

**Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Psikolojik Dayanıklılık, İş ve Yaşam Tatmini İlişkisi:
Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma**Ahmet MUMCU¹**Öz**

Bu araştırmanın amacı çalışanların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş ve yaşam tatmin üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü test etmektir. Araştırma evreni Tokat ili merkez ilçesinde faaliyet gösteren 20 bankanın toplam personelinden oluşmaktadır. Araştırmada tam sayı hedeflenerek anket formu tüm çalışanlara uygulanmıştır. Araştırmanın istatistiksel analizleri 199 anket formundan elde edilen veriler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek için AMOS yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Çalışmada nedensellik ilişkine dayanan ilişkisel bir tarama modeli kurularak değişkenler arasındaki doğrudan dolaylı ve toplam etkiler tespit edilmiştir. Araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik dayanıklılık, iş ve yaşam tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı doğrudan etkilere sahip olduğu ortaya konmuştur. Psikolojik dayanıklılığın iş ve yaşam tatmin üzerinde pozitif yönlü anlamlı doğrudan etkisi olduğu tespit edilmiştir. Kurulan aracılık modeli ile psikolojik dayanıklılığın zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş ve yaşam tatmini arasındaki kurulan ilişkide dolaylı bir etkiye (kısmi aracılık) sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda sektörde yer alan uygulayıcılara ve araştırmacı olarak yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Psikolojik Dayanıklılık, İş Tatmini, Yaşam Tatmini

Jel Kodu: D23, M10

**The Relationship between Compulsory Organizational Citizenship Behavior, Psychological Resilience,
Job and Life Satisfaction: A Study on Banking Sector****Abstract**

This study aims to determine the mediating role of psychological resilience in the effect of employees' compulsory organizational citizenship behavior on job and life satisfaction. The research universe consists of the total personnel of 20 banks operating in the central district of Tokat province. The survey form was applied to all employees by targeting a whole number of them in the study. Statistical analyses of the study were carried out using data obtained from 199 survey forms. Research hypotheses were tested by structural equation modeling using the Amos statistical analysis program. The study established a relational screening model based on causality, and direct, indirect, and total effects between variables were determined. According to the findings obtained from the research data, compulsory organizational citizenship behavior has negative and significant direct effects on psychological resilience and job and life satisfaction. It was determined that psychological resilience has a positive and significant direct effect on job and life satisfaction. With the established mediation model, it was determined that psychological resilience has an indirect effect (partial mediation) on the relationship between compulsory organizational citizenship behavior and job and life satisfaction. As a result of the study, various suggestions were presented for practitioners and researchers in the sector.

Keywords: Compulsory Organizational Citizenship Behavior, Psychological Resilience, Job Satisfaction, Life Satisfaction

Jel Codes: D23, M10

¹ Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Doç. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Acil Yardım ve Afet Yönetimi, Tokat, Türkiye. E-posta: ahmet.mumcu@gop.edu.tr Orcid no: 0000-0001-6610-5073

Atf/Citation: Mumcu, A. (2025), Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Psikolojik Dayanıklılık, İş ve Yaşam Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 27/1, s. 264-282.

Extended Abstract

Introduction

While employees who continue their activities under factors such as increasing competition, high-performance expectations, excessive workload, etc., have difficulty even exhibiting the role behaviors included in their official job descriptions, do they voluntarily exhibit the behaviors required by organizational citizenship behavior? At this point, the concept of compulsory organizational citizenship emerges. The concept was first defined by Vigoda-Gadot (2006) as the dark side of the good soldier syndrome. While researchers explain compulsory organizational citizenship behavior in their studies, they state that although the results seem to be organizational citizenship behavior, the behavior that occurs is not exhibited voluntarily and voluntarily. They state that this behavior is exhibited due to pressure from the workplace. Although this behavior exhibited has many positive individual and organizational outcomes for the organization in the short term, such as organizational citizenship behavior, it is also possible that these behaviors that are not exhibited voluntarily and voluntarily have many negative consequences. In this context, the study will first reveal the effects of compulsory organizational citizenship behavior on job and life satisfaction, perhaps the two most important concepts of work life. The research model was designed by predicting that psychological resilience would mediate the relationship between concepts.

Although this behavior, such as organizational citizenship behavior, has many positive individual and organizational outcomes for the organization in the short term, it is also possible that these behaviors that are not displayed voluntarily and willingly will have many negative consequences. In this context, the first thing to be investigated is the effect of compulsory organizational citizenship behavior on job and life satisfaction, perhaps the two concepts that have the most important consequences in working life. The research model was designed to predict that psychological resilience will mediate the relationship between the concepts. The concept of psychological resilience explains a person's ability to cope with the negativities they encounter in their life conditions and the adaptation behavior they show in the face of negative events (Block & Kremen, 1996, p.349). If a person is forced to regularly fulfill the requirements of compulsory organizational citizenship behavior such as overtime, additional tasks, and more effort without volunteering or willingly, this may negatively affect their psychological resilience. This situation may indirectly cause the person to be weaker against the difficulties, troublesome, and stressful situations they encounter in their life and business life. The banking sector was selected as the research universe for the research subject and sample integrity in the study. Because employees in the sector work overtime under a heavy workload, have to make excessive efforts and help managers and colleagues due to high-performance expectations (Güney & Mandacı, 2009:88). If they do not perform these stated behaviors, employees may be subject to sanctions such as termination of employment contract, low record, etc. These behaviors, exhibited compulsorily, may reduce the psychological endurance levels of employees and cause their job and life satisfaction levels to be negatively affected. The research was designed to test these predicted relationships.

Method

The research universe of the study consists of employees working in bank branches operating in the district center of Tokat. While the number of bank branches in the research universe is 19, the total number of personnel working there is 286, according to the information received from the authorized personnel. An intensive effort was made to apply the survey form to the personnel working under an intense work tempo. After a four-month period, a total of 199 participants could provide feedback. The single-dimension, 5-item Compulsory Organizational Citizenship Behavior Scale developed by Vigoda-Gadot (2007), the single-dimension, 6-item brief psychological resilience scale developed by Smith et al. (2008), and the six-item job satisfaction scale developed by Agho, Price, and Mueller (1992) were used in the study. Reliability and validity analyses were conducted for all scales. As a result of the statistical analyses, it was determined that compulsory organizational citizenship behavior had a standardized regression weight of (Std β : -.215) on job satisfaction (p: 0.02). It was determined that compulsory organizational citizenship behavior had a standardized regression weight of (Std β : -.172) on life satisfaction (p: 0.015). It was determined that compulsory organizational citizenship behavior had a standardized regression weight of (Std β : -.227) on psychological resilience (p: 0.001). It was determined that psychological resilience had a standardized regression weight of (Std β : .173) on job satisfaction (p: 0.014). It was determined that psychological resilience has a standardized regression weight on life satisfaction (p: 0.009) at a statistically significant level (Std β : .184). The effect of compulsory organizational citizenship behavior, designed as an independent variable in the research model, on the dependent variable of job and life satisfaction is realized through psychological resilience, which has a mediating role. Regarding indirect effects, compulsory organizational citizenship behavior negatively affects job satisfaction (Std β : -.048) and life satisfaction (Std β : -.050) through psychological resilience. The Sobel test was conducted to determine whether the mediating relationship was significant. As a result of the Sobel test, it was determined that the z values obtained were between the reference values, and the (p) significance coefficients were $p < 0.05$. These indirect effects revealed that psychological resilience played a partial mediating role in the relationship established between the variables. All research hypotheses are supported.

Result and Discussion

According to the findings obtained from the research model designed in the study, if employees are forced to perform mandatory organizational citizenship behavior, their job and life satisfaction and psychological resilience levels are negatively affected. Over time, they work against their will, fulfilling additional duties that are not in their official job descriptions, endless managerial demands and expectations for more effort, etc., all these situations will have a negative effect on the employee's psychological resilience level and job and life satisfaction. Another result revealed in the research findings is that the level of psychological resilience has significant positive effects on employees' job and life satisfaction. Psychological resilience, defined as the employee's ability to cope with stressful, troublesome, and difficult periods and to return to their previous state easily, enables them to be more resistant and happy in their work and daily lives. Personnel who can overcome difficult and troublesome processes with psychological resilience can increase their job and life satisfaction levels. With the mediation model established to determine the main purpose of the research, it has been determined that psychological resilience partially mediates the relationship between mandatory organizational citizenship behavior and job and life satisfaction. This result shows that being obliged to perform mandatory organizational citizenship behavior systematically will reduce employees' psychological resilience levels and have a negative indirect effect on their job and life satisfaction. Various suggestions have been presented for sector managers and researchers within the scope of the findings obtained from the research. Banking is a sector with a competitive and dynamic business structure. Banks that have more profitability, larger credit sales volume, and more credit card and product sales apply a pressure process on employees through their general directorates and regional and branch directorates. Branch managers and personnel who are forced to achieve the aggressive sales targets of these employees are forced to perform the behaviors required by mandatory organizational citizenship behavior. This situation indirectly causes the psychological resilience levels of employees to decrease and their job and life satisfaction to decrease. At this point, managers should not give employees tasks outside of their official (formal) job descriptions against their will, in other words, without volunteering. They should not be forced to work overtime. They should not be constantly pressured to make more effort. They should not be forced to help managers and colleagues even though they do not want to.

GİRİŞ

21. yy. iş dünyasında çalışanlar gerçekten isteyerek mi örgütsel vatandaşlık davranışı sergiliyorlar? Yoksa bu davranışı gerçekleştirmek zorunda mı kalıyorlar? Aslında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının ortaya çıkışı bu iki sorunun cevabı temelinde şekillenmektedir. İçten sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışında çalışanlar özgeci, sivil erdem sahibi, vicdanlı, nazik ve sportmen davranışlar sergilemektedir. Aslında bu davranışları çalışanın herhangi bir zorlamaya maruz kalmadan gönüllü olarak gerçekleştirmesi onun örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya koyduğunu göstermektedir. Bu davranış tarzında çalışanlar örgütün sosyal ve psikolojik ortamında bilinçli bir şekilde katkı sunmak amacıyla formel iş tanımların ötesinde rol ötesi davranışlar sergilemektedir (Organ, 1997).

Artan rekabet, yüksek performans beklentileri, aşırı iş yükü vb. faktörler altında faaliyetlerine devam eden çalışanlar resmi formal iş tanımlarında yer alan rol davranışlarını sergilemekte bile zorlanırken acaba örgütsel vatandaşlık davranışının gerektirdiği davranışları gönüllü olarak mı gerçekleştiriyor? Bu noktada karşımıza zorunlu örgütsel vatandaşlık kavramı ortaya çıkmaktadır. Kavram ilk olarak Vigoda-Gadot (2006) tarafından iyi bir asker sendromunun karanlık yönü olarak tanımlanmıştır. Araştırmacı çalışmada zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışını açıklarken, sonuçları örgütsel vatandaşlık davranışı gibi görünmekle birlikte aslında gerçekleşen davranışın gönüllü ve isteğe bağlı olarak sergilenmediğini ifade etmektedir. Bu davranışın işyeri tarafından gerçekleşen baskı sonucu sergilendiğini ifade etmektedir.

Ortaya konan bu davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgüt için kısa vadede birçok pozitif bireysel ve örgütsel çıktılar olmakla birlikte gönüllü ve istekli olarak sergilenmeyen bu davranışların birçok olumsuz sonuçları olması da muhtemeldir. Bu bağlamda araştırmada ilk olarak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının belki de çalışma hayatının en önemli ardıllara sahip olan iki kavramı iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisi ortaya konacaktır. Araştırmalar zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkilerinin olduğunu ortaya koymaktadır (Chou vd. 2020; Kerse vd. 2019; Golparvar & Taleb, 2016). Kavramlar arası ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü üstleneceği öngörülerek araştırma modeli kurgulanmıştır. Psikolojik sağlamlık kavramı, kişinin yaşam koşullarında karşılaştığı olumsuzluklarla başa çıkabilme yeteneği ve olumsuz olaylar karşısında gösterdiği uyum davranışını açıklamaktadır (Block ve Kremen, 1996: 349). Kişinin gönüllü ve istekli olmadan düzenli bir şekilde fazla mesai, ek görevler, daha fazla çaba gibi gönüllü olmayan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranış gerçekleştirmek zorunda kalması, onun psikolojik dayanıklılık seviyesini negatif yönde etkileyebilecektir. Bu durum dolaylı olarak kişinin yaşamında ve iş hayatında karşılaştığı zorluklara sıkıntılı ve stresli durumlara karşısında daha güçsüz kalmasına neden olabilecektir (Chaudhary vd., 2023; Çoban, 2021).

Çalışmada konu ve örneklem bütünlüğünü yakalamak amacıyla araştırma evreni olarak özellikle bankacılık sektörü seçilmiştir. Çünkü sektör çalışanları ağır bir iş yükü altında fazla mesailer yapmakta, yüksek performans beklentileri nedeni ile isteği dışında fazla çaba göstermek, yönetici ve çalışma arkadaşlarının yardımcı olmak zorunda kalmaktadır (Güney ve Mandacı, 2009:88). İfade edilen bu davranışları gerçekleştirmemeleri durumunda ise çalışanlar iş akdi feshi, düşük sicil notu vb. yaptırımlara maruz kalabilmektedir (Sağlam, 2014). Zorunlu olarak sergilenen bu davranışlar çalışanların psikolojik dayanıklılık seviyelerini düşürerek (Ölçer & Çoban, 2021), iş ve yaşam tatmin düzeylerini negatif yönde etkilenmesine neden olabilmektedir (Chou vd. 2020; Kerse vd. 2019; Golparvar & Taleb, 2016). Araştırma öngörülen bu

ilişkileri test etmek amacıyla kurgulanmıştır. Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı 2006 yılında ortaya konan bir kavram olmakla birlikte özellikle alan yazında konu üzerine Türk örneklemeler üzerine yapılan araştırma sınırlı sayıdadır. Yapılacak bu araştırma ile kavramın Türk örneklemeler üzerinde ve özellikle bankacılık sektör çalışanları üzerinde etkileri tespit edilecektir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, Organ ve arkadaşlarının 1980’li yıllarda tanımlamış oldukları “iyi asker sendromu” kavramının süregelen yıllarda evrimleşmesinden doğan bir kavramdır (Vigoda-Gadot, 2006: 77). Organ (1997) örgütsel vatandaşlık davranışını “isteğe bağlı olan, resmi ödül sistemi tarafından doğrudan veya açık bir biçimde tanınmayan ve organizasyonun etkin işleyişini destekleyen bireysel davranış” olarak tanımlamıştır.

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ise, ÖVD’nin kişinin içten gelen ve isteğe bağlı olarak sergiledikleri davranışın tam aksine yönetim tarafından kurulan baskıdan kaynaklanan taciz edici ve sömürücü bir versiyonunu ifade etmektedir (Vigoda-Gadot, 2007: 383).

Örgüt çalışanlarının kayıt dışı çalışma faaliyetlerine katılmaları konusunda hür iradeleriyle veya teşvik edilmeleri sonucuyla örgüt atmosferine uymalarını ifade eden bazı temel terimler bulunmaktadır. Bunlara örnek olarak; örgütlerde bulunan belirli bir kesime yönelik yardım davranışları (özgecilik), organizasyonun tamamına yönelik yardım davranışları (vicdanlılık), iş ile ilgili sakıncalara tahammül gösterme ve şikâyet etmeme (sportmenlik), iş ortamında olayların çıkmasını önlemeye yönelik ortamdakileri bilgilendirme (nezaket), örgüt hayatına katılım gösterme ve örgüt yaşamıyla ilgili olan olaylarla ilgilenme (yurttaşlık erdemi) bulunmaktadır. Zorunlu ÖVD’de ise bu davranışların kişinin istekleri dışında ve baskı altında gerçekleştirildiği anlayışı hakimdir. Bu baskılar bazı çalışanlar tarafından olumsuz olarak algılansa da buna boyun eğen çalışanlar olduğu da bilinmektedir. Bu süreci olumsuz olarak algılayanlar hem ruhsal hem de iş performansı yönüyle olumsuz tepkiler vermeleri beklenmektedir (Vigoda-Gadot, 2007: 380).

1.2. İş ve Yaşam Tatmini

İş tatmini kavramı literatüre ilk kez 1920’li yıllarda giriş yapmakla beraber asıl anlamını 1940’lı yıllarda kazanmıştır. Çalışanlar iş hayatında edinilen bilgiler ve yaşanan olaylar karşısında çeşitli algı ve tutumlara sahip olmaktadır (Eğinli, 2009: 36).

Aslında iş hayatımız, hayatımızın önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Hayattaki herhangi bir eylemden daha fazla zaman almakta ve yaşam tarzı için ekonomik bir temel sağlamaktadır. Bu nedenle, algı ve tutumlarımızla oluşan iş tatmini birçok uzman için önemli ve en sık incelenen araştırma alanlarından biridir. İş tatmini kişinin mutlu olmasını sağlayan durumların sahip olduğu iş üzerinden gerçekleşmesi olarak tanımlanmaktadır (Koustelios, 2001:354). İş tatmini kavramı çalışanın yaptığı işten kazançlarıyla elde ettiği değerlerin kendi kişisel değerlerine uygun olup olmadığını değerlendirmesi sonucu hissettiği bir duygu olarak tanımlanmıştır (Barutçugil, 2004: 389).

İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalarda tanımlamaların üç ortak unsuru bulunmaktadır;

- İş tatmini, dışardan bakıldığında gözlenemez fakat bireyin gösterdiği davranışlardan saptanabilir.

- İş tatmini, çalışanın işle ilgili hedeflerine ulaştığı ya da hedeflerinden daha yüksek ödüllendirmelere tabi tutulduğunda gerçekleşir.
- İş tatmini, birbiriyle farklı ancak aralarında ilişki olan birkaç tutumu içinde barındırmaktadır (Solmuş, 2004: 186).

Yaşam Tatmini, kişinin hayatının tamamını olumlu yönde değerlendirmesi anlamını ifade etmektedir (Aşan ve Erenler, 2008: 206). Yaşam tatmini, kişinin hayatına ve yaşantısına dair yaptığı zihinsel bir değerlendirme süreci olarak tanımlanmaktadır (Diener vd., 1985: 71). Yaşam tatmini ile ilgili çeşitli tanımlar bulunsun da yaşamın sürekli değişen yönü olması itibarıyla ve beklentilerin kişiden kişiye değişmesi neticesinde yaşam tatmini kavramının anlaşılması güç bir hal almaktadır (Keser, 2005: 80). Yaşam tatmini kavramı genellikle mutluluk kavramıyla karıştırılmasına karşın aslında yaşanmakta olunan hayatın kişiyi ne kadar tatmin ettiğiyle ilgilenmektedir (Dikmen, 1995:119).

1.3. Psikolojik Dayanıklılık

Psikolojik sağlık kavramı incelendiğinde kökeninin Latince'den geldiği görülmektedir.. Bu kavram, “resiliens” kökünden ve bir maddenin kolay bir şekilde esnetilebilmesi, elastik olması anlamından türemiştir (Greene, 2002). Psikolojik sağlık kavramı, kişinin yaşam koşullarında karşılaştığı olumsuzluklarla başa çıkabilme yeteneği ve olumsuz olaylar karşısında gösterdiği uyum davranışını açıklamaktadır (Block & Kremen, 1996: 349). Yine bu tanımlamaya benzer bir tanımlamada ise psikolojik sağlamlığın, koşulların sıra dışı bir hal alması ve zorlaşması durumunda bile mücadele edebilme yeteneğini kaybetmeme ve beklenmedik başarılarla imza atma şeklinde açıklanabileceği söylenmiştir (Fraser vd., 1999: 136).

Literatür incelendiğinde psikolojik sağlık kavramıyla mevcut çalışmalar göz önüne alındığında çalışmaların ortak noktası olarak üç temel husus karşımıza çıkmaktadır. Bunlar uyum gösterme, koruyucu faktörler ve zorluklardır. Bu bağlamda psikolojik sağlık kavramı, olası zorluklarla baş edebilme çabası güderken koruyucu faktörlerin etkileşimi yardımıyla bu koşullara uyum gösterme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Windle, 1999: 163).

2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Williams ve Anderson (1991) yılında yaptıkları çalışmada, çalışanların yaptıkları işten doyum sağlayabilmesi için yöneticilerin ve çalışma arkadaşlarının davranışlarının, tutumlarının ve çalışanların bulundukları çalışma koşullarının tatmin düzeylerinde etkisi olduğu sonucuna varmışlardır.

Vigoda-Gadot (2007) zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel üretkenliği artırmak için bireylere yönelik olduğunu ve bunun karşılığında çalışanlara çabaları için resmi bir ödül verilmediğini ileri sürmektedir. Bu davranıştan kaynaklı olarak da çalışanların iş tatmin seviyeleri negatif yönde etkileneceğini ifade etmektedir.

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı baskı altında gerçekleştiği için, kişinin iş ve yaşam tatmin düzeyini olumsuz yönde etkileyecektir. Baskı altında kalan çalışan, yaptığı işten ve bulunduğu çalışma koşullarından duyduğu stres ve mutsuzluk sebebiyle beklenen doyuma ulaşamayacaktır (Ünaldı vd., 2020; Che, 2015). Bu yönden bakıldığında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının istismarcı ve baskıcı özelliği, kişinin iş ve yaşam tatmini düzeyinde düşüşlere yol açabilecektir (Chou vd. 2020; Kerse vd., 2019; Golparvar & Taleb, 2016).

H1_a: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde etkisi vardır.

H1_b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının yaşam tatmini üzerinde etkisi vardır.

Çalışanın, yaşadığı olumsuzluklara direnç gösterebilecek kapasiteye sahip olması örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemektedir. Psikolojik sağlamlığa ait olan boyutlardan kendilik algısı, çalışanın kendinden emin olması ve zor koşullar altında dahi yapıcı olabilmesine zemin hazırlamaktadır. Yine aynı şekilde psikolojik sağlamlık boyutlarından bir diğeri olan aile uyumu, ailesi tarafından desteklenerek gelişimini devam ettiren çalışanların da tıpkı kendilik algısı yüksek olan çalışanlar gibi stres faktörleri karşısında dirayetli durabilmeleri onların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine yol açmaktadır (Budak, 2015).

Bolino vd. (2010) bazı çalışanların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarına karşı direnç göstereceğini belirtmektedir. Bu bağlamda, psikolojik sağlamlığa sahip bireylerin bu karanlık davranışa karşı direnç göstermeleri beklenmektedir. Aksi bir durum söz konusu olduğunda yani psikolojik sağlamlığa sahip olmayan ve boyun eğen çalışanların, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışına katılacağı bilinmektedir.

Zorunlu ÖVD, güce sahip olanların ve otoriteli çalışanların, direnme gücü olmayan veya “hayır” demekte güçlük çeken çalışanlara göre avantaj sağladığı bir boyut olarak ele alınmıştır (Vigoda-Gadot 2006:83). İfade edilen bu tespitler aslında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların iş yerinde daha fazla çaba harcamasına neden olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışan iş yerinde daha fazla çaba göstererek ek mesai yaparak, yönetici ve çalışma arkadaşlarına istemeden yardım ederek, zorlu ve sıkıntılı süreçler için saklaması gereken bireysel gücünü tüketmektedir. Çalışanların bu zorlayıcı davranışlar karşısında psikolojik dayanıklılık seviyesi negatif yönde etkilenecektir.

H2: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik dayanıklılık üzerinde etkisi vardır.

Polatçı vd. (2017) tarafından 165 infaz koruma memuru üzerinde yapılan araştırmada psikolojik dayanıklılığın iş ve yaşam tatmini üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Onan vd. (2021) tarafından lojistik ve finans sektöründe faaliyet gösteren 208 çalışan üzerinde gerçekleştirilen araştırmada psikolojik ve örgütsel dayanıklılığın çalışanların iş tatminlerini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Benzer şekilde Uzunbacak vd. (2023) tarafından yapılan araştırmada 454 kamu ve özel sektör çalışanı üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, çalışanların sahip oldukları psikolojik dayanıklılığın iş tatminleri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Temiz & Cömert (2018) tarafından 302 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilen araştırmada psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin yaşam tatmin düzeyleri düşük olan bireylere göre daha yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. Uzun (2019) tarafından İstanbul ilimde yaşayan 200 kadın ve 200 erkek olmak üzere toplam 400 öğretmen adayı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yaşam kalitesinin anlamlı bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Yakıcı & Traş (2018) tarafından 659 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda psikolojik dayanıklılığın yaşam tatmininin önemli bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu araştırmalar temelinde psikolojik sağlamlık kavramının iş ve yaşam tatmini boyutunda pozitif yönlü anlamlı bir etkisi olacağı öngörülmektedir. Yapılan araştırmalar psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireyin iş ve yaşam tatmin seviyesi de yüksek olacağını ortaya koymaktadır. Zorlu, stresli ve sıkıntılı koşullarla mücadele etme kabiliyeti yüksek olan çalışanlar, bu koşullarla karşılaştığında hızlı bir şekilde kendini toparlayabilecek ve iş ve yaşam tatmin düzeyini arttırabilecektir.

H3a: Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde etkisi vardır.

H3_b: Psikolojik dayanıklılığın yaşam tatmini üzerinde etkisi vardır.

Araştırmada çalışanların yönetimin baskıcı tutumundan dolayı gönüllü ve istekli olmayarak sergiledikleri zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları, onların psikolojik dayanıklılık seviyelerini olumsuz yönde etkileyecek ve bu durum dolaylı olarak iş ve yaşam tatminleri üzerinde negatif yönlü bir etki oluşturacaktır. Diğer bir ifadeyle zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı psikolojik dayanıklılık üzerinden iş ve yaşam tatminini negatif yönde etkileyecektir. Bu açıklamalar doğrultusunda çalışmanın aracılık ilişkisini test eden hipotezleri;

H4_a: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışın iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü vardır.

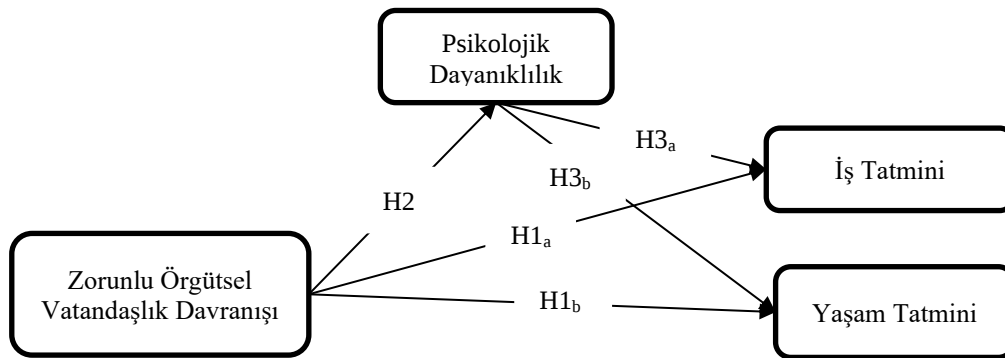
H4_b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışın yaşam tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü vardır.

3. YÖNTEM

Araştırmada betimleyici araştırma tiplerinden nedensellik ilişkisine dayanan ilişkisel tarama modelini kullanılmıştır. Tümdengelim analiz yöntemini kullanılan araştırmada veriler tam sayı hedeflenerek elde edilmiştir. Verilerin istatistiksel analizi SPSS 22.0 ve AMOS 23.0 programları ile gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı çalışanların sergilemek zorunda kaldıkları zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü tespit etmektir. Araştırmada yer alan tüm örgütsel değişkenler tek boyutlu olarak araştırma modelinde yer almaktadır. Araştırma değişkenlerin tek boyutlu yapısal dağılımı yapılan doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Çalışmada araştırma hipotezlerin geliştirilmesine yönelik yapılan tespitler temelinde araştırma modeli Şekil 1’ de kurgulanmıştır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın araştırma evrenini Tokat il merkezinde faaliyet gösteren banka şubelerinde yer alan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma evreninde yer alan banka şubesi sayısı 19 olmakla birlikte, yetkili personellerden alınan bilgiler doğrultusunda şubelerde çalışan toplam personel sayısı 286’dır. Araştırma için TOGÜ Sosyal ve Beşerî Bilimler 30.11.2021 tarihli 24 sayılı oturumunda alınan 12 numaralı kararla gerekli olan etik kurul izni alınmıştır. Araştırmada tam sayı hedeflenerek

araştırma evreninde yer alan tüm personele anket formu dağıtılmıştır. Yoğun iş temposu altında çalışan personele anket formunu uygulatabilmek için yoğun bir çaba gösterilmiştir. Dört aylık bir süreçten sonra toplam 199 katılımcıdan geri dönüş sağlanabilmiştir. Evrenin örneklem temsil kabiliyetini ölçmek amacıyla $(n:Nt^2pq/d^2(N-1)+pq)$ formülasyonu kullanılmıştır. %95 güven aralığı ve 0,05 hata payında 286 kişilik bir evrende 164 kişilik bir örneklem büyüklüğün araştırma evrenine temsil kabiliyetinin olduğu belirlenmiştir. Araştırmada ulaşılan örneklem sayısı tespit edilen bu sayının üstündedir. Araştırma örnekleminde yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’ de sunulmaktadır.

Tablo 1: Araştırma Örnekleminin Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

		f	%			f	%
Cinsiyet	Kadın	73	36,7	Medeni	Evli	137	68,8
	Erkek	126	63,3	Durum	Bekar	62	31,2
Kadro Pozisyonu	Memur/Personel	110	75,3	Eğitim Durumu	Lise	10	5,0
	İlk Düzey Yönetici	64	13,6		Ön Lisans	9	4,5
					Lisans	156	78,4
	Orta ve Üst Düzey Yönetici	25	11,1		Yüksek Lisans	24	12,1
Kurumdaki Çalışma Süresi	0-5yıl	28	14,1	Yaş	18-25	10	5,0
	6-10 yıl	90	45,2		26-35	89	44,7
	11-15 yıl	51	25,6		36-45	88	44,2
	16-20 yıl	21	10,6		46-55	12	6,0
	21 yıl ve üzeri	9	4,5				

Tablo 1’den elde edilen bulgulara bakıldığında çalışanların %90,5’inin lisans ve yüksek lisans mezunu olduğu, önemli bir bölümünün 26-45 yaş aralığında yer aldığı ve 6-15 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir. Banka şubelerinde farklı kadro yapılanması nedeniyle çalışanlar kadro pozisyonu olarak memur/personel, ilk, orta ve üst düzey yönetici olarak sınıflandırılabilir.

Araştırmada konu ve örneklem bütünlüğü elde etmek amacıyla özellikle bankacılık sektörü çalışanları tercih edilmiştir. Bankacılık sektör çalışanları yoğun bir iş temposu altında performans ve hedef baskısı altında çalışmak zorunda kalmaktadır. Çalışanlar özellikle çalışma sürelerinde esneklik göstermek zorunda kalarak isteği dışında ek mesailer yapmak zorunda kalmaktadır. Personel iş yeri uygulamalarında ek görevleri zorunlu olarak yerine getirmektedir. Yüksek performans hedeflerini gerçekleştirmek amacıyla isteği dışında fazla çaba harcamak zorunda bırakılmaktadır. Aksi takdirde iş fesihleri, düşük sicil notları vb. yaptırımlara maruz kalmaktadır (Acer & Irk, 2023; Ataman vd., 2021; Oğrak vd., 2019; Bakan vd.,

2015). Bu durum çalışanların psikolojik dayanıklılık seviyelerini negatif yönde etkileyerek iş ve yaşam tatmin seviyelerinin düşmesine neden olabileceği düşünülmektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın anket formunda zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, psikolojik dayanıklılık, iş tatmini ve yaşam tatmini olmak üzere toplam dört farklı ölçek ve kapalı uçlu altı demografik özellik sorusu bulunmaktadır. Anket formu 5'li Likert tipi derecelendirme skalasına göre hazırlanmıştır. Araştırmanın bu kısmında araştırma değişkenlerine ait ölçeklere ait temel bilgilere, geçerlilik ve güvenilirlik analizi bulgularına yer verilecektir.

Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Araştırmada çalışanların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı algılarını ölçmek amacıyla Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen tek boyut ve 5 ifadeli ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi Şeşen & Soran (2013) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçme aracı “‘Bu işte yasal iş gereklerim ve isteğim dışında fazla çaba harcamam yönünde bir beklenti olduğumu hissediyorum” vb. ifadeleri yer almaktadır. Ölçeğin tek boyutlu yapısal geçerliliğini ortaya koymak amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda $\chi^2/df:3,794$, SRMR: 0,034, CFI: 0,969; NFI: 0,959; GFI: 0,969 uyum iyiliği indeks değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçeğe ait ifadelerin faktör yükleri değer aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0,868 olarak tespit edilmiştir.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Çalışmada katılımcıların psikolojik dayanıklılık seviyelerini belirlemek amacıyla Smith vd. (2008) tarafından tek boyut ve 6 ifadeli olarak geliştirilen kısa psikolojik dayanıklılık ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerden üçü ters kodludur. Ölçeğin Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik analizi Doğan (2015) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin yapısal geçerliliğini ortaya koymak amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde $\chi^2/df:3,794$, SRMR: 0,043, CFI: 0,969; NFI: 0,957; GFI: 0,973 uyum iyiliği indeks değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi neticesinde 0,785 Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısına sahip olduğu ortaya konmuştur.

İş Tatmini Ölçeği: Çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla Agho vd. (1992) tarafından geliştirilen altı maddelik iş tatmin ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, Brayfield & Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve araştırmalarda sıklıkla kullanılan 18 maddelik ölçeğin kısaltılmış halidir. Ölçeğin Türkçe çevirisi ve geçerlilik analizi Göker (2019) tarafından yapılmıştır. Araştırmada İş tatmini ölçeğinin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla birincil düzey tek faktörlü modele dayalı doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan faktör analizi neticesinde ölçeğin yapısal geçerliliğine ilişkin uyum iyiliği değerlerini negatif yönde etkileyen faktör yükü düşük olan bir ifade “‘İşimden nadiren sıkılıyorum” analizden çıkarılmıştır. Uyum iyiliği indeks değerleri $\chi^2/df:3,167$, SRMR: 0,027, CFI: 0,987; NFI: 0,982; GFI: 0,981 olarak belirlenmiştir. Ölçeğe yapılan güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0,856 olduğu tespit edilmiştir.

Yaşam Tatmini Ölçeği: Katılımcıların yaşam tatminlerine ilişkin algılarını ölçmek amacıyla Diener vd. tarafından 1985 yılında geliştirilen yaşam tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe çevirisi Yetim (1991) tarafından yapılmıştır. Ölçek beş ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Yaşam tatmini ölçeğine yapılan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde ölçeğin uyum iyiliği değerlerinde artış sağlayan bir modifikasyon yapılmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği indeks değerleri $\chi^2/df:1,564$, SRMR: 0,018, CFI: 0,993; NFI: 0,990; GFI: 0,993 olarak tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısının 0,835 olduğu belirlenmiştir.

3.4. Araştırma Bulguları

Çalışmada hipotez testlerine yönelik istatistiksel analizlere geçmeden verilerin normallik dağılımı için gerekli olan analizler yapılmıştır. Araştırma verilerini normallik dağılımı skewness(çarpıklık) ve kurtosis(basıklık) katsayılarına bakılarak test edilmiştir. Verilerin istatistiksel analizinde her bir ifadenin çarpıklık ve basıklık katsayısı test edilmiştir. Elde edilen bulgular uç değerler baz alınarak Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Anket Formunda Yer Alan İfadelerin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

Araştırma Değişkenleri	Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	,971	-1,152
Psikolojik Dayanıklılık	-,640	-,688
İş Tatmini	-,749	-,972
Yaşam Tatmini	,464	-,738

Tablodan elde edilen bulgulara bakıldığında anket formunda yer alan ifadelerin sahip olduğu çarpıklık ve basıklık katsayıları Tabachnick & Fidell (2013)’ün ortaya koyduğu referans değerleri arasında yer almaktadır. Verilerin normallik dağılımına ilişkin istatistiksel analizleri ortaya koyduktan sonra araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 3’de ortaya konmaktadır.

Tablo 3: Korelasyon Analizi Bulguları

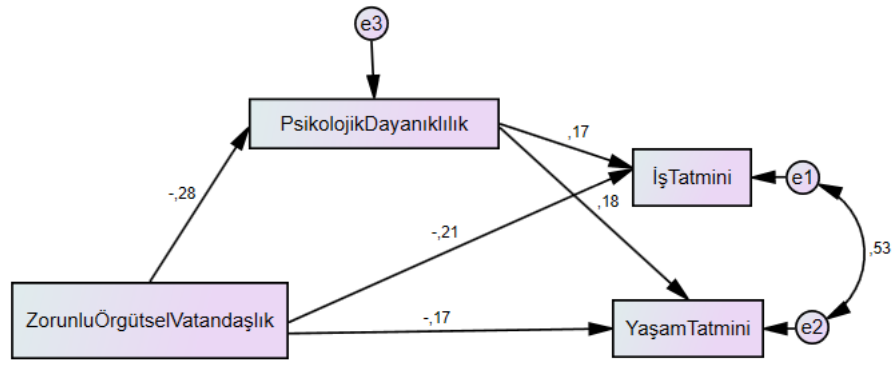
Araştırma Değişkenleri	1	2	3	4
1.Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	1			
2.Psikolojik Dayanıklılık	-,275**	1		
3. İş Tatmini	-,263**	,232**	1	
4.Yaşam Tatmini	-,223**	,231**	,569**	1

**p<0,01

Tablo 3’ten elde edilen bulgulara bakıldığında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ile diğer araştırma değişkenleri arasında (-,223 ile -,275) değerleri arasında negatif yönlü ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasında (,232) değerinde pozitif yönlü anlamlı, psikolojik dayanıklılık ile yaşam tatmini arasında (,231) değerinde pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tatmini ile yaşam tatmini arasında (,569) değerinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Tespit edilen tüm ilişkiler $p<0,01$ istatistiksel anlamlılık düzeyindedir.

Elde edilen korelasyon analizi bulgularından sonra araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik istatistiksel analizlere geçilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Araştırma modelinde yer alan

dört farklı değişken arasındaki Yapısal eşitlik modeli farklı örgütsel değişkenlerin aynı araştırma kurgusu içerisinde test edilmesine imkân sağlamaktadır. Araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik yapısal eşitlik modeli Şekil 2’de sunulmuştur.



Şekil 2: Araştırma Modeli

Araştırma modelinde test edilen yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği indeks değerleri χ^2/df : 1,968, SRMR: 0,039, CFI: 0,983; NFI: 0,966; GFI: 0,990 olarak belirlenmiştir. Test edilen yapısal eşitlik modeli yollarına ait bulgular Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4: Araştırma Modeline Ait Yolların Regresyon Ağırlıkları

Test Edilen Yol	Tahmin(β)	Standart Hata	Kritik Oran	Standardize Edilmiş Regresyon Ağırlığı	p
ZÖVD → İş Tatmini	-,179	,058	-3,059	-,215	0,02
ZÖVD → Yaşam Tatmini	-,148	,061	-2,431	-,172	,015
ZÖVD → Psikolojik Dayanıklılık	-,227	,056	-4,028	-,275	***
Psikolojik Dayanıklılık → İş Tatmini	,175	,071	2,466	,173	,014
Psikolojik Dayanıklılık → Yaşam Tatmini	,192	,074	2,595	,184	,009

*** $p < 0,001$, ZÖVD: Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Tablo 4’te görüldüğü üzere test edilen tüm yollar istatistiksel olarak anlamlıdır. Yapısal eşitlik modelinde istatistiksel olarak ortaya konan anlamlı yollar, psikolojik dayanıklılık değişkeninin, zorunlu örgütsel vatandaşlık ile iş ve yaşam tatmini arasında kurulan ilişkide aracılık rolüne sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Baron & Kenny (1986) tarafından geliştirilen aracılık tipolojisi ile kurulan aracılık rolü analizlerinde yapısal eşitlik modeli toplam üç farklı etki sonucu ortaya koymaktadır. Bu üç etki; doğrudan, dolaylı ve toplam etkidir. İfade edilen tüm bu etkiler Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo 5: Araştırma Değişkenleri Arasındaki Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkiler

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken								
	İş Tatmini			Yaşam Tatmini			Psikolojik Dayanıklılık		
	Doğrudan	Dolaylı	Toplam	Doğrudan	Dolaylı	Toplam	Doğrudan	Dolaylı	Toplam
ZÖVD	-,215	,048	-,263	-,172	-,050	-,222	-,275	-	-,275
Psikolojik Dayanıklılık	,173	-	-,173	,184	-	,184	-	-	-

*Standardize edilmiş veriler raporlanmıştır.

Tablo 5’den elde edilen bulgulara bakıldığında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde ($p: 0,02$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde (Std β : -,215) standardize edilmiş regresyon ağırlığına sahip olduğu belirlenmiştir. H1_a desteklenmektedir. Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının yaşam tatmini üzerinde ($p: 0,015$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde (Std β : -,172) standardize edilmiş regresyon ağırlığına sahip olduğu belirlenmiştir. H1_b desteklenmektedir. Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik dayanıklılık üzerinde ($p: 0,001$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde (Std β : -,227) standardize edilmiş regresyon ağırlığına sahip olduğu belirlenmiştir. H2 desteklenmektedir. Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde ($p: 0,014$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde (Std β : ,173) standardize edilmiş regresyon ağırlığına sahip olduğu belirlenmiştir. H3_a desteklenmektedir. Psikolojik dayanıklılığın yaşam tatmini üzerinde ($p: 0,009$) istatistiksel anlamlılık düzeyinde (Std β : ,184) standardize edilmiş regresyon ağırlığına sahip olduğu belirlenmiştir. H3_b desteklenmektedir.

Araştırma modelinde bağımsız değişken olarak kurgulanan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının bağımlı değişken iş ve yaşam tatmini üzerinde etkisi aracılık rolüne sahip olan psikolojik dayanıklılık üzerinden gerçekleşmektedir. Dolaylı etkilere baktığımızda zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı psikolojik dayanıklılık üzerinden iş tatminini (Std β : -,048), yaşam tatminini (Std β : -,050) negatif yönde dolaylı olarak etkilemektedir. Aracılık ilişkisinin anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla sobel testi yapılmıştır. Yapılan sobel testi sonucunda elde edilen z değerlerinin referans değerleri arasında olduğu ve (p) anlamlılık katsayılarının $p < 0,05$ değerinde olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre H4_a ve H4_b desteklenmektedir. Tespit edilen bu dolaylı etkiler psikolojik dayanıklılık değişkenleri arasında kurulan ilişkide kısmi aracık rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır. Yapılan istatistiksel analizlerden elde edilen bulgulara göre araştırma hipotezlerinin özet sonuçları Tablo 6’ da sunulmuştur.

Tablo 6: Hipotez Sonuçları

Araştırma Hipotezleri	Sonuç
H1a Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde etkisi vardır.	Desteklenmektedir.
H1b Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının yaşam tatmini üzerinde etkisi vardır.	Desteklenmektedir.
H2 Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik dayanıklılık üzerinde etkisi vardır.	Desteklenmektedir.
H3a Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde etkisi vardır.	Desteklenmektedir.
H3b Psikolojik dayanıklılığın yaşam tatmini üzerinde etkisi vardır.	Desteklenmektedir.
H4a Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü vardır.	Desteklenmektedir. (Kısmi Aracılık)
H4b Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının yaşam tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolü vardır.	Desteklenmektedir. (Kısmi Aracılık)

SONUÇ

Çalışmada tasarlanan araştırma modelinden elde edilen bulgular doğrultusunda çalışanların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışına zorlanması durumunda iş ve yaşam tatminleri, psikolojik dayanıklılık düzeyleri negatif yönde etkilenmektedir. İsteği dışında fazla mesai, resmi görev tanımlarında olmayan ek görevlerini yerine getirmek, daha fazla çaba harcanması yönünde bitmek bilmeyen yönetici istek ve beklentileri vb. tüm durumlar çalışanın psikolojik dayanıklılık düzeyinde, iş ve yaşam tatmininde negatif yönde etki yapacaktır. H1_a ve H1_b, H2 desteklenmektedir. Alan yazında yer alan çalışmalar araştırma bulgularını desteklemektedir.

Araştırma bulgularında ortaya konan bir diğer sonuç psikolojik dayanıklılık düzeyinin çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerinde pozitif yönlü önemli etkilere sahip olduğudur. Çalışanın stresli, sıkıntılı ve zor dönemlerle baş edebilme, tekrar eski durumuna kolayca dönebilme kabiliyeti olarak tanımlan psikolojik dayanıklılık çalışanı iş hayatında ve günlük yaşamında daha dirençli ve mutlu olmasına imkân sağlamaktadır. Psikolojik dayanıklılık ile zor ve sıkıntılı süreçlerinde üstesinden gelme kabiliyetini kazanan personel iş ve yaşam tatmin seviyesinin artırabilmektedir. H3_a ve H3_b desteklenmektedir..

Araştırmanın temel amacını tespit etmek amacıyla kurulan aracılık modeli ile olduğu psikolojik dayanıklılığın, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş ve yaşam tatmini arasında kurulan ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir. Bu sonuç sistemli bir şekilde zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışını gerçekleştirmek durumunda kalmanın, çalışanların psikolojik dayanıklılık seviyelerini düşürerek onların iş ve yaşam tatminleri üzerinde negatif yönlü bir dolaylı etki oluşturacağını orta koymaktadır. H4_a ve H4_b desteklenmektedir.

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışına maruz bırakılmak kısa vadede olumlu bireysel ve örgütsel sonuçlar elde edilmesine imkân vermekle birlikte iş hayatı gibi uzun bir çalışma süresinde kişinin psikolojik olarak da bu durumdan olumsuz etkilenmesi muhtemeldir. Örgüt çalışanlarının ZÖVD gerçekleştirme nedenlerine bakıldığında ise sahip oldukları işleri kaybetme korkusu ön plana çıkmaktadır. Çalışanların işlerini kaybetme korkusuyla yaptıkları zorunlu örgütsel

vatandaşlık davranışı sonucunda ise çalışma arkadaşlarından uzaklaşma davranışını gerçekleştirdikleri görülmüştür (Alkan & Turgut, 2015: 187). Bu davranış biçimi literatürdeki çoğu çalışmada her ne kadar olumlu sonuçlar doğuruyor gibi görünse de aslında olumsuz ve yıkıcı sonuçlara yol açmaktadır (Ölçer & Çoban, 2021: 116). Bu sonuçlara örnek olarak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel bağlılık ve bağlamsal performans üzerinde negatif yönlü, psikolojik sözleşme ihlali üzerinde pozitif yönlü (Peng & Zhao, 2011); işten ayrılma niyeti, tükenmişlik, iş stresi, çatışma üzerinde pozitif yönlü anlamlı, iş performansı, örgütsel kimlik ve örgütsel güven üzerinde negatif yönlü anlamı etkilere (Ahmadian vd., 2017) sahiptir.

Araştırma modelinin bağımlı değişkeni konumunda olan ve iş ve yaşam tatmini kavramları, ardılları yönüyle önemli düzeyde bireysel ve örgütsel sonuçları olan iki kavramdır. Her iki kavramda iş ve günlük hayatımız için önemli sonuçlara sahiptir. Bu nedenle çalışanı istemediği bir davranışı yapmaya mecbur bırakmak dolaylı olarak hem bireysel hem de örgütsel düzeyde birçok olumsuz sonucun ortaya çıkmasına neden olabilecektir.

Araştırmadan elde edilen bulgular kapsamında sektör yöneticilerine ve araştırmacılara yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur. Bankacılık rekabetçi ve dinamik bir iş yapısına sahip bir sektördür. Daha fazla karlılık, daha büyük kredi satış hacmi, daha fazla kredi kartı ve ürün satışı içerisinde olan bankalar genel müdürlük, bölge ve şube müdürlükleri vasıtasıyla çalışanlar üzerinde baskıcı bir süreç uygulamaktadır. Bu çalışanların agresif satış hedeflerini gerçekleştirme zorunda kalan şube müdürü ve personel zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının gerektirdiği davranışları gerçekleştirmek zorunda kalmaktadır. Bu durum dolaylı olarak çalışanların psikolojik dayanıklılık seviyelerinin düşmesine, iş ve yaşam tatminlerinin azalmasına neden olmaktadır. Bu noktada yöneticiler;

- Çalışanlara istekleri dışında diğer bir ifade ile gönüllü olmadan resmi(formal) iş tanımlarının dışında görevler vermemelidir.
- Fazla (ek) mesai yapmak zorunda bırakılmamalıdır.
- Daha fazla çaba göstermesi yönünde sürekli bir baskı uygulamamalıdır.
- Yönetici ve çalışma arkadaşlarına istemediği halde yardım etmek zorunda bırakılmamalıdır.

Bu noktada özellikle üzerinde durulması gereken günümüzde işletme çalışanlarında gerçekleşen örgütsel vatandaşlık davranışın zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışına doğru yapılan geçişin (Şeşen & Sormaz, 2013) tersine döndürülmesidir. Diğer bir ifade çalışan bu davranışları gönüllü ve istekli bir şekilde gerçekleştirmesini sağlamaktır. Bu durumda aslında örgütsel vatandaşlık davranışının örgütte gerçekleşmesi adına yapılması gereken hususların tesis edilmesi ile mümkün olacaktır.

Çalışmada zaman ve mekân kısıtı nedeniyle bir ilin sadece il merkezinde bulunan banka personelleri araştırma örneğine dahil edilebilmiştir. Farklı iş sektörleri ya da daha kapsamlı araştırma evrenleri ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler tekrar test edilebilir. Bundan sonraki yapılacak araştırmalarda belirli bir zaman dilimini kapsayan verilerle boylamsal bir çalışma yürütülebilir. Nitel araştırma yöntemleri de eklenerek karma bir yöntem ile konu derinlemesine araştırılabilir.

ETİK BEYAN VE AÇIKLAMALAR

Etik Kurul Onay Bilgileri Beyanı

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 30.11.2021 tarih ve 24. oturum 12 sayılı kararla bu çalışmanın etik kurallara uygunluğu onaylanmıştır.

Yazar Katkı Oranı Beyanı

Yazarın katkısı %100'dür.

Çıkar Çatışması Beyanı

Çalışmada potansiyel bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Acer, E. & Irk, E. (2023). Hedef Baskısının İş Stresi Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Organizational Behavior Studies*, 3(2), 105-126.
- Agho, A. O., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1992). Discriminant Validity of Measures of Job Satisfaction, Positive Affectivity and Negative Affectivity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 185-195
- Ahmadian, S., Şesen, H. & Soran, S. (2017). Expanding The Boundaries of Compulsory Citizenship Behavior: Its Impact on Some Organizational Outputs. *Business and Economic Horizons*, 13(1), 110-118.
- Alkan, S. E. & Turgut, T. (2015). A Research About the Relationship of Psychological Safety and Organizational Politics Perception with Compulsory Citizenship Behavior and the Pressures Behind Compulsory Citizenship Behavior. *Research Journal of Business and Management*, 2(2), 185-203.
- Aşan, Ö. & Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 203-216.
- Ataman, S., Oğrak, A. & Ataman, F. (2021). Hedef Baskısı ve İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Yüüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 52, 393-412.
- Bakan, İ., Erşahan, B., Sezer, B. & Sünbül, Ş. (2015). Bankacılıkta Mesai, Hedef ve Güven Olgularının Performans ve Mobbing Üzerindeki Etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 159-172.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction İn Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi* 1. Baskı, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Block, J. & Kremen, A. M. (1996). IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical Connections and Separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
- 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.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311.
- Budak, G. (2015). *Psikolojik Dayanıklılık ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chaudhary, A., Cheema, A. U., Sheikh, L., & Islam, T. (2023). How Does Compulsory Citizenship Behavior Disturb Police Employees' Psychological Health? The Roles of Work–Family Conflict and Putting Family First. *International Journal of Public Sector Management*, 36(4/5), 420-439.
- Che, X. (2015). *Effects of Occupational Stressors on Nurses’ Safety Performance and Well-Being: A Within-Individual Study* (Unpublished Doctoral Dissertation). South Florida University, USF Tampa Graduate Theses and Dissertations.
- Chou, H. H., Fang, S. C. & Yeh, T. K. (2020). The Effects of Facades of Conformity on Employee Voice and Job Satisfaction: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Managament Decision*, 58, 495–509.
- Çoban, C. (2022). The Mediating Role of Psychological Capital in the Effect of Compulsory Organizational Citizenship Behavior on Organizational Cynicism: A Research in the Retail Industry. *Journal of Organizational Behavior Review*, 4(1), 1-22.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(3), 115-140.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği’nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma.

Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 23(3), 35-52.

- Fraser, M. W., Richman, J. M. & Galinsky, M. J. (1999). Risk, Protection, and Resilience: Toward A Conceptual Framework for Social Practice. *Social Work Research*, 23, 129-208.
- Golparvar, M. & Taleb, M. (2016). Mediating Role of Job Satisfaction on The Relationship Between Compulsory Citizenship Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors. *Contemporary Psychology*, 11(1), 33-46.
- Göker, A. Z. (2019). *Girişimcilik Teorisi ve Kurumsal Girişimcilik Kavramı: Kurumsal Girişimcilik ve İş Tatmini İlişkisinde Örgüt Yapısının Rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Greene, R. (2002). Human Behavior Theory: A Resilience Orientation. In R. Greene (Eds.). *Resiliency: An Integrated Approach to Practice, Policy, and Research*. Washington, DC: NASW Press.
- Güney, S. & Mandacı, G. (2009). Makyavelizm ve Etik Algısı İlişkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 83-104.
- Kerse, G., Koçak, D. & Yücel, I. (2019). If Organizational Citizenship is Compulsory, Will Job Satisfaction Be Affected? A Study in The Context of Job Stress. *Afyon Kocatepe University. Journal of Social Sciences* 21, 547-560.
- Keser, A. (2005). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum*, 4, 77-96.
- Koustelios, A. D. (2001). Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers. *International Journal of Educational Management*, 15(7), 354-358.
- Luthans, F. (2002). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Oğrak, A., Ataman, S. & Ataman, F. (2019). Bankacılık Sektöründe Hedef Baskısı Algısı: Van İlinde Faaliyet Gösteren Bankalar Üzerine Bir Uygulama. *Iksad Journal*, 5(19), 259-267.
- Onan, G., Turhan, M. & Helvacı, İ. (2021). Psikolojik Dayanıklılık, Çalışan Dayanıklılığı, Örgütsel Dayanıklılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3278-3292.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Ölçer, F. & Çoban, C. (2021). A Research on Compulsory Organizational Citizenship Behavior, Psychological Capital and Organizational Cynicism in Terms of Demographic Factors. *Journal of Business Economics and Finance*, 10(3), 115-126.
- Peng, Z. L. & Zhao, H. D. (2012). Does Organization Citizenship Behavior Really Benefit the Organization? Study on the Compulsory Citizenship Behavior in China. *Nankai Business Review International*, 3(1), 75-92.
- Polatçı, S., Irk, E., Gültekin, Z., & Sobacı, F. (2017). Psikolojik Dayanıklılık ve Kişilik Özellikleri Tatmin Düzeyini Etkiler Mi?. *Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences*, 29(4), 553-578.
- Sağlam, A. (2014). *İş Güvencesizliği Algısı, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P. & Jennifer Bernard, J. (2008). The Brief Resilience Scale: Assessing The Ability to Bounce Back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Şeşen, H. & Soran, S. (2013). Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa: Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Bazı Faktörlerle İlişkisi. 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı 2013, 407-410.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. & Ullman, J. B. (2013). *Using Multivariate Statistics*, 6, 497-516. Boston, MA: Pearson.
- Temiz, Z., & Cömert, I. (2018). The Relationship Between Life Satisfaction, Attachment Styles and Psychological Resilience in University Students. *The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 31(3), 274-283.

- Ünalı Baydin, N., Tiryaki Şen, H., Kartoğlu Gürleri, S., Dalli, B., & Harmancı Seren, A. K. (2020). A Study on the Relationship Between Nurses' Compulsory Citizenship Behaviours and Job Stress. *Journal of Nursing Management*, 28(4), 851-859.
- Uzun, Ü. (2019). *Öğretmen Adaylarının Öznel İyi Oluş Psikolojik Sağlamlılık ve Yaşam Kalitesi Arasındaki Yordayıcı İlişkiler* (Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Uzunbacak, H. H., Erhan, T. & Karagöz, Ş. (2023). Psikolojik Dayanıklılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Öz-Şefkatin ve İçsel Motivasyonun Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 26(2), 267-282.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory Citizenship Behavior in Organizations: Theorizing Some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 36(1), 77-93.
- 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.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Windle, M. (1999). Critical Conceptual and Measurement Issues in The Study of Resilience. In (Ed: M. D. Glantz ve J. L. Johnson) *Resilience and Development: Positive Life Adaptations* (161-176). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers,
- Yakıcı, E. & Traş, Z. (2018). Life Satisfaction and Loneliness as Predictive Variables in Psychological Resilience Levels of Emerging Adults. *Research on Education and Psychology*, 2(2), 176-184.
- Yetim, Ü. (1991). *Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.