



İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma

An Investigation of the Effects of Workrelated- Stress and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior: A Research on Banking Industry

Melisa Erdilek Karabay

Marmara Üniversitesi
Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu
Göztepe Yerleşkesi, Kuyubaşı – Kadıköy
İstanbul, Türkiye
merdilek@marmara.edu.tr

Özet

Artan rekabet koşulları ve küreselleşmenin hız kazanmasıyla yeni yönetim anlayışı çalışanları, örgüt amaçlarına ulaşmaları yönünde daha etkin davranışlar sergileyecek şekilde desteklemektedir. Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları literatürde ve iş dünyasında en fazla ilgi gören kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgüte bağlılık duyan ve örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlar daha verimli iş ortamlarının yaratılmasına yol açabilmektedirler. Ancak iş dünyasında çalışanlar, mevcut çalışma koşullarını olumsuz etkileyecek faktörlerin sürekli etkisi altındadırlar. Söz konusu faktörlerden iş stresi, belirgin bir ölçüde, günümüzün örgüt yapısını ve çalışanlardan beklenen bağlılığı etkilemeye devam etmektedir. Diğer yandan araştırma alanını oluşturan finans sektörü de diğer hizmet sektörleri gibi iş stresinin çalışanlar üzerindeki etkilerinin en belirgin görüldüğü sektörlerdendir. Bu çalışmada iş stresi, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin varlığı bankacılık sektöründe test edilmiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçlilik, özveri, örgüt erdemi, nezaket ve centilmenlik boyutlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Diğer yandan, banka çalışanlarının iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem nezaket hem de bilinçlilik boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Türk Bankacılık Sektörü.

Abstract

With increasing competition conditions and the acceleration of globalization, organizations' new management approach now support employees in the direction of attaining the objectives of the organization to have more effective behaviors. However, employees in the business world are under the constant influence of factors that will affect their current working conditions negatively. In this context, job stress continues to influence today's organizational structure significantly. In this context, organizational commitment and organizational citizenship behavior in the literature emerges as the most coveted concept in the business world. The employees that have organizational commitment and organizational citizenship behavior may lead to the creation of more efficient work environment. In this study, the relationship between organizational commitment, job stress, and organizational citizenship behavior is investigated in banking sector. As a result, it has been found that, bank employees' organizational commitment and organizational citizenship behavior affect courtesy, altruism, civic virtue, conscientiousness and sportsmanship, positively. On the other hand, bank employees' organizational citizenship behavior with work stress has a negative effect on courtesy and consciousness.

Keywords: *Work- Stress, Organizational Commiment, Organizational Citizenship Behavior, Turkish Banking Sector.*

GİRİŞ

İşletmelerde rekabet, pazar ve teknolojideki sürekli değişiklikler örgütlerin sahip olduğu insan kaynağının değerine verdikleri önemi arttırmaktadır. Organizasyonlardaki beşeri sermayenin geleneksel üretim faktörlerinden daha önemli noktaya geldiği tartışmaları devam ederken çalışanların örgütsel bağlılığı konusu son zamanlarda üzerinde en fazla araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Bunun en önemli sebebi, bu kavramın iş gücü devri, iş performansı, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel açıdan önemli olan faktörleri etkilemesi olarak söylenebilir. Bu bağlamda, örgütlerin amaçlarına ulaşmaları, bir ölçüde, çalışanların biçimsel rol tanımlarının üzerinde kalan ve gönüllük esasına dayanan davranışlar sergilemelerine de bağlı olmaktadır. Sözü edilen davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak literatürde kavramsallaştırılmış ve son yıllarda üzerinde en çok araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışının önemi bu davranışın çalışanların iş ortamını etkileyen örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, örgütsel güven gibi değişkenlerle olan ilişkisinden kaynaklanmaktadır. Tutumların davranışlara neden olabileceği göz önüne alındığında çalışanların örgüt hakkında sahip oldukları olumlu tutumların, olumlu davranışlara yol açacağı ve böylece bağlılığı yüksek çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerine yol açabileceği varsayılmaktadır. Vatandaşlık davranışları, işletmeleri birkaç yönden olumlu şekilde etkileyebilir. İdeal bir çalışan sadece yüksek düzey görevlerde iyi performans gösteren değil aynı zamanda içeriğe dayalı olan görevlerde iyi performans veya ÖVD sergileyen kişidir (Yılmaz ve Ekici, 2003). Bu davranış çeşitli değişkenlerin etkisi altında olabilmektedir. Ancak hem yerel hem de uluslararası yazında ÖVD ve örgütsel bağlılık ile ilişkisi konusunda yeterli sayıda çalışmaya rastlanmamaktadır. Örgütsel vatandaşlık konusunda yapılan araştırmaların büyük çoğunluğunun, çalışanların bu davranışı sergilemelerine yol açan faktörlerle ilişkisi konusunda olduğu görülmektedir (Gürbüz, 2006, 49).

Diğer taraftan varlığı insanlık tarihi kadar eski olmakla birlikte, iş stresi olgusunun bireyler üzerindeki fizyolojik, psikolojik ve davranışsal etkileri, özellikle son yüzyılda yapılan araştırma ve incelemelerle ortaya konmaya çalışılmıştır. Ancak iş stresinin etkilerinin sadece bireylerle sınırlı olmadığı gerçeği bu olguyu, örgütsel ve toplumsal boyutlarını da içerecek şekilde ele almayı gerektirmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003). İş stresi, birçok hizmet sektöründe olduğu gibi bankacılık sektöründe de günlük yaşamın bir gerçeğidir. Nitekim, çalışanlar ve yöneticiler rekabetin, değişimin ve belirsizliğin hakim olduğu ortamlarda çalışmaktadırlar. Bu belirsizlik çalışanların kendilerinden beklenen görevlerin başarısını oldukça etkilemektedir.

Yaygın ilgiye rağmen bankacılık sektöründe iş stresi üzerine az sayıda görgül araştırma yapılmıştır. İş stresi hakkındaki örgütsel literatür de sınırlı sayıda çalışmadan ibarettir. Banka çalışanlarının iş stresi ve örgüte bağlılığının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu bir etkisi olup olmadığını anlamak için mevcut değişkenler arası ilişkilerin incelenmesi gerekmektedir. Bu nedenle iş stresinin çalışanlar üzerindeki etkisini, çalışanların bağlılık seviyelerini ve diğer davranışlara etkisini incelemek önemlidir. Çalışmada ilk olarak araştırmanın konusunu oluşturan örgütsel vatandaşlık davranışı, iş stresi ve örgütsel bağlılık hakkında kısaca bilgi verilerek araştırma konusuyla ilgili literatür çerçevesinde kavramlar açıklanmıştır. Ayrıca değişkenlerarası ilişkiler vurgulanarak ilgili literatür ışığında oluşturulan araştırma hipotezleri belirtilmiştir. Daha sonraki bölümde ise araştırmanın metodolojisi, analiz sonuçları ve bu doğrultuda oluşturulan araştırma modeline yer verilmiştir. Son bölümde ise araştırmanın sonuçları değerlendirilerek gelecek araştırmalar için önerilere yer verilmiştir.

1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı konusu son yıllarda gerek Türkiye’de gerekse uluslararası yazında araştırmacıların dikkatini çeken, popüler bir konu haline gelmiştir. Bunun nedeni çalışma ortamında örgütlerin rekabet edebilmeleri için çalışanların, sadece, biçimsel iş tanımlarında yer alan görevleri yerine getirmelerinin yeterli olmamasıdır. Çalışanların biçimsel rol tanımlarının üzerinde kalan ve gönüllük esasına dayanan davranışlar sergilemeleri son derece önem arz etmektedir. Söz konusu davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının ilk olarak 1983 yılında Organ tarafından yönetim bilimi yazınına kazandırıldığı görülmektedir (Bateman ve Organ,1983). Organ’a göre bu davranışlar; “belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde, gönüllü olarak bir çaba ve fazladan rol davranışı göstermesi” olarak tanımlanmıştır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve net bir şekilde ifade edilmeyen ve bir bütün olarak bakıldığında örgütün etkili bir şekilde işleyişine katkı sağlayan ve çalışanlar tarafından gönüllü olarak sergilenen birey davranışları olarak karşımıza çıkmaktadır (Ünüvar, 2006;11). Olumlu iş davranışları daha fazla iş yükü için gönüllü olarak çalışabilme, zamanı etkin kullanma ve nezaket gibi davranışları içermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı bu tarz olumlu etki yaratabilecek ve yöneticinin çalışandan beklediği davranışların üstünde bir davranış modelidir (Cropanzano vd, 1997,162). Söz konusu davranışların özellikle son 20 yılda çok fazla incelenmesi, bu davranışların örgütler için arz ettiği önemden kaynaklanmaktadır. ÖVD’nin son yıllarda yazında çok işlenmesinin iki sebebi olduğu iddia edilmektedir. Birincisi; bu davranış sonucunda ortaya çıkan performansın

çalışanların performans değerlendirmelerinde, terfi ve ücret uygulamalarında göz önüne alınmasıdır. İkincisi; bu davranışın örgütlerin başarısına ve etkinliğine olan katkısıdır (Mac Kenzie vd,1998).

İşgören psikolojisi örgütsel vatandaşlık davranışının çok faktörlü bir davranış modeli olduğunu ileri sürmektedir (Van Dyne vd, 1994). Bateman ve Organ (1983) örgütsel vatandaşlık davranışlarının sınıflandırmasını yapabilmek için vatandaşlık davranışlarını ölçen bir ölçek hazırlamışlardır. Bu çalışmanın sonunda ilk sınıflamada özveri olarak da tanımlanan özveri (altruism) ve genel uyum boyutları vardır. Genel uyumun adını daha sonra bilinçlilik olarak değiştirmişlerdir. Organ tarafından geliştirilen vatandaşlık davranışı ölçeğinin kullanıldığı araştırmaların bulgularından yola çıkarak, Graham (1986)'ın örgütsel erdemi (civic virtue), Organ'ın nezaket (courtesy) ve centilmenlik (sportmanship) boyutlarını da eklenmesiyle kavramın son sınıflaması olarak kabul gören beş boyutlu sınıflama ortaya çıkmıştır. Buna göre; örgütsel vatandaşlık davranışı beş alt boyut altında incelenmektedir (Podasoff vd, 2000,530):

Nezaket: Örgütteki diğer çalışanları etkileyecek nişle ilgili problemlerden onları korumaya yardımcı olacak davranışları ifade etmektedir.

Örgütsel Erdem: Örgütle ilgili sorunlara karşı sorumluluk duyma, örgüte gönüllü olarak katılma ve örgütle bütünleşme davranışları olarak ifade edilebilir.

Centilmenlik: Örgütte karşılaşılan sorunlardan şikayet etmeden ve olumlu bir tutumla çalışmaya istekli olmayı ifade etmektedir.

Bilinçlilik: İşle ilgili rol gereklerinin minimum anlamdaki gereklerinin ötesine giden, kurallara ve düzenlemelere sıkı sıkıya bağlı olma, işe devam etmeye özen gösterme gibi davranışları ifade etmektedir

Özveri: Örgütle ilgili görevlerin yerine getirilmesi ya da problemlerin çözümü konusunda başkalarına gönüllü olarak yardım etme davranışı olarak ifade edilebilir.

Son zamanlarda, araştırmacılar ÖVD ve öncülleri arasındaki ilişkiyi etkileyen çeşitli bileşenlerin arabuluculuk etkisini araştırmaya başlamıştır. Podsakoff (1990) liderlik ve vatandaşlık arasındaki ilişkinin potansiyel arabulucusu olarak kabul edilen güven kavramının arabuluculuk rolünü incelemiştir. Daha önceki gözlemlerine dayanarak, Cropanzano vd (1997), insanları tehdit etmek yerine ihtiyaçlarını karşılayan örgütler adına yatırım yapan bireylerin işletmelere daha verimli olacağını ileri sürmüşlerdir. Rioux ve Penner (2001), ÖVD içinde insanları harekete geçiren nedenleri pro-sosyal değerler, örgütsel endişe ve izlenim yönetimi olarak belirlemiştir. Shore ve Wayne (1993), çalışanlar ve yöneticilerine yönelik bir çalışma yaparak bu kanıyı desteklemiştir. Onlara göre, çalışanın örgütsel desteği kesin olarak yöneticinin çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışını değerlendirmesine bağlıdır.

İlgili literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışı çeşitli örgütsel davranış disiplinlerine konu olmuştur. Söz konusu araştırmalar, ÖVD ile ilişkili olarak; örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet (Moorman vd, 1993), iş tatmini ve bağlılık (Williams ve Anderson, 2001; Donovan vd, 2004), tükenmişlik ve ÖVD (Emmerik vd, 2005; Cropanzano vd, 2003), iş tutumu (Chiu ve Tsai, 2006), iş tatmini, örgütsel bağlılık ve adalvgıları (Schappe, 1998), ÖVD üzerinde liderlik etkisi (Podsakoff vd, 1996; Nguni vd, 2006), güçlendirme sorunları, bağlılık ve ÖVD (Bogler ve Somech, 2004) ve meta-analiz (Le Pine vd, 2002) çalışmalarını içermektedir. ÖVD'nı önemli kılan bir faktör,

ÖVD'nin iş tatmini, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, vatandaşlık karşıtı davranışlar ve işten ayrılmalarla olan yakın ilişkisidir. İş tatmini, örgütsel bağlılık, biçimsel rol davranışı ve ÖVD birbirleri ile ilişkilidir ve dolaylı ve/veya dolaysız olarak işten ayrılmalara sebebiyet verebilmektedir (Organ, 1988,88).

2. İş Stresi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Çalışma ortamı rahatsız edici olduğunda, bireyler genelde işleriyle ilişkilerini kesmeye çalışarak psikolojik olarak içe kapanabilmektedirler (Cropanzano vd, 1997, 162). Bu yüzden işyeri stresi günümüzde işgücünü büyük ölçüde etkilemektedir (Shader vd. 2001, McVicar 2003). Literatürdeki çeşitli araştırmalarda da belirtildiği gibi, iş stresi olgusuna olan ilgi son yıllarda önemli ölçüde artmıştır (Cropanzano vd, 1997; Parker ve DeCotiis, 1983; Jaramillo vd, 2005; Jamal, 1984). Stresin belirli bir tanımı üzerine tartışmalar olmuş ancak, çoğu araştırmacı stresin "korku, dehşet, anksiyete, rahatsızlık, sıkıntı, öfke, üzüntü, keder ve depresyon unsurları ile ilgili hoş olmayan bir duygusal deneyim" olduğu konusunda ortak bir fikre varmışlardır (Motowidlo vd, 1986, 618). İnsanlar bir iş için belli bir kapasiteye sahip olduklarını düşünürler. İş stresi, iş talepleri insanların düşündükleri bu kapasitenin sınırlarını aştığında ortaya çıkan öznel bir duygu olarak ifade edilebilmektedir (Edwards, 1992). Bu duygu çalışmada anksiyete ve gerginlik durumu yaratmaktadır (Cropanzano vd, 1997, 165). Parker ve Decotiis (1983)'e göre iş stresi, çalışma ortamında algılanan koşullar ve olaylar yüzünden, kişinin kendi işlev bozukluğunun farkında olması veya öyle hissetmesinin sonucu ortaya çıkan duygudur.

İş stresi çeşitli kaynaklardan türeyip insanları farklı şekillerde etkileyebilir. Stresli çalışanların sağlıksız, az motivasyonlu, daha az üretken ve iş yerinde daha az güvenli olmasının olasılığı yüksektir (Palmer vd, 2004). Mevcut kanıtlar, iş stresinin işçiler arasında memnuniyetsizlik, yabancılaşma, düşük verimlilik, işe gelmeme gibi işletmeler açısından da sorunlara neden olduğunu göstermektedir (Parker ve Decotiis, 1983, 161). İşgörenler kötü bir durumda olduğunda firmaların rekabetçi bir piyasada başarılı olma olasılığı azalmaktadır. İş stresinin ekonomi üzerinde belirgin bir olumsuz darbesi ve zararlı etkileri vardır (Cropanzano vd, 1997, 165). Bazı araştırmalara (Palmer vd, 2004) göre, iş stresinin neden olduğu düşük verimlilik, alınan hastalık izinleri, sağlık ve dava masrafları ekonomiyi ve işletmeleri belirgin bir şekilde etkilemektedir.

İşyerindeki sosyal iş ortamıyla iş stresinin arasında bir ilişki olduğunu gösteren önemli araştırma bulgularına rağmen, çok az araştırma iş stresi ve örgütsel psikolojiyi incelemiştir. Literatürde ağırlıklı olarak; örgütsel adalet (Fox vd, 2001), tutum ve ÖVD (Randall vd, 1999) çalışma yeri ve ÖVD (Lee ve Allen, 2002), iş güvensizliği (Feather ve Rauter, 2004; Spector ve Fox, 2002), tükenmişlik (Griffin vd, 2010), örgütsel bağlılık üzerine yapılan çeşitli araştırmalar (Lambert vd, 2007; Vakola ve Nikolau, 2005; Lee ve Henderson, 1996) yer almaktadır. Parker ve Decotiis (1983)'e göre, stres tanımında kavramsal netlik eksikliği, uygun bir araştırma perspektifinin seçimi ve stres konusunu araştırmayla ilgili yöntem sorunları vb. faktörler iş stresini karmaşık, ve yorumlanamaz hale getirmektedir. Nitekim, çoğu stres araştırması sadece stresörler (yani rol çatışması, rol belirsizliği, algılanan kontrol eksikliği) ve iş tatmini, anksiyete, psikosomatik belirtiler, işe gelmeme ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir (Spector vd, 1988; Muse vd, 2003). Parasuraman ve Alutto (1981) araştırmalarında, yedi durumsal stresörleri; birimlerarası çatışma, teknik sorunlar; verimlilik problemleri; personel sıkıntısı, kısa teslim süreleri ve fazlası gibi değişkenleri ele almışlardır. Diğer

yandan stresi üzerine yapılan çalışmalar farklı iş koşullarının işyerinde karşılaşılan iş stresi düzeyini belirlediğini göstermektedir (Pugliesi, 1999, 127). Stres faktörü gecikmeden kaldırılır, ya da çalışan onunla başa çıkmakta başarılı olursa, stres hissi herhangi bir ikinci düzeye erişmeden ortadan kalkabilir. Ancak, stres yoğun ve / veya uzun sürerse, ikinci düzey sonuçların ortaya çıkma olasılığı daha yüksektir. Bu demek oluyor ki, iş stresinin kısa süreli ve önemsiz olup olmadığı; süresi, yoğunluğu, operatif stresörler ve stres hissini dağıtmak için bireyin yeteneğinin olup olmamasına bağlıdır (Parker ve Decotiis, 1983, 165).

İşle ilgili stres çalışmaları, özellikle, çalışanların stresli koşullar altında pasif alıcılar olduğu varsayımından yola çıkılarak yapılmıştır (Parker ve Decotiis, 1983). Hizmet piyasasında hizmet kalitesinin temel belirleyicisi çalışanlardır (Erbaş vd, 2012). İşyeri stresi giderek artan sağlık masraflarına, işe gelmeme oranında artmaya, daha fazla kazaya ve kötü performansa neden olabilmektedir. İş stresi aynı zamanda örgütsel verimsizliğe, kalite ve bakım miktarının azalmasına, kadroda sürekli değişime ve iş memnuniyetsizliğine yol açan bir faktördür (Wheeler ve Riding, 1994). İş stresinin bu olumsuz etkileri kadınlara, gençlere, vardiyalı çalışanlara, part-time çalışanlara, çalışan ve işverene zorluk yaratmakta ve çalışanların daha stresli bir ortamda çalışma olasılığını arttırmaktadır. Araştırmalar düşük gelirli çalışanların ve düşük eğitim düzeylerine sahip çalışanların da yüksek iş stresi ile bağlantılı olduğunu iddia etmektedir (Park, 2007,15). Bazı araştırmalar çeşitli koruyucu faktörlerin iş stresinin etkilerini azaltabildiğini veya önleyebildiğini ifade etmektedir (Park, 2007; Jamal, 1990).

İş stresi üzerine hizmet sektöründe yapılan araştırmalara rağmen, bankacılık sektörüne yönelik ÖVD ile ilgili stresör etkileri üzerine sınırlı sayıda araştırma yapılmıştır (Aydemir, 2010; Kryder vd, 1991; Ho,1995). Erbaş vd (2012) yaptıkları araştırmada bankadaki bayan çalışanların iş stresi ortalamalarının, baylara göre daha fazla olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bulgulara göre, bankanın faaliyet konusuna göre çalışanların iş stresi düzeylerinin farklılaştığını içeren hipotez anlamsız çıkmıştır. Dolayısıyla, katılım bankalarında ve ticaret bankalarında çalışanların ortalama iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. Akgündüz (2006) tarafından yapılan çalışmada iş stresiyle ilgili kaynakların banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkileri irdelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, 1 yıldan az bankacılık deneyimi olan çalışanların örgütsel politikalarından kaynaklanan iş stresi düzeyleri, daha uzun süre bankacılık deneyimi olan çalışanlara göre daha düşük olmaktadır. Türkiye’de gerçekleştirilen bir araştırmada ise, bankacılık mesleğindeki iş stresi kaynaklarından bazıları şu şekilde sıralanmıştır (Aydın, 2002, 77-79):

- Müşteri sayısından kaynaklanan iş yükü fazlalığı,
- İşlemleri yetiştirmede yaşanan zaman baskısı,
- Uzun ve belirsiz çalışma saatleri,
- Müşterilerle iletişimden kaynaklanan sorunlar,
- İşin aşırı dikkat gerektirmesi,
- Sorumlulukların ağırlığı,
- Kasanın tutmaması nedeniyle bankadan çıkamamak,
- Bilgisayar sistemindeki arızalar,

- Bilgisayar ile çalışma zorunluluğu,
- Sürekli çalan telefonlar,
- Çalışma ortamının ısı, ışık, temizlik ve dizayn sorunu,
- Dengesiz iş yükü dağılımı,
- Sosyal etkinliklere, aileye (özellikle de çocuklara) yeterince zaman ayrılamaması.

Buna göre bazı çalışanlar, yüksek düzey bireysel girişimcilik sahibi olduğu için daha fazla aşırı yüklenme, iş stresi ve iş-aile çatışması yaşayabilmektedir. Bu tür davranışların maliyetleri daha iyi performans değerlendirmeleri, daha hızlı ilerleme, ya da sadece daha geniş bir iş katılımı ve başarı ile telafi edilebilir. Bu, çalışanların iyi bir örgütsel vatandaş olmanın maliyet ve faydalarını değerlendirmesi için yararlı olacaktır (Bolino ve Turnley, 2005,745). Buna yönelik olarak çalışmada, iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi test etmeye yönelik olarak aşağıdaki araştırma hipotezi geliştirilmiştir:

H1: İş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H1a: İş stresi ile ÖVD'nin özveri boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H1b: İş stresi ile ÖVD'nin bilinçlilik boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H1c: İş stresi ile ÖVD'nin centilmenlik boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H1d: İş stresi ile ÖVD'nin örgüt erdemi boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H1e: İş stresi ile ÖVD'nin nezaket boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

3. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Son yıllarda teknolojik değişimlerle birlikte örgütlerin gittikçe karmaşık bir hal alması örgütsel bağlılık konusunun önemini arttırmıştır. Günümüzde işletmeler çalışanlarından daha fazla çaba sarf etmelerini, motive olmalarını ve inisiyatif almalarını beklemektedir. Bir örgütün başarısı yalnızca çalışanlarının yeteneklerini nasıl en üst düzeyde geliştirdiğine değil, aynı zamanda çalışanlarını örgüte bağlanmaları yönünde nasıl teşvik ettiğine de bağlıdır (Cropanzano vd, 1997,162).

Örgütsel bağlılık yazını incelendiğinde kavramın tanımlanmasıyla ilgili ortak bir anlayışın olmadığı görülmektedir (Özutku, 2008, 80). İş yaşamı açısından bağlılık kavramı, ilk defa Becker tarafından incelenmiş ve bu kavramı “bilinçli bir taraf tutma davranışı” olarak ifade etmiştir (Becker, 1960, 32). Mowday vd (1979), örgütsel bağlılığı “bireyin örgütün amaçlarını ve değerlerini kabullenmesi, örgüt için çaba sarf etmeye ve örgüt üyeliğini sürdürmeye istekli olması ile nitelenen, kendisini bir örgütle bütünleştirmesinin ve o örgüte katılmasının nispi gücü” olarak tanımlamışlardır. Örgütsel bağlılık, “bireyin kimliğinin gücü ile bir organizasyon katılımı” olarak da tanımlanmaktadır (Mowday vd, 1982, 26).

Örgütsel bağlılık, çeşitli biçimlerde kavramsallaştırılmış ve ölçülmüştür. Birçok araştırmacı örgütsel bağlılığı ya tutumsal (attitudinal) ya da davranışsal (behavioral) bakış açısıyla ele almıştır. Örgütsel bağlılık bir tutum olarak ele alındığında, bağlılık çoğunlukla örgüte duygusal/veya hissi bağlılık olarak dikkate alınmıştır (Özutku, 2008). Literatürde kavramla ilgili olarak, işe bağlılık, gruba bağlılık ve örgüte bağlılık gibi başlıklar öne çıkmıştır. Ancak, örgütün verimliliği ve etkinliği açısından üzerinde en çok üzerinde durulan bağlılık türünün örgütsel bağlılık olduğu görülmektedir (Gürbüz, 2006, 58). İşletme içinde destek yüksek olduğunda çalışanların ayrılmasının daha az olacağı tahmin edilmektedir (Cropanzano vd, 1997,163).

Örgütsel bağlılık konusu yaygın olarak, bağlılığın personel devri ile ilişkisi ve örgüte yüklediği maliyetler açısından ilgi konusu olurken, örgütsel bağlılık ve işle ilgili davranışlar arasındaki ilişki daha az incelenmiştir (Meyer vd, 1989). Araştırma konusunu oluşturan bankacılık sektörüne yönelik olarak iş stresi ve bağlılık arasındaki ilişkiyi ölçen sınırlı sayıda bulguya rastlanmaktadır. Diğer yandan, iş stresi ve örgütsel değişkenler arasındaki ilişkinin görgül verileri de önemli ölçüde azdır. Hissedilen iş stresi ve düşük örgütsel bağlılık bağımsız bir şekilde gönüllü bir kadro değişikliğine neden olmaktadır. Ancak, zaten stresli olan çalışanların normal iş görevlerine ek olarak özel projeler için gönüllü olmalarının nedeni kesin olarak açıklanamamaktadır (Bolino ve Turnley, 2005, 746). Araştırmalar örgüte bağlılıkları yüksek çalışanların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışında bulunduğunu göstermektedir. Organ ve Ryan (1995), örgütsel vatandaşlık davranışlarının yordayıcılarını araştırdıkları çalışmalarında iş doyumunu, lider desteği, algısal adalet ve örgütsel bağlılık faktörlerinin vatandaşlık davranışları ile doğrusal bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuşlardır. Kişinin örgütsel bağlılığı arttıkça, kişi örgütü için daha çok fedakârlıkta bulunma isteği içine girmekte ve bu özveri çabası kendini daha çok örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma olarak göstermektedir (Muçaoğlu, 2006, 16). Buna göre, eğer çalışan bağlılığı bir davranış niyet, tutum veya güdüselleştirici bir etkileşim olarak görürse ÖVD sergilemesi daha yüksek olacaktır. Bu doğrultuda, literatür taraması ışığında oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıda ifade edilmektedir:

H2: Örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H2a: Örgütsel bağlılık ile ÖVD'nin özveri boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: Örgütsel bağlılık ile ÖVD'nin bilinçlilik boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2c: Örgütsel bağlılık ile ÖVD'nin örgüt erdemi boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2d: Örgütsel bağlılık ile ÖVD'nin nezaket boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2e: Örgütsel bağlılık ile ÖVD'nin centilmenlik boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı çalışanların örgütsel bağlılığı ile örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş stresi arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Bu ilişkiyi test etmek üzere hazırlanan anket belirlenen örneklem grubu üzerinde yapılmıştır.

4.2. Örneklem Seçimi

Araştırmanın alanını İstanbul ilinde Anadolu yakasındaki mevduat bankalarında çalışanlar oluşturmaktadır. Evreni oluşturan toplam çalışan sayısı 147.833'dür. Bu sayı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma, işgörenlerin algı ve tutumlarını ölçmeye dayalı olduğu için banka yöneticileri araştırma kapsamına alınmamıştır. Örneklem seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Evreni temsil etme yeterliliğine sahip olduğu istatistiksel tekniklerle hesaplanan örneklem hacmini oluşturan personelden geri dönen 287 anket formundan standartlara uygun olarak cevaplandırılan 268 anket formunun değerlendirmeye alınması uygun görülmüştür. Çalışmamızda anketlerin geri dönüşüm oranı % 76.5'dir. Verilerin çözümlenmesinde SPSS paket programı kullanılmıştır.

4.3. Bulgular

Araştırmaya dahil edilen çalışanların demografik özelliklerine yönelik bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Demografik Değişkenlere İlişkin Genel Bulgular

Değişken	Grup	Sayı	Yüzde
Yaş	18-31	177	68,6
	32-42	63	0,23
	43-55	18	0,06
Cinsiyet	Kadın	119	46,1
	Erkek	139	53,9
Medeni Durum	Evli	118	45,7
	Bekar	140	54,3
Çalışma Yılı	İlköğretim	1	,4
	Lise	14	5,4
	Ön lisans	26	10,1
	Lisans	165	64,0
	Yüksek lisans/Doktora	52	20,2

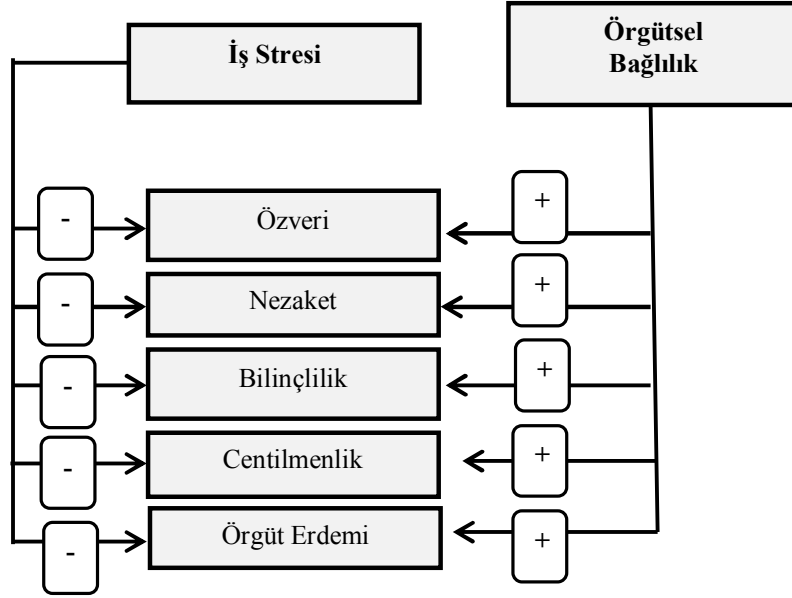
KMO ve Bartlett test değerleri; ölçeklerin faktör analizine uygunluğu, örneklem büyüklüğünün yeterliliği ve verilerin normal dağılımda olup olmadığını saptamak amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın tümüne ait KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett's küresellik testi değeri Tablo 3'de yer almaktadır. Sonuçlar seçilen örneklem büyüklüğünün yeterliliğine işaret etmektedir. Çalışmanın yapı geçerliğinin tespitinde faktör analizi kullanılmıştır. Buna göre 30 tane değişken faktör analizine tabi tutulmuştur. Değişkenlerden 4 tanesi anlamsız çıktığından 26 değişkene indirgenmiş ve Varimax döndürme yöntemine göre faktörlerin 7 grupta toplandığı görülmüştür. Buna göre, iş stresinin ve örgütsel bağlılık faktörünün tek boyut, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin ise 5 boyuttan oluştuğu görülmüştür. Bu boyutlar ise orijinal ölçekte olduğu gibi nezaket, örgüt erdemi, centilmenlik, bilinçlilik ve özveri olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3. Faktör Yükleri

Faktör Adı	Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
İş Stresi	İşten sonra kendimi harcanmış ve bitkin hissediyorum.	,904						
	İşten sonra işle ilgili sorunlar hakkında endişe etmeye devam ediyorum.	,880						
	İşten sonra kendimi tükenmiş hissediyorum.	,865						
	İşten sonra rahatlamakta zorlanıyorum.	,862						
	İşimle ilgili sık sık stres ve gerilim yaşıyorum.	,801						
	İşimi stresli ve çaba gerektiren bir iş olarak görüyorum.	,789						
Örgütsel Bağlılık	Bu kuruma karşı güçlü bir bağlılık duyuyorum		,917					
	Bu kuruma kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum.		,889					
	Bu kurum benim için kişisel bir anlam ifade etmektedir.		,875					
	Bu kurumda kendimi ailenin bir parçası gibi hissediyorum.		,849					
Örgüt Erdemi	Kurumumla ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım.			,793				
	Kurumumun sürekli gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.			,781				
	Görevim olmayan fakat kurum imajına yardımcı olan faaliyetlere katılmak isterim.			,758				
	Kurumumla ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.			,734				
Özveri	İşe gelmemiş olanlara yardım etmeye çalışırım.				,825			
	İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak zaman ayırırım.				,822			
	İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.				,717			
	Gerekli olmasa bile yeni işe alınanları şirketime ısındırmaya çalışırım.				,660			
Centilmenlik	Gereksiz şeylerden şikayet ederek çok zaman harcadığımı düşünmüyorum.					,800		
	Sorunları aslında olduklarından daha büyük görme eğiliminde olduğumu sanmıyorum.					,788		
	Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.					,754		
	Her zaman olaylarla ilgili olumsuz yanlardan çok olumlu yanlara odaklandığımı düşünüyorum.					,618		
Bilinçlilik	Hiç kimse izlemediğinde bile kurum kurallarına, tüzüklerine ve prosedürlerine uymaya çalışırım.						,841	
	Fazladan mola almak istemem.						,799	
Nezaket	Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere ve yöneticime danışırım.							,744
	Başkalarının hakkını suiistimal etmem.							,704
KMO Örneklem Yeterliliği: 0,844 Bartlett Test of Sphericity Chi-Square: 4702,456 Toplam Varyansı Açıklama(%) : 0,76122								

Yapılan faktör analizi sonucu elde edilen boyutlardan 1.faktör; iş stresi faktörü, 2.faktör; bağlılık faktörü, 3. faktör; örgüt erdemi, 4. faktör; özveri, 5. faktör;

centilmenlik, 6.faktör; bilinçlilik ve 7.faktör; nezaket olarak isimlendirilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı literatürde de beş alt boyut altında incelendiğinden yapılan analiz sonuçları literatürle tutarlılık arz etmektedir. Faktör analizi ışığında araştırma modeli aşağıda yer almaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

Güvenirlilik, bir ölçme aracında bulunması gereken en önemli niteliklerden birisidir. Yapılan güvenirlik analizleri sonucunda araştırmanın genel güvenirlik değeri (cronbach alpha) 0,849 olarak hesaplanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenirlik değeri (0,936); iş stresi ölçeğinin güvenirlik değeri 0,931, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenirlik değerleri alt boyutlar için; Özveri (0,835); Örgüt erdemi (0,866); Bilinçlilik (0,800); Nezaket (0,847); ve Centilmenlik (0,818) olarak tespit edilmiştir. Sosyal bilimler açısından güvenirlik değeri 0,70 üzerinde olan araştırmaların güvenirliğinin yeterli olacağı düşünülürse; ölçüm aracının içsel tutarlılığının, dolayısıyla güvenirliğinin yüksek olduğu ifade edilebilir.

Tablo 4. Korelasyon Tablosu ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ort.	S.S.	ALPHA	1	2	3	4	5	6	7
Örgütsel Bağlılık	3,6085	1,0753	0,936	1						
İşStresi	2,9767	1,1578	0,931	-,309**	1					
Özveri	3,8459	,7983	0,835	,182**	,020	1				
Örgüt Erdemi	4,1124	,6854	0,866	,355**	-,146*	,471**	1			
Bilinçlilik	3,7016	,9951	0,800	,316**	-,218**	,276**	,452**	1		
Nezaket	4,1744	,7881	0,847	,127*	,004	,579**	,426**	,140*	1	
Centilmenlik	3,9234	,7701	0,818	,289**	-,194**	,339**	,494**	,383**	,389**	1

*p<0,05, **p<0,01

Korelasyon analiziyle örgütsel bağlılık ile iş stresi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir. Sosyal bilimlerdeki verileri değerlemeye uygunluğu bakımından Pearson-korelasyon analizi tercih edilmiştir. Tablo 4'de yer alan değişkenlerarası korelasyon değerleri incelendiğinde, araştırmada

kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna (0,81 - 0,93) ulaşılmıştır. 7 faktörün birbiriyle korelasyonu incelendiğinde anlamlı olan değerler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bulgulara göre; örgütsel bağlılık ve iş stresi arasında doğrudan ve kuvvetli bir negatif ilişki (-,309); özveri ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,182); örgüt erdemi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki (0,355); bilinçlilik ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki (0,316); centilmenlik ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki (0,289) saptanırken nezaket boyutu ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Yine iş stresi ile ÖVD'nin alt boyutları arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde iş stresi ile örgüt erdemi arasında negatif yönlü bir ilişki (-,146); bilinçlilik ile iş stresi arasında negatif yönlü kuvvetli bir ilişki (-,218); iş stresi ile centilmenlik davranışı arasında negatif yönlü bir ilişki (-,194) saptanırken iş stresi ile nezaket boyutu ve özveri boyutları arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Tablo 5. Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken: Özveri Model 1	Standardize edilmiş katsayılar	T	Sig.
	Beta		
(Sabit)		12,387	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,208	3,220	0,001
İş stresi	0,084	1,300	0,195
R²=0,199 F=5,236 Sig.=0,006			
Bağımlı Değişken: Örgüt Erdemi Model 2	Standardize edilmiş katsayılar	T	Sig.
	Beta		
(Sabit)		16,405	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,342	5,553	0,000
İş stresi	-0,040	-0,657	0,512
R²=0,127 F=18,532 Sig.=0,000			
Bağımlı Değişken: Bilinçlilik Model 3	Standardize edilmiş katsayılar	T	Sig.
	Beta		
(Sabit)		10,338	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,276	4,445	0,000
İş stresi	-0,133	-2,137	0,034
R²=0,116 F=16,694 Sig.=0,000			
Bağımlı Değişken: Nezaket Model 4	Standardize edilmiş katsayılar	T	Sig.
	Beta		
(Sabit)		14,659	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,141	2,163	0,031
İş stresi	0,048	0,733	0,464
R²=0,018 F=2,342 Sig.=0,032			
Bağımlı Değişken: Centilmenlik Model 5	Standardize edilmiş katsayılar	T	Sig.
	Beta		
(Sabit)		14,799	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,116	4,041	0,000
İş stresi	0,253	-1,851	0,065
R²=0,096 F=13,477 Sig.=0,000			

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla, banka çalışanlarının iş stresi ve örgütsel bağlılıklarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerini ölçebilmek

için ayrı regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan regresyon analizleri sonucunda Tablo 5'deki sonuçlar elde edilmiştir.

Regresyon sonuçlarına göre, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi değerlendirildiğinde; bağlılığın, ÖVD'nin alt boyutlarının herbiri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, araştırma hipotezlerinden *H2a*, *H2b*, *H2c*, *H2d* ve *H2e* hipotezleri kabul edilmiştir. İş stresinin bilinçlilik ve nezaket davranışları üzerinde negatif bir etkisi olduğu görülürken, diğer 3 ÖVD alt boyutu üzerinde bir etkisi saptanamamıştır. Buna göre, araştırma hipotezlerinden *H1b* ve *H1e* hipotezleri kabul edilmiştir. İlgili yazında da genel olarak örgütsel bağlılığın vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif etkisi ve iş stresinin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilerde bulunduğunu gösteren çok çeşitli araştırmalar mevcuttur. Bu araştırma sonuçları da bunları destekler niteliktedir. Sonuçlar, modelin ve modelde yer alan değişkenlerin kavramsal olarak da tutarlı olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçları aynı zamanda örgütsel bağlılık değişkeninin bütün örgütsel vatandaşlık değişkenleriyle ilişkili olduğunu göstermektedir.

SONUÇ

Günümüzde, iş stresi çalışanların işyerindeki faaliyetleri üzerinde son derece etkili olan bir durumdur. Özellikle küreselleşmenin etkileri, iş güvencesindeki belirsizlikler ve piyasadaki ekonomik farklılaşmalar iş görenlerin devamlı olarak stres yaşamasına neden olmaktadır. İş yaşamındaki stres, Batıda olduğu gibi ülkemizde de çalışanların hem sağlıkları hem de performansları açısından olumsuz etkilemektedir. Gerek hizmet sektöründe gerekse diğer sektörlerde faaliyet gösteren örgütlerde pek çok nedene bağlı olarak bir süreç içerisinde meydana gelen stresin bireysel anlamda olduğu gibi dolaylı olarak da işletmeler açısından farklı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. İş stresi, bu anlamda çalışanın işyerine olan çeşitli davranışlar geliştirmesinde de etkili olmaktadır. birkaç değişken tespit edilmiştir. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki iş stresinin olumsuz etkilerini azaltmak için şirketler artık insan odaklı bir yönetim yaklaşımlarını hayata geçirmeye başlamışlardır. Örgütlerin amaçlarına ulaşmaları çalışanların biçimsel rol tanımlarının üzerinde kalan ve gönüllük esasına dayanan davranışlar sergilemelerine bağlı olduğundan örgüte bağlılık duyan çalışanlar daha verimli iş ortamlarının yaratılmasını sağlayarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösterebileceklerdir. İşverenler, çalışanların görev çağrısının ötesine gitmelerini istiyorsa, onları teşvik etme yollarını bulmaları gerekmektedir. Aynı zamanda, iyi bir örgütsel vatandaş olma ile ilişkili potansiyel gerilme ve baskıları hafifletmek için önlem almaları gerekmektedir. Başarılı işletmeler, çalışanlarda ÖVD'ni geliştirmek için; çalışana yapılan yatırım, işe alma ve eğitim uygulamaları ve örgüte bağlılıklarını güçlendirmek için performansla ilgili olarak her düzeyde çalışan için tazminat ve gönüllülük esasının getirdiği teşviklerle çalışana motive etmelidir.

Çalışmada, Türkiye'de faaliyet gösteren ticari banka çalışanlarının iş stresinin ve örgütsel bağlılığının vatandaşlık davranışının bilinçlilik, özveri, örgüt erdemi, nezaket ve centilmenlik boyutları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bulgular değerlendirildiğinde, banka çalışanlarının örgütsel bağlılıkları ile örgütsel vatandaşlık davranışının bilinçlilik, özveri, örgüt erdemi, nezaket ve centilmenlik boyutlarını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürle de uyumluluk arz etmektedir. Diğer bulgulara göre, banka çalışanlarının iş stresi ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem nezaket hem de bilinçlilik boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Bulgular sektör açısından önemlidir. Nitekim, finans sektörü, son yıllarda, çeşitli açılardan küresel piyasaların ilk sıralarında yer almayı sürdüren bir sektör haline gelmiştir. Özellikle son yıllarda, Dünya’da art arda yaşanan krizler ve skandallar, bankacılık sektörünün ve bankacıların itibar ve güven kaybetmesine yol açarak, çok sayıda yönetici ve çalışanın işsiz kalmasına ve geride kalanların da, işten atılma kaygısı yaşamalarına neden olmuştur. Banka çalışanlarında ÖVD’nin önemi, finansal ürünlerin ve hizmetlerin bireysel performansa dayalı olması dolayısıyla, ÖVD’nin boyutlarından yardımseverliği (altruizm) gerekli kılmasıdır. Çünkü bir çalışanın yaptığı hata, doğrudan tüm hizmetin başarısızlığıyla sonuçlanmaktadır. Dolayısıyla, çalışanların yeni işe başlayan meslektaşlarına gönüllü olarak yardım etmeleri, onları işe alıştırmaları gibi davranışlar, bankanın başarısını da artıran önemli bir örgütsel vatandaşlık davranışı olacaktır.

Bu çalışmanın birkaç önemli açıdan vatandaşlık anlayışına katkısı olsa da, bazı sınırlamaları vardır. Bunlardan birisi, araştırmanın yalnızca İstanbul ilinde ve sınırlı sayıda banka çalışanını kapsamasıdır. Bir diğer kısıt, örneklemin sadece ticari bankalardaki çalışanları temsil etmesidir. Katılım ve yatırım bankaları da bankacılık sektörünün aktif büyüklüğünün önemli bir payını oluşturmaktadır. Ayrıca, ileriki araştırmalarda örgütsel bağlılıkla ilgili, diğer değişkenlerin de araştırmaya katılması, örneğin; iş tatmini, performans ve motivasyon değişkenleriyle araştırılması, bu konunun sebepleriyle birlikte araştırılmasına olanak tanıyacaktır.

Kaynakça

- Akgündüz, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Aydemir, M. (2010). “Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Düzeyi, Kaynakları Ve Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, journals.istanbul.edu.tr
- Aydın, İ.P.(2002). İş Yaşamında Stres, Pegem A Yayınları.
- Babin, B.J., ve Boles, J.S. (1998). "Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and women," Journal of Marketing, 62,77-91
- Balfour, D. L., ve Wechsler, B. (1996). “Organizational commitment: Antecedents and outcomes in public organizations”. Public Productivity and Management Review, 29, 256-277
- 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.
- Becker, H.S. (1960). “Notes on the concept of commitment”. American Journal of Sociology, 66,32-42
- Bogler, R., ve Somech, A. (2004). “Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools”. Teaching and Teacher Education, 20, 277-289.

- Bolino, M. C., ve Turnley, W. H. (2005). "The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict". *Journal of Applied Psychology*, 90, 740–748.
- Chiu, S., ve Tsai, M. (2006). "Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior". *The Journal of Psychology*, 140, 517–530.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A., ve Toth, P.(1997). "The Relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18: 159–180.
- Donovan, D.T., Brown, T.J., ve Mowen, J.C. (2004). "Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors", *J Mark*, 68, 128–146.
- Edwards, J. R. (1992). "A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations". *Academy of Management Review*, 17, 238-274.
- Erbası, A., Ünüva, O., ve Aratbanka, T.(2012). "Çalışanlarının Performansını Etkileyen Örgütsel Stres Faktörlerinin Ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti", *Verimlilik Dergisi*, 3, 98-114
- Feather, N. T., ve Rauter, K. A. (2004). "Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 (1), 81–94.
- Fox, S., Spector, P. E., ve Miles, D. (2001). "Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions". *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291–309.
- Graham, J. W. (1986a, August). *Organizational citizenship behavior informed by political theory*. Chicago, IL: Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., ve Baker, D. N. (2010). "Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff". *Criminal Justice and Behavior*, 37, 239-255
- Gürbüz, S. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:3, Yıl:2, Sayı:1, 3: 48-75
- Ho, Janice T.S. (1995). "The Singapore Executive: Stress, Personality And Wellbeing", *Journal of Management Development*, Vol. 14, Issue 4, pp.47-56
- Jamal, M. (1984). "Job stress and job performance controversy: An empirical assessment". *Organizational Behavior and Human Performance*, 33: 1-21.
- Jamal, M. (1990). "Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation", *Human Relations*, vol. 43, no. 8, 727-738
- Jamal, M.(1985). "Relationship of Job Stress to Job Performance: A Study of Managers and Blue-Collar Workers", *Human Relations*, vol. 38, no. 5, 409-424

- Jaramillo, F., Mulki, J. P., ve Marshall, G. W. (2005). "A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research". *Journal of Business Research*, 58: 705-714.
- Keller, R.(1984). "The role of performance and absenteeism in the prediction of turnover",*Academy of Management Journal*, 27, 176–183
- Kryder, S. ve Wilde, J.B. (1991). "Stressors, Strain, Health Outcomes, and Social Support in Bank Employees", *Wellness Perspectives*, Winter, Vol. 8, Issue 2, pp.32-45.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., ve Griffin, M.L. (2007). "The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment", *Journal of Criminal Justice*, 35, 644–656
- Lee, K., ve Allen, N.J. (2002)."Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions".*Journal of Applied Psychology*, Vol 87(1), 131-142
- Lee, V., ve Henderson, M. (1996). "Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators". *Journal of Nursing Administration*, 26(5), 21–28.
- Mackenzie, S.B., Podsakoff, P.M. ve Ahearne, M. (1998). "Some Possible Antecedents And Consequences Of In Role And Extra Role Salespersons Performance", *Journal Of Marketing*, 62 (3): 87-98.
- McVicar, A. (2003). "Workplace stress in nursing: A literature review". *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633–642.
- Meyer, J.P., Paunonen,S.V., Gellatly, I.R., Goffin, R.D., ve Jackson, D.N. (1989). "Organizational Commitment and Job Performance: It's The Nature of the Commitment That Counts", *Journal of Applied Psychology*, 74 (1), 152-156.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., ve Organ, D. W. (1993). "Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-225.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., ve Manning, M. R. (1986). "Occupational stress: Its causes and consequences for job performance". *Journal of Applied Psychology*, 71, 618–629.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., ve Steers, R. M. (1982). "Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover". New York: Academic Press.
- Mowday,R.T., Steers, R.M., ve Porter, L.W.(1979). "The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*", 14, 224-247.
- Muaođlu, D. (2006). Çalışanların Arkadaşlık, Başarı ve Statü abaları ve Bu abaların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarıyla İlişkisinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Muse, L. A., Harris, S. G., ve Field, H. S.(2003). "Has the inverted U theory of stress and job performance has a fair test?", *Human Performance*, 16, 349–364.
- Netemeyer, R.G. ve Boles, J.S. (1997). "An Investigation İnto The Antecedents Of Organizational Citizenship Behaviors İn A Personal Selling Context", *Journal Of Marketing*, 61 (3): 85-98.

- Nguni, S., Slegers, P., ve Denessen, E. (2006). "Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools: The Tanzanian case". *School Effectiveness and School Improvement*, 17, 145-177.
- Oi-ling, S.(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
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, Ma: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). *The motivational basis of organizational citizenship behavior in research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI Press, 12, 43-72.
- Organ, D. W. ve Ryan, K. (1995). "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior". *Personnel Psychology*, 48, 775–802.
- Özutku, H. (2008). "Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iG performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Cilt/Vol:37, Sayı/No:2*, 79-97.
- Palmer, S., Cooper,G., ve Thomas,K. (2004). "A model of work stress." *Counselling at Work*. Winter.
- Parasuraman, S., ve Alutto, J. (1981). "An examination of the organizational antecedents of stressors at work". *Academy of Management Journal*, 24, 48-67.
- Park, J. (2007). "Work stress and job performance", *Perspectives*, Deceöber, 5-17
- Parker, D.E. ve Decotiis, T.A. (1983). "Organizational Determinants Of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H. ve Fetter, R. (1990). "Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers: Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors". *Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. ve Bommer, W.H. (1996). "Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors", *Journal of Management*, Vol. 22 No. 2, pp. 259-98.
- Pugliesi, K.(1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Weil-Being", *Motivation and Emotion*, Vol. 23, No. 2,
- Randall, M.L., Cropanzano, R., Bormann, C.A., ve Birjulin, A. (1999). "Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159–174
- Rioux, S., ve Penner, L. A. (2001). "The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis". *Journal of Applied Psychology*, 86, 1306–1314.

- Schappe, S. P. (1998). "The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior". *Journal of Psychology*, 132, 277-290.
- Shader, K., Broome, M., Broome, C.D., West, M., ve Nash, M. (2001). "Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center", *Journal of Nursing Administration*, 31, (4), pp. 210–216
- Shore, L. M., ve Wayne, S.J. (1993). "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support." *Journal of Applied Psychology*, 78, 774–780.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J. ve Jex, S. M. (1988). "Relations of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources", *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Spector, P.E., ve Fox, S. (2002). "An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior". *Human Resource Management Review*, 12, 269–292.
- TBB. (2014). "İstatistiki Raporlar, Banka, Şube ve Personel Sayıları", Rapor kodu: DT13, Ocak, 1-4.
- Ünüvar, T. G. (2006). *An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Andorganizational Citizenship Behavior*. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankar
- Vakola, M., ve Nikolaou, I. (2005). "Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment?" *Employee Relations*, 27, 160.
- Van Dyne, L., Graham J.W, ve Dienesch R.M. (1994). "Organizational citizenship behavior: construct redefinition, operationalization, and validation". *Academy of Management Journal*, 37: 765±802
- Van Emmerik, H., Baugh, S.G. ve Euwema, M.C. (2005). "Who wants to be a mentor? An examination of attitudinal, instrumental, and social motivational components". *Career Development International*, 10(4), 310-324.
- Wheeler, H., ve Riding, R. (1994). "Occupational stress in general nurses and midwives". *British Journal of Nursing*, 3, 527-534.
- Williams, L.J. ve 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.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). "Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt.10, Sayı:2, 1-19.

An Investigation of the Effects of Work-Related Stress and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior: A Research on Banking Industry

Melisa ERDİLEK KARABAY

Marmara University
School of Banking and Insurance
İstanbul, Turkey
merdilek@marmara.edu.tr

Extensive Summary

1. Introduction

The issue of employees' organizational commitment has been recently one of the most conducted researches. The most important reason for is that, this concept is an important factor that affect the organizational aspects like labor turnover, job performance, job satisfaction and organizational citizenship behavior. The topic of organizational citizenship behavior has attracted the attention of researchers both in local and international literature. The underlying reason is that, it is not sufficient anymore for the employees only to fulfill their tasks within the formal job description in order to compete in the working environment. The majority of researches on organizational citizenship seem to be about the relationship between the factors that lead to exhibit this behavior (Gurbuz, 2006, 49). In the literature, the interest in the researches, in regard to work stress, has increased dramatically in recent years. However, despite the widespread interest, a small number of empirical researches on work stress have been made on the banking industry. Organizational literature on work-stress also consists of a limited number of evidence. It is, therefore, necessary to examine the relationships between variables whether the bank employees' commitment and work stress have a positive impact on organizational citizenship behaviors. In the study, first of all, brief information about the concepts of organizational citizenship behavior, organizational commitment and work-stress is given within the literature. Next, research hypotheses for the relationship between the variables are stated with emphasis on the relevant literature. In the following section, the research model, methodology and analysis are emphasized. In the last section, the findings of research are evaluated as well as the future suggestions are highlighted.

2. Method

The purpose of this study is to investigate the relationship between work stress, organizational commitment and organizational citizenship behavior of bank employees. To test the relationship, a questionnaire was conducted on 268 people working in banks operating in Istanbul, Turkey. To measure bank employees' organizational commitment, the scale of Balfour and Wechsler (1996), to measure employees' organizational citizenship behavior; the scale developed by Podsakoff, et al (1990) and to measure bank employees' work stress; the scale of Keller (1984) were adopted. In the study,

statistical techniques such as factor analysis, reliability analysis, Pearson correlation analysis and linear regression analysis were used.

3. Empirical Findings

In the study, factor analysis was used for the determination of the construct validity of research. Accordingly, work stress and organizational commitment is found to be consisting one dimension while organizational citizenship behavior consisting of 5 dimensions. These dimensions are called as courtesy, organization virtue, sportmanship and consciousness consistent with the original scale.

Correlation analysis was conducted whether there is a significant relationship between work stress, organizational commitment and organizational citizenship behavior. When the correlation values (0.81 to 0.93) are examined, the scales used in the study appear as valid and reliable. Furthermore, it is observed that 7 factors are significantly correlated to each other indicating a significant relationship. According to the findings, a strong negative relationship between organizational commitment and work stress, a positive correlation between organizational commitment and organization virtue, positive strong correlation between organizational commitment and consciousness, a positive strong relationship between organizational commitment and sportmanship are detected however, no correlation between courtesy and organizational commitment is detected. Again, correlation between the work stress and sub-dimensions of OCB is examined while a negative relationship between work stress and organizational virtue, a negative strong relationship between consciousness and work stress, a negative relationship between work stress and sportmanship is observed. However, no significant relationship between the work stress and courtesy and between work stress and altruism are determined.

In order to test the research hypothesis, separate regression analyzes were conducted to measure the impact of bank employees' work stress and organizational commitment on organizational citizenship behavior. When the impact of organizational commitment on organizational citizenship behavior is evaluated, each of the sub-dimensions of OCB has been shown to be effective, according to the results. Besides, work stress has a negative effect on the consciousness and courtesy behavior, while the stress is found to have no impact on other three sub-dimensions of OCB. In the related literature, the evidence of commitment having positive effect and the work stress having negative effects on citizenship behavior is available. Therefore, the results of this study support the literature. The results also show that, the variables in the model as well as the model are conceptually consistent.

4. Conclusion and Discussion

In this study, the relationship between bank employees' work stress, organizational commitment and the sub-dimensions of organizational citizenship behaviors is investigated. When the results are evaluated, it has been found that organizational commitment of employees is related to altruism, consciousness, organization virtue, courtesy and sportmanship. These results are also consistent with the given literature. According to other findings, the bank employees' work stress and courtesy and consciousness dimensions of OCB both were found to be negatively related. Results are also critical for the sector. In fact, the recent crises and scandals in the financial sector caused the banking sector and bankers' reputation to lose confidence, leading to a large number of managers and employees becoming

unemployed and for those left behind, causing a dismissal of anxiety for living. The importance of OCB lies in the fact that, the financial products and services are based on bank employees' individual performance, as it makes OCB (altruism) necessary. The mistakes made by an employee, may result in the failure of all the services, directly. Therefore, employees have to assist their newly recruited colleagues voluntarily as an organizational citizenship behavior will enable a significant increase in the bank's success.