

Araştırma Makalesi

Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı Üzerine Etkisi: Sosyal Kaytarma ve Yüzeysel Rol Yapmanın Paralel Aracılık Rolü

The Effect Of Health Workers' Compulsory Citizenship Behaviour On Service Process Sabotage Behaviour: The Parallel Mediating Role Of Social Loafing And Superficial Role-Playing

Murat BAŞ Doç Dr., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi murat.bas@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-9479-4571	Sinan TARSUSLU Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu sinan.tarsuslu@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0003-0018-1430
Lokman Onur EKİNCİ Arş. Gör., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi onur.ekinci@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-5416-5797	Göknur ERSARİ TAŞKESEN Dr. Öğr. Üyesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi gersari@nevsehir.edu.tr https://orcid.org/0000-0001-8380-6832

Makale Geliş Tarihi	Makale Kabul Tarihi
08.10.2024	17.11.2024

Öz

Bu çalışma sağlık çalışanlarının, zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rolünü ortaya koymak amacıyla tasarlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Türkiye'nin Doğu Anadolu bölgesinde yer alan orta ölçekli bir eğitim ve araştırma hastanesi çalışanları örneklem olarak ele alınmıştır. Kolayda örnekleme yöntemiyle 400 sağlık çalışanından veri toplanmıştır. Araştırma verileri için alan yazınında geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler kullanılmıştır. Nicel veri toplama yönteminin kullanıldığı bu araştırma aynı zamanda tanımlayıcı, ilişki aracı ve kesitsel olarak tasarlanmıştır. Araştırma bulguları değerlendirildiğinde sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme davranışları, sosyal kaytarma eğilimleri ve yüzeysel rol yapma durumları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler; sosyal kaytarma eğilimleri ile yüzeysel rol yapma eğilimleri ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler ve yüzeysel rol yapma eğilimleri ile hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarmanın ve yüzeysel rol yapma davranışlarının ayrı ayrı aracılık rolünün

Önerilen Atıf /Suggested Citation

Baş, M. & Tarsuslu, S., Ekinci, L.O., Ersarı Taşkesen, G., 2024, Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı Üzerine Etkisi: Sosyal Kaytarma ve Yüzeysel Rol Yapmanın Paralel Aracılık Rolü, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 59(4), 2591-2614.

olduğu bulgulanmıştır. Son olarak sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarmanın ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rolünün olduğu da tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Zorunlu vatandaşlık, hizmet süreçlerini sabote etme, sosyal kaytarma, yüzeysel rol yapma, sağlık çalışanları

Abstract

This study was designed to reveal the parallel mediating role of social loafing and superficial role-playing behaviours in the relationship between health care workers' obligatory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes. For this purpose, the employees of a medium-sized training and research hospital located in the Eastern Anatolia region of Turkey were taken as the sample. Data were collected from 400 healthcare professionals by convenience sampling method. For the research data, scales whose validity and reliability have been tested in the literature were used. This study, in which quantitative data collection method was used, was also designed as descriptive, correlational and cross-sectional. When the research findings were evaluated, it was found that there were significant positive relationships between health care workers' compulsory citizenship behaviours and their behaviours of sabotaging service processes, social loafing tendencies and superficial role playing; significant positive relationships between social loafing tendencies and superficial role playing tendencies and behaviours of sabotaging service processes; and a significant positive relationship between superficial role playing tendencies and acts of sabotaging service processes. In addition, it was found that social loafing and superficial role-playing behaviours have a mediating role separately in the relationship between health care workers' obligatory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes. Finally, it was also found that social loafing and superficial role-playing behaviours have a parallel mediating role in the relationship between health care workers' obligatory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes.

Keywords: Compulsory citizenship, sabotaging service processes, social loafing, superficial role-playing, healthcare workers

1. Giriş

Hizmet sektöründe, çalışanların genellikle duygusal emek sarf etmeleri gerekmekte olup, bu durum çalışanların refahı ve sunulan hizmetin kalitesi üzerinde önemli etkilere sahip olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Çalışanların gerçekte hissetmedikleri duyguları hissetmiş gibi davrandıkları bir duygusal emek türü olan yüzeysel rol yapma, iş memnuniyetsizliği ve müşteri memnuniyetsizliği gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmiştir (Eneizan vd., 2019). Ayrıca, çalışanların bir grup içinde çalışırken çabalarını azalttığı sosyal kaytarma, bu sorunları daha da kötüleştirebilir (Widodo vd., 2020; Jeung vd., 2017; Eneizan vd., 2019). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının, sağlık kuruluşlarının sorunsuz işleyişi için çok önemli olduğu uzun zamandır kabul edilmektedir (Matz ve Rooks, 2014; Montani ve Dagenais-Desmarais, 2018). İş arkadaşlarına yardım etmek ve ek sorumluluklar için gönüllü olmak gibi bu isteğe bağlı davranışlar, olumlu bir çalışma ortamına katkıda bulunur ve nihayetinde kuruma fayda sağlar (Bolino vd., 2015). Ancak, ortaya çıkan araştırmalar, zorunlu vatandaşlık davranışlarının, çalışanlar tarafından bu şekilde algılandığında, zararlı etkilere sahip olabileceğini göstermektedir. (Yıldız vd., 2023). Örgütsel vatandaşlık davranışı, resmi iş tanımlarının ötesine geçen ancak örgüt tarafından arzu edilen “rol üstü davranış” olarak tanımlanmıştır (Schnake, 1991). Bu davranışlar genellikle gönüllüdür ve resmi olarak ödüllendirilmezler, fakat örgütsel etkinlikte önemli bir rol oynarlar. Ancak vatandaşlık davranışları zorunlu hale geldiğinde bir dayatma olarak algılanabilir, bu da duygusal tükenmeye ve gerçek vatandaşlık davranışlarında azalmaya yol açabilir (Bolino vd., 2015).

Zorunlu vatandaşlık davranışları (ZVD), çalışanların gönüllü olmadan yerine getirdikleri, yöneticilerin veya örgüt kültürünün beklentileri doğrultusunda sergilenen ek rol davranışlarıdır (Zeng ve Ye, 2016). Bu davranışlar, çalışanların iş verimliliğini düşürürken kişisel sağlık üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Elbol ve Yıldız, 2020). Özellikle, ZVD'nin bireylerde duygusal tükenmeyi artırdığı ve örgütsel kimlik duygusunu zayıflatarak çalışanları örgütsel sessizliğe yönelttiği gözlemlenmiştir (He vd., 2018). Ayrıca ZVD iş tatmini ve motivasyonun azalmasına yol açarak çalışanların iş performansını olumsuz etkileyebilmektedir (Song ve ark., 2023). Bunun yanı sıra çalışanların işten ayrılma niyetini artırarak sosyal kaytarma gibi örgütsel sonuçlarla ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Elbol ve Yıldız, 2020). ZVD'nin üretkenlik dışı iş davranışlarına yol açabileceği ve adalet algısı ile psikolojik güven eksikliğini daha da şiddetlendiği belirtilmiştir (Su vd., 2021; Zeng ve Ye, 2016). Dahası çalışanlar

arasındaki destekleyici ilişkilerin ZVD'nin olumsuz etkilerini hafiflettiği ancak bu desteğin eksikliğinde ZVD'nin olumsuz etkilerinin pekiştiği ortaya konmuştur (Azila-Gbette vd., 2023). En nihayetinde bu bulgular bizlere örgütlerde zorunlu vatandaşlık davranışlarının iş sonuçları üzerinde geniş kapsamlı ve çoğunlukla olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir (Yıldız vd., 2023).

Bu olumsuz etkiler, çalışanların sadece davranışsal değil, duygusal yönden de büyük bir yük altında olduğunu düşündürmektedir. Özellikle hizmet sektöründe, çalışanların kurumsal olarak istenen duyguları sergilemek için kendi duygularını yönetmek zorunda kaldıkları “duygusal emek” kavramı, ZVD'nin yarattığı duygusal tükenmeyi daha da derinleştirebilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Araştırmalar, gerçek duygularını bastırdıkları ve gerçekten hissetmedikleri duyguları ifade ettikleri bir strateji olan yüzeysel davranan çalışanların genellikle duygusal tükenme ve iş tatminsizliği gibi olumsuz sonuçlar yaşadıklarını göstermiştir (Jeung vd., 2017; Eneizan vd., 2019; Ashforth ve Humphrey, 1993). Dolayısıyla ZVD, çalışanların sadece fiziksel ve davranışsal performansını değil duygusal sağlıklarını da tehdit eden önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Bu araştırma, zorunlu vatandaşlık davranışlarının (ZVD) sağlık hizmetlerinde hizmet sabotajına nasıl yol açabileceği ve bu süreçte sosyal kaytarma ile yüzeysel rol yapmanın aracılık rolünü inceleyerek alanda önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Bu çalışma, sağlık sektöründe ZVD'nin sadece bireysel tükenmeye değil aynı zamanda hizmet kalitesine yönelik olumsuz etkilerine dikkat çekmektedir. Literatürde, ZVD'nin sağlık çalışanlarının iş tatmini ve duygusal tükenmişlik (He vd., 2018) düzeylerine olan etkisi hakkında sınırlı çalışma bulunmakla birlikte bu etkilerin hizmet sabotajına nasıl dönüştüğü ve arada yer alan sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma mekanizmalarının rolü henüz yeterince açıklığa kavuşturulmamıştır. En nihayetinde bu araştırma çalışanların rol dışı davranışlarda bulunmasının gerekli olduğu zorunlu vatandaşlık davranışı ile çalışanların hizmet sunumunu kasıtlı olarak baltaladığı hizmet süreçlerini sabote etme arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma ve sosyal kaytarmanın aracı rollerini araştırmaktadır. Hizmet sektörlerinde duygusal emek, öz yeterlilik ve tükenmişlik üzerine mevcut araştırmalara dayanarak, bu karmaşık ilişkileri araştıran kavramsal bir model önermektedir.

2. Teorik Çerçeve ve Hipotezler

2.1. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ve Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Eylemi

Modern toplumun karmaşık dokusunda, “zorunlu vatandaşlık davranışları” kavramı, akademik ilgi ve tartışmaların arttığı bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Küreselleşmenin dönüştürücü etkileri, geleneksel vatandaşlık anlayışını derinden değiştirmiş, odağını sadece ulusal bağlılığın ötesine kaydırarak daha çok yönlü ve incelikli bir anlayışı kapsamıştır (Bashir vd., 2019). Akademisyenler, vatandaşlık kavramının artık yalnızca kamusal hayata katılım ve bir ulus-devlete üyelik etrafında dönmediğini gözlemlemişlerdir (Sicurello, 2016). Bunun yerine, daha geniş bir yelpazede kültürel, etik ve evrensel insan hakları hususlarını içerecek şekilde genişlemiştir. Bu değişim, bu gelişmelerin eğitim, psikoloji ve felsefe de dahil olmak üzere toplumun çeşitli yönleri üzerindeki etkilerini inceleyen giderek büyüyen bir literatürün ortaya çıkmasına neden olmuştur. Zorunlu vatandaşlık davranışı (ZVD), çalışanların gönüllü olarak gerçekleştirmeleri beklenen davranışların, işverenler veya yöneticiler tarafından zorunlu hale getirilmesi olarak tanımlanır. Vigoda-Gadot (2006), ZVD'yi, çalışanların kendi iradelerine aykırı olarak zorlandıkları ekstra rol davranışları olarak tanımlar ve bu tür davranışların, çalışanlar üzerinde ciddi bir baskı oluşturabileceğini belirtir. Liang vd., (2022) çalışmasında, ZVD'nin duygusal tükenmişliği artırdığı ve bunun da iş yerinde sapma davranışlarına ve sahte uyum göstergelerine neden olduğu bulunmuştur. Liu vd., (2019) ise ZVD'nin, iş yükünü artırarak çalışanların iş tatminsizliği ve stres yaşamalarına katkıda bulunduğunu belirtmektedir. Ayrıca, Yıldız ve Yıldız (2016) çalışmalarında, ZVD'nin sosyal kaytarma ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla bağlantılı olduğunu vurgulamışlardır. He vd., (2019) ZVD'nin çalışan sessizliği ve ahlaki dışlanma gibi davranışları artırdığını belirtirken, Vigoda-Gadot (2006) bu davranışların örgütsel bağlılık ve performans üzerinde yıkıcı etkiler yarattığını göstermiştir.

Hizmet süreçlerini sabote etme, çalışanların bilinçli ve kasıtlı olarak hizmet sunumuna zarar verdiği davranışları ifade eder. Harris (2006), hizmet sabotajını, çalışanların müşterilerle olan etkileşimlerini kasıtlı olarak bozarak hizmet kalitesine zarar vermesi olarak tanımlamaktadır. Bu davranışlar genellikle düşük ücretli, yüksek müşteri temasına sahip işlerde daha yaygın olarak görülmektedir ve hemen gözlemlenebilir sonuçlara neden olurlar. Gürlek ve Yeşiltaş (2020) ise, hizmet sabotajının iş yerinde

duygusal tükenmişlik ve işe yabancılaşması gibi olumsuz faktörlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir. Yazarlar, özellikle otel çalışanları arasında yaygın olan kötü yönetim ve baskıcı liderlik gibi unsurların hizmet sabotajını artırdığını vurgulamaktadır. Çalışmada, zorlayıcı ve olumsuz yönetim uygulamalarının çalışanların iş yerinde sabotaj eylemlerine yöneldiği görülmektedir. Ayrıca, iş tatminsizliği ve yabancılaşmanın bu tür sabotaj davranışlarının başlıca nedenlerinden biri olduğu ifade edilmiştir. Cheng vd., (2020) araştırmasında, müşteri nezaketsizliğinin de hizmet sabotajı üzerinde önemli bir etkisi olduğunu bulmuştur. Özellikle otelcilik sektöründe, çalışanlar sıklıkla müşteri nezaketsizliği ile karşı karşıya kalmakta ve bu da onların hizmet sabotajı yoluyla misilleme yapmalarına yol açmaktadır. Çalışma, hizmet sabotajının, çalışanların müşterilere karşı duyduğu öfke ve intikam duyguları ile tetiklendiğini ve bu duyguların, çalışanların hizmet sabotajı yapma olasılığını artırdığını göstermektedir. Ye vd., (2022) çalışmasında ise, hizmet sabotajının sömürücü liderlik gibi olumsuz yönetim uygulamaları ile tetiklendiği belirtilmiştir. Çalışmada, sömürücü liderlik altındaki çalışanların kaynaklarının tükenmesi nedeniyle hizmet sabotajına yöneldikleri görülmüştür. Sömürücü liderlik, çalışanların hem fiziksel hem de duygusal kaynaklarını tüketerek onların hizmet sabotajı gibi zararlı davranışlara yönelmelerine yol açmaktadır.

Bu kapsamda zorunlu vatandaşlık davranışının, çalışanlar üzerinde oluşturduğu baskı ve duygusal tükenmişlik, hizmet süreçlerini sabote etme eylemlerini tetikleyebileceği düşünülmektedir. Çalışanların zorla ekstra rol davranışlarına zorlanması, iş tatminsizliği ve stres gibi olumsuz sonuçlara yol açarak hizmet sabotajı riskini arttırması ihtimali bu çalışmanın temel hipotezini oluşturmaktadır.

2.2. Sosyal Kaytarmanın Aracı Rolü

Sosyal kaytarma, bireylerin grup içinde çalışırken, tek başlarına çalıştıkları zamana göre daha az çaba sarf etme eğilimi olarak tanımlanır (Latane, Williams ve Harkins, 1979). Bu davranış, genellikle bireysel katkıların belirgin olmadığı ve grup üyelerinin performanslarının fark edilmediği durumlarda ortaya çıkar. Sosyal kaytarmanın, özellikle iş birliğine dayalı grup çalışmalarında bireysel çabayı azalttığı ve bunun da örgütsel verimlilik üzerinde olumsuz etkiler yarattığı bilinmektedir. Grup büyüklüğü, bireysel katkıların görünürlüğü ve görevlerin belirginliği, sosyal kaytarmanın ortaya çıkışında önemli rol oynamaktadır (Sun, Gao ve Li, 2024). Araştırmalar, sosyal kaytarmanın örgütsel süreçlerde çeşitli aracı roller üstlendiğini göstermektedir. Örneğin, zorunlu vatandaşlık davranışları ile sosyal kaytarma arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda, zorlayıcı görevlerin bireylerde işten ayrılma niyeti oluşturduğu ve bu süreçte sosyal kaytarmanın bir enerji koruma stratejisi olarak işlev gördüğü belirtilmiştir (Yildiz ve Elibol, 2020). Zorunlu vatandaşlık davranışları, çalışanların motivasyonunu düşürerek sosyal kaytarmayı tetiklemekte ve bu durum, işten ayrılma eğilimlerini artırmaktadır. Çalışanlar, aşırı iş yükü ve zorlayıcı vatandaşlık davranışları altında enerji kaynaklarını korumak adına performanslarını bilinçli olarak düşürmekte ve sosyal kaytarmaya yönelmektedir. Bir diğer çalışmada, sosyal kaytarmanın etik liderlik ve örgütsel siyaset arasındaki ilişkiye aracı rol oynadığı bulunmuştur. Etik liderlik, çalışanlar üzerinde olumlu bir etki yaratarak sosyal kaytarmayı azaltmakta ve daha şeffaf bir iş ortamı sağlamaktadır (Hyusein ve Eyupoglu, 2023). Çalışanlar, etik liderler tarafından desteklendiklerinde bireysel katkılarının fark edileceğini düşünerek daha fazla çaba sarf etmekte ve sosyal kaytarmadan kaçınmaktadırlar. Etik liderlik yokluğunda ise sosyal kaytarma artmakta ve çalışanlar bireysel çıkarlarını ön plana çıkararak daha az çaba göstermektedir. Sosyal kaytarmanın grup dinamikleri üzerindeki aracı rolü, takım çalışmasının etkinliğini de etkileyebilmektedir. Takım görevlerinin görünürlüğü ve bireysel katkıların belirlenebilirliği arttıkça, sosyal kaytarma davranışlarının azaldığı görülmüştür. Görevlerin görünürlüğü düşük olduğunda bireyler, katkılarının fark edilmeyeceğini düşündükleri için sosyal kaytarmaya daha yatkın hale gelmektedirler. Ancak, bireysel katkıların görünür ve belirgin hale getirilmesi, grup içindeki sosyal kaytarmayı önleyici bir unsur olarak işlev görebilir (Sun, Gaov ve Li., 2024). Son olarak, dönüşümcü liderliğin sosyal kaytarmayı azaltmadaki rolü de önemli bir bulgu olarak öne çıkmaktadır. Dönüşümcü liderlik, çalışanların bireysel katkılarını görünür kılarak ve onları motive ederek, sosyal kaytarmayı azaltan bir liderlik tarzı olarak tanımlanmaktadır (Khan vd., 2020). Bu liderlik tarzı, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını artırarak performanslarını yükseltmekte ve sosyal kaytarmanın önüne geçmektedir. Liderin çalışanların katkılarını fark edilebilir hale getirmesi, sosyal kaytarmanın etkilerini azaltarak daha etkin bir iş ortamı sağlamaktadır.

Zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanlar üzerinde baskı ve duygusal tükenmişlik yaratabilir; bu durum, çalışanların iş süreçlerini sabote etme davranışlarına yönelmesine neden olabilir. Bu etkiyi daha iyi anlamak için, sosyal kaytarmanın bu iki değişken arasındaki ilişkide nasıl bir aracı rol oynadığına bakmak önemlidir

H₁= Sosyal kaytarma, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde aracı role sahiptir

2.3. Yüzeysel Rol Yapmanın Aracı Rolü

Yüzeysel rol yapma, çalışanların içsel duygularını değiştirmeden, yalnızca dışa dönük duygusal ifadelerini düzenlemeye yönelik bir duygusal emek stratejisidir (Hochschild, 1983). Çoğunlukla hizmet sektöründe ortaya çıkan bu davranış, bireylerin iş yerinde zorunlu olarak olumlu duygular sergilemesini gerektirirken, içsel olarak bu duyguları hissetmemeleri durumunda ortaya çıkar (Grandey, 2000). Yüzeysel rol yapma, duygusal uyumsuzluk yaratarak duygusal tükenmeye, iş tatminsizliğine ve performans düşüşüne yol açabilir (Hu vd., 2022). Örneğin, öğretmenlerin yüzeysel rol yapma yoluyla öğrencilerle daha etkili iletişim kurma çabalarının iş tatminini azalttığı ve bu süreçte işten ayrılma niyetlerini artırdığı gösterilmiştir (Biramo ve Wang, 2024)

Zhang vd., (2018) yaptığı bir araştırma, yüzeysel rol yapmanın çalışanlar arasında duygusal tükenmeyi artırdığını ve bu durumun müşteri sabotajı gibi zararlı davranışlara yol açtığını ortaya koymuştur. Çalışanlar, duygusal kaynaklarının tükenmesi sonucunda, örgütsel kurallara uymakta zorlanabilir ve bu da olumsuz müşteri etkileşimlerine neden olabilir. Benzer şekilde, Sciotto ve Pace (2022), yüzeysel rol yapmanın iş stresörleriyle ilişkili olarak çalışanların genel sağlık durumunu olumsuz etkilediğini ve bu durumun iyileşme ihtiyacını artırdığını belirtmiştir. Çalışanların yüz yüze etkileşimler sırasında gösterdikleri yüzeysel duygusal düzenlemelerin, uzun vadede hem zihinsel hem de fiziksel sağlık üzerinde olumsuz etkiler yarattığı gözlemlenmiştir.

Yüzeysel rol yapmanın aracılık rolü ise birçok farklı bağlamda incelenmiştir. Biramo ve Wang'ın (2024) yaptığı çalışmada, öğretmenlerin işe çağrı olarak bakma ile iş bağlılığı arasındaki yüzeysel rol yapmanın bir aracı rol oynadığı gösterilmiştir. Öğretmenler, duygusal olarak baskı altında hissettiklerinde işlerine olan bağlılıkları azalmakta ve bu da performanslarına olumsuz yansımaktadır. Benzer şekilde, Zhang vd., (2018) çalışmanın bulguları, yüzeysel rol yapmanın yalnızca çalışanların duygusal tükenmişliklerini artırmakla kalmayıp, aynı zamanda iş arkadaşları ve müşterilerle olan ilişkilerde de olumsuz sonuçlar doğurduğunu ortaya koymuştur.

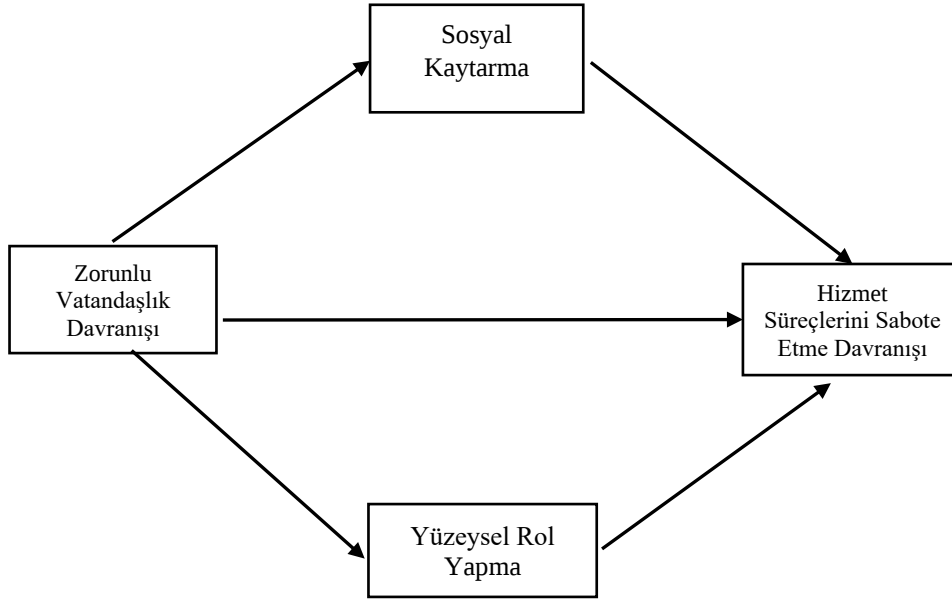
Zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların hissetmedikleri duyguları sergilemeye zorlandıkları yüzeysel rol yapma süreçlerini tetikleyebilir. Bu durum, çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamasına ve iş süreçlerini sabote etme davranışlarına yönelmelerine yol açabilir. Bu bağlamda, yüzeysel rol yapmanın bu iki değişken arasındaki ilişkide aracı rol oynayabileceği düşünülmektedir.

H₂= Yüzeysel rol yapma, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde aracı role sahiptir.

2.4. Bütünleşik Model

Sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma, çalışanların iş yükü ve duygusal baskılardan kaçınma stratejileri olarak ortaya çıkabilir. Zorunlu vatandaşlık davranışının, hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisini anlamak için bu iki davranışın paralel aracı rol oynadığı varsayılmaktadır. Bu varsayım aynı zamanda şekil 1'de yer alan araştırma modeli ile de gösterilmiştir.

H₃= Sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışı, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde paralel aracı role sahiptir.



Şekil 1: Araştırma modeli

3. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın amacı, örnekleme, veri toplama araçları, etik yönü ve veri analiz yöntemleri açıklanarak çalışmanın metodolojik çerçevesi ifade edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı, Problemi ve Deseni

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rolünü ortaya koymak amacıyla tasarlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda “sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları hizmet süreçlerini sabote etme eğilimlerini etkilemekte midir?”, “bu ilişkide sosyal kaytarmanın bir tamponlama görevi var mıdır?”, “sağlık çalışanlarının yüzeysel rol yapma hareketleri bu ilişkiye aracılık etmekte midir?” ve son olarak “sağlık çalışanlarının sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışları, zorunlu vatandaşlık ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimlerine paralel aracılık etmekte midir?” gibi sorular çalışmanın temel problemlerini oluşturmaktadır.

Son olarak bu çalışmanın verileri, araştırmanın amaçlarına uygun olarak seçilmiş anketler yoluyla toplanmıştır. Bu ölçekler aynı zamanda geçerlilik ve güvenilirliği yerli ve yabancı literatürde sağlanmış çalışmalardan elde edilmiştir. Nicel veri toplama yönteminin kullanıldığı bu araştırma aynı zamanda tanımlayıcı, ilişki aracı ve kesitsel olarak tasarlanmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni Türkiye’nin Doğu Anadolu bölgesinde yer alan orta ölçekli bir eğitim ve araştırma hastanesi çalışanlarından (doktor, hemşire, yardımcı sağlık personeli, destek personeli ve idari personeller) oluşmaktadır. Çalışmanın evren ve örneklem sayılarını tespit edebilmek için hastanenin insan kaynakları biriminden Temmuz 2024 tarihinde alınan veriler doğrultusunda 1146 çalışanın çeşitli birimlerde görev aldığı tespit edilmiştir. Bu bilgilerden hareketle %95 güven aralığında ve %5 hata oranı göz önüne alındığında 288 sağlık çalışanından veri toplanmasının araştırmanın örneklem büyüklüğü ve güvenilirliği açısından yeterli olabileceği tespit edilmiştir (Kalaycı, 2010). Ayrıca araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri toplanmadan önce ilk etapta etik onam alınmış ve daha sonra hastane yönetiminde yazılı ve katılımcılardan da sözlü izin alınmıştır. 01-30 Ağustos 2024 tarihleri arasında çalışmanın amacı personele açıklanarak veri toplama süreci yürütülmüştür. Bu aşamada hastanenin her birimine gidilerek 530 anket formu dağıtılmıştır. Bu süreçte özellikle hastanenin çocuk polikliniği ve kliniği, kadın hastalıkları polikliniği ve dahiliye birimlerinde yaşanan yoğunluktan ve yaz ayları olması sebebiyle birçok personelin izinli, raporlu veya nöbet değişiminde olmasından ötürü

462 çalışandan geri dönüt alınabilmektedir. Dönüt alınan anketler analiz programına işlenmeden önce incelenmiş ve eksik, yanlış veya tüm seçeneklerin aynı işaretlendiği anket formları analiz kapsamının dışına çıkarılmıştır. Bu süreçte 37 adet anketin eksik doldurulduğu, 13 adet anketin tüm maddelerinin aynı seçenek işaretlendiği ve son olarak 12 adet anketin ise demografik bilgi kısmının boş bırakıldığı tespit edilerek analize dahil edilmemiştir. Son aşamada eksiksiz bir şekilde cevaplanan 400 sağlık çalışanı anketi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmanın toplam evreni göz önüne alındığında anketlerden elde edilen geri dönüt oranının da %75,4 olarak tespit edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Ölçek formunun ilk bölümünde demografik sorulara yer verilmiştir. Bu bölümde sağlık personelinin cinsiyet, yaş, medeni durum, unvan ve deneyim gibi özelliklerini tespit etmeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Ayrıca tüm ölçek maddeleri “1: kesinlikle katılmıyorum ile 5: kesinlikle katılıyorum” şeklinde 5’li Likert olarak derecelendirilmiştir.

Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği: Katılımcıların zorunlu vatandaşlık düzeyini ölçek için Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen ve Harmancı Seren ve Ünalı Baydın (2017) tarafından da Türkçe’ye uyarlaması yapılan “Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği” kullanıldı. Ölçek beş madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin orijinal formunda iç tutarlılık katsayısı 0,88 geçerlilik çalışmasında ise 0,86 olarak tespit edilmiştir.

Hizmet süreçlerini sabote etme davranışları ölçeği: Katılımcıların hizmet süreçlerini sabotaj etme davranışlarını ölçmek amacıyla Harris ve Ogbonna (2006) tarafından geliştirilen ve dokuz madde tek boyuttan oluşan “Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışları Ölçeği” kullanıldı. Ölçeğin orijinal formunda iç tutarlılık katsayısı 0,74 olarak tespit edilmiştir.

Sosyal kaytarma ölçeği: Katılımcıların sosyal kaytarma düzeyleri Price vd., (2006) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlaması Akgündüz vd., (2014) tarafından yapılan “Sosyal Kaytarma Ölçeği” kullanıldı. Ölçek dört madde ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Yüzeysel rol yapma ölçeği: Katılımcıların yüzeysel anlamda rol yapma düzeylerini ölçmek için Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma boyutu kullanılmıştır. Boyut altı maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı yüzeysel rol yapma boyutu için 0,92 olarak tespit edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Etik Onamı ve İzinleri

Bu araştırma, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulunun 22.03.2024 tarih ve 03.11 sayılı toplantı protokolü ile onaylanmıştır. Bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak yürütülen bu çalışmada, veri toplama sürecinde ilgili il sağlık müdürlüğünden gerekli izinler alınmıştır.

3.5. Veri Analiz Süreçleri

Araştırmada verilerin tanımlayıcı, bağıntılı ve çok değişkenli ilişkilerin analiz edilebilmesi amacıyla SPSS 27, AMOS 24 ve SPSS PROCESS MACRO analiz programları kullanılmıştır. Araştırmada ilk olarak sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine ait istatistik veriler sunulmuştur. İkinci olarak araştırmanın ölçeklerinin birbiriyle olan ilişkilerini tespit etmek için SPSS 27 paket analiz programından Bivariate korelasyon analizi, ortalama, standart sapma ve AMOS 24 güvenilirlik analizleri kullanılmıştır. Araştırmanın analizlerinin üçüncü safhasında AMOS 24 paket programı kullanılarak araştırmanın ölçüm modelinin DFA (Doğrulamalı Faktör Analizi) analizleri yapılmıştır. Analiz safhasının son aşamasında ise, Hayes (2013) tarafından geliştirilen SPSS PROCESS Macro analiz programından araştırmanın iki aracısı (Sosyal Kaytarma ve Yüzeysel Rol Yapma Davranışı) ayrı ayrı olarak analize tabi tutulmuştur. Daha sonra paralel aracılık etkisini tespit etmek için Hayes’in (2018) geliştirdiği SPSS PROCESS Macro programından Model 4 ve 5000 örneklem büyüklüğü işaretlenerek, araştırmanın bağımsız değişkeninin (Zorunlu Vatandaşlık Davranışı) bağımlı değişken (Sabote Etme Davranışı) üzerindeki doğrudan etkisinde (Sosyal Kaytarma ve Yüzeysel Rol Yapma Davranışı) aracılığıyla test edilerek paralel aracılık analizi sonuçları elde edilmiştir. Araştırmada paralel aracılık modeli için, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme üzerindeki etkisinde üç dolaylı aracılık etkisini içeren analiz modeli gerçekleştirilmiştir. İlk olarak Model 1’de Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Sosyal

Kaytarma → Sabote Etme Davranışı analiz edilmiş ve sonuçlar tablolaştırılmıştır. Model 2’de Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Yüzeysel Rol Yapma Davranışı → Sabote Etme Davranışı analiz edilip tablolaştırılmıştır. Son olarak Model 3’te Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Sosyal Kaytarma + Yüzeysel Rol Yapma Davranışı → Sabote Etme Davranışı analiz edilerek paralel aracılık etkisi sonuçları tablolaştırılarak gösterilmiştir.

4. Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik bilgilerine, ölçüm araçlarının güvenirlik ve geçerlik analizlerine, korelasyon katsayılarına ve aracılık ile paralel aracılık analizlerine yer verilmiştir.

4.1. Demografik Bulgular

Bu bölümde sağlık çalışanlarının demografik verileri (cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi) frekans analizleri yoluyla incelendi ve yorumlandı.

Tablo 1: Demografik Maddelerin Frekans Analizleri

n: 400	n	%	$\bar{X}$	s.s
Cinsiyet			1.51	.50
Erkek	196	49		
Kadın	204	51		
Yaş			2,45	1.13
18-28 yaş arası	115	28,7		
29-39 yaş arası	85	21,3		
40-50 yaş arası	107	26,8		
51 yaş ve üstü	93	23,3		
Medeni durum			1.51	.51
Bekar	203	50,7		
Evli	197	49,3		
Eğitim düzeyi			3.04	1.46
Lise veya dengi	83	20,7		
Lisans	221	55,3		
Lisansüstü	96	24,0		

Yapılan frekans analizlerine göre katılımcıların %51’inin (n=204) kadın olduğu, %28,7’sinin (n=115) 18-28 yaş aralığında olduğu, %50,7’sinin (n=203) bekar olduğu ve %55,3’ünün de (n=221) lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu tespit edilmiştir.

4.2. Ölçüm Modelleri

Araştırmanın bu safhasında, önceki araştırmalarda kullanılmış ve kuramsal dayanağı olan araştırma modelinde kullanılan değişkenlerin yapısının geçerliğini teyit etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinin temel amacı, hipotez edilen faktör yapısının gözlemlenen değişkenler tarafından desteklenip desteklenmediğini doğrulamaktır (Kline, 2016). Araştırmada kullanılan zorunlu vatandaşlık davranışı, sosyal kaytarma, yüzeysel rol yapma davranışı ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışı ölçekleri ile oluşturulan ölçüm modelinin yapı geçerliliğini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulama uygulanmıştır. Bu bağlamda araştırmada ortak yöntem varyansının varlığı da sorgulanmıştır (Podsakoff vd., 2003; Lindell ve Whitney, 2001). Ortak yöntem varyansı, anket yöntemiyle toplanan verilerde, aynı bireyin aynı zaman diliminde birden fazla

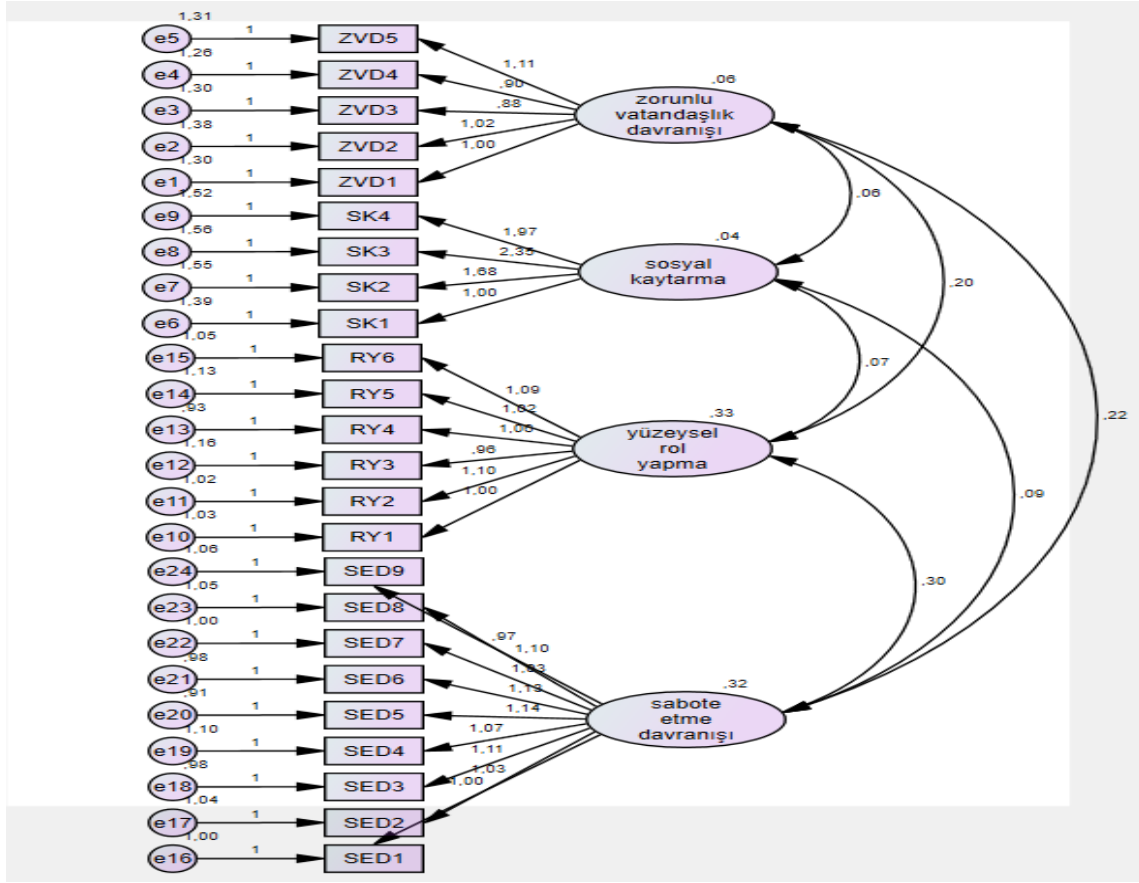
ölçeği değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan sistematik hata kaynaklarını ifade eder (Podsakoff vd., 2003). DFA analizinde ortak yöntem varyansını tespit etmek ve kontrol altına almak için Harman'ın tek faktör testi yöntemi kullanılmıştır. Bu test, farklı ölçümlerden elde edilen varyansın ne kadarının tek bir faktör tarafından açıklanabileceğini değerlendirir. Eğer tek bir faktör varyansın %50'sinden fazlasını açıklıyorsa, bu durum yaygın yöntem yanlılığının bir göstergesi olarak kabul edilir ve ölçümlerin geçerliliği açısından bir tehdit oluşturur. Ancak, tek faktör varyansın %50'sinden daha azını açıklıyorsa, yöntem yanlılığı riski düşük olarak değerlendirilir ve bu da ölçümlerin geçerliliğine işaret eder (Podsakoff ve Organ, 1986). Yapılan analiz sonucunda, araştırmadaki ölçeklerin tek faktör varyansının %21 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre araştırmada yöntem yanlılığı riskinin düşük olduğu ve kullanılan ölçümlerin geçerli olduğu ortaya çıkmıştır (Kline, 2016; Byrne, 2016). Araştırmada, değişkenlerin yapı geçerliliğini ve modelin veriyle uyumunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Tablo 2'de, araştırmadaki tüm değişkenleri içeren dört faktörlü ölçüm modeli ile diğer alternatif modeller (Model 1, Model 2, Model 3 ve Model 4) için uyum iyiliği değerleri gösterilmiştir.

Tablo 2: DFA Analiz Sonuçları

Model	X ² /df	RMSEA	CFI	TLI	GFI	SRMR
Ölçüm modeli, 4 faktörlü model	1,21	0,02	0,96	0,96	0,96	0,04
Model 1, 3 faktörlü model	2,11	0,04	0,93	0,94	0,92	0,04
Model 2, 3 faktörlü model	2,96	0,07	0,86	0,83	0,83	0,07
Model 3, 2 faktörlü model	3,66	0,08	0,83	0,82	0,82	0,08
Model 4, tek faktörlü model	5,63	0,11	0,77	0,75	0,75	0,08

N=400

Tablo 2 incelendiğinde araştırmanın ölçeklerine yönelik oluşturulan ölçüm modelinin uyum iyiliği değerlerinin (X²/df = 1.21, RMSEA = 0.02, CFI = 0.96, TLI = 0.96, GFI= 0.96, SRMR = 0.04) mükemmel uyum iyiliği değerlerine sahip olduğu görülmektedir (Hu ve Bentler, 1999; Mishra ve Datta, 2011; Gürbüz, 2019). Ayrıca araştırmanın ölçüm modelinin diğer alternatif modellerin (Model 1, Model 2, Model 3 ve Model 4) uyum iyiliği değerlerine göre daha iyi uyum iyiliği değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuca göre, araştırma ölçeklerinin ayırt edici özelliklere sahip olduğu söylenebilir. Bu bağlamda araştırmanın 4 faktörlü ölçüm modeli ölçekler arasındaki yapısal ilişkiyi en iyi açıklayan modeldir. Şekil 2'de araştırmanın ölçüm modeline ait ortak yöntem varyans şeması gösterilmiştir.



Şekil 2: Ölçüm modeline ait ortak yöntem varyans şeması

Tablo 3'te ölçeklerin güvenirlik katsayılarını değerlendirmek için Cronbach alfa kullanılmıştır. Elde edilen verilere göre, zorunlu vatandaşlık davranışı (0,912), sosyal kaytarma (0,712), yüzeysel rol yapma davranışı (0,766) ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışı (0,760) ölçekleri güvenirliliğe sahiptir (Kayış, 2010). Araştırmanın ölçeklerine ait ortalama, standart sapma, güvenirlik katsayıları (Cronbach Alpha), birleşim ve ayrışım geçerliliği değerleri (CR, AVE) ve ölçeklerin aralarındaki korelasyon katsayıları Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Yakınsak ve Iraksak Değerler ile Korelasyon Sonuçları

Değişkenler	$\bar{x}$	S.S.	CR	AVE	ZVD	SK	RY	SED
ZVD	3,48	0,569	0,886	0,706	-			
SK	3,67	0,701	0,819	0,681	0,258**	-		
YRYD	2,78	0,726	0,866	0,693	0,508**	0,273**	-	
HSSD	2,77	0,686	0,916	0,721	0,585**	0,340**	0,673**	-

N=400; ZVD=Zorunlu Vatandaşlık Davranışı; SK=Sosyal Kaytarma; RY=Yüzeysel Rol Yapma Davranışı; SED=Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı

Tablo 3'te yer alan ölçekler arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde, çeşitli ilişkiler gözlemlenmektedir. Tablodaki ilk bulgu, zorunlu vatandaşlık davranışı ile sosyal kaytarma ($r = 0,258$; $p < 0.01$), yüzeysel rol yapma davranışı ($r = 0,508$; $p < 0.01$) ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışı ($r = 0,585$; $p < 0.01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Tablodaki ikinci bulgu olarak sosyal kaytarma ile yüzeysel rol yapma davranışı ($r = 0,273$; $p < 0.01$) ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışı ($r = 0,340$; $p < 0.01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiler ortaya çıkmıştır. Tablodaki son bulgu ise, yüzeysel rol yapma davranışı ile hizmet süreçlerini sabote etme davranışı ($r = 0,673$; $p < 0.01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırma ölçeklerinin birleşim ve ayrışım geçerliliğini değerlendirmek için Bileşik Güvenilirlik (CR) ve Ortalama Varyans Çıkarımı (AVE) değerleri kritik öneme sahiptir.

- AVE (Average Variance Extracted): Yakınsak geçerliliği gösterebilmesi için, AVE değeri 0.50'nin üzerinde olmalıdır. Bu durum, bir yapının göstergeleri tarafından açıklanan ortalama varyansın, hata varyansından daha fazla olduğunu ifade eder. Yani, AVE'nin 0.50'yi aşması, ölçümün yeterli düzeyde geçerli olduğunu gösterir (Fornell ve Larcker, 1981).
- CR (Composite Reliability): CR değeri 0.70'in üzerinde olmalıdır. Bu kriter, ölçek içerisindeki maddelerin birbiriyle tutarlı bir şekilde ölçüm yaptığını ve ölçüm aracının güvenilir olduğunu ifade eder (Bagozzi ve Yi, 1988).
- CR > AVE: Bileşik güvenilirlik değeri, ortalama varyans çıkarımından büyük olmalıdır. Bu koşul, yapıdaki maddelerin tutarlılığı ve geçerliliği açısından birleşim geçerliliğini sağlar (Fornell ve Larcker, 1981).

Bu kriterler sağlandığında, bir ölçek hem birleşim hem de ayrışım geçerliliğine sahip olduğu kabul edilir ve böylece teorik yapılar arasındaki sınırlar netleşmiş olur. Tablo 3'deki ayırt edici geçerlilik testi sonuçları incelendiğinde, AVE değerlerinin kareköklerinin 0,68 ile 0,72 arasında olduğunu ayırt edici geçerliliğin bir sorun olmadığını ortaya koymuştur. Ayrıca bileşik güvenilirlik değeri, ortalama varyans çıkarımından büyüktür. Bu sonuca göre yapıların ayrışım geçerliliğine sahip olduğu ve farklı yapıların birbirinden yeterince ayrıştığı sonucuna ulaşılmıştır (Voorhees vd.,2016; Franke ve Sarstedt, 2019). Bu sonuçlar araştırmanın ölçüm modeline ait güvenilirlik ve yapı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

4.3. Hipotezlerin Test Edilmesi

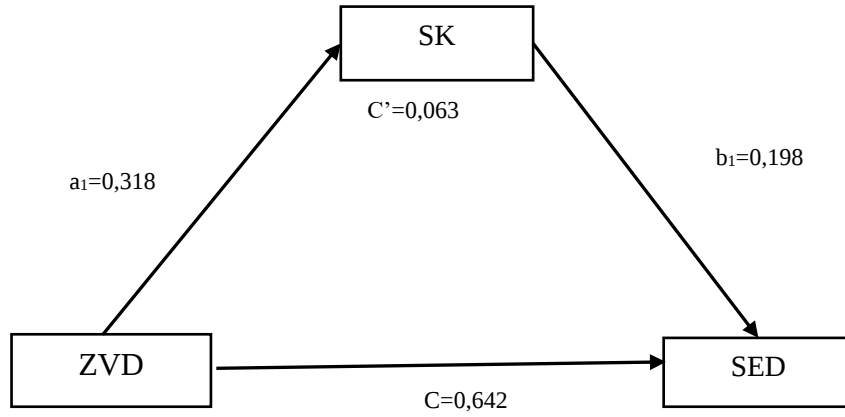
Ölçüm modelinin doğrulanması ve korelasyon analizlerinden sonra, araştırma hipotezleri (H_1 , H_2 ve H_3) analiz edilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek için ise, Preacher ve Hayes'in (2004) geliştirdiği SPSS 27 Process Macro paket analiz programı kullanılmıştır. Hipotezlerin test edilmesinin ilk safhasında; H_1 hipotezinde zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde sosyal kaytarmanın aracı rolünün olup olmadığı sorgulanmıştır. Araştırmanın analizlerinde Hayes (2018) tarafından geliştirilen Process Macro analiziz kullanılmış olup, Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem ve Model 4 işaretlenmiştir. Araştırmanın Model 1'ine ait sonuçlar Tablo 4'te ve Şekil 3'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Model 1 Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Sosyal Kaytarma						
Değişkenler	β	SH	T	P	EDGA	EYGA
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	0,318	0,060	5,334	0,000	0,201	0,435
Sabote Etme Davranışı						
Değişkenler	β	SH	T	P	EDGA	EYGA
Sosyal Kaytarma	0,198	0,040	4,956	0,000	0,120	0,277
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı (Direkt Etki)	0,642	0,049	13,019	0,000	0,545	0,739
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı (Toplam Etki)	0,705	0,049	14,381	0,000	0,609	0,801
			β	SH	EDGA	EYGA
Aracı Etki			0,063	0,015	0,036	0,094

$N=462$; EDGA = En düşük güven aralığı; EYGA = En yüksek güven aralığı

Model 1 [Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Sosyal Kaytarma → Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı]



Şekil 3: Model 1 aracılık etki analizi

Şekil 3'te araştırmanın bağımsız değişkeni zorunlu vatandaşlık davranışı (ZVD), aracı değişkeni sosyal kaytarma (SK) ve sonuç değişkeni hizmet süreçlerini sabote etme davranışı (SED) ait etki sonuçları görülmektedir. Tablo 4'teki regresyon analizine ait sonuçlar incelendiğinde, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışını anlamlı ve pozitif etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,642$ %95 CI [0,545, 0,739]). Tablo 4'teki ikinci bulgu, zorunlu vatandaşlık davranışının sosyal kaytarmayı anlamlı ve pozitif etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,318$ % 95 CI [0,201, 0,435]). Tablo 2'deki üçüncü bulgu ise, sosyal kaytarma hizmet süreçlerini sabote etme davranışını anlamlı ve pozitif etkilediği sonucuna varılmıştır ($\beta = 0,198$ %95 GA [0,120, 0,277]). Tablo 4'teki gösterilen ölçeklerin birbiriyle olan anlamlı etkileşimi, aracılık etkisini analiz etme fırsatı sunmuştur. Bu bağlamda araştırmamıza katılan sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde sosyal kaytarmanın aracı rolünün olup olmadığını analiz etmek için Bootstrap analiz yöntemini esas regresyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen analizler sonucunda sosyal kaytarma, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde aracı role sahip olduğu sonucuna varılmıştır ($\beta = 0,063$ % 95 CI [0,036, 0,064]). Bu sonuca göre H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

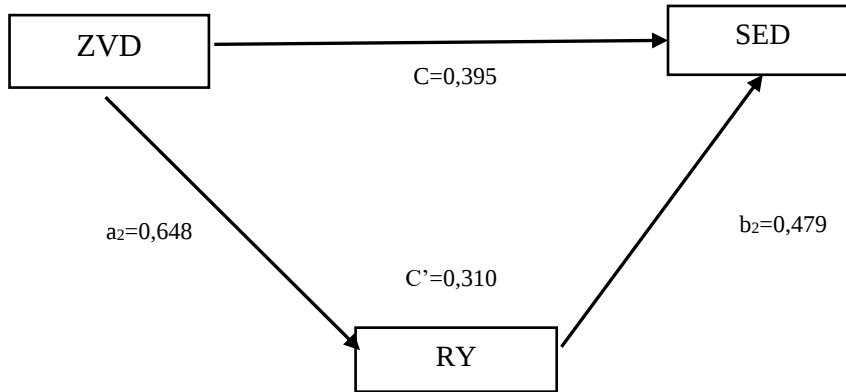
Tablo 5: Model 2 Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı							
Değişkenler		β	SE	T	P	EDGA	EYGA
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı		0,648	0,055	11,754	0,000	0,539	0,756
Sabote Etme Davranışı							
Değişkenler		β	SE	T	P	EDGA	EYGA
Yüzeysel Rol Yapma Davranışı		0,479	0,038	12,724	0,000	0,405	0,553
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı (Direkt Etki)		0,395	0,048	8,224	0,000	0,300	0,489
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı (Toplam Etki)		0,705	0,049	14,381	0,000	0,609	0,801
				β	SE	EDGA	EYGA
Aracı Etki				0,310	0,042	0,229	0,393

N=400; EDGA = En düşük güven aralığı; EYGA = En yüksek güven aralığı

Tablo 5'te ve Şekil 4'te araştırmanın aracı değişkeni yüzeysel rol yapma davranışı ile bağımsız değişkeni zorunlu vatandaşlık davranışı, araştırmanın sonuç değişkeni hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkileri görülmektedir.

Model 2 [Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Yüzeysel Rol Yapma Davranışı → Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı]



Şekil 4: Model 2 aracılık etki analizi

Tablo 5’teki regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, zorunlu vatandaşlık davranışı hizmet süreçlerini sabote etme davranışını anlamlı ve pozitif olarak etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,395$ % 95 GA [.300, .489]). Tablo 5’teki diğer bir bulgu, zorunlu vatandaşlık davranışı yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı ve pozitif olarak etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,648$ % 95 GA [.539, .756]). Tablodaki üçüncü bulgu ise yüzeysel rol yapma davranışı hizmet süreçlerini sabote etme davranışını anlamlı ve pozitif etkilemektedir ($\beta = 0,479$ % 95 GA [.405, .553]). Elde edilen bu sonuçlar bize aracı etkiyi sorgulama imkânı tanımıştır. Aracı etki analizinde Hayes’in (2018) geliştirdiği Process Macro analizinden Bottstrap tekniği kullanılmıştır. Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği ve Model 4 seçilerek aracılık etki analizi sonuçları elde edilmiştir. Şekil 3’te ve Tablo 5’teki sonuçlara bakıldığında yüzeysel rol yapma davranışı, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde aracı role sahip olduğu sonucuna varılmıştır ($\beta = 0,310$ % 95 GA [.229, .393]). Elde edilen bu sonuca göre H_2 hipotezi kabul görmüştür.

Tablo 6: Model 3 Paralel Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

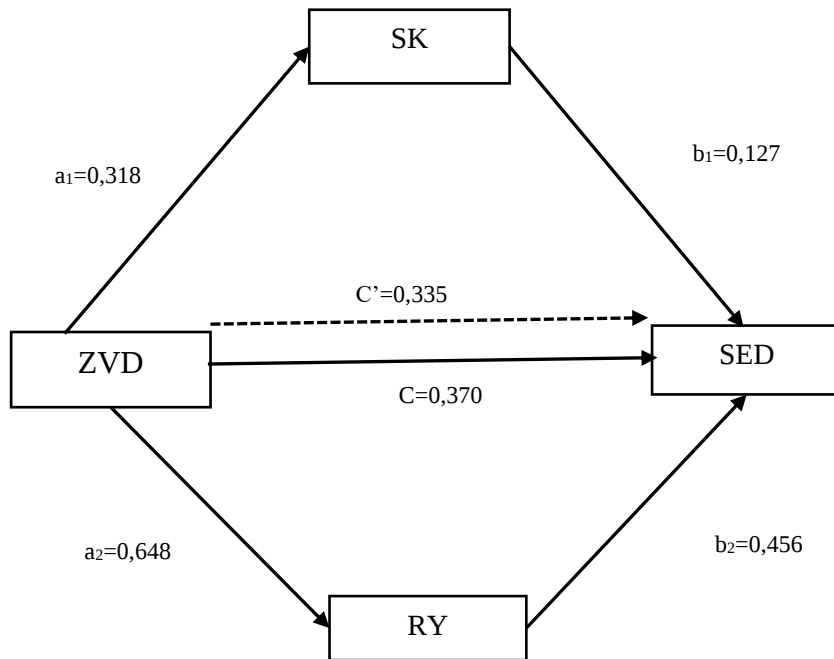
Sosyal Kaytarma							
Değişkenler		β	SE	T	P	EDGA	EYGA
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı		0,318	0,060	5,334	0,000	0,201	0,435
Yüzeysel Rol Yapma Davranışı							
Değişkenler		β	SE	T	P	EDGA	EYGA
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı		0,648	0,055	11,754	0,000	0,539	0,756
Sabote Etme Davranışı							
Değişkenler		β	SE	T	P	EDGA	EYGA
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı		0,370	0,048	7,736	0,000	0,276	0,464
Sosyal Kaytarma		0,127	0,035	3,648	0,003	0,058	0,195
Yüzeysel Rol Yapma Davranışı		0,456	0,038	12,111	0,007	0,382	0,529

Direkt Etki	0,370	0,048	7,736	0,000	0,276	0,464
Toplam Etki	0,705	0,049	14,381	0,000	0,609	0,801
	β	BootSE	BootEDGA	BootEYGA		
Aracı Etki	0,335	0,044	0,254	0,424		

$N=400$

Tablo 6’da ve Şekil 5’te araştırmanın aracı değişkenleri sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışı ile bağımsız değişkeni zorunlu vatandaşlık davranışı, araştırmanın sonuç değişkeni hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkileri görülmektedir. Ayrıca Tablo 6’da ayrıca araştırmanın aracı değişkenlerinin dolaylı etkilerine ait sonuçlar da görülmektedir. Bu bağlamda Tablo 6’ incelendiğinde araştırmanın bağımsız değişkeni olan zorunlu vatandaşlık davranışı, aracı değişkenler sosyal kaytarmayı ($\beta=0,318$ %95 GA [0,201, 0,435]) ve yüzeysel rol yapma davranışını ($\beta=0,648$ %95 GA [0,539, 0,756]) anlamlı ve pozitif etkilediği tespit edilmiştir. Tablo 6’daki ikinci bulgu, araştırmanın aracı değişkenleri sosyal kaytarma ($\beta=0,127$ %95 GA [0,058, 0,195]) ve yüzeysel rol yapma davranışı ($\beta=0,456$ %95 GA [.382, .529]) hizmet süreçlerini sabote etme davranışını anlamlı ve pozitif etkilediği görülmüştür. Zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki hem direkt etkisi ($\beta=0,370$ %95 GA [0,276, 0,464]) hem de toplam etkisi ($\beta=0,705$ %95 GA [0,609, 0,801]) anlamlı ve pozitif olarak tespit edilmiştir. Tablodaki etkilerin anlamlı olması paralel aracılık rolünü sorgulama imkânı vermiştir. Tablo 6’daki sonuçlar Şekil 5’te de gösterilmiştir.

Model 3 [Zorunlu Vatandaşlık Davranışı → Sosyal Kaytarma + Yüzeysel Rol Yapma Davranışı → Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı]



Şekil 5: Model 3 aracılık etki analizi

Araştırmanın son hipotezi olan H3 hipotezindeki paralel aracılık rolünün olup olmadığını tespit etmek için, Hayes’in (2013) geliştirdiği Process Macro analizinden Bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği ve Model 4 seçilerek, iki aracı değişken aynı anda aracılık etki analizine tabi tutulmuştur. Araştırmadaki aracı etkiler Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Dolaylı Etki Analizleri

Dolaylı Etkiler	β	BootSE	BootEDGA	BootEYGA
Model 1 ZVD → SK → SED	0,040	0,012	0,018	0,066
Model 2 ZVD → RY → SED	0,295	0,040	0,219	0,378
Model 3 ZVD → SK + RY → SED	0,335	0,044	0,254	0,424

Yapılan analizler sonucunda zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde sosyal kaytarma ile yüzeysel rol yapma davranışının aracı role sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışı, zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme davranışı üzerindeki etkisinde paralel aracı role sahiptir. Bu sonuca göre H₃ hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmadaki aracı etkiler Tablo 7’de gösterilmiştir.

5. Tartışma

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rollerini incelemeye yönelik bulgular elde edilmiştir. Sonuçlar, zorunlu vatandaşlık davranışlarının sağlık çalışanları üzerinde olumsuz etkiler yaratarak, hizmet süreçlerini sabote etme eğilimlerini artırabileceğini göstermektedir. Özellikle sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışlarının, bu ilişkiyi paralel olarak aracılık ettiği de ayrıca bulgulanmıştır. Bu sonuçlar, özellikle araştırma amaçları doğrultusunda tasarlanan hipotezlerin de kabul edildiğini göstermektedir. Ayrıca bu sonuçlar ve hipotezler ilgili alan yazınında yer alan diğer çalışmalarla da kıyaslandığında paralellik gösterdiği gözlemlenmiştir.

Araştırmanın ilk hipotezine göre; sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri üzerindeki etkisinde sosyal kaytarmanın aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Kısaca, sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışlarının hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri üzerindeki olumsuz etkilerinin, sosyal kaytarma aracılığıyla ortaya çıktığı bulgulanmıştır. Çalışanların zorunlu vatandaşlık davranışları, işlerine olan bağlılıklarını zayıflatarak, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde hizmet süreçlerini sabote etme riskini artırabilir. Bu bağlamda, sosyal kaytarma, çalışanların örgütsel beklentiler ile kişisel çıkarları arasındaki dengesizliği gidermeye yönelik bir başa çıkma stratejisi haline gelebilir. Bu konuda özellikle yerli literatürde Yakın ve Sökmen (2018) tarafından yapılan bir araştırma çalışmanın sonuçlarına karşın bir dayanak olarak gösterilebilir. Yakın ve Sökmen’e (2018) göre çalışanların sosyal kaytarmaları ile zorunlu vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve ayrıca aynı çalışmada sosyal kaytarma davranışına maruz kalan çalışanların üzerlerine binen aşırı iş yükü nedeniyle, görevlerini zorunlu olarak gönüllü bir şekilde yerine getirdikleri izlenimine kapıldıkları da belirtilmiştir. Harkins, Latané ve Williams’a (1980) göre sosyal kaytarma, çalışanların tek başlarına çalışmak zorunda olup olmadıklarına bakılmaksızın, gruplar halinde çalıştıklarında ortaya çıkar ve bu durum örgütte iş dağıtım stratejilerinin yaygın olmadığını gösterir. Buradan hareketle hastane örgütlerinde gerçekleştirilen hizmetlerin birer grup işi olduğu düşünüldüğünde sosyal kaytarmanın bu tip yapılarda yaygın bir şekilde görülebileceği ifade edilebilir. Ayrıca zorunlu vatandaşlık davranışları, çalışanların gönüllü olarak yapmaları beklenen görevleri zorunlu bir yükümlülük gibi algılamalarına yol açar. Bu durum özellikle gruplar halinde çalışırken, iş yükünün adil bir şekilde dağıtılmadığı zamanlarda daha belirgin hale gelir. Bu görüşlere paralel olarak yapılan araştırmalar da çalışma sonuçlarımızı desteklemektedir. Örneğin; Elibol ve Yıldız’ın (2020) araştırmasında da hemşirelerde zorunlu vatandaşlık davranışlarının artmasının, sosyal kaytarma ve işten ayrılma niyetiyle bağlantılı olduğu belirtilmiş ve bu sorunların çözümü için etkili yönetim stratejilerine ihtiyaç duyulduğu vurgulanmıştır. Yıldız vd. (2023)’nin zorunlu vatandaşlık davranışı konusunda gerçekleştirdikleri meta analiz çalışmasında da zorunlu vatandaşlık davranışı ile sosyal kaytarma arasında anlamlı küçük bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak bu araştırmalar, sağlık sektöründeki çalışanların zorunlu vatandaşlık davranışlarına maruz kaldıklarında, hizmet süreçlerini sabote etme riskinin arttığını ve sosyal kaytarma eğilimlerinin yükseldiğini göstermektedir. Bu nedenle, sağlık örgütlerinde daha adil iş yükü dağıtımı ve zorunlu vatandaşlık davranışlarının

minimize edilmesi için etkili yönetim stratejilerinin geliştirilmesi hem hizmet kalitesini artırmak hem de çalışan memnuniyetini sağlamak adına kritik bir öneme sahip olabilmektedir.

Araştırmanın ikinci hipotezine göre; sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri üzerindeki etkisinde yüzeysel rol yapma eylemlerinin aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Daha açıklayıcı bir şekilde sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları, hizmet süreçlerini bilinçli ya da bilinçsiz şekilde sabote etme eğilimlerini etkileyebilir. Bu süreçte çalışanların duygusal olarak hissetmedikleri halde sadece dış görünüş itibarıyla uyumlu ve olumlu davranış sergilemeleri anlamına gelen yüzeysel rol yapma eylemlerinin de bu etkiyi güçlendiren bir ara faktör olduğu bulgulanmıştır. Kısaca çalışanların zorunlu olarak sergiledikleri bu yapay davranışlar aracılığıyla hizmet süreçlerini sabote etmeye daha yatkın hale gelebildikleri ifade edilebilir. Alan yazını incelendiğinde zorunlu vatandaşlık davranışının yüzeysel rol yapma üzerindeki etkisine dair herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Fakat alan yazınında gerçekleştirilen örgütsel vatandaşlık davranışı çalışmalarından bazıları bu araştırmanın sonuçlarına dayanak olarak gösterilebilmektedir. Çünkü; işyerinde sergilenen zorunlu vatandaşlık davranışı (ZVD), aslında örgütsel vatandaşlık davranışının (ÖVD) temel amacından sapma gösteren bir olgudur ve bu nedenle ayrı bir kavram olarak ele alınması gerekir. ÖVD gönüllü ve isteğe bağlı olarak yapılan, örgüt yararına olan davranışları ifade ederken; ZVD, çalışanların kendilerini zorunlu hissetmeleri sonucu sergiledikleri, gönüllülüğten uzak bir tutumu yansıtır (Vigoda-Gadot, 2007). Bu açıdan değerlendirildiğinde Yang ve Chang'ın (2008) hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında, yüzeysel rol yaparak gerçek duygularını gizleyen ve yalnızca dış görünüş itibarıyla olumlu davranış sergileyen hemşirelerin iş tatmini, kuruma bağlılıkları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, duygularını daha derinlemesine hissederek bu duygulara uygun şekilde davranan hemşirelerin iş tatminlerinin, kuruma bağlılıklarının ve sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha yüksek olduğu ve zorunlu vatandaşlık davranışlarını ise çok daha az sergiledikleri ortaya konulmuştur. Bu durum çalışanların samimi ve içten duygularla işlerini yapmalarının hem kendileri hem de örgütleri açısından daha olumlu sonuçlar doğurduğunu göstermektedir.

Araştırmanın üçüncü hipotezine göre; sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışının hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri üzerindeki etkisinde sosyal kaytarmanın ve yüzeysel rol yapma eylemlerinin paralel aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir. Kısaca sağlık çalışanları zorunlu olarak sergiledikleri vatandaşlık davranışları nedeniyle hem sosyal kaytarma davranışlarını hem de yüzeysel rol yapma eylemlerini daha sık göstererek, hizmet süreçlerini sabote etmeye daha meyilli hale gelmektedirler. Bu iki faktör birlikte ortaya çıktığında mevcut ilişkideki olumsuz etkilerin arttığı tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışlarının hizmet süreçlerini olumsuz etkilediği ve sosyal kaytarma ile yüzeysel rol yapmanın bu durumu daha da kötüleştirdiği göz önüne alındığında, yöneticilere bu sorunları önlemek ve çözmek için birtakım öneriler geliştirilebilmiştir. İlk olarak yöneticiler örgütlerinde gönüllülüğün teşvikine yönelik önlemler alması gerekmektedir. Ayrıca çalışanlarına seçenek sunarak yani herkesin ek görevler almak ya da ekstra çaba sarf etmek zorunda olmadığını hissettirmesi sayesinde zorunlu vatandaşlık davranışının olumsuz etkileri azaltılabilir. Aynı zamanda hastane örgütlerinde net görev tanımlarının yapılması ve iş birliğinin teşviki ile sosyal kaytarma durumunun önüne geçilebilir. Son olarak yöneticiler, çalışanların içten duygularını ifade edebilmeleri için güvenli ve destekleyici bir çalışma ortamı sağlamaları ve açık iletişim ile birlikte çalışanların sorunlarını rahatça paylaşabilmesi çalışanların yüzeysel rol yapmaya daha az ihtiyaç duymalarını sağlayabilir.

6. Sonuç

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarma ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rolünü belirlemek amacıyla bir model önerdik ve test ettik. Elde edilen sonuçlara göre sağlık çalışanlarının a) zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, b) zorunlu vatandaşlık davranışları ile sosyal kaytarma eğilimleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, c) zorunlu vatandaşlık davranışları ile yüzeysel rol yapma eğilimleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, d) sosyal kaytarma eğilimleri ile yüzeysel rol yapma eğilimleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, e) sosyal kaytarma eğilimleri ile hizmet süreçlerini sabote etme davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki, f) yüzeysel rol yapma eğilimleri ile

hizmet süreçlerini sabote etme eylemleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca g) sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarmanın aracılık rolünün olduğu, h) sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışlarının aracılık rolünün olduğu ve ı) sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ile hizmet süreçlerini sabote etme eğilimleri arasındaki ilişkide sosyal kaytarmanın ve yüzeysel rol yapma davranışlarının paralel aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir.

Varsayımlar, sınırlılıklar ve öneriler

Bu araştırmanın ilk tasarlanması ve hedeflerinin belirlenmesi aşamasından veri toplanması ve kaleme alınması aşamalarına kadar bir takım varsayım ve sınırlılıklar göz önüne alınarak gerçekleştirilmiştir. Öncelikle araştırma örneklemini orta ölçekli bir eğitim ve araştırma hastanesi çalışanlarından oluşmaktadır. Bu durum elde edilen sonuçların tüm sağlık çalışanlarına genellenebilmesini zorlaştırmaktadır. Farklı sağlık kurumlarında çalışan (özel hastaneler, klinikler vb.) veya farklı sağlık disiplinlerinde (doktor, hemşire, teknisyen vb.) görev yapanların ayrı ayrı katılımları ile gerçekleştirilebilecek araştırmalar sayesinde, bulguların genellenebilirliği arttırılabilir. Ayrıca araştırma tipi olarak kesitsel bir yöntemin tercih edilmesi bu çalışmanın bir diğer önemli sınırlılığını oluşturmaktadır. Sonuçların genellenebilirliği için farklı zaman dilimlerinde toplanan veriler sayesinde (boylamsal araştırmalarla) ilgili değişkenler arasındaki ilişkiler daha derinlemesine incelenebilir. Son olarak araştırma verilerinin toplanması noktasında bazı sağlık çalışanlarının araştırmaya gönüllü olarak katılmak istememesi ve bazı çalışanların izinli, raporlu veya nöbet değişiminde olması sebebiyle araştırmaya dahil edilememeleri de bir kısıtlılık olarak görülmektedir. Araştırmanın varsayımları değerlendirildiğinde ise öncelikle araştırmacılar çalışmada kullanılan ölçeklerin, ölçmek istedikleri kavramları doğru ve güvenilir bir şekilde ölçtüğünü varsayımıştır. Ayrıca araştırma sürecinde kullanılan anketlere katılımcıların gönüllülük esasına dayanarak cevaplandıkları varsayılmıştır. Dahası örneklemin evreni temsil ettiği, verilerin hatasız bir şekilde toplanıp analize tabi tutulduğu ve araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, tüm sağlık çalışanlarını temsil ettiği varsayılmıştır. Son olarak zorunlu vatandaşlık davranışlarının, sabotaj davranışlarından önce geldiği ve bu davranışı etkilediği de varsayılmıştır.

Araştırmanın literatür taraması ve kuramsal temellendirmesi yapılırken çalışmacılar gelecekte benzer değişkenlerle yapılabilecek araştırmalar için de birtakım öneriler geliştirebilmişlerdir. Öncelikle özel sektördeki sağlık çalışanları ile kamu sektöründeki sağlık çalışanları arasında karşılaştırmalar yapılarak sonuçların genellenebilirliği irdelenebilir. Çalışanların zorunlu vatandaşlık ve hizmet süreçlerini sabote etme davranışlarını daha iyi anlayabilmek için kendi deneyimleri ve düşüncelerinden hareket edebilecek nitel araştırmalar yapılabilir. Farklı ülkelerdeki sağlık çalışanlarının davranışlarını karşılaştırarak kültürel farklılıkların etkisi incelenebilir. Ayrıca dışadönüklük ve duygusal istikrar gibi kişilik özelliklerinin, zorunlu vatandaşlık davranışları ve sabotaj eğilimleri üzerindeki aracılık etkisi sorgulanabilir. Örgütsel adalet algısının, bu ilişki üzerindeki düzenleyici veya aracı rolü araştırılabilir. İş stresinin, sabotaj eğilimlerini artıran bir faktör olarak değerlendirilmesi ile birlikte bu etkinin zorunlu vatandaşlığı ne yönde etkilediği de ayrıca incelenebilir.

Açıklamalar

Teşekkür beyanı

Yoğun çalışma mesailerine rağmen gönüllü olarak bu araştırmaya katılmayı kabul eden tüm sağlık çalışanlarına teşekkürü bir borç biliriz.

Finansman bilgileri

Bu araştırma herhangi bir kuruluştan finansman desteği sağlanarak gerçekleştirilmemiştir.

Çıkar çatışması beyanı

Araştırmacılar, bir kurum veya kişiler arasında çıkar çatışmasının bulunmadığını beyan eder.

Katkı oranı beyanı

Bu makale dört yazarlıdır. Makalenin bütün sayfaları yazarlar tarafından eşit oranda tasarlanarak kaleme alınmıştır.

Kaynakça

- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O., & Sünnetçioğlu, S. (2014). İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 515-536. <https://doi.org/10.16953/deusbed.45831>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence Of Identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Azila-Gbettor, E. M., Mensah, C., & Abiemo, M. K. (2023). Compulsory Citizenship Behaviour and Job Outcome among Unpaid Interns: The Buffering Role Of Perceived Co-Worker Support. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 14(1), 55-75. <https://doi.org/10.1108/heswbl-01-2023-0006>.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On The Evaluation of Structural Equation Models. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02723327>
- Bashir, M., Shaheen, K., Saleem, S., Bhutta, M. K., Abrar, M., & Jun, Z. (2019). The Mediating Role of Psychological Need Thwarting in The Relationship Between Compulsory Citizenship Behavior and Psychological Withdrawal. *Frontiers in Psychology*, 10, 2595. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02595>
- Biramo, Y. B., & Wang, Z. (2024). Unveiling The Mediating Role of Surface Acting and Deep Acting in Linking Calling Orientation and Work Engagement of Teachers. *Open Journal of Social Sciences*, 12(04), 607-623. <https://doi.org/10.4236/jss.2024.124040>
- Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). “Well, I’m Tired of Tryin’!” Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 56-74. <https://doi.org/10.1037/a0037583>.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming* (3th ed.). Routledge.
- Cheng, B., Guo, G., Tian, J., & Shaalan, A. (2020). Customer Incivility and Service Sabotage in The Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1737-1754. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0545>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Elibol, E., & Yıldız, B. (2020). Turnover Intention Linking Compulsory Citizenship Behaviors to Social Loafing in Nurses: A Mediation Analysis. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13200>.
- Eneizan, B. M., AL-kharabsheh, K. A., AL-Abrow, H., & Alnoor, A. (2019). An Investigation into The Relationship between Emotional Labor and Customer Satisfaction. *Central European Management Journal*, 27(4), 23-47. DOI: 10.7206/cemj.2658-0845.8.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>.
- Franke, G. & Sarstedt, M. (2019). Heuristics Versus Statistics in Discriminant Validity Testing: A Comparison of Four Procedures. *Internet Research*, 29(3), 430-447. DOI: [10.1108/IntR-12-2017-0515](https://doi.org/10.1108/IntR-12-2017-0515)

- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gürbüz, S. (2019). *Amos ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Ankara: Seçkin yayıncılık.
- Gürlek, M., & Yeşiltaş, M. (2020). The Effect of Abusive Supervision on Service Sabotage: A Mediation and Moderation Analysis. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 8(1), 151-176. <https://doi.org/10.30519/ahtr.695159>
- Harkins, S., Latané, B., & Williams, K. (1980). Social Loafing: Allocating Effort or Taking It Easy?. *Journal of Experimental Social Psychology*, 16, 457-465. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(80\)90051-7](https://doi.org/10.1016/0022-1031(80)90051-7).
- Harmancı Seren, A. K., & Ünalı Baydın, N. (2017). Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği” nin Türkçede Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 4(2), 43–49. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2017.043>
- Harris, L. C. (2006). Service Sabotage: A Study of Antecedents and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 543-558. <https://doi.org/10.1177/0092070306287324>
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2006). Service Sabotage: A Study of Antecedents and Consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34, 543-558. DOI: 10.1177/0092070306287324
- Hayes, A. F. (2013). Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis. *Introduction To Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, 1(6), 12-20. https://toc.library.ethz.ch/objects/pdf_ead50/5/E50_011157609_TB-Inhalt_006419631.pdf
- Hayes, A. F. (2018). Partial, Conditional, and Moderated Moderated Mediation: Quantification, Inference, and Interpretation. *Communication Monographs*, 85(1), 4-40. <https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1352100>
- He, P., Peng, Z., Zhao, H., & Estay, C. (2019). How and When Compulsory Citizenship Behavior Leads to Employee Silence: A Moderated Mediation Model Based on Moral Disengagement and Supervisor–Subordinate Guanxi Views. *Journal of Business Ethics*, 155(1), 259-274. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3550-2>
- He, P., Wang, X., Li, Z., Wu, M., & Estay, C. (2018). Compulsory Citizenship Behavior and Employee Silence: The Roles of Emotional Exhaustion and Organizational Identification. *Social Behavior and Personality: an international journal*. <https://doi.org/10.2224/SBP.7452>.
- Hochschild, A. (1983). *The Presentation of Emotion*. Sage Publications.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria For Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Hu, X., Zhan, Y., Jimenez, W. P., Garden, R., & Li, Y. (2022). Fake It Till You Make It With Your Boss? Surface Acting In Interactions With Leaders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(4), 596-609. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.2017887>
- Hyusein, A., & Eyupoglu, S. Z. (2023). Ethical Leadership and Perceived Organisational Politics: The Mediating Role of Social Loafing. *International Journal of Organizational Leadership*, 12(2), 125-143. <https://doi.org/10.33844/ijol.2023.60354>
- Jeung, D. Y., Lee, H. O., Chung, W. G., Yoon, J. H., Koh, S. B., Back, C. Y., Hyun, D. S., & Chang, S. J. (2017). Association of Emotional Labor, Self-efficacy, and Type A Personality with Burnout in Korean Dental Hygienists. *Journal of Korean medical science*, 32(9), 1423–1430. <https://doi.org/10.3346/jkms.2017.32.9.1423>
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (5th ed.). Asil Yayın Dağıtım.

- Kayış, A. (2010), *Güvenilirlik Analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Şeref Kalaycı, (5th. Ed), Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Khan, H., Rehmat, M., Butt, T. H., Farooqi, S., & Asim, J. (2020). Impact of Transformational Leadership on Work Performance, Burnout and Social Loafing: A Mediation Model. *Future Business Journal*, 6(1), 40. <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00043-8>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Latané, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many Hands Make Light The Work: The Causes and Consequences of Social Loafing. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 37(6), 822-832. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.6.822>
- Liang, H.-L., Yeh, T.-K., & Wang, C.-H. (2022). Compulsory Citizenship Behavior and Its Outcomes: Two Mediation Models. *Frontiers in Psychology*, 13, 766952. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.766952>
- Lindell, M. K., & Whitney, D. J. (2001). Accounting For Common Method Variance in Cross-Sectional Research Designs. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 114-121. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.114>
- Liu, F., Chow, I. H., & Huang, M. (2019). Increasing Compulsory Citizenship Behavior and Workload: Does Impression Management Matter? *Frontiers in Psychology*, 10, 1726. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01726>
- Matzat, U., & Rooks, G. (2014). Styles of Moderation in Online Health and Support Communities: An Experimental Comparison of Their Acceptance and Effectiveness. *Computers in Human Behavior*, 36, 65-75. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.043>
- Mishra P. & Datta, B. (2011). Perpetual Asset Management of Customer-Based Brand Equity-The PAM Evaluator. *Current Research Journal of Social Science*, 3(1), 34-43. https://www.researchgate.net/publication/49615910_Perpetual_Asset_Management_of_Customer-Based_Brand_Equity-The_PAM_Evaluator
- Montani, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2018). Unravelling The Relationship between Role Overload and Organizational Citizenship Behaviour: A Test of Mediating and Moderating Effects. *European Management Journal*, 36(6), 757-768. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.001>
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-Reports in Organizational Research: Problems and Prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544. https://www.researchgate.net/profile/Dennis-Organ/publication/247482586_SelfReport_in_Organizational_Research/links/561965bc08ae6d173086ef56/Self-Report-in-Organizational-Research.pdf
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of The Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. DOI: 10.1037/0021-9010.88.5.879
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS Procedures For Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731. <https://link.springer.com/content/pdf/10.3758/bf03206553.pdf>
- Price, K. H., Harrison, D. A., & Gavin, J. H. (2006). Withholding Inputs in Team Contexts: Member Composition, Interaction Processes, Evaluation Structure, and Social Loafing. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1375–1384. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1375>
- Schnake, M. (1991). Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda. *Human Relations*, 44(7), 735-759. <https://doi.org/10.1177/001872679104400706>
- Sciotto, G., & Pace, F. (2022). The Role of Surface Acting in the Relationship between Job Stressors, General Health and Need for Recovery Based on the Frequency of Interactions at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4800. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084800>

- Sicurello, R. (2016). Educazione Alla Cittadinanza: Significati, Linee Di Ricerca, Finalità E Pratiche Didattiche. *Foro de Educación*, 14(20), 71-103. <http://dx.doi.org/10.14516/fde.2016.014.020.006>
- Song, H., Yin, Q., Zhang, Q., & Li, Y. (2023). The Impact of Compulsory Citizenship Behavior on Job Performance of New-Generation Knowledge Workers: The Roles of Ego Depletion and Relational Energy. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 2367-2381. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S413932>.
- Su, L., Chen, Y., & Li, Y. (2021). Compulsory Citizenship Behavior leads to Counterproductive Work Behavior: A Multiple Mediation Path. *Proceedings of the 2021 12th International Conference on E-business, Management and Economics*. <https://doi.org/10.1145/3481127.3481191>.
- Sun, L., Gao, X., & Li, Y. (2024). Why Do People Enjoy Hitchhiking in Teams? A Moderated Serial Mediated Study on Social Loafing. *Asian Business & Management*. <https://doi.org/10.1057/s41291-024-00267-4>
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing The Boundaries of OCB? An Empirical Examination of Compulsory Extra-Role Behavior in The Workplace. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 377–405. <https://doi.org/10.1007/s10869-006-9034-5>
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of The Good Soldier Syndrome in Organizations. *Journal For The Theory of Social Behaviour*, 36(1) 77-93. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2006.00297.x>
- Voorhees, C. M., Brady, M. K., Calantone, R., & Ramirez, E. (2016). Discriminant Validity Testing in Marketing: An Analysis, Causes For Concern, and Proposed Remedies. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 44, 119-134. DOI 10.1007/s11747-015-0455-4
- Widodo, S., Failasufa, N., Pareke, F. J., Suryosukmono, G., Kananlua, P. S., & Murni, T. (2020, May). Effects Of Emotional Labor, Organizational Support, and Job Satisfaction on Turnover Intention. In *5th Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference (SEABC 2019)* (pp. 92-100). Atlantis Press. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/125940841.pdf
- Yakın, B., & Sökmen, A. (2018). Sosyal Kaytarmanın Örgütsel Sinizme Etkisinde Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü: Sosyal Ağ Gruplarında Bir Araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 399-416. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/562712>
- Yang, F., Chang, C. (2008). Emotional Labour, Job Satisfacion and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey., *International Journal Of Nursing Studies*, 45(6), 879-887. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- Ye, Y., Lyu, Y., Wu, L.-Z., & Kwan, H. K. (2022). Exploitative Leadership and Service Sabotage. *Annals of Tourism Research*, 95, 103444. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103444>
- Yildiz, B., Kaptan, Z., Yildiz, T., Elibol, E., Yildiz, H., & Ozbilgin, M. (2023). A systematic review and meta-analytic synthesis of the relationship between compulsory citizenship behaviors and its theoretical correlates. *Frontiers in Psychology*, 14, 1120209. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1120209>.
- Yildiz, B., & Elibol, E. (2020). Turnover Intention Linking Compulsory Citizenship Behaviours to Social Loafing in Nurses: A Mediation Analysis. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 653-663. <https://doi.org/10.1111/jonm.13200>
- Yildiz, H., & Yildiz, B. (2016). The Effects of Ethical Leadership, Servant Leadership and Leader-Member Exchange on Compulsory Citizenship Behaviors. *International Business Research*, 9(2), 19–33. <https://doi.org/10.5539/ibr.v9n2p19>
- Zeng, Z., & Ye, M. (2016). The Influence of Organizational Justice on Employees Compulsory Citizenship Behavior: The Mediation Effect of Psychological Security. *Open Journal of Social Sciences*, 04, 199-204. <https://doi.org/10.4236/JSS.2016.42025>.

Zhang, H., Zhou, Z. E., Zhan, Y., Liu, C., & Zhang, L. (2018). Surface Acting, Emotional Exhaustion, and Employee Sabotage to Customers: Moderating Roles of Quality of Social Exchanges. *Frontiers in Psychology*, 9, 2197. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02197>

Research Article

Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Vatandaşlık Davranışının Hizmet Süreçlerini Sabote Etme Davranışı Üzerine Etkisi: Sosyal Kaytarma ve Yüzeysel Rol Yapmanın Paralel Aracılık Rolü

The Effect Of Health Workers' Compulsory Citizenship Behaviour On Service Process Sabotage Behaviour: The Parallel Mediating Role Of Social Loafing And Superficial Role-Playing

Murat BAŞ Doç Dr., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi murat.bas@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-9479-4571	Sinan TARSUSLU Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu sinan.tarsuslu@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0003-0018-1430
Lokman Onur EKİNCİ Arş. Gör., Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi onur.ekinci@erzincan.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-5416-5797	Göknur ERSARI TAŞKESEN Dr. Öğr. Üyesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi gersari@nevsehir.edu.tr https://orcid.org/0000-0001-8380-6832

Extensive Summary

Research Aim and Importance

This study was designed to reveal the parallel mediating role of social shirking and superficial role-playing behaviours in the relationship between health care workers' obligatory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes. In line with this purpose, questions such as ‘do health care workers’ compulsory citizenship behaviours affect their tendency to sabotage service processes?’, ‘does social shirking have a buffering role in this relationship?’, ‘do health care workers’ superficial role-playing behaviours mediate this relationship?’ and finally ‘do health care workers’ social shirking and superficial role-playing behaviours mediate the relationship between compulsory citizenship and tendency to sabotage service processes in parallel?’ constitute the main problems of the study.

Finally, the data of this study were collected through questionnaires selected in accordance with the objectives of the study. These scales were also obtained from studies whose validity and reliability have been established in domestic and foreign literature. This study, in which quantitative data collection method was used, was also designed as descriptive, correlational and cross-sectional.

Population and Sample

The research population consists of the employees (doctors, nurses, auxiliary health personnel, support personnel and administrative personnel) of a medium-sized training and research hospital located in the Eastern Anatolia region of Turkey. In order to determine the population and sample numbers of the study, it was determined that 1146 employees worked in various units in line with the data received from

the human resources unit of the hospital in July 2024. Based on this information, it was determined that collecting data from 288 health workers at 95% confidence interval and 5% error rate could be sufficient in terms of sample size and reliability of the research (Kalaycı, 2010). In addition, convenience sampling method was used in the research. Before the research data were collected, ethical approval was obtained in the first stage and then written permission was obtained from the hospital management and verbal permission was obtained from the participants. Between 01-30 August 2025, the purpose of the study was explained to the staff and the data collection process was carried out.

Data Collection Tools

Demographic questions are included in the first part of the scale form. In this section, there are statements to determine the characteristics of health personnel such as gender, age, marital status, title and experience. In addition, all scale items were graded as 5-point Likert scale as ‘1: strongly disagree to 5: strongly agree’.

Obligatory citizenship behaviour scale: The ‘Compulsory Citizenship Scale’ developed by Vigoda-Gadot (2007) and adapted into Turkish by Harmancı Seren and Ünalı Baydın (2017) was used to measure the level of compulsory citizenship of the participants. The scale consists of five items and one dimension. In the original form of the scale, the internal consistency coefficient was found to be .88 and .86 in the validity study.

Service process sabotage behaviours scale: In order to measure the participants' service process sabotaging behaviours, the “Service Process Sabotaging Behaviours Scale” developed by Harris and Ogbonna (2006) and consisting of nine items and one dimension was used. In the original form of the scale, the internal consistency coefficient was found to be .74.

Social loafing scale: Participants' social shirking levels were measured using the “Social Shirking Scale” developed by Price et al. (2006) and adapted into Turkish by Akgündüz et al. The scale consists of four items and one dimension.

Superficial role-playing scale: The superficial role-playing dimension of the emotional labour scale developed by Diefendorff et al. (2005) was used to measure the participants' superficial role-playing levels. The dimension consists of six items. The internal consistency coefficient of the scale was found to be .92 for the superficial role-playing dimension.

Conclusion

In this study, we proposed and tested a model to determine the parallel mediating role of social shirking and superficial role-playing behaviours in the relationship between health care workers' obligatory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes. According to the results obtained, a) there is a significant positive relationship between health care workers' a) obligatory citizenship behaviours and acts of sabotaging service processes, b) there is a significant positive relationship between obligatory citizenship behaviours and social shirking tendencies, c) there is a significant positive relationship between obligatory citizenship behaviours and superficial role playing tendencies, d) a significant positive relationship between social shirking tendencies and superficial role-playing tendencies, e) a significant positive relationship between social shirking tendencies and service process sabotaging behaviours, f) a significant positive relationship between superficial role-playing tendencies and service process sabotaging actions. In addition, it was determined that g) social shirking has a mediating role in the relationship between health care workers' compulsory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes, h) superficial role playing behaviours have a mediating role in the relationship between health care workers' compulsory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes, and i) social shirking and superficial role playing behaviours have a parallel mediating role in the relationship between health care workers' compulsory citizenship behaviours and their tendency to sabotage service processes.