

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞLARI, İŞ STRESLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLİŞKİSİ:
MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA

Anıl KALE

Danışman
Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ocak, 2016



T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, İş Stresleri ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Mersin İlinde Bir Uygulama” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel etik kurallara ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini onurumla doğrularım.

25.01.2016

Anıl KALE

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name "Anıl KALE" written below it.

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Anıl KALE tarafından hazırlanan Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, İş Stresleri Ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Mersin İlinde Bir Uygulama başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı

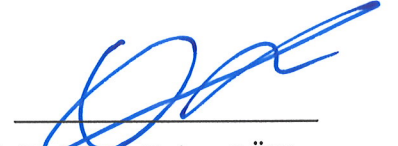
Başarısız

Üye



Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ
(Danışman)

Üye



Yrd. Doç. Dr. Tolga GÖK

Üye



Yrd. Doç. Dr. Beril DÖNMEZ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylıyorum.

Onay

Prof. Dr. Süleyman DEĞİRMEN
Enstitü Müdürü



ÖNSÖZ

Mersin ilinde Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları, iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri ilişkisinin belirlenmesine yönelik yapılmış olan yüksek lisans tez çalışmamın başından sonuna kadar bana destek olan, hoşgörü gösteren, deneyimleri, bilgisi ve özverisi ile teze ışık tutan danışmanım Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ'e, tez çalışmasının her aşamasında desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan mesai arkadaşım, dostum, kardeşim Arş. Gör. Ferhat ŞEKER'e teşekkürü bir borç bilirim.

Anket formunun katılımcılara ulaşmasında yardımlarını esirgemeyen sevgili kuzenlerim Sedat KALE ve Ufuk KALE'ye çok teşekkür ederim. Verilerin istatistik programına aktarılmasında bana destek olan kuzenim Ali ALTUNER'e, alan yazınla ilgili makalelerin indirilmesinde emeği geçen oda arkadaşım Arş. Gör. Fatih GÜNAY'a ve mesai arkadaşım Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL'e, yüksek lisans eğitimim boyunca bana destek olan hocalarıma ve arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak Mersin ilinde anket çalışması sırasında yardımcı olan, tüm otel işletmelerine, yöneticilerine ve yoğun sezonda saatlerce çalışma sonrasında ankete yanıt veren değerli otel çalışanlarına çok teşekkür ederim. Tezimi en büyük destekçim, canım babam Ali KALE'ye ithaf ediyorum.

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI, İŞ STRESLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLİŞKİSİ: MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA

Tez çalışması kapsamında Mersin ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD), iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri ilişkileri incelenmiştir. Katılımcılara yönelik veriler anket formu aracılığıyla Mersin ilindeki Turizm İşletme Belgeli otel işletmelerinden kolayda örnekleme tekniğiyle toplanmıştır. Yapılan alan araştırması sonucunda 547 kullanılabilir anket formuna ulaşılmış, çok sayıda cevapsız ifade bulunan 8 anket çıkartıldıktan sonra kalan 539 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler; Mersin ilindeki otel çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun erkek çalışanlardan oluştuğunu, yarısından fazlasının 26-35 yaş aralığında olduğunu, yarısının lise düzeyinde eğitime sahip olduğunu, yarısına yakınının yiyecek içecek departmanında çalıştığını, her dört çalışandan üçünün 1-10 yıl arasında iş tecrübesine sahip olduğunu ve yarısına yakınının 1001-1500 TL arasında kazandığını göstermektedir. Yapılan korelasyon analizleri sonucunda otel çalışanlarının ÖVD ile iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü, düşük düzeyde ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca iş stresleri ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hipotezleri test etmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Bu analizler sonucunda çalışanların ÖVD'nin alt boyutlarının işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ve çalışanların işten ayrılma niyetini %11'ini açıkladığı belirlenmiştir. Ancak otel çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde beklendiği gibi pozitif

değil negatif etkili olduğu belirlenmiştir. Son olarak otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

THE RELATION BETWEEN THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS, JOB STRESSES, AND TURNOVER INTENTIONS OF THE EMPLOYEES WORKING IN HOTEL BUSINESSES: AN APPLICATION IN THE CITY OF MERSIN

In context of the thesis study, the relations between the Organizational Citizenship Behaviors (OCB), job stresses, and turnover intentions of the employees working in the hotels that have the Tourism Business Certificates in the city of Mersin were examined. The data on the participants were collected from the hotel businesses with the Convenient Sampling Technique by using questionnaires. 547 proper questionnaire forms were reviewed, and after the 8 questionnaires, which had unanswered questions, were eliminated, 539 questionnaires were analyzed.

The data obtained in the study showed that the majority of the employees working in the hotels in Mersin were males, more than half of them were between the ages 26-35, half of them were high school graduates, nearly half of them worked in the food and beverages departments, three of every four workers had a job experience between 1-10 years, and half of them earned 1001-1500 TL a month. Upon the correlation analyses, it was found that there is a negative and significant relation at a low level between the OCB, job stresses turnover intentions. In addition, it was also determined that there is a negative relation at a low level between the job stresses and turnover intentions of the employees.

The regression analyses were applied to test the hypotheses. Upon these analyses, it was determined that the sub-dimensions of the OCB influence the turnover intentions of the employees in a negative way; and explained the 11% of turnover

intentions of the employees. However, it was determined that the job stress of the employees of the hotels had a negative influence on the turnover intentions, which is contrary to the expectations. As a last item, it was determined that the job stress of the employees of the hotels did not have a significant influence on the OCB.

Key Words: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Stress, Turnover Intention, Hotel Businesses.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
TABLolar LİSTESİ	ix
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	4
1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı	4
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	7
1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler.....	10
1.3.1. Örgütsel Bağlılık	10
1.3.2. Örgütsel Adalet	11
1.3.3. Örgütsel Güven	13
1.3.4. Liderlik	14
1.3.5. İş Stresi.....	16
1.3.6. İşten Ayrılma Niyeti.....	16
1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları.....	16
2. BÖLÜM: İŞ STRESİ	21
2.1. Stres Kavramı ve Önemi.....	21
2.2. İş Stresi Kavramı	24
2.3. İş Stresi Kaynakları.....	26
2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	26
2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları	30
2.3.3. Çevresel Stres Kaynakları	34

2.4. İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları.....	35
3. BÖLÜM: İŞTEN AYRILMA NİYETİ	38
3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanım ve Kapsamı	38
3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	39
3.2.1. Örgütsel Faktörler	41
3.2.2. Bireysel Faktörler	43
3.2.3. Psikolojik Faktörler	45
3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Sonuçları	47
3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi	51
4. BÖLÜM: OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI, İŞ STRESLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLİŞKİSİ: MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA.....	53
4.1. Araştırmanın Amacı.....	53
4.2. Araştırmanın Önemi	53
4.3. Araştırmanın Yöntemi	54
4.3.1 Evren ve Örneklem.....	54
4.3.2 Veri Toplama Teknikleri.....	55
4.3.3 Anketin Uygulanması.....	56
4.3.4 Kullanılan Veri Analiz Teknikleri.....	56
4.4 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	57
4.5. Araştırma Soruları ve Hipotezler	57
4.5.1. Araştırma Soruları	57
4.5.2. Hipotezler	59
4.6. Araştırmanın Bulguları	63

4.6.1. Frekans Dağılımı Sonuçları.....	63
4.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	67
4.6.2.1. Ölçeklere Ait Geçerlilik Analizleri.....	67
4.6.2.1.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları	67
4.6.2.1.2. İş Stresi Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları.....	71
4.6.2.1.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları.....	72
4.6.2.2. Güvenilirlik Analizleri.....	73
4.6.2.2.1 ÖVD Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi.....	74
4.6.2.2.2 İş Stresi Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi.....	76
4.6.2.2.3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi.....	78
4.6.3. Araştırma Sorularının Cevaplanması	79
4.6.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Uygulanan T-Testi Sonuçları	79
4.6.3.2. İş Stresi Ölçeğine Uygulanan T-Testi Sonuçları	79
4.6.3.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Uygulanan T-Testi Sonuçları	80
4.6.3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları	80
4.6.3.5. İş Stresi Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları	85
4.6.3.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları	88
4.6.4. Korelasyon Analizleri	91
4.6.5. Hipotez Testleri.....	93
SONUÇ VE ÖNERİLER	98
KAYNAKÇA.....	108
EKLER	

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: ÖVD Boyutlarının Sınıflandırılması.....	8
Tablo 2: ÖVD'nin Örgütsel Etkinliğe Potansiyel Katkıları ve Örnek Durumlar.....	18
Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	64
Tablo 4: Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması.....	65
Tablo 5: Katılımcıların İş Stresi Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması.....	66
Tablo 6: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması.....	67
Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	69
Tablo 8: İş Stresi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	71
Tablo 9: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	73
Tablo 10: ÖVD Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular.....	75
Tablo 11: İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular.....	77
Tablo 12: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular.....	78
Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması.....	79
Tablo 14: İş Stresinin Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması.....	80
Tablo 15: İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması.....	80
Tablo 16: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Eğitim Seviyesine Göre Karşılaştırılması.....	81
Tablo 17: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	82
Tablo 18: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	83
Tablo 19: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Departmana Göre Karşılaştırılması.....	84
Tablo 20: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	85
Tablo 21: İş Stresinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	85
Tablo 22: İş Stresinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	86

Tablo 23: Gelir Durumuna Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu.....	86
Tablo 24: İş Stresinin Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	87
Tablo 25: Yaşa Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu.....	87
Tablo 26: İş Stresinin Departmana Göre Karşılaştırılması.....	87
Tablo 27: Departmana Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu.....	88
Tablo 28: İş Stresinin İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	88
Tablo 29: İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	89
Tablo 30: Eğitim Durumuna Göre İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu.....	89
Tablo 31: İşten Ayrılma Niyetinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	90
Tablo 32: Gelir Durumuna Göre İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Tamhane) Tablosu.....	90
Tablo 33: İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	91
Tablo 34: İşten Ayrılma Niyetinin Departmana Göre Karşılaştırılması.....	91
Tablo 35: İşten Ayrılma Niyetinin İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması.....	91
Tablo 36: İş Stresi, ÖVD ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki.....	92
Tablo 37: ÖVD ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	95
Tablo 38: İş Stresi'nin ÖVD'ye Etkisi.....	96
Tablo 39: İş Stresi'nin Nezaket Boyutuna Etkisi.....	96
Tablo 40: İş Stresi'nin Vicdanlılık Boyutuna Etkisi.....	97
Tablo 41: İş Stresi'nin Centilmenlik Boyutuna Etkisi.....	97
Tablo 42: Araştırma Sorularının Sonuçları.....	101
Tablo 43: Hipotezlerin Kabul/Red Durumu.....	106

GİRİŞ

Günümüz iş çevresi teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin etkisiyle giderek daha rekabetçi hale gelmektedir. Bu hızlı değişim karşısında örgütlerin hayatta kalmaları ve rekabet gücünü koruyabilmeleri için etkili insan kaynakları yönetimine sahip olmaları gerekmektedir. Bir örgütün, görev icabı yapılması gerekenler dışındaki işgören davranışını ortaya çıkarma yetisi, rakipler tarafından taklit edilmesi zor ve oldukça önemli bir varlık olarak kabul edilmektedir. Yapılan çalışmalarda (Bateman ve Organ, 1983; Smith, Organ ve Near, 1983) işgörenlerin örgütleri adına gerçekleştirdikleri bu rol ötesi çabalar *Örgütsel Vatandaşlık Davranışları* (ÖVD) olarak tanımlanmıştır. ÖVD'nin örgütsel etkinlik, verimlilik ve bir bütün olarak performansın önemli belirleyicisi olduğuna dair çok kuvvetli kanıtlar bulunmaktadır (Allen ve Rush, 1998: 247). İşgörenlerin ÖVD sergilemeleri için onları nelerin motive ettiği konusunda bilgi tabanı oluşturmak ve özellikle örgütlere gönüllü davranışların geliştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması hususunda strateji geliştirmek, örgütlere stratejik rekabet için fırsatlar vereceği söylenebilir.

Günümüzde küreselleşmeden işsizliğe, ulaşım sorunundan teknolojik değişime kadar pek çok örgütsel ve çevresel kaynak strese neden olmaktadır. İş stresi, işgöreni normal fonksiyonlarından saptıran, psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan psikolojik bir durumdur. Diğer bir ifadeyle iş stresi, işgörenin iş yerindeki stres kaynaklarını algılaması ve bunlara vermiş olduğu tepkileri ifade etmektedir (Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson ve McGrath, 2004: 574). İşyerinde yaşanan bu stresin sonucu olarak işgörenlerde fiziksel ve zihinsel tükenme görülmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 109). Dolayısıyla iş stresi, işgörenlerin normal işlevlerini yerine getirmesini engellemekte ve işgörenlerin fiziksel ve zihinsel olarak tepki göstermelerine neden olmaktadır (Cam, 2004: 3).

İşletmelerde işgörenlerin işten ayrılması sorunu, her ne kadar işgören davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler incelense de halen örgütler açısından önemli bir sorun niteliğini taşımaktadır. İşgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerine yapılan birçok araştırmada işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde işgörenlerin örgüte bağlılıklarının bir belirtisi olan iş tatmini ile alakalı olduğu belirlenmiştir. İşten ayrılma niyeti işgörenlerin istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbult, Farrell, Rogers, Mainous, 1988: 599). İşgörenler eğer örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istiyorsa, örgütten ayrılmak istemeyecektir.

Günümüz örgütleri verimliliklerini ve etkinliklerini arttırmak, rekabet gücünü korumak ve geliştirmek, işgören devir hızını düşürmek ve örgüt kaynaklarının daha verimli kullanılmasını sağlamak adına işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini ve iş streslerini düşürecek yönetsel uygulamalar gerçekleştirmeli ve ÖVD gibi gönüllü davranışları teşvik etmelidir. Örgütler açısından hayati önem taşıdığı düşünülen bu üç değişken yapılan bu tez çalışmasının da konusunu oluşturmaktadır

Otel işletmelerinde işgörenlerin ÖVD, iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri ilişkilerini belirlemeye yönelik yapılan tez çalışması dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ÖVD kavramının tanımı yapılmış, açıklayan kavramlardan bahsedilerek; boyutları, etki eden faktörler ve sonuçları açıklanarak birinci bölüm sonlandırılmıştır.

İkinci bölümde otel işletmelerinde işgörenlerin yaşadıkları iş stresinin tanımı yapılmış, belirtilerinden, stres kaynaklarından ve stresle başa çıkabilme stratejilerinden bahsedilmiştir. İkinci bölüm stresin örgütsel sonuçlarının anlatımıyla tamamlanmıştır.

Üçüncü bölümde işten ayrılma niyeti kavramının tanımı yapılmış, etki eden faktörlerden, önemi ve sonuçlarından bahsedilmiş ve son olarak da nasıl ve neden önlenmesi gerektiği anlatılmıştır.

Tezin dördüncü bölümü, otel işletmelerindeki işgörenler üzerinden yapılan bir alan araştırmasından oluşmaktadır. Öncelikle yapılan araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, sınırlılıkları, araştırma soruları ve hipotezleri sunulmuştur. Daha sonra araştırmanın bulgularına yer verilerek bölüm sonlandırılmıştır.

Tez çalışmasının son bölümünde araştırma sonucunda ulaşılan bulgular mevcut alan yazın çerçevesinde tartışılmıştır. Araştırmanın kuramsal ve yönetsel çıktılarına da yer verilen bu bölümde, otel yöneticilerine yönelik öneriler getirilmiştir. Tez çalışması gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik geliştirilen öneriler ile son bulmaktadır.

1. BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı

Günümüzde örgütler, stratejik amaçlarına ulaşabilmek ve varlıklarını sürdürebilmek için işgörenlerinden alışlagelmiş iş tanımlarını yerine getirmelerinden ziyade, örgütlerine girişimcilik ve yaratıcılıklarını da katan ve bu yönleriyle örgütlerine değer sağlayan işgörelere ihtiyaç duymaktadır (Bolat ve Bolat, 2008: 76). Bu ihtiyaçların karşılanmasında işgörenlerin rol ötesi davranışlarını kapsayan ve örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak ifade edilen davranış kalıplarına gereksinim duyulmaktadır. Bu düşünceden hareketle örgütlerin başarısı temelde gönüllü rol ötesi davranışlar sergilemeye istekli işgörelere bağlıdır (DiPaola ve Tschannen-Moran, 2001: 424). Birçok çalışmada ÖVD'nin geçmişine odaklanılmıştır, çünkü ÖVD kişisel özellikler, görevlerin özellikleri, liderlik davranışları, iş ve örgüte karşı işgörenlerin tutumlarını içermektedir (Zeinabadi ve Salehi, 2011: 1473). Bireysel ve örgütsel performans arasındaki olumlu ilişkilerden kaynaklanan ÖVD (Taşçı ve Koç, 2007: 374), işgörenlerin sahip oldukları özellikleri örgütlerine rekabet avantajı sağlamak için kullanmaları ile ilgili bir davranıştır (Paine ve Organ, 2000: 46).

ÖVD'nin örgütsel etkinlik için hayati önemi uygulayıcılar tarafından uzun zamandır bilinmektedir (Ertürk, 2007: 257). ÖVD'nin değeri rol ötesi davranışlar gösteren ve örgütsel verimliliğe katkıda bulunan kişilerin örgüte dahil edilmeleri ile daha iyi anlaşılacaktır (Williams, Pitre, Zainuba, 2002: 41). Bu nedenle ÖVD sergileyen işgörenleri örgütte tutmak insan kaynakları yönetimi açısından önemli olabilecektir.

Yıllar içinde, ÖVD birçok endüstriyel ve örgütsel psikoloğun dikkatini çekmiştir (Borman ve Penner, 2001: 46). ÖVD'ye mevcut ilgi Katz (1964)'ın bu kavram üzerine ilk çalışmasından kaynaklanmaktadır. Katz'ın araştırmasından yola çıkarak, Smith vd. (1983) örgütlerin başarıyla çalışmaları için işgörenlerin işlerinin asgari şekinden ve belirtilen teknik yönlerinden daha fazlasını yapmaya istekli olmaları gerektiğini vurgulamışlardır. O zamandan beri, örgütsel başarıyı sağlayabilmek için ÖVD'nin olası öncüllerini belirlemek için sayısız girişimde bulunulduğu söylenebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) işgörenler tarafından sergilenen, iş tanımları ve resmi sözleşme yaptırımlarının veya teşviklerin kapsamı dışında kalan ve örgütsel etkinliği arttıran işle ilgili davranışlardır (Organ, 1990). ÖVD, “doğrudan veya açık bir şekilde resmi ödül sistemi tarafından tanımlanmayan ve bir bütün olarak örgütün etkili ve verimli işlemlerini sağlayan isteğe bağlı bireysel davranışlar” olarak tanımlanmıştır (Organ, 1988: 4). ÖVD, bir bireysel tercih meselesidir ve bu davranışların sergilenmemesi formal bir ceza nedeni olarak kabul edilmez (Zeinabadi, 2010: 998). Ayrıca ÖVD çalışanların iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve müşterilere karşı sergiledikleri bütün gönüllü ve yararlı davranışlara da atfedilmektedir (DiPaola, Tarter ve Hoy, 2004).

ÖVD, işgören-müşteri etkileşiminin ve hizmet ikliminin geliştirilmesine bağlı olarak (Castro, Armario ve Ruiz, 2004: 31) müşteri sadakatini etkilemektedir (Nadiri ve Tanova, 2010: 34). ÖVD-müşteri sadakati ilişkisi konaklama sektörü bağlamında geliştirilmiş hizmet kalitesiyle alakalı da olabilmektedir (Suh ve Yoon, 2003: 600; Bell ve Menguc, 2002: 139). Müşteri ile direkt iletişim halinde olan işgörenlerin ÖVD'si, hizmet kalitesinin müşteriler tarafından yüksek değerlendirmesini sağlamaktadır. (Bienstock, DeMoranville ve Smith, 2003: 357). ÖVD, örgüt açısından faydalı ve istenen davranışlardır ancak bu davranışların gönüllülük esasına dayalı olması nedeniyle

yöneticiler, resmi ödüllendirmeler yoluyla bu davranışları ortaya çıkarma veya yapılmadığında cezalandırma konusunda zorluklar yaşamaktadırlar (Moorman ve Blakely, 1995).

ÖVD, bireylerin örgütün hedeflerine katkıda bulunması adına koydukları ekstra çabaları içeren bir kavram olması nedeniyle örgüt içerisindeki ortamın sosyal ve psikolojik açıdan daha iyi düzeyde olmasını sağlamaktadır (Sezgin, 2005: 319). Böylece işgörenlerin arasındaki iletişim seviyesi üst noktalara ulaşacağı için örgütsel etkinliğin sağlanması kolaylaşacaktır. Ayrıca, ÖVD'nin görüldüğü bir örgüt içerisinde kişisel ilişkilerde samimiyet ortaya çıkacağı için bu sonuç performans göstergelerine de yansıtacaktır. O halde ÖVD'nin örgütün verimlilik düzeyini artıracak nitelikte etkilerinin var olduğunun söylenmesi yanlış olmayacaktır.

Verilen bilgilerden hareketle gönüllülük esasına dayalı bir kavram olan ÖVD'nin, işgörenlerin kişisel inisiyatifine bağlı olarak sergilendiği görülmektedir. Bu durumda ÖVD sergilemeyen bir işgörenin ceza ya da farklı bir yaptırımla karşılaşmasından bahsedilemeyecektir. ÖVD'ye karşılık olarak ödül verilmesi örgüt yöneticilerinin inisiyatifindedir. Ancak bu davranışın olmaması halinde herhangi bir uygulamanın varlığı ile karşılaşılmamaktadır.

ÖVD ile ilgili genel bir değerlendirme yapıldığında, kavramın kapsamı aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Netemeyer, Boles, McKee ve McMurrian, 1997: 86);

- Örgüt tarafından biçimsel olarak belirlenmiş davranışların ötesinde,
- İsteğe bağlı,
- Örgütün biçimsel yapısı tarafından doğrudan tanınmayan veya ödüllendirilmeyen,

- Örgüt performansı ve başarısı için oldukça önemli bir davranış biçimidir.

1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

ÖVD'nin, birçok farklı boyutta ele alındığı ve bu konuda birbirinden farklı birçok çalışmanın yer aldığı bir önceki bölümde belirtilmiştir. Bu bilgiler ve ÖVD kapsamında yapılan diğer araştırmalar göz önüne alındığında söz konusu boyutlar aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır (Aslan, 2008: 166):

- Yardım davranışı ve gönüllülük,
- Örgütsel sadakat ve örgütsel kabullenme,
- Kişisel gelişim,
- Özgecilik,
- Üstün görev bilinci,
- Nezaket ve yurttaşlık erdemi,
- Centilmenlik şeklindedir.

Burada ifade edilen boyutların ÖVD'nin gelişimine katkıları olmuştur. Bu noktada her bir boyutun farklı düzeyde etkileri söz konusu olduğu söylenebilir. ÖVD'ye dair yirminci yüzyılın sonu itibariyle yapılan çalışmalar ve bu çalışmaların içerdiği boyutlar aşağıdaki Tablo 1 üzerinde özetlenmiştir.

Tablo 1'de görüldüğü üzere ÖVD'nin boyutlarına dair yapılan araştırmaların ortak yönleri olduğu gibi farklı odak noktalarından da söz edilebilir. Araştırmaların gerçekleştiği yıllara bakıldığında, ÖVD'nin yıllar geçtikçe gelişimine devam ettiği yorumu yapılabilecektir.

Tablo 1: ÖVD Boyutlarının Sınıflandırılması

Organ (1988; 1990)	Graham (1991)	George ve Brief (1992)	Moorman ve Blakely (1995)	Podsakoff ve diğerleri (2000)
Özgecilik Nezaket		Çalışma arkadaşlarına yardım	Kişiler arası yardım	Yardım davranışı
Centilmenlik		Diğerlerine yardım etme ve birlikte çalışma		Gönüllülük Centilmenlik
	Örgütsel sadakat	İyi niyetin yayılması	Sadakatin artışı	Örgütsel sadakat
	Örgütsel itaat			Örgütsel kabullenme
Vicdanlılık		Yapıcı önerilerde bulunma	Bireysel çaba Bireysel inisiyatif	Bireysel inisiyatif
Sivil Erdem		İşletmeyi koruma		İşletmenin gelişimine destek verme
		Kendini geliştirme		Bireysel gelişim

Kaynak: Yeşilyurt (2013: 43)

İlk kez 1983 yılında Organ ve arkadaşları tarafından kullanılan ÖVD, literatür açısından yeni bir kavram olarak değerlendirilebilir (Bolat, Bolat ve Seymen, 2009: 217). Organ (1988) ÖVD'nin boyutlarını özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem olarak belirlemiştir. Williams ve Anderson (1991) daha sonra ÖVD'yi "örgütteki bireylere yönelik davranışlar" ve "örgütsel etkinliğin artırılmasına yönelik davranışlar" olmak üzere iki farklı kategoride sınıflandırmışlardır. Organ'ın (1988) belirlediği özgecilik ve nezaket boyutları örgütteki bireylere yönelik davranışlarla ilgiliyken, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem boyutları da örgütsel etkinliğin artırılmasına yönelik davranışlar olarak kabul edilmektedir. (Van Dyne, Cummings ve Parks, 1995).

Organ'ın (1988) yaptığı beş boyutlu ÖVD sınıflandırmasından yola çıkarak Shweta ve Srirang (2009: 34) aşağıdaki tanımlamaları yapmıştır.

-Özgecilik örgütün diğer üyelerine yaptıkları işlerde yardım etmeyi ifade etmektedir.

Örn: Daha az yetenekli veya yeni işgörenlere gönüllü olarak yardım etmek, aşırı iş yükü olan veya o gün işyerinde olmayan iş arkadaşlarını yerini almak ve iş stratejilerini paylaşmak.

-Nezakət iş ilişkisinden kaynaklanan sorunların önlenmesiyle alakalıdır.

Örn: Profesyonel gelişimleri ile ilgili cesaretleri kırılmış iş arkadaşlarını cesaretlendirmek.

-Centilmenlik ideal koşullar sağlanamadığında dahi şikâyetten kaçınarak hoşgörülü olmak anlamına gelmektedir.

Örn: Küçük şikâyetler, gerçek ya da hayali suçlar.

-Sivil erdem örgüt hayatında sorumluluk alarak katılım göstermeyi içermektedir.

Örn: Zorunluluk olmadığı halde örgüte yardımcı olan toplantılara katılmak, örgütteki değişimlere ayak uydurmak, işi yürütme yöntemlerinin nasıl geliştirilebileceği konusunda tavsiyelerde bulunmak için inisiyatif almak.

-Vicdanlılık, dakiklik veya kaynakların korunması gibi konularda resmi gereksinimlerin ötesindeki işlerde istekli ve özverili olmak anlamına gelir.

Örn: Uzun iş günleri, görevlerinin yanı sıra gönüllü işler yapmak, örgüt kurallarına sadık kalmak ve asla iş vakitleri israf etmemek.

Moorman ve Blakely'e (1995) göre ÖVD, örgüt açısından yararlı ve arzu edilen davranışlardır fakat yöneticiler bu davranışların gönüllü olması dolayısıyla sözleşmeye bağlı düzenlemeler ve resmi ödüller yoluyla oluşumunu ortaya çıkarmakta

zorluk yaşamaktadırlar. Bu da yöneticilerin, rol ötesi davranışları ortaya çıkaran ÖVD'nin potansiyel belirleyicilerini anlamalarını zorlayabilir.

1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler

1.3.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, özellikle örgütsel psikoloji ve örgütsel davranış alanlarında araştırmacıların sıkça kullandığı önemli bir kavramdır (Meyer, Stanley, Herscovitch ve Topolnytsky, 2002: 40; Jaramillo, Mulki ve Marshall, 2005: 705). Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel davranış (Wang, 2015), işten ayrılma, devamlılık, işgören sağlığı ve performans etkinliği (Meyer vd., 2002) gibi tutumsal, duygusal ve bilişsel yapılarda oynadığı önemli rolden dolayı araştırmacıların dikkatini çekmektedir (Riggle, Edmondson ve Hansen, 2009: 1027).

Örgütsel bağlılık kavramı işgörenlerin işyerine karşı tutumları arasında yer almaktadır ve “işgörenlerin örgüt amaç ve değerlerine yüksek düzeyde inanması ve kabul etmesi, örgüt amaçları için yoğun gayret sarf etme isteği, örgütte kalmak ve örgüt üyeliğini sürdürmek için duydukları arzu” şeklinde tanımlanmaktadır (Boylu, Pelit ve Güçer, 2007: 56). Gallie, Felstead ve Green (2001: 1085) ise örgütsel bağlılığı “insanların bir örgütle kendisi arasında yüksek düzeyde özdeşleşme duygusuna sahip olmasından kaynaklanan, örgüt için daha yüksek düzeyde çalışmayı ve örgütte kalmayı ifade eden bir kavram” olarak tanımlamışlardır. Bu bilgilerden hareketle örgütsel bağlılık, bireyin örgütü kabullenme düzeyini ifade etmektedir denilebilir.

Örgütsel bağlılık, Meyer ve Allen'e (1991: 67) göre duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Mowday, Porter ve Steers (1982: 21-24) bu üç boyutu aşağıdaki gibi tanımlamışlardır;

- **Duygusal Bağlılık:** Bir örgütün hedef ve değerlerine güçlü bir inanç duyulmasını,
- **Devam Bağlılığı:** Bir örgüt adına önemli bir çaba sarf etme isteğini,
- **Normatif Bağlılık:** Bir işgörenin örgütte kalmanın ve örgüte sadık olmanın ahlaken doğru olduğuna inancından dolayı örgüte üyeliğini sürdürmek için yoğun bir istek duymasını ifade etmektedir.

Verilen bilgiler ışığında örgütsel bağlılığın ÖVD ile ilişkisi incelenecek olduğunda, bireyin kendisini örgüte ait hissetmesi ve örgütün menfaatleri adına ortaya konan çabaların varlığı, örgütsel bağlılığın ÖVD'ye etkisini kaçınılmaz hale getirmektedir denilebilir. Sonuçta örgütsel bağlılık, tıpkı ÖVD gibi birey ile örgüt arasında gönül bağı oluşturmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 187). Bu bağlamda ÖVD, çalışanların işletmelerine olan bağlılıklarının bir yansıması olarak kabul edilmektedir (Bolat ve Bolat, 2008: 76-79). Bu nedenle örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında sıkı bir ilişki vardır ve bu ilişkide işgörenler, örgütsel bağlılık düzeyleri arttıkça, daha fazla ÖVD sergilemektedirler (Bakhshi, Sharma ve Kumar, 2011: 81).

1.3.2. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, “işgörenlerin görev dağılımı, mesaiye uyma, yetki verilmesi, ücret düzeyi, ödül dağıtımını gibi uygulamalara yönelik yönetsel kararları değerlendirme süreci” şeklinde tanımlanmaktadır (İçerli, 2010: 69). Bu açıdan örgütsel adalet, işgörenlerin örgüt yönetiminin kararları ve uygulamalarına yönelik algılarıdır ve bu algılar işgörenlerin davranış ve tutumlarına yönelik eşitlikle ilgilidir (Eskew, 1993: 185). Dolayısıyla örgüt içerisindeki bir işgörenin aradığı gerekliliklerin başında örgütsel adalet gelmektedir denilebilir.

İşgörenler içinde buldukları örgütte alınan kararlarda ve dağıtılan ödüllerde adil olduğunu düşündükleri takdirde, buldukları örgütte örgütsel adaletin varlığından bahsedilebilir (Sezgin, 2005: 327). Bu bilgiler de göz önünde bulundurulmak suretiyle örgütsel adalet, “işgörenlerin örgütsel çıktılarının, prosedürlerin ve etkileşimlerin ne derecede adil olduğu ile ilişkili algı ve tutumlarını açıklayan kavram” olarak ifade edilebilir (Yeşil ve Dereli, 2012: 107). Buna bağlı olarak örgütsel adaletin işgörenlerin motivasyonlarını, dolayısıyla performanslarını etkileyen faktörlerden biri olduğu söylenebilir. Örgütsel adaletin var olmadığı bir işyerinde işgörenlerin performans göstergeleri azalacağı için bu sonucun ortaya çıkması doğaldır.

Araştırmalara göre insanların adalet olgusunu en çok sorguladıkları yer çalıştıkları örgüt olarak görünmektedir (İyigün, 2012: 50). Bu duruma paralel olarak birey; ücret yönetimi, ödül ve yaptırım uygulamaları, performans değerlendirmeleri, yetki devri ve terfi gibi konular başta olmak üzere birçok konuda örgüt içerisinde adaletin var olup olmadığını sorgulayacaklardır. Bu noktada istenen sonuçların olması örgüte olan bağlılık, ÖVD gibi olumlu sonuçları getirmekte iken, sorgulama neticesinde adaletin olmadığına kanaat getirilmesi işten ayrılma sürecine kadar gidebilecektir.

Örgütsel adaletin sahip olduğu nitelikler sebebiyle dolaylı ve direkt olarak ÖVD ile ilişkilendirilmesi mümkündür. Örgüt içerisindeki adaletin varlığına karşılık olarak işgörenlerin kendilerini daha fazla gösterme istekleri ve ÖVD sergilemeleri direkt etkiler kapsamında değerlendirilebilir. İşgörenlerin örgütten aldıkları ödül veya ödüller eğer kendi çabalarının üzerinde ise, sorumluluklarının dışında örgüte faydalı işler yaptıkları, ancak ödül sarf edilen çabanın altında ise ücretlerindeki dengeyi sağlamak adına sorumluluk alanlarındaki bazı rolleri dahi gerçekleştirmemektedirler (Guangling, 2011: 2034). İşgörenlerin örgütsel adaletle inançlarının yüksek olması, daha fazla ÖVD sergileyecekleri

anlamına gelmektedir (Yeşilyurt, 2013: 48). Sonuçta doğrudan ve dolaylı olarak örgütsel adalet, işgörenlerin ÖVD sergilemesini de beraberinde getirecektir (Nadiri ve Tanova, 2010: 37).

1.3.3. Örgütsel Güven

Tıpkı bir önceki bölümde açıklanan adalet konusunda olduğu gibi güven de insan için olmazsa olmazlar arasında yer almaktadır. Türk Dil Kurumu tarafından “kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu” olarak ifade edilen güven (TDK, 2015), bireyin varlığına ihtiyaç duyduğu olguların başında gelir. O halde işgörenler için örgütsel güvenin çok önemli bir yere sahip olduğu söylenebilecektir.

Örgütsel güven, “bir işgörenin; örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı” şeklinde tanımlanmaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003: 142). Bu niteliği sebebiyle örgütsel güven örgüt ile işgörenlerin etkileşimlerinin temelini oluşturmaktadır. Dolayısıyla güvenin var olması örgüt içinde sağlıklı ilişkilerin varlığını getirmektedir.

İşgörenler açısından birçok farklı etkiye sahip olan örgütsel güven, “örgütteki ilişki ve etkileşimde bireylerin birbirlerine karşı açık, dürüst, gerçekçi davranmaları ve örgütün amaçları, norm ve değerlerinden haberdar olma isteği” olarak da ifade edilebilir (Çağlar, 2011: 1828). Bir önceki tanım için geçerli olduğu gibi bu tanım da örgütsel güvenin örgüt içindeki ilişkilerin temelini oluşturduğu destekler niteliktedir.

Verilen bilgiler ışığında örgütsel güvenin temelleri şu şekilde açıklanabilir (Tokgöz ve Seymen, 2013: 62):

- Geçmiş temelli güven,
- Üçüncü kişiler yoluyla elde edilen güven,

- Kategori temelli güven,
- Rol temelli güven ve
- Kural temelli güven şeklindedir.

Görüldüğü üzere örgütsel güven farklı temellere dayalı bir kavramdır. Bu noktada örgütün yapısına göre bu temellerin hepsinin ya da bir kısmının varlığından söz edilebilir.

Örgütsel güvenin ÖVD'ye etkisi, en yalın ifade ile güvenin olmadığı bir ortamda gönüllü olarak örgüte katkı göstermeye yönelik davranışların bulunmasının mümkün olmaması ile açıklanabilir. Güvenden yoksun olan bir işgörenin ÖVD'den önce göz önünde bulundurması gereken ihtiyaçları söz konusu olacağı için etkinin bu şekilde gerçekleşmesi doğal bir sonuç olarak nitelendirilmektedir. Dolayısıyla ÖVD'nin örgütsel güveni içerisinde barındıran bir kavram olduğu yorumu yapılabilir.

1.3.4. Liderlik

Liderlik kavramı kapsamında değinilmesi gereken ilk husus, insanların tarih boyunca kendilerini yönlendirecek lider nitelikli bireylere ihtiyaç duymuş olmalarıdır. Tüm tarih boyunca geçerli olan bu durum günümüzde de geçerli olup örgütlerde lidere olan ihtiyaç belirgin bir şekilde görülmektedir.

Verilen bilgiler ışığında liderlik kavramı tanımlanacak olursa “insanların ekonomik, siyasal ve benzeri güç ve değerler kullanarak bağımsız ya da karşılıklı olarak belirledikleri amaçlara ulaşmak için takipçilerini harekete geçirmeleri” şeklinde tanımlanabilir (Bakan ve Büyükeşe, 2010: 74). Yapılan bu tanımın odağında liderlerin izleyicilerini (takipçilerini) harekete geçirme fonksiyonu yer almaktadır..

Bir başka tanımda liderlik, “diğer insanların göremediğini görmek ya da hissedemediğini hissetmek, vizyon sahibi olmak ve bu vizyona ulaşmak için stratejiler geliştirmek” olarak tanımlanmıştır (Tunçer, 2011: 61). Liderliğin bu tanımında ise liderlerin geleceğe yönelik farklı düşünceleri, misyon ve vizyonların ön planda tutulmuştur.

Liderler, grup veya örgüt içinde hedeflerin oluşturulmasında, koordinasyonun şekillendirilmesinde, çabaların takip edilmesinde ve ödül veya ceza stratejilerinde farklı bir etkiye sahip olan bireyler olarak tanımlanmaktadır (Bass, 1990). Liderlerin örgüt içerisinde üstlendikleri roller, örgütün gidişatının olumlu ya da olumsuz yönde olmasını beraberinde getirecektir (Anderson ve Brown, 2010: 65). Dolayısıyla iyi bir lider örgütü başarılarla ulaştırmakta iken yetersiz bir lider ise örgütü başarısızlığa sürükleyecektir (Willer, 2009: 24). Bu nedenle liderin sahip olduğu vizyonun yanında işgörenler ile iyi ilişkiler kurması gerekir (Von Rueden ve Van Vugt, 2015: 979). Böylece işgörenlerden yüksek performans alınması mümkün olacaktır. Örgüt içerisinde liderlerin işgörelere etkileri örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık gibi olumlu sonuçlar doğurabilmekte iken; liderlerin olumsuz yaklaşımları sonrasında işgörelerde performans düşüşü, tükenmişlik sendromu ve hatta işten ayrılmaya varacak kadar ileri düzeyde etkileri olabilmektedir (Telli, Ünsar ve Oğuzhan, 2012: 138).

Genel bir değerlendirme yapılacak olduğunda, liderlerin işgörelere karşı yaklaşımları ÖVD’yi meydana getirebileceği gibi bireyin işten ayrılması gibi olumsuz etkilere de neden olabilir. Liderlerin sahip oldukları nitelikler göz önüne alındığında, astlarını güdülemenin önemli bir yere sahip olduğu görülecektir. Bu nedenle bir örgütün liderden beklentisi işgörelere motivasyonlarını üst düzeyde tutarak örgüte maksimum düzeyde katkı vermelerini sağlamak ve böylelikle ÖVD’nin ortaya çıkması da söz konusu

olmaktadır (Oğuz, 2010: 1189). Buna bağlı olarak liderlerin işgörenlerle etkin iletişimi (Anderson ve Brown, 2010: 57) ve onlara değerli olduklarını hissettirmeleri işgörenlerin gönüllü olarak örgüte katkılarının artmasını sağlayabilecektir (Tai, Chang, Hong ve Chen, 2012: 516).

1.3.5. İş Stresi

İş stresi ÖVD'yi etkileyen önemli faktörlerden biri olup araştırmanın değişkenlerinden bir tanesidir. İş stresi tez çalışmasının ikinci bölümünde ayrıntılı bir Şekilde ele alınacaktır.

1.3.6. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti tıpkı iş stresi gibi ÖVD'yi etkileyen önemli faktörler arasındadır ve tez çalışmasının üçüncü bölümünde ayrıntılı bir Şekilde ele alınacaktır.

1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Literatürde ÖVD ve potansiyel sonuçları arasındaki ilişkilere dair son yıllarda giderek artan ilgi dikkat çekmektedir (Chen, 2005; Shweta ve Srirang, 2009; Kasa ve Hassan 2015; Özdemir ve Ergun, 2015). Genellikle yüksek düzeyde işgörenlerin ÖVD gösterdikleri örgütlerde işe devamsızlık ve işten ayrılma niyetinin düşük, iş tatminin ve daha ileri düzeyde geliştirilmiş örgütsel performansı beraberinde getiren (Chahal ve Mehta, 2010) işgören sadakatinin yüksek olduğu (Podaskoff ve Mackenzie, 1997; Khalid ve Ali, 2005; Chughtai ve Zafar, 2006) belirlenmiştir. Bu sonuçlar, davranışın hedefine veya yönüne bağlı olarak bireysel düzeyde çıktılar ve örgütsel düzeyde çıktılar Şeklinde iki grupta ele alınabilir.

Yöneticiler çok farklı sebeplerle işgörenlerin performans değerlendirmelerinde ve ödül dağıtımında sergiledikleri ÖVD'nin de bir değerlendirmesini dahil edebilirler

(Allen ve Rush, 1998: 248; Podsakoff, Mackenzie, Paine ve Bachrach, 2000: 543). Yöneticilerin, ÖVD'yi yardım etmek, sivil erdem ve centilmenlik olarak kabul etmeleri, işlerini kolaylaştırabilir. Bu durumda yöneticiler ÖVD sergileyen işgörenleri informal ödüllerle motive edeceklerdir (Blau, 1964). Buna ek olarak Shore, Barksdale ve Shore (1995: 1596) ÖVD'nin görev performansından daha önemli olduğunu ve yöneticilerin bu davranışları örgütsel etkinliği sağlayabilmek için işgörenleri nasıl motive edecekleri konusunda kullanabileceğini belirtmişlerdir. Ayrıca Podsakoff, Whiting, Podsakoff ve Blume (2009: 124) ÖVD'nin bir işgörenin örgütün başarısına bağlılığının davranışsal ipucu olduğunu öne sürmüşlerdir.

Lefkowitz (2000: 71) yöneticilerin ÖVD sergileyen işgörenleri beğendiklerini ve bu beğenin daha sonra yöneticilerin performans değerlendirmelerini ve ödül dağıtım kararlarını etkilediğini belirtmişlerdir. Bu yaklaşımlara göre daha yüksek seviyede ÖVD sergileyen işgörenlerin, daha düşük seviyede sergileyenlere göre daha yüksek performans değerlendirmesi ve daha çok ödül almaları gerekmektedir (Podsakoff vd., 2009: 124). Bu da ÖVD benzeri davranışların hem performans değerlendirmeleri ile (MacKenzie, Podsakoff ve Fetter, 1991; Werner, 1994; Allen ve Rush, 1998) hem de ödül önerisi kararlarıyla (Allen ve Rush, 1998; Johnson, Erez, Kiker ve Motowidlo, 2002) pozitif ilişkili olduğu ampirik çalışmalar ile tutarlıdır.

Borman ve Motowidlo (1993), Organ, (1988), Podsakoff, Ahearne, ve MacKenzie (1997), Podsakoff ve MacKenzie (1997) gibi birçok araştırmacı ÖVD'nin birim ya da örgütsel düzeyde etkinliği neden arttırdığının sebeplerini belirlemeye çalışmışlardır. ÖVD'nin örgütsel etkinliği nasıl etkileyebileceğini potansiyel nedenleri ve örnekleri ile birlikte Podsakoff ve MacKenzie (1997: 136-137), Tablo 2'deki şekilde ifade etmişlerdir.

Tablo 2: ÖVD'nin Örgütsel Etkinliğe Potansiyel Katkıları ve Örnek Durumlar

ÖVD'nin Potansiyel Katkıları	Örnek Durumlar
ÖVD işgörenler arasında verimliliği artırabilir	<p>*Çalışma arkadaşına yardım eden işgörenler "işin nasıl yapıldığını" öğrenip kısa sürede daha üretken işgörenler olmalarına yardımcı olabilirler.</p> <p>*Zamanla, yardım etme davranışı birim ya da grup içinde "en iyi uygulamaların" yayılmasına yardımcı olabilir.</p>
ÖVD yönetimsel verimliliği artırabilir	<p>*Yönetici birim etkinliğini geliştirmek için işgörenin fikirleri üzerinden değerli çıkarımlar yapabilir ve/veya geribildirim elde edebilir.</p> <p>*Çalışma arkadaşlarıyla sorun çıkarmaktan kaçınan nazik işgörenler, yöneticilerin bu tarz sorunlarla uğraşmamasına yardımcı olurlar.</p>
ÖVD daha verimli amaçlar için kaynakları serbest bırakabilir	<p>*Eğer işgörenler işle alakalı sorunlarda birbirlerine yardım ederlerse, yönetici de bu sorunlarla uğraşmak zorunda kalmaz ve planlama gibi daha önemli konulara daha çok zaman ayırabilir.</p> <p>*Vicdanlılık sergileyen işgörenler daha az yönetimsel gözetime ihtiyaç duyarlar ve yöneticinin onlara daha çok sorumluluk ve yetki devretmelerine olanak tanırırlar.</p> <p>*Tecrübeli işgörenlerin yeni işgörenlerin eğitimi ve işe alıştırılmasında yardımcı olmaları, örgüt kaynaklarının bu etkinliklere tahsis edilmesi gereksinimini düşürür.</p> <p>*Eğer işgörenler centilmenlik sergiliyorsa, bu durumda yönetici zamanının çoğunu küçük şikâyetlerle ilgilenmeye harcamak zorunda kalmaz.</p>
ÖVD sınırlı kaynakların tamamen örgüt içerisinde iyileştirme, düzeltme ve sürdürme amacıyla kullanım gereksinimini azaltabilir	<p>*Doğal bir yardım davranışı takım ruhunu, moral düzeyini ve bütünlüğü artırır. Bu sayede grup üyelerinin veya yöneticilerin grubun bakım fonksiyonlarına zaman ve enerji harcama ihtiyaçları azalır.</p> <p>*Diğerlerine karşı nezaket sergileyen işgörenler, gruplar arası çatışmayı azaltırlar. Böylece çatışma yönetimi faaliyetlerine harcanan zaman da azalmış olur.</p>
ÖVD, grup üyeleri ve çalışma grupları arasında düzenleme faaliyetlerinde etkili bir yöntem olarak işe yarayabilir.	<p>*Gönüllü ve aktif olarak iş birimi toplantılarına katılarak sivil erdem sergilemek ekip üyeleri arasında uyumlu çalışmaya yardımcı olur. Böylece grubun verimliliği ve etkinliği artabilir.</p> <p>*Örgütteki diğer ekip üyeleri veya diğer işlevsel grup üyeleri ile görüşerek nezaket sergilemek sorunların oluşma olasılığını azaltır. Aksi takdirde sorunların çözülmesi zaman ve çaba gerektirir.</p>
ÖVD, örgütü çalışmak için daha çekici bir mekân haline getirerek en iyi insanları örgüte çekme, sonrasında da muhafaza etme yeteneğini artırabilir.	<p>*Yardım etme davranışları morali, grup bütünlüğünü, bir ekibe ait olma hissini, örgütün daha iyi işgörenleri çekmesine ve muhafaza etmesine yardımcı olabilecek her şeyi ve örgütün performansını artırabilir.</p> <p>*Zorlu koşullara uyum sağlayabilmeye istekli olarak ve önemsiz konularda şikâyet etmeyerek centilmenlik davranışı sergilemek, diğerleri için örnek davranışlardır. Bu davranışlar işgörenlerin örgütte kalmalarını sağlayarak, örgüte karşı sadakat ve bağlılık duygusunu geliştirir.</p>
ÖVD örgütsel performansın istikrarını artırabilir	<p>*İşe gelmeyenlerin sorumluluklarını üstlenmek veya işyükü ağır olanlara yardımcı olmak çalışma ekibinin performansını (değişkenliği düşürerek) arttırmasına yardımcı olabilir.</p> <p>*Vicdanlılık sergileyen işgörenler büyük olasılıkla sürekli olarak yüksek düzeyde çıktı sağlayabilirler. Böylece bir çalışma ekibindeki değişkenliği düşürebilir.</p>

ÖVD, bir örgütün çevresel değişimlere uyum yeteneğini arttırabilir	<p>*Çevre değişiklikleri hakkında piyasa bilgisine yakın temasta olmak ve bu değişikliklere nasıl karşılık verileceği konusunda önerilerde bulunmak; örgütün bu değişikliklere uyum sağlamasına yardımcı olur.</p> <p>*Toplantılara katılan ve aktif olarak yer alan işgörenler bilginin örgütte yayılmasına yardım edebilir. Böylece örgütün kararlara cevap verme yeteneği artar.</p> <p>* Yeni sorumluluklar almak ve yeni beceriler öğrenmek için isteklilik göstererek centilmenlik davranışı sergileyen işgörenler, örgütün çevresindeki değişimlere uyum sağlayabilme yeteneğini arttırır.</p>
--	---

Kaynak: Podsakoff ve MacKenzie (1997: 136-137)

Podsakoff vd. (2009: 125) ÖVD'nin takım ruhunu, morali ve bağlılığı arttırabileceğini, bu sayede yönetim fonksiyonlarına zaman ve enerji harcama ihtiyacının azalacağını, örgütün kalifiye işgörenleri çekme ve muhafaza etme kabiliyetinin artacağını belirtmişlerdir. Bu düşünce ile tutarlı olarak birçok çalışma (Podsakoff ve MacKenzie, 1994; Podsakoff vd., 1997; Walz ve Niehoff, 2000; Koys, 2001; Dunlop ve Lee, 2004) ÖVD'nin üretim miktarı, etkinlik, karlılık ve maliyetlerin azaltılmasını da içeren birim veya örgütsel düzeyde etkinlik ölçüleri ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir.

İşgörenlerin geri çekilme davranışları açısından Chen ve arkadaşları (Chen, 2005; Chen, Hui ve Sego, 1998) ÖVD'nin bu davranışların kısmen isteğe bağlı biçimi olduğunu, sonuç olarak davranışların bu biçimlerinin düşük veya azalan seviyede olmasının işgörenin örgütten çekilme belirtisi olarak ortaya çıkacağını iddia etmişlerdir. Chen vd. (1998) çalışmalarında daha yüksek seviyede ÖVD sergileyen çalışanların daha düşük seviyede ÖVD sergileyen çalışanlara göre örgütte kalma niyetlerinin daha yüksek olduğunu bulgulamışlardır. Mossholder, Settoon ve Henagan (2005) ÖVD'nin hem işten ayrılma niyeti ile hem de işten ayrılma ile negatif ilişkili olduğu; Paille ve Grima (2011) da centilmenlik, sivil erdem ve yardım etme davranışlarının, işten ayrılma niyetiyle negatif ilişkili olduğunu belirlemişlerdir.

Podsakoff vd. (2009) örgütsel ortamlarda gerçekleşen ÖVD'nin çalışma arkadaşlarına yardım etmeye ya da destek sağlamaya yönelik olduğunu kabul etmişlerdir.

İşinde zorluk yaşayan veya hastalığından dolayı işinin gerisinde kalmış çalışma arkadaşlarına yardım etmek gibi eylemler ÖVD'ye örnek davranışlar olarak belirtilmiştir. Podsakoff ve arkadaşları bunun yanı sıra örgütsel etkinlik üzerinde çalışanların ÖVD sergilemeleri hususunda teşvik edilmelerinin potansiyel olumlu ya da olumsuz sonuçlarının daha doğru nasıl belirlenebileceğini açıklamışlardır.

Görüldüğü üzere ÖVD, sonuçları itibari ile işgörenlerin kendilerinin geliştirirken örgütün verimlilik düzeyinin artmasını beraberinde getirmektedir. Kavramın barındırdığı faydalardan hareketle örgütlerin bireylerin kendilerini rahat hissedecekleri çalışma ortamı oluşturmaları, bu davranışın ortaya çıkmasında etkili olacağı bilincinde olmaları ve gerekli düzenlemeleri yapmaları gerekmektedir. Böylece ÖVD'nin olumlu sonuçlarının görülmesi daha kolay bir hal alabilecektir.

2. BÖLÜM

İŞ STRESİ

2.1. Stres Kavramı Ve Önemi

Günlük dilde sıkça kullanılan stres kavramı gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde sahip olduğu öneme bağlı olarak yönetim ve davranış bilimleri kapsamında ele alınmaktadır (Korkmazıyürek ve Şeşen, 2008: 327). Stres bireylerin davranışlarını, iş verimliliklerini, iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerini etkilemektedir. (Eren, 2008: 290).

Stres hakkında sık sık modern çağın hastalığı şeklinde genellemeler yapılsa da stres insanoğlu için yeni bir olgu veya durum değildir (Baltaş ve Baltaş, 2010). Eski çağlarda insanlar avlanırken, vahşi hayvanlardan kendini korurken de stres yaşamaktaydı fakat günümüz insanların stres kaynakları ilkel insanınkinden çok farklıdır (Telman ve Ünsal, 2004). Günümüzde yaşanan teknolojik, ekonomik, politik ve sosyal konularda hızlı değişimlere ayak uydurma çabaları günümüz insanını fiziksel ve ruhsal açıdan yıpratmaktadır (Akman, 2004: 40).

Her yönüyle hızlı değişimin, sanayi döneminden bilgi çağına geçişin, rekabet ve üretim teknolojilerindeki değişimin, insan ihtiyaçlarındaki farklılıkların ortaya çıkışının, kentleşmenin ve kalifiye işgücü ihtiyacının artması gibi faktörler stres alanındaki çalışmaların son yıllarda artış göstermesine neden olmuştur (Gökdeniz, 2005: 174). Her ne kadar günlük yaşamda ve çalışma ortamında sıkça konuşulan ve üzerinde durulan konulardan biri haline gelmiş olsa da psikoloji ve örgütsel davranış literatüründeki pek çok kavram gibi stresin de birçok tanımı yapılmaktadır (Sökmen, 2005: 5).

Stresle ilgili farklı araştırmacılar tarafından yapılmış farklı tanımlar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır;

- Stres bir birey üzerinde aşırı fiziksel ve psikolojik talepleri içeren uyarıcı unsurlara karşılık kişinin verdiği uyum sağlamaya yönelik cevabıdır (Moorhead ve Griffin, 2001: 222).

- Stres, insanların sağlık ve huzurunu olumsuz etkileyen bir uyarı nedeniyle olaylara gösterilen psikolojik ve fizyolojik bir tepki olarak ifade edilebilir (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009: 448).

- Stres, çevredeki uyarıcı durumlar ve baskılar karşısında bireyin gösterdiği tepkiler bütünüdür (Silah, 2005: 151).

- İnsanların esenliği ve huzuruna bir tehdit içeren veya uyarı olarak algılanan olaylara gösterilen ve belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkidir (Şimşek, 2001: 297).

- Stres, dış çevredeki farklı stres vericilerden kaynaklanan bilişsel ve psikolojik reaksiyonlar ve duygusal durumların şekli olarak da tanımlanabilir (Greenberg ve Baron, 2000: 226).

- Stres en genel anlamıyla, bireyin yaşadığı çevreden kendisine yönelen istemlerle, kendi değerleri, tutumları, gereksinimleri, yetenekleri ve becerileri arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan bedensel ve sosyo-psikolojik bir gerilim durumudur (Polat, 2006: 29).

Literatürde stres üzerine yapılan tanımlamalardan yola çıkarak stresin özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Güney, 2000: 446; Aktaş, 2008: 27; Aydın, 2004: 5):

- Stres, kişi ile çevrenin etkileşimi sonucunda oluşan, insanı yüksek derecede harekete geçiren ve motive eden bir olgudur.

- Stres; kontrol edilemeyen, birey üzerindeki bir çeşit baskıdır ve bu baskının neden olabileceği tehlikeli sonuçların önemi algılanmalıdır.

- İnsanın günlük yaşamında karşılaştığı kişiler, durumlar strese davetiye çıkaran etmenlerdir. Kişinin çevresi, aile yapısı, iş arkadaşları ile ilişkileri, amirleri, astları, çalıştığı kurumun örgüt yapısı, nasıl bir işte çalıştığı, bireyin yaşam tarzı veya çalıştığı ortamın yapısı gibi çeşitli etmenler kişinin strese girmesine sebep olabilir.

- Stres, insanın hedefleriyle ve hedeflerine ulaşmak için çıktığı yolda karşılaştıklarıyla da ilgilidir. Ulaşılmak istenen hedeflere giden yolda karşılaşılan başarısızlıklar çalışanın strese girmesine neden olur.

- Stres, örgüt başarısını ve işgören performansını etkiler. Çalışılan örgüt özel ya da kamu olsun işgörenler için stres her kademede mevcuttur ve yüksek stresin yapılacak işin üzerinde olumsuz etkileri vardır.

- Stres, herhangi bir örgütte çalışmayanları da her alanda etkileyen önemli bir faktördür. Bireyleri psikolojik ve fizyolojik yönden etki altına alan stres, her insanda farklı etkiler uyandırır. Bazı kişilerde stres, yorgunluğa, kızgınlığa, saldırganlığa sebep olurken, bazı kişilerde fazla yemek yemeye ya da iştah azalmasına sebep olabilir.

Hayatın her alanında bulunan stres, genellikle negatif bir kavram olarak algılanmasına rağmen her zaman zarar verici, kötü bir durum da olmayabilir (Aldwin, 2007: 25). Herkes, her zaman bir derece stres altındadır ve belirli bir oranda stresin varlığı avantaj olarak kullanılabilen, olumlu bir güdüleyici güç olarak işgören performansını artırabilmektedir (Çelik, 2014: 9). Ancak stresin istenilenden fazla olması kişide paniğe yol açabilmekte, bireyin kendisine olan güvenini kaybetmesine neden olabilmekte, kişide

çaresizlik ve umutsuzluk yaratabilmekte ve buna bağılı olarak bireyin sağılığını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Hovardaoğlu, 1992: 129).

Sağılıklı kalabilmek, başarılı olabilmek ve özellikle iş hayatında iyi bir performans gösterebilmek için insanının stresini fiziksel ve psikolojik olarak baş edebileceğı düzeyde tutması gerekir (Telman ve Ünsal, 2004: 91). Strese en elverişli ortamlardan birisi ise çalışılan örgütlerdir (Balcı, 2004: 4). Modern hayatın başa çıkılması zor hastalığı olan stres, günümüzün hızlı değışim, çatışma ve rekabetle dolu dünyasında insanların iş hayatındaki verimliliğini etkilemesinin yanı sıra sağılığını da tehdit etmektedir (Erdoğan vd., 2009: 447). Avrupa Birliğı'nde (AB) işgören sağılığı ve güvenliğı ile ilgili yapılan çalışmalarda stresin ön plana çıktığı görülmektedir. AB'de 40 milyondan fazla çalışan stres sorunuyla karşı karşıya kalmakta, her üç işgörenden biri stres altında çalışmaktan dolayı sağılık sorunları yaşamakta ve stres sorununun maliyeti ise yılda 20 milyar euroya ulaşmaktadır (Geylan, 2004: 229).

İnsanlar gün içerisinde zamanlarının büyük bir çoğunluğunu iş ortamlarında geçirdiğı için, işletmelerde üzerinde en çok konuşulan ve tartışılan konulardan birisi strestir (Zonana, 2011: 3). Bu nedenle iş stresi kavramı git gide önem kazanmaktadır ve ayrıntılı olarak ele alınması gerekmektedir.

2.2. İş Stresi Kavramı

İş, çoğu kişi için hayatın merkezi ve önemli bir unsuru olarak görülmektedir (Malik, 2011: 3063). İş hayatı; kişini yeteneğini, kabiliyetini ve bilgisini sergilemesine olanak sağılayan, bireyin yaptığı işin karşılığında kazanımlar elde ettiğı bir ortamdır (Muchinsky, 2000: 303). İş yaşamının kendi içindeki dinamikleri, çevrenin etkisi ve işgörene yüklenen sorumlulukların her geçen gün biraz daha artması, bireylerin strese karşı

geliştirdikleri tepkiler konusunda hassasiyetlerini arttırmaktadır (Güçlü, 2001: 101). Bir örgütte çalışan bireyin, zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirerek belli amaçları gerçekleştirmek için kendisinden beklenen rolleri ve görevleri yerine getirmek zorunda olması, iş stresi kavramını ortaya çıkarmıştır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272).

İş stresi en basit tanımıyla çalışanların iş ortamında yaşadıkları strestir (Turunç ve Çelik, 2010: 186). Daha geniş anlamda iş stresini, işin gerektirdiklerini yerine getirememeye, işgörenin gereksinim duyduğu kaynaklar ile elde var olan kaynaklar arasındaki tutarsızlık veya işgörenin stresle başa çıkma kapasitesinin azlığı gibi durumlarda işte meydana gelen olaylara karşı gösterilen psikolojik, fiziksel ya da duygusal tepkiler bütünü olarak tanımlamak mümkündür (Cam, 2004: 3). İş stresi, iş arkadaşları veya yöneticilerle yaşanan çatışmalardan, iş doyumsuzluğundan, işteki sorumluluklarının yetkilerinden fazla olmasından, toplumsal desteğin yetersizliğinden ya da zaman baskısından kaynaklanabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 82).

Günümüzde dinamik iş dünyası, iş güvencesindeki eksiklikler ve ekonomik dalgalanmalar işgörenlerin sürekli olarak stres içinde yaşamasına sebep olmaktadır (Uzun, 2013: 32). Bireylerin meydana getirdiği birer sosyal sistem olan örgütler; bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile etkileşimde buldukları bir ortam olmasından dolayı örgüt üyeleri arasında gruplaşma, çatışma çıkabilmekte veya örgütün yarattığı iklim stres ortamı oluşturabilmektedir (Aydın, 2004: 54). Ayrıca tüm örgütlerde ortak olan nedenlere bağlı stres kaynaklarının yanı sıra, yalnızca o örgüte ya da o iş koluna özgü stresli durumlar söz konusu olabilmektedir (Ertekin, 1993: 7). Meslekler üzerinde gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda hemşirelik, doktorluk, öğretmenlik, avukatlık, polislik, itfaiyecilik,

gardiyanlık gibi toplumsal içerikli ve insanlarla ilişkili meslekler stresin en fazla görüldüğü meslekler olarak belirlenmiştir (Can, 2005: 241).

Aşırı ve kronikleşmiş iş stresi çalışanlar ve örgütler açısından dikkatle ele alınması gereken bir konudur (Yılmazgil, 2012: 132). Çünkü iş ortamındaki stresin azaltılması ve olumlu etkilere yol açacak düzeyde tutulması hem örgüt hem de işgörenler açısından önem arz etmektedir. Bunun yapılabilmesi için de iş ortamında strese neden olan faktörlerin bilinmesi gerekmektedir. Örgütler içerisinde çalışanlarda iş stresinin kaynakları ortaya konulmadığı takdirde ilerleyen zamanda çalışanlarda performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, işe geç gelme ya da hiç gelmeme, sık sık izin alma ve hatta işten ayrılma gibi davranışlar ile karşılaşılabilir (Basım ve Şeşen, 2005: 58).

2.3. İş Stresi Kaynakları

Literatürde stresör (stressor) olarak da geçen stres kaynakları, işgörenlerin verimliliğini etkileyen geniş bir dizi çevresel koşul ya da durumu ifade etmektedir (Hart ve Cooper, 2009: 120). Strese neden olan faktörlerin çokluğu ve sınıflandırmanın zorluğu sebebiyle iş stresi kaynakları ile ilgili yapılan sınıflandırmalar farklılık göstermekle birlikte genel olarak iş stresi kaynakları bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları olarak gruplandırılmaktadır (Balcı, 2000: 10).

2.3.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları daha çok bireyin bedensel, psikolojik ve kişisel durumları ile ilgili olabilmekte ve dış etkenler her ne kadar stresi tetikleyici etki yapsalar da stresin gerçek kaynağının bireyin kendisi ile ilgili olduğu düşünülmektedir (Braham, 1998: 33). Bireyin kişiliği, duygusal ve biyolojik yapısı, yaşam standartları ve

alışkanlıkları, aile sorunları, orta ve ileri yaş dönemi bunalımları gibi faktörler bireysel stres kaynakları arasında sayılabilecek faktörlerdir (Eren, 2004: 277).

Bireyi diğer insanlardan ayırt eden ve en belirgin özelliklerden biri olan kişilik, bireysel stres kaynakları arasında sayılabilen en önemli unsurların başında gelmektedir (Uzun, 2013: 37). Bireyin kişiliği, iş çevresinden etkilenebileceği gibi birey de kişiliği ile çevresini etkileyebilmektedir (Özkalp ve Kirel, 2005: 50). Bireylerin farklı kişilik özelliklerinin iç ve dış çevreyi kendi bakış açılarından algılamaları, örgüt içinde bireyler arasında bir takım çatışmaların yaşanmasına neden olabilmektedir (Zel, 2001: 430). Öte yandan kişilik özelliklerine göre A tipi kişilik ile B tipi kişilik özelliklerine sahip kişilerin yaşadıkları stres seviyesi değişebilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 306).

A tipi özelliğe sahip bireyler rekabetçidir, sabırsızdır ve acelecidir (Batıgün ve Şahin, 2006: 33). A tipi bireyler, aynı iş yükü verildiğinde kendilerini diğerlerine göre daha çok stres altında hissederler veya stresli durumlarda daha güçlü psikolojik tepkiler verirler (Brain, 2002: 157). İş yükünün yetersizliğini ise başarısızlığın ve güvensizliğin bir işareti olarak algılayarak daha fazla psikolojik gerilime girmekte, düşmanca tavırlar sergilemekte ve kendilerini denetleyememektedirler (Yılmaz ve Ekici, 2003: 5). A tipi özelliğe sahip bireyler, mücadeleci, başarısızlığa tahammül edemeyen, yoğun dürtüleri olan, ne kendileriyle ne yakınlarıyla ne de iş arkadaşlarıyla rekabetten kaçınmayan ve sonuç olarak B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylere göre daha stresli bir yaşam süren bireylerdir (Güney, 2001: 528).

B tipi kişilik yapısında olan birey, A tipi kişilik yapısında olanlara nazaran daha az stresli ve daha kolay yaşayan bir tiptir (Durna, 2004: 206). Bu kişilik tipindeki insanlar çalışma yaşamlarında da tolerans sahibi, sabırlı, aşırı hırslı olmayan, kolay sinirlenmeyen, hoşgörülü ve affedicidirler (Izgar, 2001: 45). Bu nedenle A tipi kişilik

özelliklerine sahip kişilerde stres yaratan sorunları B tipi kişiliğe sahip olanlar dert etmez ya da stresi daha az hissederler (Silah, 2005: 160). B tipi davranış özelliklerini taşıyan birçok bireyin A tipi kişilik özelliklerini de gösterebilmesinden dolayı çalışma ortamında bazı bireyler A ve B tipi kişilik özelliklerini karma olarak taşıyabilmektedir (Örnek ve Aydın, 2006: 160). Önemli olan bireylerin aşırı strese girmelerine olanak vermeden iş ortamındaki diğer insanlarla uyumlu bir biçimde çalışmalarını sağlamaktır (Güney, 2001: 446). Öte yandan B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin daha ılımlı, uyumlu olmalarına karşın, Amerika’da yapılan bir araştırma yöneticilerin %60’ının A tipi kişiliğe, %12’sinin de B tipi kişiliğe sahip olduğunu ortaya koymuştur (Durna, 2004: 208).

İş stresine neden olan bireysel faktörlerden biri de cinsiyet faktörüdür. Kadınların erkeklere göre daha duygusal olmaları, evli olan bayanların daha fazla sorumluluk üstlenmeleri, işin zorluk derecesi ve psikolojik şiddet, kadınların erkeklere nazaran daha fazla strese girmelerine neden olabilmektedir (Özcanarşlan, 2009: 12). Özellikle kadınların erkek egemen örgütlerde çalışmaya başlaması ve erkeklerle rekabet içerisine girmesi, erkeklere göre daha fazla stresli olmalarına neden olabilmektedir (Cam, 2004: 7). Erkeklerin hakim olduğu çalışma ortamları, kadınların performansını ve çalışma azmini arttırsa da, zaman içerisinde erkeklerle sürekli rekabet etmek zorunda kalan kadınların stres altına girdikleri görülmüştür (Güney, 2001: 433). Ekinci ve Ekici (2003: 101) yaptıkları çalışmada, kadın işgörenleri iş ortamında etkileyen stres kaynaklarını; cinsiyet ayrımı, cinsel taciz ve şiddet ile aile yaşamındaki sorumlulukları olarak sıralamışlardır.

Yaş değişkeni de, bireylerde stres unsuru olarak görülmektedir (Davis, 1982: 100). Çalışanlar yaşlandıkça fazla mesailerin altından daha zor kalkmakta ve genç meslektaşlarının çalışma temposuna ayak uyduramayarak daha çabuk yorulmaktadırlar

(Erdoğan, 1996: 83). İnsanların yaşlılık dönemlerinde bedenleri ve zihinleri üzerindeki kontrollerinin giderek azaldığı ve kendilerini daha yorgun, tükenmiş ve ölüme daha yakın hissettikleri söylenebilir (İlter, 2014: 22). Ayrıca kadınlarda menopoz, erkeklerde andropoz dönemleriyle birlikte birtakım hormonal değişikliklerin oluşması, fiziksel ve zihinsel dengenin bozulması nedeniyle kişilerde duygusal sorun, hayal kırıklıkları ve dolayısıyla stres oluşturmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 101).

Bireylerin kişisel tercihleri ve yaşam tarzları iş yaşamlarında strese girmelerine neden olabilmektedir. Gece hayatına düşkünlük, uyuşturucu madde kullanımı, kumar gibi heyecan ve maddi açıdan insanı etkileyecek bir alışkanlığın olması, uzun süreli uykusuzluk gibi faktörler insan vücudundaki stres yükünü arttıran, bireyin sağlığını tehdit eden bir durumdur (Eren, 2004: 295). Bireysel kapasiteyi zorlamadan, ulaşılabilir hedefleri olan, istikrarlı bir yaşam sürmek bireyin güçlü yanlarını olumlu etkileyecek ve stresi hayatından uzaklaştıracaktır (Kaya, 2009: 42).

İşgörenlerin yaşadığı ekonomik darboğazlar, iş stresini artıran bir diğer bireysel stres kaynağıdır. Ailesini geçindirmek, ekonomik sorumluluklarını yerine getirmek için kişiler daha fazla çalışmak ve karşısına çıkacak sıkıntıların üstesinden gelmek isteyecektir (Eren, Gümüştekin ve Gültekin, 2010: 4). Daha çok maddi kazanç elde etmek isteyen çalışanlar daha fazla çalışmayı, bedensel ve fiziksel uğraş vermeyi göze alır ve daha fazla gerilim altına girerek stres yaşarlar (Baklacı, 2013: 25). Diğer yandan bir ülkedeki ekonomik belirsizlikler iş koşullarını etkileyebilmekte, yatırımların durmasına neden olabilmekte, yüksek enflasyon ve işsizliğe neden olarak bireylerin endişe duyup stres içinde yaşamalarına neden olabilmektedir (Karabacak, 2013: 50).

Çalışanların ailesi ile olan ilişkilerinde yaşadığı sorunlar da iş yaşamlarında strese girmelerine neden olabilmektedir. Aile içi şiddetli geçimsizlik, boşanma, eşin ölümü,

çocuklarla olan ilişkiler, aile bireylerinin hastalanması gibi olaylar bireylerin karşılaştığı ve strese neden olan faktörlerdendir (Kaçmaz, 2005: 30). Bireylerin aile hayatındaki mutluluğu, iş yaşamına da olumlu yönde yansımakta ve güzel bir aile yaşamı olan işgörenlerin strese maruz kalma oranları daha düşük düzeylerde olmaktadır (Güçlü, 2001: 101).

Eğitim düzeyi bir demografik değişken olmakla birlikte, iş stresine neden olan bireysel kaynaklardan biridir. Eğitim düzeyi artan bireyin, örgüt içinde yükselme imkanları bulunduğu için görev ve sorumlulukların artması, alacağın riskin yükselmesi, yaşadığı stres düzeyinde artışa neden olacaktır (Özmutaf, 2006: 77). Ayrıca işi yapacak olan çalışan, işin gerektirdiği bilgi düzeyine, yeteneğe ve kişisel özelliklere sahip olmadığı zaman, bu iş kendisi için zor gelecek ve stres yaratacaktır. (Eroğlu, 2009: 322).

2.3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Genel olarak işgörenin performansına ve tepkilerine etki eden işle ilgili çeşitli baskılar örgütle ilgili stres kaynakları olarak adlandırılmaktadır (Weiner, 1982: 953). Amerika İş Araştırma Ajansı'nın geliştirdiği sınıflandırmaya göre işgörenlerde strese neden olan örgütsel stres kaynaklarının başında aşırı iş yükü, zaman baskısı, yönetim tarzı, işin monoton olması, kariyer engeli, adil olmayan ücret politikaları, örgütsel yapı ve iklim gelmektedir (Bhuiyan, Menguc ve Borsboom, 2005: 148).

İşin birçok yönü stres etmenleriyle doludur. Aşırı iş yükü, örgütsel kaynaklı stres etmenlerinin başında gelmektedir (Çelik, 2014: 29). Aşırı iş yükü, psikologlara göre niceliksel (kantitatif) iş yükü ve niteliksel (kalitatif) iş yükü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Niceliksel iş yükü, bireye normal bir zaman diliminde yapabileceğinden daha fazla sorumluluğun yüklenmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Şimşek, Akgemci ve

Çelik, 2008: 225). Yoğun iş günleri, anında karşılanması gereken istekler, işlerin karmaşıklığı birer gerilim nedeni olmakla birlikte, strese neden olmaktadır (Altuntaş, 2003: 128). Niteliksel iş yükü ise yapılacak işlerin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak kişinin sahip olduğu nitelikler arasında söz konusu işgören aleyhinde bir uyumsuzluğun olması durumudur (Soysal, 2009: 20). Bu durumda işi yapacak olan kişinin, işin gerektirdiği bilgiye, yeteneğe ve kişisel özelliklere tam olarak sahip olmadığı zaman bu iş kendisi için zor gelecek, iş stresi yaşamasına neden olacaktır (Eroğlu, 1998: 322).

Aşırı iş yükü kadar işgörenlerde strese neden olan bir diğer örgütsel faktör ise yetersiz iş yüküdür (Greenberg ve Baron, 2000: 228). İş yükünün düşük olması durumunda zihinsel uyarıların düşük olması yani rutin olan, tekrarlayan işlerin yapılması ve ayrıca zamanının çoğunu oturarak geçiren işgörende sıkıntı nedeniyle strese girildiği görülmektedir (Aytaç, 2002: 3). İş stresine neden olan bir diğer örgütsel stres kaynağı zaman baskısıdır. Yapılan bir işin belirli bir zamanda yetişmek zorunda olması işgörenlerde strese neden olmaktadır (Yılmaz, 2006: 54). Özellikle bazı işler kesin zaman sınırına sahiptirler. Özellikle A tipi kişilik özelliğine sahip işgörenler, iş yükünün yetersizliğini başarısızlığın ve güvensizliğin bir işareti olarak algılayarak daha fazla psikolojik gerilime girebilmektedirler (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35). Diğer taraftan işgörenler rolleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları zaman rol belirsizliği yaşarlarken işin amaçları yeterince tanımlanmamışsa, bir diğer ifade ile birey ne yapacağını bilmiyorsa stres kaçınılmaz olacaktır (Büyükbeşe, 2004: 40). İş hayatındaki rol belirsizliğinin, iş veya görevin etkili şekilde yapılamamasına, kişilerin kendilerine güvensizlik duymalarına, öfke veya kızgınlık hallerine neden olması mümkündür (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 272). Öte yandan bireyin, performansının nasıl değerlendirildiğine ilişkin bir bilgi edinmemesi halinde de rol belirsizliği

yaşanabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8). Ayrıca rol ile ilgili gereklilikler aşırı bilgi yükü oluşturduğu için iş stresini artırabilmektedir (Eroğlu, 2009: 322).

Örgütteki düzen ve çalışma ortamı kimi zaman önemsiz bir ayrıntı gibi görünse de örgüt ve bireyler üzerinde etkili olabilmektedir (Camkurt, 2007: 82). Örneğin, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, ısı ve nem, yetersiz veya aşırı aydınlatma, kirli hava ve tozlar, çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olması iş stresine neden olan örgütsel faktörlerdir (Ross ve Altmair, 1994: 57). Örgütte sağlıklı, güvenli ve verimli şekilde çalışabilmek; işe ve iş ortamına yönelik yapılacak çalışmaların işgörenlerin psikolojik özelliklerine uygun olarak düzenlenmesi ile mümkün olabilecektir (Camkurt, 2007: 86).

Örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt iklimi ise kapalı, tehdit edici, ast üst arasında güven bunalımının yaşandığı soğuk bir örgüt iklimi olarak algılanmaktadır (Genç, 2005: 270). Bu bağlamda elverişsiz örgüt iklimi, işgörenlerin iş tatminini engelleyerek stres altında çalışmalarına neden olmakta, özellikle işgörenleri etkileyen işlerde ilgili olarak, fikirlerinin hiç sorulmadığı durumlarda stres yaşanmaktadır (Aytaç, 2002: 3).

İşgörenlerin mesleki yaşamlarından dolayı yaşadıkları stresin bir diğer nedeni kariyer planlama ve gelişimi ile ilgilidir. İşgörenler örgütte ilerlemek, daha iyi pozisyonlara gelebilmek için çaba harcarlar ancak bu çabalarının karşılık görüp görmeyeceği üzerlerinde baskı hissetmelerine neden olur (Alanyalı, 2006: 47). Örgütte yükselme olanağının kısıtlı olması işgörenlerde işe karşı isteksizlik, verimsizlik, moral bozukluğu, işe devamsızlık ve yapılan işte yüksek hata sonucunu doğurabilmektedir (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001: 21).

Bireyler genellikle başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmadığı için örgütlerde belirli dönemlerde yapılan performans değerlendirme çalışmaları da işgörenlerin iş stresi üzerinde etkili olan bir faktördür (Cam, 2004: 4). Performans değerlendirme çalışmalarını yürüten kişi, verdiği kararın işgörenler ile ilişkilerini nasıl etkileyeceğini düşündüğü için strese girebilmekteyken değerlendirilen işgörenler ise bu değerlendirme sonuçlarının kendilerinin lehine veya aleyhinde kullanılacağını düşündükleri için strese girebilmektedirler (Yılmaz ve Ekici, 2006: 46). Ayrıca değerlendirme sürecinde nesnel ölçüler yerine örgüt içindeki ilişkilere dayalı olarak değerlendirme yapılması ya da sürecin iyi planlanması nedeniyle yaşanacak aksaklık ya da adaletsizlikler de iş stresi açısından önem arz etmektedir (Yılmazgil, 2012: 139).

Örgütlerde işgörenlerin beklentilerini karşılamayan veya adil olmayan ücret politikaları da bir diğer örgütsel stres kaynağı olarak değerlendirilebilir. İşgörenin aldığı ücretin yetersiz ve dengesiz olması, kendisi ve ailesinin zorunlu ihtiyaçları dışında hiçbir sosyal aktiviteye para ayıramaması, kültürel etkinliklerden yararlanamaması, tatile çıkma olanağının olmaması gibi sonuçlar doğurmaktadır. Bu da işgörenin iş stresine ilave olarak toplumdaki soyutlanmasına neden olabilmektedir (Şahin, 2005: 55).

Örgütlerde strese neden önemli faktörlerden bir diğeri, yapılan işte tehlike unsurunun varlığıdır. Yaralanma, radyasyona ya da ölümcül virüslere maruz kalma gibi olasılıkların var olduğu madencilik, metalurji, havacılık gibi bazı iş kollarında çalışanların üzerinde önemli ölçüde bir stres ve tedirginlik olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006: 36). Bu duruma örnek olarak konaklama işletmelerinde elektrik, tesisat gibi görevleri olan işgörenlerin karşılaşılabileceği tehlikeli durumlar verilebilir. Yapılan işin işgören için tehlike unsuru içermesi işgörenlerin stres düzeylerini artırmanın yanında diğer işgörene oranla daha çok yorulmalarına da neden olabilir.

2.3.3. Çevresel Stres Kaynakları

Örgütler, başta sosyal, politik, hukuksal ve ekonomik yapı olmak üzere benzer birçok yapının yer aldığı bir çevrede bulunmaktadır ve bu çevre ile sürekli bir etkileşim içerisindedir (Gök, 2009: 434). İşgörenler, dış çevredeki siyasal ve yönetsel baskılar, ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimlerden etkilenmekte ve dış çevredeki bu değişimler işgörenler için strese neden olabilmektedir (Kalay, 2009: 44). Öte yandan iş-aile çatışması, sosyal ve kültürel değişimler, toplumsal baskı ve yaşam kalitesi gibi faktörler de çevresel kaynaklı iş stresine yol açabilmektedir (Solmuş, 2004: 77).

İş nedeniyle eşler arasındaki iletişim yetersizliği, çocuklarına vakit ayıramama, cinsel yaşamın olumsuz etkilenmesi gibi faktörler iş-aile çatışmasına neden olmakta ve bireyler üzerinde belirgin bir şekilde stres yaratabilmektedir (Butcher, 2002: 175). Butler ve Skattebo (2004) çalışmalarında, aile yaşamı kaynaklı iş-aile çatışmasının kişilerin performansını olumsuz yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Siyasal ve yönetsel baskılarla birlikte politik belirsizlikler de önemli bir stres kaynağı olabilmektedir (Luthans, 1994: 402). Ülkelerde iktidar değişiklikleri belirsizliğe, güvensizliğe ve dolayısıyla strese neden olabilmektedir. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde demokratik koşulların olgunlaşmamasından dolayı siyasi ilişkiler ve iktidar değişimi iş dünyasını fazlasıyla etkilemektedir (Eren, 2004: 300). Dolayısıyla işletme sahipleri ve yöneticiler çarpık siyasi ilişkiler içinde stres yaşamakta, siyasal istikrarsızlığın neden olduğu işsizlik de işgörenlerde endişeye neden olmaktadır (Kaya ve Kaya, 2007: 49).

Hayatımızın her alanında bulunan teknoloji, iş dünyasını bir dönüşüme uğratmıştır. Bu dönüşüm ile birlikte meslekler ve işgörenler inovasyonlardan ve yeni

teknolojiden etkilenmektedirler (Barling, Kelloway ve Frone, 2004: 299). Teknolojinin kullanımı sırasında yaşanan zorluklar, teknolojik ürünlerin bozulması gibi faktörler çalışan performansını olumsuz yönde etkilemekte ve strese neden olabilmektedir (Stellman, 1998: 1984). Aynı şekilde, teknolojik değişimler bireyde teknolojik kullanım güçlüğüne bağlı olarak strese neden olmaktadır (Luthans, 1994: 403).

İş stresinin çevresel kaynakları arasında toplumda yaşanan sosyal ve kültürel değişimler de yer almaktadır. Kırsal yaşamdan kentsel yaşama göçler, durağan bir yaşamdan hareketli bir yaşama geçiş, kendi kendine yeterlilikten tüketim ekonomisine geçiş gibi yaşanan değişimler bireylerde strese neden olmaktadır (Zonana, 2011: 25). Yaşanan kentin ulaşım sorunları, ev ile işyeri arasındaki mesafenin uzunluğu, trafik yoğunluğu, gürültü, kalabalık, radyasyon ve çevre kirliliği insanların psikolojisini etkilemekte ve bu etki iş yaşamına da yansımaktadır (Kaya ve Kaya, 2007: 50).

Yasal yollarla olabileceği gibi, gelenek ve göreneklerle de birey üzerinde toplumsal bir baskı vardır ve strese neden olabilmektedir (Başaran, 1982: 98). Örf, adet, gelenek, görenek ve çevre baskısı gibi sosyal etmenler bireylerin olayları ya da durumları farklı algılamalarına neden olduğu için iş stresi potansiyelini artabilir (Güçlü, 2001: 101).

2.4. İş Stresi İle Başa Çıkma Yolları

Stresle başa çıkma, stresin etkisini olumlu düzeyde tutabilmeyi öğrenme anlamına gelmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2010: 356). İş stresi yönetimi ile stresin olumlu etkileri desteklenirken, olumsuz etkileri de azaltılmaya ya da yok edilmeye çalışılır (Örnek ve Aydın, 2006: 216). Örgütsel düzeyde iş stresi ile başa çıkmada kullanılacak yöntemler, işgörenlerin iş ve iş ortamından kaynaklanan streslerini azaltmak ya da önlemek amacıyla örgütte strese neden olabilecek faktörlerin azaltılması konusunda yönetim tarafından

yapılabilecek düzenlemeleri kapsamaktadır (Güney, 2000: 464). Stresle mücadele konusunda örgütsel düzeyde dikkate alınması gereken başlıca unsurlar şunlardır (Drenth, Thierry ve Wolf, 2001: 403; Arı ve Bal, 2008: 142; Sürgevil, 2006: 128):

- İşe alımlar esnasında kişinin işe uygun olup olmadığına dikkat edilmesi,
- Özellikle işe yeni başlayanlar olmak üzere, örgüt içi değişimler için de oryantasyon çalışmalarının yapılması,
- Çalışılan çevre koşullarının iyileştirilmesi,
- İşgörenlerin görev tanımlarının açık ve net bir biçimde yapılması,
- İyi işleyen bir performans değerlendirme sisteminin uygulanması,
- İş yoğunluğunu azaltıcı önlemlerin alınması,
- Dost canlısı bir iş atmosferi ve takım ruhunun yaratılması,
- Hoşgörülü, esnek ve katılımcı bir yönetim tarzının benimsenmesi,
- Kişisel yetersizliklerin azaltılabilmesi için hizmet içi eğitim programlarının planlanması ve mesleki danışmanlık hizmetinin verilmesi,
- İşgörenlerin kişisel gelişiminin teşvik edilmesi,
- Ödüllendirmeler konusunda adil bir sistemin oluşturularak benimsenmesi,
- Örgüt içerisindeki rollerin analiz edilmesi ve sınıflandırılması,
- Sorunlar meydana geldiğinde kronikleşmeden çözüm üretilmesi,
- Sorun çözme konusunda kalıcı mekanizmaların oluşturulması.

Örgütsel anlamda iş stresi ile başa çıkmada dikkate alınması gereken tüm bu unsurlar sayesinde işgörenlerin yaşadıkları stres azaltılabilir ve çalışma hayatının kalitesi

artmakla birlikte, işgörenler niteliklerine uygun işlere yerleştirilir, işgörelere eşit fırsatlar sağlanmış olurur (Soysal, 2009: 35).

3. BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanım ve Kapsamı

İşten ayrılma niyeti hemen her sektör ve işletme açısından kontrol edilmesi güç bir sorundur ve nedenleri arasında işe alım sürecindeki olumsuzlardan başlayıp, iş atmosferi ile devam eden süreç içindeki birçok durum sayılabilmektedir (Butt, 2008: 178). İşten ayrılma niyeti işletmeler açısından önemi oldukça yüksek olan örgütsel bilgi, kültür, yetenek ve doğal olarak entelektüel sermayenin kaybı, yeniden işe almanın getirdiği oryantasyon ve eğitim maliyeti gibi çok sayıda olumsuz sonuç doğurmaktadır (Harvey, Harris ve Martinko, 2008: 333). İşten ayrılma niyeti ile ilgili literatürde yer alan tanımlardan bazıları şunlardır:

“İşten ayrılma niyeti, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemdir” (Rusbult vd., 1988: 599).

“İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının en önemli belirtisidir” (Tett ve Meyer, 1993: 259).

“İşten ayrılma niyeti, bir işgörenin yakın bir zamanda mevcut işini bırakma düşüncesidir” (Şahin, 2011: 279)

Bu tanımlamalar ile birlikte literatürdeki diğer tanımlamalar da göz önünde bulundurulduğunda, kavram ile ilgili tanımların benzer içeriğe sahip olduğu görülmektedir (Başoda, 2012: 86). Kalifiye çalışanların işten ayrılması örgüt açısından çoğunlukla istenmeyen bir durumdur. Çünkü işten ayrılmaların yüksek olduğu örgütlerde; yetenekli iş gücünü kaybetme olasılığının sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz yönde etkilemesi, yeni işe alınacak olan elemanlara verilecek eğitim, işe alım maliyetleri, çalışmaya devam

eden kişilerin iş arkadaşlarını kaybetmelerinden dolayı yaşayacakları üzüntü ve yeni gelenler ile yaşanacak ilişkinin belirsizliğinden doğan endişe gibi birçok olumsuzluklar yaşanabilir (Bibby, 2008: 64-65). Bu nedenle işten ayrılmaya yol açan, bir başka deyişle işten ayrılma niyetini arttıran faktörlerin neler olduğunun belirlenmesi birçok bilimsel disiplin tarafından araştırmaya konu olmuştur (DeConinck ve Bachmann, 2005: 874).

İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışlarını önceden tahmin etmekte ve açıklamakta, yöneticiler de potansiyel ayrılmaları önlemek için tedbirler geliştirmektedirler (Hwang ve Kou, 2006). Çalışanlar örgüt değerlerine bağlı ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istiyorsa, örgütten ayrılmak istemeyecektir (Hackett, Bycio ve Hausdorf, 1994).

3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşten ayrılma niyeti ile ilgili alan yazın incelendiğinde işten ayrılma niyetini etkileyen pek çok değişken olduğu görülmektedir (Aylan, 2012: 42). İşgören devir hızının maliyetleri göz önüne alındığında birçok araştırmacı işgörenlerin işten ayrılma kararı almalarına neden olan etkenleri belirlemeye çalışmaktadır (Madera, Dawson ve Neal, 2014: 119). İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler farklı araştırmacılar tarafından farklı biçimlerde ele alınmıştır (Başoda, 2012: 89). Bunun nedeni ise, bir örgütteki her işgörenin ekonomik ve sosyal yönlerden farklı olan ihtiyaçlarını gidermede çeşitli motive edici araçların olmasıdır (Bize ve Milhaud, 1990: 24).

Herhangi bir işgöreni bir işte kalmaya veya işten ayrılmaya yönelten faktörlerin her birinin farklı önem düzeyine sahip olması, bazı işgörenler için sosyal

faktörleri bazı işgörenler için ise ekonomik faktörleri önemli hale getirmektedir (Akın, 2007: 145).

İşsizlik oranı, iş algısı, sendikalaşma, memurların işgücüne katılma oranı gibi işten ayrılma niyetine etki eden faktörler işletme tarafından engellenemez çevresel faktörlerdir (Varol, 2010: 25-29). İş performansı, ücret, iş arkadaşları, örgütün büyüklüğü, rol açıklığı gibi işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler işletme içi etmenlerdir ve işgörene, iş çeşidine ve örgüte göre farklı etkiler gösterirler (Şimşek vd., 2008).

İşten ayrılma niyetine etki eden kişisel özellikler incelendiğinde işletme tarafından önlenemez bazı kişisel ve sosyal faktörler göze çarpmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986: 60), işgörenlerin eğitim seviyesi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu, öte yandan işgörenlerin demografik özelliklerinden yaş, kıdem, bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısının ise işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü ilişkisinin olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca kadınların erkeklere oranla daha çok örgütte kalma eğilimi içinde oldukları ve zeka ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmadığını belirtmişlerdir. Cotton ve Tuttle (1986: 56-57), işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri çevresel nedenler, işletme içi nedenler ve işgörenin kişisel özellikleri olarak üç grupta incelemektedir. Fallon ve Rutherford (2010: 454) işgörenlerin işten ayrılma niyetlerine etki eden etmenleri yönetici davranışları, çalışma saatleri, iş baskısı, planlama, eğitim, başka yerlerde daha iyi fırsatların varlığı ve işin fiziki gereklilikleri şeklinde sıralamışlardır. Lashley (2000: 115), işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri önlenebilir ve önlenemez olarak sınıflandırmıştır. Buna göre önlenebilir faktörler; işgöreni tatmin etmeyen ücret, yönetimle ilişki, eğitim eksikliği, iş yeri ve stres, diğer işgörenlerle ilişkiler, çalışma saatleri ve ulaşım güçlükleridir. Önlenemez faktörler ise emeklilik,

hastalık, ölüm, evlilik, hamilelik, taşınma ve öğrencilerin okula veya eve dönüşleri konularında ortaya çıkmaktadır.

3.2.1. Örgütsel Faktörler

Örgüt içi ortamın bizzat kendisi çalışanların işten ayrılma niyetlerinin önemli bir belirleyicisidir ve örgüt içerisindeki mevcut güven ve adalet ortamı, çalışanların işte kalma düşüncesini olumlu yönde etkileyen faktörlerdir (Yanık, 2014: 123). Yönetimin, çalışanın beklentilerine yönelik vaat ettiklerini yerine getirmemesi sonucu ortaya çıkan psikolojik çöküntü işten ayrılma niyeti ile ilişkilidir ve bu tarz işgörene verilen sözlerin tutulmaması örgüte olan güveni ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir (İşçi, 2010: 106).

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerden birisi de örgütsel bağlılık kavramıdır. Camp (1992: 280), örgütsel bağlılığı, bireyin amaçları ile örgüt arasındaki uyum olarak tanımlamıştır. Örgütsel bağlılığa yönelik yapılan çalışmada; çalışanların örgütün değerlerine ve amaçlarına olan inancı ve bağlılığının arttıkça, örgütte kalma konusunda hissettikleri sorumluluğun da artmakta olduğu görülmektedir (Çakar ve Ceylan, 2005: 64). Sahip olduğu bireysel değerler ile mensubu olduğu örgütün amaç ve değerleri örtüşmeyen bir çalışanın işinde kalmaya gönülden niyetli olması düşünülemez. Bu nedenle örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 7).

Ücret, terfi imkanları, ödüller gibi örgütsel kazanımlar da çalışanların işlerinde kalmaya karar vermeleri üzerinde etkilidir. Yükselme imkanlarının bulunduğu, çalışanların performanslarının ödüllendirildiği, iş güvencesinin olduğu ve tatmin edici ücretlerin verildiği bir örgütte işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin düşük seviyede olacağı düşünülebilir (Azaklı, 2011: 127).

İşgörenlerin beklentilerinin karşılanması ile doğru orantılı olan işe bağlanma düzeyinin işten ayrılma niyetine etkisine yönelik Agin'in (2010: 83) yapmış olduğu çalışmada işe bağlanma düzeyi yüksek olan işgörenlerin işine bağlı hissetmeyenlere göre işlerinden daha memnun, örgüte daha sadık ve işini daha az terk etmeyi düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. İşe bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların örgütün amaçlarına yönelik ekstra çaba sarf ettikleri görülmüş ve bu çalışanların işlerinden ayrılmayı düşünmedikleri belirlenmiştir.

İşten ayrılma niyetini etkileyen bir diğer faktör de örgütsel güven kavramıdır. Örgütsel güven, işverenin veya yöneticinin dürüst olacağına ve taahhütleri doğrultusunda hareket edeceğine işgörenlerin inançları ve destekleridir (Gilbert ve Tang, 1998: 321). Güven tüm ilişkilerin temelini oluşturur, işgörenlerin örgütün uygulamalarına karşı eğilimli olma isteklerini kapsar ve kişilerden çok örgütlere odaklıdır (Tan ve Lim 2009: 51). Örgütsel güven düzeyi ve iş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyeti düşük olmaktadır (Yazıcıoğlu, 2009: 246).

Şahin (2011) tarafından yapılan bir çalışmada, çalışanların liderleri hakkında algılarının işten ayrılma niyetini nasıl etkilediği araştırılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre lider – üye etkileşiminin çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen belirleyicilerden biri olduğu öne sürülmüştür. Lider - üye etkileşimi, liderlerin ya da yöneticilerin kendilerine bağlı astlarla karşılıklı etkileşimleri sonucu gelişen bir süreçtir. Bu sürecin sonucu olarak lider ve astlar arasında gelişen etkileşimin kalitesi farklı düzeylerde olabilmekte, işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Bolat, 2011: 63).

İşten ayrılma niyetini etkileyen diğer örgütsel faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Ökten, 2008: 38) :

- İşletmenin kuruluş yeri (şehir merkezinde olup olmaması),
- Olumsuz örgütsel koşullar,
- İşletmede sosyal hizmetlerin bulunmaması ya da yetersizliği,
- İş kazası olasılığının yüksek olması gibi kötü iş koşulları,
- Ücretlendirme sisteminin bozukluğu,
- İnsan kaynakları uygulamaları,
- Yapılan işin türü ve güçlük derecesi,
- Üretim sürecinin iyi işlememesi (yetersiz eleman çalıştırılması, aşırı iş yükü, araç ve gereçlerdeki yetersizlikler vb.),
- İşgörenlerin psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi beceri açısından aşırı zorlanmaları.

Ayrıca iş arkadaşları, örgütün büyüklüğü, performans düzeyi, yönetici tutum ve davranışları gibi faktörler de işten ayrılma nedenleri olarak görülmektedir. Tüm bu nedenler işgörene, iş çeşidine, örgüte, kullanılan teknolojiye göre değişik sonuçlar doğurmaktadır. Bir örgütte veya belli bir meslek grubunda yapılmış bir araştırma o gruba veya örgüte özgü gerçekleri yansıtmaktadır (Şimşek vd., 2008: 402).

3.2.2. Bireysel Faktörler

Her bireyin olaylara gösterdiği farklı tepkiler; insanların kişilikleri, duyguları ve düşünceleri bakımından birbirinden farklılık göstermektedir (Özdevecioğlu, 2002: 115). Bireylerin doğuştan gelen özellikleri ile sonradan sosyalleşme süreci içerisinde edindiği özelliklerinin toplamı olan ve kişilerin olaylara yaklaşımının temelini oluşturan kişilik, kişilerin kim olduğunu belirleyen davranışsal, bilişsel ve duygusal durumlar olmakla birlikte kişiden kişiye farklılık gösterir (Tabak, Basım, Tatar ve Çetin, 2010: 542). Örgüt çalışanları, kişilikleri ile kendi toplumsal ve örgütsel kültürünü oluşturan değer ve

normlarına göre hareket ederler (Sığırı, Şişman ve Gemlik, 2010: 102). Bu davranışlar kişinin kendine has kişilik özelliklerine ve içinde bulunduğu kültüre dayanmaktadır. Bu kapsamda, kişilik farklılıklarının etkisiyle iş yapma tarzları, işe yaklaşımlar ve yönetim şekilleri farklılaşabilmektedir (Salgado, 1997: 31). Çalışanların kendilerine özgü kişilikleri, güdülenmeleri, fikirleri ve değerleri göz önüne alındığında çalışanların sahip oldukları bireysel faktörlerin işten ayrılma kararlarını etkilemesi muhtemeldir.

Arnold ve Feldman (1982: 350) işten ayrılma niyetini demografik değişkenler, görev süresi, bulunulan mevkiye uyum, mevki değiştirme niyeti ve alternatif işlerle ilgilenmenin etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Çalışan bir kadının evlenme kararı aldıktan sonra medeni durumundaki bu değişime bağlı olarak işten ayrılmaya karar verebileceği gibi, evlendikten sonra çalışmaya karar veren işgörenlerin ise işten ayrılma niyeti nispeten daha az olabilmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986: 55). Belirli bir yaştan sonra bazı işlerin yapılamayacağına dair birtakım iddialar bulunurken, yaş ilerledikçe insanların işlerine daha sıkı sarıldıkları da ortaya konulmuştur (Yanık, 2014: 124). Nitekim yaş ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkaran araştırmalar bulunmaktadır (Moble, Griffeth, Hand ve Meglino, 1979: 493). Bazı işlerin erkekler tarafından bazı işlerin ise kadınlar tarafından daha fazla tercih edilmesi sonucu cinsiyet de iş seçiminde önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır (Mowday ve Spencer, 1981: 634). Öte yandan eğitim seviyesinin artması bireyin mevcut işini değiştirmesini düşündürebilir. Brief ve Aldag (1980: 210) eğitim seviyesinin işten ayrılma niyetiyle ilişkili olduğunu saptamıştır. Steers (1977: 46), çalışmasında görev süresinin artmasının işten ayrılma niyetini azalttığını bulmuştur. Çalışma süresi arttıkça örgütte olan emeklerini ve kaybedebilecekleri kazanımları göz önünde bulunduran çalışanlar işinden ayrılmaya daha az niyetlenmektedir.

Mobley (1982: 113) de benzer şekilde işten ayrılmaların daha çok yeni başlayan çalışanlar tarafından gerçekleştirildiği sonucuna ulaşmıştır.

Hwang ve Kuo (2006: 255) işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörleri şu şekilde sıralamaktadır:

- Çalışanın demografik özellikleri (cinsiyet, medeni durum, iş tecrübesi vb.),
- Aile ilişkilerinde değişimler (evlenme, ölüm vb.),
- Yaşla ilgili zorunluluklar (emeklilik, maluliyet vb.),
- Eğitim öğretim gereksinimleri,
- Hayat şartlarındaki değişiklikler,
- Çeşitli psikolojik ve fiziksel etkenler,
- Başka bir işe duyulan sempati,
- İşgörenin bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı,
- İşle ilgili olan beklentilerin karşılanıp karşılanmaması.

İşten ayrılma sebebi olarak en çok belirtilen nedenlerin başında; çalışma koşulları, ücret azlığı, emeklilik, ölüm, başka yere taşınmak, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, yönetici ile ilişkiler ve evlilik nedeniyle ayrılmalar gelmektedir (Eren ve Saraçoğlu, 2007: 4). Bireyin karakteristik özellikleri de işten ayrılma niyetinin belirleyicileri arasındadır. Yalnızca “bu iş bana uymuyor” diyerek işinden ayrılmaya karar veren birçok işgören bulunmaktadır (Yanık, 2014: 125).

3.2.3. Psikolojik Faktörler

İnsan psikolojisini bozan stres, tükenmişlik, işten çıkarılma korkusu ve yorgunluk gibi iş kaynaklı psikolojik faktörler de işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkileyebilmektedir (Teoman, 2007: 34). Zorlu hayat tecrübelerinin, başarısızlıkların,

çatışmaların ve hatta sorumluluğu arttıran terfi gibi olumlu olayların sonucunda yeniden ayağa kalkabilmeyi ve toparlanabilmeyi bilen işgörenler psikolojik anlamda dayanıklı olarak nitelendirilmekte ve işten ayrılma niyetleri daha düşük olabilmektedir (Luthans, 2002: 695).

Psikolojik dayanıklılığa sahip işgörenlerin süratle değişen iş ortamlarının ve çevrenin yarattığı stresin üstesinden gelebilmek için daha fazla gayret gösterdikleri ifade edilmektedir (Larson ve Luthans, 2006: 79). Böyle bireylerin yeni tecrübelerle açık, değişken taleplere karşı daha esnek ve duygusal olarak daha tutarlı olduklarının da altı çizilmektedir (Tugade ve Fredrickson, 2004: 320). Bu bağlamda işgörenlerin hem bireysel hem de örgütsel davranışlarını etkileyen bir faktör olarak değerlendirilen stresten ve stresli ortamlardan en az derecede etkilenmelerini sağlayabilmek adına psikolojik dayanıklılığın anahtar bir rol oynadığı kabul edilmektedir (Jackson, Hart, Gordon, Hopkins, Girard ve Ely, 2007).

İşten ayrılma niyeti üzerinde etkili diğer bir psikolojik faktör tükenmişliktir. Tükenmişlik kavramı insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanmayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleksi bir stres olarak tanımlanır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmakta olup tükenmişlik düzeyi yüksek çalışanların işten ayrılma niyetlerinin arttığı tespit edilmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011: 99). Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme (Leiter ve Maslach, 1988), duyarsızlaşma (Daley, 1979), kişisel başarıda düşme hissi (Cordes ve Dougherty, 1993, Maslach, 2003) olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tükenmişliğin her üç boyutunun da işten ayrılma niyetini arttırdığı ortaya konulmuştur (Arı, Bal ve Bal, 2010: 160).

Diğer yandan, işten ayrılma niyetini etkileyen psikolojik faktörlerle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, çalışanların işten ayrılma nedenlerini işten çıkarılma sebebiyle yaşadıkları korkuya bağlandığı görülmektedir (Özsöylemez, 2009: 54). İşten çıkarılma korkusu nedeniyle işgörenler işe gelmek istememekte, çalışma kalitesini düşürmekte, elinden geldiğince az çalışmakta ve dışarıda iş arayabilmektedir (Biçer, 2005: 57).

İşten ayrılma niyeti ile ilgili bir diğer kavram, yıldırma. Yıldırma, bir kişiye yönelik olarak, sistematik biçimde düşmanca ve ahlak dışı psikolojik bir terör olarak tanımlanmıştır (Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003: 4-5). Yıldırma eyleminin bireyin ruh sağlığını bozucu yönde ve iş verimliliğini düşürücü nitelikte olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir (Elmas, 2012: 91). Yıldırma, çalışanların sadakatlerini erozyona uğratarak örgüte bağlılıklarının azalmasına neden olur (Lynch, 2002: 20). Yıldırma sonucunda, çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları azalmakta ve işten ayrılma niyeti oluşmaktadır (Einarsen, Raknes ve Matthiesen, 1994; Vartia, 1996; Zapf, Knorz ve Kulla, 1996). Çalışkan ve Tepeci (2008: 146) de otel çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, yıldırmanın işten ayrılma niyetini arttırdığını tespit etmişlerdir.

3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Sonuçları

İşten ayrılma kararı alternatif fırsatlar hakkında belirsizlik gibi birçok riski, ücret kaybı gibi finansal maliyeti, bir işten diğerine geçmenin maliyetini veya psikolojik maliyetleri içeren oldukça önemli bir karardır (Jago ve Derry, 2004: 120). Bir tutum olan işten ayrılma niyeti, işten ayrılma veya işte kalma ile sonlanmakta olup, kurumsal etkinliği etkilemesi nedeniyle yöneticiler ve işletmeler açısından oldukça önem arz etmektedir (İşçi, 2010: 67).

İşten ayrılma niyetinin hem işletmeler hem de işgörenler açısından önemli sonuçları bulunmaktadır. İşletmeler için yeni işgören bulma, eğitime, uyum sağlama gibi maliyetleri bulunurken işgörenler açısından da gelirinde düzensizlik, psikolojik sorunlar, işe özel kazanımların boşa gitmesi, yeni işe uyum, ailevi sorunlar gibi maliyetleri bulunmaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). Ayrıca diğer işletmelere transfer olan işgörenler çalıştıkları işletmeye rekabet avantajı sağlayabilirler (Stovel ve Bontis, 2002: 305). En kötü senaryoya göre, yüksek performanslı işgörenin yerine düşük performanslı işgören gelebilir. Bu işlevsiz işgören devri, genel olarak örgütün rekabet gücünün azalmasına yol açacaktır (Yang, 2008: 433).

Otel işletmelerinde özellikle iş yoğunluğunun fazla olduğu dönemlerde işgörenlerin işten ayrılmaları hizmet ve üretim kalitesinde düşüslere, diğer işgörenlerin daha fazla çalışmalarına ve bunların sonucunda müşteri memnuniyetsizliğine neden olmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002: 11-12). Ayrıca işgörenin işten ayrılması nedeniyle yeni bir elemanın alınması da işletmeye ek bir maliyet getirecektir (Göler, 2008: 138).

İşten ayrılma niyeti eyleme dönüşmemiş olsa bile, bu niyetin işgörenin diğer davranışlarını etkileyebileceği düşünülmektedir. İşgörenden beklenen çıktılarda azalma, performansta düşme ve motivasyon eksikliği görülebilir. Çünkü bireyin örgütte çalışmama isteği vardır ve fırsatını bulduğu anda örgütten ayrılacaktır. Gönüllü bir çalışma yerine gönülsüz çalışmanın sonuçları da olumsuz olacaktır (Özdevecioğlu, 2004: 99).

Bir işgörenin işten ayrılmasının işletmeye yükleyeceği maliyetler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Sanderson, 2003: 46; Çekmecelioğlu, 2005: 162; Tanova, 2007: 94) :

- Yeniden işe yerleştirmenin ve işgören seçmenin maliyeti (görevi duyurmak için hazırlanan ilanlar, yazışma, mülakat, seçim ve benzeri işler için katlanılan araç, gereç ve personel maliyetleri)
- Yeni işe alınacak işgörenin verilen hizmet içi eğitimin maliyeti,
- Yeni işe alınan işgörenin işi öğrenme sürecinde olması nedeniyle düşük performansından kaynaklanan maliyet,
- İşe alışma sürecinde işgörenin işi iyi bilmemesi nedeniyle meydana gelebilecek kırılma, hasar veya kazaların maliyeti,
- Var olan işgörenin örgütten ayrılması ve yeni bir işgörenin örgütte konumlandırılması arasında geçen sürede meydana gelen üretim kaybının maliyeti,
- İşe yeni başlayan işgörenin kullandığı araçlara adaptasyon sürecinde, araçların belirli bir dönem kullanılmayışının üretimde doğurabileceği verim kaybı,
- İşten ayrılanların fazla olması halinde işlerin zamanında yetiştirilebilmesi için diğer çalışanlara ödenen fazla mesai ücret maliyetleri,
- İşgörenin kendi departmanındaki işleri aksatan negatif davranışlarının maliyeti.

Finansal maliyetlerin yanı sıra, yetenekli işgörenlerin kaybedilmesi, bu işgörenlerin bazılarının rakip işletmelere geçmesi ve kalan çalışanların streslerinin artması da bu maliyetler arasındadır (Perez, 2008: 15-16). Öte yandan işten ayrılanların aldıkları tazminat, yasal ödemeler, yararlandıkları sosyal haklar, işletmenin imajına ve kalan çalışanların moral düzeyine olan olumsuz etkileri işten ayrılmanın maliyetleri arasındadır (Barutçugil, 2004: 474).

Ayrılan çalışanların yerlerine yenilerini almanın ve yetiştirmenin neden olduğu tüm bu maliyetler göz önünde bulundurulduğunda, örgütlerin işgücü devir oranını izlemesi ve denetim altında tutması önem arz etmektedir. Yüksek işgücü devir oranı, örgüt için bazı sakıncalar doğurur (Kesen, 2011: 34). İşten ayrılma, işe alma ve işe yerleştirme maliyetleri ile işgücünün eğitimi, yetiştirilmesi ve geliştirilmesi için yapılan harcamaların artmasına örgütlerin kilit işgören niteliğindeki çalışanlarına yaptıkları yatırımların boşa gitmesine yol açmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006: 162). Ayrıca verimsiz üretim sonucunda oluşan ek maliyetler, zaman kayıpları, etkinlik sorunları, mal ve hizmet kalitesinin istikrarı açısından da işgören devir hızı örgütlerin yaşam döngüsü içinde kaçınılmaz bir vaka olarak değerlendirilir (Kesen, 2011: 35).

Bununla birlikte işletmeler açısından düşük devir hızının olumsuz görüldüğü durumlar olabilmektedir. Yeni işgücünün sisteme dahil edilmesi, işletme dinamizminin artmasını, yaratıcılığın ve yenilikçiliğin gelişmesini sağlamaktadır (DeConnick ve Bachmann, 2005: 876). Aynı zamanda işletme içindeki çalışanlar arasında istenilen seviyede bir rekabet yarattığı söylenebilir. İşgücü devir oranının yıllar boyu düşük kaldığı durumlarda, yeni bilgi ve becerilere sahip genç çalışanların işe alınması ve başarılı çalışanların üst görevlere yükseltilmesi fırsatları azalacaktır (Barutçugil, 2004). İşten ayrılan çalışanın yerini doldurabilecek nitelikte personelin görevlendirilmesi, yeni yeteneklere fırsat verilmesi gibi bir sonucun yanında, işten ayrılma niyeti bulunan çalışanın diğer çalışanları etkilemesine yönetici tarafından izin verilmemesi diğer çalışanlarda hakkaniyet algısı oluşturacaktır (Yener, 2014: 84).

Yüksek performanslı çalışanların işten ayrılmaları örgüt için hiç istenmeyen bir durum iken, düşük performanslı çalışanların işten ayrılması bir örgüt için fonksiyonel ve pozitif bir durumdur (Jackofsky, 1984: 81). Düşük performansına rağmen işten

çıkarılmayan işgörenlerin diğer çalışanlar üzerinde olumsuz etki bırakacakları düşünülmektedir. Çalışanların kariyer beklentileri gerçekleşmeyecek, yeni ve yaratıcı fikirler ortaya konulamayacak, değişimin uyarıcı etkisi hissedilemeyecek ve çoğu çalışan statükocu bir rahatlığa alışacaktır (Karataş, 2013: 70).

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

İşgörenlerin gönüllü işten ayrılma kararı almalarının habercisi olan işten ayrılma niyetinin yöneticiler tarafından daha önceden sezilmesi gerekmektedir (Schwepker, 2001: 48). İşten ayrılma niyetinin sonuçları incelendiğinde konunun yönetsel açıdan önemi dikkat çekmektedir. Ancak işten ayrılma niyetini oluşturan etkenlerden kaçınmanın yolları da bulunmaktadır. Örgütler işten ayrılmaları azaltmak için örgüt politikalarını düzenleme, iş eğitimleri verme, iş dizaynı ve ücret politikalarını iyileştirme gibi uygulamalar yapmalıdırlar (Ongori, 2007: 51).

İşten ayrılmanın neden olduğu faktörleri en aza indirmek için yöneticilerin uygulaması gereken adımları şu şekilde sıralamak mümkündür (Sanderson, 2003: 92; Tütüncü ve Demir, 2003: 165; Tuna, 2007: 51):

- Yetenekleri ortaya koyan davranış odaklı işe alım süreçleri geliştirilerek doğru bireyler seçilmelidir.
- Özellikle ilk haftalarda bireylerin başarısı için kritik önem arz eden uzun süre bağlılığın oluşması için işgörenleri bütünleştirmek gerekmektedir.
- İşgörenlerin örgütte kalmaya daha fazla istekli olmasını sağlamak için büyüme ve gelişme fırsatları temin edilmelidir.
- İşgörenlerin ilgi ve yeteneklerini iş çevresi ile uyumlu hale getirmek gerekmektedir.

- Grup ve takımların motive edilmesi gerekmektedir. Ücretin haricinde motive edici faktörlerin neler olduğu tespit edilmelidir.
- Yapılan ödüllendirmelerin uygun ve kişisel olması sağlanmalıdır. Kişisel bir ödül, genel örgütsel bir ödülde daha motive edici olabilmektedir.
- İşgörenlerin örgüte karşı aidiyet duygusu hissetmelerini sağlamak amacıyla işletme problemlerinin çözümü için konuyla ilgili tüm işgörenlerin katılımı sağlanmalıdır.
- Örgüt içinde ortak değerlerin belirlenebilmesi ve güven oluşması için işgörelere söylenen veya öğütlenen şeyler uygulanmalıdır.
- İşgörelere yönelik mesleki eğitime ve kişisel gelişime olanak sağlanmalıdır.
- Terfiler işletme içinden yapılmalıdır.
- İş garantisi ve sosyal haklar sağlanmalıdır.
- Diğer çalışanlarla sosyal ilişkilerin geliştirilmeli ve çalışanların ailelerine yönelik programlar yapılmalıdır.

4. BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI, İŞ STRESLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ İLİŞKİSİ: MERSİN İLİNDE BİR UYGULAMA

Tez çalışmasının dördüncü bölümünde Mersin'deki otel işletmelerinde çalışanların ÖVD, iş stresleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik araştırma ve bu araştırmanın bulguları sunulmaktadır. Bu bölümde öncelikle tez çalışması kapsamında yapılan araştırmanın amacı, önemi, yöntemi ve sınırlılıkları açıklanmaktadır. Bunun ardından yapılan araştırmanın bulguları mevcut literatür çerçevesinde tartışılmaktadır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Tez çalışmasının temel amacı Mersin'deki otel çalışanlarının ÖVD, iş stresleri ve işten ayrılma niyeti düzeylerini belirlemek ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu çalışmanın; iş stresi, ÖVD ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin iyileştirilmesi, çalışanların daha etkili ve verimli çalışmaları için gerekli olan ortam ve ihtiyaçlar için öngörülerde bulunması amaçlanmakta, bu sayede çalışanların etkililiğinin, verimliliğinin artırılmasına katkı sağlanması, otel işletmelerinin konuya ilgilerinin çekilmesi ve literatüre katkı sağlaması hedeflenmektedir.

4.2. Araştırmanın Önemi

Rekabetin hızla arttığı günümüzde işletmeler sahip oldukları üretim faktörleriyle bu zorlu yarıştan başarıyla çıkmaya çalışmaktadırlar. İşletmelerin rekabette avantajlı konuma gelebilmeleri öncelikle insan kaynaklarını iyi yönetmelerine bağlıdır. Buradan hareketle rakipleri tarafından taklit edilmesi zor olan ve oldukça önemli bir varlık

olabileceği düşünölen rol ötesi davranışlar sergileyen işgörenlere ihtiyaç duymaktadırlar. Örgüt kültürünü benimseyen ve ÖVD sergileyen çalışanlar örgüt performansını yükseltecektir.

Mersin ilinde gerçekleştirilen bu çalışmada, bölgede daha önce ampirik olarak yönetim ve organizasyon alanında yapılan çalışmalarda bu değişkenlerin bir arada kullanılmamış olması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Ayrıca Mersin’de faaliyet gösteren otel işletmelerinin yöneticileri bölgedeki işgören yapısını daha net görerek gerçekleştirecekleri yönetimsel uygulamalarda bu bilgilerden yararlanabilirler.

Çalışanların ÖVD sergilemesi beklenmeden önce işgörenlerin bu davranışları sergilemelerine engel olan iş stresi ve işten ayrılma niyeti gibi durumların ortadan kaldırılması gerekmektedir. Çalışmada bu kavramlar kapsamlı bir şekilde incelenmiş ve yönetimsel çıktılar yapılmıştır. Bu yönüyle de Mersin ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin yöneticilerine önemli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yönteminde evren ve örneklem sayısı, örnekleme yöntemi, veri toplama teknikleri, anketlerin uygulanma süreci ve kullanılan veri analizi teknikleri açıklanmıştır.

4.3.1 Evren ve Örneklem

Tez çalışması kapsamında yapılan araştırmanın evrenini Mersin ilindeki otel çalışanları oluşturmaktadır. Mersin ilinde faaliyet gösteren 47 adet Turizm İşletme Belgeli otel işletmesi toplamda 6723 yatak kapasitesine sahiptir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013). Bu bilgiden hareketle ilgili alan yazında yatak sayısına düşen 0,59 işgören sayısı (Ağaoğlu, 1992: 114) esas alınarak Mersin’de Turizm İşletme Belgeli otel işletmelerinde

%100 doluluk oranına göre tahmini olarak araştırma evreninin 4034 işgörenden oluştuğu öngörülmüştür. Buradan hareketle 0,95 güven aralığında örneklem büyüklüğü 351 olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 2000: 295). Evren sayısı göz önüne alındığında, bu sayının belirlenen örneklem formülü varsayımlarına göre, evrene genellenebilmesi açısından yeterli düzeyde olduğunu belirtmek mümkündür (Özdamar, 2001: 257; Ural ve Kılıç, 2006: 49).

4.3.2 Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada veri toplama tekniklerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. Anketin giriş bölümünde katılımcılara akademik amaçla yürütülen bu çalışmanın amacı ve verecekleri bilgilerin yalnızca bilimsel amaçla kullanılacağı, bu nedenle de ankette isim ya da işletmeye ait özel herhangi bir sorunun bulunmadığı konusunda bilgi verilmiştir.

Anketin birinci bölümünde çalışanların ÖVD'yi ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen özgecilik (4 ifade), vicdanlılık (4 ifade), nezaket (4 ifade), sivil erdem (4 ifade) ve centilmenlik (4 ifade) olmak üzere beş boyut ve 20 ifadeden oluşan ÖVD Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Elçi (2005) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu çalışmada kullanılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde iş stresi değişkeni, House ve Rizzo tarafından 1972 yılında duygusal ve fiziksel belirtilerle ilgili olası sonuçları kapsayan, işin ihtiyaçlarından kaynaklanan, var olan sıkıntı ve gerilimin ölçülmesi için hazırlanmış ve 7 ifadeden oluşan İş Stresi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Çelik (2009) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu çalışmada kullanılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek için Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilmiş ve 4 ifadeden oluşan İşten Ayrılma Niyeti

ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek, Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından yapılan çalışmada kullanıldığı Türkçe hali ile bu araştırmada kullanılmıştır.

Ölçek ifadelerinin puanlaması Likert tipi 5’li derecelendirme ile yapılmış olup, “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Kararsızım” (3), “Katılıyorum” (4), “Kesinlikle Katılıyorum” (5) şeklinde sıralanmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde ise katılımcıların cinsiyetlerini, eğitim durumlarını, yaşlarını, yıl bazında iş tecrübelerini, çalıştıkları departmanları ve aylık gelirlerini belirlemek amacıyla demografik sorulara yer verilmiştir.

4.3.3 Anketin Uygulanması

Çalışma için gerekli veriler, Mersin ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinden toplanmıştır. Araştırmada örnekleme ulaşılabilirlik ve bölgenin turizm açısından yüksek sezonu dikkate alınarak veriler 1 Haziran – 31 Ağustos 2014 tarihleri arasında toplanmıştır. Ana kitlenin tamamı ile anket uygulaması pratik olarak mümkün olamadığı için örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılan her çalışanın örnekleme dahil edilmesi istendiği için tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme tercih edilmiştir. Bu kapsamda belirlenen otellere bizzat gidilmiş ve otel yönetimlerinden gerekli izinler alınarak, çalışanların anket formlarını doldurmaları istenmiştir. Dağıtılan 750 adet anketten 547 adeti geri dönmüştür. Çok sayıda cevapsız ifade bulunan 8 anket çıkartıldıktan sonra kalan 539 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

4.3.4 Kullanılan Veri Analiz Teknikleri

Anket yoluyla elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilerin incelenmesinde ve hipotezlerin test edilmesinde frekans dağılımı, geçerlilik ve güvenilirlik analizi, t-testi, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

4.4 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın ilk sınırlılığı kullanılan örnekleme yöntemidir. Ana kütleye ulaşmak imkansız olduğu için kolayda örnekleme yönteminin kullanılmış olmasıdır.

Araştırmanın ikinci sınırlılığı alan araştırması yapıldığı dönemdir. Araştırma Mersin ilinde turizm açısından yüksek sezon olan Haziran-Ağustos ayları arasında yapılmıştır. Bu nedenle yapılan genellemeler ve yorumlar Haziran-Ağustos aylarında çalışan işgörenleri kapsamaktadır.

Araştırmanın üçüncü sınırlılığı anket yöntemini araştırmacının kendisi yaptığı için Mersin’de faaliyet gösteren otel işletmelerinin tamamına ulaşmanın zaman, maddi kaynak ve erişebilirlik açısından yeterli olmaması nedeniyle yalnızca bir kısım otel işletmelerinde yapılmış olmasıdır.

Araştırmanın dördüncü sınırlılığı Mersin’deki otel çalışanlarının, anketin çalışmasının yapıldığı yüksek sezonda yorgun ve bitkin olmaları ve ağır iş yükü nedeniyle anketi cevaplamalarındaki isteksizlik olduğu söylenebilir.

4.5. Araştırma Soruları ve Hipotezler

4.5.1. Araştırma Soruları

Bu araştırma Mersin ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin çalışanlarına odaklanmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların verdiği demografik bilgilerden yola çıkarak demografik farklılıkların ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenleri üzerindeki etkisi çalışma kapsamında incelenmektedir. Bu amaçla araştırma kapsamında otel çalışanlarının ÖVD, iş streslerinin ve işten ayrılma niyetlerinin cinsiyetlerine, eğitim

seviyelerine, gelir durumlarına, yaşlarına, çalıştıkları departmana ve iş tecrübelerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için 18 adet araştırma sorusu belirlenmiştir.

***Araştırma Sorusu 1:** Otel çalışanlarının ÖVD'si cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 2:** Otel çalışanlarının iş stresleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 3:** Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 4:** Otel çalışanlarının ÖVD'si eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 5:** Otel çalışanlarının ÖVD'si gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 6:** Otel çalışanlarının ÖVD'si yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 7:** Otel çalışanlarının ÖVD'si çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 8:** Otel çalışanlarının ÖVD'si yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

***Araştırma Sorusu 9:** Otel çalışanlarının iş stresi eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?*

Araştırma Sorusu 10: Otel çalışanlarının iş stresi gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 11: Otel çalışanlarının iş stresi yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 12: Otel çalışanlarının iş stresi çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 13: Otel çalışanlarının iş stresi yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 14: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 15: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 16: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 17: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Araştırma Sorusu 18: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

4.5.2. Hipotezler

İşgörenlerin ÖVD ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki, işgörenlerin sosyal ve ekonomik nedenlerle değişimler geliştirdiğini savunan (Blau, 1964) Sosyal

Değişim Teorisi ile açıklanabilmektedir. Teorinin temel varsayımı, tarafların, ödüllendirilme beklentisi (saygı görme, onur, arkadaşlık, dikkate alınma vb.) içinde sosyal ilişkilere girdiği ve bu ilişkileri sürdürdüğüdür (Lambe, Wittmann ve Spekman, 2001: 4). Blau (1964)'e göre Sosyal Değişim Teorisi, işgörenlerin kendi girdi ve çıktıları veya ödülleri arasında adil değişim algısının gönüllü davranışlar ile birlikte çalışma motivasyonlarını belirleyeceğini vurgulamaktadır.

Yapılan çalışmalarda (Organ, 1988; Williams ve Anderson, 1991; Hom ve Griffeth, 1995; Bolon, 1997; Chen vd., 1998; Van Scotter, 2000; Somech ve Drach-Zahavy, 2004; Coyne ve Ong, 2007; Bu, Mckeen ve Shen, 2011) ÖVD ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, Sosyal Değişim Teorisine ve yapılan çalışmalara bağlı olarak ÖVD'nin işten ayrılma niyetini negatif etkilemesi beklendiği için H_1 hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Otel çalışanların ÖVD'nin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1a}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin nezaket boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1b}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin centilmenlik boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1c}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin vicdanlılık boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1d}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin özgecilik boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1e}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin sivil erdem boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki Kaynakların Korunması Teorisi ile açıklanabilmektedir. Kaynakların Korunması Teorisi, işgörenlerin kaynaklarını korumaya, yenilemeye ve geliştirmeye çalışmaları temeline dayanan, bunu başaramadıkları durumlarda stres yaşadıklarına dair genel bir stres teorisidir (Tziner, Rabenu, Radomski ve Belkin, 2015: 208). Başka bir deyişle, kaynakların istikrarsız, tehdit altında ya da kaybedildiği algısı oluştuğunda veya işgörenlerin mevcut araçlarla kaynaklarını koruyamadığında stres ortaya çıkmaktadır (Hobfoll, 2001: 340). Söz konusu kaynaklar, değerli olarak kabul edilen kişilik özellikleri, koşullar ya da enerjiler olarak tanımlanmaktadır (Tziner vd., 2015: 208). Buna göre yüksek düzeyde iş stresi yaşayan işgörenlerin sağlıksız olmaları, daha az motive olmaları, üretkenliklerinin azalması ve gönüllü işten ayrılma niyetlerinin artması olasıdır (Arshadi ve Damiri, 2013: 806).

Yapılan çalışmalarda (Goodman ve Boss, 2002; Fried, Shirom, Gilboa ve Cooper, 2008; Paille ve Grima, 2011; Moreno-Jiménez, Gálvez-Herrer, Rodríguez-Carvajal, ve Sanz-Vergel, 2012; Arshadi ve Damiri, 2013) iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgulanmıştır. Bu doğrultuda, Kaynakların Korunması Teorisine ve yapılan çalışmalara bağlı olarak iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif etkilemesi beklendiği için H_2 hipotezi geliştirilmiştir.

H₂: Otel çalışanların iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İşgörenlerin iş streslerinin ÖVD'ye etkisinin açıklanmasında hem Sosyal Değişim Teorisi hem de Kaynakların Korunması Teorisi yardımcı olabilmektedir.

İşgörenler, örgütleri ile sosyal değişim ilişkileri oluşturduklarında, daha yüksek düzeyde iş performansı ve ÖVD sergilemeye yönelmekte iken işten ayrılma niyetleri daha düşük seviyede kalmaktadır (Wayne, Shore ve Liden, 1997: 90; Hendrix, Robbins, Miller ve Summers, 1998: 612). Ancak yüksek düzeyde stresli işlerin, sosyal değişimden kaynaklı adil yönetim ve değerli faydaları ortadan kaldırma olasılığı oldukça yüksektir (Jain ve Cooper, 2012: 157). Yüksek seviyede stres, işgören performansına zarar verebilir ve olumsuz davranışsal ve tutumsal iş çıktıları ile sonuçlanabilir (Oplatka, 2009: 380).

Yapılan araştırmalar (Bolino, Turnley ve Niehoff, 2004; Bolino ve Turnley, 2005; Bergeron, 2007; Bolino, Turnley, Gilstarp ve Suazo, 2010) yüksek düzeyde iş stresinin, işgörenlerin sergileyecekleri ÖVD üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda, Sosyal Değişim Teorisi'ne, Kaynakların Korunması Teorisi'ne ve yapılan çalışmalara bağlı olarak iş stresinin ÖVD negatif etkilemesi beklendiği için H_3 hipotezi geliştirilmiştir.

H_3 : Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3a} : Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3b} : Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3c} : Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3d}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin özgecilik boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3e}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin sivil erdem boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

4.6. Araştırmanın Bulguları

Çok değişkenli veri analiz tekniği kullanılacağı için veri seti çoklu sapan analizine tabi tutulmuştur. Çok değişkenli normallik varsayımının karşılanmasını zorlaştıran uç değerlerin Mahalanobis uzaklık değeri kullanılarak incelenebileceği belirtilmektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk 2012: 15). Herhangi bir birimin sapan değeri olarak değerlendirilebilmesi için ilgili birimin %01'deki t-değerinden büyük olması gerekmektedir (Kalaycı, 2014: 212). Çoklu sapan analizi sonunda 13 gözlemin sapan değere sahip olduğu belirlenmiştir ve bu gözlemler veri setinden çıkarılmıştır. Böylelikle 539 anketten 13 anket çıkarılarak 526 anketle analizlere devam edilmiştir. Çoklu sapan analizi ve çoklu normal dağılım analizi gerçekleştirildikten sonra, araştırma amacına uygun diğer analizler gerçekleştirilmiştir.

4.6.1. Frekans Dağılımı Sonuçları

Soru formunu yanıtlayan katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılanların %70'inin erkek (368 kişi), %51,9'unun 26-35 yaş arasında (273 kişi), %54,2'sinin lise mezunu (285 kişi) olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların gelir durumları incelendiğinde %46'sı (242 kişi) gelirlerinin 1001-1500 TL arasında olduğu; katılanların %46,4'ü yiyecek içecek departmanında çalışırken (244 kişi), %75,3'ünün (396 kişi) 1-10 yıl arası iş tecrübesine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n= 526)

Değişken	Frekans	%	Değişken	Frekans	%
Cinsiyet			Yaş grubu		
Kadın	158	30,0	25 yaş ve altı	134	25,5
Erkek	368	70,0	26-35 yaş	273	51,9
Eğitim seviyesi			36-45 yaş	119	22,6
İlköğretim	90	17,1	Departman		
Lise	285	54,2	Yiyecek İçecek	244	46,4
Ön Lisans	99	18,8	Ön büro	104	19,8
Lisans	52	9,9	Bakım Onarım	48	9,1
Gelir			İdari Personel	51	9,7
1000 TL ve altı	55	10,5	Kat Hizmetleri	79	15,0
1001-1500 TL	242	46,0	İş Tecrübesi		
1501-2000 TL	145	27,6	1-10 yıl arası	396	75,3
2001-2500 TL	54	10,3	11-20 yıl arası	94	17,9
2501 TL ve üzeri	30	5,7	21 yıl ve üzeri	36	6,8

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD düzeylerini belirlemek üzere 20 ifadeli ÖVD ölçeğinin “1” (Kesinlikle Katılmıyorum), “2” (Katılmıyorum), “3” (Kararsızım), “4” (Katılıyorum), “5” (Kesinlikle Katılıyorum) arasında puanlandırılması istenmiştir. Araştırmaya katılanların ÖVD ölçeğinde yer alan ifadelere verdikleri puanların betimleyici istatistikleri Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4, incelendiğinde soru formunu yanıtlayan çalışanların “Başkalarının hakkını suistimal etmem” (4,2167), “Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum” (4,1996), “Görevim olmasa bile işe yeni alınanları otele ısıdırmaya çalışırım” (4,1882), “Her zaman dakik olmaya çalışırım” (4,1749) ve “Herhangi bir kişi tarafından izlenmesem bile otel kurallarına uymaya çalışırım” (4,1714) ifadelerine yüksek ortalamalar atadığı belirlenmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması

İfadeler	n	Ortalama*	Std.Sapma
OVD1- Otelle ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım.	526	4,0323	0,80054
OVD2- Görevim olmasa bile otel imajına yardımcı olacak faaliyetlere katılmak isterim.	526	4,0779	0,73004
OVD3- Otelle ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	526	4,1407	0,81134
OVD4- Otelin gelişmesine fayda sağlayacak faaliyetlerde bulunurum.	526	4,1559	0,82948
OVD5- Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çıkacak sorunları çözmek için elimden geleni yaparım.	526	4,1388	0,80103
OVD6- Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.	526	4,1597	0,810106
OVD7- Başkalarının hakkını suistimal etmem.	526	4,2167	0,84323
OVD8- Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	526	4,1806	0,81163
OVD9- Fazladan mola almak istemem.	526	4,1103	0,93157
OVD10- Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.	526	4,0228	0,94186
OVD11- Her zaman dakik olmaya çalışırım.	526	4,1749	0,89433
OVD12- Herhangi bir kişi tarafından izlenmesem bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	526	4,1714	0,82181
OVD13- Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	526	4,1616	0,82261
OVD14- Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	526	4,1996	0,81421
OVD15- Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarına odaklandığımı düşünüyorum.	526	4,0951	0,82259
OVD16- Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	526	4,1350	0,83884
OVD17- İşe gelmemiş olanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	526	4,0742	0,90090
OVD18- İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.	526	4,1141	0,860096
OVD19- İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak zaman ayırırım.	526	4,1198	0,88097
OVD20- Görevim olmasa bile işe yeni alınanları otele ısındırmaya çalışırım.	526	4,1882	0,89055

*Skala: 1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stres düzeylerini ölçmek amacıyla 7 ifadeli iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan iş stresi ölçeğinde yer alan ifadeleri “1” (Kesinlikle Katılmıyorum) ile “5” (Kesinlikle Katılıyorum) arasında işaretlemeleri

istenmiştir. Soru formunu dolduran çalışanların 7 ifadeden oluşan iş stresi ölçeğinde yer alan ifadelerle verdikleri puanların ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde soru formunu yanıtlayan çalışanların “İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum” (3,5627), “Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurum” (3,5019), ve “İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor” (3,4763) şeklindeki ifadelerle nispeten daha yüksek ortalamalar atadığı belirlenmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların İş Stresi Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması

İfadeler	n	Ortalama*	Std.Sapma
IS1-İşim sağlığımı olumsuz etkiliyor.	526	3,3754	1,28069
IS2-İşim beni gerginleştiriyor.	526	3,4658	1,33158
IS3-İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum.	526	3,5627	1,39893
IS4-Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurum.	526	3,5019	1,39625
IS5-İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor.	526	3,4763	1,39861
IS6-İşimle ilgili toplantılara giderken sınırlı olduğumu hissediyorum.	526	3,4183	1,38425
IS7-Başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve işimi de götürüyorum.	526	3,4411	1,44859

*Skala: 1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla 4 ifadede işten ayrılma niyeti ölçeği soru formuna eklenmiştir. Katılımcılardan işten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeleri “1” (Kesinlikle Katılmıyorum) ile “5” (Kesinlikle Katılıyorum) arasında işaretlemeleri istenmiştir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının 4 ifadeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadelerle verdikleri puanların ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6 incelendiğinde soru formunu yanıtlayan katılımcıların “Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum” (2,0361) ve “Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum” (1,8661) şeklindeki ifadelerle nispeten daha yüksek ortalamalar atadığı belirlenmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde Yer Alan İfadelere Verdikleri Puanların Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması

İfadeler	n	Ortalama*	Std. Sapma
IAN1-Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	526	2,0361	1,05858
IAN2-Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım.	526	1,8517	1,18918
IAN3-Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum.	526	1,7478	1,07328
IAN4-Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	526	1,8661	1,19097

*Skala: 1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum

4.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

4.6.2.1. Ölçeklere Ait Geçerlilik Analizleri

Soru formunda yer alan ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Değişken sayısını azaltmak ve değişkenler arası ilişkilerdeki yapıyı ortaya çıkarmak için faktör analizinde temel bileşenler yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Öz değeri 1'in üzerinde ve örneklem büyüklüğü 200'ün üzerinde olduğu durumlarda faktör yükü 0,40 kabul edilebilir (Kalaycı, 2014: 321). Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçütü oranının 0,50'nin üzerinde olması gerekir. Oran ne kadar yüksek olursa veri setinin faktör analizi yapmak için o kadar iyi olduğu söylenilebilir (Kalaycı, 2014: 322). Ek olarak verilerin çok değişkenli bir yapıya sahip olup olmadığının bir göstergesi olarak Barlett's Küresellik testleri yapılmıştır (Çokluk vd., 2012: 213).

4.6.2.1.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları

ÖVD ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği %91,5 olarak tespit edilmiştir. Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2549,410 olup; bu değer 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Öte yandan maddeler arası korelasyon olmadığı tespit edilmiştir. Bu

nedenle verilerin çok değişkenli normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir (Çokluk vd., 2012: 219). Bu bilgiler ışığında ölçeğin faktör yapısını ortaya koymak amacıyla 20 ifadeli ölçeğe faktör analizi yapılmıştır.

Yapılan faktör analizi sonucunda 1 nolu (Otele ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım), 9 nolu (Fazladan mola almak istemem), 19 nolu (İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım) ve 20 nolu (Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları otele alıştırmaya çalışırım) ifadelerin faktör yükleri 0,40'ın (Kalaycı, 2014: 320) altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. Ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda ölçek 3 faktör altında toplanarak toplam varyansın %50,653'ünü açıkladığı bulgulanmıştır. Tablo 7, ÖVD ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucunu göstermektedir. Elde edilen birinci faktör, 10 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %23,110'unu tek başına açıklamaktadır.

Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Yükü	Eşkökenlilik	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
1. Nezaket			3,698	23,110	4,1414	0,847
OVD6 -Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm.	0,737	0,571			4,1597	
OVD7 -Başkalarının hakkını suistimal etmem.	0,719	0,531			4,2167	
OVD4 -Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.	0,577	0,509			4,1559	
OVD16 -Sürekli olarak, işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	0,575	0,437			4,1350	
OVD8 -Karar alırken, kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	0,573	0,428			4,1806	
OVD5 -Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çözmek için elimden geleni yaparım.	0,557	0,389			4,1388	
OVD3 -Otele ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	0,550	0,397			4,1407	
OVD2 -Görevim olmasa bile otel imajına yardımcı olacak faaliyetlere katılmak isterim.	0,499	0,443			4,0779	
OVD15 -Olayların olumsuz yanlarını değil, olumlu yanlarına odaklandığı düşünüyorum.	0,495	0,386			4,0951	
OVD18 -İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım.	0,463	0,403			4,1141	
2. Vicdanlılık			2,242	14,011	4,0691	0,690
OVD10 -Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.	0,779	0,687			4,0228	
OVD9 -Fazladan mola almak istemem.	0,777	0,647			4,1103	
OVD17 -İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	0,583	0,517			4,0742	
3. Centilmenlik			2,165	13,532	4,1775	0,680
OVD13 -Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	0,747	0,626			4,1616	
OVD12 -Hiç kimse izlemediğinde bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	0,720	0,573			4,1714	
OVD14 -Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	0,694	0,558			4,1996	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği: %91,5; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2549,410; s.d.:120, p<0.001; Açıklanan toplam varyans: %50,653; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,882; Genel ortalama:4,1346 Yanıt kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum						

Birinci faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde “Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi veririm” (0,737), “Başkalarının hakkını suistimal etmem” (0,719), “Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum” (0,577), “Sürekli olarak, işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim” (0,575), “Karar alırken, kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım” (0,573) şeklindeki ifadelerin bir boyuta yüksek düzeyde yüklenen ifadeler olduğu ortaya çıkmıştır. Birinci boyutun ölçekte yer alan nezaket boyutundaki ifadelerin ağırlıklı olması nedeniyle bu faktör “*Nezaket*” olarak isimlendirilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen ikinci faktör 3 ifadeden oluşmakta olup toplam varyansın %14,011’ini açıklamaktadır. İkinci faktör altında toplanan ifadeler incelendiğinde “Fazladan mola almak istemem” (0,777), “Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem” (0,779) ve “İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım” (0,583) ifadelerinin aynı boyutta toplandığı görülmektedir. Bu faktörde yer alan ifadeler daha çok ölçekteki vicdanlılıkla ilişkili ifadeler olduğu için ikinci faktöre “*Vicdanlılık*” adı verilmiştir.

Elde edilen üçüncü faktör ise 3 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %13,532’sini açıklamaktadır. Üçüncü faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde “Hiç kimse izlemediğinde bile otel kurallarına uymaya çalışırım” (0,720), “Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim” (0,747) ve “Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum” (0,694) ifadelerinin yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle bu faktör “*Centilmenlik*” olarak adlandırılmıştır.

4.6.2.1.2. İş Stresi Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları

İş stresi ölçeği için faktör analizine geçilmeden önce, örneklem büyüklüğünün faktörleşmeye uygun olup olmadığını test etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği (KMO) analizi yapılmıştır. KMO örneklem yeterliliği sonucu %93,8 olarak bulunmuştur. Bu değer faktör analizi yapılabilmesi için çok iyi derecede olduğu söylenebilir (Alpar, 2013: 294). Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare 3471,696 olarak hesaplanmıştır ve bu değer 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Ek olarak ifadeler arası korelasyon olmadığı da tespit edilmiştir. Daha sonra yedi ifadeden oluşan iş stresi ölçeğine faktör analizi yapılmış ve ölçekte yer alan tüm ifadelerin tek faktörde toplanarak toplam varyansın %77,575'ini açıkladığı belirlenmiştir.

Tablo 8: İş Stresi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Yükü	Eşkökenlilik	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
İş Stresi			5,430	77,575	3,4631	0,951
IS1 -İşim sağlığıma olumsuz etkiliyor.	0,905	0,779			3,3754	
IS2 -İşim beni gerginleştiriyor.	0,900	0,767			3,4658	
IS3 -İşim nedeniyle sinirli olduğumu hissediyorum.	0,891	0,819			3,5627	
IS4 -Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurdu.	0,882	0,794			3,5019	
IS5 -İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor.	0,876	0,809			3,4763	
IS6 -İşimle ilgili toplantılara giderken sinirli olduğumu hissediyorum.	0,865	0,749			3,4183	
IS7 -Başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve işimi de götürüyorum.	0,845	0,713			3,4411	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %93,8; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 3471,696; s.d.:21, p<0.001; Açıklanan toplam varyans: %77,575; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,951; Genel ortalama:3,4631 Yanıt kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum						

Tablo 8, iş stresi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonucunu göstermektedir. 7 ölçek ifadesi tek boyutta toplanarak toplam varyansın %77,575'ini açıklamaktadır. Mevcut alan yazından yararlanılarak bu boyut ölçeğin orijinalinde olduğu gibi “İş Stresi” olarak adlandırılmıştır. Görece en yüksek değere sahip ana ifadeler şunlardır: “İşim sağlığımlı olumsuz etkiliyor” (0,905), “İşim beni gerginleştiriyor” (0,900) ve “İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum” (0,891).

4.6.2.1.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonuçları

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği %83,4 olarak tespit edilmiştir. Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1397,465 olup, 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Öte yandan maddeler arası korelasyon olmadığını tespit edilmiştir. Daha sonra ölçeğin faktör yapısını ortaya koymak amacıyla 4 ifadeli ölçeğe faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda ölçek ifadeleri tek bir boyut altında toplanarak toplam varyansın %78,252'sini açıklamaktadır.

Tablo 9: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

	Yükü	Eşkökenlik	Özdeğerler	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
İşten Ayrılma Niyeti			3,130	78,252	1,8754	0,907
IAN1 -Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	0,911	0,721			2,0361	
IAN2 -Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım.	0,895	0,829			1,8517	
IAN3 -Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum.	0,883	0,779			1,7478	
IAN4 -Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	0,849	0,800			1,8661	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği: %83,4; Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1397,465; s.d.:6, p<0.001; Açıklanan toplam varyans: %78,252; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,907; Genel ortalama:1,8754 Yanıt kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum						

İşten ayrılma niyeti ölçeğine yapılan faktör analizi sonuçları Tablo 9'da özetlenmektedir. Analiz sonucunda 4 ölçek ifadesi tek faktörde toplanarak toplam varyansın %78,252'sini açıklamıştır. Literatüre uygun olarak bu boyutun adının "İşten Ayrılma Niyeti" olarak adlandırılması uygun bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yüklerine göre öne çıkan ifadeler şunlardır: "Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum" (0,911), "Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım" (0,895) ve "Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum" (0,883).

4.6.2.2. Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, bir test ya da ankette yer alan değişkenleri ölçmek için kullanılan ifadelerin birbirleri ile tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece

yansıttığını ifade etmektedir (Kalaycı, 2014: 403). Güvenilirlik ölçme aracının seçkisiz hatalardan arınlık derecesi olarak da tanımlanabilir (Erkuş 2013: 155).

Bir ölçeğin güvenilirliğini test etmek için farklı yaklaşımlar kullanılmaktadır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2012: 125). Bu yöntemler arasında en yaygın kullanılan Cronbach's Alpha katsayısıdır (Ural ve Kılıç, 2013: 280). Cronbach's Alpha katsayısı, ölçeğin genel güvenilirliğini vermektedir. Cronbach's Alpha katsayısının aldığı değerlerle ölçeğin güvenilirliği ve iç tutarlığı değerlendirilmektedir. Cronbach's Alpha katsayısı; $0,00 \leq \alpha < 0,40$ aralığında ise ölçek güvenilir değildir, $0,40 \leq \alpha < 0,50$ aralığında ise ölçek çok düşük, $0,50 \leq \alpha < 0,60$ aralığında ise ölçek düşük derecede, $0,60 \leq \alpha < 0,70$ aralığında ise ölçek yeterli derecede, $0,70 \leq \alpha < 0,90$ aralığında ise ölçek yüksek derecede, $\alpha \geq 0,90$ ise ölçek çok yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak değerlendirilmektedir (Alpar, 2013: 849).

4.6.2.2.1 ÖVD Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, 0,884 iş stresi ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,951 işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,907 olarak bulunmuştur. Böylelikle ölçeklerin yüksek derecede güvenilir oldukları söylenebilir. Öte yandan madde-bütün arasındaki korelasyon katsayılarının negatif olmaması ve 0,250'den büyük olması beklenir (Kalaycı, 2014: 412). Ayrıca bir ifadenin madde-bütün korelasyon katsayısı çok düşük ise o sorunun güvenilirliği azalttığı ve ölçekten çıkarılması gerektiği şeklinde yorum getirilebilir (Alpar, 2013: 855). Faktör analizi neticesinde 4 maddenin çıkarılmasının ardından geriye kalan 16 maddelik Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: ÖVD Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

İfadeler	Madde Bütün Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Oluşan Cronbach's Alpha Değeri
OVD2- Görevim olmasa bile otel imajına yardımcı olacak faaliyetlere katılmak isterim.	0,597	0,875
OVD3- Otelle ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	0,540	0,877
OVD4- Otelin gelişmesine fayda sağlayacak faaliyetlerde bulunurum.	0,575	0,876
OVD5- Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çıkacak sorunları çözmek için elimden geleni yaparım.	0,532	0,878
OVD6- Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.	0,558	0,877
OVD7- Başkalarının hakkını suistimal etmem.	0,533	0,877
OVD8- Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	0,520	0,878
OVD10- Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.	0,499	0,879
OVD11- Her zaman dakik olmaya çalışırım.	0,544	0,877
OVD12- Herhangi bir kişi tarafından izlenmesem bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	0,498	0,879
OVD13- Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	0,494	0,879
OVD14- Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	0,490	0,879
OVD15- Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarına odaklandığımı düşünüyorum.	0,544	0,877
OVD16- Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	0,538	0,877
OVD17- İşe gelmemiş olanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	0,541	0,877
OVD18- İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.	0,542	0,877
Ölçeğin ilk yarısı için Alfa katsayısı	0,807	
Ölçeğin ikinci yarısı için Alfa katsayısı	0,791	
Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,767	
Çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,810	
Rastgele seçilen 257 anket için Alfa katsayısı	0,896	
Rastgele seçilen 269 anket için Alfa katsayısı	0,873	
Tüm ölçek için Alfa katsayısı	0,884	
En küçük ve büyük çoklu R² değeri	0,325 -0,417	
Negatif madde-bütün korelasyon değeri	Yok	

Tablo 10 incelediğinde ölçeğin tamamının Cronbach's Alpha katsayısı 0,884 olarak bulgulanmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin madde bütün korelasyon değeri

incelendiğinde madde bütün korelasyon değerlerinin 0,490 ile 0,597 arasında değiştiği, en küçük ve en büyük çoklu R^2 değerinin 0,325-0,417 arasında olduğu tespit edilmiştir. İkiye bölme yöntemi (split half) ile güvenilirliği ölçülen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin ilk yarısı için alfa katsayısı 0,807 ikinci yarısı için ise 0,791 olarak bulunmuştur. Ayrıca, madde silindiğinde oluşan Cronbach's Alpha katsayıları incelendiğinde, herhangi bir madde silindiğinde Cronbach's Alpha değerini kayda değer şekilde yükseltecek ve ya düşürecek bir değere rastlanılmamıştır.

4.6.2.2.2 İş Stresi Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi

İş stresi ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek üzere 7 ifadeden oluşan iş stresi ölçeğinin güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

İfadeler	Madde Bütün Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Oluşan Cronbach's Alpha Değeri
IS1-İşim sağlığımı olumsuz etkiliyor.	0,836	0,944
IS2-İşim beni gerginleştiriyor.	0,826	0,944
IS3-İşim nedeniyle sinirli olduğumu hissediyorum.	0,865	0,941
IS4-Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurum.	0,848	0,943
IS5-İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor.	0,860	0,941
IS6-İşimle ilgili toplantılara giderken sinirli olduğumu hissediyorum.	0,817	0,945
IS7-Başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve işimi de götürüyorum.	0,790	0,948
Ölçeğin ilk yarısı için Alfa katsayısı	0,932	
Ölçeğin ikinci yarısı için Alfa katsayısı	0,901	
Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,920	
Çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,891	
Rastgele seçilen 268 anket için Alfa katsayısı	0,945	
Rastgele seçilen 258 anket için Alfa katsayısı	0,957	
Tüm ölçek için Alfa katsayısı	0,951	
En küçük ve büyük çoklu R² değeri	0,657 -0,766	
Negatif madde-bütün korelasyon değeri	Yok	

Tablo 11 incelediğinde ölçeğin tamamının Cronbach's Alpha katsayısı 0,951 olarak bulgulanmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin madde bütün korelasyon değeri incelendiğinde madde bütün korelasyon değerlerinin 0,790 ile 0,865 arasında değiştiği, en küçük ve en büyük çoklu R² değerinin 0,657-0,766 arasında olduğu tespit edilmiştir. İkiye bölme yöntemi (splithalf) ile güvenilirliği ölçülen iş stresi ölçeğinin ilk yarısı için alfa katsayısı, 0,932 ikinci yarısı için ise 0,901 olarak bulunmuştur. Ayrıca, madde silindiğinde oluşan Cronbach's Alpha katsayıları incelendiğinde, herhangi bir madde silindiğinde Cronbach's Alpha değerini kayda değer şekilde yükseltecek ve ya düşürecek bir değere rastlanılmamıştır.

4.6.2.2.3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek üzere 4 ifadeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliği incelenmiştir. Ölçeğin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirliğine İlişkin Bulgular

İfadeler	Madde Bütün Korelasyon Değeri	Madde Silindiğinde Oluşan Cronbach’s Alpha Değeri
IAN1-Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	0,739	0,897
IAN2-Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım.	0,832	0,864
IAN3-Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum.	0,789	0,880
IAN4-Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	0,806	0,874
Ölçeğin ilk yarısı için Alfa katsayısı	0,842	
Ölçeğin ikinci yarısı için Alfa katsayısı	0,858	
Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,780	
Çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	0,862	
Rastgele seçilen 292 anket için Alfa katsayısı	0,904	
Rastgele seçilen 234 anket için Alfa katsayısı	0,911	
Tüm ölçek için Alfa katsayısı	0,907	
En küçük ve büyük çoklu R² değeri	0,566 -0,696	
Negatif madde-bütün korelasyon değeri	Yok	

Tablo 12 incelediğinde ölçeğin tamamının Cronbach’s Alpha katsayısı 0,907 olarak bulgulanmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin madde bütün korelasyon değeri incelendiğinde madde bütün korelasyon değerlerinin 0,739 ile 0,832 arasında değiştiği, en küçük ve en büyük çoklu R² değerinin 0,566-0,696 arasında olduğu tespit edilmiştir. İkiye bölme yöntemi (splithalf) ile güvenilirliği ölçülen işten ayrılma niyeti ölçeğinin ilk yarısı için alfa katsayısı 0,842 ikinci yarısı için ise 0,858 olarak bulunmuştur. Ayrıca, madde silindiğinde oluşan Cronbach’s Alpha katsayıları incelendiğinde, herhangi bir madde

silindiğinde Cronbach's Alpha değerini kayda değer şekilde yükseltecek ve ya düşürecek bir değere rastlanılmamıştır.

4.6.3. Araştırma Sorularının Cevaplanması

4.6.3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Uygulanan T-Testi Sonuçları

Tablo 13'te araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD'nin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan t-testinin sonuçları sunulmuştur. Yapılan t-testine göre, katılımcıların ÖVD'nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 13: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T Değeri	Anlam Düzeyi	Levene Testi p değeri
Nezaket	Kadın	158	4,1778	0,59151	1,033	0,302	0,065
	Erkek	368	4,1258	0,50075			
Vicdanlılık	Kadın	158	4,0316	0,80584	-0,774	0,439	0,100
	Erkek	368	4,0852	0,69076			
Centilmenlik	Kadın	158	4,1688	0,65569	-0,205	0,837	0,750
	Erkek	368	4,1813	0,63411			

4.6.3.2. İş Stresi Ölçeğine Uygulanan T-Testi Sonuçları

Tablo 14, iş stresi düzeylerinin otel çalışanlarının cinsiyet yönüyle yapılan karşılaştırmasını göstermektedir. Yapılan t-testi göre katılımcıların iş streslerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Araştırmaya katılanların kadın veya erkek olsun iş stres düzeylerinin birbirine yakın olduğu ifade edilebilir.

Tablo 14: İş Stresinin Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T Değeri	Anlam Düzeyi	Levene Testi p değeri
İş Stresi	Kadın	158	3,3241	1,24010	-1,726	0,085	0,136
	Erkek	368	3,5227	1,19705			

4.6.3.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Uygulanan T-Testi Sonuçları

Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak üzere t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre p değeri 0,011 olarak bulunmuştur. Bu değer, grup ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğuna işaret etmektedir. Tablo 15'e bakıldığında kadın katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeği sorularına verdikleri cevapların ortalaması 2,0577 iken, erkek katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması 1,7972'dir. Ortalamalara bakıldığında, araştırmaya katılan kadın çalışanların erkeklere göre nispeten daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları söylenebilir.

Tablo 15: İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyet Yönünden Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T Değeri	Anlam Düzeyi	Levene Testi p değeri
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	158	2,0577	1,13289	2,548	0,011	0,000
	Erkek	368	1,7972	0,92601			

4.6.3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD'nin eğitim seviyelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 16'da özetlenmiştir. Tabloya bakıldığında ÖVD'nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 16: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Eğitim Seviyesine Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Nezaket	İlköğretim	90	4,0900	0,66519	0,926	0,428
	Lise	285	4,1326	0,52153		
	Ön Lisans	99	4,1636	0,47023		
	Lisans	52	4,2365	0,40050		
	Toplam	526	4,1414	0,52961		
Vicdanlılık	İlköğretim	90	3,9778	0,91294	1,772	0,151
	Lise	285	4,1170	0,68603		
	Ön Lisans	99	4,0976	0,65682		
	Lisans	52	3,9103	0,69268		
	Toplam	526	4,0691			
Centilmenlik	İlköğretim	90	4,0593	0,68437	1,692	0,168
	Lise	285	4,2037	0,60532		
	Ön Lisans	99	4,2424	0,65780		
	Lisans	52	4,1154	0,69822		
	Toplam	526	4,1775	0,64007		

Katılımcıların ÖVD'nin gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 17'de özetlenmiştir. Tabloya bakıldığında ÖVD'nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 17: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Nezaket	1000 TL ve altı	55	3,9745	0,87839	2,122	0,077
	1001-1500 TL	242	4,1277	0,54424		
	1501-2000 TL	145	4,1972	0,32934		
	2001-2500 TL	54	4,1685	0,42196		
	2501 TL ve üstü	30	4,2400	0,48395		
	Toplam	526	4,1414	0,52961		
Vicdanlılık	1000 TL ve altı	55	3,8121	1,07681	2,223	0,065
	1001-1500 TL	242	4,0647	0,73567		
	1501-2000 TL	145	4,1379	0,60424		
	2001-2500 TL	54	4,1236	0,51930		
	2501 TL ve üstü	30	4,1444	0,66484		
	Toplam	526	4,0691	0,72688		
Centilmenlik	1000 TL ve altı	55	4,0121	0,95142	1,202	0,309
	1001-1500 TL	242	4,1958	0,62875		
	1501-2000 TL	145	4,1839	0,55685		
	2001-2500 TL	54	4,2593	0,53265		
	2501 TL ve üstü	30	4,1556	0,56550		
	Toplam	526	4,1775	0,64007		

Tablo 18’de otel çalışanlarının ÖVD ile yaş grupları arasında farklılık olup olmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Analiz sonucuna göre, ÖVD’nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 18: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Yaşa Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Nezaket	25 yaş ve altı	134	4,0910	0,68699	1,019	0,362
	26-35 yaş arası	273	4,1700	0,41672		
	36-45 yaş arası	119	4,1328	0,55755		
	Toplam	526	4,1414	0,52961		
Vicdanlılık	25 yaş ve altı	134	3,9453	0,87401	4,104	0,170
	26-35 yaş arası	273	4,1527	0,63843		
	36-45 yaş arası	119	4,0168	0,71683		
	Toplam	526	4,0691	0,72688		
Centilmenlik	25 yaş ve altı	134	4,1794	0,71042	0,664	0,515
	26-35 yaş arası	273	4,2015	0,56276		
	36-45 yaş arası	119	4,1204	0,72060		
	Toplam	526	4,1775	0,64007		

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD'nin çalıştıkları departmana göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları aşağıda yer alan Tablo 19'da gösterilmiştir. Tabloya bakıldığında ÖVD'nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) departmana göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır ($p>0,05$).

Tablo 19: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Departmana Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Nezaket	Yiyecek İçecek	244	4,0828	0,61386	1,947	0,101
	Ön Büro	104	4,2115	0,31968		
	Bakım Onarım	48	4,1604	0,36187		
	İdari Personel	51	4,2667	0,36642		
	Kat Hizmetleri	79	4,1380	0,62148		
	Toplam	526	4,1414	0,52961		
Vicdanlılık	Yiyecek İçecek	244	4,0219	0,77127	1,032	0,390
	Ön Büro	104	4,1763	0,55342		
	Bakım Onarım	48	4,0139	0,66296		
	İdari Personel	51	4,1440	0,57455		
	Kat Hizmetleri	79	4,0591	0,89117		
	Toplam	526	4,0691	0,72688		
Centilmenlik	Yiyecek İçecek	244	4,1368	0,68020	1,357	0,248
	Ön Büro	104	4,3013	0,48164		
	Bakım Onarım	48	4,1944	0,68704		
	İdari Personel	51	4,1830	0,63004		
	Kat Hizmetleri	79	4,1266	0,66518		
	Toplam	526	4,1775	0,64007		

Katılımcıların ÖVD'nin iş tecrübelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 20'de özetlenmiştir. Tabloya bakıldığında ÖVD'nin alt boyutlarının (Nezaket, Vicdanlılık ve Centilmenlik) iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 20: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Nezaket	1-10 yıl arası	396	4,1174	0,53795	2,042	0,131
	11-20 yıl arası	94	4,1894	0,51878		
	21 yıl ve üzeri	36	4,2806	0,44001		
	Toplam	526	4,1414	0,52961		
Vicdanlılık	1-10 yıl arası	396	4,0564	0,73293	0,243	0,784
	11-20 yıl arası	94	4,1064	0,70025		
	21 yıl ve üzeri	36	4,1111	0,74322		
	Toplam	526	4,0691	0,72688		
Centilmenlik	1-10 yıl arası	396	4,1718	0,64777	0,144	0,866
	11-20 yıl arası	94	4,1809	0,61960		
	21 yıl ve üzeri	36	4,2315	0,62141		
	Toplam	526	4,1775	0,64007		

4.6.3.5. İş Stresi Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş streslerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 21’de yer almaktadır. Tabloya bakıldığında katılımcıların iş streslerinin eğitim seviyelerine göre farklılaşmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 21: İş Stresinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İş Stresi	İlköğretim	90	3,4302	1,19244	1,365	0,253
	Lise	285	3,5539	1,19743		
	Ön Lisans	99	3,3276	1,31649		
	Lisans	52	3,2802	1,10329		
	Toplam	526	3,4631	1,21239		

Katılımcıların iş streslerini gelir durumlarına göre karşılaştırmak amacıyla ANOVA yapılmıştır. Tablo 22’e bakıldığında iş stresinin anlam düzeyi 0,004 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre grup ortalamaları arasında en az birinin farklılık gösterdiği söylenebilir.

Tablo 22: İş Stresinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi	Levene P değeri
İş Stresi	1000 TL ve altı	55	3,1636	1,35789	3,880	0,004	0,686
	1001-1500 TL	242	3,6449	1,05205			
	1501-2000 TL	145	3,2321	1,35902			
	2001-2500 TL	54	3,6243	1,17223			
	2501 TL ve üstü	30	3,3714	1,23553			
	Toplam	526	3,4631	1,21239			

Varyansların homojenliği testine (Levene) göre varyanslar homojen olduğundan ($p>0,05$) hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Scheffe testine başvurulmuştur. Gruplar arası çoklu karşılaştırma (Scheffe) sonucu Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23: Gelir Durumuna Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu

		Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İş Stresi	1000 TL ve altı	0,48126	0,127
	1501-2000 TL	0,41282*	0,031
	2001-2500 TL	0,02056	1,000
	2501 TL ve üstü	0,27347	0,846

Not: * $p<0,05$

Tablo 23'ten de görüleceği üzere 1001-1500 TL arası geliri olan otel çalışanlarının iş stresi ortalamaları, 1501-2000 TL arası gelire sahip olan katılımcıların stres ortalamalarına göre daha yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 24'te otel çalışanlarının iş stresleri ile yaş grupları arasındaki farklılık olup olmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Analiz sonucuna göre, iş stresi yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$).

Tablo 24: İş Stresinin Yaşa Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi	Levene p değeri
İş Stresi	25 yaş ve altı	134	3,1365	1,31175	7,422	0,001	0,523
	26-35 yaş arası	273	3,6232	1,13857			
	36-45 yaş arası	119	3,4634	1,19653			
	Toplam	526	3,4631	1,21239			

Varyansların homojenliği testine (Levene) göre varyanslar homojen olduğundan hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Scheffe testine başvurulmuştur. Gruplar arası çoklu karşılaştırma (Scheffe) sonucu Tablo 25’te verilmiştir.

Tablo 25: Yaşa Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu

			Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İş Stresi	26-35 yaş arası	25 yaş ve altı	0,48678*	0,001
		36-45 yaş arası	0,05789	0,479

Not: *p<0.05

26-35 yaş arasındaki otel çalışanlarının iş stresi ortalamalarının, 25 yaş ve altındaki çalışanların stres ortalamalarına göre daha yüksek olduğu Tablo 25’ten anlaşılmaktadır.

Katılımcıların iş streslerinin çalıştıkları departmana göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. Tablo 26’daki analiz sonucuna göre, iş stresi departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p<0,05).

Tablo 26: İş Stresinin Departmana Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi	Levene p değeri
İş Stresi	Yiyecek İçecek	244	3,5141	1,16272	8,611	0,000	0,051
	Ön Büro	104	3,4876	1,20983			
	Bakım Onarım	48	3,5893	1,19218			
	İdari Personel	51	2,5854	1,41861			
	Kat Hizmetleri	79	3,7631	0,99446			
	Toplam	526	3,4631	1,21239			

Varyansların homojenliği testine (Levene) göre varyanslar homojen olduğundan hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Scheffe testine

başvurulmuştur. Gruplar arası çoklu karşılaştırma (Scheffe) sonucu Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27: Departmana Göre İş Stresi Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu

			Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İş Stresi	İdari Personel	Yiyecek İçecek	-0,92863*	0,000
		Ön Büro	-0,90220*	0,001
		Bakım Onarım	-1,00385*	0,001
		Kat Hizmetleri	-1,17768*	0,000

Not: *p<0.05

Tablo 27’den de görüleceği üzere idari personel iş stres ortalamaları; yiyecek içecek, ön büro, bakım onarım ve kat hizmetleri departmanlarında çalışanların iş stres ortalamalarından daha düşüktür.

Otel çalışanlarının iş streslerinin iş tecrübelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 28’de özetlenmiştir. Tabloya bakıldığında iş stresinin iş tecrübesine göre farklılaşmadığı anlaşılmaktadır (p>0,05).

Tablo 28: İş Stresinin İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İş Stresi	1-10 yıl arası	396	3,5491	1,15636	4,870	0,180
	11-20 yıl arası	94	3,2827	1,31365		
	21 yıl ve üzeri	36	2,9881	1,40319		
	Toplam	526	3,4631	1,21239		

4.6.3.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yapılan ANOVA Sonuçları

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 29’da yer almaktadır. Tablo 29’daki analiz sonucuna göre, işten ayrılma niyeti eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (p<0,05).

Tablo 29: İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi	Levene P değeri
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	90	2,0444	1,04031	3,600	0,013	0,180
	Lise	285	1,7486	0,95834			
	Ön Lisans	99	1,9697	1,04141			
	Lisans	52	2,0983	0,98664			
	Toplam	526	1,8754	0,99876			

Varyansların homojenliği testine (Levene) göre varyanslar homojen olduğundan hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Scheffe testine başvurulmuştur. Gruplar arası çoklu karşılaştırma (Scheffe) sonucu Tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30: Eğitim Durumuna Göre İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Scheffe) Tablosu

			Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	Lise	0,29580*	0,018
		Ön Lisans	0,55411	0,955
		Lisans	0,42547	0,989

Not: *p<0.05

İlköğretim mezunu otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti ortalamalarının, lise mezunu çalışanların işten ayrılma niyeti ortalamalarına göre daha yüksek olduğu Tablo 30'dan anlaşılmaktadır.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini gelir durumlarına göre karşılaştırmak amacıyla ANOVA yapılmıştır. Tablo 31'e bakıldığında işten ayrılma niyetinin anlam düzeyi 0,001 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre grup ortalamaları arasında en az birinin farklılık gösterdiği söylenebilir.

Tablo 31: İşten Ayrılma Niyetinin Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi	Levene P değeri
İşten Ayrılma Niyeti	1000 TL ve altı	55	2,8091	1,42316	17,424	0,000	0,174
	1001-1500 TL	242	1,8936	0,98631			
	1501-2000 TL	145	1,6136	0,70386			
	2001-2500 TL	54	1,6435	0,75016			
	2501 TL ve üstü	30	1,7000	0,76395			
	Toplam	526	1,8754	0,99876			

Varyansların homojenliği testine (Levene) göre varyanslar homojen olduğundan ($p>0,05$) hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Scheffe testine başvurulmuştur. Gruplar arası çoklu karşılaştırma (Scheffe) sonucu Tablo 32’de verilmiştir.

Tablo 32: Gelir Durumuna Göre İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Tamhane) Tablosu

			Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İşten Ayrılma Niyeti	1000 TL ve altı	1001-1500 TL	0,91550*	0,000
		1501-2000 TL	1,10545*	0,000
		2001-2500 TL	1,15557*	0,000
		2501 TL ve üstü	1,18409*	0,000

Not: * $p<0,05$

Tablo 32’den görüleceği üzere 1000 TL ve altı ücretle çalışan otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti ortalamaları; 1001-1500 TL arası, 1501-2000 TL arası, 2001-2500 TL arası, 2501 TL ve üstü ücretle çalışanların işten ayrılma niyeti ortalamalarından daha yüksektir.

Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 33’te özetlenmektedir. Tabloya göre katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin yaşa göre farklılaşmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 33: İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İşten Ayrılma Niyeti	25 yaş ve altı	134	2,0429	1,17642	2,705	0,068
	26-35 yaş arası	273	1,7994	0,89563		
	36-45 yaş arası	119	1,8613	0,99186		
	Toplam	526	1,8754	0,99876		

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin çalıştıkları departmana göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. Tablo 34'teki analiz sonucuna göre, işten ayrılma niyeti departmana göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Tablo 34: İşten Ayrılma Niyetinin Departmana Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İşten Ayrılma Niyeti	Yiyecek İçecek	244	1,8996	1,02386	1,295	0,271
	Ön Büro	104	1,8400	1,00206		
	Bakım Onarım	48	1,6198	0,42725		
	İdari Personel	51	1,8454	1,22085		
	Kat Hizmetleri	79	2,0222	1,03170		
	Toplam	526	1,8754	0,99876		

Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin iş tecrübelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 35'te özetlenmiştir. Tabloya bakıldığında işten ayrılma niyetinin iş tecrübesine göre farklılaşmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$).

Tablo 35: İşten Ayrılma Niyetinin İş Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İşten Ayrılma Niyeti	1-10 yıl arası	396	1,8806	0,99782	0,786	0,456
	11-20 yıl arası	94	1,7926	0,90521		
	21 yıl ve üzeri	36	2,0347	1,22642		
	Toplam	526	1,8754	0,99876		

4.6.4. Korelasyon Analizleri

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresleri ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayısının 1.00 olması mükemmel ve pozitif yönde bir ilişkiyi, -1.00 olması mükemmel

ve negatif yönde bir ilişkiyi, 0.00 olması ise ilişkinin var olmadığını gösterir. Korelasyon katsayısı büyüklük bakımından yorumlanırken, mutlak değerce 0.70 ile 1.00 arasında olması yüksek, 0.30 ile 0.70 arasında olması orta, 0.00 ile 0.30 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilir (Büyüköztürk, 2011).

İş stresi, ÖVD ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucu Tablo 36’da verilmiştir.

Tablo 36: İş Stresi, ÖVD ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

	İş Stresi	Nezaket	Vicdanlılık	Centilmenlik	İAN
İş Stresi	1				
Nezaket	-0,086*	1			
Vicdanlılık	0,021	0,596**	1		
Centilmenlik	-0,074	0,550**	0,435**	1	
İAN	-0,146**	-0,264**	-0,312**	-0,114**	1
Standart Sapma	1,21239	0,52961	0,72688	0,64007	0,99876
Cronbach’s Alpha	0,951	0,847	0,690	0,680	0,907
Ortalama	3,4631	4,1414	4,0691	4,1775	1,8754

Not: *p<0.05, **p<0.01

Tablo 36’da değişkenlere ait standart sapma, Cronbach’s Alpha, ortalama ve ilişki değerleri görülmektedir. İşten ayrılma niyeti ile ÖVD’nin *Nezaket* ($r=-0,264$; $p<0,01$), *Vicdanlılık* ($r=-0,312$; $p<0,01$) ve *Centilmenlik* ($r=-0,114$; $p<0,01$) boyutları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Öte yandan ÖVD’nin alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler bulunmaktadır. Bu ilişkiler, ÖVD bileşenlerinin birbirleri ile yakınsak geçerliliklerinin olduğuna işaret etmektedir.

İş stresi ile ÖVD boyutlarından *Vicdanlılık* ve *Centilmenlik* arasında herhangi bir ilişki yokken iş stresi ile *Nezakət* arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ($r=-0,086$; $p<0,05$) olduğu belirlenmiştir.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki ($r=-0,146$; $p<0,01$) olduğu belirlenmiştir.

4.6.5. Hipotez Testleri

Korelasyon analizleri ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, hipotezleri test etmek amacıyla doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. ÖVD'nin alt boyutları ile iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkili olarak önerilen hipotezler açıklayıcı faktör analizinde ortaya çıkan ÖVD'nin alt boyutları itibariyle aşağıdaki şekilde güncellenmiştir.

H₁: Otel çalışanlarının ÖVD'nin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1a}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin nezaket boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1b}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin centilmenlik boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1c}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin vicdanlılık boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H₃: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3a}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3b}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{3c}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD ve iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini araştırmak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 37'de görüldüğü üzere çalışanların ÖVD'nin alt boyutları işten ayrılma niyetinin %11'ini açıklarken iş stresi ve ÖVD'nin alt boyutları, çalışanların işten ayrılma niyetlerinin %33'ünü açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre ÖVD'nin alt boyutlarının ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir belirleyici olduğu söylenebilir.

Bu nedenle “*Otel çalışanlarının ÖVD'nin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” ve şeklindeki H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Ancak iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde beklendiği gibi pozitif değil negatif etkili olmasından dolayı “*Otel çalışanların iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 37: ÖVD ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	3,986	0,344		11,577	0,000
	Nezaket	-0,299	0,106	-0,159	-2,828	0,005
	Vicdanlılık	-0,348	0,072	-0,253	-4,869	0,000
	Centilmenlik	0,131	0,078	0,084	1,675	0,095
2	(Sabit)	4,518	0,370		12,206	0,000
	Nezaket	-0,336	0,105	-0,178	-3,193	0,001
	Vicdanlılık	-0,323	0,071	-0,235	-4,548	0,000
	Centilmenlik	0,117	0,077	0,075	1,520	0,129
	İş Stresi	-0,124	0,034	-0,150	-3,653	0,000
Model 1	R=0,334	R ² =0,111	Düzeltilmiş R ² =0,106		F=21,795	Sig.=0,000
Model 2	R=0,578	R ² =0,334	Düzeltilmiş R ² =0,328		F=20,070	Sig.=0,000
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti						

ÖVD'nin alt boyutlarından *Nezaket* ve *Vicdanlılık*'ın işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir (F=21,795; t=11,577; p<0,05). *Centilmenlik* boyutu işten ayrılma niyetini etkilememektedir (p>0,05). Diğer yandan iş stresi ve ÖVD'nin alt boyutları, işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilemektedir (F=20,070; t=12,206; p<0,05).

Bu nedenle “*Otel çalışanlarının ÖVD'nin nezaket boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” ve “*Otel çalışanlarının ÖVD'nin vicdanlılık boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{1a} ve H_{1b} hipotezleri kabul edilmiştir.

Ancak “*Otel çalışanlarının ÖVD'nin centilmenlik boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{1c} hipotezi reddedilmiştir.

İş stresinin ÖVD'ye ve alt boyutlarına etkisinin tespit edilmesi için regresyon analizine başvurulmuştur. Tablo 38'de iş stresinin ÖVD'ye etkisi görülmektedir. Buna göre iş stresi ÖVD'yi anlamlı bir şekilde etkilememektedir ($p>0,05$). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_3 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 38: İş Stresi'nin ÖVD'ye Etkisi

		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,203	0,069		60,951	0,000
	İş Stresi	-0,021	0,019	-0,050	-1,139	0,255
R=0,050	R ² =0,002	Düzeltilmiş R ² =0,001		F= 1,297		Sig.=0,255
Bağımlı Değişken: ÖVD						

Tablo 39'da iş stresinin ÖVD'nin *Nezaket* boyutuna etkisi görülmektedir. Analiz sonucuna göre iş stresi ÖVD'nin *Nezaket* boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ($F=3,936$; $t=61,248$; $p<0,05$). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{3a} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 39: İş Stresi'nin Nezaket Boyutuna Etkisi

		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,272	0,070		61,248	0,000
	İş Stresi	-0,038	0,019	-0,086	-1,984	0,048
R=0,086	R ² =0,007	Düzeltilmiş R ² =0,006		F=3,936		Sig.=0,048
Bağımlı Değişken: Nezaket						

Tablo 40’ta iş stresinin ÖVD’nin *Vicdanlılık* boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD’nin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklindeki H_{3b} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 40: İş Stresi'nin Vicdanlılık Boyutuna Etkisi

		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,025	0,096		41,901	0,000
	İş Stresi	0,013	0,026	0,021	0,482	0,630
R=0,021	R ² =0,000	Düzeltilmiş R ² = -0,001		F=0,233		Sig.=0,630
Bağımlı Değişken: Vicdanlılık						

Tablo 41’de iş stresinin ÖVD’nin *Centilmenlik* boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu yüzden “*Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD’nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır*” şeklinde H_{3c} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 41: İş Stresi'nin Centilmenlik Boyutuna Etkisi

		Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Model		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	4,313	0,084		51,114	0,000
	İş Stresi	-0,039	0,023	-0,074	-1,701	0,089
R=0,074	R ² =0,005	Düzeltilmiş R ² =0,004		F= 2,895		Sig.=0,089
Bağımlı Değişken: Centilmenlik						

SONUÇ

Hizmet sektörü içinde yer alan otel işletmelerinde, çalışanların gerek kendi aralarındaki ilişkilerden gerekse de müşterilerle olan ilişkilerden dolayı insan unsuru oldukça önemlidir. Otel işletmelerinin etkin ve verimli çalışabilmesi, hizmet kalitesini arttırabilmesi ve uzun vadeli hedeflere ulaşabilmesi için çalışanların önemi gün geçtikçe artmaktadır.

Son yıllarda turizme yönelik talebin hızla artması, otel işletmelerine olan talebin artmasını da beraberinde getirmektedir. Bu talep karşısında her geçen gün yeni yatırımlar yapılmakta ve bu yatırımlar otel işletmeleri arasındaki rekabet koşullarını daha zorlu hale getirmektedir. Rekabetin hızla arttığı ve sürekli genişleyen bu pazarda otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet avantajını koruyabilmeleri için çalışanların rol ötesi davranışlar olarak ifade edilen ÖVD sergilemelerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu davranışların sergilenmesi, rakipler tarafından taklit edilmesi zor olması nedeniyle örgütsel başarı için oldukça önemlidir. Otel işletmelerinde çalışanların ÖVD sağlanmasında göstermeleri için çalışanların bu davranışları sergilemesini engelleyen faktörlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması önemli bir gerekliliktir. Yapılan araştırmalarda çalışanların ÖVD göstermelerini etkileyen çok sayı sayıda faktör belirlenmesine rağmen bu çalışmada iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerinde durulmuştur. İş stresi ve işten ayrılma niyeti düşük düzeyde olan çalışanlar, daha yüksek düzeyde ÖVD sergileyerek işletmelerin verimli ve etkin çalışmalarını sağlamaktadırlar.

Mersin ilinde bulunan Turizm İşletme Belgeli otel işletmeleri çalışanlarının ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri ve bu üç kavram arasındaki ilişki bu tez çalışmasının konusunu oluşturmuştur. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, otel işletmeleri yöneticilerine de önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin anlaşılabilirliğini ölçmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizlerinde, üç ölçeğin de oldukça güvenilir olduğu görülmüştür. Bu ölçekler daha önce yapılan çalışmalarda kullanıldığı için içerik geçerliliği kabul görmüştür. Yapısal geçerliliğini ölçmek amacıyla, faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda her üç ölçek için KMO değerlerinin kabul edilebilir değerlerde olduğu belirlenmiştir. Bu değerler, örneklemin yeterlilik derecesini göstermektedir. Faktör analizi sonucunda literatürde genel olarak beş boyut altında toplanan ÖVD ölçeğinde yer alan maddeler nezaket, vicdanlılık ve centilmenlik olarak üç boyut altında toplanmıştır. İş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinde yer alan maddeler ise orijinalinde olduğu gibi tek boyutta toplanmıştır.

Araştırmanın demografik bulgularla ilgili bölümünde çıkan sonuçlar, Mersin ilinde bulunan Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmelerinde çalışanların cinsiyet ve yaş dağılımları, eğitim ve gelir durumları, yıl bazında iş tecrübeleri ve çalıştıkları departmanlar hakkında bilgiler vermektedir. Araştırmada, 526 otel çalışanından elde edilen veriler analize dahil edilmiştir.

Araştırmaya katılanların çoğunluğunu %70 ile erkekler oluşturmaktadır. Bu sonuca göre otel işletmelerinde çalışan kadın sayısının nispeten daha az olduğu söylenebilir. Katılımcıların yarısından fazlası 26-35 yaş aralığında, dörtte biri ise 25 yaşın altındadır. Buna göre otel işletmelerinde çalışanların gençlerden oluştuğu söylenebilir. İlköğretim ve önlisans mezunu çalışan sayıları birbirine yakın iken, çalışanların yarısından fazlası lise mezunudur. Katılımcıların %75,3'ünün sektördeki iş deneyimi 1-10 yıl arasındadır. Katılımcıların %56,5'i 1500 TL ve altında gelire sahip bireylerden oluşmaktadır. Ayrıca araştırmaya en fazla katılım, %46,4 ile yiyecek-içecek departmanı çalışanları tarafından gerçekleştirilmiştir. Yiyecek içecek departmanı çalışanlarının çoğunluğu

oluşturma nedeni ise otel işletmelerinin bünyesinde en fazla çalışan bulunduran departman olmasıdır.

Otel çalışanların ÖVD düzeyleri incelendiğinde en yüksek ortalama nezaket alt boyutu, en düşük ortalama ise centilmenlik alt boyutuna aittir. Çalışanların en fazla gösterdiği ÖVD, herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce kişilere bilgi vermesi ve başkalarının hakkını suiistimal etmemeleridir. Çalışanların ÖVD ve alt boyutlarından olan nezaket, vicdanlılık ve centilmenlik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının yüksek düzeyde ÖVD sergilediklerini söylemek mümkündür.

Otel çalışanlarının iş stres düzeyleri incelendiğinde çalışanların en fazla işlerinin sağlıklarını olumsuz etkilemesinden, işlerinin kendilerini gerginleştirdiğinden ve işleri nedeniyle sinirli olduklarını hissetmelerinden rahatsız oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Sektörde çalışanların müşteri ile yoğun ilişki içerisinde olmalarının, işgören devir hızının yüksek olması, günlük çalışma saatlerinin uzunluğu ve iş güvenliğinin düşük olması gibi sektörel özellikleri nedeniyle iş streslerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri incelendiğinde ise faktör yükü en yüksek olan ifadeler “Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum” ve “Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım” ifadeleridir. Ancak araştırmaya katılan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin genel olarak düşük olduğu görülmektedir. Yapılan alan araştırması sonucunda otel çalışanlarının ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin demografik özelliklerine göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğini belirlemek üzere 18 adet araştırma sorusu hazırlanmıştır. Hazırlanan araştırma soruları ve sonuçları Tablo 42’de görülmektedir.

Tablo 42: Araştırma Sorularının Sonuçları

<i>Araştırma Sorusu 1: Otel çalışanlarının ÖVD'si cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 2: Otel çalışanlarının iş stresleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 3: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 4: Otel çalışanlarının ÖVD'si eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 5: Otel çalışanlarının ÖVD'si gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 6: Otel çalışanlarının ÖVD'si yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 7: Otel çalışanlarının ÖVD'si çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 8: Otel çalışanlarının ÖVD'si yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 9: Otel çalışanlarının iş stresi eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 10: Otel çalışanlarının iş stresi gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 11: Otel çalışanlarının iş stresi yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 12: Otel çalışanlarının iş stresi çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 13: Otel çalışanlarının iş stresi yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 14: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 15: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Evet
<i>Araştırma Sorusu 16: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yaşına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 17: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır
<i>Araştırma Sorusu 18: Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yıl bazında iş tecrübesine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?</i>	Hayır

Araştırmanın sonucunda otel çalışanlarının sergiledikleri ÖVD'nin demografik özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermediği belirlenmiştir. Analizler sonucunda otel

çalışanlarının iş stresleri cinsiyetlerine, eğitim seviyelerine ve iş tecrübelerine göre ise anlamlı farklılıklar göstermezken; gelir durumlarına, yaşlarına ve çalıştıkları departmana göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Bu farklılıklar aşağıda belirtilmiştir.

- **Gelir Durumu:** 1001-1500 TL arası geliri olanların iş stresi ortalamaları, 1501-2000 TL arası gelire sahip çalışanların stres ortalamalarına göre daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Daha az gelire sahip olan çalışanların geçim sıkıntısı yaşamayı, kazandığı paranın uzun ve yoğun çalışma süreleri karşısında yetersiz olduğu düşüncesi gibi faktörler stres düzeylerinin daha yüksek olmasına yol açtığı düşünülmektedir.

- **Yaş:** Analizler sonucunda 26-35 yaş arasındaki otel çalışanlarının iş stresi ortalamalarının, 25 yaş ve altındaki çalışanların stres ortalamalarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. 25 yaş ve altındaki çalışanların genellikle öğrencilerden ve bekar çalışanlardan oluşması, yüklendikleri sorumlulukların az olması, bunun yanı sıra 26-35 yaş aralığındaki çalışanların daha düzenli bir hayata sahip olmak için en verimli olduklarını düşündükleri yaşlarda daha çok birikim yapmak istemeleri gibi faktörler bu farklılığın ortaya çıkmasına neden olması mümkündür.

- **Departman:** Otel işletmelerindeki idari personelin iş stres ortalamaları; yiyecek içecek, ön büro, bakım onarım ve kat hizmetleri departmanlarında çalışanların iş stresi ortalamalarından daha düşüktür. İdari personelin müşteri ile sadece belirli durumlarda bir araya gelmesi, bunun dışında fiziksel olarak daha az yorulması, daha çok masa başında görev alması gibi durumların bu farkı doğrulduğu söylenebilir.

Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetleri yaşlarına, çalıştıkları departmana ve iş tecrübelerine göre anlamlı farklılıklar göstermezken; cinsiyetlerine, eğitim durumlarına ve gelir durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Bu farklılıklar aşağıda belirtilmiştir.

- **Cinsiyet:** Kadın katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeği sorularına verdikleri cevapların ortalaması 2,0577 iken, erkek katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması 1,7972'dir. Ortalamalara bakıldığında, araştırmaya katılan kadın çalışanların erkeklere göre nispeten daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları söylenebilir. Kadınların erkeklerden daha hassas olması ve olumsuzluklara daha duygusal tepkiler vermeleri gibi etkenlerin kadınların erkeklere nispeten daha fazla işten ayrılma niyetinde olmalarını açıklayabilir. Ayrıca erkeklerin kadınlara göre aile sorumluluklarının daha yüksek olması nedeniyle alternatif iş fırsatlarının sınırlı olduğu turizm sektöründe işten ayrılma niyetlerinin düşük olması da şaşırtıcı değildir.

- **Eğitim Durumu:** İlköğretim mezunu otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti ortalamalarının, lise mezunu çalışanların işten ayrılma niyeti ortalamalarına göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim seviyelerinin düşük olmasından dolayı yükselme olanaklarının çok sınırlı olması, eğitim durumuna dikkat eden yönetim tarzlarında sürekli geri plana atılmaları düşük seviyede eğitim durumuna sahip otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olmasına neden olabilir.

- **Gelir Durumu:** 1000 TL ve altı ücretle çalışan otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti ortalamaları; 1001-1500 TL arası, 1501-2000 TL arası, 2001-2500 TL arası, 2501 TL ve üstü ücretle çalışanların işten ayrılma niyeti ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İşyerinde diğer çalışanlardan daha az kazanıyor olmak, muhtemelen en alt seviye çalışan olarak görülmek ve/veya en kötü olduğu düşünülen işleri yapıyor olmak gibi etkenler 1000 TL ve altı ücretle çalışan otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin diğer gelir seviyesindeki çalışanlara nazaran daha yüksek olmasına yol açtığını söylemek yanlış olmayacaktır.

Çalışmada Mersin ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmeleri çalışanlarının ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre araştırma örneklemini oluşturan otel işletmeleri çalışanlarının ÖVD ile iş stresleri arasında negatif yönlü, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Otel çalışanlarının iş stres düzeyleri azalırken, ÖVD sergileme düzeylerinin de artacağını söylemek mümkündür. Bu sonuç yapılan çalışmalarla (Bolino vd., 2004; Bolino ve Turnley, 2005; Bergeron, 2007; Bolino vd., 2010; Singh ve Singh, 2010) benzerlik göstermektedir. Bunun yanı sıra iş stresi ile ÖVD alt boyutlarından *Vicdanlılık* ve *Centilmenlik* arasında herhangi bir ilişki yokken iş stresi ile *Nezakət* arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Otel çalışanları örnekleminde yapılan bu çalışmada işten ayrılma niyeti ile ÖVD'nin *Nezakət*, *Vicdanlılık* ve *Centilmenlik* boyutları arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç yapılan çalışmalarla (Chen vd., 1998; Mossholder vd., 2005; Coyne ve Ong, 2007; Kim, Park ve Chang, 2011; Paille ve Grima, 2011) benzerlik göstermektedir. Değişkenler arasındaki bu negatif ilişki ÖVD'nin artması durumunda çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir.

Mersin ilinde yapılan bu çalışmada iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuç yapılan çalışmalarla (Goodman ve Boss, 2002; Basım ve Şeşen, 2005; Fried vd., 2008 Yin-Fah, Foon, Chee-Leong, Osman, 2010) farklılık göstermektedir. Bu negatif ilişki iş stres düzeyleri artan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük düzeyde de olsa azaldığını göstermektedir.

Korelasyon analizleri ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, araştırmaya katılan otel çalışanlarının ÖVD ve iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini araştırmak için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi

sonucunda çalışanların ÖVD'nin alt boyutları işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ve çalışanların işten ayrılma niyetini %11'ini açıkladığı belirlenmiştir. Bu sonuç yapılan araştırma bulgularını (Van Scotter, 2000; Somech ve Drach-Zahavy, 2004; Coyne ve Ong, 2007; Bu vd., 2011; Kim vd., 2011; Kasa ve Hassan 2015) desteklemektedir. ÖVD gösteren otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir. Otel çalışanlarının ÖVD göstermeleri durumunda gönüllü işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Buna bağlı olarak otel yöneticilerinin çalışanların ÖVD göstermelerini engelleyen faktörleri ortadan kaldırmaları durumunda çalışanların işten ayrılma niyetlerini de azaltabilecekleri söylenebilir.

Otel çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde beklendiği gibi pozitif değil negatif etkili olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç yapılan araştırma bulgularıyla (Paille ve Grima, 2011; Moreno-Jiménez vd., 2012; Arshadi ve Damiri, 2013) farklılık göstermektedir. Ailevi ve toplumsal sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri için insanların belli bir gelir elde etmeleri ve düzenli bir işe sahip olmaları gerekmektedir. Otelcilik sektöründe çalışanlar işleri nedeniyle stresli bir ortamda çalışsalar dahi örgütten elde edecekleri maddi ve maddi olmayan kazanımlar ile ailevi ve toplumsal sorumluluklarını yerine getirdikleri için gönüllü işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca Türkiye gibi resmi işsizlik oranlarının %10,3 (TUİK, 2015) olduğu ülkelerde çalışanlar, stresli bir işte çalışsalar bile alternatif iş imkanlarının sınırlı olması nedeniyle işten ayrılma niyetleri düşük olabilmektedir. Uzun süredir aynı örgütte çalışan işgörenler örgüte karşı duygusal ve normatif bir bağlılık hissetmektedirler (Bağcı, 2013: 167; Yılmaz ve Akgül, 2014: 22). Bu bağlılık çalışanların iş stresi yaşasalar bile örgütten ayrılmaları durumunda önemli fedakarlıklara katlanmalarını gerektirebilmektedir.

Bu nedenle de çalışanlar iş stresi yaşasalar bile örgütün kendilerine sağlayacağı kazançları göz önünde bulundurarak gönüllü olarak örgütten ayrılmak istemeyebilmektedirler.

Tablo 43: Hipotezlerin Kabul/Red Durumu

Hipotez	Durum
<i>H₁: Otel çalışanların ÖVD'nin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Kabul Edildi
<i>H_{1a}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin nezaket boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Kabul Edildi
<i>H_{1b}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin centilmenlik boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Kabul Edildi
<i>H_{1c}: Otel çalışanlarının ÖVD'nin vicdanlılık boyutunun işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Reddedildi
<i>H₂: Otel çalışanların iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.</i>	Reddedildi
<i>H₃: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Reddedildi
<i>H_{3a}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin nezaket boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Kabul Edildi
<i>H_{3b}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin vicdanlılık boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Reddedildi
<i>H_{3c}: Otel çalışanlarının iş streslerinin ÖVD'nin centilmenlik boyutu üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.</i>	Reddedildi

Gelecekte Yapılacak Araştırmalar İçin Öneriler

Gelecekte yapılacak araştırmalar içinde bir takım öneriler getirmek mümkündür. Bu önerilerden ilki tez çalışması kapsamında yapılan araştırmada sadece Mersin ilinde faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmeleri çalışanları yer almıştır. Bir sonraki araştırmada Mersin ilinin Kızılkalesi ve Susanoğlu gibi turistik sahil beldelerinde bulunan ve sayıca çok olan belediye belgeli otel işletmeleri çalışanlarına yer verilebilir. Böylelikle Mersin ilindeki diğer otel çalışanları ile ilgili bilgilere sahip olunabilir. Bunun yanı sıra Turizm İşletme Belgesi sahibi otel işletmeleri ile belediye

belgeli otel işletmeleri çalışanlar arasında demografik farklar olup olmadığı da tespit edilebilir.

Tez çalışması kapsamında alan araştırması Haziran-Ağustos ayları arasında yapılmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda farklı ay aralıkları tercih edilebilir. Böylelikle farklı sezonlarda Mersin ilindeki otel çalışanları arasında farklılıklar olup olmadığı tespit edilebilir.

Bu tez çalışmasında ÖVD, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenlerine yer verilmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda örgütsel bağlılık, iş tatmini ve psikolojik güçlendirme değişkenlerine yer verilebilir. Bu sayede Mersin ilindeki otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet güçlerini koruyabilmek için farklı yönetsel uygulamalar gerçekleştirmeleri gerektiğini görebilirler.

Tez çalışması Akdeniz Bölgesi'nde yer alan Mersin şehrinde yapılmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmalar Ankara ve Eskişehir gibi İç Anadolu Bölgesi'nde yer alan veya Samsun ve Ordu gibi Karadeniz Bölgesi'nde yer alan şehirlerde yapılabilir. Bu sayede otel çalışanları arasında bölgesel farklılıkların olup olmadığı belirlenip, karşılaştırma yapılabilir.

Gelecekte yapılacak araştırmalara getirilecek son öneri ise ölçeklerle ilgilidir. Tez çalışmasında otel çalışanlarının ÖVD'sini ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie (1989) tarafından geliştirilen ÖVD ölçeği, iş stresini ölçmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen İş Stresi Ölçeği ve işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilmiş İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda daha farklı ölçeklerin kullanılması farklı çıktıların elde edilmesini sağlamasının yanı sıra farklı bir bakış açısı da getirebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. (2011). Örgütsel yurttaşlık davranışı: kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 1-14.
- Agin, Ö. (2010). *İşe bağlanma düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması. *Verimlilik Dergisi*, 110-121.
- Akgündüz, Y. ve Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Akın, A. (2007). Muhasebe meslek mensuplarında iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 34, 144-151.
- Akman, S. (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10(34-35), 40-55.
- Aktaş, A. M. (2008). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-42.
- Alanyalı, L. K. (2006). *Örgütsel stres kaynaklarının iş tatminine olan etkilerinin tükenmişlik ve dinçlik (coşku) etkileri bağlamında incelenmesi (Uygulamalı bir araştırma)*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping, and development: An integrative perspective*. New York: Guilford Press.
- Allen, T. D. ve Rush, M. C. (1998). The effects of organisational citizenship behaviour on performance judgments: A field study and a laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247-260.
- Alpar, R. (2013). *Çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Altuntaş, E. (2003). *Stres yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Anderson, C. ve Brown, C. E. (2010). The functions and dysfunctions of hierarchy. *Research in Organizational Behavior*, 30, 55-89.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Arı, G., Bal, H. ve Bal, E. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: Yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Arnold, H. J. ve Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350.-360.
- Arshadi, N. ve Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 163-178.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Aydın, Ş. (2004). Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Aylan, S. (2012). *Organizasyonlarda psikolojik şiddet (mobbing) ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Aytaç, S. (2002). İş stresini azaltmada zaman yönetiminin önemi. *İş Güç Bakışı: İş Yaşamı Dergisi*, 4(1), 1-11.

- Azaklı, Ö. (2011). *Çalışanların örgüte bağlılıkları ve iş güvencesizliği algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Bağcı, Z. (2013). Çalışanların örgütsel adalet algılarının örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi: Tekstil sektöründe bir inceleme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(19), 163-184.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2010). Liderlik “türleri” ve “güç kaynakları” na ilişkin mevcut-gelecek durum karşılaştırması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(2), 73-84.
- Bakhshi, A., Sharma, A. D. ve Kumar, K. (2011). Organizational commitment as predictor of organizational citizenship behavior. *European Journal of Business and Management*, 3(4), 78-86.
- Baklacı, E. (2013). *İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.
- Balcı, A. (2000). *Öğretim elemanının iş stresi*. Ankara: Nobel Yayın.
- Balcı, B. (2004). *Milli eğitime bağlı meslek okullarında görev yapan öğretmenlerin iş tatmini*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2010). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barling, J., Kelloway, E. K. ve Frone, M. R. (2004). *Handbook of work stress*. London: Sage.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2005). Çalışma yaşamında tükenmişlik: Sosyal hizmet uzmanları ile hemşireler üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 16(2), 57-70.
- Bass, B.M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications*. New York: Free Press.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel davranış*. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını.

- Başoda, A. (2012). *Kişilik özelliği olarak hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between effect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumunu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- Bell, J. S. ve Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. *Journal of Retailing*, 78, 131-146.
- Bergeron, D. M. (2007). The potential paradox of organizational citizenship behavior: Good citizens at what cost? *Academy of Management Review*, 32, 1078-1095.
- Bhuiyan, S. N., Menguc, B. ve Borsboom, R. (2005). Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a linear-quadratic-interactive model. *Journal of Business Research*, 58(2), 141-150.
- Bibby, C. L. (2008). Should I stay or should I leave? Perceptions of age discrimination, organizational justice, and employee attitudes on intentions to leave. *The Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 13(2), 63-86.
- Biçer, M. (2005). *Satış elemanlarının iş tatmini, örgüt bağlılığı ve işten ayrılma niyetinin etik iklim ile ilişkisi: Sigorta ve ilaç sektörlerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W. ve Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *Journal of Services Quality*, 17(4), 357-378.
- Birdir, K. (2000). Türkiye’de otel genel müdürlerinin iş devir süreleri ve nedenleri üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Prof. Dr. Hasan Olalı Özel Sayısı*, 11, 142-148.

- Bize, R. ve Milhaud, J. (1990). *Sanayi Psikolojisi* (Çev. M. Yazgan). Ankara: TOBB Yayınları. (Özgün Çalışma, 1969).
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, NY: John Wiley.
- Bolat, O. İ. (2011). Lider üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 63-80.
- Bolat, O. İ. ve Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), 75-94.
- Bolat, O. İ., Bolat, T. ve Aytemiz Seymen, O. (2009). Güçlendirici lider davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sosyal mübadele kuramından hareketle incelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(21), 215-239.
- Bolino, M. C. ve Turnley, W. H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behaviour. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60-71.
- 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 workfamily conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90, 740-748.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. ve Niehoff, B. P. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 14, 229-246.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstarp, J. B. ve Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a 'good soldier' to do? *Journal of Organizational Behavior*, 5, 835- 855.
- Bolon, D. S. (1997). Organisational citizenship behaviour among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organisational commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-241.
- Borman, W. C. ve Penner, L. A. (2001). Citizenship performance: Its nature, antecedents, and motives. B. W. Roberts ve R. Hogan (Eds.). *Personality psychology in the*

- workplace* içinde (ss. 45-61). Washington, DC: American Psychological Association.
- Borman, W.C. ve Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. N. Schmitt and W.C. Borman (Eds.). *Personnel Selection in Organisations* içinde (ss. 77-98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 55-74.
- Braham, B. J. (1998). *Stres yönetimi: Ateş altında sakin kalabilmek*. (Çev. V. G. Diker). İstanbul: Hayat Yayınları. (Özgün çalışma: 1989).
- Brain, C. (2001). *Advanced psychology: applications, issues and perspectives*. Cheltenham: Nelson Thornes.
- Brief, A. P. ve Aldag, R. J. (1980). Antecedents of organizational commitment among hospital nurses. *Work and Occupations*, 7(2), 210-221.
- Bu, N., Mckeen, C. A. ve Shen, W. (2011). Behavioural indicators of turnover intention: the case of young professionals in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16), 3338-3356.
- Butcher, J. N. (2002). Assessing pilots with “the wrong stuff”: A call for research on emotional health factors in commercial aviators. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 168-184.
- Butler, A. B. ve Skattebo, A. (2004). What is acceptable for women may not be for men: the effect of family conflicts with work on job performance ratings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(4), 553-564.
- Butt, K. A. (2008). Impact of compensation on the turnover intentions of employees: A case of Pakistan telecom sector. *The Business Review*, 10(2), 178-185.
- Büyükbeşe, T. (2004). Stres ve stres yönetimi. İ. Bakan (Eds.). *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları* içinde (ss. 38-58). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2015). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı istatistik, araştırma deseni SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *International Journal Of Human Sciences*, 1(1). 25 Eylül 2014 tarihinde <http://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/71/210> adresinden alınmıştır.
- Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri çalışma sistemi ve işyeri fiziksel faktörlerinin iş kazaları üzerindeki etkisi. *TÜHİŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20-21(6-1), 80-106.
- Camp, S. D. (1992). Assessing the effects of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event history approach. *The Prison Journal*, 74(3), 279-305.
- Can, H. (2005). *Organizasyon ve yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Castro, C. B., Armario, E. M. ve Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27-53.
- Chahal, H. ve Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organisational citizenship behaviour (OCB): A conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Services Research*, 10(2), 25.
- Chawla, D. ve Sondhi, N. (2011). Assessing the role of organisational and personal factors in predicting turnover intentions: A case of school teachers and BPO employees. *Decision*, 38(2), 6-33.
- Chen, X. P. (2005). Organisational citizenship behaviour: A predictor of employee voluntary turnover. D. L. Turnipseed (Eds.). *Handbook of organisational citizenship behaviour* içinde (ss. 435–454). New York, NY: Novasciences.
- Chen, X. P., Hui, C. ve Sego, D. J. (1998). The role of organisational citizenship behaviour in turnover: Conceptualisation and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.
- Chughtai, A. A. ve Zafar, S. (2006). Antecedents and consequences of organizational commitment among Pakistani university teachers. *Applied H.R.M. Research*, 11(1), 39-64.

- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of management Review*, 11(1), 55-70.
- Coyne, I. ve Ong, T. (2007). Organisational citizenship behaviour and turnover intention: a cross-cultural study. *International Journal of Human Resource Management*, 18(6), 1085-1097.
- Çağlar, Ç. (2011). Okullardaki örgütsel güven düzeyi ile öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 11(4), 1827-1847.
- Çakar, N. D. ve Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çekmecelioğlu H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 153-168.
- Çelik, D. (2014). *İş stresi ve sağlık çalışanları*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Çelik, H. (2009). *Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş stresi: Mersin ili örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Daley, M. R. (1979). 'Burnout': Smoldering problem in protective services. *Social Work, 24*(5), 375-379.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. ve Elliott, G. P. (2003). *Mobbing işyerinde duygusal taciz*. (Çev. O. C. ÖnerToy). İstanbul: Sistem Yayıncılık. (Özgün çalışma, 1999).
- Davis, K. (1982). *İşletmelerde insan davranışı*. (Çev. K. Tosun vd.). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları. (Özgün çalışma, 1971)
- DeConinck, J. ve Bachmann, D. (2005). An analysis of turnover among retail buyers. *Journal of Business Research, 58*(7), 874-882.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*(2), 139-150.
- DiPaola, M. F. ve Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behaviors in school climate. *Journal of School Leadership, 11*, 424-447.
- DiPaola, M. F., Tarter, J. C. ve Hoy, W. K. (2004). *Measuring organizational citizenship in schools: The OCB scale*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Drenth, P. J. D., Thierry, H. ve Charles J. W. (2001). *Handbook of work and organizational psychology*. East Sussex, UK: Psychology Press.
- Dunlop, P. D. ve Lee, K. (2004). Workplace deviance, organisational citizenship behaviour, and business unit performance: The bad apples do spoil the whole barrel. *Journal of Organisational Behaviour, 25*, 67-80.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi, 11*(1): 191-206.
- Einarsen, S., Raknes, B. R. I. ve Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European journal of work and organizational psychology, 4*(4), 381-401.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22*(2), 93-111.

- Elçi, M. (2005). *Örgütlerde etik iklimin personelin vatandaşlık davranışlarına etkileri*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Elmas, S. (2012). *İşyerinde mobbing ve çalışanların işten ayrılma niyeti üzerine etkilerine ilişkin bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Erdoğan, T., Ünsar, A. S. ve Süt, N. (2009). Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 14(2), 447-461.
- Eren, A. ve Saraçoğlu, B. (2007). Gönüllü işten ayrılmalar üzerine ekonometrik bir yaklaşım. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 1-15.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eren, E. (2008). *Stratejik yönetim ve işletme politikası*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eren-Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2010). Stres kaynakları ile kariyer yönetimi etkileşimi: Borsa aracı kurum çalışanları üzerinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi* 20, 1-21.
- Erkuş, A. (2013). *Bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Eroğlu, F. (2009). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAIE Yayınları.
- Erturk, A. (2007). Increasing organisational citizenship behaviours of Turkish academicians: Mediating role of trust in supervisor on the relationship between organisational justice and citizenship behaviours. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 257-270.
- Eskew, D. E. (1993). The role of organizational justice in organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 185-194.
- Fallon, M. ve Rutherford, D. (2010). *Hotel Management and Operations*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

- Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S. ve Cooper, C. L. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress-job performance relationships: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305-328.
- Gallie, D., Felstead, A. ve Green, F. (2001). Employer policies and organizational commitment in Britain 1992–97. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1081-1101.
- Genç, N. (2005). *Yönetim ve organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Geylan, R. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri.
- Gilbert, J. A. ve Tang, T. L. P. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Goodman, E. A. ve Boss, R. W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover. *Journal of Health And Human Services Administration*, 33-47.
- Gök, S. (2009). Çalışma yaşamının önemli bir sorunu: Örgütsel stres. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 27(2), 429-448.
- Gökdeniz, İ. (2005). Üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları ve mobilyacılık sektöründe bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi*, 13, 173-189.
- Göler, U. (2008). *Örgütlerde yaşanan çatışmalar ve işten ayrılma eğilimi ilişkisi: otel işletmeleri örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekizmart Üniversitesi, Çanakkale.
- Greenberg, J. ve Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations-understanding and managing the human side of work*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Guangling, W. (2011). The study on relationship between employees' sense of organizational justice and organizational citizenship behavior in private enterprises. *Energy Procedia*, 5, 2030-2034.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1), 91-109.

- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- Güler, Z., Başpınar, Ö. N. ve Gürbüz, H. (2001). *İş yaşamında stres ve kamu kurumlarındaki sekreterler üzerinde bir uygulama*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları.
- Gülertekin, S. (2013). *Duygu iklimi ve liderlik tarzının işten ayrılma niyetine etkileri: Alanya'daki turizm işletmelerine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekizmart Üniversitesi, Çanakkale.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1) 271-288.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hackett, R. D., Bycio, P. ve Hausdorf, P. A. (1994). Further assessments of Meyer and Allen's (1991) three-component model of organizational commitment. *Journal of applied Psychology*, 79(1), 15-23.
- Hart, P. M. ve Cooper, C. L. (2009). İşyerinde stres: Daha basitleştirilmiş bir çevreye doğru. N. Anderson (Eds.). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı* içinde (ss. 109-131). İstanbul: Literatür Yayınları.
- Harvey, P., Harris, K. J. ve Martinko, M. J. (2008). The mediated influence of hostile attributional style on turnover intentions. *Journal of Business and Psychology*, 22(4), 333-343.
- Hendrix, W. H., Robbins, T., Miller, J. ve Summers, T. P. (1998). Effects of procedural and distributive justice on factors predictive of turnover. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13(4), 611-632.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture community and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Journal*, 50, 337-421.

- Hom, P. W. ve Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati, OH: International Thomson.
- House, R. J. ve Rizzo, J. R. (1972). Toward the measurement of organizational practices: Scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*, 56(5), 388-396.
- Hovardaoğlu, S. (1992). Stres Belirtileri ile Durumsal ve Sürekli Kaygının Yordanması. *Kriz Dergisi*, 5(2), 127-134.
- Hwang, I. ve Kuo, J. (2006). Effects of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention: An examination of public sector organizations. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 254-259.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 67-92.
- İlter, H. (2014). *Çalışma hayatında stres ve sağlık çalışanları*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- İşçi, E. (2010). *Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde güvenin rolü*. Yayımlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İyigün, N. Ö. (2012). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 49-64.
- Jackofsky, E. F. (1984). Turnover and job performance: An integrated process model. *Academy of Management Review*, 9(1), 74-83.
- Jackson, J. C., Hart, R. P., Gordon, S. M., Hopkins, R. O., Girard, T. D. ve Ely, E. W. (2007). Post-traumatic stress disorder and post-traumatic stress symptoms following critical illness in medical intensive care unit patients: assessing the magnitude of the problem. *Critical Care*, 11(1), R27.
- Jago, L. ve Deery, M. (2004). An investigation of the impact of internal labour markets in the hotel industry. *The Service Industries Journal*, 24(2), 118-129.

- Jain, A. K. ve Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155-163.
- 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(6), 705-714.
- Johnson, D. E., Erez, A., Kiker, D. S. ve Motowidlo, S. J. (2002). Liking and attributions of motives as mediators of the relationships between individuals' reputations, helpful behaviours, and raters' reward decisions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 808-815.
- Jung, H. S. ve Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person - organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7-29.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kalay, F. (2009). *Bilişim teknolojilerinin iş stresi ve iş doyumunu üzerindeki etkileri: Kuram ve Türk bankacılık sektöründe bir uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayınevi.
- Karabacak, G. (2013). *İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinden incelenmesi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Karataş, A. (2013). *Otel işletmelerinde kronizmin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: Muğla ilinde bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Kasa, M. ve Hassan, Z. (2015). The role of flow between burnout and organizational citizenship behavior (OCB) among hotel employees in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 199-206.

- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131-133.
- Kaya, A. ve Kaya, Y. (2007). Küçük ve orta boy işletme yöneticilerinin stres kaynaklarını tespit etmeye yönelik Kayseri ilinde bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 41-62.
- Kaya, E. (2009). *Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Kesen, M. (2011). *İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının yenilikçilik düzeyi ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Banka çalışanları üzerine bir uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gebze Yüksek teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Khalid, S. A. ve Ali, H. (2005). The effects of organisational citizenship behavior on withdrawal behavior: A Malaysian study. *International Journal of Management and Entrepreneurship*, 1(1), 30-40.
- Kim, T., Park, S. ve Chang, K. (2011). Antecedents of organisational citizenship behaviours among part-time employees of service organisations in Korea. *Asia Pacific Business Review*, 17(1), 85-101.
- Korkmazıyürek, H. ve Şeşen, H. (2008). İş yaşamında stres ve stresle baş etme. Ş. Şimşek ve A. Çelik (Eds.). *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım-Seçme Yazılar* içinde (ss. 327-359). Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organisational citizenship behaviour, and turnover on organisational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54(1), 101-114.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (t.y.). *Turizm İşletme Belgeli Oteller ve Tesisler*. 14 Aralık 2014 tarihinde <http://www.mersinkulturturizm.gov.tr/TR,73389/turizm-isletme-belgeli-oteller-ve-tesisler.html> adresinden alınmıştır.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M. ve Spekman, R. E. (2001). Social exchange theory and research on business-to-business relational exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.

- Larson, M. ve Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*,13(2), 75-92.
- Lashley, C. (2000). *Hospitality retail management: A unit manager's guide*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lefkowitz, J. (2000). The role of interpersonal affective regard in supervisory performance ratings: A literature review and proposed causal model. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 7, 67-85.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9, 297-308.
- Luthans F. (1994). *Organizational behavior*. Newyork: McGraw Hill Inc.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Lynch, J. (2002). Workplace bullying: Implications for police organisations. *Australasian Centre for Policing Research, A Critical Issues in Policing Paper*, 8, 1-43.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. ve Fetter, R. (1991). Organisational citizenship behaviour and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salesperson's performance. *Organisational Behaviour and Human Decision Processes*, 50, 123-150.
- Madera, J. M., Dawson, M. ve Neal, J. A. (2014). Managing language barriers in the workplace: The roles of job demands and resources on turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 42, 117-125.
- Malik, N. (2011). A study on occupational stress experienced by private and public banks employees in Quetta City. *African Journal of Business Management*, 5(8), 3063-3070.
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions In Psychological Science*, 12(5), 189-192.

- Maslach, C. ve Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. ve Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mobley, W.H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Reading MA: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Moorhead, G. ve Griffin, R. W. (2001). *Organizational Behaviour-Managing People and Organizations*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Moorman, R. H. ve Blakely, G. L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organisational citizenship behaviour. *Journal of Organisational Behaviour*, 16(2), 127-142.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez-Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R. ve Vergel, A. I. S. (2012). Las intenciones de abandono del personal medico: el papel del burnout, el compromiso y las dificultades en las relaciones medico-paciente. *Psicothema*, 24(2), 263-271.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P. ve Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal, and behavioural predictors. *Academy of Management Journal*, 48, 607-618.
- Mowday, R. T. ve Spencer, D. G. (1981). The influence of task and personality characteristics on employee turnover and absenteeism incidents. *Academy of Management Journal*, 24(3), 634-642.

- Mowday, R. T., Porter, L. W. ve Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism, and Turn Over*. London: Academic Press Inc.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work an introduction to industrial and organizational psychology*. Belmont: Wadsworth.
- Nadiri, H. ve Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O. ve McMurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *The Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
- Oğuz, E. (2010). The relationship between the leadership styles of the school administrators and the organizational citizenship behaviours of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 9, 1188-1193.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal of Business Management*, 1(3), 49-54.
- Oplatka, I. (2009). Organizational citizenship behavior in teaching: The consequences for teachers, pupils, and the school. *International Journal of educational management*, 23(5), 375-389.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organisational citizenship behaviour. B. M. Staw ve L. L. Cummings (Eds.). *Research in Organisational Behaviour* içinde (ss. 43-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Ökten, S. S. (2008). *Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde kalite kültürünün ara değişken olarak incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Örnek, A. Ş. ve Aydın, Ş. (2006). *Kriz ve stres yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Özcanarlan, N. (2009). *Hemşirelerin iş ortamındaki stresörlerinin belirlenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Özdamar, K. (2001) *Paket programlar ve istatistiksel veri analizi* (çok değişkenli analizler). Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Özdemir, Y. ve Ergun, S. (2015). The Relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior: The mediating role of person-environment fit. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 432-443.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19, 115-134.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri, *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), 97-115.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2005). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi ESBCV Yayınları.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75-81.
- Özsöylemez, O. (2009). *Algılanan liderlik tarzlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütle özdeşleşmenin rolü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Paille, P. ve Grima, F. (2011). Citizenship and withdrawal in the workplace: Relationship between organisational citizenship behaviour, intention to leave current job and intention to leave the organisation. *The Journal of Social Psychology*, 15(4), 478-493.
- Paine, J. B. ve Organ, D. W. (2000). The cultural matrix of organizational citizenship behavior: Some preliminary conceptual and empirical observations. *Human Resources Management Review*, 10(1), 45-59.
- Perez, M. (2008). *Turnover intent*. Yayınlanmamış doktora tezi, Zürih Üniversitesi, Zürih.

- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M. ve Blume, B. D. (2009). Individual- and organisational-level consequences of organisational citizenship behaviours: A Metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1989). *A second generation measure of organizational citizenship behavior*. Unpublished manuscript, Indiana University, Bloomington.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1994). Organisational citizenship behaviour and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M. ve MacKenzie, S. B. (1997). Organisational citizenship behaviour and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262-270.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). Organisational citizenship behaviours: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Polat, İ. (2006). *İşyeri ergonomisinin örgütsel stres üzerine etkisi: Erzurum ilindeki banka çalışanları üzerinde bir uygulama*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. ve Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62(10), 1027-1030.
- Ross, R. R. ve Altmair, E. M. (1994). *Intervention in occupational stress*. London: Sage.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel psikoloji*. İstanbul: Alfa Aktüel Basım.

- Salgado, J. F. (2007). The five factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 30-43.
- Sanderson, P. A. (2003). The relationships between empowerment and turnover intentions in a structured environment. *Regent University, School of Leadership Studies*, May.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of business research*, 54(1), 39-52.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach*. USA:Wiley and Sons.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel vatandaşlık davranışları: Kavramsal bir çözümleme ve okul açısından bazı çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Shore, L. M., Barksdale, K. ve Shore, T. H. (1995). Managerial perceptions of employee commitment to the organisation. *Academy of Management Journal*, 38, 1593-1615.
- Shweta, J. ve Srirang J. (2009). Determinants of organizational citizenship behaviour: A review of literature. *Journal of Management & Public Policy*, 1(1), 33-42.
- Sığrı, Ü., Şişman, F. A. ve Gemlik, H. N. (2010). Çalışanların kişilik özellikleri ile müzakerecilik yetenekleri arasındaki ilişkinin analizi: Sigortacılık ve lojistik sektörlerinde bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 5, 101-122.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Singh, A. K. ve Singh, A. P. (2010). Role of stress and organisational supporting predicting organisational citizenship. *The IUP Journal of Organisational Behaviour*, IX(4), 1-20.
- Smith, A. C., Organ, D. W. ve Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 655-663.

- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişiler arası ilişkiler*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Somech, A. ve Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organisational citizenship behaviour from an organisational perspective: The relationship between organisational learning and organisational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 77, 281-298.
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin stres nedenlerinin belirlenmesinde cinsiyet faktörü: Adana'da ampirik bir araştırma. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 1-27.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Stellman, M. J. (1998). *Encyclopaedia of occupational health and safety*. Geneva, Switzerland: International Labour Organization.
- Stovel, M. ve Bontis, N. (2002). Voluntary turnover: Knowledge management-friend or foe? *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 303-322.
- Suh, J. ve Yoon, M. H. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*, 56, 597-611.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Şahin, H. (2005). Örgütsel stres. *Türk Mühendis ve Mimarlar Odaları Birliği Dergisi*, 54-56.
- Şimşek, M. S. (2001). *Yönetim ve organizasyon*. Konya: Günay Ofset.
- Şimşek, M. S., Akgeçici, T. ve Çelik, A. (2008). Introduction to behavioral sciences and organizational behavior. Ankara: Gazi Kitabevi.

- Tabak, A., Basım, H. N., Tatar, İ. ve Çetin, F. (2010). İzlenim yönetimi taktiklerinde beş faktör kişilik özelliklerinin rolü: Savunma sanayiinde bir araştırma. *Ege Academic Review*, 10(2), 539-557.
- Tai, C. C. L., Chang, C. M., Hong, J. Y. ve Chen, L. C. (2012). Alternative models for the relationship among leadership, organizational citizenship behavior, and performance: A study of new product development teams in Taiwan. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 57, 511-517.
- Tan, H. H. ve Lim, A. K. H. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations, *The Journal of Psychology*, 143(1), 45-66.
- Tanova C. (2007, Mayıs). *Avrupa'da gönüllü işten ayrılma: Ayrılma kolaylığı ve istekliliği, davranış niyeti ve iş ile iç içe olmanın (job embeddedness) etkileri*. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunulan bildiri, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Taşcı, D. ve Koç, U. (2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı- örgütsel öğrenme değerleri ilişkisi: Akademisyenler üzerinde görgül bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 373-382.
- Telli, E., Ünsar, A. S. ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik davranış tarzlarının çalışanların örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerine etkisi: Konuyla ilgili bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2(2), 135-150.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Teoman, D. D. (2007). *Performans değerlendirme sürecinde oluşan adalet algısı, bu algının iç, dış ve sosyal ödüllere olan ilişkisinin işten ayrılma niyetine olan etki*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tokgöz, E. ve Seymen, O. A. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Bir devlet hastanesinde araştırma, *Öneri*, 10(39), 61-76.

- Tugade, M. M. ve Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320-333.
- Tuna, M. (2007). Personel devir oranı analizi: Ankara'da yer alan yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 45-52.
- Tunçer, P. (2011). Örgütsel değişim ve liderlik. *Sayıştay Dergisi*, 80, 57-83.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- TDK (Türk Dil Kurumu), (t.y.). *Büyük Türkçe Sözlük*. 15 Şubat 2015 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5693d82964ffd7.06019673 adresinden alınmıştır.
- TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), (t.y.). *İşgücü İstatistikleri Eylül 2015*. 20 Eylül 2015 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/HbGetirHTML.do?id=18644> adresinden alınmıştır.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2002). *Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve işgücü hareketlerinin analizi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve muğla bölgesi örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R. ve Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006) *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Uzun, Y. (2013). *Tek gelirli ve çift gelirli ailelerde yaşanan iş aile çatışmasının iş stresi ve işten ayrılma niyetiyle olan ilişkisi: Zonguldak ilindeki dersaneler örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Van Dyne, L., Cummings, L. L. ve Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviours: In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddled waters). *Research in Organizational Behaviour*, 17, 215-285.
- Van Scotter, J. R. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and affective commitment. *Human Resource Management Review*, 10, 79-95.
- Varol, F. (2010). *Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetine etkisi: Konya ili ilaç sektörü çalışanları üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying–psychological work environment and organizational climate. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Von Rueden, C. ve Van Vugt, M. (2015). Leadership in small-scale societies: Some implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 26(6), 978-990.
- Walz, S. M. ve Niehoff, B. P. (2000). Organisational citizenship behaviours: Their relationship to organisational effectiveness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24, 301-319.
- Wang, Y. (2015) Examining organizational citizenship behavior of Japanese employees: a multidimensional analysis of the relationship to organizational commitment, *The International Journal of Human Resource Management*, 26(4), 425-444.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Weiner, J. S. (1982). The measurement of human workload. *Ergonomics*, 25(11), 953-965.

- Werner, J. M. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extra-role behaviours on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology, 79*(1), 98-107.
- Willer, R. (2009). Groups reward individual sacrifice: The status solution to the collective action problem. *American Sociological Review, 74*, 23-43.
- Williams, L. J. ve Anderson, S.W. (1991). Job satisfaction and organisational commitment as predictors of organisational citizenship and in-role behaviours. *Journal of Management, 17*,601-617.
- Williams, S., Pitre, R. ve Zainuba, M. (2002). Justice and organisational citizenship behaviour intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology, 142*(1), 33-44.
- Wilson, M. G., Dejoy, D. M., Vandenberg, R. J., Richardson, H. A. ve McGrath, A. L. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of occupational and organizational psychology, 77*(4), 565-588.
- Yang, J. T. (2008). Effect of newcomer socialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry. *The Service Industries Journal, 28*(4), 429-443.
- Yanık, O. (2014). *Ahlaki liderliğin çalışanların iş tatminine, örgütsel bağlılığına ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel güven ve örgütsel adalet algısının aracı rolü*. Yayınlanmamış doktora tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(30), 235-249.
- Yener, S. (2014). *Özel ortaöğretim kurumlarında paylaşılan liderlik davranışı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik güvenlik algısının aracı değişken ilişkisinin araştırılması*. Yayınlanmamış doktora tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.

- Yeşil, S. ve Dereli, S. F. (2012). Örgütsel adalet ve iş tatmini üzerine bir alan çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 105-122.
- Yeşilyurt, H. (2013). *Otel işletmelerinde iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin analizi: İzmir il merkezinde bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yıldız, S. (2008). *Örgüt kültürünün, işten ayrılma eğilimi ve çalışan verimliliği üzerindeki etkisi: Bir ara değişken olarak örgütsel destek algısı*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-20.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 31-58.
- Yılmaz, O. (2006). *Stresin performans üzerine etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı lider personeli üzerinde bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Yılmaz, Ö. ve Akgül, V. (2014). Turizm çalışanlarının örgütsel adalet algısının, örgütsel bağlılıkları üzerine etkisi: Gönen örneği. *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 1, 20-31.
- Yılmazgil, S. M. (2012). *Türk kamu yönetiminde performans değerlendirmenin kamu çalışanlarının iş stresine etkisi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L. ve Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *İş, Güç. Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

- Zapf, D., Knorz, C. ve Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal Of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.
- Zeinabadi, H. ve Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction and organizational commitment in OCB of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.
- Zel, U. (2001). Yönetimde kişilik ve kişilik özellikleri. S. Güney (Eds.). *Yönetim ve organizasyon içinde* (ss. 491–528). Ankara: Nobel Yayınları.
- Zonana, M. (2011). *İş stresinin işgörenlerin örgütsel sosyalleşme düzeylerine etkileri ve bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

EKLER

EK-1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Elinizdeki anket, çalışanların iş tatminlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini ve bu etkide iş stresinin ve isten ayrılma niyetinin moderator rolünü belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen bilgiler, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak olup, kesinlikle **GİZLİ** tutulacaktır.

İşbirliğiniz ve katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılar sunarız.

Yrd. Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ

Arş. Gör. Anıl KALE

Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Otelle ilgili toplantı veya aktivitelerle ilgilenir ve bunlara katılmaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
Görevim olmasa bile otel imajına yardımcı olacak faaliyetlere katılmak isterim.	①	②	③	④	⑤
Otelle ilgili gelişmelere ayak uydurmaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
Otelin gelişmesine hizmet edecek faaliyetlerde bulunurum.	①	②	③	④	⑤
Çalışanların aralarında çıkabilecek sorunları engellemek ve çözmek için elimden geleni yaparım.	①	②	③	④	⑤
Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.	①	②	③	④	⑤
Başkalarının hakkını suistimal etmem.	①	②	③	④	⑤
Karar alırken kararlarımdan etkilenebilecek diğer kişilere danışırım.	①	②	③	④	⑤
Fazladan mola almak istemem.	①	②	③	④	⑤
Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.	①	②	③	④	⑤
Her zaman dakik olmaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
Hiç kimse izlemediğinde bile otel kurallarına uymaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
Sorunları olduklarından daha büyük görme eğiliminde değilim.	①	②	③	④	⑤
Gereksiz şeylerden şikayet ederek zaman harcadığımı düşünmüyorum.	①	②	③	④	⑤
Genelde olayların olumsuz yanlarından çok olumlu yanlarına odaklandığımı düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
Sürekli olarak işi bırakmak istediğinden söz eden biri değilim.	①	②	③	④	⑤
İşe gelmemiş çalışanların yerine görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım.	①	②	③	④	⑤
İş yükü fazla olanlara yardım etmeye çalışırım.	①	②	③	④	⑤
İşle ilgili sorunları olanlara gönüllü olarak zaman ayırırım.	①	②	③	④	⑤
Görevim olmasa bile işe yeni alınanları otele alıştırmaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤

İş Stresi					
İşim sağlığımlı olumsuz etkiliyor.	①	②	③	④	⑤
İşim beni gerginleştiriyor.	①	②	③	④	⑤
İşim nedeniyle sınırlı olduğumu hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
Başka bir işim olsaydı daha sağlıklı olurdu.	①	②	③	④	⑤
İşimle ilgili sorunlar uykumu kaçırıyor.	①	②	③	④	⑤
İşimle ilgili toplantılara giderken sınırlı olduğumu hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
Başka şeyler yaparken de işimi düşünebilmek için eve işimi de götürüyorum.	①	②	③	④	⑤
İşten Ayrılma Niyeti					
Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse, işletmeden ayrılacağım.	①	②	③	④	⑤
Başka bir işletmede çalışmak için çalıştığım işletmeyi bırakmayı düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER-

1. Cinsiyetiniz hangisidir?

- a) Kadın b) Erkek

2. Eğitim durumunuz nedir?

- a) İlkokul b) Ortaokul c) Lise d) Ön Lisans

- e) Lisans f) Yüksek Lisans g) Doktora

3. Lütfen yaşınızı yan tarafa yazınız:

4. Kaç yıldır iş hayatındasınız, lütfen yan tarafa yazınız:

5. Çalıştığınız bölümü lütfen yan tarafa yazınız:

6. Aylık ortalama geliriniz ne kadardır?

- a) 1000 tl ve altı b) 1001 -1500 tl c) 1501-2000 tl

- d) 2001-2500 tl e) 2501-3000 tl f) 3001 tl ve üstü

Teşekkür ederiz.