

## Örgütsel Vatandaşlığın Zorunlu Olması İş Tatminini Etkiler Mi? İş Stresi Bağlamında Bir İnceleme\*

### *If Organizational Citizenship is Compulsory, will Job Satisfaction be Affected? A Study in the Context of Job Stress*

Dr. Öğr. Üyesi Gökhan KERSE<sup>1</sup>, Dr. Öğr. Üyesi Daimi KOÇAK<sup>2</sup>, Doç. Dr. İlhami YÜCEL<sup>3</sup>

#### Özet

Bu çalışmada zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisi ve bu etkide iş stresinin aracı rol üstlenip üstlenmediği incelenmiştir. Bu doğrultuda öncelikle zorunlu vatandaşlık davranışı, iş stresi ve iş tatmini kavramları açıklanmaya çalışılmış ve kavramlar arası ilişkilere ilişkin gerekli literatür taraması yapılmıştır. Elde edilen literatür taraması bulguları da referans alınarak araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Hipotezlerin testi için Karaman ilinde imalat sektöründe faaliyet gösteren bir işletmeden veriler toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda zorunlu vatandaşlık davranışının çalışanların iş tatminini negatif; iş stresini ise pozitif yönde etkilediği görülmüştür. İş stresinin iş tatminine etkisi incelendiğinde ise negatif yönde bir etkinin bulunduğu gözlenmiştir. Aracı etkiye ilişkin analiz bulgularından zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisinde iş stresinin kısmi aracı rolünün bulunduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Zorunlu vatandaşlık davranışı, iş stresi, iş tatmini, imalat sektörü

**Makale Türü:** Araştırma

#### Abstract

In this study, the effect of compulsory citizenship behavior on job satisfaction and whether job stress plays a mediating role in this effect are examined. In this context, first of all, the concepts of compulsory citizenship behavior, job stress and job satisfaction are explained, and a literature search has been made about the relationship between concepts. Research hypotheses were developed with reference to the findings of the literature review. For the testing of hypotheses, data were collected from a business in the manufacturing sector in Karaman province. As a result of the analyses, it was seen that the compulsory citizenship behavior negatively affects the job satisfaction; that the compulsory citizenship behavior positively affects the job stress. When the effect of job stress on job satisfaction was examined, it was observed that there was a negative effect. It has been determined that job stress has a partial mediator role in the effect of compulsory citizenship behavior on job satisfaction.

**Keywords:** Compulsory citizenship behavior, job stress, job satisfaction, manufacturing sector

**Paper Type:** Research

#### Giriş

Günümüz işletmeleri için çalışanların gönüllü olarak örgütsel çıktılara katkı yapmaları önemli bir rekabet avantajı haline gelmiştir (Bateman ve Organ, 1983). 1980'lerde, Organ ve arkadaşları çalışanların örgütsel çıktılara yaptıkları söz konusu bu gönüllü katkıları “iyi asker sendromu” olarak tanımlamışlardır. İyi asker sendromu –diğer adıyla örgütsel vatandaşlık

\* Bu çalışma 7-9 Aralık 2018 tarihleri arasında Erzurum’da düzenlenen UMTEB - 4. Uluslararası Mesleki ve Teknik Bilimler Kongresi’nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, gokhankerse@hotmail.com. Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-1565-9110>

<sup>2</sup> Erzincan Üniversitesi, Ali Cavit Çelebioğlu Sivil Havacılık Yüksekokulu, dkocak@erzincan.edu.tr. Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-9099-2055>

<sup>3</sup> Erzincan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, iyucel@erzincan.edu.tr. Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-3861-6690>

davranışı- bireylerin sosyal ortamlarında herhangi bir resmi gereklilik ve resmi ödül beklentisi olmaksızın, örgütsel çıktılara gönüllü olarak katkı yapmak için ekstra çaba ve enerji harcamalarını ifade etmektedir (Vigoda-Gadot, 2006). Örgütler her ne kadar çalışanların gönüllü olarak örgütsel çıktılara katkı yapmalarını arzulasalarda (Bateman ve Organ, 1983) bazen çalışanlar bu katkıyı yapmaya gönüllü olmamakta, bu durumda da örgüt tarafından çalışanlara bu davranışları sergilemesi konusunda baskılar yapılabilmektedir. Çalışanların birtakım baskı ve korkulardan ötürü gönülsüz olarak sergiledikleri bu vatandaşlık davranışı, zorunlu vatandaşlık davranışı olarak kavramsallaştırılmaktadır (Vigoda-Gadot, 2006).

Örgütlerin çalışanlara gönüllü olarak sergilemesi gereken vatandaşlık davranışlarını, zaruri olarak sergiletmeye çalışması çalışanlarda olumsuz çıktılara (bağlamsal performans ve örgütsel bağlılığın azalması gibi) yol açmaktadır (Peng ve Zhao, 2012). Bu çalışmada zoraki yaptırılmaya çalışılan bu davranışların bir diğer olumsuz çıktısının iş tatmininin azalması olduğu düşünülmektedir. Konuyla ilgili literatür incelenmiş ancak bu ilişkiyi ele alan araştırmanın olmadığı belirlenmiştir. Öte yandan çalışmada iş stresi kavramı da dikkate alınmış ve zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisine iş stresinin katkısı belirlenmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla “işletmelerin çalışanlarına baskı uygulayarak ve onları korkutarak (işten atma tehdidi gibi) vatandaşlık davranışı göstermeye zorlamaları, çalışanların işlerinden tatmin olmalarına nasıl etki eder?” ve “bu etkide iş stresi aracılığı ile nasıl bir değişim gerçekleşir?” sorularına cevap aranmıştır. Araştırma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde zorunlu vatandaşlık davranışı, iş tatmini ve iş stresi kavramları açıklanmıştır. İkinci bölümde ise bir imalat firmasındaki çalışanlardan anket tekniği ile elde edilen veriler analiz edilerek yorumlanmıştır. Daha sonrasında iş stresinin zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracı etkisine yönelik sonuçlar yorumlanarak işletme yöneticilerine ve ileride yapılacak çalışmalara önerilerde bulunulmuştur.

## **1. Literatür Araştırması**

Araştırmanın bu başlığı altında araştırma ölçeklerine (zorunlu vatandaşlık davranışı, iş stresi ve iş tatmini) ilişkin teorik açıklamalar ve araştırma hipotezleri yapılan literatür taraması doğrultusunda verilmiştir.

### **1.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı**

Bir örgütün etkin çalışması, çalışanların önceden belirlenen resmi rol tanımlarının dışına çıkarak örgütsel amaçlara katkı yapacak davranışlar sergilemelerine bağlıdır. Bu davranışlar Katz (1964) tarafından “ekstra rol davranışı”, Bateman ve Organ (1983) tarafından ise “örgütsel vatandaşlık davranışı” olarak ifade edilmiştir (Vigoda-Gadot, 2006). Günümüzde işletmeler rekabet avantajı elde edebilmek ve yaşanan krizleri atlatabilmek için çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine ihtiyaç duymaktadır (Zhang vd., 2011). Yapılan bazı araştırmalar örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel performans ve örgütsel etkinlik üzerinde olumlu etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır (Nielsen vd., 2009; Dinka, 2018; Mallick vd., 2014; Yen ve Niehoff, 2004). Bu nedenle yöneticiler çalışanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini arzulamaktadır.

Çalışanların görev tanımlarının dışındaki davranışları isteyerek sergilemelerinin temelinde (Katz, 1964; Bateman ve Organ, 1983) sosyal değişim (Blau, 1964) ve teşvik-katkı (March ve Simon, 1958) teorileri yatmaktadır. Örgüt çalışanının örgütsel amaçlara yaptığı ekstra katkı (çalışma arkadaşlarına yardımcı olma, verilen görevleri itiraz etmeden yerine getirme gibi) sonucunda (Bateman ve Organ, 1983:588) çalışana katkısından ötürü daha fazla ödül (terfi, promosyon vs.) sunacaktır (Konovsky ve Pugh, 1994). Fakat örgütsel vatandaşlık davranışlarının gayri resmi olarak teşvik edilmesi ve ödüllendirilmesi çalışanların baskı hissetmelerine neden olabilir (Zhao vd., 2014).

Çalışanların iyi niyetli olarak örgütsel çıktılara katkı yapmalarına yönelik vatandaşlık davranışları, yöneticiler veya diğer çıkar grupları tarafından onların iş yüklerini arttırmaya

yönelik art niyetli uygulamalara dönüşebilir (Vigoda-Gadot, 2006:81). Vatandaşlık davranışlarının gönüllü olarak (örgütsel vatandaşlık davranışı) gerçekleştiğine odaklanan önceki araştırmaların (Katz, 1964; Bateman ve Organ, 1983) tersine Vigoda-Gadot (2006, 2007) çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını her zaman gönüllü olarak göstermediklerini, bazen birtakım korkulardan (örneğin işini kaybetme korkusu) ve baskılardan (yönetici baskısı, çalışma arkadaşı baskısı gibi) ötürü kendilerinden beklenen örgütsel vatandaşlık davranışını zorunlu olarak gösterdiklerini ileri sürmüştür. Çalışanların gönülsüz olarak örgütsel çıktılara ekstra katkı yapmaları literatürde zorunlu vatandaşlık davranışı olarak ifade edilmiştir (Vigoda-Gadot, 2006; Zhao vd., 2014). Zorunlu vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan araştırmalar örgütsel vatandaşlık davranışının daha iyi anlaşılmasına olumlu anlamda katkı yapmışlardır (Zhao vd., 2014).

## 1.2. İş Stresi

Stres kavramı, uzun yıllar farklı şekillerde ifade edilmiş olsa da, en genel anlamıyla çevreden gelen baskılar sonucunda kişide meydana gelen gerginlik ve davranış değişikliği olarak tanımlanabilir (Michie, 2002). İş hayatı, günlük yaşamımızın en çok strese neden olan önemli parçalarından biridir (Ahsan vd., 2009:121; Bemana vd., 2013:233). Bireylerin yaptıkları iş nedeniyle yaşadıkları stres, iş gereksinimlerinin çalışanın yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları ile eşleşmediğinde ortaya çıkan, çalışana zarar veren fiziksel ve duygusal durumlar olarak tanımlanır (Park, 2007; Schaufeli ve Peeters, 2000; Bemana vd., 2013:233). Söz konusu bu duruma (iş stresine) neden olan birçok faktör vardır. Bu faktörlerden bazıları örgütten kaynaklanırken (örgüt yapısı, kaynak yetersizliği gibi) bazıları ise bireylerden (bilgi ve beceri eksikliği, A tipi kişilik yapısı<sup>4</sup> gibi) kaynaklanabilir. Margolis vd. (1974:660) iş stresine neden olan faktörleri araştırdıkları çalışmalarında altı faktör tespit etmişlerdir. Bu faktörler; rol belirsizliği, çalışanların kapasitelerinin altında çok kolay veya kapasitelerinin üzerinde çok zor görevler verilmesi, kaynak yetersizliği, iş güvencesizliği ve kişinin yaptığı işe etki eden kararlara dâhil edilmemesi gibi faktörlerdir. Cooper ve Marshall (1976) iş stresine neden olabilecek faktörleri; kötü fiziksel çalışma koşulları, iş yükü veya zaman baskısı, rol belirsizliği, rol çatışması, kariyer gelişimi, güvenlik eksikliği, yönetici ve/veya çalışma arkadaşları ile zayıf ilişkiler, örgüt yapısı ve kültürü olarak belirtmişlerdir. İş stresi çalışanı ve örgütü ciddi bir şekilde etkileyebilir. Örneğin, iş stresi nedeniyle çalışan işinden memnun olmayabilir ve örgüt amaçlarına ulaşamayabilir (Bemana vd., 2013:234). Yapılan araştırmalar iş stresinin çalışan performansı (Jehangir vd., 2011; Vijayan, 2017; Siu, 2010) ve iş tatmini (Ahsan vd., 2009; Khamisa vd., 2015; Visser vd., 2003) gibi örgüt tarafından arzulanan çıktılarla negatif yönlü; tükenmişlik (Visser vd., 2003; Khamisa vd., 2015; Iacovides vd., 2003) ve işten ayrılma niyeti gibi (Arshadi ve Damiri, 2013; Mosadeghrad, 2013) örgüt tarafından arzulanan çıktılarla ise pozitif yönlü ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymuşlardır.

## 1.3. İş Tatmini

Tatmin olma kavramı Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından “istediği bir şeye ulaşarak hoşnut olmak, rahatlamak, doyurulmak” olarak tanımlanmıştır (<http://www.tdk.gov.tr>). İnsanlar yaşamları boyunca birçok farklı olay veya nesneden tatmin olurlar ya da olmak için çaba harcarlar. İnsan yaşamının önemli bir parçası olan iş hayatı bireyleri olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilir (Malik vd., 2012:7). İş tatmini kavramı bireyin işine karşı hissettiği olumlu duyguları ifade eder (Bakotic ve Babic, 2013:207). İş tatminini açıklamak için kullanılan kavramsal yaklaşımlar (Morse, 1953; Katzell, 1964; Vroom, 1964; Smith, 1969; Kalleberg, 1977) iş tatminini, iş ödülleri ve değerlerinin bir işlevi olarak görmüşlerdir. Literatürde farklı tanımları yapılan iş tatmininin en çok kabul gören tanımı Locke (1976) tarafından yapılmıştır.

<sup>4</sup> A tipi kişiliğe sahip bireyler yaptıkları işe çok fazla odaklanan, zaman baskısını aşırı hisseden, iş dışındaki zamanında da iş düşünen, aceleci ve olumsuz durumlarla başa çıkmak için saldırgan bir yapıya sahip olan bireylerdir. Araştırmacılar (Friedman ve Rosenman, 1974; Friedman ve Booth-Kewley, 1987) A tipi kişiliğe sahip bireylerin daha fazla strese bağlı rahatsızlıklar (kalp krizi gibi) yaşadıklarını tespit etmişlerdir.

Locke (1976:1304) iş tatminini, kişinin yaptığı işi tecrübelerine göre değerlendirmesi sonucunda hissettiği memnun edici ve pozitif bir duygusal durum olarak ifade etmiştir.

Bireylerin yaptıkları işten tatmin olmaları örgütsel faktörlere göre farklılık gösterebilir (Parvin ve Kabir, 2011:115). Örneğin, bireyin aldığı maaş, eğitimler, çalışma arkadaşları ile ilişkileri, yöneticilerle ilişkileri gibi örgütsel faktörler kişinin işinden tatmin olmasına (veya olmamasına) etki edebilir (Macdonald ve MacIntyre, 1997:2; Kaplan, 2011:105). İş tatmini bireysel özelliklere göre de farklılık gösterebilir. Örneğin yapılan araştırmalara göre (Bernal vd., 1998; Clark vd., 1996; Saner ve Eyüpoğlu, 2012; Iroegbu, 2015) yaş ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğu diğer bir ifade ile yaş arttıkça iş tatmininin de arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların cinsiyetlerine göre iş tatminlerinin de farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalar (Fatima vd., 2015; Hajiha vd., 2013) erkeklerin bayanlara göre iş memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

#### **1.4. Hipotezler**

##### **1.4.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi**

Örgütsel vatandaşlık davranışının karanlık tarafı olarak ifade edilen (Zeng ve Ye, 2016; Vigoda-Gadot, 2006; Bolino vd., 2013; Şeşen vd., 2014) ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile negatif yönlü ilişkili olan zorunlu vatandaşlık davranışı (Vigoda-Gadot, 2006; Zhao vd., 2014) örgütün çalışandan beklediği ekstra rol davranışlarının (Katz, 1964) çalışan tarafından her zaman gönüllü olarak yerine getirilmediğini bunun bazen örgütsel baskılardan ve bireysel korkulardan ötürü gerçekleşebildiğini ifade eder. Çalışanların gönüllü olarak gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar (Prasetio vd., 2017; Mustaq vd., 2014; Turnipseed, 1996; Pivi ve Hassan, 2015; Weikamp ve Göriz, 2016) bu iki kavram arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki negatif yönlü ilişki doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

*H1. Zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.*

##### **1.4.2. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve İş Stresi İlişkisi**

Morrison (1994) çalışanların resmi olarak belirlenen rolleri ile gayri resmi olarak kendilerinden beklenen ekstra rol davranışlarının açık bir şekilde ayrımının yapılması gerektiğini belirtmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın resmi rol ve görev tanımlarının, resmi olmayan (ekstra rol davranışı gibi) davranışlardan farklılığının net olduğu davranışlardır (Vigoda-Gadot, 2006). İş stresi ise çalışanın kendisinden beklenenlerin ve işi ile ilgili görevlerinin net olmadığı durumlarda ortaya çıkan, fiziksel ve duygusal olarak çalışmanı olumsuz etkileyen durumlar olarak ifade edilmiştir (Margolis vd., 1974:660). Zorunlu vatandaşlık davranışının negatif yönlü ilişkili olduğu (Vigoda-Gadot, 2006; Zhao vd., 2014) örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel stres arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar (Soo ve Ali, 2016; Jain ve Cooper, 2012; Pooja vd., 2016; Tambe ve Shanker, 2015; Paillé, 2011; Oladipupo, 2016) bu iki kavram arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Vigoda-Gadot (2006) zorunlu vatandaşlık davranışının artması durumunda çalışanın iş stresinin de artacağını yapmış olduğu araştırma sonucunda ortaya koymuştur. Bu bilgiler ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki negatif yönlü ilişkiye dayanarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

*H2. Zorunlu vatandaşlık davranışının iş stresi üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.*

##### **1.4.3. İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi**

Modern organizasyonlar, iş stresi ve iş tatmininin işgücü verimliliğini etkileyen önemli faktörler olduğunun bilincindedirler. İş stresi, iş gereksinimleri ile işçilerin yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçları arasında bir uyumsuzluk olduğu durumlarda çalışanda ortaya çıkan fiziksel ve duygusal tepkilerdir (Hoboubi vd., 2017). İş stresi çalışanın işiyle ilgili yaşadığı

sorunlardan kaynaklı ortaya çıkan ve çalışana zarar veren bir durumu ifade ederken (Park, 2007) iş tatmini ise çalışanın yaptığı işten ötürü pozitif duygular hissetmesini ifade eder (Locke, 1976). İş stresi ve iş tatmini ilişkisini araştıran çalışmalar (Bemana vd., 2013; Hoboubi vd., 2017; Manzoor vd., 2011; Ahsan vd., 2009; Xiang vd., 2014; Rehman vd., 2012) bu iki kavram arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer bir ifade ile çalışanların işten kaynaklı yaşadıkları stres, işten tatmin olma seviyelerini azaltan bir etkiye sahiptir. Bu bilgilere ve daha önceki çalışma sonuçlarına dayanarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

*H3. İş stresinin iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.*

#### **1.4.4. İş Stresinin Aracı Etkisi**

Çalışanlardan resmi rollerin dışına çıkarak örgütsel amaçlara daha fazla katkı yapmaları beklenirken (Bateman ve Organ, 1983), resmi olmayan davranış beklentileri rol belirsizliği ve rol çatışmasına sebep olarak (Margolis vd., 1974) çalışanın işinden tatmin düzeyini azaltacaktır (Eray, 2017; Palomino ve Frezatti, 2016). Çalışanın işinden tatmin olması birçok faktöre (örneğin maaş, özerklik, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler vb.) bağlıdır. Sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) ve teşvik-katkı teorisi (March ve Simon, 1958) çalışanların çalıştıkları kurum ile karşılıklı beklentilerini her zaman resmileştirmeyeceklerini, bazı konularda (terfi, promosyon, eğitim gibi) karşılıklı güvene dayalı olarak beklenti içerisinde olacaklarını ifade etmişlerdir. İşletme, çalışana resmi sözleşme dışında sunduğu imkânların karşılığında, ondan da işletme çıktıklarına resmi sözleşme dışında ekstra katkı yapmasını bekler (Bateman ve Organ, 1983; Vigoda-Gadot, 2006). İşletmeler çalışanların iş tatminlerini artırmaya yönelik öncelikli olarak onların beklentilerini tespit ederek teşvik edici uygulamalar (terfi, kararlara katılım gibi) sayesinde örgüte olan katkılarını artırabilirler. Bu çalışma kapsamında çalışanlardan zorunlu olarak vatandaşlık davranışı göstermelerinin iş tatminleri üzerindeki doğrudan ve iş stresleri aracılığıyla dolaylı etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda zorunlu vatandaşlık davranışı, iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkilere dayanarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

*H4. İş stresi zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir.*

## **2. Yöntem**

### **2.1. Araştırmanın Amacı, Örnekleme**

Bu çalışmada “Vatandaşlık davranışının zorunlu olması, çalışanların iş tatmininde değişime yol açar mı?” sorusundan hareketle zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisi iş stresi aracı değişkeni de dikkate alınarak incelenmiştir. Araştırmada Karaman ilinde faaliyet gösteren bir imalat işletmesinin 134 çalışanı anakütle olarak belirlenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, hedef anakütleyi yansıtacak sonuçların elde edilebilmesi için, %95 güven aralığında 100 çalışandan veri elde edilmesi gerektiği tespit edilmiştir (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>). Anakütleden kolayda örnekleme yöntemi ve anket tekniği kullanılarak veriler toplanmıştır. Bu doğrultuda imalat çalışanlarına 120 anket formu dağıtılmıştır. 105 anketin geri dönüşü sağlanmış, bir (1) ankette veri kaybı olması nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Dolayısıyla 104 anket üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Analize dâhil edilen anketlere ilişkin demografik bilgiler aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde; kadın (%62,5), evli (%56,7) ve lise ve altı eğitim düzeyli (67,3) çalışanların daha fazla olduğu görülmektedir. Çalışma süresi açısından çalışanların çoğu 1 yıldan az (%43,3) ve 1-4 yıldır (%41,3) çalışan bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların demografik bilgileri

DEĞİŞKEN	KATEGORİ	FREKANS	(%)
Cinsiyet	Erkek	39	37,5
	Kadın	65	62,5
Medeni Durum	Evli	59	56,7
	Bekâr	45	43,3
Eğitim Durumu	Lise veya altı	70	67,3
	Önlisans	13	12,5
	Lisans	21	20,2
Çalışma Süresi	1 yıldan az	45	43,3
	1-4 yıl	43	41,3
	5-8	4	3,8
	9 yıl üzeri	3	2,9
	Belirtmemiş	9	8,7

## 2.2. Veri Toplama Araçları

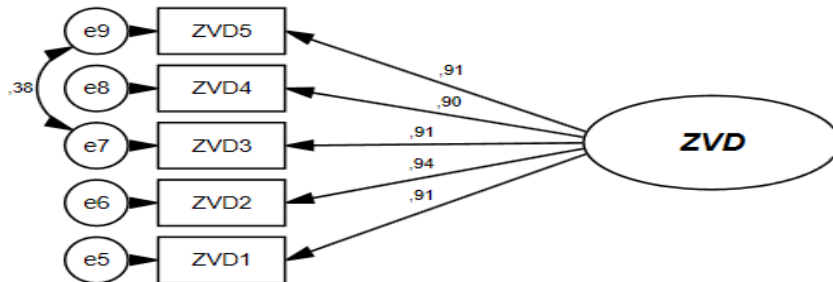
Araştırmada kullanılan Zorunlu Vatandaşlık Davranışı, İş Stresi ve İş Tatmini ölçeklerinin her biri önceki araştırmalarda güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçeklerden oluşturulmuştur. Çalışanların zorunlu vatandaşlık davranışını belirlemede Harmancı Seren ve Ünalı Baydın (2017) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan Vigoda-Gadot'un (2007) geliştirdiği beş (5) maddelik ölçek; iş stresi düzeyini belirlemede Erdilek Karabay (2015) tarafından da kullanılan Sosik ve Goldshalk'ın (2000) geliştirdiği altı (6) maddelik ölçek; iş tatmini düzeyini belirlemede ise Way, Sturman ve Raab (2010) tarafından geliştirilen dört (4) maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçeklerdeki maddeler 5'li Likert tipi (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizlerinde cronbach alfa katsayılarının zorunlu vatandaşlık davranışı için 0,964; iş stresi için 0,936; iş tatmini için 0,945 olduğu belirlenmiştir.

## 3. Bulgular

### 3.1. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Bulguları

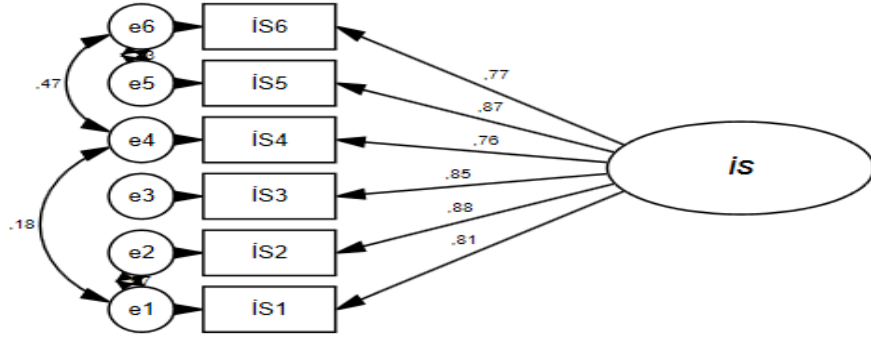
Araştırmada kullanılan zorunlu vatandaşlık davranışı ve iş stresi ölçeklerinin faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. İş tatmini ölçeğinin faktör yapısı ise Türkçeye uyarlamasına rastlanmaması nedeniyle hem açımlayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizi ile tespit edilmiştir. Faktör analizlerinde madde faktör yüklerinin 0,40'dan yüksek olması referans alınmıştır. Açımlayıcı faktör analizinde ise KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) değerinin 0,60'dan yüksek, Barlett Küresellik Testi değerinin <0,05 olması dikkate alınmıştır. Zorunlu vatandaşlık davranışına (ZVD) yapılan doğrulayıcı faktör analizinde madde faktör yükleri referans kriterlerini sağlamıştır. Ölçekte uyum indeksi değerlerini iyileştirme amaçlı modifikasyon yapılmış; elde edilen model uyum indeksi değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir. Modifikasyon sonrası elde edilen bulgular Şekil 1'de verilmiştir.

Şekil 1. Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi



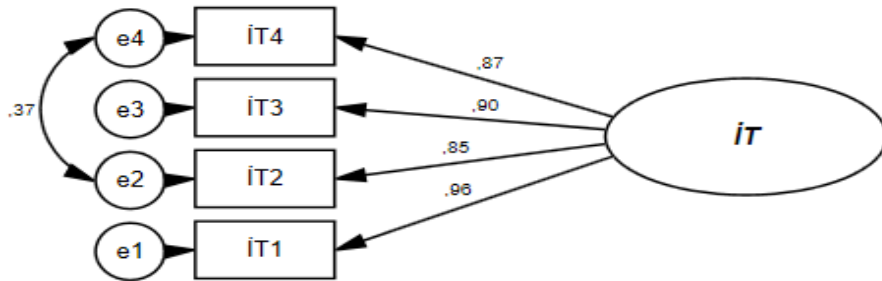
Araştırmada iş stresi (İS) ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve madde faktör yükleri referans kriterlerini sağladığı görülmüştür. Analizde ölçek maddeleri arasında modifikasyonlar yapılmış ve bu sayede model uyum indeksleri iyileştirilmiştir (Tablo 2’de görülebilir). İş stresi ölçeğinin modifikasyon sonrası doğrulayıcı faktör analizi bulguları Şekil 2’de sunulmuştur.

Şekil 2. İş stresi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi



Çalışanların iş tatmini (İT) düzeyini belirlemek için kullanılan dört (4) maddelik ölçeğe yapılan açımlayıcı faktör analizinde maddelerin tek faktör altında toplandığı ve madde faktör yüklerinin 0,916 ile 0,948 arasında değerler aldığı belirlenmiştir. Ölçeğin KMO değerinin 0,838; küresellik testi değerinin ise 0,000 olduğu görülmüştür. Ölçek toplam varyansın %86,334’ünü açıklamıştır. Ölçeğe açımlayıcı faktör analizine müteakiben doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve maddeler arası gerekli modifikasyonlar gerçekleştirilmiştir (uyum değerleri Tablo 2’de görülebilir). Elde edilen sonuçlar Şekil 3’de verilmiştir.

Şekil 3. İş tatmini ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi



Ölçeklere ilişkin modifikasyon sonrası elde edilen tüm indeks değerleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Uyum indeksi değerleri

Değişkenler	CMIN/DF ( $0 < \chi^2/sd \leq 5$ )	RMR ( $\leq,10$ )	CFI ( $\geq,90$ )	IFI ( $\geq,90$ )	TLI ( $\geq,90$ )
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	1,011	.007	1,000	1,000	1,000
İş Stresi	1,185	.008	.998	.998	.981
İş Tatmini	1,924	.004	.998	.998	.986
Aracsız Model	2,090	.026	.976	.976	.964
Aracılı Model	2,203	.035	.944	.944	.927

### 3.2. Araştırma Hipotezlerinin Testi

Araştırmada geliştirilen hipotezler test edilmeden önce, değişkenler arasındaki ilişkilerin gücünü ve yönünü tespit etmeye ilişkin korelasyon analizi yapılmıştır. Zorunlu vatandaşlık davranışı, iş stresi ve iş tatmini değişkenlerine yapılan korelasyon analizi bulguları Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3. Korelasyon analizi bulguları

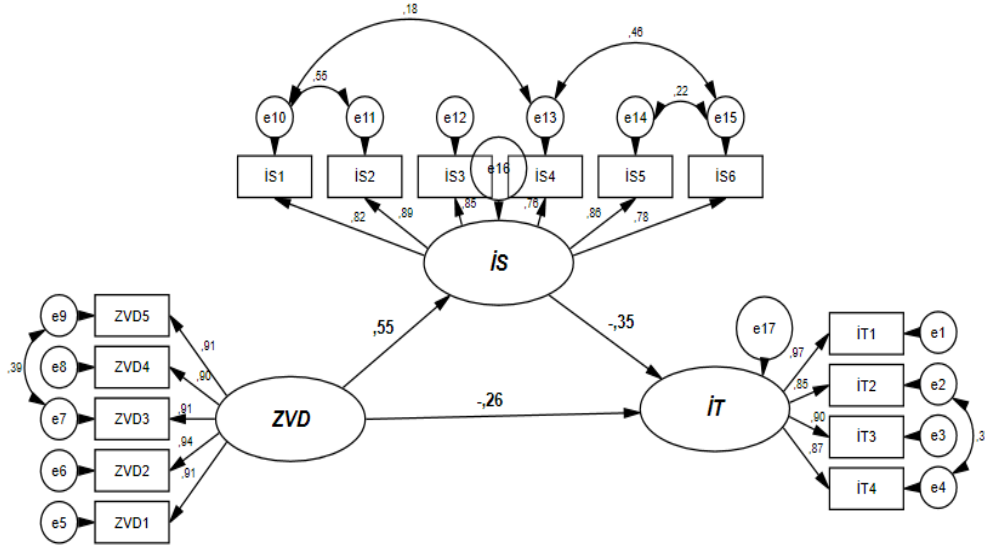
Faktörler	X	SS	1	2	3
1-Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	2,592	.871	1		
2-İş Stresi	2,396	.682	.511**	1	
3-İş Tatmini	3,740	.746	-.411**	-.490**	1

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

Tablo 3’deki araştırma değişkenlerine ilişkin korelasyon analizi bulguları incelendiğinde zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş stresi arasında %99 önem düzeyinde pozitif yönde; zorunlu vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında %99 önem düzeyinde negatif yönde ilişki olduğu görülmektedir. İş stresinin iş tatmini ile ilişkisi ise %99 önem düzeyinde negatif yöndedir. Dolayısıyla zorunlu vatandaşlık davranışının artması iş stresini artırıp iş tatminini azaltırken; iş stresinin artması iş tatminini azaltmaktadır.

Araştırma değişkenlerinin kendi aralarındaki ilişkileri tespit edildikten sonra hipotezlerin testi aşamasına geçilmiştir. Hipotez testleri için AMOS programıyla yapısal eşitlik modellemesi analizi yapılmış ve uyum indeksi değerleri ölçütleri sağlamıştır. Yapısal eşitlik modeline ilişkin sonuçlar Şekil 4’de verilmiştir.

Şekil 4. Yapısal eşitlik modeli sonuçları



Araştırmada geliştirilen hipotezler referans alınarak oluşturulan araştırma modeline yapılan yapısal eşitlik modellemesi analizi bulguları Tablo 4’de sunulmuştur.



Tablo 4. Araştırma modelinin kestirim sonuçları

Hipotezler	Yordayan Değişken	Yordanan Değişken	Standardize R. Y.	S.H.	T Terimi)	(CR p
H1	ZVD	----> İS	.548	.070	5,480	.000
H2	ZVD	----> İT	-.255	.088	-2,335	.020
H3	İS	----> İT	-.350	.131	-3,071	.002

Tablo 4'deki yapısal eşitlik modellemesi bulgularından zorunlu vatandaşlık davranışının iş stresini pozitif (S.R.Y.=,548; p=,000), iş tatminini ise negatif (S.R.Y.=-,255; p=,020) yönde etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla H1 ve H2 desteklenmiştir. İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelendiğinde negatif yönde (S.R.Y.=-,350; p=,002) bir etkinin olduğu; bu nedenle de H3'ün desteklendiği söylenebilir.

Araştırmada aracı hipotezin testi aşamasında aracı değişken olan iş stresi model dışı bırakılarak zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etkisi yön ve düzey açısından yol analizi yapılarak incelenmiştir. Sonuçlardan zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminini olumsuz yönde ve anlamlı düzeyde (S.R.Y.=-,449, p=,000) etkilediği tespit edilmiştir. İş stresi aracı değişkeninin modele dâhil edilmesi sonucu zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etki düzeyinin azalması (S.R.Y.=-,255), ancak etkinin anlamlı düzeyde (p=,020) devam etmesi kısmi aracılık etkinin bulunduğu anlamına gelmektedir. Bir diğer ifadeyle; zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerindeki etkisinde iş stresi kısmi aracı rol üstlenmekte, bu nedenle de H4 kabul görmektedir.

#### 4. Değerlendirme ve Sonuç

“Vatandaşlık davranışının zorunlu olması, çalışanların iş tatmininde değişime yol açar mı?” sorusu referans alınarak yapılan bu çalışmada gerek ilgili literatüre gerekse imalat sektörü işletmeleri ve yöneticilerine katkı sağlayacak bazı bulgulara ulaşılmıştır. İlk olarak zorunlu vatandaşlık davranışının iş stresini pozitif yönde etkilediği; yani zorunlu vatandaşlık davranışının işteki stres düzeyini artırdığı bulgusu elde edilmiştir. Bu bulgunun zorunlu vatandaşlık davranışının negatif yönde ilişkili olduğu (Vigoda-Gadot, 2006; Zhao vd., 2014) örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel stres arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda elde edilen bulgularla (Soo ve Ali, 2016; Jain ve Cooper, 2012; Pooja vd., 2016; Tambe ve Shanker, 2015; Paillé, 2011; Oladipupo, 2016) paralel olduğu söylenebilir.

İkinci olarak Prasetio ve arkadaşlarının (2017), Mustaq ve arkadaşlarının (2014) ve Pivi ve Hassan'ın (2015) bulgularına paralel olabileceği düşünülen zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminini azalttığı gözlenmiştir. Bir diğer ifadeyle vatandaşlık davranışının zorunluluğa dönüşmesi konusundaki baskıların işteki tatmin düzeyini değiştirdiği ve bu değişimin negatif yönde bir seyir gösterdiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma sorumuz söz konusu davranışın zorunlu olmasının işe ilişkin tatminde değişime yol açtığı ve bu değişim örgütler açısından olumsuz bir durum arz ettiği yönünde bir cevapla karşılık bulmuştur. Araştırmada iş stresinin de iş tatminini azalttığı yönünde bulgular elde edilmiş, dolayısıyla literatürdeki araştırmaları (Bemana vd., 2013; Hoboubi vd., 2017; Manzoor vd., 2011; Xiang vd., 2014) destekler nitelikte bulgulara ulaşılmıştır. İş tatmini örgütler açısından arzulanan bir durumdur. Çünkü işteki tatmin işten ayrılma niyeti azaltırken (Çekmecelioğlu, 2006) örgütsel vatandaşlık davranışını artırmaktadır (Tharikh vd. 2016). Ayrıca işten tatmin olmak iş performansında (Shafique vd. 2018) ve verimlilikte (Çekmecelioğlu, 2006) artışa yol açmaktadır. Dolayısıyla örgütlerde iş tatmini hayati bir önem arz etmektedir.

Araştırmadaki son bulgu zorunlu vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisinin doğrudan olmakla birlikte iş stresi üzerinden dolaylı olarak da olabileceği yönündedir. Bir diğer

ifadeyle; vatandaşlık davranışı sergileme konusundaki baskı çalışanın işteki tatminini doğrudan azaltacağı gibi, işindeki stresi artırarak da azaltabilmektedir.

Yukarıdaki katkıları yanında araştırma ile ilgili kısıtları belirtmekte fayda vardır. Öncelikle araştırma tek bir firma ve sektör örnekleme dikkate alınarak yapılmış ve kesitsel bir veri toplamayı içermiştir. Bu nedenle yapılacak araştırmaların sektörel farklılıkları içerecek şekilde tasarlanması ve anlık algılar yerine belirli periyotlarda veriler elde etmeye çalışması önerilebilir. İkinci olarak araştırma zorunlu vatandaşlığın sadece iki (iş stresi ve iş tatmini) ardını ele almış ve bağlılık, özdeşleşme, sinizm, liderlik, kültür, kişilik gibi değişkenleri modele dâhil etmemiştir. Gelecek araştırmaların söz konusu bu değişkenleri dikkate alması ve bu değişkenlerle modeli geliştirmesi önerilebilir. Ayrıca literatür incelendiğinde Türkiye’de zorunlu vatandaşlık davranışı konusunda araştırmaların oldukça sınırlı olduğu (Yıldız, 2016; Koçak, 2018) gözlenmektedir. Örgütlerde zorunlu vatandaşlığa ilişkin uygulamaların yapılabildiği (Vigoda-Gadot, 2006) göz önüne alınarak, söz konusu davranışla ilgili sonuçların tespit edilmesi işletmelere önemli katkılar sağlayacaktır. Bu nedenle araştırmacıların zorunlu vatandaşlık davranışı ile ilgili araştırmalar ağırlık vermesi önem arz etmektedir.

### **Kaynakça**

- Ahsan, N., Abdullah, Z., Fie, D. G., ve Alam, S. S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1): 121-131.
- Arshadi, N., ve Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress With Turnover Intention And Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84: 706-710.
- Bakotic, D., ve Babic, T. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company *International Journal of Business and Social Science*, 4(2): 206-213.
- Bateman, T. S., ve Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4): 587-595.
- Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S. M., ve Ghayoor, A. H. (2013). The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22(2): 233-238.
- Bernal, D., Snyder, D., ve McDaniel, M. (1998). The Age and Job Satisfaction Relationship: Does its Shape and Strength Still Evade Us?. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 53(5): 287-293.
- Blau, P. (1964). *Power and Exchange in Social Life*, New York: J Wiley and Sons.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., ve Harvey, J. (2013). Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4): 542-559.
- Clark, A., Oswald, A., ve Warr, P. (1996). Is Job Satisfaction U-Shaped in Age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1): 57-81.
- Cooper, C. L., ve 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(1): 11-28.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* 8(2): 153-168.

- Dinka, D. D. (2018). Organizational Citizenship Behaviour and Employees' Performance Assessment: The Case of Dire Dawa University. *American Journal of Theoretical and Applied Business*, 4(1): 15-26.
- Eray, T. E. (2017). Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: İletişim Fakültesi Dekanları Üzerine Bir Uygulama. *Akdeniz İletişim*, 201-213.
- Fatima, N., Iqbal, S., Akhwand, S. Y., Suleman, M. ve Ibrahim, M. (2015). Effect of Gender Differences on Job Satisfaction of The Female Employees in Pakistan. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. 3(1): 27-33.
- Friedman, H. S., ve Booth-Kewley, S. (1987). Personality, Type A Behavior, and Coronary Heart Disease: The Role of Emotional Expression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53(4): 783-792.
- Friedman, M., ve Rosenman, R. H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*, New York: Knopf.
- Hajiha, A., Jassabi, J., ve Ghaffari, F. (2013). The Role of Gender in Job Satisfaction of University Staff Members, *Refereed Paper*, Gendered Issues in HRD.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., ve Hosseini, A. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry, *Safety and Health at Work*, 8(1): 67-71.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gtsvearama=gtsvekelime=tatmin%20olmakvecesi&t=2veguid=TDK.GTS.548598b349cb54.15084360](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gtsvearama=gtsvekelime=tatmin%20olmakvecesi&t=2veguid=TDK.GTS.548598b349cb54.15084360) (Erişim tarihi: 25.12.2018).
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, S., ve Kaprinis, G. (2003). The Relationship between Job Stress, Burnout and Clinical Depression, *Journal of Affective Disorders*, 75(3): 209-221.
- Iroegbu, M. N. (2015). Do Age and Gender Have Anything to Do With Job Satisfaction: A Practical Outlook on The Nigerian Public Sector, *American Journal of Applied Psychology*. 4(4): 111-114.
- Jain, A. K., ve Cooper, C. L. (2012). Stress and Organizational Citizenship Behaviors in Indian Business Process Outsourcing Organizations, *IIMB Management Review*, 24(3): 155-163.
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Jan, M. T., ve Soherwardi, S. (2011). Effects of Job Stress on Job Performance and Job Satisfaction, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(7): 453-465.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review*, 124-143.
- Kaplan, İ. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Katz, D. (1964). The Motivational Basis of Organizational Behavior, *Behavioral Science*, 9(2), 131-146.
- Katzell, R. A. (1964). Personal values, job satisfaction, and job behavior. *Man in a world of work*, 341-363.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., ve Ilic, D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1): 652-666.
- Koçak, D. (2018). Kişi-Örgüt Uyumu, Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Lider-Üye Etkileşimi İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(3), 1487-1508.

- Konovsky, M. A., ve Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3): 656-669.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1: 1297-1343.
- Macdonald, S., ve MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and Its Correlates, *Employee Assistance Quarterly*, 13(2): 1-16.
- Malik, M. E., Danish, R. Q., ve Munir, Y. (2012). The Impact of Pay and Promotion on Job Satisfaction: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. *American Journal of Economics*, 10(5): 6-9.
- Mallick, E., Pradhan, R. K., Tewari, H. R., ve Jena, L. K. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Job Performance and HR Practices: A Relational Perspective. *Management and Labour Studies*, 39(4): 449-460.
- Manzoor, M. U., Usman, M., ve Naseem, M. A. (2011). A Study of Job Stress and Job Satisfaction among Universities Faculty in Lahore, Pakistan, *Global Journal of Management and Business Research*, 11(9): 1-5.
- March, J. G., ve Simon, H. A. (1958). *Organizations*. Wiley, New York.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., ve Quinn, R. P. (1974). Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 16(10): 659-661.
- Michie, S. (2002). Causes and Management of Stress at Work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1): 67-72.
- 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.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfactions in the White-Collar Job*, Oxford, England: Survey Research Center, Institute.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management, *International Journal of Health Policy and Management*, 1(2): 169-176.
- Mushtaq, K., Ahmed, M., ve Warraich, S. (2014). A Study on Job Satisfaction, Motivation and Organizational Citizenship Behavior, *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 3(11): 1-13.
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., ve Shaw, M. (2009). Organizational Citizenship Behaviour and Performance: A Meta-Analysis of Group-Level Research, *Small Group Research*, 40(5): 555-577.
- Oladipupo, L. (2016). The Influence of Perceived Occupational Stress on the Organizational Citizenship Behaviour of Bankers in Ikeja, Lagos State, *European Scientific Journal*, 12(17): 449-458.
- Paillé, P. (2010). Perceived Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave the Organization in a High Turnover Environment: Examining the Mediating Role of Job Satisfaction, *Journal of Management Research*, 3(1): 1-14.
- Palomino, M. N., ve Frezatti, F. (2016). Role Conflict, Role Ambiguity and Job Satisfaction: Perceptions of The Brazilian Controllers, *Revista de Administração (São Paulo)*, 51(2): 165-181.
- Park, J. (2007). Work Stress and Job Performance. *Ottawa: Statistics Canada*, 1-13.

- Parvin, M. M., ve Kabir, M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector, *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(9): 113-123.
- Peng, Z.-l., ve 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: 75-92.
- Pooja, A. A., De Clercq, D., ve Belausteguigoitia, I. (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction, *Human Resource Development Quarterly*, 27(3): 373-405.
- Prasetio, A. P., Yuniarsih, T., ve Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking, *Universal Journal of Management*, 5(1): 32-38.
- Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., ve Salma, U. (2012). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Private Colleges of Pakistan, *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(3): 50-56.
- Saner, T., ve Eyüpoğlu, Ş. Z. (2012). The Age and Job Satisfaction Relationship in Higher Education, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 55: 1020-1026.
- Schaufeli, W. B., ve Peeters, M. C. (2000). Job Stress and Burnout among Correctional Officers: A Literature Review, *International Journal of Stress Management*, 7(1): 19-48.
- Shafique, I., Kalyar, M. N. ve Ahmad, B. (2018). The Nexus of Ethical Leadership, Job Performance, and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction, *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16(1): 71-87.
- Siu, O. L. (2003). Job Stress and Job Performance among Employees in Hong Kong: The Role of Chinese Work Values and Organizational Commitment, *International journal of psychology*, 38(6): 337-347.
- Smith, P. C. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, *A Strategy for the Study of Attitudes*.
- Soo, H. S., ve Ali, H. (2016). The Linkage between Stress and Organizational Citizenship Behavior, *International Business Management*, 10(14): 2713-2718.
- Şeşen, H., Soran, S., ve Caymaz, E. (2014). Dark Side of Organizational Citizenship Behavior (OCB): Testing a Model between OCB, Social Loafing, and Organizational Commitment, *International Journal of Business and Social Science*, 5(5): 125-135.
- Tambe, S., ve Shanker, M. (2015). A Study of Organizational Citizenship Behavior and Job Stress in A Manufacturing Company In Mumbai, *GE- International Journal of Management Research*, 3(4): 138-148.
- Tharikh, S. M., Ying, C. Y., Saad, Z. M. ve Sukumaran, K. a/p, (2016). Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors, *Procedia Economics and Finance*, 35: 604-611.
- Turnipseed, D. (1996). Organization Citizenship Behaviour: An Examination of the Influence of the Workplace, *Leadership and Organization Development Journal*, 17(2): 42-47.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory Citizenship Behaviour: Theorizing Some Dark Sides of The Good Soldier Syndrome In Organizations, *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 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.
- Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employees' Job Performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3): 21-29.
- Visser, M. R., Smets, E. M., Oort, F. J., ve De Haes, H. C. (2003). Stress, Satisfaction and Burnout among Dutch Medical Specialists, *Canadian Medical Association Journal*, 168(3): 271-275.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*, New York: John Wiley Vesons.
- Weikamp, J. G., ve Göriz, A. S. (2016). Organizational Citizenship Behaviour and Job Satisfaction: The Impact of Occupational Future Time Perspective, *Human Relations*, 69(11): 2091-2115.
- Xiang, H., Coleman, S., Johannsson, M., ve Bates, R. (2014). Workplace Stress and Job Satisfaction among Biologics Development Professionals, *Health*, 6(14): 1790-1802.
- Yen, H. R., ve Niehoff, B. P. (2004). Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Effectiveness: Examining Relationships in Taiwanese Banks, *Journal of Applied Social Psychology*, 34(8): 1617-1637.
- Yıldız, B. (2016). Madalyonun Öteki Yüzü: Zorunlu Vatandaşlık Davranışı. *Eurasian Business & Economics Journal*, S2, 88-99.
- Zeng, Z., ve Ye, M. (2016). The Influence of Organizational Justice on Employees Compulsory Citizenship Behavior: The Mediation Effect of Psychological Security, *Open Journal of Social Sciences*, 4(02): 199-204.
- Zhang, Y., Liao, J., ve Zhao, J. (2011). Research On The Organizational Citizenship Behavior Continuum And Its Consequences, *Frontiers of Business Research in China*, 5(3): 364-379.
- Zhao, H., Peng, Z., ve Chen, H. K. (2014). Compulsory Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Identification and Perceived Interactional Justice, *The Journal of Psychology*, 148(2): 177-196.