*, 21(1), 62-88. <https://doi.org/10.1080/08959280701522189>
- Organ, D. W. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review*, 2, 46–53. <https://doi.org/10.5465/amr.1977.4409162>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775–802. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.

- Ozer, D. J., Benet-Martínez, V. (2006). Personality and the prediction of consequential outcomes. *Annual Review of Psychology*, 57, 401–421. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190127>
- Özmen, Ö. T., Özer, P. S., Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde Örgütsel ve Mesleki Bağlılığın İncelenmesine İlişkin Bir Örnek Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 1-14. <http://dergipark.org.tr/ife/issue/4603/62878>
- Packer, E. (1985). Understanding the subconscious (I). *The Objectivist Forum*, 6(1), 1-10
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 122–141. <http://dx.doi.org/10.1037/a0013079>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Hui, C. (1993). Organizational citizenship behaviors and managerial evaluations of employee performance: A review and suggestions for future research. In G. R. Ferris & K. M. Rowland (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 11, pp. 1–40). Greenwich, CT: JAI Press.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of management review*, 10(3), 465-476. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4278960>

- Rioux, S. M., Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: a motivational analysis. *Journal of applied Psychology*, 86(6), 1306. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.6.1306>
- Roberts, B. W., Kuncel, N. R., Shiner, R., Caspi, A., Goldberg, L. R. (2007). The power of personality: The comparative validity of personality traits, socioeconomic status, and cognitive ability for predicting important life outcomes. *Perspectives on Psychological Science*, 2, 313–345. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2007.00047.x>
- Roethlisberger, F. J., Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the Adolescent Self-Image*. Princeton NJ: Princeton University Press
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*. Malabar, FL: Robert E. Krieger
- Rotchford, N. L. (2002). Performance management. In J. W. Hedge & E. D. Pulakos (Eds.), *Implementing organizational interventions: Steps, processes, and best practices* (pp. 167–197). San Francisco: Jossey-Bass.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monographs: General and applied*, 80(1), 1. <http://dx.doi.org/10.1037/h0092976>
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of psychological research online*, 8(2), 23-74.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184 – 215. [http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90063-X](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(80)90063-X)

- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32. <http://dx.doi.org/10.1038/138032a0>
- Selye, H. (1976) *Stress in Health and Disease*. Boston: Butterworths
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Simmons, B. L. Nelson, D. L. (2007). Eustress at work: Extending the Holistic Stress Model. In D. L. Nelson & C. L. Cooper (Eds.), *Positive Organizational Behavior*. London: Sage Publications
- Simmons, B. L., Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health care management review*, 26(4), 7-18. <https://doi.org/10.1097/00004010-200110000-00002>
- Small, E. E., Diefendorff, J. M. (2006). The Impact of Contextual Self-Ratings and Observer Ratings of Personality on the Personality–Performance Relationship. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 297-320. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00009.x>
- Smith, C. A., Organ, D. W., Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653–663. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Suandi, T., Ismail, I. A., Othman, Z. (2014). Relationship between organizational climate, job stress and job performance officer at state education department. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 2(1), 17-28. : <http://dx.doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.2n.1p.17>
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. Baskı). Boston: Allyn and Bacon.

- Tackett, J. L. (2006). Evaluating models of the personality-psychopathology relationship in children and adolescents. *Clinical Psychology Review*, 26, 584–599. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2006.04.003>
- Van Dyne, L., Cummings, L. L., McLean-Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 17, pp. 215–285). Greenwich, CT: JAI Press.
- Vey, M. A., Campbell, J. P. (2004). In-role or extra-role organizational citizenship behavior: Which are we measuring?. *Human Performance*, 17(1), 119-135. https://doi.org/10.1207/S15327043HUP1701_6
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377-405. <https://doi.org/10.1007/s10869-006-9034-5>
- Vigoda-Gadot, E. R. A. N. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1), 77-93. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2006.00297.x>
- Walumbwa, F. O., Morrison, E. W., Christensen, A. L. (2012). Ethical leadership and group in-role performance: The mediating effect of group conscientiousness and group voice. *Leadership Quarterly*, 23, 953–964. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.06.004>
- Wang, X-H., Howell, J. M. (2010). Exploring the dual-level effects of transformational leadership on followers. *Journal of Applied Psychology*, 95, 1134–1144. <http://dx.doi.org/10.1037/a0020754>
- Weng, L. C., Chang, W. C. (2015). Does impression management really help? A multilevel testing of the mediation role of impression management

between personality traits and leader–member exchange. *Asia Pacific Management Review*, 20(1), 2-10.
<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2013.03.001>

West, C. P., Tan, A. D., Habermann, T. M., Sloan, J. A., Shanafelt, T. D. (2009). Association of resident fatigue and distress with perceived medical errors. *JAMA*, 302(12), 1294–1300. <https://doi.org/10.1001/jama.2009.1389>

Westman, M. (2001). Stress and strain crossover. *Human relations*, 54(6), 717-751. <https://doi.org/10.1177/0018726701546002>

Widiger, T. A., Smith, G. T. (2008). Personality and psychopathology. In O. P. John, R. W. Robins, L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 743–769). New York, NY: Guilford Press.

Williams, S., Shiaw, W. T. (1999). Mood and organizational citizenship behavior: The effects of positive affect on employee organizational citizenship behavior intentions. *The Journal of Psychology*, 133(6), 656-668. <https://doi.org/10.1080/00223989909599771>

Willmott, P. (1971). Family, work and leisure conflicts among male employees: some preliminary findings. *Human Relations*, 24(6), 575-584. <https://doi.org/10.1177/001872677102400611>

Zander, A., Quinn, R. (1962). The social environment and mental health: A review of past research at the institute for social research. *Journal of Social Issues*, 18(3), 48-66. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00416.x>

EK-1 ETİK KURUL KARARI



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

29 Mart 2018

Sayı : 35853172/

433-1401

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 15.03.2018 tarih ve 2704 sayılı yazınız.

Enstitünüz İşletme (Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış) Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencilerinden **Nazmi BOŞÇA**'nın **Prof. Dr. Hatice Azize ERGENELİ** danışmanlığında yürüttüğü "**Öncülleri ve Sonuçları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Bilgi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **20 Mart 2018** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

Öğrenci İşlerine
Danışman ve Öğrenciye
Bildirilmesini yazalım
02-04-2018

EK-2 UYGULANAN ANKET FORMU

Demografik Bilgi Formu

1. 2018 Yılı Aylık Ortalama Fazla Mesai Süreniz
En son bireysel performans değerlendirme notunuz
 2. Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek
 3. Medeni Durumunuz: ()Evli ()Evli Değil
Evlisenez Eşiniz Çalışıyor mu? () EVET () HAYIR
 4. Çocuk Sayınız: ()Çocuğum Yok ()1 ()2 ()3 ve üstü
1. Çocuk: Yaşı_____
2. Çocuk: Yaşı_____
- Çocuklarınızın bakımı için ne sıklıkta destek alıyorsunuz?
- Hiç destek almıyorum
- Nadiren destek alıyorum
- Bazen destek alıyorum
- Sıklıkla Destek Alıyorum
- Sürekli Destek Alıyorum
5. Yaşınız: _____ (Lütfen yıl olarak belirtiniz)(Aralıklı)(Unvana göre)
 6. Şirketteki Çalışma Süreniz: _____ (Lütfen yıl olarak belirtiniz)
 7. Sorumluluğunuzda bakıma muhtaç durumda büyüklerinizin sayısı:

Bölüm I

Lütfen aşağıda yer alan ifadeleri dikkatlice okuyunuz. Her bir maddede ifade edilen görüşe ne derecede katıldığınızı ifadenin yanında yer alan kutucuklardan uygun olanına işaretleyiniz. Yapacağınız işaretlemelerde 'Doğru' ya da 'Yanlış' cevap olmayıp, fikrinizi içtenlikle ve sizin için en uygun olan şekilde belirtmeniz beklenmektedir.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Şu anki iş yüküm beni çok fazla bunaltıyor.	1	2	3	4	5
2	Mesai saatleri içinde yapmam gereken her şeyi bitirebiliyorum.	1	2	3	4	5
3	Bazı iş arkadaşlarımla çalışmak zordur.	1	2	3	4	5
4	İşimle ilgili yeni sorumluluklar çıktığında bu sorumlulukları diğer çalışanlara devretmek yerine kendim üstlenirim.	1	2	3	4	5
5	İşimde çok az çeşitlilik vardır.	1	2	3	4	5
6	İşimin gereklerini yerine getirmek için kendime aşırı yüklenirim.	1	2	3	4	5
7	İşimde baskı altında kaldığımda kontrolümü kaybederim.	1	2	3	4	5
8	Başladığım iş, gelen başka iş talepleriyle kesintiye uğruyor.	1	2	3	4	5
9	Her anlamda mükemmel olmak benim için çok önemlidir (Mükemmel bir mühendis/eş/ebeveyn/evlat).	1	2	3	4	5

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Mühendisliğin, kimliğimin önemli bir parçası olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
2	Yeniden dünyaya gelsem, yine mühendislik yapardım	1	2	3	4	5
3	Mühendisliğe başlamış olduğum için çok mutluyum	1	2	3	4	5
4	Mühendislik yapmaktan gurur duyuyorum	1	2	3	4	5
5	Mühendisliği seviyorum	1	2	3	4	5
6	Mühendislikle kendimi bütünleşmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
7	Mühendislik yapmaktan heyecan duyuyorum	1	2	3	4	5

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Hayatta hakettiğim başarıyı yakaladığıma eminim.	1	2	3	4	5
2	Bazen kendimi depresyonda hissedirim.	1	2	3	4	5
3	Uğraştığım zaman genelde başarırım.	1	2	3	4	5
4	Bazen başarısız olduğumda kendimi değersiz hissedirim.	1	2	3	4	5
5	İşleri başarıyla tamamlarım.	1	2	3	4	5
6	Bazen kendimi işime hakim hissetmem.	1	2	3	4	5
7	Genel olarak kendimden memnunum.	1	2	3	4	5
8	Yeteneklerimle ilgili şüphe duyarım.,	1	2	3	4	5
9	Hayatımda ne olacağını ben belirlerim.	1	2	3	4	5
10	Meslek yaşamımdaki başarımların kontrolünün elimde olmadığını hissedirim.	1	2	3	4	5
11	Sorunlarımın çoğuyla başa çıkabilirim.	1	2	3	4	5
12	Bazı zamanlar var ki herşey bana karamsar ve ümitsiz görünür.	1	2	3	4	5

		Kesinlikle Katılmıyorum			Kararsızım			Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimle ilgili sorumluluklarım aile hayatımı etkilemektedir.	1	2	3	4	5	6	7
2	İşime harcadığım zaman aileme karşı olan sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
3	İşimin bana yüklediği sorumluluklardan dolayı aileme ilgili yapmak istediğim bazı şeyleri yapamamaktayım.	1	2	3	4	5	6	7
4	İşimin yarattığı stres aileme karşı olan görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
5	İşimin niteliği gereği, ailece yaptığımız planları değiştirmek zorunda kalmaktayım.	1	2	3	4	5	6	7

Bölüm II

Lütfen aşağıda yer alan ifadeleri dikkatlice okuyunuz. Her bir maddede ifade edilen davranışı ne sıklıkta sergilediğinizi ifadenin yanında yer alan kutucuklardan uygun olanına işaretleyiniz. Yapacağınız işaretlemelerde 'Doğru' ya da 'Yanlış' cevap olmayıp, fikrinizi içtenlikle ve sizin için en uygun olan şekilde belirtmeniz beklenmektedir.

		Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla	Her Zaman
1	Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini be yaparım.	1	2	3	4	5	6
2	Aşırı iş yükü ile uğraşan bir şirket çalışanına yardım ederim	1	2	3	4	5	6
3	Yeni işe başlayan birisinin işi öğrenmesine yardımcı olurum.	1	2	3	4	5	6
4	İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.	1	2	3	4	5	6
5	İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.	1	2	3	4	5	6
6	Zamanımın çoğunu işimle ilgili faaliyetlerle geçiririm.	1	2	3	4	5	6
7	Şirketim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.	1	2	3	4	5	6
8	Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.	1	2	3	4	5	6
9	Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.	1	2	3	4	5	6
10	Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.	1	2	3	4	5	6
11	Birlikte görev yaptığım diğer kişiler için problem yaratmamaya gayret ederim.	1	2	3	4	5	6
12	Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam.	1	2	3	4	5	6
13	Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.	1	2	3	4	5	6
14	Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.	1	2	3	4	5	6
15	Şirket içinde çıkan çatışmaların çözülmesinden aktif rol alırım.	1	2	3	4	5	6
16	Üst yönetimde yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür ya da kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.	1	2	3	4	5	6
17	Şirketin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım.	1	2	3	4	5	6
18	Şirket yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum.	1	2	3	4	5	6
19	Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.	1	2	3	4	5	6

Anketimize katıldığınız için teşekkür ederiz.

EK-3 TEZ ÇALIŞMASININ ORJİNALLİK RAPORU



HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
MASTER'S THESIS ORIGINALITY REPORT

HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
BUSINESS ADMINISTRATION DEPARTMENT

Date: 06/07/2019

Thesis Title : THE ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A STUDY ON KNOWLEDGE WORKERS

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 06/07/2019 for the total of 82 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 6 %.

Filtering options applied:

- Approval and Declaration sections excluded
- Bibliography/Works Cited excluded
- Quotes excluded
- Quotes included
- Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

Date and Signature

Name Surname: NAZMİ BOŞÇA

Student No: N14220118


Department: BUSINESS ADMINISTRATION

Program: MANAGEMENT AND ORGANISATIONAL BEHAVIOUR


06.07.2019

ADVISOR APPROVAL

APPROVED.


Prof. Dr. Azize ERGENELİ



HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih 06/07/2019

Tez Başlığı : ÖNCÜLLERİ VE SONUÇLARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI: BİLGİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 82 sayfalık kısmına ilişkin, 06/07/2019 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 6 'dır.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç
- 2- Kaynakça hariç
- 3- Alıntılar hariç
- 4- Alıntılar dâhil
- 5- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.


Tarih ve İmza

Adı Soyadı: NAZMİ BOŞÇA
Öğrenci No: N14220118
Anabilim Dalı: İŞLETME
Programı: YÖNETİM ORGANİZASYON VE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ -
YÜKSEK LİSANS


06.07.2019

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.


Prof.Dr. Azize ERGENELİ