



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

İŞLETME TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ, ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMANIN
ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE MERSİN İLİ SERBEST MUHASEBECİ
MALİ MÜŞAVİRLERİNE VE MUHASEBE ÇALIŞANLARINA
YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Sedef URTEKİN

DANIŞMAN

Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

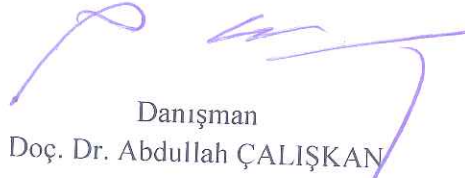
ARALIK 2018

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Sedef URTEKİN tarafından hazırlanan “Yenilikçi Davranışların Bireylerin İşten Ayrılma niyetine Etkisi, Çalışma Arkadaşları ile Çatışmanın Aracılık Rolü Üzerine Mersin İli Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerine ve Muhasebe Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma 20/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı
Doç. Dr. Emel BAHAR
(Tarsus Üniversitesi)



Danışman
Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN



Jüri Üyesi
Dr. Öğr. Üyesi Özlem KÖROĞLU

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 24.12.2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

21/11/2018

Sedef URTEKİN

İmza

**YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE
ETKİSİ, ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMANIN ARACILIK ROLÜ
ÜZERİNE MERSİN İLİ SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİNE VE
MUHASEBE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Sedef URTEKİN

**TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
2018
ÖZET**

İşletmeler arasındaki rekabetin çok yüksek olduğu günümüzde işletmelerin rekabet avantajı elde etmelerinin en önemli unsuru çalışanlardır. Bu çerçevede yenilikçi davranışların bireylerin işten ayrılma niyetine etkisi ve çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü üzerine Mersin ili serbest muhasebeci mali müşavirleri ve muhasebe çalışanlarına yönelik bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın temel amacı yenilikçi davranışın işten ayrılma niyetine etkisini ve bu etkide çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolünü belirlemektir. Yapılan çalışmalarda genellikle üretim sektörü ön planda iken bu çalışmada hizmet sektörü incelenerek yenilikçi davranışların etkilerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Öncelikle araştırmanın amacına bağlı olarak literatür taraması yapılarak daha önceki çalışmaların nasıl sonuçlar ortaya koyduğu incelenmiş ve çalışmaya temel oluşturacak bilgiler elde edilmiştir. Literatür taraması yapıldığında yenilikçi davranışların ve bireylerin işten ayrılma niyetinin ilişkilendirildiği her hangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışma arkadaşları ile çatışmanın bu iki kavramla ilişkilendirildiği bir çalışma bulunmamaktadır. Bu kavramları ilişkilendirerek yapılacak çalışmada serbest muhasebeci mali müşavirleri ve muhasebe çalışanlarının yenilikçi davranış sergilemelerinin altında yatan sebepler ve bu bağlamda yenilikçi davranışların bireysel çıktılarını doğru değerlendirmede fayda sağlayacağı değerlendirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden ve toplam 23 ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlerle ilgili 5 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde ise 9 ifadeden oluşan çalışma arkadaşları ile çatışma, 4 madde; işten ayrılma niyeti, 5 maddeden oluşan ölçekler ve son bölüm olan üçüncü bölümde de yenilikçi davranışın 3 boyut ve 9 maddeden oluşan ölçekler bulunmaktadır. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenirlik katsayıları SPSS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizleri ise Amos programı ile analiz edilmiştir. Sonuç olarak yenilikçi davranışların alt boyutlarından fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme ile işten ayrılma niyeti arasında ve yapılan analizlerde bu ilişkide çalışma arkadaşlarıyla çatışmanın aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yenilikçi davranış, işten ayrılma niyeti, çalışma arkadaşları ile çatışma

**THE EFFECT OF INNOVATIVE BEHAVIORS TO LEAVE PERSON' S
INTENTION FROM EMPLOYMENT, ON THE MEDIATING ROLE OF THE
CONFLICT WITH COLLEAGUES APPLICATION FOR THE FINANCIAL
CONSULTANT AND ACCOUNTANT AND ACCOUNTING EMPLOYEES IN
THE PROVINCE OF MERSIN**

(Master Thesis)

Sedef URTEKİN

**TOROS UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES
Mersin 2018**

ABSTRACT

At the present time, rivalry is very high business to business, so employees are the most important factor of getting advantages. In this context, a study has been carried out for the financial consultant and accountants of Mersin province on the effect of innovative behaviors on intention to quit and the mediation role of conflict with colleagues. The main aim of the study is to effect intention to quit from work of innovative behaviors and it is state the role of mediation between the colleagues and conflict. While the production sector was in the forefront in the studies, it was aimed to reveal the effects of innovative behaviors in the service sector. Firstly, it is scanned books and articles by staying connecting the aim of study after that, it is examined how it has been revealed returns previous studies and then, information that will form the basis of the study. When a literature review was conducted, no studies were found in which innovative behaviors and individuals' intention to quit are related. There is no study in which the conflict with colleagues is associated with these two concepts. In the study which will be done by associating these concepts, it has been evaluated that free accountant financial advisors and accounting employees will benefit from the reasons underlying their innovative behavior and in this context, to evaluate the individual outputs of innovative behaviors correctly. Face to face survey method was used as the data collection tool. The questionnaire consists of three sections and a total of 23 statements. In the first part, there are 5 statements about demographic variables. In the second part, there are 4 items; the intention to leave the job, the scales consisting of 5 items and the third section, which is the last section, includes innovative measures of 3 dimensions and 9 items. The Cronbach alpha reliability coefficients of the scales were analyzed by SPSS and the confirmatory factor analyzes were analyzed with Amos program. As a result, it has been found that the conflict has an intermediary role between the sub-dimensions of innovative behaviors and the intention to leave ideas, to develop ideas and ideas and to leave the job.

Key words: Innovative behaviors, quit intention to work, conflict with colleagues

TEŞEKKÜR

Öncelikle beni öğrencisi olarak seçen, bu süreçte bilgi ve deneyimlerini bana aktararak akademik gelişimimde kalıcı izler bırakan, her seferinde yapıcı eleştirileri ve hoşgörülü yaklaşımları ile çalışmalarımda beni motive eden ve destekleyen saygıdeğer hocam, danışmanım Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN 'a minnettarım.

Manevi ve mesleki desteğine ihtiyaç duyduğumda vaktini benden hiçbir zaman esirgemeyen sevgili hocam Doç. Dr. Mert AKTAŞ' a en içten dileklerle teşekkür ederim.

Tüm süreç boyunca yanımda olan ve ömrüm boyunca hissettiğim koşulsuz sevgi ve fedakârlıkları için annem Hüsnüye URTEKİN, babam Ali URTEKİN ve ablam Arzuhan URTEKİN' e sevgimi ve teşekkürlerimi sunarım.

Göstermiş oldukları anlayış, verdikleri destek, yapmış oldukları fedakârlıklar ile yanımda olan çok kıymetli arkadaşlarım Melek GÜNGÖRDÜ' ye ve Gamze Gül AK'a sonsuz sevgilerimi sunarım.

Son olarak, anket çalışmasında desteklerini esirgemeyen tüm katılımcılara teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR	viii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLoların LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xv
SİMGELER ve KISALTMALAR.....	xvi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

YENİLİKÇİLİK VE YENİLİKÇİ DAVRANIŞ KAVRAMI

1. YENİLİKÇİLİK VE YENİLİKÇİ DAVRANIŞ KAVRAMI

1.1. Yenilikçilik Kavramı, Tanımı ve Önemi.....	2
1.1.1. Yenilikçilik tanımı	2
1.1.2. Yenilikçiliğin önemi	4
1.2. Yenilikçi Davranış Kavramı, Tanımı ve Önemi.....	5
1.2.1. Yenilikçi davranışın tanımı.....	5
1.2.3. Yenilikçi davranışın önemi	7
1.3. Yenilikçi Davranışın Boyutları	8
1.3.1. Fikir üretme	8
1.3.2. Fikir geliştirme.....	9
1.3.3. Fikir gerçekleştirme.....	9

1.4.	Yenilikçi Davranışı Etkileyen Faktörler	10
1.4.1.	Bireysel faktörler	10
1.4.2.	Mesleki faktörler.....	11
1.4.3.	Organizasyonel faktörler	11
1.5.	Bireysel Yenilikçilik Kavramı ve Tanımı	12
1.6.	Bireysel Yenilikçi Davranış Eğilimi ve Yeniliklerin Yayılımı.....	14

İKİNCİ BÖLÜM

ÇATIŞMA KAVRAMI

2. ÇATIŞMA KAVRAMI

2.1.	Çatışmanın Tanımı ve Önemi	17
2.1.1.	Çatışmanın tanımı	17
2.1.2.	Çatışmanın önemi	19
2.2.	Çatışma Türleri	21
2.2.1.	Niteliğine göre çatışma türleri	21
2.2.1.1.	Fonksiyonel olan çatışmalar.....	21
2.2.1.2.	Fonksiyonel olmayan çatışmalar	23
2.2.2.	Ortaya çıkış şekline göre çatışma türleri.....	24
2.2.2.1.	Potansiyel çatışma	24
2.2.2.2.	Algılanan çatışma	25
2.2.2.3.	Hissedilen çatışma	25
2.2.2.4.	Açık çatışma.....	26
2.2.3.	Örgüt içindeki yerlerine göre çatışma türleri	26
2.2.3.1.	Dikey çatışma.....	26
2.2.3.2.	Yatay çatışma	27
2.2.3.3.	Emir-komuta ve kurmay çatışma	27

2.2.3.4.	Çapraz çatışma	28
2.2.4.	Tarafları açısından çatışma türleri	28
2.2.4.1.	Bireyin kendi içindeki çatışma	29
2.2.4.2.	Bireyler arası çatışma.....	29
2.2.4.3.	Bireyler ve gruplar arası çatışma	30
2.2.4.4.	Grup içi ve gruplar arası çatışma	30
2.2.4.5.	Örgütler arası çatışma.....	31
2.2.5.	Diğer çatışma türleri.....	31
2.2.5.1.	Amaç çatışması	31
2.2.5.2.	Rol çatışması.....	32
2.2.5.3.	Kurumlaşmış çatışma.....	32
2.3.	Çatışmalara Neden Olan Faktörler	33
2.3.1.	İletişime ilişkin faktörler	33
2.3.2.	Örgütsel yapıya ilişkin faktörler	33
2.3.3.	Bireysel davranışlara ilişkin faktörler	35
2.4.	Çatışmanın Çözümlemesi.....	36
2.5.	Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları	38
2.5.1.	Çatışmanın olumlu sonuçları.....	38
2.5.2.	Çatışmanın olumsuz sonuçları	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

3.1.	İşten Ayrılma Niyeti Kavramı.....	40
3.2.	İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	41
3.1.1.	Kurum dışı faktörler	42

3.1.2.	Kurumsal faktörler.....	43
3.1.3.	Bireysel faktörler	44
3.3.	İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları.....	44
3.4.	İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi.....	45

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

4. YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

4.1.	Yenilikçi Davranış ve Çalışma Arkadaşları İle Çatışma.....	46
4.2.	Yenilikçi Davranış ve İşten Ayrılma Niyeti.....	51
4.3.	Çalışma Arkadaşları İle Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti.....	54

BEŞİNCİ BÖLÜM

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMANIN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE MERSİN İLİ SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİNE VE MUHASEBE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

5. ARAŞTIRMANIN KONUSU, AMACI VE ÖNEMİ

	Araştırmanın Konusu	59
	Araştırmanın Amacı	59
	Araştırmanın Önemi.....	59
	Araştırma Soruları	60
	Araştırma Modeli ve Hipotezler	61
	Araştırmanın Sınırlılıkları	62
5.1.	Araştırmanın Yöntemi.....	62

5.1.1.	Evren ve örneklem.....	63
5.1.2.	Veri toplama araçları	65
5.1.2.1.	Yenilikçi davranış ölçeği (YD).....	65
5.1.2.2.	Çalışma arkadaşları ile çatışma ölçeği (ÇAC)	67
5.1.2.3.	İşten ayrılma niyeti ölçeği (İAN)	68
5.1.2.4.	Veri toplama ve değerlendirme tekniği	69
5.2.	Araştırmanın Bulguları	70
5.2.1.	Değişkenlerle ilgili betimleyici bulgular	70
5.2.2.	Değişkenler arası ilişkiler.....	70
5.3.	Demografik Gruplardaki Farklılıklar.....	71
5.4.	Çalışanların İşten Ayrılma Niyetini Yordayan Değişkenler: Regrasyon Analizi Bulguları	73

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇ VE ÖNERİLER	80
KAYNAKÇA.....	85
EKLER	93
Ek-A Tezde Kullanılan Anket.....	93
ÖZGEÇMİŞ	95

TABLolar LİSTESİ

Tablo.....	Sayfa
Tablo 1.1. Kleysen ve Street (2001) tarafından sınıflandırılan yaratıcı ve yenilikçi davranışlar	6
Tablo 2.5. Çatışmanın çözümlenmesine ilişkin yaklaşımlar	37
Tablo 3.1. İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler.....	42
Tablo 5.1. Çeşitli evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları.....	63
Tablo 5.2. Betimleyici istatistikler	65
Tablo 5.3. Yapısal eşitlik modeli uyum kriterleri.....	68
Tablo 5.4. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değeri.....	69
Tablo 5.5. Değişken ve boyutlarına ilişkin betimleyici istatistikler	70
Tablo 5.6. Değişkenler arası korelasyon değerleri	71
Tablo 5.7. T testi bulguları	72
Tablo 5.8. ANOVA testi bulguları	72
Tablo 5.9. Aracılık testi sonuçları (FÜ-ÇAÇ-İAN).....	76
Tablo 5.10. Aracılık testi sonuçları (FGLŞ-ÇAÇ-İAN)	77
Tablo 5.11. Aracılık testi sonuçları (FGRC-ÇAÇ-İAN)	78
Tablo 5.12. Aracılık testi sonuçları.....	79

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil.....	Sayfa
Şekil 1.1. Gabriel Tarde'nin öne sürdüğü S eğrisi	15
Şekil 2.1. Çatışma türleri	21
Şekil 2.2. Fonksiyonel çatışma	23
Şekil 2.3. Fonksiyonel olmayan çatışma	24
Şekil 2.4. Tarafları açısından çatışma türleri	29
Şekil 5.1. Araştırma modeli	63
Şekil 5.2. Eğitim durumu.....	63
Şekil 5.3. Cinsiyet	64
Şekil 5.4. Medeni hal	64

SİMGELER ve KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
ÇAÇ:	Çalışma Arkadaşları ile Çatışma
FGLŞ:	Fikir Geliştirme
FGRÇ:	Fikir Gerçekleştirme
FÜ:	Fikir Üretme
İAN:	İşten Ayılma Niyeti
KMO:	Kaiser- Meyer- Olkin İstatistiği
YD:	Yenilikçi Davranış
YL:	Yüksek Lisans

GİRİŞ

İşletmelerin dinamik iş ortamında uzun dönemde hayatta kalarak rekabet avantajı elde edebilmeleri için yenilikçi politikalar benimseyip uygulamaları ve çalışanlarının da yenilikçi davranış sergilemeleri önem taşımaktadır. Bu çerçevede işletmeler personel devir hızlarını mümkün olan en düşük seviyede tutmaya özen göstermektedir. Buradan hareketle bu çalışmada, yenilikçi davranış, işten ayrılma niyeti ve çatışma kavramları üzerinde durularak; yenilikçi davranışın işten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü etkisi incelenecek ve aralarındaki ilişkilerin anlamlı olup olmadığı araştırılacaktır.

Çalışmanın birinci bölümünde yenilikçilik ve yenilikçi davranış kavramı, yenilikçi davranışın boyutları, yenilikçi davranışı etkileyen faktörler, bireysel yenilikçilik kavramı ve tanımı, bireysel yenilikçi davranış eğilimi kavramları ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

İkinci bölümde çatışmanın tanımı, önemi ve türleri, çatışmalara neden olan faktörler, çatışmanın çözülmesi, olumlu ve olumsuz sonuçları ele alınarak incelenmiştir.

Üçüncü bölümde işten ayrılma niyeti kavramı, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler, işten ayrılma niyetinin sonuçları, işten ayrılma niyetinin önlenmesi kavramları ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde yenilikçi davranış ve çalışma arkadaşları ile çatışma, yenilikçi davranış ve işten ayrılma niyeti, çalışma arkadaşları ile çatışma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler detaylı olarak incelenmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçlarına, veri toplama ve değerlendirme tekniğine, değişkenlerle ilgili betimleyici bulgulara ve değişkenler arasındaki ilişkilere yer verilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan sonuç ve öneriler kısmında değişkenler arasındaki ilişkilerin yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak değerlendirmeleri yapılmış olup bu konu ile ilgili araştırma yapacak olan araştırmacılara faydalı olabilecek önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

YENİLİKÇİLİK VE YENİLİKÇİ DAVRANIŞ KAVRAMI

Bu bölümde, yenilikçilik kavramının tanımı, önemi, boyutları, yenilikçilik davranışını etkileyen faktörler, bireysel yenilikçilik kavramı ve bireysel yenilikçi davranış eğilimi üzerinde durulacaktır.

1. YENİLİKÇİLİK VE YENİLİKÇİ DAVRANIŞ KAVRAMI

1.1. Yenilikçilik Kavramı, Tanımı ve Önemi

1.1.1. Yenilikçilik tanımı

Yenilikçilik kavramı işletme ve örgütlerin varlıklarını sürdürülebilmeleri açısından stratejik bir kavramdır. Küreselleşme, teknolojik ilerlemeler, müşteri istek ve beklentilerindeki hızlı değişimin etkisiyle farklı perspektiflerden ele alınmış olan yenilikçilik kavramı ile ilgili pek çok tanımlama mevcuttur.

Yenilikçilik ile ilgili birçok farklı tanım yapılmış olsa da çoğu tanımda ortak bahsedilen yeni bir düşüncenin faydalığının önemine dikkat çekmektir (Camison vd., 2004; Çalışkan ve Akkoç, 2012).

İşletme veya bireyler tarafından gösterilen yaratıcılık sonucu ortaya çıkan yenilikçilik yeni fikir ve seçeneklerin değer üreten, farklılığı şiddetlendiren uygulamalara dökülmesi olarak tanımlanabilir (Yazıcı, 2001). Yenilikçilik; birey, grup, organizasyon ya da topluma yarar sağlayacak şekilde tasarlanmış, uygulayıcı ve kullanıcılara yeni olarak tanımlayan fikir, süreç, ürün ve prosedürlerin farklı şekillerde ortaya konulması ve uygulanmasıdır (West ve Far, 1990). Ortaya konulan fikrin veya icadın yenilikçilik olarak tanımlanabilmesi için toplum veya şirketlerde değer üretmesi ve fayda sağlaması gerekmektedir. Yenilikçilik; birey, örgüt ya da toplumun faydasına sonuç doğuran bir kavramdır (Elçi, 2006).

Önceden kullanımında yararlılık sağlanmış fakat yakın zamanda eskisi kadar kullanışlı olmayan bir bilginin, davranışsal tecrübenin veya icadın (örneğin tuşlu cep telefonu)

öncekinden daha farklı ya da alışılmışın dışında yorumlanmasıyla elde edilen ve nasıl değer yaratılacağına ilişkin doneler sunan kavrama yenilikçilik denilir (Aksay, 2011).

Yenilikçilik kavramı henüz gelişen bir şeyin temeli şeklinde ifade edilen bir değişim sürecidir (Coopey vd., 1998). Yeni fikirlerin, süreçlerin, ürün veya hizmetlerin üretimi, kabul ve uygulaması yenilikçilik olarak ifade edilir (Calontone vd., 2002). Kırım (2007)'a göre yenilikçilik, rekabet gücü elde etmek amacıyla daha önce hiç düşünülmemiş yeni fikirleri ticari olarak uygulamaya koymaktır.

Yenilikçilik, Luecke (2008) tarafından, yeni ve değerli bir ürün, bir üretim süreci (prosesi) ya da bir hizmet yaratmak için izlenen farklı metot olarak tanımlanmıştır. Drucker'e göre ise yenilikçilik, örgütün sahip olduğu kaynaklardan yeni kapasiteler üreterek zenginlik yaratmasıdır (Gorman,2007).

Bir bilim veya teknolojiden ziyade bir değer olan yenilikçilik (Kireçcioęlu, 2018), işletmelerin içinde bulunduğu zamanın ilerisini görebilme ve gelecek vizyonu oluşturma imkânı veren yaygın bir tutumdur (Kuczmarski, 1996; Durna, 2002).

Yenilikçilik, “yeni bir şey” in başlangıcı olarak değerlendirilebilecek bir değişim sürecidir. Ürün, hizmet, teknoloji veya organizasyondaki süreçlerden herhangi birisi olabilen ve “yeni bir şey” olarak nitelendirilen bu kavram, yeni fikirlerin uygulamada yaygın olarak kullanılarak pratiğe dönüştürülmesidir (Tokmak, 2008).

Oslo kılavuzunda ise yenilikçiliğin tanımı řu şekilde yapılmıştır: Aslından önemli ölçüde değiştirilmiş ürün, hizmet veya prosesin yeni bir pazarlama yönteminin veya uygulamanın yeni bir organizasyonel yöntemin uygulamasıdır (Oslo Kılavuzu, 2005:50).

Değişik perspektiflerden ele alınan ve farklı şekillerde tanımlanan yenilikçilik kavramından farklı olarak, teknoloji ve bilim dünyasının en yeni sözcüklerinden biri olan ve sıkça adını duyduğumuz diğer bir kavram da inovasyondur. İnovasyon Türkçe'de “yenilik”, “yenilenme” gibi sözcüklerle karşılanmaya çalışılsa da içeriği tek bir sözcükle ifade edilemeyecek kadar geniş bir anlama sahiptir. Bu nedenle, “inovasyon”u teknik bir kelime olarak kabul etmekte fayda vardır (arelsema.arel.edu.tr).

İnnovatus kökeninden türemiş olan inovasyon toplumsal, kültürel ve idare ortamında yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması anlamına gelmektedir. Tüm dünya dillerine yerleşmiş olan inovasyon yeniliğin kendisinden çok sonucunu farklılaştırma ve değiştirmeye bağlı ekonomik ve toplumsal süreci ifade etmektedir (Elçi, 2007:1).

Yeni olan her şeyin inovasyon kapsamında değerlendirilmemesi gerekir, bu iki kavramın birbirinden kapsam olarak farklılıklar içerdiği ve yenilik kavramının inovasyon yerine kullanılmayacağı aşikârdır. Çünkü inovasyonun temel dinamiğini yeni olan şeyler değil, ekonomik ve sosyal bir değere dönüşen yenilik oluşturmaktadır (Uzkurt, 2008). İnnovasyon tanımı yenilikçiliğin karşılığını sağlamakta sığ kalmaktadır çünkü değişimin tanımının kapsayacağı şekilde yenilikten bahsetmek için inovasyonun kapsadığı ürünler ya da uygulamaların yanında örgütün etki alanını da içerecek şekilde tanımlanması daha doğru ve kapsayıcı olacaktır (Çalışkan, 2007).

1.1.2. Yenilikçiliğin önemi

Yenilikçilik tarihsel gelişimi boyunca birçok kuramcı tarafından farklı kavramlarla kapsamlı bir şekilde ele alınmış ve önemi vurgulanmıştır.

Gelişmiş ülkelerde, ülke ekonomileri için sürdürülebilir ekonomik büyüme, sosyal kalkınma ve refah düzeyi ile rekabet gücünün temel dinamiğini oluşturması açısından ve istihdamın arkasındaki itici gücün yenilikçilik olduğu bilinmektedir. Pek çok araştırmacı da büyümenin sürdürülebilir olması için yenilikçiliğin şart olduğunu ifade etmektedir (Uzkurt, 2008; Aksay, 2011). Evrimsel açıdan bakıldığında da ekonomik ve toplumsal başarıların temelinde yenilik ve yenilikçilik vardır (Özsağır, 2014).

Günümüzde ürün, hizmet ve iş süreçlerinde sürekli yenilik yapma ve geliştirme becerisi kuruluşlar için oldukça önem teşkil etmektedir (Janssen, 2000). İşletmeler için iç süreç etkinliğinin artırılması, rekabet avantajı sağlamasına ve işletmelerin uzun vadede ayakta kalabilmesini güvence altına alma gibi önemli unsurların var olması sebebiyle yenilikler işletmeler için ciddi bir önem taşımaktadır (Messmann, 2012).

Hızla değişen dünyamız, işletmeler için güçlükler ve fırsatlar sunmaktadır (Vardar, 2018). Bu bağlamda, global rekabetin yüksek derecede artmasından dolayı işletmeler

kendilerini yenileme gereksinimi duymuşlardır (Doğruyol, 2014). Küresel rekabet, hızlı teknolojik değişimler ve kaynak kıtlığı altında faaliyet gösteren örgütler; büyümek ve etkili olmak, rekabet avantajı sağlamak ve varlıklarını sürdürülebilmek için yenilikçiliği destekleyici düşünce yapısına sahip olmalıdırlar.

Global anlamda rekabet sürecinin performansı, modern çağda örgütlerin yenilik yapma stratejilerini özümsemelerine bağlıdır (Freeman ve Soete, 2003). Bu bağlamda yenilikçilik yaşamsal bir öneme sahiptir.

Rekabetin hızla artması ile ürün ve hizmetlerin kolaylıkla taklit edilebilirliği, köklü işletmeleri bile zor durumda bırakmaktadır (Durna, 2002). Küreselleşmenin getirisi olarak organizasyonların savaşması ve rekabetçi olması, yaşamlarını devam ettirebilmeleri için kritik önem arz etmektedir. Yenilikçilik tam olarak verimli olmaya etki etmesi açısından, organizasyonlar tarafından iyi yönetildiğinde olumlu çıktılar veren bir rekabet yöntemidir. (Elçi ve Karataylı, 2008; Tekin, 2012).

Yenilikçilik rekabet gücünün simgesi olduğundan işletmeler için önemli bir yere sahiptir (Vardar, 2018). Hızlı değişimin hakim olduğu günümüzde, işletmelerin rekabet üstünlüğü elde edip, varlığını idame ettirmeleri için gerekli olan öncelikli koşul, çevre şartları doğrultusunda sürekli değişim ve yenilenme ekseninde konumlanmaları olduğu ileri sürülebilir (Yavuz, 2010).

İçinde bulunduğumuz dönemde yenilikçilik; finansal genişlemenin, nitelikli insan kaynakları planlamasının, örgüt karlılığının artışının en önemli unsurudur (Terzioğlu, 2008). Ürün, hizmet ve teknoloji bağlamında yapılan yenilikler ülkede yeni istihdam alanları açabilmekte ve ülkenin insan kaynaklarının kalitesinin yükseltilmesinde katkı sağlayabilmektedir (Aksay, 2011).

1.2. Yenilikçi Davranış Kavramı, Tanımı ve Önemi

1.2.1. Yenilikçi davranışın tanımı

Yenilikçi davranış, bir örgüt üyesi veya firma çalışanlarının kendi irade ve isteği dahilinde ürün, hizmet, prosedür ve süreçlere yönelik düşünceleri özümseyip kabullenerek,

bu fikirleri kendi işine, birimine veya organizasyonunun bütününe uygulaması olarak tanımlanır (West ve Farr, 1989).

Yenilikçi davranış ile ilgili bir başka tanım ise, yeni teknoloji ve teknikler geliştirilmesi, amaçların gerçekleştirilmesi yönünde yeni yolların ve yöntemlerin önerilmesi, çalışma alanındaki iş usullerine ilişkin yeni yöntemlerin denenmesi, çalışma rutinlerinin değiştirilmesi, yeni fikirlerin geliştirilmesi ve yeni yöntemlerin uygulanmasını içermektedir (Yuan, 2005).

Scott ve Bruce (1994) yenilikçi davranışı şöyle ifade etmiştir: Sorunun tarif edilmesi, yeni veya önceleri kabul görmüş düşünce, çare ve tahlillerin ortaya konması ile başlayan, yenilikçi fikrin desteklenmesi ile sürdürülen, yeni düşüncenin somut bir biçime veya ilk ve yeni bir örneğe evrilmesi ile son bulan bir süreçtir.

Kleysen ve Street (2001), yaratıcılık ve yenilikçilik kavramlarına yönelik bilimsel araştırmaları çerçevesinde literatür taraması sonucunda yenilikçi ve yaratıcı davranış ile ilgili 289 tanımlama tespit edilmiştir. Birbirine benzer nitelikteki tanımlamaların eşleştirilmesi ile önce 242 ve daha sonra 17 farklı tanımlama tespit edilmiştir. Çalışma sonucu elde edilen 17 tanımlama kategorize edilerek beş bölüme ayrılmıştır. Bu beş bölümü; fırsatların belirlenmesi, üretkenlik, geliştirmeye yönelik araştırma, destekleme/ savunma ve uygulama şeklinde ayırmak mümkündür.

Tablo 1.1. Kleysen ve Street (2001) tarafından sınıflandırılan yaratıcı ve yenilikçi davranışlar

1- Fırsatların belirlenmesi <ul style="list-style-type: none">• Fırsat yaratan kaynaklara önem verme• Yenilik için fırsatlar arama• Fırsatları tanıma• Fırsatlar hakkında bilgi elde etme	4- Destekleme-savunma <ul style="list-style-type: none">• Kaynakları seferber etme• İkna etme ve etkileme• Zorlama ve müzakere etme• Biçimlendirme ve risk alma
2- Üretkenlik <ul style="list-style-type: none">• Fırsatlara göre fikirler ve çözümler geliştirme• Fırsatlara göre kategoriler ve sunumlar geliştirme• Fikirler ile bilgileri kombine etme	5- Uygulama <ul style="list-style-type: none">• Uygulama• Biçimlendirme• Alışkanlık haline getirme
3- Geliştirmeye yönelik araştırma <ul style="list-style-type: none">• Fikir ve çözümleri formüle etme• Fikir ve çözümleri uygulama• Fikir ve çözümleri değerlendirme	

Kaynak: Kleysen, R.F. ve Street, C.T. (2001). Towards a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*.

1.2.3. Yenilikçi davranışın önemi

Yenilikçi davranış, görev performansına, gruba veya örgüte yarar sağlamak amacıyla işteki görev, grup ve örgüt dâhilinde kasıtlı icat, yeni fikirlerin tanıtılması ve uygulanmasıdır (West ve Farr, 1989). Yeniliğin sağladığı faydalar, örgütün daha iyi işleyiş ve çalışanlar/gruplar için sosyo-psikolojik yararları içermektedir (Janssen, 2000). Çalışanların eylemlerinde sürekli yenilik ve iyileştirme becerisi süreci içinde olması işletmeler için hayati bir önem taşımaktadır (Duvacı, 2017).

Firmaların yenilikçi politikaları benimseyip uygulamalarının ve buna bağlı olarak çalışanların da yenilikçi davranmaları son yıllarda teknolojik gelişmeler ile de çok daha önemli bir durum haline gelmiştir. Rekabet üstünlüğü sağlayarak stratejik değere sahip ve dinamik bir kabiliyet olan yenilikçi davranışa firmalar son zamanlarda daha fazla yoğunlaşmışlardır. Böylelikle işletmeler ve çalışanlar sorunların giderilmesi için, yeni mal ve hizmetler sunabilmek, yeni yönetim politikalarını uygulamak için avantajlı pozisyona sahip olabileceklerdir (Çalışkan, 2013).

İşletmelerin firmalarla rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi, yaşadığı hareketli iş çevresinde kalıcı olması ve bunu koruyabilmesi, başarı ve verimliliklerini üst seviyelere taşıması için yenilikçi davranmayı benimsemeleri yaşamsal önem taşımaktadır (Mone vd., 1998).

Dinamik iş ortamında, örgütlerin uzun dönem hayatta kalmaları için çalışanların yenilikçi davranışlar sergilemesi gerektiği görüşü birçok araştırmacı tarafından kabul görmektedir (Ancona ve Caldwell, 1987: 1; Scott ve Bruce, 1994: 580; Oldham ve Cummings, 1996: 607; Janssen vd., 2004: 129; Yuan ve Woodman, 2010: 323; Shih ve Susanto, 2011: 111; Montani vd., 2012: 46).

Yenilikçi davranış sergilemek; talep-yetenek uyumu, performans gelişimi, iş tatmini, stres seviyelerini azaltma, daha iyi kişiler arası ilişkiler, refah seviyesi ve kişisel gelişim gibi faydalar sağlayabilmektedir (Janssen vd., 2004: 130).

1.3. Yenilikçi Davranışın Boyutları

Yenilikçi davranış boyutları çok kademeli bir süreç olarak ele alınmaktadır (Scott ve Bruce, 1994). Yaratıcılıktan daha geniş bir kavram olan yenilikçi çalışma davranışı yalnız fikir üretmeyi değil, aynı zamanda fikirlerin uygulanışını ve kişisel ve/veya iş performansını arttıracak iyileştirmelerin gerçekleşmesini gerektiren davranışları içermektedir (De Jong ve Hartog, 2007). Bu kapsamda, yenilikçi davranış fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme olmak üzere üç farklı davranışsal boyuttan oluşmaktadır (Janssen, 2000).

1.3.1. Fikir üretme

Yaratıcılıktan farklı olarak, yenilikçi davranışın açıkça bir çeşit yarar sağlaması amaçlanarak yenilikçi çıktıya neden olması beklenir. Yaratıcılık, yenilik sürecinin başlangıcındaki yenilikçi davranışın önemli bir bileşeni olarak görülmektedir.

Fikirler, sorunlar ve performans boşlukları farkına varıldığı zaman, yenilik ihtiyacı algılandığında buna bir cevap olarak üretilmektedir (De Jong ve Hartog, 2007). Algılanan işle ilgili problemler, uyuşmazlıklar, devamsızlıklar ve yeni geliştirilen trendler sıklıkla yeni fikirlerin üretilmesinin kışkırtıcısıdır (Scott ve Bruce, 1994).

Fikir üretme soyut, somut veya görsel formda olabilen dinamik bir yaratma ve derleme sürecidir (Kheng vd., 2013). Fikir üretme problemlerin tanınmasını, fikrin üretilmesini ve farklı seçenekler ortaya konularak belirlenen problemlerin çözümlenmesini içermektedir.

Fikir üretmenin anahtarı, sorunları çözmek için veya performansı geliştirmek için bilginin ve var olan konseptlerin yeniden düzenlenmesi ve kombinasyonun yapılması olarak görülmektedir. İyi fikir üreticileri, sorunlara veya performans boşluklarına farklı açılarla yaklaşabilen bireylerdir (De Jong ve Hartog, 2007).

1.3.2. Fikir geliştirme

Fikir geliştirme yenilikçi fikirlere uygulamaya dönük destek sağlanması olarak ifade edilmektedir.

Fikir geliştirme aşaması temelde organizasyonun hem içerisindeki hem de dışarısındaki kaynaklardan istifade ederek her hangi bir yeniliğin alt yapısını meydana getirecek olan fikirlerin ortaya çıkarıldığı aşamadır (Özdaşlı, 2010).

Örgüt içindeki hızlı değişimlere cevap verebilmek için üretilen fikirlerin yeni yaklaşımlar, teknik ve prosedürler ile geliştirilmesi gerekir. Yeni fikirler ve buna eşlik edecek stratejileri belirlemek ve geliştirmek örgütlerin başarısı ve ayakta kalabilmesi için önem taşımaktadır. Yeni fikir geliştirmek veya mevcut fikir için kullanım alanları bulmak işletmenin devamlılığı ve büyümesine katkı sağlayacaktır. Örgüt içinde yeni fikirlerin geliştirilmesi için gerekli ortamın hazırlanmasında üst yönetimler sorumlu tutulmaktadır.

1.3.3. Fikir gerçekleştirme

Yenilikçi davranışın son boyutu olan fikir gerçekleştirme, üretilen yenilikçi fikirlerin hayata geçirilmesi, kullanılabilir hale dönüştürülmesi yani uygulamaya konulmasıdır.

Bu aşama çalışanın, ürettiği fikir ile ilgili diğerlerini ikna etmek ve fikrin bir prototipini geliştirmek gibi uygulamaya dönük davranışlarını içerir. Yenilikçi çalışma davranışının fikir gerçekleştirme aşaması olan bu uygulama davranışında, bireysel özelliklerin yanında grup faktörleri etkili olmaktadır. Bu bağlamda yenilikçi davranışın uygulama aşaması, başkalarının desteğine dayanır. Fikirlerin uygulanması için çalışanların çok fazla çabasına ve sonuç odaklı tutumlarına ihtiyaç vardır. Başka bir deyişle, bir kişi, fikirlerini tecrit halinde üretebilirken, bu fikirler ancak başkalarından gelen onay, destek ve kaynaklarla başarıyla uygulanabilir (Axtell vd, 2000).

1.4. Yenilikçi Davranışı Etkileyen Faktörler

Yenilikçi davranışı etkileyen faktörler konusunda birçok araştırma yapılmış olup bu faktörler genel olarak üç grupta ele alınmıştır. Yenilikçi davranışı etkileyen faktörler; kişilik özelliği olan bireysel faktörler, işe ilişkin/ mesleki faktörler ve organizasyonel faktörler olarak sınıflandırılmıştır.

Yenilikçi davranışı etkileyen faktörleri konu alan çalışmalar, Scott ve Bruce (1994), Amabile ve arkadaşları (1996), Oldham ve Cummings (1996), Unsworth ve arkadaşları

(2000), Eren ve Gündüz (2002), De Jong ve Kemp (2003), West ve arkadaşları (2003), Janssen ve arkadaşları (2004), Rank ve arkadaşları (2004), Gilson ve May (2005), Ramamoorthy ve arkadaşları (2005), Amo (2006), West ve Sacramento (2006), İşcan ve Karabey (2007), De Jong ve Den Hartog (2007), Martin ve arkadaşları (2007), Parzefall ve arkadaşları (2008), ICN (2009) ve Tang ve Chang (2010) kişiler tarafından yapılmıştır (Sönmez, 2011; Biçer, 2017).

1.4.1. Bireysel faktörler

Bireylerin bilişsel kapasitesi, eğitim düzeyi, uzmanlığı, kariyer düzeyi, analitik düşünme yeteneği ve problem çözme biçimi, yaşı, çalışma yılı gibi bireysel özelliklerin yenilikçi davranışı etkilediği bilinmektedir (Scott ve Bruce, 1994; Oldham ve Cummings, 1996; West ve Sacramento, 2006, İşcan ve Karabey, 2007; Sönmez, 2011). Bu özelliklerin dışında ortalama üstü zekâ, bilgi, beceri ve iş ile alakalı bilgi ve beceri gibi kişisel özellikler yenilikçi davranışı etkileyen faktörlerden bireysel faktörler çerçevesine girmektedir (Sönmez, 2011).

Yenilikçi davranışı etkileyen bireysel faktörler göz önüne alındığı zaman bu özellikteki kişilerin diğer bireylere kıyasla daha fazla risk aldıkları, buna bağlı olarak daha fazla deneme yanılma yöntemini kullandıkları belirtilmiştir. Bu özellikteki bireyler yenilikçi davranışı olumlu etkilemektedir. Bunların tam tersi özellikler taşıyan bireyler ise yenilikçi davranışı olumsuz etkilemekte ve arada kalan bireyleri de yenilikçi davranış karşıtı yapmakta insanüstü mücadele vermektedir.

1.4.2. Mesleki faktörler

Yenilikçi davranışı etkileyen faktörlerden mesleki faktörlerde üzerinde en çok durulan kavram otonomi (özerklik) kavramıdır. Kavram bireyin yapmış olduğu iş ile ilgili yenilik kararlarını ve izleyeceği iş yapma prensiplerinin kendisinin belirleyebilmesi ve bu prensipleri uygulamada özgür olması anlamını taşımakta olup kişinin yapmış olduğu iş üzerinde kontrol hakkına sahip olması ile yenilikçi davranış arasında pozitif bir ilişki vardır.

Bunun tam tersi durum olan kişinin yapmış olduğu iş ile ilgili özerk kararlar alamaması, istediği yöntemi izlememesi, rol çatışması yaşaması ise yenilikçi davranışı

negatif yönde etkilemektedir. Bu durum bireyin kendini geliştirmesi ya da işi geliştirmesi için herhangi bir mücadele vermemesine ve yenilikçi davranışa kapalı hale gelmesine sebep olur.

Karmaşık yapıdaki (iş gücü) ve rutin olmayan işlerin çalışanların işe dikkatini vermelerini ve gayret sarf etmelerini sağladığı, çözüme yönelik alternatif düşüncelere yöneldiği belirtilmektedir (Oldham ve Cummings, 1996; Eren ve Gündüz, 2002; Parzefall vd., 2008; Sönmez, 2011). Çalışanların yaratıcı düşünmesi, farklı bakış açısı geliştirmesi ve yeni fikirler üretmesinde en önemli faktörlerden biri zaman baskısının olmamasıdır (Amabile vd., 2002).

1.4.3. Organizasyonel faktörler

Yapılan çalışmalarda, yöneticinin bireysel özellikleri, organizasyonel kültür, takımın ve kurumun büyüklüğü, kurumun faaliyet gösterdiği alan vb. birçok faktörün yenilikçi davranışı etkilediği belirlenmiştir (Sönmez, 2011).

Yenilikçi davranışı etkileyen organizasyonel faktörler; ödüller, organik organizasyon, tanınma, takım büyüklüğü, organizasyonel engeller, liderlik, kaynak yetersizliği, takımın katılımı ve desteği, açık strateji ve amaç birliği, meslektaşlarının davranışları ve örgütsel kültür şeklinde sıralanabilir.

Organizasyonlarda yenilikçi davranışları etkileyen en önemli faktör organizasyonun açık yenilikçi stratejisi / yenilikçiliğe odaklanmış açık strateji faktörüdür (Parzefall, 2008). Bunun yanında kaynak yetersizliğinin, içsel sürtüşmenin, yenilikçiliğe açık olmayan yöneticilerin bulunması, sert ve resmi kurallar içeren organizasyonlar ise yenilikçiliğe olumsuz yönde etki etmektedir. Buradan hareketle organizasyon yapısının, hiyerarşik ve bürokrasinin çalışanların yenilikçiliklerinin üzerinde olumsuzluk yarattığı ortaya çıkmaktadır.

Bir başka ifade ile hiyerarşinin azaldığı, yönetim alanının genişlediği, adaptasyonu daha kolay, daha esnek ve daha çok küçük ölçeklerdeki organizasyonlarda çeşitlilik ve bireysel çözümlenmelere izin verildiği için çalışan yenilikçi davranışa ve girişimciliğe katkıda bulunmaktadır (Parzefall vd., 2008).

1.5. Bireysel Yenilikçilik Kavramı ve Tanımı

Yenilikçiliğin özünde bireylerin olduğu düşünülmektedir (Tabak vd., 2010; Yılmaz, 2018). Bireylerin yenilikçi olma durumları kişiden kişiye değişmektedir. Bireylerden bazıları yenilikçilik için gerekli nitelikleri taşıırken, bazıları ise yenilikçiliği engelleyen özelliklere sahip olabilmektedirler (Yılmaz, 2018). Bu nedenle bireysel yenilikçilik kavramı konusunda farklı tanımlamalar yapılmıştır ve yenilikçiliğin bireyin kişilik özelliği olduğu, yeniliği benimsemeye yönelik eğilimi ve bireyin tutumları üzerinde durulduğu görülmektedir.

Bireysel yenilikçilik risk alma, deneyimlemeye açık olma, yaratıcılık, fikir liderliği gibi kavramların özelliklerini de içerisinde barındıran şemsiye bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Bireysel yenilikçilik aynı zamanda bir sosyal sistem içerisindeki bireylerin herhangi bir yeniliği diğerlerine göre daha önce benimseme derecesidir (Sarıoğlu, 2014).

Bireysel yenilikçilik, işletme çalışanlarının işinde faydalı olabilecek yeni fikirleri, ürünleri ve prosedürleri uygulama konusundaki gayretleridir (Özçer, 2005). Ayrıca bireysel yenilikçilik öğrenme, düzen ve uygulamaya yönelik kabiliyet olarak da algılanmaktadır.

Bireysel yenilikçilik ile alakalı tanımlardan biri de kişinin yeniliğe istekliliği ve davranışsal olarak yeniliklere olumlu reaksiyon vererek fark oluşturmasıdır. Yenilikçi birey, bir fikir, konu veya uygulamanın yeni olmasından dolayı taşıdığı riskleri göze almaktadır. Yenilikçi kişi sadece heyecan olsun diye değil önemli olduğunu düşündüğü için kendini yenileme yolunu arar. Bu bağlamda bireysel yenilikçilik, bir yeniliği geliştirme, kabul etme ya da uygulamaya geçirme olarak tanımlanabilmektedir (Uzkurt, 2008). Bir başka ifade ile inisiyatif kullanma konusunda çekimser davranmaz. İnanmış olduğu yenilik konusunda gerekli riskleri göze alarak yeniliğin sağlanması için harekete geçer.

Bir başka tanımlamada bireysel yenilikçilik; herhangi bir ürünün, hizmetin ya da fikrin bir kişi tarafından yeni olarak algılanması olarak ifade edilmiştir.

Goldsmith ve Foxall (2003)'a göre bireylerin yeni olan şeylere karşı tepkilerini karakterize eden bireysel farklılıklar olarak tanımlanan bireysel yenilikçilik olgusunu kavramsallaştırmada, araştırmacıların yenilikçiliğe nasıl bakmasını, onun nasıl

değerlendirmesi gerektiğine ait yargılar içeren üç farklı yaklaşım vardır. Bunlar davranışsal yaklaşım (behavioral), genel kişilik özelliği (global personality trait) ve özel kişilik alanı özelliği (domain-specific personality trait) yaklaşımlarıdır (Kılıç,2015).

Davranışsal yaklaşım yenilikçiliği, bir yeniliğin benimsenmesini veya benimsenmemesini ile yenilikçiliğin benimsenme zamanına göre tanımlamaktadır. Bu yaklaşımda yenilikçiliğin benimsenme süreçleri önemlidir. Birey yeniliğin ortaya çıkışından itibaren onu diğerlerine göre ne kadar erken benimserse o kadar yenilikçi olarak adlandırılır (Kılıç, 2015).

Genel kişilik özelliği yaklaşımına göre, yenilikçilik bir tür kişilik özelliği olarak görülmekte; bireyin yeniliklere karşı göstermiş olduğu tepkiler, onun bilişsel yapılarından ve davranış kalıplarından oluşan kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bireyin yeniliklere karşı verdiği bu olumlu ya da olumsuz tepkilere göre ne denli yenilikçi olduğu açıklanır. Buna göre, birey yenilikleri denemede istekli ise; risk alabilme, deneyime açık olabilme gibi kişilik özelliklerine sahipse yenilikçi olarak görülmektedir (Kılıç, 2015).

Özel kişilik alanı özelliği yaklaşımı ise yenilikçiliği genel kişilik özelliğine benzer bakış açısıyla bir kişilik karakteri olarak tanımlamaktadır. Bu bakış genel kişilik bakış açısından farklı olarak bireyleri ilgilendikleri ürün alanlarına göre farklılaşan yenilikçilik özelliklerinden söz edilmektedir (Kılıç, 2015).

1.6. Bireysel Yenilikçi Davranış Eğilimi ve Yeniliklerin Yayılımı

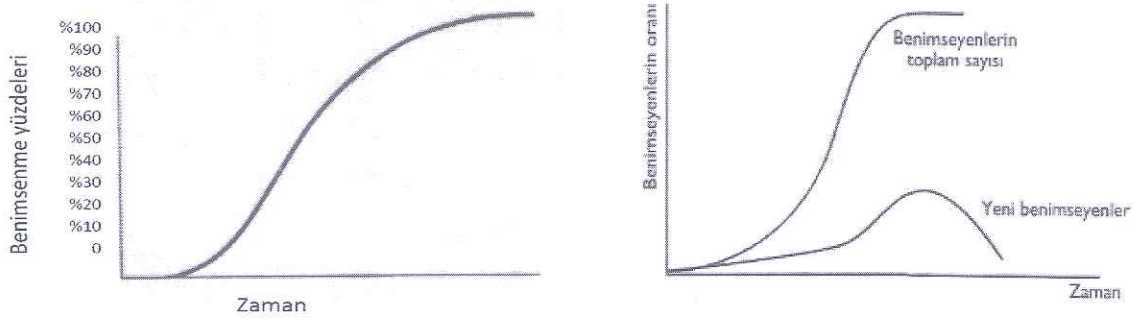
Yenilikçi davranış; organizasyon bünyesinde çalışan bir bireyin bilinçli olarak ürün ve süreçlere ait yeni fikirleri benimsemesi ve bunu gerek kendi işine gerek bölümüne gerekse de tüm organizasyona uygulaması olarak ifade edilebilir. Yenilikçi davranış şu şekilde de ifade edilebilir. Organizasyon bünyesinde çalışan bir bireyin (birey üst düzey yönetici olabileceği gibi sıradan bir çalışan da olabilir) isteyerek ve bilerek işleri kolaylaştırmak, verimi arttırmak, kaliteyi arttırmak veya kayıpları azaltmak amacıyla ortaya koyacağı yeni fikir, yöntem ve süreçlere meyilli olmasıdır.

Bireysel yenilikçi davranış eğilimi olan bireyler en az rekabet avantajı sağlayan yenilikçiliğin kendisi kadar değerlidir. Bu çerçevede bireyler sadece yenilikçi fikirleri ortaya

atmazlar, aynı zamanda bu fikirlerin yürütülmesi için liderlik vasıflarını da kullanırlar. Bundan dolayı bu bireyler organizasyonlar için çok önemlidir (Şimşek, 2002). Başka bir ifadeyle önce kişi bireysel yenilikçi davranış eğilimi gösterecek, daha sonra işletmede yenilikçilik onu takip edecektir (Vardar, 2018).

Bireysel yenilikçi davranış eğilimi konusunda yeniliklerin yayılması kavramının açıklanması da faydalı olacaktır. Bu kavram tarihte ilk olarak Fransız Sosyolog Gabriel Tarde tarafından incelenmiştir.

Braak (2001)'e göre, *yeni olan bir şeye karşı bireylerin eğilim göstermeleri* olarak tanımlanan yenilikçilik kavramı üzerine yapılan çalışmaların öncülerinden sayılan Gabriel Tarde, yeniliklerin yayılması alanında gerçekleştirdiği çalışmaların sonucunda, 1903 yılında bir yeniliğin zamanla benimseyiciler tarafından benimsenme seviyesini açıklayan S-eğrisini literatüre kazandırmıştır. S-eğrisi sosyal bir ortamda, bir yeniliğin zamanla benimseyiciler tarafından benimsenme seviyesini göstermekte olup aynı zamanda toplumda kişilerin yenilikleri benimseme düzeyine göre dağılımını göstererek onları sınıflandırmaktadır (Kılıçer ve Odabaşı, 2010). Yeniliğin yayılması ve benimsenmesinin zaman içinde gelişimini gösteren S-eğrisi şekil 1.1'de gösterilmektedir.



Şekil 1.1. Gabriel Tarde'nin öne sürdüğü S-eğrisi

Kaynak: Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations. Fourth Edition. New York: The Free Press.

Yeniliğin benimsenmesi ve sosyal yapı içerisindeki dağılım süreci yapılan araştırmalarla S eğrisi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Bir yeniliğin nasıl yayıldığına ilişkin en temel gösterim olan S eğrisinde yenilik, öncelikle ilk benimseyenler tarafından uygulanır.

Bu evrede yayılım yavaştır. İlk olumlu sonuçlarının görülmesi sonrasında yayılım bir anda hızlanır ve doyum noktasına kadar ulaşır. Daha sonrasında ise yayılım hızı yavaşlar.

Yeniliklerin yayılması alanında diğer önemli bir referans olarak da Kırsal Sosyoloji Profesörü olan Everett Rogers görülmektedir. Yaklaşık 500 örnek olayı inceleyen Rogers, yeniliklerin bireyler arasında ve toplumda zamanla kabullenilmesini açıklayan “*Yeniliklerin yayılımı teorisi*” adlı bir teoriyi geliştirmiş olup 1962 yılında bu alandaki temel eser olarak bilinen “Yeniliklerin Yayılımı” adını verdiği kitabını yayınlamıştır.

Rogers (1995)’a göre, yayılım bir yeniliğin, zamanla, iletişim kanalları ile sosyal sistemin bireylerine kabul ettirilme sürecidir. Yayılım, bir yeniliğin sosyal bir sistemin üyeleri arasında iletişim kanalları vasıtası ile zaman içinde yayılma süreci olup, üyeleri bağlayan ağların çakıştığı, çok ve karmaşık olduğu durumlarda meydana gelir. Rogers (1995), yeni bir fikrin benimsenmesi etkileyen temel unsurların; yenilik, iletişim kanalları, zaman, sosyal sistem olduğu üzerinde durmuştur (Yılmaz, 2018).

Rogers (2003), yeniliğin yayılması ile ilgili kuramında ayrıca yenileşim süreci aşamalarını beş ana unsur olarak ele almıştır. Bunlar; bilgi, inanma/ikna, karar verme, uygulama ve onaylamadır (Kılıçer ve Odabaşı, 2010).

İKİNCİ BÖLÜM

ÇATIŞMA KAVRAMI

Bu bölümde, insan ve örgüt açısından çatışma kavramının neyi ifade ettiği, önemi, çatışma türleri ve çatışmaya neden olan faktörler incelenmiştir. Çatışmanın çözümlenmesi ve çatışmanın olumlu, olumsuz sonuçları üzerinde durulmuştur.

2. ÇATIŞMA KAVRAMI

Örgütsel ve sosyal yaşamın bir gerçeği olan çatışma; bireylerin kendi içlerinde veya diğer bireylerle; grupların kendi içlerinde veya diğer gruplarla olan ilişkilerinde; amaç, duygu, düşünce ve inançlarında uyumsuzlukların olduğu veya zıtlıkların yaşandığı her durumda karşımıza çıkan evrensel bir kavramdır (Artan, 2002:201).

Çatışma, sadece yönetim ya da örgüt psikolojisinin üzerinde durduğu bir kavram değildir. Toplumsal bir olgu olması nedeniyle ekonomistler, psikologlar, sosyologlar ve politik bilimciler tarafından yıllarca ele alınıp incelenmiştir. Yönetim bakış açısıyla çatışma kavramı ise 1970'li yıllarda hem yöneticilerin hem de akademik araştırmacıların en büyük ilgi odağı haline gelmiştir (Robbins, 1978: 67).

Çatışma bir kavram olarak ürkütücü gözükmemektedir. Genellikle belleğimizde yer etmiş acılar, düşmanlıklar, kavga gibi olumsuzluklarla kullanılan bir kavramdır. Her ne kadar çatışma olumsuz bir olgu olarak düşünülse de diğer yandan yenilik, yaratıcılık, gelişme gibi olumlu anlamlarda yüklenmektedir (İpek, 2000).

Sözlük manası; aynı zamanda faaliyet gösteren ve birbirleriyle uyuşmayan arzu, fikir ve amaçların sebebiyet verdiği memnuniyetsizlik yaratan durum olan çatışma akıllarda, insana özgü bir kavram olduğuna dair çağrışım yapar. Bu konuda bilinmesi gereken ise, çatışmanın sadece insana özgü bir kavram olmadığıdır. (Okyanus Ansiklopedik Sözlük, 1985: 1632).

2.1. Çatışmanın Tanımı ve Önemi

2.1.1. Çatışmanın tanımı

Çatışma kavramı, yalnızca sosyal psikolojinin üzerinde durduğu bir kavram olmadığı gibi yalnız işletmelere ya da insanlara özgü bir olay da değildir. Felsefe, sosyoloji, psikoloji, ekonomi ve antropoloji gibi bilimlerde de çatışma kavramı üzerinde durulmaktadır. Diğer yandan, bu kadar geniş kapsamda incelenen çatışma kavramının tanımında bir fikir birliği yoktur (Ergün, 1997). Çatışmaların çok değişik ortamlarda değişik seviyelerde ve çok farklı şekillerde ortaya çıkması nedeniyle, ilgili yazında çatışma ile ilgili bireysel ve genel anlamıyla farklı tanımlara rastlamak mümkündür (Özdemir, 2003).

Çatışma kavramı genel olarak duygu, düşünce ve davranışlarda gerçekleşen psikolojik ve sosyal engellenme haliyle ilgili olup farklılaşan amaç, istek ve beklentilerin zıtlaşması ve mücadele etmesi anlamına gelir (Aydınalp, 2010: 189).

Davranışsal açıdan çatışma, muhalefeti esas alan karşıt tarafların amaç ve değerlerinin birbirleriyle uyuşmamasına dayanan dolaysız ve kişisel bir karşılık şekli olarak tanımlanabilir (Kılınç ve Mishal, 1998: 26).

Psikolojik açıdan ise çatışma, aynı etkiye sahip olan iki kuvvetin zıt yönde hareket ederek çarpışması olarak tanımlanabilir (Silah, 2001: 236). Psikolojik açıdan çatışma belli bir zaman diliminde aynı anda aynı soruya hem olumlu hem olumsuz olarak kabullenme ve kararsız kalma durumu olarak da tanımlanabilir (Bayat, 2008: 210).

Sosyal açıdan bakıldığında ise en genel anlamıyla çatışma iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çıkar çatışmasından meydana gelen anlaşmazlık olarak tanımlanabilir (Koçel, 2005: 664). Daha geniş bir ifadeyle kişiler veya gruplar arasında değer, amaç, çıkar, tercih, değer yargılarının farklı olması ve olaylara bakış açılarının farklı olması nedeniyle ortaya çıkan, çatışan taraflardan birinin kazanması diğer tarafın kaybetmesine neden olduğunda, huzursuzluk, sıkıntı, stres, düşmanlık ve kavga gibi olumsuz sonuçlara neden olan sosyal durum olarak da ifade edilebilir (Akkirman, 1998: 2).

Çatışma, bireysel bakımdan fizyolojik, sosyal ve psikolojik ihtiyaçların doyurulmasına

engel olan içsel ve dışsal bazı faktörlerin varlığı karşısında yaşanan gerginlik durumu olarak ifade edilirken; örgütsel bakımdan birey ve grupların birlikte çalışmasından kaynaklanan bir sonuç olarak, örgütün normal süreçlerinin aksamasına ya da durmasına neden olan durumlar olarak ifade edilir (Eren, 1998: 445).

Örgütsel açıdan çatışma, farklı kurallar, hedefler, değerler veya bakış açılarına sahip ve birbirlerine bağlı iş aktiviteleriyle meşgul olan iki veya daha fazla örgüt üyesi veya grup arasında ortaya çıkan uyumsuzluktur (Stoener ve Freeman, 1989).

Çatışma; bireyin aynı ya da karşıt olan birbirine eşit iki durum arasından birini seçmeye zorlanması ya da birini seçmek zorunda kalması sonucunda bireyde görülen kararsızlık ve uyumsuzluk olarak tanımlanabilir. Zorlanma, engellenme gibi çatışmada gerek bireyin gerekse de örgüt ortamı içinde kurmuş olduğu dengeyi bozan bireyin yeniden dengelenmeye zorlayan kavram anlamındadır (Çağırtekin, 2016).

Çatışma, kişinin içinde bulunduğu sosyal ortam ve zaman diliminde istemedikleri ile karşı karşıya kalması ve bir sonuç için zorlanması halinde gerçekleştirdiği davranış, ulaştığı duygusal yapı (Erdoğan, 1996), birbirinden tamamen bağımsız iki birey, grup veya birey ile grup arasında ihtiyaç, amaç ya da fikir farklılıklarından ortaya çıkmış olan rekabet (Baltaş, 2000), bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal etkinliklerinin durmasına ya da yeni problemlerin ortaya çıkmasına neden olan bir takım olaylar dizini (Eren, 1991) şeklinde tanımlanmaktadır.

Karip (2000) çatışmayı, çeşitli kaynaklar, güç, statü, inançlar, çıkarlar ve isteklere sahip olmak için gösterilen çekişme olarak görülen toplumsal bir süreç şeklinde tanımlamaktadır.

Çatışma bireyler arası ilişkilerde anlaşmazlık, zıtlık, uyumsuzluk, huzursuzluk, birbirine ters düşme durumudur (Sakızlı, 2007). Ayrıca, bir bireyin davranışları bir diğer birey veya toplumun gereksinimlerine ters düşüyor, birey veya toplum ihtiyaçlarının karşılanmasını engelliyor ya da değerler, birbirine uymuyorsa bu birey ile birey veya toplum arasında çıkan anlaşmazlık olarak da tanımlanabilir (Akgün Çıtak, 2006).

Bir başka tanıma göre çatışma; “doğrudan ya da dolaylı olarak karşılaştığımız ve

genellikle karşı koyuş olarak tanımlanan bir olgudur” (Edibe Şendur, 2006).

Çatışma bir birey ya da grubun bir alternatifi seçmede güçlükle karşılaşması ve karar vermede zorlanması şeklinde de tanımlanabilir (Korkmaz, 1994:78). Yine çatışma; bir konuda birbirini yadsıyan görüş ve iddiaların meydana getirdiği karşıtlık olarak da ifade edilebilmektedir. Sonuç olarak, bütün çatışma tanımlarının ortak unsurları; anlaşmazlık, uyumsuzluk, zıtlama, birbirine ters düşme gibi kavramlardır. (Dinçer ve Fidan, 1996:359).

Literatürde çatışma kavramı farklı yazarlar tarafından her ne kadar farklı şekillerde tanımlansa da tanımlarda yer alan bazı ortak noktalar şöyle de sıralanabilir:

- Çatışma durağan değil, dinamik bir süreç niteliği taşımaktadır.
- Çatışmanın taraflarca algılanması gerekir.
- Çatışma olumlu ve olumsuz yönleriyle iki boyutludur.
- Herhangi bir çatışma, iki veya daha fazla seçenek arasında tercih yapma güçlüğüne taşımaktadır.
- Çatışmada; amaç, düşünce, görüş, çıkar vb. farklılıklardan kaynaklanan anlaşmazlık, uyuşmazlık, sürtüşme ve zıtlık vardır (İpek, 2000;Önder, 2008).

2.1.2. Çatışmanın önemi

Günümüzde hızla artan nüfusla birlikte, küreselleşme ve örgüt sayılarındaki artış, farklı algılama ve kültür özelliklerine sahip olan bireylerin aynı iş ortamında çalışmasını kaçınılmaz hale getirmiş, iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin de etkisiyle daha da farklılaşırken yan etkiler kapsamında çatışmaları da beraberinde getirmiştir. Bunun sonucunda da çatışma ve çatışmaların giderilmesi hususu önem kazanmıştır (Sığırı ve Gürbüz, 2015: 482).

Bireyler yaşantıları boyunca sosyal ilişkiler ve etkileşim ağı içerisinde. Kültürel farklılıklar ve sosyal çevrelerinin de etkisi ile değişik algıları ve kişilik yapıları olan bireyler, her zaman aynı şeyi düşünmez ve aynı davranışı göstermezler. Dolayısıyla her konuda uzlaşmaları mümkün değildir. Bu nedenle hem özel yaşamlarında hem de içinde yer aldığı grup ve örgütlerde anlaşmazlık, zıtlama, ahenksizlik, uyuşmazlık gibi durumlarla

karşılaşılması nedeniyle taraflar arasında hangi düzeyde olursa olsun çatışmanın kaçınılmaz olduğu söylenebilir (Can, 1991). İletişim ve etkileşim içinde olan tarafların tercihlerinde, isteklerinde, değerlerinde, inanışlarında ve çıkarlarında farklılıklar olduğu sürece çatışma sürecidir (Karip, 2000: 2).

İnsanın olduğu her ortamda anlaşmazlıklardan kaynaklanan çatışmalar yaşanması doğal bir olgudur. Günümüzde çok farklı duygu, düşünce, kanaat ve tutumlara sahip bireylerin bir arada bulunduğu örgütlerde çatışmalar yaşanabilmektedir. Çatışmalar günümüzde yaşamın her alanında var olan ve önemi çok büyük bir olgudur. Çatışmaları her zaman olumsuz bir durum olarak düşünmemek gerekir; çünkü çatışmalar doğru olarak algılanıp yönetildiğinde, örgütsel performansın artmasına katkıda bulunurlar (Başak, 2010).

Toplum ve bireyler tarafından çatışma olumsuz olarak tabir edilse de aslında çatışmanın olumlu veya olumsuz olarak tabir edilmesi tamamen çatışmanın hangi şartlar altında olduğu ve çatışmanın nasıl sonuçlanıp çözümlendiği ile ilgilidir. Örnek verecek olursak; stresli bir ortamda bireyler arasında ortaya çıkan çatışma, kırılmalara, ayrılıklara hatta kavgalara neden olması çatışmanın olumsuz etkilerini; yeni fikirlere, yeni fırsatlara ve yeni bakış açılarına vesile olması ise çatışmanın olumlu etkilerini göstermektedir. Bu nedenden dolayı çatışmayı kesin bir şekilde olumlu ya da olumsuz bir kavram olarak nitelendirmemekte fayda vardır.

Yapılan pek çok araştırma, karar alımında başarılı örgütlerin genelde açık tartışmadan, esneklikten ve çatışmadan yana olduklarını göstermiştir (Sarometova, 2007). Kararlar alınırken yöneticiler durumun anlaşılabilirliği arttırmak ve karar verebilmeyi kolaylaştırmak adına örgüt içi çatışmalardan faydalanabilir. Bu yönüyle yönlendirilen çatışmaların örgütler açısından öneminin çok büyük olduğu söylenebilir (Karaarslan, 2010).

Örgütlerin aslında başarıyla yönetmeleri gereken çatışmanın olduğu düşüncesi giderek yaygınlaşmaya başlamaktadır (Sarometova, 2007). Dolayısıyla örgüt başarısı için, göreve dayalı çatışmalar teşvik edilip etkili bir şekilde yönetilmelidir. Örgütsel karar alımında farklı bakış açıları ve eleştirel düşünceler göz önüne alınmalıdır (Cosier ve Schwenk, 1990: 69).

2.2. Çatışma Türleri

Çatışma türleri kapsamında farklı sınıflandırmaların olduğu görülmektedir. Literatürde çatışma türleri genel olarak niteliğine, ortaya çıkış şekline, örgüt içindeki yerine göre, tarafları açısından ve diğer çatışmalar olarak beş gruba ayrılmaktadır.



Şekil.2.1.Çatışma türleri

Kaynak: Demirci, Y., İlköğretim Okullarında Yaşanılan Çatışma Türleri ve Yöneticilerin izledikleri Çözüm stratejileri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans) Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002,s.32.

2.2.1. Niteliğine göre çatışma türleri

Niteliğine göre çatışma türleri fonksiyonel çatışma ve fonksiyonel olmayan çatışma olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

2.2.1.1. Fonksiyonel olan çatışmalar

Fonksiyonel çatışma, yeni fikirlere, bilgilere ve problem çözümünde yeni yöntemlere yol açarak, yanlış inançların ve değerlerin düzeltilmesine yardımcı olan yapıcı bir çatışmadır.

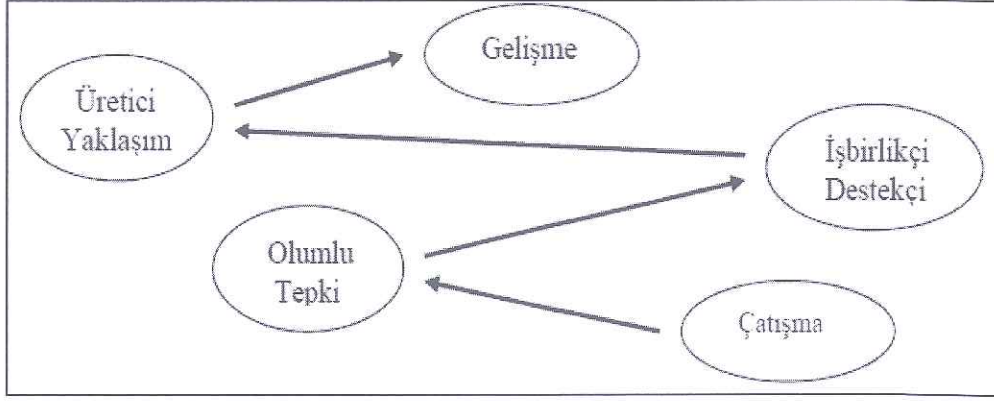
Örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunan çatışmalar fonksiyonel çatışmalardır. Ayrıca bunlar örgüt performansını arttırarak örgüte kazanç sağlar (Ivanevich ve Matteson, 1990).

Fonksiyonel çatışmalar, örgüt içinde yenilik ve yaratıcılığın ortaya çıkmasına olanak sağlar. Bir örgütte yaşanan çatışmaların fonksiyonel olarak değerlendirilmesi tamamen örgüt yöneticilerin bakış açılarına bağlıdır. Kimi durumda örgütte yeniliğin ya da yaratıcılığın ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilecek bir çatışma beceriksiz bir yöneticinin elinde fonksiyonel olmadığı düşüncesiyle bastırılabilir (Başak, 2010).

Belli amaçları bulunan organizasyonların bu amaçları gerçekleştirmesine katkı sağlayan fonksiyonel çatışmalar, organizasyonun çeşitli kısımlarındaki sorunları ortaya koyabilmektedir. Dolayısıyla bu sorunların, yöneticiler tarafından algılanmasına ve dikkatlerinin çekilmesine yol açmaktadır. Ayrıca organizasyona hareketlilik getirecek yeniliklerin ve değişimlerin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmaktadır (Koçel, 2011: 666). Örneğin; örgütte oluşan bir çatışmanın nedeninin belirli imkânların ortak kullanımından geldiği anlaşılırsa, çatışan taraflara kaynak artırılması ve yeni imkânların tanınmasıyla çatışma ortadan kaldırılarak, daha huzurlu ve verimli bir çalışma ortamı sağlanabilmektedir (Ertürk, 1994: 223).

Fonksiyonel çatışmalar taraflar arasındaki sorunları ortaya çıkarır ve bu sorunların çözümü için farklı görüşlere sahip bireylerin bilgi ve bakış açılarının sonucunda daha mantıklı karar alarak bu sorunun çözümünü sağlar ve daha yüksek performans gösterilmesine katkı sağlar (Önder, 2008). Bir başka anlatımla bu tür çatışmalar örgüt içinde beyin fırtınası şeklinde gerçekleşmekte ve beyin fırtınası sonucu en olumlu olan fikrin alınıp uygulanması ile sonuçlanmaktadır.

Owens (1998)' e göre olumlu (yararlı) çatışma olarak da nitelendirilen fonksiyonel çatışmalar, aşağıdaki Şekil 2.2. ile ifade edilmiştir (Önder, 2008).



Şekil 2.2. Fonksiyonel çatışma

Kaynak: Owens, R. G. (1998). Organizational behavior in education Allyn And Bacon İnc. S: 235.

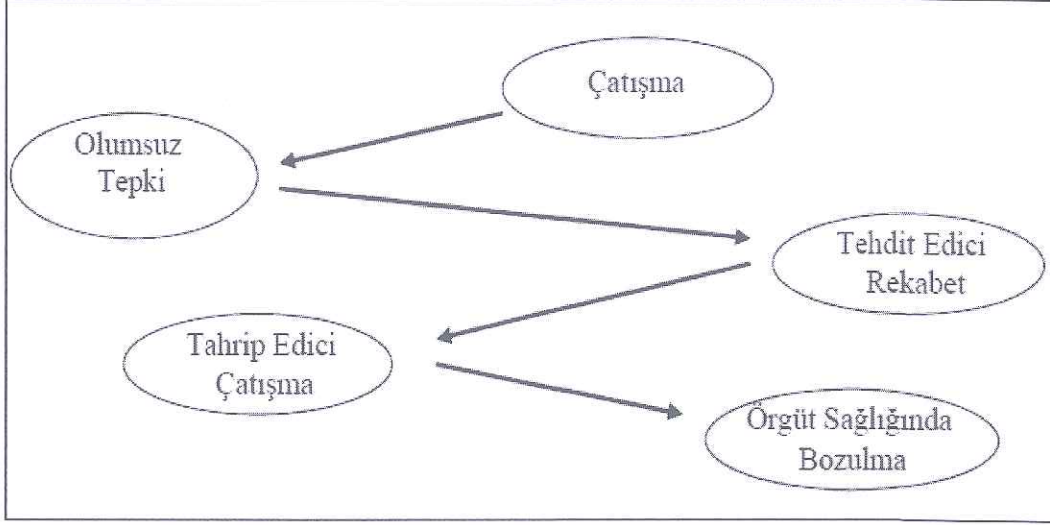
Fonksiyonel çatışmalar, inovasyonun merkezi, bireysel ve örgütsel yaratıcılığın doyumun kaynağı, örgütsel değişimin anahtarıdır. Örgütlerin hedeflerine ulaşarak gelişmesine ve büyümesine doğrudan etkide bulunur ve performanslarının artırılmasını sağlamaktadır.

2.2.1.2. Fonksiyonel olmayan çatışmalar

Fonksiyonel olmayan çatışmalar örgütün işleyişini engelleyen, işlevsizleştiren çatışmalardır. Çatışmanın fonksiyonel olup olmadığının tespiti çatışmanın zamanında ve doğru tespit edilip edilmediğine bağlıdır. Zamanında ve doğru tespit edilen bir çatışma fonksiyonel olabilecek iken yanlış zaman ve yanlış tespitte bulunan bir çatışma fonksiyonel olmaktan uzaklaşır ve olumsuz sonuçlara neden olabilir.

Fonksiyonel olmayan çatışmalar amaçların gerçekleştirilmesine katkıda bulunmadığı gibi bireyler arası bağlılığı düşürür, bireyler arası iletişimi geciktirir. Buna bağlı olarak da örgütün hedeflediği amaçları gerçekleştirememesine neden olur. Bu tür çatışmalar olumsuz sonuçlar doğuracağından yaşanması istenmez (Önder, 2008). Bir başka ifade ile ilerletici olmaktan çok geriletici sonuçlar doğurduğundan arzu edilmeyen çatışmalardır.

Owens (1998)* e göre olumsuz (zararlı) çatışma olarak da nitelendirilen fonksiyonel olmayan çatışmalar, aşağıdaki Şekil 2.3. ile ifade edilmiştir (Önder, 2008).



Şekil 2.3. Fonksiyonel olmayan çatışma

Kaynak: Owens, R. G. (1998). Organizational behavior in education Allyn And Bacon Inc. S: 234.

Fonksiyonel olmayan çatışmalar, çözümlenemediği ya da iyi yönetilemediği takdirde örgüt varlığını tehlikeye sokacak niteliktedir (Koçak, 2012).

Örgütlerin performansına negatif etki eden fonksiyonel olmayan çatışmalar, yoğun bir şekilde yaşandığında çalışanları birbirinden ve örgütten uzaklaştırırken; çok az düzeyde yaşandığında ise yenilikçi davranışları, yaratıcı fikirlerin varlığını ve rekabeti azaltır.

2.2.2. Ortaya çıkış şekline göre çatışma türleri

Çatışmalar ortaya çıkış şekillerine göre “potansiyel çatışma”, “algılanan çatışma”, “hissedilen çatışma” ve “açık çatışma” olarak dört temel gruba ayrılmaktadır.

2.2.2.1. Potansiyel çatışma

Potansiyel çatışma, çatışmayı meydana getirebilecek nedenleri ifade etmektedir. Örneğin; örgüt içinde amaçlar konusundaki önemli düşünce farklılıkları, kaynakların kıt olması gibi durumlar, çatışmaya neden olabilecek potansiyeli taşıyan durumlardır. Farklı bir

şekilde belirtmek gerekirse potansiyel çatışma ortaya çıkmamış gizli bir çatışma durumunu anlatmaktadır.

Çatışmanın başlangıç düzeyini oluşturan potansiyel çatışma; çatışma için koşulların mevcut olduğu anlamına gelir. Potansiyel çatışma diğerleri ile kıyaslandığında en tehlikesiz olanıdır. Çatışma potansiyeli taşır fakat gerekli tedbir alınırsa çatışmaya dönüşmeden engellenebilir (Akova ve Akın, 2015).

2.2.2.2. Algılanan çatışma

Çatışmaya taraf olan birey veya grupların çatışmaya sebep olan durumları algılama biçimleri ile ilgilidir ve örgütlerde en çok rol çatışması olarak ortaya çıkmaktadır (Önder, 2008).

Tarafların birbirlerinin pozisyonlarını yanlış algılamaları, bireylerin dolaylı bir şekilde karşılıklı tehdit edici göndermeleri, baskı, suçlama ya da zan altında tutma politikalarıyla tarafları sindirmeye çalışma girişimleri algılanan çatışma koşullarındandır (Silah, 2001: 251).

Çatışma tarafları çatışma nedenini tam olarak açıklayamazlar. Fakat anlaşmazlığın farkına varıldığında çalışanlarda stres ve gerilim başlar. Algılanan çatışma gruplar arasında hissedildiği anda hissedilen çatışma meydana gelir. Bu durumda örgüt içinde engelleme ve isteksizlik açık şekilde görülmeye başlar (Özkalp ve Kırel, 2001).

2.2.2.3. Hissedilen çatışma

Potansiyel çatışmanın artık algılandığı ve hissedilmeye başlandığı aşamadır. Kişiler kızgınlık, öfke gibi düşmanca duygularını açığa vurabilirler fakat hala ortada fiili bir durum olmadığından bu durum engellenebilir (Akova ve Akın, 2015).

Hissedilen çatışma, çatışma halindeki tarafların, olaylar konusundaki hislerini ifade etmektedir. Örneğin taraflar kızgın, kırgın, endişeli, patlamaya hazır olabilir (Koçel, 2011: 647). Bu duygusal tepki göstergeleri sonucunda bireylerin veya grupların ilişkileri zarar görebilir ve iletişimleri azalır (Önder, 2008)

Algılanan çatışmayı hissedilen çatışmadan ayıran etmen, bireyin çatışmalı durumdan haberdar olup rahatsızlığı (hissedilen çatışma) hissetmemesidir. Algılanan çatışma hissedilen çatışmaya yol açabilir veya tam tersi karşılaşılan durumla ilgili hissedilen endişe algılanan çatışmaya yol açabilmektedir (White, 1982: 314).

2.2.2.4. Açık çatışma

Hissedilen çatışma sonucu ortaya çıkan çatışmalar açık çatışma olarak tanımlanır. Bu tür çatışmalar genellikle sözlü tartışmalardan, fiziki kuvvet kullanımına kadar farklı boyutlarda gerçekleşmektedir.

Açık çatışma, bir tarafın bilinçli olarak diğer tarafın amaçlarını engelleyecek davranışlarda bulunmasıdır. Karşı tarafın amaçlarının bilinçsizce engellenmesi ise, çatışmaya neden olacak bir davranış değildir (Pondy, 1967: 303).

Çatışma halindeki tarafların fiilen gösterdiği davranışa işaret eden açık çatışma, karşılıklı çatışma, birbirine ağır sözler kullanma, belirli bilgi ve verileri karşı tarafa göndermeme, hatta şiddet kullanma şekillerinde ortaya çıkabilir (Koçel, 2011: 647).

Açık çatışmalar; potansiyel çatışma, algılanan çatışma ve hissedilen çatışmaya göre daha tehlikeli olabilir. Çünkü kavramlar dikkatle incelendiğinde, algılanan çatışma ve hissedilen çatışmada bir eylem yokken, açık çatışmada artık açık bir eylem söz konusudur (Akova ve Akın, 2015).

2.2.3. Örgüt içindeki yerlerine göre çatışma türleri

Örgütteki yerlerine göre çatışma türleri; dikey çatışma, yatay çatışma, emir-komuta kurmay çatışması ve çapraz çatışma şeklinde sınıflandırılmaktadır.

2.2.3.1. Dikey çatışma

Dikey çatışma, ast ile üst arasındaki çatışmaları ifade etmekle birlikte üstün astını baskı altına alması ve astın da bu duruma tepki göstermesi ile meydana gelmektedir (Karaarslan, 2010: 63).

Bu tür çatışmalara örnek olarak yöneticiler ile diğer çalışanlar arasında ortaya çıkan çatışmalar verilebilir (Ikeda vd., 2005: 23).

Dikey çatışmalar resmiyet derecesi yüksek olan kuruluşlarda ve organizasyonel yapılarda görülmektedir (Shapo, 2013: 106). Bu tür çatışmaların çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Örneğin; yöneticilerin gerekli beceri ve donanıma sahip olmamaları nitelikli ast ile üst arasında çatışmanın çıkmasına neden olabilecektir (Seval, 2006: 249). Dikey çatışmalar daha çok hiyerarşinin belirgin olduğu organizasyonlarda yetki paylaşımı ve denetleme gibi alanlarda meydana gelmektedir. (Akova ve Akın, 2015).

Dikey çatışmalar örgütün hiyerarşik her kademesinde yaşanabilir. Ancak örgütte hiyerarşik olarak daha üst seviyede yaşanan dikey çatışmalar, düşük hiyerarşik seviyede yaşananlara göre daha tehlikeli olabilmektedir. Pondy'e göre örgütte en yüksek hiyerarşik seviyede çalışanların rutin olmayan örgüt politikasını geliştirmeye yönelik işlerle ilgileniyor olması nedeniyle bu düzeylerde çalışanların mevki olarak bulunduğu noktaların değişken olmaması, üst düzeydeki kişiler arasında yaşanan çatışmaların açık olmaması, büyük ve şiddetli olması nedeniyle bu tür yaşanan çatışmaları çözmek oldukça zordur. Bu nedenle örgütler yüksek hiyerarşik seviyelerde dikey çatışma yaşanmasından kaçınırlar (Ikeda vd., 2005: 23).

2.2.3.2. Yatay çatışma

Yatay çatışma, örgütte aynı hiyerarşik seviyedeki bireyler arasında meydana gelen çatışmalardır. Bu tür çatışmanın, örgüt içerisindeki farklı amacı paylaşan, kıt kaynakları kullanan ve birbirlerine rakip durumdaki, çalışanlar arasında terfi, iş yapma yöntemi, kaynakların paylaşımı konuları üzerine çatışma yaşanması muhtemeldir (Ertürk, 1995; Haberal, 2014).

Yatay çatışma genellikle aynı seviyede bulunan kişiler ve birimler arasındaki rekabetin iyi yönetilememesi sonucu yıkıcı çatışma şekline dönüşebilirken, karar vericiler tarafından iyi yönetilmesi durumunda örgüte dinamizm kazandırarak olumlu etkiler sağladığı görülmektedir (Seval, 2006: 249).

2.2.3.3. Emir- komuta ve kurmay çatışması

Örgüt içerisinde yetki ve sorumluluğa sahip yönetici pozisyonundaki personel ile bu kişilere yol gösterme ve tavsiyelerde bulunma amacıyla örgütte bulunan herhangi bir yaptırım gücü olmayan konusunda uzman ve eğitilmiş kurmay personel arasındaki çatışmadır (Karaarslan, 2010). Başaran'a göre örgüt bünyesinde kendini uzman olarak gören ya da hakim olmadığı konularda yetkisinin sarsılacağını düşünen yöneticiler, uzmanların fikirlerini almak istediklerinde onlarla çatışmaya düşebilir. Bunun tersi durumda da uzmanlar kendilerini üstün gördüklerinde çözüm önerileri sunmak yerine tek bir seçenekte sabitlendiklerinde yöneticilerle çatışma ihtimalleri ortaya çıkmaktadır (Kaya, 2008).

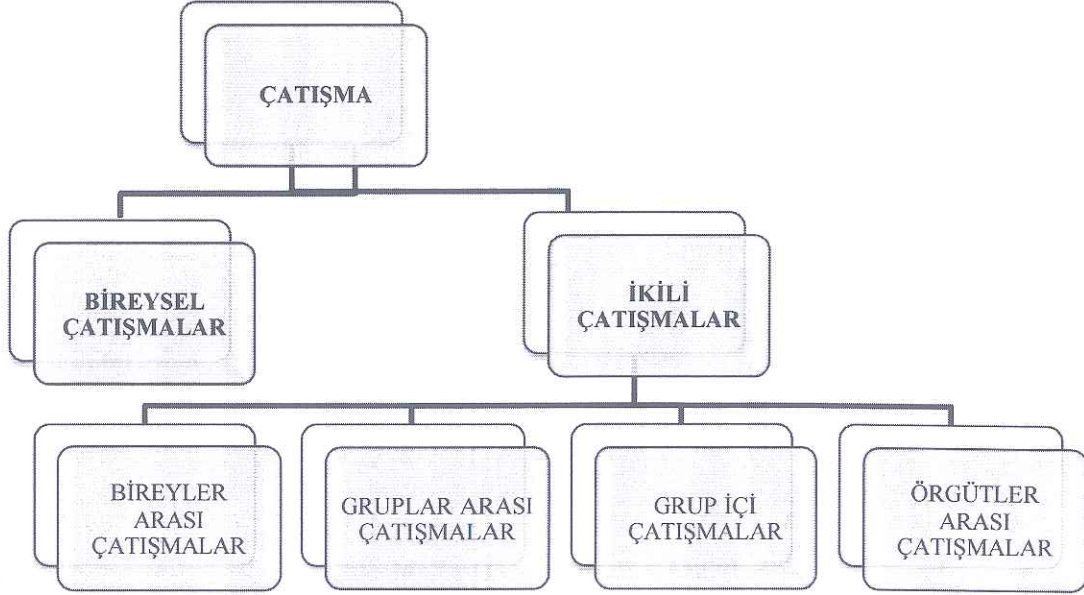
Örgütlerdeki kurmay grubu fikirlerinin kabul görmesi için komuta grubu ile iyi ilişkiler kurmak zorundadır. Bu iki grup arasında bir tarafın (komuta yöneticilerinin) diğer tarafı (kurmaylar) soyut, pratik olmayan, teorik ve tecrübesiz olarak görmesi ve diğer tarafın da (kurmay grubunun) komuta yöneticilerini sıkıcı, dar görüşlü, esnek olmayan bireyler olarak algılamaları. Örgütte diğer personel arasında olduğu gibi emir komuta ve kurmay personeli arasında da bakış açıları, amaçlar, ilgi alanları ve sorunlar karşısında yaklaşımları açısından farklılıklar vardır. Bireylerin sorunlara değişik açılardan bakmaları ve çözüm için çeşitli yaklaşımları bazen olumlu etki yaratırken bazen de iki grup arasında uyumsuzluk ve çatışmalara neden olabilmektedir (Şimşek, 1987: 21).

2.2.3.4. Çapraz çatışma

Çapraz çatışma, örgüt içinde bir yöneticinin kendi bölümü dışındaki çalışanlar ile çatışmaya girmesidir. Örgüt içinde bilgi alışverişi yaparak karar almaya yardımcı olan çapraz ilişki; yöneticinin farklı bölümdeki çalışanlara emir vermesine dönüşürse var olan örgütsel düzen bozularak yerini çapraz çatışmaya bırakabilir (Özdemir, 2003).

2.2.4. Tarafları açısından çatışma türleri

Tarafları açısından çatışma bireysel ve ikili çatışmalar olmak üzere iki gruba ayrılır. Bireysel çatışma bireyin kendi içindeki çatışma olarak sınıflandırılırken; ikili çatışmalar bireyler arası çatışma, bireyler ve gruplar arası çatışma, grup içi ve gruplar arası çatışma ve örgütler arası çatışmalardır.



Şekil 2.4. Tarafları açısından çatışma türleri

Kaynak: İpek, C. (2000). Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetiminde Uygulanabilecek Örgüt Geliştirme Araçları:226.

2.2.4.1. Bireyin kendi içindeki çatışma

Diğer tüm çatışmaların merkezinde ve başlangıcında yer alan bireyin kendi içindeki çatışma; kişinin kendisinden beklentileri tam olarak bilmemesi veya aynı anda birden fazla seçenekle karşılaşması ve bu seçeneklerin kendi içlerinde çelişkili olmaları durumunda ne yapacağına karar verememesi durumunda ortaya çıkabilecek durumları ifade eder (Çağırtekin, 2016).

Kişinin kendi içindeki çatışma; uzmanlık alanını kapsamayan, bilgisi veya değerleriyle örtüşmeyen görevler ve kişiliğiyle çelişen roller verilmesi ya da kişiden yapabileceğinden çok daha fazlasının istenmesi durumunda ortaya çıkan kişiye fizyolojik, psikolojik ve davranışsal rahatsızlık veren çatışmadır.

2.2.4.2. Bireyler arası çatışma

Bireyler arası çatışma, aynı ya da farklı hiyerarşik düzeydeki çalışanlar arasında ortaya çıkan çatışmadır. Bireyler arası çatışma; iki bireyin birbirleriyle çeşitli düşünce, duygu ve görüş ayrılıklarına düşmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Çağırtekin, 2016). Örgütlerde en çok ortaya çıkan çatışmalar ast-üst, emir-komuta kurmay gibi bireyler arasındaki farklılıklardan ortaya çıkan çatışmalardır.

İşçiler arasındaki geçimsizlikler, müdürler, şefler ve memurlar arasındaki görüş, fikir ve çıkar ayrılıkları kişilerarası çatışma türlerine girmektedir(Eren, 2003). Bu tarz kişiler arası çatışmaların uzaması, şiddetlenmesi ve engellenememesi örgütler açısından ciddi sorunlar ortaya çıkarmaktadır.

2.2.4.3. Bireyler ve gruplar arası çatışma

Bireyler ve gruplar arası çatışma “çalışma gruplarının kendi norm ve standartlarını üyelerine benimsetmek ve itirazsız kabul ettirmek için onlar üzerinde uyguladıkları baskılardan kaynaklanan çatışmalardır” (Çağırtekin, 2016). Örgütün iş yapma norm ve standartları kişilerin kendi norm ve standartlarından farklılık gösterdiğinde kişi bunları kabullenmekte ve uygulamakta zorluk yaşamaktadır. Çünkü bireyin geçmişten gelen alışkanlıkları ve bu alışkanlıkları değiştirmesi hemen mümkün olmamaktadır. Birey bir taraftan şirketin norm ve standartlarına uyum sağlamaya çalışırken diğer taraftan da norm ve standartların doğruluğunu kendi içinde mukayese eder. Yeni norm ve standartlara uyum sağlama süreci boyunca birey ile örgüt arasında bir çatışma durumu söz konusu olacaktır. Birey ile örgüt arasında çatışma olumsuz sonuçlanırsa bu durum bireyin işten ayrılma niyeti veya işten ayrılma davranışı göstermesine yol açmaktadır. Bireyin işten ayrılma davranışı göstermesi örgüt ve birey için olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

2.2.4.4. Grup içi ve gruplar arası çatışma

Grup içi çatışma, daha çok çalışma gruplarının kendi norm ve standartlarını üyelerine benimsetmek ve itirazsız kabul etmek için onlar üzerine uyguladıkları baskıdan kaynaklanır (Şimşek, 1998: 279). Gruplar arası çatışmalar, birbirine görev bağımlılığı olan grupların hedef ve öncelikleri farklı ise, gruplar arasında görev bağımlılığında bir dengesizlik söz konusu ise ve bir grup ilişkiler ya da çalışmalar açısından diğer bir gruba bağımlı iken diğer grup bağımlı değilse meydana gelebilir (Kasap, 2006:13; Emekli, 2002:47-48; Koçel, 2011:538).

Bu çatışmalar aynı örgütte çalışan farklı grupların yapı bakımından ve amaç farklılıklarından kaynaklanan çatışmalardır. En çok da gruplar arasındaki rekabetten doğarlar (Eren, 2001).

Gruplar arası çatışma örgütlerde en çok karşılaşılan çatışma türüdür. Bu tür çatışmalar rekabet düzeyinin üstüne çıktığı zaman örgütler açısından ağır sonuçlar doğurabilmektedir. Bu nedenle grup içi ve gruplar arası çatışma büyümeden, gruplaşmaya gitmeden çözüme kavuşturulup, çatışmanın örgütün büyümesine katkı sağlaması amaçlanmalıdır. Gruplar arası çatışmalar, grup içinde dayanışma ve etkinliği yükseltirken iyi yönetilmezse gruplar arası ilişkileri bozarak verimliliğini ve etkinliğini düşürür (Şimşek, 1998: 280).

2.2.4.5. Örgütler arası çatışma

Aynı sektörde faaliyet gösteren örgütlerin veya örgütün kendi sınırları dışındaki örgütlerle çatışmasını ifade eden çatışmadır. Başka bir deyişle rekabet halindeki örgütlerin çatışmasıdır.

Örgütler arası çatışma örgütün kendisi dışındaki herhangi bir örgüt ile yaşamış olduğu çatışma olarak ifade edilir. Burada örgütleri birey gibi düşünecek olursak bir nevi bireyler arası çatışmaya benzetilebilir. Ayrıca bu çatışmanın nedeni örgütlerin çıkarlarının çatışması, amaçlarının farklılaşması veya birbirine rakip iki örgütün aynı amaç için mücadele ederken rakip örgütü geride bırakma isteğinden doğan çatışmalardır.

2.2.5. Diğer çatışma türleri

Diğer çatışma türü olarak ifade edilen çatışma türleri; amaç çatışması, rol çatışması ve kurumlaşmış çatışma olmak üzere üç gruba ayrılır.

2.2.5.1. Amaç çatışması

Amaç çatışması, çeşitli düzeylerde ve çeşitli taraflar arasındaki amaç konusunda ortaya çıkan anlaşmazlıklardır (Şimşek vd., 2001). Örgüt içerisindeki birey ve gruplar örgüt amaçlarından farklı hedefler belirleyebilir. Bu nedenle örgüt içerisindeki çeşitli tarafın örgüt amaçlarını dikkate almadan belirledikleri hedefleri gerçekleştirmek istemesi sonucu ortaya çıkan çatışmalar amaç çatışması olarak ifade edilir. Amaç farklılığından dolayı ortaya çıkan çatışmalar örgütlerdeki etkinliği azaltır. Aynı amacı hedefleyen taraflar arasında çatışma engellenebilir ise örgütlerdeki iş başarımı ve etkinlik artar.

2.2.5.2. Rol çatışması

Bireyin üstlenmiş olduğu birden fazla rolle ilgili olarak baskı oluşturacak birden fazla unsurun aynı anda ortaya çıkması ve bireyin bu rollerden biriyle uyum içinde olmasının diğer rol ile uyum sağlamayı zorlaştırması şeklinde ortaya çıkan çatışmalardır (Sakızlı, 2007). Ertürk (1994)'e göre rol çatışması; bireyden beklenen ile yapması istenen arasındaki uyumsuzluktan ortaya çıkan çatışmalardır.

Örgütsel çatışmanın özel bir türü olan rol çatışmasının ortaya çıkması için öncelikle örgütün ve örgüt içerisindeki bireylerin belirli görev tanımlarının olması gerekir. Bireyin yaptığı iş, görev tanımına ters düşmesi ile rol çatışmasını ortaya çıkaran başlangıç unsurunu oluşturmaktadır (Erdoğan, 1996). Aynı anda birden fazla rolle karşılaşması durumunda birey, yaptığı işten keyif almayacak, aşırı çaba ve gerilimden dolayı yaşadığı çatışmadan kurtulmak adına iş ortamından uzaklaşacaktır (Kaya, 2008). Başka bir ifadeyle bireyin çalışma yaşamında aynı anda artan rollerinin etkisiyle sorumluluğunun artması sonucunda bireyde oluşan stres ve gerginlik gibi olumsuz faktörlerin (dışsal, kişisel, örgütsel vb.) de etkisiyle rol çatışması artar. Bireyin yüksek düzeyde rol çatışması yaşaması ve sorumluluklarının artması, işletme açısından beklenmedik olumsuz sonuçlara neden olur. Bunlar; bireyin çalıştığı işe geç gelme, devamsızlık ve işi bırakma eğilimde olmasıdır.

2.2.5.3. Kurumlaşmış çatışma

Doğabilecek çatışmaların hangi koşullarda oluşacağı, çatışmanın şiddetinin, çözüm yollarının ve tarafların oluşabilecek olan bir çatışma halinde nasıl davranacaklarının, hangi yöntemleri izleyeceklerinin ayrıntılı olarak belirlendiği durumu ifade eden çatışma türü kurumsal çatışma olarak adlandırılmaktadır (Koçel, 1998). Kurumlaşmış çatışma türüne işçi ve işveren ilişkilerinden kaynaklı ortaya çıkabilecek durumlar örnek olarak verilebilir (Özdemir, 2003).

2.3. Çatışmalara Neden Olan Faktörler

Organizasyonlardaki birey ve grupların örgüt amaçlarından farklı olarak hedefler belirlemesi ya da tarafların uyumsuzluklarından dolayı ortaya çıkan çatışma ve bu duruma neden olan etkenlerin kontrol edilmesi ve çatışmanın yönetilmesi için çatışmaya neden olan iletişim, örgütsel yapı ve bireysel davranışlara ilişkin faktörlerin oluşum sebeplerinin bilinmesi gerekir.

2.3.1. İletişime ilişkin faktörler

İletişim, insan davranışlarını değiştirmek, kişiler ve gruplar arası ilişkileri geliştirmek, görevleri gerçekleştirmek, haber ağı kurmak ve etkili bir koordinasyon sağlamak amacıyla kullanılan bilgi ve anlamın bir kişiden başka bir kişiye geçmesini sağlayan bir süreç olarak ifade edilir. (Taymaz, 2003: 42). İletişim sürecinde meydana gelebilecek aksamalar, örgüt içerisinde taraflar arasında algı farklılıklarını artırarak çatışmalara yol açar (Önder, 2008).

Çatışma ve iletişim arasındaki ilişki şu şekildedir; iletişim biçimi genellikle çatışma yaratır, iletişim biçimi çatışmayı yansıtır, iletişim aracı çatışma sonucu yıkıcı bir boyut kazanır, iletişim ve çatışma birbirinden ayrılmayacak kadar iç içedir (Kaya, 2008).

Çatışmaların çok büyük bir nedeni iletişim sürecinde oluşabilecek kopukluklardan kaynaklı olup yanlış mesajın gönderilmesinden veya mesajın yanlış algılanmasından dolayı ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle çatışmaya neden olan iletişim faktörü; iletişim kanallarındaki bozukluklardan kaynaklanmaktadır. Bu faktörlerden herhangi birinin veya birkaçının sorunlu olması çatışmanın nedenini ifade eder. Mesaj akışındaki gecikmeler,

mesajların alıcı tarafından süzülmesi, yanlış anlamalar, mesajın açık olmaması gibi bozukluklar bunlardan bazılarıdır (Kaya, 2008).

2.3.2 Örgütsel yapıya ilişkin faktörler

Örgütsel yapısına ilişkin faktörler; örgüt büyüklüğü, bürokratik nitelikler, iş bölümü, fonksiyonel bağımlılık, ortak karar verme, denetim biçimi, ödül sistemi ve rekabet, örgüt iklimi olmak üzere sekize ayrılır.

Örgütün büyüklüğü; örgüt büyüyüp genişledikçe amaçlarda belirsizlikler ortaya çıkar. Bu durumun sonucu olarak birçok basamaktan geçen bilginin deformasyona uğrama ihtimali artar ve çatışma olasılığı ortaya çıkar. (Kaya, 2008).

Küçük ölçekli işletmelerde yaşanan çatışmanın büyük ölçekli işletmelerdekine göre daha az olmasının nedeni hedeflerinin ve hedeflerine ulaşmaya çalışırken kullandıkları araç ve tekniklerin daha belirgin olup karmaşık olmamasıdır. (İpek, 2000). Bu bağlamdan bakıldığı zaman örgüt büyüdükçe çatışmalar artar, örgüt küçüldükçe de çatışmalar azalmaktadır.

Bürokratik nitelikler; bürokrasinin temel öğeleri olan rutinlik, uzmanlık ve standartlaşma, örgütlerde meydana gelebilecek çatışmalarla yakından ilgilidir. Örgüt çalışanlarının işte uzmanlaşmasının etkisiyle farklı görüşlerin, tecrübelerin ve beklentilerin artması sonucu çatışma seviyesinde artar. Rutin olmayan ve karmaşık görevlerin olduğu örgütlerde çatışma olasılığı yüksektir.

İş bölümünün doğal bir sonucu olarak oluşan sistemler işlevleri gereği kendi özel kurallarını, değer yargılarını, psikolojik yönelmelerini ve davranış biçimlerini değer yargılarının geliştirilmesi, bu alt sistemlerinin farklılaşmalarına neden olur. Alt sistemler arasındaki çatışmalar bu farklılaşmalardan kaynaklanır (Tokat, 1999). Örgütsel ilişkiye yönelik diğer faktörler; iş bölümü, fonksiyonel bağımlılık, ortak karar verme, denetim biçimi, ödül sistemi ve rekabet, örgüt iklimi şu şekilde ifade edilebilir.

Fonksiyonel bağımlılık; iki birey veya grubun başarısının bir diğer birey veya grubun başarısına bağımlı olması ve amaç farklılıklarının olması sonucu oluşan çatışmalardır (Aksu, 1997).

Ortak karar verme; sınırlı kaynakların farklı birimler arasında ortak kullanılması, söz konusu kaynak için ortak karar verme zorunluluğunu ortaya çıkarır Bu zorunluluk birimler arası çatışmaya neden olabilir (İpek, 2000).

Denetim biçimi; örgütlerde yakından ve uzaktan denetim olmak üzere iki farklı denetim biçimi mevcuttur. Yakından denetim olarak ifade edilen, yöneticinin bire bir yapılacak işleri bildirmesi, kontrol etmesi, personel ile birebir temas halinde olması, diğeri ise personelin yapacağı iş ile ilgili minimal kararları kendi alması, kendi kendini denetlemesidir. Yakından denetim çatışmalara neden olurken, uzaktan denetim ise çatışmalara neden olmadığı gibi daha verimli sonuçlar sağlamaktadır.

Ödül sistemi ve rekabet; örgütlerde işbirlikleri birlikte çalışmayı teşvik ederken ödül sistemi (performansa dayalı ödül) ve rekabetçilik örgütlerde çatışmayı tetiklemektedir (Eren, 2007).

Örgüt iklimi; örgütte yön veren yöneticilerin kendi aralarındaki sorunları giderme yöntemleri, örgütteki diğer çalışanlar tarafından da aynı yöntemlerin uygulanması olarak ifade edilir. Eğer şirkette genel müdür ve yardımcılardan birinin kendi aralarındaki sorunu çözme yöntemleri tartışmak ise örgütte geri kalan çalışanlar da tartışarak sorunlarını çözmeye çalışacaktır ki bu da örgütü çatışmacı bir örgüt haline getirir. Ancak tam tersi olacak şekilde genel müdür ve yardımcısı uzlaşmacı bir üslup kullanarak sorunu çözüme kavuşturursa geri kalan personel de uzlaşmacı tavır takınırlar.

2.3.3. Bireysel davranışlara ilişkin faktörler

Bireysel davranışlara ilişkin faktörler; kişilik, statü farklılıkları, amaç ve değer farklılıklarıdır. Örgütlerdeki bireylerin kişilik özellikleri çatışmaların en önemli nedenlerinden biridir. Kızgınlık, sinirlilik, yanlış anlamalar, statü farklılıkları, eğitim düzeyleri ve güdülen amaç farklılıkları gibi etkenlerden dolayı oluşan çatışmalar bireysel davranışlara ilişkin faktörler olarak nitelendirilmektedir.

Kişilik farklılıkları; Örgüt içerisinde baskın, otoriter, yeniliğe ve değişime karşı olan dogmatik kişilik yapısına sahip çalışanlar ile farklı kişilik özelliklerine sahip diğer çalışanlar arasında çatışma yaşanmasına neden olmaktadır. Kişinin öz saygısının düşük olması, diğer kişileri, saldırgan ve düşman olarak algılamasına neden olmaktadır. Bu durum ise örgütsel çatışmaları tetiklemektedir (Kılınç, 1996: 15).

Statü farklılıkları; bireyin sahip olduğu statü ile kendisini gördüğü statü arasındaki farklılıktır (Aydın, 1984: 21). Bireylerin algıladıkları statü ile sahip oldukları statü arasındaki farklılıktan dolayı çatışmalar yaşanması muhtemeldir (Koçel, 2005: 671).

Amaç ve değer farklılıkları; bazen örgütteki bireyin amaç ve değerleri diğer bireylerin amaç ve değerlerine ters düşebilir. Örgütteki çalışanlardan her birinin arzuları ve ihtiyaçları kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. Her birey farklı amaçlara sahip oldukları için olaylar karşısında davranış ve tutumları değişebilmektedir (Eren, 2007: 557). Bu nedenlerden dolayı birey ve örgütler arasında çatışma meydana gelebilir.

2.3. Çatışmanın Çözülmesi

Çatışmaların meydana gelmesine yol açan nedenler iyi analiz edilirse yıkıcı olmaktan çok örgütlerde çeşitli davranış biçimleri ve karar alternatiflerinin ortaya çıkarılması açısından esneklik sağlar, bireylerin zihinsel çabalarını artırarak yaratıcılığı güçlendirir (content.lms.sabis.sakarya.edu.tr).

Örgütlerdeki çatışmaların çözümünde birçok yöntem mevcuttur. Bu yöntemlerden bazıları kısa süreli çözümler getirirken bazıları ise kalıcı olarak sorunu çözmektedir. Çatışmalara kalıcı çözümler getiren yönetim modelleri; kaynakların artırılması, yapısal değişiklikleri değiştirme, problem çözme yaklaşımı, davranış değiştirme, kapsamlı amaçlar belirleme, uzun dönemde oldukça yararlı olan bir yöntemdir (Akova ve Akın, 2015). Bir başka ifade ile basit bir şekilde çözüme kavuşturulabilecek olan, taraflar arası ortaya çıkan çatışmayı görmezden gelmek sorunun içinden çıkılmaz bir hal almasına neden olur. Bundan dolayı olan bir çatışmanın nedenleri, tarafları, ortaya çıkış nedeni gibi durumlar çok iyi incelenmelidir.

Çatışma çözümü ile ilgili teknikleri ilk defa sistematik ve analitik bir biçimde inceleyen düşünürler; Blake, Shepard ve Mouton'dur. Düşünürlerin yaklaşımları çatışmanın kaçınılmaz ve taraflar arasında anlaşmanın mümkün olmaması, çatışmanın mutlak olmayıp anlaşmanın da mümkün olmaması, çatışma olsa da anlaşmanın mümkün olması durumlarını aktiften pasife doğru üç seçenek şeklinde sıralanmaktadır;

Tablo 2.5. Çatışmanın çözümlenmesine ilişkin yaklaşımlar

AKTİF	Çatışma kaçınılmaz Anlaşma mümkün değil	Çatışma mutlak değil ancak anlaşma mümkün değil	Bir çatışma olsa da anlaşma mümkün
↑	Kazanma- kaybetme	Çekilme (küsme)	Sorun Çözme
↓	Üçüncü kişinin yargısı	Yalnız bırakma	Uzlaşma
↓	Kura çekmek	Kayıtsızlık	Yatıştırma
PASİF			

Kaynak: Kaya, F. (2008). Çatışma ve Resmi İlköğretim Okullarında Öğretmenlerin Yaşadıkları Çatışma Türleri. İstanbul. (www.prezi.com).

Çatışmanın kaçınılmaz olduğunu bu nedenle de taraflar arası anlaşmanın mümkün olmadığını öne süren yaklaşımlara göre; tarafları rekabete sürüklemek veya çatışmayı artırarak kazanma kaybetme yarışına sokmak, üçüncü bir tarafın veya kişinin çözüm için devreye girmesini sağlamak ve bu kişinin hakemlik etmesine razı olmak, taraflar arasında kura çekimine giderek kaybeden tarafı kaderine razı etmek, çatışmaların çözümlenmesine yardımcı olan tekniklerdir (Kaya,2008).

Taraflar arasında anlaşmanın mümkün olamadığı durum şu şekilde sıralanabilir. Çekilme, işletmenin, örgüt üyelerinin, grubun ya da bireyin kendi kabuğuna çekilmesi, başka firma, grup ya da bireylerle ilişkisini kesmesi, zorunlu olmadıkça onlarla ilişki kurmaktan kaçınmasıdır. Yalnız bırakma hali; yönetimin tarafların karşılıklı ilişkilerini azaltmak için önlemler almasıdır. Kayıtsızlık; yöneticilerin ve çatışmaya taraf olan birey veya grupların çatışmaya neden olan konuları bilmezlikten gelmesi durumudur (content.lms.sabis.sakarya.edu.tr).

Çatışmanın meydana gelmesi mümkün olsa dahi bunu çözecek anlaşmanın mümkün olma durumlarında çatışmanın çözümlenmesi için uygulanacak stratejiler sorun çözme,

uzlaşma, yatıştırma. Yöneticinin çatışan tarafları yüz yüze getirerek tarafların açık bir anlaşmaya varmasına kadar tartışmaları ve görüşmeleri sürdürmesi, tarafların orta bir yerde anlaşabilmeleri için karşılıklı pazarlığa oturmaları ve ödün vermeleri durumları sorun çözme yaklaşımı olarak ifade edilir (content.lms.sabis.sakarya.edu.tr). Uzlaşma; karşılıklı kabul edilebilir bir karara ulaşmak için tarafların bazı şeylerden feragat etmesi gerektiği mantığına dayalı bir yaklaşımdır. Açıkça kazanan ya da kaybedenin olmadığı bir stratejidir. Yatıştırma; yöneticinin çatışmaya taraf olan bireylerin farklılıklarını ortaya çıkarmalarını önleyerek onları birleşmiş ve dayanışma halinde olmaya teşvik eder (Koçel, 2011: 656).

2.5. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Sonuçları

Örgüt içerisinde birey ve gruplar arasında çıkan çatışmanın sonucu olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Yatıştırılmış ya da kalıcı çözüm şeklinde ortaya çıkan çatışmada birey, grup veya örgüt çeşitli çıkarımları örgütün lehine kullanılıyorsa olumlu bir amaca hizmet etmiş demektir. Çatışma çözüme kavuşturulamadıysa ya da çözüme kavuşturulmasına rağmen beklenen sonuca varılamadıysa bu durum daha büyük çatışmaları tetikleyerek iş ve işçi kaybına neden olarak örgüt içinde olumsuzluk yaratır.

2.5.1. Çatışmanın olumlu sonuçları

Çatışmanın algı olarak olumsuz çağrışımında bulunmasına rağmen bireyler ve örgütler açısından olumlu sonuçları mevcuttur. Çatışma etkin bir şekilde yönetildiğinde yaratıcılığı, beyin fırtınasının verimliliğini ve takım çalışmasının kalitesini arttırarak bireyin kişisel gelişimiyle birlikte örgütte olumlu etkiler yaratır.

Çatışmanın sonucunda, taraflar kendi savlarına dayanak oluşturmak için yaratıcılıklarını arttırarak, özgün ve farklı fikirler ortaya çıkaracak ve bu durumdan örgüt yönetimi de fayda sağlayacaktır.

Çatışma sayesinde çözüme kavuşturulmamış örgütsel ya da bireysel sorunlar üzerinde durularak, çözüme kavuşturulacak ve böylelikle örgüt içindeki gerginlik azalacağından iş yapma miktarı ve isteği de artacaktır. Örgütsel etkinliği ve verimliliği negatif etkileyen birçok sorun çözümlenerek örgütte bütünleşme sağlanacaktır.

Çatışan bireyler ya da gruplar çatışma nedeniyle kapasitelerini değerlendirme imkanı bulacaktır. Bu sayede birey ve grupların kendi güçlerinin farkına varmalarına olanak sağlayacaktır (Çürük, 2014).

Çatışmayla birlikte örgüt yeni amaçlar kazanabilir ya da eski amaçlar çağdaştırılabilir (Kaya, 2008).

2.5.2. Çatışmanın olumsuz sonuçları

Çatışma taraflara yarar sağladığı kadar kötü yönetildiğinde birey ve gruba zarar verebilir niteliktedir. Yüksek düzeyde yaşanan çatışmalar örgütsel verimliliği ve etkinliği, örgüt birey uyumunu olumsuz etkilemektedir.

Yaşanan çatışma sonucu birey işten ayrılma niyeti gösterirse bu durum birey ve örgütü olumsuz yönde etkileyebilir. Birey iş aramaya yöneldiğinde örgütte yeni çalışan arayışına başlayacaktır. Bu durumda emek, zaman ve para kayıpları artmış olacaktır.

Çatışma düşünce ve davranışlarda olumsuz etki yaratarak bireyin düşmanca tavır takınmasına ve saldırganca davranışlar göstermesine neden olabilir.

Çatışma sonucunda birey ve grup kendi amaçlarını örgütün amaçlarından üstün görerek birlikteliğin ve takım ruhunun bozulmasına sebebiyet verebilir.

Çatışma sürecinde gruplar ve bireyler arasında kutuplaşma meydana gelerek bazı bireylerde bu durum yalnızlaşma eğilimine yol açar.

Çatışma iyi yönetilmediğinde bireyler ve gruplar arasındaki etkileşim iyi sağlanamadığı için örgüt içinde denetim bozulabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Çalışmanın üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti kavramı incelenecektir. Bu çerçevede kavramın tanımı yapıldıktan sonra işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler, işten ayrılma niyetinin sonuçları ve işten ayrılma niyetinin önlenmesine yer verilecektir.

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

İşten ayrılma niyeti, çalışanın, çalışma ortamındaki koşullarla ilgili tatminsizliği sebebiyle ortaya çıkan bir durumdur (Seyrek ve İnal, 2017). Bir başka ifade ile işten ayrılma niyeti; çalışma ortamında adaletsiz dağıtımın, adam kayırmanın, kişiye fazla iş yükü yüklenmesinin veya çalışanın yetenekleri ve becerisi ile uyuşmayan görevlerin çalışana verilmesi, çalışanlar arasındaki maaş-ış uyuşmazlığı ve fazla mesai saatlerinin olması sonucunda çalışanda işe karşı isteksizliğin artması, işi yapmak istememesi ve işten ayrılmaya meyilli olmasını ifade etmektedir. Ayrıca işten ayrılmaya çalışanın kariyer hedefleri de etki etmektedir. Çalışan yapılan işin kendi hedeflediği kariyere ulaşmada kendisine yardımcı olamayacağını düşündüğü veya hissettiği anda işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır.

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşten ayrılma niyeti, beklentilerinin gerçekleşmemesi sonucunda çalışanların işlerine aktarabilecekleri efor ve isteklerinin bilinçli olarak negatif yönde şekillenmesi olarak ifade edilir (Saygılı, 2018).

Rusbelt (1988)'e göre işten ayrılma niyeti, çalışma şartlarının olumsuz olması durumunda çalışanların iş tatmininin azalması durumunda gösterdikleri aktif ve yıkıcı bir eylem olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010).

İşten ayrılma niyeti bireyin yapmış olduğu mevcut işi fiilen bitirme amacıdır. İşten ayrılma niyeti işten fiilen ayrılmadan önce ayrılmayı içsel olarak planlama olarak tanımlanabilir. İşten ayrılma niyetinin, işten ayrılma davranışına dönüşmesi bir süreçtir ve bu süreç birçok unsurdan etkilenir. Bu süreç; işten ayrılmayı düşünmeyi, yeni bir iş arayışına

girmeyi, alternatif iş olanaklarını değerlendirmeyi, kalmaya ya da gitmeye karar vermeyi de kapsar (Seyrek ve İnal, 2017). Her işten ayrılma niyeti fiilen işten ayrılma ile sonuçlanmamaktadır. Çalışan bu süreç içerisindeki alternatifleri birbiriyle karşılaştırır ve bu sonuçta kendisine en çok uyan alternatifi değerlendirmeye alır. En iyi alternatif mevcuttaki iş olma durumunda çalışan bir süreliğine de olsa işten ayrılma niyetini rafa kaldırmaktadır. Ancak çalışanın elindeki alternatiflerden mevcut iştekinden daha iyi olan bir seçenek var ise çalışan bu sefer fiilen işten ayrılma eylemi göstermektedir. Her iki durumda da çalışan iş tatmini ve bireysel tatmin amacındadır.

İşten ayrılma niyeti fiili olarak gerçekleşmeden önce bir süreçten geçmektedir. Örgütte çalışanın yeteri kadar takdir edilmemesi, daha iyi konum ve çalışma şartlarında olmak istemesi, iş aile çatışması yaşanması, çalışanın bağlı olduğu örgüte bağlılığının azalması vb. sorunların yaşanması, işten ayrılma niyetini ortaya çıkarmaktadır (Kurtoğlu, 2017).

Personel devir oranı yüksek olan firmaların iş gören değişim maliyetleri de artmaktadır. Örgütün bünyesinde tutmak istediği fakat gönüllü olarak işten ayrılan personelin yerine yeni bir personelin araştırılması, personel seçimi, işe başlatılması, oryantasyonu zaman almakta, ilave ödenekleri de beraberinde getirmektedir. Ayrıca örgüt bünyesinde tutulmak istenen çalışanın örgütten ayrılması rekabet gücünü düşürmekte, elindeki yetiştirilmiş iş gücünü rakip işletmeye kaptırarak rakip işletmenin daha hızlı yükselmesine olanak sağlamaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında zaman özellikle kalifiyeli bir personelin işten ayrılma niyetinin işletmeler açısından ne kadar büyük öneme sahip olduğu da ortaya çıkmaktadır.

Yöneticilerin başlıca görevleri işletmeyi rekabet gücü yüksek, karlılık getiren ve pazar lideri haline getirmek olmasının yanında elindeki yetişmiş kalifiye elemanları da rakip firmalara kaptırmayacak stratejiler geliştirmektir. Bir başka ifade ile yöneticilerin temel görevlerinden bir tanesi de personelde işten ayrılma niyetini ortaya çıkaracak olan koşulları ortadan kaldırmaktır.

3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İş görenlerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler; örgüt kültürü, ekip arkadaşları ile ilişkiler, iş ve rol beklentileri ve talepleri, ücret, ödüllendirme yapıları ile işin

kendisidir. İşten ayrılma niyetinin örgütsel etkinliği etkilediği yönünde bir algı mevcuttur. İşten ayrılma niyeti işletmelere ciddi maliyetler getirmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160).

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler örgütsel ödüller, iş doyumunu, alternatif iş olanaklarının kalitesi ve çalışanın işine yapmış olduğu yatırımın büyüklüğüdür (Fındık, 2011).

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler kurum dışı faktörler, kurumsal faktörler ve bireysel faktörler olarak üç gruba ayrılmaktadır.

Tablo 3.1. İşten ayrılma niyetine etki eden faktörler

Kurum Dışı Faktörler	Kurumsal Faktörler	Bireysel Faktörler
✓ İşsizlik oranı	✓ Ücret	✓ Yaş
✓ İş algısı	✓ İş performansı	✓ Kıdem
✓ Sendikanın varlığı	✓ Rol açıklığı	✓ Cinsiyet
✓ Yeni çalışanların iş gücüne katılma oranı	✓ İş tekrarlama	✓ Eğitim
	✓ İşten memnuniyet	✓ Medeni durum
	✓ Ücretten memnuniyet	✓ Bakmakla yükümlü kişi sayısı
	✓ Yöneticiden memnuniyet	✓ Yetenek ve kabiliyet
	✓ Çalışma arkadaşlarından memnuniyet	✓ Zeka
	✓ Terfi fırsatlarından memnuniyet	✓ Davranış eğilimi
	✓ Örgütsel bağlılık	

Kaynak: John L. Cotton and Jeffrey M. Tuttle (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *The Academy of Management Review*, Vol:11, No:1, p. 57.

3.1.1. Kurum dışı faktörler

Kurum dışı faktörler işletme ve işveren dışında gelişen, etkileme alanının belirsiz olduğu ve kontrol edilebilmesi güç olan faktörlerdir. Bu faktörlere ekonomik krizler, ülkelerin içinde bulunduğu sosyo-ekonomik şartlar, siyasi ve toplumsal yapı örnek gösterilebilir. Bir başka ifade ile işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler kurumunun etki alanı dışında kalan faktörler olarak da tanımlanabilmektedir.

Turizm ve tarım sektöründe mevsime göre değişen talep personel devir düzeyini arttırmaktayken sendikaların iyi çalıştığı iş alanlarında işten çıkarılanlara ödenecek tazminatların yüksek olması sebebiyle işten çıkarmalar azalacak ve personel devri azalacaktır (Eren, 2007).

Ülkenin genel ekonomik durumunun ve refah düzeyinin yükselmesi işten ayrılma niyetini arttırmaktadır ve refah durumunun yükselmesi işletmelerin etki alanının dışında kalmaktadır. Böyle bir durumda işten ayrılan çalışan fazla bir süre geçmeden yeni bir iş bulabileceklerini bilmelerinden dolayı daha iyi şartlarda çalışma istekleri artacak ve böylelikle çalışanların işten ayrılma niyetlerinde artış görülecektir (Fındık, 2011).

3.1.2. Kurumsal faktörler

Kurumsal faktörler işletme yöneticilerinin kontrol edebildiği ve değiştirme olanağına sahip olduğu faktörler olarak tanımlanabilmektedir. Bu faktörler; kuruluş yeri, ulaşımın niteliği, işin niteliği, zorluğu, örgütsel koşulların durumu, adaletsiz ücretlendirme, iş görenlere fazla iş gücü yüklenmesi, yönetim uygulamaları, sosyal hizmetlerin durumu ve üretim sürecinin iyi işlememesi olarak sıralanabilir (Fındık, 2011).

Örgütsel bağlılık, işten duyulan tatmin, örgütsel özdeşleşme, iş güvencesi, örgüt kültürü ve iklimi, iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilişkiler, iş/rol talep ve beklentileri, kariyer geliştirme olanakları, örgütteki ödüllendirilme sistemi, işin yapısı, zorluğu, alınan net ücretler, işletmenin çalışana tanıdığı sosyal haklar, personel üzerindeki stres kaynakları, personele sağlanan destek, mesai saatleri ve iş yükü ile ilerleme ve gelişme olanakları işten ayrılma niyetinde kurumsal faktörler olarak ifade edilebilmektedir (Turan, 2017).

Kurum içi faktörlerin ortaya çıkması işverenler tarafından etkisi olduğu kadar ortadan kaldırılması da işverenler tarafından mümkün olabilmektedir. İşletme içi faktörler çalışanın kendi isteği doğrultusunda işten ayrılmasına neden olan faktörlerden oluşmaktadır. Bu nedenlerden dolayı bu faktörlerin engellenmesi daha kolaydır (Turan, 2017).

3.1.3 Bireysel faktörler

İşten ayrılma niyetine etki eden bir diğer faktör ise bireysel faktörlerdir. Bireysel faktörler olarak; yaş, kıdem, cinsiyet, eğitim, medeni durum, bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı, yetenek ve kabiliyet, zeka ve davranış eğilimi sayılabilmektedir. Bu faktörler hayat şartlarındaki değişiklikler, çalışanın iş ile beklentileri, ideallerini gerçekleştirme olanağı, farklı bir işe duyulan sempati gibi faktörler de işten ayrılmaya etki eden bireysel faktörler çerçevesinde gösterilebilmektedir (Yıldız, 2010: 44).

Yukarıda sayılan yaş, kıdem ve bakmakla yükümlü olunan kişi sayısının artması işten ayrılmaya negatif yönlü, eğitim seviyesi ve çalışanın ruh hali işten ayrılmaya pozitif yönlü etki etmektedir (Turan, 2017). Çalışanların yaşı, kıdemi ve bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısının artması işten ayrılma niyetini azaltırken, eğitim seviyesinin ve ruh sağlığının yüksek olması işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır (Cotton ve Tuttle, 1986: 131).

3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşten ayrılma niyetine giren bazı çalışanlar niyetlerini hemen fiilen ayrılmaya dönüştürmektedir. İşten ayrılma sonucunda eğitilmiş ve kalifiyeli çalışan kaybı, örgütte verimliliği düşürdüğü gibi diğer çalışanların da motivasyonunu negatif yönde etkilemektedir (Kesen, 2011).

İşten ayrılma niyeti eyleme dönüştüğü zaman örgütler maddi kayba uğramaktadır. Yeni çalışanın aranması, işe alınması, oryantasyon sürecinde işe alıştırılması, işten ayrılan çalışanın boşluğunu doldurmaya çalışan diğer çalışanların fazla mesai yapmaları neticesinde bunun maddi karşılığını talep etmesi ve hatta fazla iş yükü binen diğer çalışanlardan da işten ayrılma niyetinin ortaya çıkması gibi etkenler örgütün yükleneceği maddi kayıpların yaşanabileceği durumlardır.

Bunların yanında dolaylı olarak yüklenilen maliyetlerde bulunmaktadır. İşin temel yapısını bilen bir iş görenin ayrılması sonucunda rakip firmaların sağlayacağı rekabet avantajı ve katlanılan zarar maliyetleri etkilemektedir (Dalmış, 2018).

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

Yöneticiler çalıştıkları işletmelerin rekabet gücünün artması için örgütlerinde işten ayrılma niyetini arttıran durumları ortadan kaldırma sorumlulukları vardır. Yöneticiler bu sorumluluklarını (Turan, 2017);

- Çalışanların yaratıcı fikir ve davranışlarını teşvik etmek,
- Örgüt hedeflerinin çalışanlara açık ve anlaşılır bir şekilde ifade etmek,
- Çalışanların performanslarının artırılması ve işletmeye bağlılığı sağlanarak yeteri derece ücret ve yan ödemeler almalarına olanaklar sağlamak,
- Çalışanların sosyal güvenlik haklarının sağlanması ve iş garantisinin verilmesi,
- İşe göre iş gören seçiminin yapılması,
- Çalışanların kariyer hedefleri doğrultusunda eğitimler görmelerinin sağlanması ve bunun desteklenmesi,
- İş performansına göre değerlendirecek olan adil bir değerlendirme yapılması,
- Başarı için takım ruhunu tüm çalışanlara aşılacak ve örgüt içerisindeki tüm çalışanları bütünleştirmek,
- Motivasyonu düşüren davranışları azaltmak, motive edici etmenleri arttırmak (spor faaliyetleri yapmak, ödül sistemi oluşturmak, ayın elemanı uygulaması getirmek, çalışanlar ile yakın ilişkiler kurmak vb.),
- Katılımcı yönetim anlayışının kavranması ve çalışanlara bunun anlatılması,
- Örgüt içerisinde işi ehline yaptıran düzenlemelerin hayata geçirilmesi,
- Örgüt içerisinde adaletli dağıtımın sağlanması, adam kayırmancının örgüt kültüründen tamamen çıkarılması gibi faaliyetler hayata geçirebilirlerse işten ayrılma niyetini minimuma indirgeyebilirler (Sanderson, 2003: 15).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Bu bölümünde, çalışma ortamında anlaşmazlıkların, uyuşmazlıkların doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan çatışma konusuna etki eden faktörleri ortaya koyarak bu faktörler arasında çalışanların işten ayrılma niyeti olup olmadığını, yenilikçi kişilik özelliğine sahip çalışanın yenilikçi davranış gösterip göstermedikleri ile bu davranışlar arasındaki ilişkiler ampirik ve kurumsal çalışmalara dayandırılarak incelenmiştir.

4. YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

4.1. Yenilikçi Davranış ve Çalışma Arkadaşları ile Çatışma

Çatışma (Uyuşmazlık) Analizi ve Barış Çalışmaları (Conflict Analyses and Resolution) literatüründe çatışma, “kaçınılmaz –bazen de uzatılmış- öz çıkarlar, değerler ve inançlar üzerinden verilen mücadele, kavga ve bazen de tepkisel ayrışma” olarak tanımlanmaktadır (Mial vd.2007: 7).

Neo psikanalitik akımının öncülüğünü yapan Volkan (1998)’a göre, çatışmaların kökenlerinin insan doğası ve gelişimi ile ilgili olduğunu; insanların dünyaya boş bir ayna gibi gelip düşman ve dost imgelerine ihtiyaçları olduğunu söyler. Psikolojik açıdan rahatlamak için beğendiklerine dost imgesi yapılandırırken olumlu bakar, beğenmediklerine ise olumsuz bir düşman imgesi yaratır. Düşman imgesi seçmek kişilerin gelişiminin bir parçasıdır ve çatışma doğurabilmektedir

Muzaffer Şerif’in “gerçek çıkar çatışmaları” olarak nitelendirdiği teoriye göre, bireylerin veya grupların ister kimlikleri isterse de kendileri ile ilgili tanımlamalar, aidiyetlikleri üzerinde yaptıkları iddia ettikleri çatışmaların aslında çıkarlar üzerinden birbirleri ile çatışma ve mücadele içinde oldukları görülmektedir (Şahin, 2013).

Burton, insani ihtiyaç mahrumiyetinin insani ilişkilerde olumsuz etkilerin oluşmasına neden olacağını söylemektedir. Söz konusu kuramcı; her zaman her yerde geçerli olan ihtiyaçlar olduğunu, bunların karşılanmaması durumunda uyumsuzluğa gidileceğini açıklamıştır. Burton, ihtiyaç tatminsizliklerinin çeşitli anlaşmazlıklar ve çatışmaları beraberinde getirebileceğini iddia etmektedir. Yani, isimleri ve içerikleri ne olursa olsun sistemlerin insani ihtiyaçları karşılamadıkları durumlarda uyumsuzlukların ve çatışmaların oluştuğunu da söylemektedir (Yılmaz, 2010).

Azar (1990)'ın çatışma kuramına göre, gruplar arasındaki şiddet içeren mücadeleleri güvenlik, tanınma, statü, kabul edilme, iktidar ve politik kaynakların paylaşımı gibi gerek bireysel olarak gerek de insanların kendilerini tanımladıkları grup kimliklerinin vazgeçilmez olan temel ihtiyaçları üzerinden yapıldığını söylemektedir. Bu ihtiyaçlara ulaşma uğruna ise insanları gerek bireysel gerekse grupsal bağlamda çatışmaya iteceğini belirtmiştir.

Çıkarlar arasındaki rekabetten dengeli ve istikrarlı bir düzen doğabileceğini ifade etmiştir. (Fox,1971:128). Örgütte yaşanan çatışmalar, doğru yönetilmeleri durumunda organizasyonun gelişimine pozitif katkılar sağlar (Zhang, vd., 2015). Doğru yönetilen bir çatışma örgütün büyümesine, değişimine ve gelişmesine imkan verebilmektedir. Çatışmanın iyi yönetilemediği durumda çalışanlarda stres ve gerilim başlayarak taraflar kızgın, endişeli ve kırılabilir olabilir. Bu durumda yenilikçi düşünceler belirsizlik ve güvensizlik getirebileceğinden çalışanların çalışma arkadaşlarıyla çatışmasına neden olabilmektedir. Olumsuz sonuçları olmasına rağmen örgütlerde çatışma yaşanmaması durağanlığa sebep olur. Örgütsel etkinliğin artırılması ve örgütsel öğrenmenin geliştirilmesi için belirli bir seviyede çatışma yaratılmasının olumlu sonuçlar yaratması muhtemeldir (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012). Örgütsel etkinliğin artırılması için bilinçli oluşturulan çatışmaların iyi yönetilmesi gerekmektedir. Çatışmanın doğru yönetilmesi durumunda olumlu sonuçlanır ve örgütün gelişimi için yenilikçi düşüncelerin gelişmesine ortam oluşturur. Hatta gelişimini örgüt içi çatışmaya bağlı olan örgütler bile mevcuttur.

Yüksek performansa sahip çalışanların örgüt dışında daha üst seviye teklifler alabileceğinden hareketle, yenilikçi davranışların daha yüksek performansa sahip olduğu (Janssen vd. 2004: 132), bu nedenle yakın gelecekte örgütten ayrılmaya daha fazla eğilimli

olabilecekleri söylenebilir. Bu şekilde örgütten ayrılan çalışan ile örgüt veya çalışma arkadaşları arasında çatışma yaşanması muhtemeldir.

Çatışmalar, rekabet ortamı içinde akılcı bir şekilde yönetilerek örgütsel kazanımlara dönüştürülebilir. Çatışmaların karar alternatiflerini artırması, yenilikçilik yönünü güçlendirmesi, iletişimi artırması, motivasyonu artırması, mevcut sorunlara ilgiyi artırması ve ilişkileri kuvvetlendirmesi örgütün kazanımları arasında sayılabilir (Akova ve Akın, 2015).

Çalışma arkadaşları ile çatışma bireyin çıkarı ile örgüt veya diğer çalışanların çıkarının birbiri ile çakışması sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlanabilir. Çakışan çıkarlar sonucunda bir tarafın oluşan duruma karşı çıkması sonucu bireyler arasında meydana çıkan anlaşmazlık olarak ifade edilmektedir.

Wit vd. (2012), süreç çatışmalarının; yenilik, verimlilik, etkinlik, güven ve bağlılık gibi grup performans çıktıları üzerinde kuvvetli ve negatif yönlü bir etkisinin bulunduğunu aktarmaktadırlar. He vd. (2014), görev çatışmasının takım performansını olumlu şekilde etkilerken, ilişki çatışmasının performansa zarar verdiğini ve negatif yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Vollmer (2015), görev çatışmasının yenilik faaliyetleri üzerindeki etkisinin çoğunlukla pozitif yönlü olduğunu, ilişki çatışmasının etkisinin ise büyük oranda negatif yönlü olduğunu ortaya koymuş ve çatışmanın, yenilik faaliyetlerinin sadece sonucu değil aynı zamanda kaynağı da olduğunu ifade etmiştir. Song vd. (2006), yapısal çatışma ile yenilik performansı arasında güçlü ve pozitif bir bağlantı bulunduğunu, ilişki çatışmasıyla yenilik performansı arasındaki bağlantının ise güçlü ve negatif yönlü olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bülbül ve Tunç (2017) dokuz farklı sektörde (otomotiv, makine imalat, kimya, robotik, beyaz eşya, eğitim, gıda, elektronik ve havacılık) faaliyet gösteren işletmelerin genel müdürü, bölüm müdürü, diğer yönetici ve çalışanlarıyla yapılan çalışmada; bölümler arası çatışmanın yenilik performansına etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Araştırmaya dahil edilen işletmelerde yenilik yapma potansiyeli nedeniyle son beş yılda en az üç patent belgesi alan işletmeler araştırmanın evreni olarak seçilmiştir. Geri dönüş yapan anket formlarından 72 adedi kullanılmaya değer bulunmuş ve analiz aşamasında kullanılmıştır. Elde edilen veriler

regresyon, T testi ve Friedman işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Yapılan analizlerde araştırmaya katılan işletmelerin yenilikçilik düzeyinin ortalamasının oldukça üzerinde olduğu tespit edilerek, işletmelerin bu yenilikçiliğe bölümler arası çatışma boyutlarının etkisi çoklu regresyon analiziyle incelenmiş ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Başka bir deyişle bölümler arası çatışma azaldıkça işletmelerin yenilik performansının arttığı tespit edilmiştir.

Özdemir (2008)' in gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, yönetici ve öğretmenlerin çatışma yönetimi ile eğitimcilerin iş tatminine etkisini incelemeyi amaçlamıştır. İstanbul'da bulunan (Kartal, Maltepe, Pendik, Tuzla, Üsküdar) teknik ve endüstri meslek liselerinde görev yapan yönetici ve öğretmenler araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Yüz yüze yapılan 160 adet araştırma anketi analiz aşamasında kullanılmış olup, elde edilen veriler korelasyon ve regresyon işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, öğretmenlerin kullandığı problem çözme, kaçınma ve zorlama gibi çatışma yönetim şekillerinin iş tatmine olumlu katkı sağladığı görülmüş olup, uyma ve uzlaşma yöntemlerinin ise iş tatmini ile bir ilgisi olup olmadığı kanıtlanamamıştır.

Sarometova (2007) tarafından yapılan çalışmada; takım içi çatışmaları, bu çatışmaların takım performansı üzerinde etkilerini ve takımın yerine getirdiği görev yapısı, takım normları, görevlerin birbirine bağımlılığı gibi etmenlerin çatışma ile performans arasındaki sürecinin etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Örnek olay çalışmasında Ukrayna'da faaliyet gösteren ve Ukrayna'nın en büyük telekomünikasyon şirketlerinden "Life" in taşeronluğunu yapan Actek-C Ltd. şirketi seçilmiştir. Araştırmanın evreni firmanın tümü olarak seçilmiş olup 135 çalışana anket gönderilmiş, doldurularak geri alınan anket sayısı 99 olmuştur. Araştırmada veri toplama aracı olarak Jehn ve Koster tarafından geliştirilen anket soruları; takımların performans ölçüsü de bağımsız değişken olarak, şirket içi uygulanan son üç "Performans Değerlendirme Raporu" kullanılmıştır. Söz konusu anket çalışması 23 sorudan oluşarak çatışmanın olup olmadığını belirlemek için cevaplar 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir. Anket formlarından elde edilen veriler ANOVA istatistiksel analiz ve LSD çoklu karşılaştırma testi işlemlerine tabii tutularak analiz edilmiştir. Örnek olay sonucu incelenen firmadan elde edilen verilere dayanarak çatışmanın performans üzerinde etkisinin çatışmanın tipine, takımda çatışmayı teşvik eden normların olup olmadığına, üyeler arasında ortak değerlerin düzeyine, çatışmanın diğer çatışma tiplerine bağlı olarak

değişkenlik gösterdiği saptanmıştır. Her biri doğrudan ya da dolaylı olarak birbirlerini etkilemekte ve bir bütün olarak takımın performansını olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir.

Eroğlu vd.'nin (2014) gerçekleştirmiş oldukları çalışmada bireysel yenilikçi davranış, çalışma arkadaşlarıyla çatışma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla Ankara genelinde savunma sanayinde faaliyet gösteren kamu kuruluşlarında 250 çalışana anket uygulaması yapılmış olup 205 personelden geri dönüş sağlanmıştır. Anketlerden 186 tanesi analizler için uygun görülmüştür. Çalışmada korelasyon analizi yapılmış ve regresyon analizi yöntemiyle de değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri tespit edilmiştir. Çalışanların yenilikçi davranış algılamalarının çalışma arkadaşları ile çatışma ve işten ayrılma eğilimleri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu çalışma sonucu ile literatür karşılaştırması yapıldığı zaman görülecektir ki savunma sanayinde yapılan çalışma literatür ile benzerlik göstermemektedir. Literatür çalışmaları yenilikçilik ile çalışma arkadaşları arasında anlamlı bir ilişki tespit ederken savunma sanayinde anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bunun nedeni olarak da savunma sanayinde çalışan personellerin taşınması gereken özellikler olarak gösterilmiştir. Ayrıca savunma sanayinin ilerlemesi için de personellerin atfedilen vasıflara sahip olması gerektiği aksi takdirde o personelin savunma sanayinde çalışabilme ihtimalini ortadan kaldıracağı belirtilmiştir.

4.2. Yenilikçi Davranış ve İşten Ayrılma Niyeti

Yenilik mevcut olan durumun kısmi veya tamamen değiştirilerek farklılık kazandırılması durumudur. Yenilikçilik düşüncesine karşı olan çalışanlarda güvensizlik, yeni duruma uyum sağlayamama korkusu ve önyargısı mevcut olduğundan dolayı işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırdığı düşünülmektedir. Tam tersi durumda ise monotonluktan kurtulabileceği için yenilik düşüncesini savunan çalışanlarda ise işe karşı ekstra motivasyon kaynağı olacağından işten ayrılma niyetine negatif etki edecektir.

Yeniliğin getirebileceği olumsuz durumları göze alamayan yönetici, yetki ve sorumluluğa sahip olduğu için eski usul ve uygulamalarda ısrar ederek işletmenin de yenilik aktivitelerini doğrudan etkileyebilmektedir. Bir başka ifade ile yeniliğin getireceği avantajları öngöremeyen yöneticiler yeniliğe karşı durmaktadır ve bu durum yenilik

beklentisi içerisinde olan çalışanlarda motivasyon kaybına neden olmaktadır. Motivasyon kaybının sonucu da performans düşüklüğü, tatminsizlik, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma ile sonuçlanmaktadır. Ayrıca çalışanlara verilen değer net şekilde ortaya koyulmadığında ve işletmeler ana sermayeleri olarak çalışanlarını gördükleri hissini çalışanlarda uyandıramadığında, yöneticiler eğitimlerden verim alamamakta ve yetkilerini etkili bir şekilde kullanmamaktadır (Ballot, vd., 2002). Şirketin çalışanlara kendilerini ana sermaye olarak hissettirememesi durumunda çalışanlar kendilerini değersiz görmeye başlayacak ve bu durum işten ayrılma niyetini tetikleyecektir. Çünkü birey değersiz olduğunu hissettiği yerde durmak istemez ve ortamdaki ayrılma eğilimine girebilmektedir.

Blau (1964) tarafından geliştirilen Sosyal Mübadele teorisine göre; iş gören ile işletme arasında ekonomik olarak bir değişim ilişkisi olduğunu ifade etmiş ayrıca iş görenin işletmede gösterdiği çaba ve sarf ettiği emek ve karşılığında kazandığı ücreti kıyasladığını savunmuştur. İş gören, işletmeye yapmış olduğu yatırımların (çaba, zaman, emek) sonucunu maddi kazanç olarak aldığında işletmeye yatırım yapmaya devam edebilmektedir. Ters durumda ise, yapmış olduğu yatırımları azaltmayı veya hiç yatırım yapmamayı tercih edebilmektedir. Buradan hareketle; ücret düzeyinden tatmin olan iş görenin tatmin olma derecesi arttıkça yenilikçi davranış sergilemesinin de pozitif yönde artacağı ifade edilebilir (Seçkin ve Çoban, 2017: 134-148).

Mukherjee ve Ray (2009) çalışmalarında Hindistan'ın Batı Bengal eyaletinde faaliyet gösteren modernize edilmiş kamu ve özel sektör kurumlarında yeniliklerden kaynaklı zorlukların ortaya çıkardığı stresli yaşam olaylarının doğasını incelemek, yöneticilerin yenilikçi davranışları ile stresli olaylardan kaynaklı stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amaçlanmıştır. İşletmelerde çalışan toplamda 200 yönetici ile yüz yüze yürütülen araştırma, T testi ve ANOVA işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Bulgularda özel sektör yöneticilerinin kamu sektöründe çalışan yöneticilere göre daha stresli olduğu tespit edilmiştir. Analizlerin ortaya koyduğu diğer bir sonuç ise yenilikçi davranışların özel sektörde çalışan yöneticilerde daha yaygın olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda, yöneticilerin yenilikçi davranış eğilimleri; yenilik için oluşan zorluklara bağlı stres algıları, kırılabilir dinamiklere sahip küresel güç unsurundaki değişim, sistemin yöneticilerden yüksek beklenti düzeyine bağlı olarak değişkenlik göstermektedir.

Judge ve Bono (2001) kontrol odağı kavramının iş tatmini ve iş performansı üzerinde önemli bir belirleyici olduğunu vurgulamaktadırlar. İçsel kontrol odağı ile örgütsel destek, iş tatmini arasında pozitif, işten ayrılma arasında negatif bir ilişki bulunmuştur (Shrestha ve Mishra, 2012).

Aygül (2014), örgütsel vatandaşlık davranışları kapsamında çalışanların yenilikçi davranış sergileyip sergilemedikleri, bu davranışları sergilerken örgütsel bağlılığın etkisinin ne yönde olduğu ve gösterdikleri davranışların örgüt çalışanları üzerinde yenilikçi davranışlara yol açıp açmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma anketi farklı illerde çalışan 250 kamu personeline web tabanlı anket formu gönderilmiş, 141 kişinin cevapladığı anket formlarından elde edilen veriler kullanılarak sıralı regresyon, değişkenler arası ilişkilerin anlamlılığı için korelasyon ve aracılık ilişkisi olup olmadığı sorunun yanıtı için de Sobel testi kullanılarak analizler yapılmıştır. Bulgular, örgütsel vatandaşlık davranışını, yenilikçi davranış ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasında anlamlı ve üzerinde pozitif bir etkinin olduğunu ortaya koymuştur.

Ceylan ve Özbal (2005) araştırmalarında çalışanların adalet algılarıyla yenilikçi davranışları arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu amaçla İstanbul'da bankacılık sektöründe farklı konum ve pozisyonlarda rastgele belirlenen şubelerde çalışan personeller araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. 225 kişiye uygulanan anketlerden geri dönen 147 anketin 118'i analiz sürecine dahil edilmiştir. Analizlerin ortaya koyduğu sonuca göre dağıtımsal adalet değişkeni faktörleri olan çalışanların kendilerine verilen sorumluluk ve adaletli olma algıları ile yenilikçi davranışları arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Gündoğdu Özel (2018) bankacılık sektöründe yaptığı çalışmada iş görenlerin performansının artmasında motivasyonel faktörlerin rolünü ve bu ilişkide yenilikçi davranışın aracılık etkisini araştırmayı amaçlamıştır. Çalışmanın ana kütlesi bankacılık sektörü çalışanları olarak seçilmiştir. Mersin'de basit tesadüfi yöntem ile seçilen gişe elemanı, nakit yönetimi, bireysel müşteri ilişkileri yöneticisi, operasyon yetkilisi ve şube müdüründen oluşan personeller araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. 42 sorudan oluşan ve 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmış 500 adet araştırma anketi rastgele seçilen şubelerdeki çalışanlara iletilmiştir. Geri dönen 438 anketin 417'si analiz aşamasında

kullanılmıştır. Elde edilen veriler bağımsız örneklem T testleri ve tek yönlü ANOVA işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarında; iş görenlerin motivasyonları ile iş tatminleri arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini yüksek olan iş görenlerin, daha mutlu, özverili ve verimliliği yüksek çalışanlar olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizinde iş görenlerin iş performanslarının, motivasyonel faktörler olarak belirlenen dört değişken olan güven, lider-üye etkileşimi, iş tatmini ve ücret tatmini ve aracı değişken olarak belirlenen yenilikçi davranış ile pozitif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Fındık (2011) sağlık sektöründe yaptığı çalışmada, çalışan aile hekimlerinin algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Konya ilinde çalışan aile hekimleri araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma modelinde, demografik özelliklere göre algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Elde edilen veriler Mann-Whitney U testi ve ANOVA işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla ise korelasyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğunu göstermiştir. Buna bağlı olarak aile hekimlerinin algılanan örgütsel destek düzeyi arttıkça örgütsel özdeşleşmeleri de artmaktadır. Araştırma bulgularına göre algılanan örgütsel destek ile yönetici desteği arasında pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki olduğu, örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Tüm bu sonuçlar doğrultusunda algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme düzeyini artırdığı ve işten ayrılma niyetini azalttığı tespit edilmiştir.

4.3. Çalışma Arkadaşları İle Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti

Çatışma bir bireyin, grubun veya örgütün çıkarlarının bir başka birey, grup veya örgüt ile çakışması sonucu ortaya çıkan anlaşmazlıktır. Ortaya çıkan bu anlaşmazlığın çalışanlar üzerinde işten ayrılma eğilimini artırdığı sıklıkla tekrar edilmektedir.

Dreher (1982), yaptığı çalışmasında çalışanların işten ayrılma niyetlerini ve davranışlarını belirleyen etmenler üzerinde durmuştur. Çalışanlar arasında farklılıklara sebep olan ve böylelikle işten ayrılmalarını veya örgütte kalmalarını belirleyen bu etmenler çalışanların performansı, potansiyeli, yetenekleri ve kariyer gelişimleri olarak sıralanabilmektedir (Teoman, 2007: 34 -35).

İşyerlerinde çalışma arkadaşları arasında ortaya çıkan çatışmalar genel olarak işle ilgili yaklaşımların, fikirlerin ve düşüncelerin birbirinden farklılık göstermesidir. Aynı zamanda çalışanlar arasında ortaya çıkan çatışmalar iki veya daha fazla birey arasındaki uyumsuzluktan da kaynaklı olabilmektedir. Bir başka ifadeye göre çalışma arkadaşları ile çatışmalar; olumsuz duygulardan, düşmanlıklardan, karşılıklı engellemelerden, uyumsuzluklardan, gerginliklerden, değer uyuşmamasından, örgütsel ve yönetsel süreçlerden meydana gelebilir (Basım vd., 2009: 21).

Çalışanların üstleri ve akranları ile çatışma yaşamaları işten ayrılma niyetini arttıran olumsuz bir etkidir (Mimaroğlu, 2008). Nitekim kişiler arası çatışmaların yoğun olduğu işyerlerinde işten ayrılma niyetinin de artması kaçınılmaz bir durum olarak nitelendirilmektedir (Spector ve Bruk-Lee, 2008:280). Zira Chen ve Spector (1992), Rainey (1995), Spector ve Jex (1998)'e göre kişiler arası çatışma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir (www.researchgate.net). Çalışma arkadaşları ile çatışmaların fazla olduğu ve yöneticilerin ortaya çıkan çatışmaları iyi yönetememesi durumunda örgütte personel devir oranı artacaktır ve dolayısıyla örgüt istediği gelişimi gerçekleştiremeyecektir.

Bir başka ifade ile yöneticiler tarafından iyi yönetilmeyen bir çatışma, örgüt açısından zincirleme olarak iş ortamında güvensizliğe, istenilen verimin alınmamasına, maliyetin artmasına, işletmeyi ayakta tutamamaya ve bunların akabinde işçilerin sürekli değiştirilmesine sebebiyet vermektedir. (Akova ve Akın, 2015).

Örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için, çatışmaları olumlu bir yöne kaydırması ve onları iyi yönetmesi gerekir. Makul düzeyde yaşanan çatışma, farklı ve zıt fikirlerin karşılaşması sonucu örgüte hareketlilik sağlayacağından faydalıdır. Fakat yüksek seviyede yaşanan çatışmanın gerek şirketlere gerekse kişilere zararları büyüktür ve bu zararlar kendini

işe verememe ile sonuçlanabilir (Coşkun, 2012). Çalışma arkadaşları arasındaki çatışmanın negatif yönü örgüt içerisinde moral düşüklüğü, düşük performans ve işten ayrılma niyetine eğilimin artmasıdır. Örgütsel çatışma sonucu, çatışan taraflardan birinin ruh sağlığı bozularak olumsuz bir durum yaratabilir. Tarafları yıpratıcı bir mücadele olmasının yanı sıra işyerinde de zamanın, emek ve paranın boşa gitmesine neden olabilmektedir. Çatışma durumunda çalışanları psikolojik olarak olumsuz etkilemenin yanında işletmeye vereceği faydayı da azaltmakta ve personel değişimine sebebiyet verebilmektedir. İyi yönetilmeyen bir işletmede olumsuz sonuçlanan bir çatışmada çalışanların çoğu kendini geliştiremediği gibi aynı zamanda yenilmiş hissetmektedir. Bu da şirket içerisinde negatif bir hava oluşturur. Bu durumu toparlayıp negatif havayı yok etmek ve bu durumu iyi yönetmek görevi yine şirketin yöneticilerine düşmektedir. Çalışanlar arasında çatışma durumu aniden ortaya çıkmaz. Çalışanlar arasında çıkacak olan çatışma önceden kendini belli eder. Bu durumu yönetmek zorunda olan yöneticiler bu tespitleri doğru yapmadığı takdirde şirket olumsuz etkilenir ve istenilen verim alınamaz (Coşkun, 2012).

Friedman vd. (2000) yapmış oldukları çalışmada, kişilerin çatışma biçimlerinin işteki çatışma ve stres üzerine olan etkilerini araştırmayı amaçlamışlardır. Araştırma bulguları, görev çatışmasının stres üzerine doğrudan bir etkisinin olmadığı, ilişkiler çatışmasının stres üzerine doğrudan etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Farklı çatışma biçimlerinin işteki çatışmayı ve ilişkilerdeki çatışmayı anlamlı bir şekilde etkilediği ayrıca bunların yaşanan stres düzeylerini etkilediği ise araştırmanın diğer bir bulgusudur.

Gürkan ve Demiralay (2013)'ın yapmış oldukları “İlişki ve Görev Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” çalışmada ilişki ve görev çatışması ile işten ayrılma niyeti üzerine etkileri incelenmiştir. Yapılan nicel çalışmanın verileri konaklama işletmelerinde çalışanların üye oldukları bir sosyal paylaşım sitesine verilen anketlerin doldurulması ile elde edilmiş olup kolay örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için 195 geçerli anket formu elde edilmiştir. Söz konusu çalışmada görev ve ilişki çatışmasında Jehn (1995) tarafından geliştirilmiş ölçek; işten ayrılma niyeti kavramında ise Mobley (1979) tarafından geliştirilmiş ölçek kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olmaması nedeniyle Cronbach Alfa değerleri, ölçeğin orijinal yapısı için ikinci düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi yöntemi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi

tespit etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizinde verilerin normal dağılıma uygun olmamaları nedeniyle non-parametrik Spearman Sıra Korelasyonu tercih edilmiştir. Gürkan ve Demiralay tarafından yapılan çalışmada işten ayrılma niyetinin ilişki çatışması ile olumlu yönlü orta kuvvetli ($r= 0,467$) bir doğrusal ilişki olduğu buna karşın işten ayrılma niyeti ile görev çatışması arasında olumlu fakat nispeten daha düşük olan ($r = 0,335$) olumlu yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçla kısmen de olsa, konaklama işletmelerinde görev ve ilişki çatışması ile işten ayrılma niyetleri arasında olumlu yönlü doğrusal bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Kılıç (2004) tarafından yapılan “Örgüt İçi Stres Faktörlerinin Çalışanların Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi” çalışmasında Türkiye’de faaliyet gösteren kamu ve özel sektör kuruluşlarına ait örgütlerde çalışan bireyler evren olarak belirlenmiştir. Evrenin örnekleme; Ankara’da faaliyet gösteren kamu ve özel sektör kuruluşlarına ait örgütlerde çalışan ve tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen kişilerden oluşmaktadır. Araştırmada örgüt içi stres faktörleri (bağımsız değişken); çatışma eğilimi ve işten ayrılma (bağımlı değişken) olarak üç değişken yer almaktadır. Araştırmada korelasyon analizi kullanılmış olup değişkenler arasında pozitif yönde yüksek bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada örgüt içi stres faktörleri ile çatışma eğilimi arasında ($r=0,497$);örgüt içi stres faktörleri ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= 0,604$) ve çatışma ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= 0,619$) korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu değişkenlerdeki en yüksek korelasyonun çatışma ile işten ayrılma arasında olduğu görülmektedir. Aradaki ilişki pozitif yönlüdür. Araştırmada ortaya çıkan sonuçlar literatürü destekler nitelikte olup örgüt içerisinde çıkabilecek çatışmalar işten ayrılma niyetini arttıracaktır. Bir başka ifade ile örgüt içerisinde ortaya çıkabilecek çatışmalar; çalışanların işe karşı istek, arzu ve bireysel tatminlerini düşürerek işten ayrılma eğilimine yol açabilmektedir.

Akgün (2006) Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde yoğun bakım ünitelerinde görev yapmakta olan hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında çatışma çözme becerileri eğitimiyle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Bu amaçla hastanede çalışan 64 yoğun bakım ünitesi hemşiresi araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Örnekleme beş haftalık eğitim programına katılan ve araştırmayı kabul eden 38 yoğun bakım hemşiresi oluşturmuştur. Elde edilen veriler T testi, korelasyon ve Tukey B testi işlemlerine tabi tutularak analiz edilmiştir. Bulgular duyarsızlaşma boyutunun,

çatışma becerileri ve sosyal uyumla arasında negatif yönde zayıf bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca bulgular kişinin işle ilgili konulara uzak kalmasına, duygudan yoksun bir şekilde hizmet vermesine neden olarak duyarsızlaşmayı yaşayan kişinin, işinde yaşadığı çatışmaları da önemsemeyeceği ve çatışmaları çözmek için çaba sarf etmeyeceğini göstermiştir. Kişi kendisini iş yerindeki kişilerden geri çekerek işle ve kişilerle ilgili problemleri önemsemeyecek ve sık sık çatışma yaşayacaktır. Halsizlik, yorgunluk, güçsüzlük yaşayan, kendisine olan özgüveni azalmış, mesleğe ilgisini kaybetmiş, duygusal tükenme yaşayan kişi; karşısındaki kişinin gereksinimlerine odaklanamayacak, tükenmişliğin davranışsal belirtileri olan çabuk öfkelenme, değişime direnç gösterme, işe geç gelme, erken ayrılma, kurallara uymama gibi sosyal uyum göstermesine engel olabilecek davranışlar gösterebileceği saptanmıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMANIN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE MERSİN İLİ SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİNE VE MUHASEBE ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

5. ARAŞTIRMANIN KONUSU, AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu, serbest muhasebeci mali müşavirlerin ve muhasebe çalışanlarının, kurumlarındaki yenilikçi davranışların işten ayrılma niyetlerine etkisini ve bu etkide çalışma arkadaşlarıyla ile çatışma düzeylerinin aracılık rolünü belirlemektir.

Araştırmanın Amacı

Serbest muhasebeci mali müşavirlerin ve muhasebe çalışanlarının benimsediği yenilikçi davranışların bireylerin işten ayrılma niyetlerine etkisi olup olmadığı araştırılırken çalışma arkadaşları ile çatışma düzeylerinin bu etkideki aracılık rolünü ortaya koymaktır.

Araştırmanın Önemi

Literatür taraması yapıldığında yenilikçi davranışların ve bireylerin işten ayrılma niyetinin ilişkilendirildiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışma arkadaşları ile çatışmanın bu iki kavramla ilişkilendirildiği bir çalışma bulunmamaktadır. Bu kavramları ilişkilendirerek yapılacak çalışmada serbest muhasebeci mali müşavirlerin ve muhasebe çalışanlarının yenilikçi davranış sergilemelerinin altında yatan sebepler ve bu bağlamda yenilikçi davranışların bireysel çıktılarını doğru değerlendirmede fayda sağlanacağı değerlendirilmiştir.

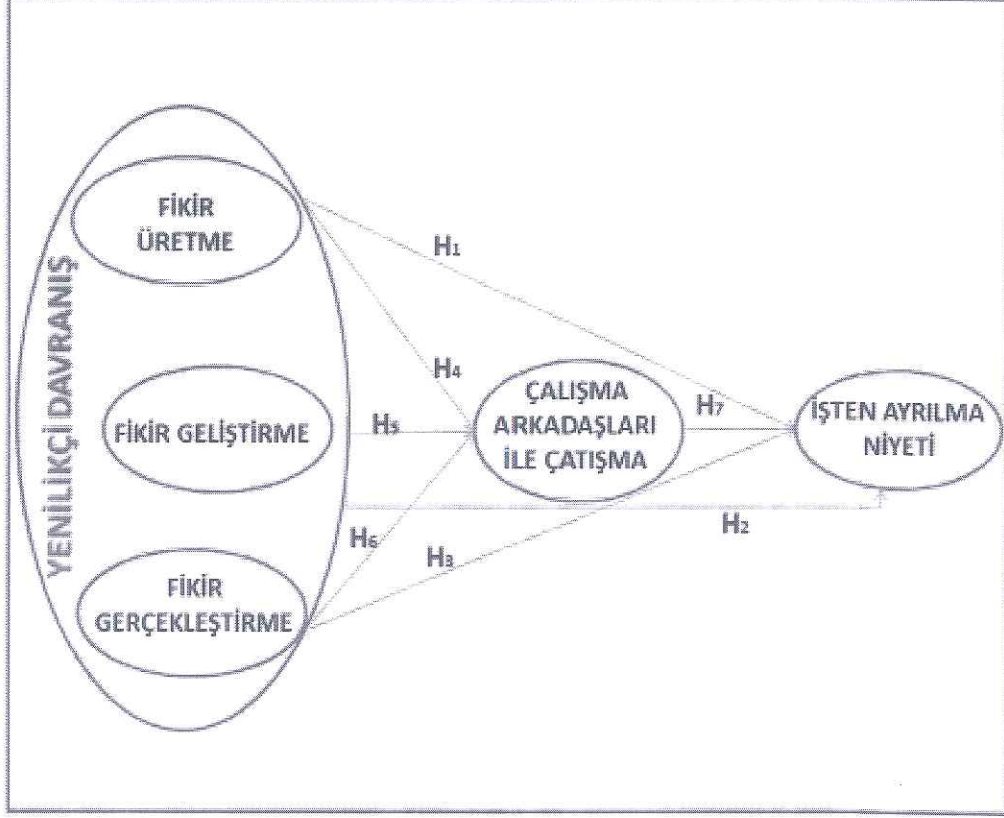
Araştırma Soruları

Bu çalışmada kuramsal çerçeveden hareket ederek aşağıdaki soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır:

- Çalışanların işten ayrılma niyetleri onların eğitim düzeylerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların işten ayrılma niyetleri onların yaşlarına göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların işten ayrılma niyetleri onların cinsiyetlerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların işten ayrılma niyetleri onların çalışma sürelerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların işten ayrılma niyetleri onların medeni hallerine göre bir farklılık göstermekte midir?
- Yenilikçi davranışlar ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- Yenilikçi davranışlar ile bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?
- Bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında bir ilişki var mıdır?
- Yenilikçi davranışlar ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeylerinin aracılık rolü var mıdır?

Araştırma Modeli Ve Hipotezler

Araştırmaya ait model Şekil 1’de gösterilmiştir:



Şekil 5.1. Araştırma modeli

Araştırmanın test edilmek üzere hazırlanan 10 hipotezi aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H₁: Fikir üretme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H₂: Fikir geliştirme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H₃: Fikir gerçekleştirme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H₄: Fikir üretme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H5:Fikir geliştirme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H6: Fikir gerçekleştirme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

H7: Bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma, bireylerin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H8: Fikir üretmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.

H9: Fikir geliştirmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.

H10: Fikir gerçekleştirmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Yenilikçi davranışların işten ayrılma niyetine etkisi ve bu ilişkide çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolünü faaliyette bulunan işletmelerin tümünden veri toplayarak analiz etmek zaman ve mekân kısıtlaması sebebi ile mümkün olmayacağından Mersin ilinde serbest muhasebeci mali müşavirlerine ve muhasebe çalışanlarından veri toplanarak analiz yapılacaktır.

5.1. Araştırmanın Yöntemi

5.1.1. Evren ve örneklem

Araştırmanın evrenini Mersin’ deki serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini bu çalışanların arasından basit tesadüfi yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu işletmelerde yaklaşık 2500 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 332 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda

kolayda örnekleme yöntemiyle tesadüfî olarak seçilen toplam 750 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 503 tanesi geri dönmüş ve 485 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Yapılan uç değer analizinde değişkenlere ait normal dağılımı bozan 16 veri seti çıkartılmış ve 469 katılımcının doldurduğu anket analizlere dâhil edilmiştir.

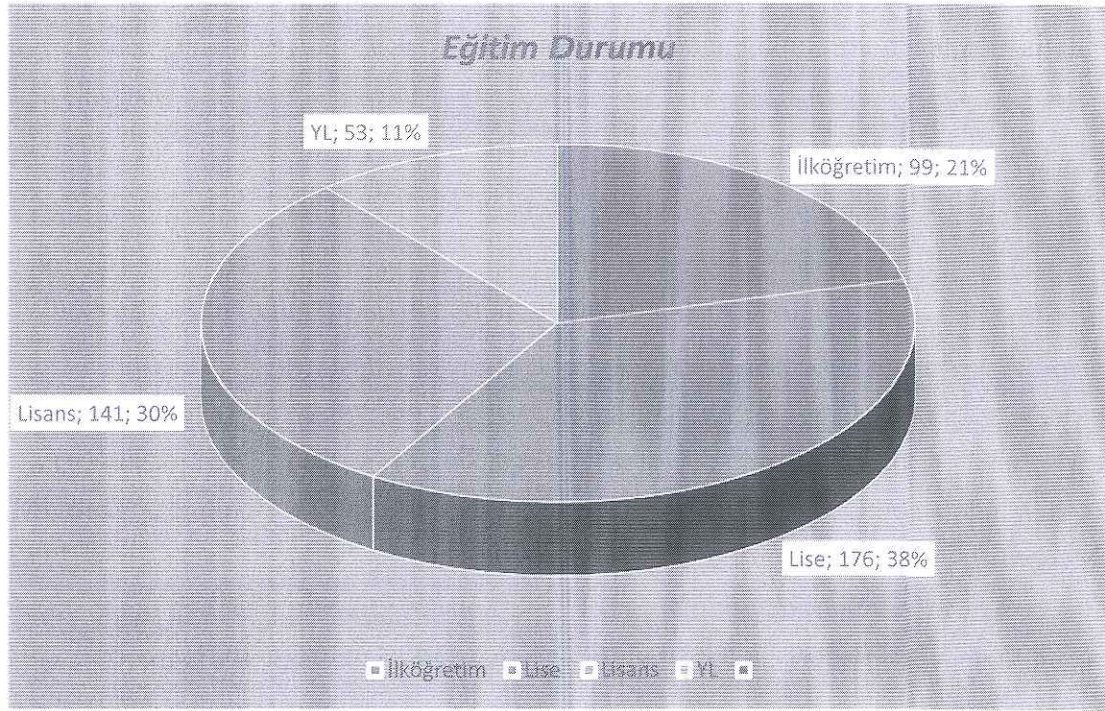
Araştırmaya katılanlara ait demografik bilgiler aşağıda tablo ve şekillerle sunulmuştur:

Tablo 5.1. Çeşitli evren büyüklüklerine ilişkin örneklem sayıları

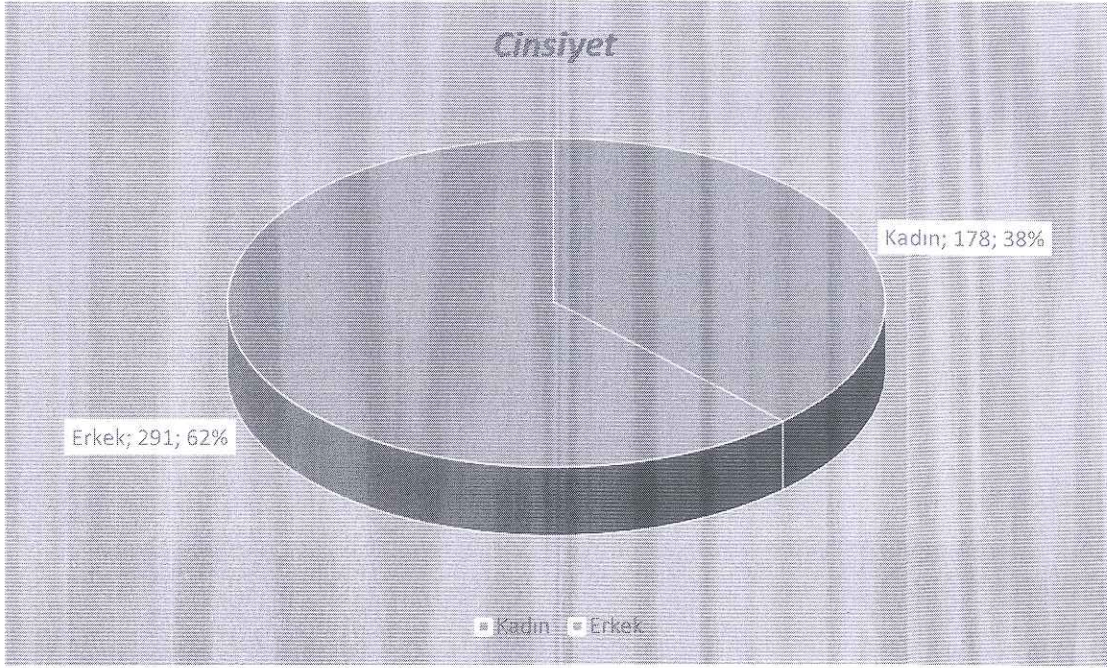
Evren Büyüklüğü	100	200	600	1000	2500	5000	6000	7500	10000000
Örneklem Sayısı	80	132	234	278	332	357	361	365	384

Kaynak: Sekaran, U. (1992). Research Methods For Business, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.

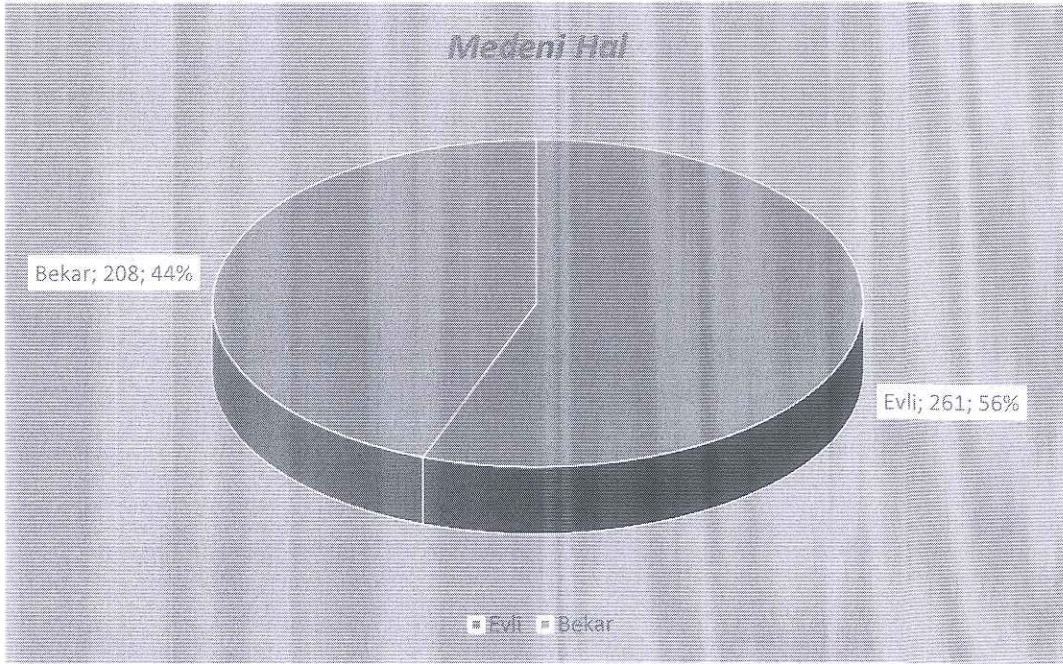
Demografik özelliklere ait bilgiler Şekil 5.2 – 5.4 ve Tablo 5.2 de sunulmuştur.



Şekil 5.2. Eğitim Durumu



Şekil 5.3. Cinsiyet



Şekil 5.4. Medeni Hal

Araştırmaya katılan katılımcıların yaş ortalaması 31, ortalama çalışma süresi ise 13 yıldır.

Tablo 5.2. Betimleyici istatistikler

	Yaş	Çalışma Süresi(yıl)
Ortalama	31,13	13,11
St. Sapma	9,56	8,41
Minimum	18	1
Maksimum	64	44

5.1.2. Veri toplama araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda anketler serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe personelinden oluşan katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır. Anket formu üç bölümden ve toplam 23 ifadeden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlerle ilgili 5 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde, 9 ifadeden oluşan Çalışma Arkadaşları İle Çatışma, 4 madde; İşten Ayrılma Niyeti, 5 maddeden oluşan ölçekler ve son bölüm olan üçüncü bölümde de Yenilikçi Davranışın üç boyutunu oluşturan alt boyutlar olan, Fikir Üretme 3 madde, Fikir Geliştirme, 3 madde, Fikir Gerçekleştirme 3 maddeden oluşan ölçekler bulunmaktadır. Ölçeklerin Cronbach alfa güvenirlik katsayıları SPSS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizleri ise Amos programı ile analiz edilmiştir.

Yenilikçi davranışın üç alt boyutu olan fikir üretme (FÜ), fikir geliştirme (FGLŞ) ve fikir gerçekleştirmenin (FGRÇ), bireylerin işten ayrılma niyetleri (İAN) üzerine etkisini ve bu etkide çalışma arkadaşları ile çatışmanın (ÇAÇ) aracılık etkisini belirlemeye yönelik olan bu araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir:

5.1.2.1. Yenilikçi davranış ölçeği (YD):

Serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının bireysel yenilikçi davranışları ile ilgili algılarını belirlemek üzere Janssen (2003) tarafından geliştirilen ve üç boyuttan oluşan “Bireysel Yenilikçi Davranış” ölçeği kullanılmıştır. Janssen (2003) tarafından yapılan çalışmada yenilikçi davranışlar; fikir üretme (üç ifade), fikir geliştirme (üç ifade) ve fikir gerçekleştirme (üç ifade) şeklindedir. Bu ölçeğin Türkçe geçerlemesi Eroğlu ve arkadaşları (2018) tarafından yapılmış ve güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .97 olarak bulunmuştur. Toplam dokuz ifadeden oluşan

ölçekte yenilikçi davranışın her bir boyutu ölçülmeye çalışılmıştır. Ölçekte, “**Aşağıdaki iş aktivitelerini hangi sıklıkla yaptığınızı düşünmektесiniz?**” şeklinde açıklayıcı bir cümlenin altında yer alan ifadeler, “Güç koşullarda yeni fikirler üretmek”, “Yenilikçi fikirlere desteği harekete geçirmek”, “Yenilikçi fikirleri sistematik bir şekilde çalışma ortamına taşımak” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .90 ile .77 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .87 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .88 ile .74 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .90 olarak bulunmuştur.

Yenilikçi davranışın ilk boyutu olan *fikir üretme* ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Analiz sonucunda 3 maddeli ölçeğin faktör yüklerinin .81 ile .72 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .88 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .76 ile .69 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .93 olarak bulunmuştur.

İkinci boyut olan *fikir geliştirme* ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Analiz sonucunda 3 maddeli ölçeğin faktör yüklerinin .71 ile .62 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .83 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .68 ile .61 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .89 olarak bulunmuştur.

Son boyut olan *fikir gerçekleştirme* ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Analiz sonucunda 3 maddeli ölçeğin faktör yüklerinin .81 ile .76 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .90 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .79 ile .74 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .94 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte aşağıda sunulmuştur. Görüldüğü üzere ölçeğe ait tüm veriler iyi uyum iyiliği göstermektedir. Tabloda görüldüğü üzere ölçeğin uyum iyi değerleri kabul edilebilir standartlardadır.

5.1.2.2. Çalışma arkadaşları ile çatışma ölçeği (ÇAÇ):

Serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının çalışma arkadaşları ile yaşadıkları çatışma düzeylerini belirlemek üzere Janssen (2003) tarafından geliştirilen 4 maddeli ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin Türkçe geçerliliği Eroğlu ve arkadaşları (2018) tarafından yapılmış ve güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .86 olarak bulunmuştur. Toplam dört ifadeden oluşan ölçekte sorular “Siz ve çalışma arkadaşlarınız kurumun problemleri konusunda farklı görüşlere mi sahipsiniz?”, “Siz ve çalışma arkadaşlarınız kurumsal faaliyetler konusunda farklı bakış açlarına mı sahipsiniz?” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .88 ile .76 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .88 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .84 ile .77 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .83 olarak bulunmuştur.

5.1.2.3. İşten ayrılma niyeti ölçeği (İAN):

Bireylerin işten ayrılma niyetlerini belirlemek üzere Tak ve Çiftçiöglü (2009) tarafından oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Toplam beş ifadeden oluşan ölçekte sorular “Önümüzdeki yıllarda başka bir işyerinde çalışmayı düşünüyorum.”, “Diğer yerlerde iş bulma olanağım olup olmadığına bakıyorum.” şeklindedir. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin .79 ile .72 arasında olduğu, KMO analiz sonucu .91 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Ardından Amos paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin, .76 ile .69 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 4’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .89 olarak bulunmuştur.

Tablo 5.3. Yapısal eşitlik modeli uyum kriterleri (Meydan ve Şeşen, 2010: 37)

Ölçüm (Uyum istatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF(χ^2/sd)	≤ 3	4-5
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85
AGFI	≥ 0.90	0.89-0.85
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90

Tablo 5.4. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri

Değişkenler	X ²	df	CMI N/ DF ≤5	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
				≥.85	≥.80	≥.90	≥.90	≥.90	≤.08
1. Fikir Üretme	16,4	4	2,4	0,88	0,89	0,96	0,96	0,97	0,05
2. Fikir Geliştirme	13,6	3	4,1	0,94	0,93	0,95	0,93	0,94	0,04
3. Fikir Gerçekleştirme	11,6	4	1,8	0,95	0,96	0,97	0,97	0,96	0,02
4. Çalışma Arkadaşları İle Çatışma	33,5	2	1,2	0,96	0,96	0,97	0,97	0,96	0,02
5. İşten Ayrılma Niyeti	10,7	17	2,1	0,97	0,97	0,96	0,97	0,97	0,04

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “*kabul edilebilir*” standartlara göre düzenlenmiştir.

5.1.2.4. Veri toplama ve değerlendirme tekniği

Araştırmada demografik değişkenlere ilişkin sorulara ve bireysel yenilikçi davranışların üç boyutu olan fikir üretme, fikir geliştirme, fikir gerçekleştirme ile, çalışma arkadaşları ile çatışma ve bağımlı değişken işten ayrılma niyetine ait ölçekler bir araya getirilerek EK-A’da verilmiş olan toplam 1 sayfalık bir veri toplama formu oluşturulmuştur.

Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanılarak yapılmıştır.

Araştırmada katılımcıların bağımlı değişken işten ayrılma niyetinin ortalamalarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini sınamak amacıyla bağımsız örneklem t-testleri ve tek yönlü ANOVA analizleri yapılmıştır.

5.2. Araştırmanın Bulguları

5.2.1. Değişkenlerle ilgili betimleyici bulgular

Araştırmada 469 katılımcıdan elde edilen betimleyici istatistiklere göre kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin (en küçük, en büyük ve ortalama) değerler Tablo 5' de verilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri olan bireysel yenilikçi davranışların üç alt boyutu fikir üretme, fikir geliştirme, fikir gerçekleştirme ölçeklerinde yer alan toplam dokuz madde için aritmetik ortalamalar alınarak analizler yapılmıştır. Diğer bağımsız değişken çalışma arkadaşları ile çatışma faktör analizi sonucu belirlenen 4 maddenin aritmetik ortalaması hesaplanarak belirlenmiştir. Bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti ise toplam 5 madde faktör analizi sonucu belirlenen tek boyut olarak aritmetik ortalaması hesaplanarak belirlenmiştir. Hesaplamalarda en düşük puan 1 (bir), en yüksek puan ise, 5 (beş) olmak üzere puanlama beş puan üzerinden yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 5.5'de görülmektedir.

Tablo 5.5. Değişken ve boyutlarına ilişkin betimleyici istatistikler

Değişken	Toplam	Ortalama	Std. Sapma
FİKİR ÜRETME	469	4,27	1,06
FİKİR GELİŞTİRME	469	4,08	0,97
FİKİR GERÇEKLEŞTİRME	469	4,15	0,82
ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMA	469	3,29	1,31
İŞTEN AYRILMA NİYETİ	469	2,38	1,04

5.2.2. Değişkenler arası ilişkiler

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyonları hesaplanmıştır (Tablo 5.6). Tabloda ayrıca satırların sonunda **güvenilirlik bulguları parantez içinde** sunulmuştur. Analiz sonucunda; çalışanların işten ayrılma niyetinin, yenilikçi davranışın üç alt boyutu olan fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme ile negatif, aracı değişken olarak belirlenen çalışma arkadaşları ile çatışma ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5.6. Değişkenler arası korelasyon değerleri

Değişken	1	2	3	4	5
1.FÜ	(.93)				
2.FGLŞ	.81**	(.89)			
3.FGRÇ	.78**	.84**	(.94)		
4.ÇAÇ	-.69**	-.75***	-.78**	(.83)	
5.İAN	-.79**	-.82**	-.84**	.88**	(.89)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

** $p < .01$,

5.3. Demografik Gruplardaki Farklılıklar

Araştırmada bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetinin, cinsiyete, medeni duruma, göre farklılık gösterip göstermediği “T-testi”; çalışanların eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği ise “ANOVA analizi” ile test edilmiştir.

İşten ayrılma niyetinin cinsiyete, medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere yapılan t-testi sonucunda (Tablo 5.7) serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin cinsiyete göre ve medeni duruma göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle, serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin, medeni duruma göre bekarların lehine anlamlı bir fark oluşturduğu, bekarların işten ayrılma niyetlerinin, evlilere nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde, serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin cinsiyete göre erkeklerin lehine anlamlı bir fark oluşturduğu, erkeklerin işten ayrılma niyetlerinin, kadınlara nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.7. T testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	Sig
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	178	2,21	,69	,01
	Erkek	291	2,49	,82	
	Evli	261	2,30	,83	,02
	Bekar	208	2,47	,92	

* $p < .05$

Serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği ise “ANOVA analizi” ile test edilmiştir.

İşten ayrılma niyetinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA analizleri Tablo 5. 8'de sunulmuştur.

Tablo 5.8'de de görüldüğü üzere çalışanların işten ayrılma niyetleri, eğitim seviyelerine göre farklılık göstermektedir ($F=17,45$, $p>0,01$). Farklılaşan grupları tespit etmek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonuçlarına göre farklılıkların, lisans – ilköğretim ve yüksek lisans – ilköğretim gruplarında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.8. ANOVA testi bulguları

Değişken	Grup	N	Ort.	SS	F	Sig.
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	99	2,19	,79	17,45	,000
	Lise	176	2,30	,91		
	Lisans	141	2,58	,83		
	Y.Lisans	53	2,54	,95		

** $p < .01$, * $p < .05$

5.4. Çalışanların İşten Ayrılma Niyetini Yordayan Değişkenler: Regresyon Analizi Bulguları

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama güçlerini ortaya koymak amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizlerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri bağımlı değişken olarak ele alınmış, bireysel yenilikçi davranışların üç boyutu olan fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme ile aracı değişken olarak belirlenen çalışma arkadaşları ile çatışma bağımsız değişkenler olarak ele alınarak bağımlı değişken üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bireysel yenilikçi davranışların üç boyutu olan fikir üretme (FÜ), fikir geliştirme (FGLŞ) ve fikir gerçekleştirmenin (FGRÇ), serbest muhasebeci mali müşavirler ve muhasebe çalışanlarının işten ayrılma niyeti (İAN) üzerine etkisini ve bu etkide çalışma arkadaşları ile çatışmanın (ÇAÇ) aracılık rolünü açıklamak amacıyla, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Bu yöntemle göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişken ve aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır. Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken (İAN) üzerinde anlamlı etkisi sürmelidir. Bu kapsamda çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla, FÜ-ÇAÇ, İAN; FGLŞ-ÇAÇ, İAN ve FGRÇ-ÇAÇ, İAN arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 9, 10 ve 11’de verilmektedir.

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken fikir üretme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında FÜ’ nin İAN’ yi ($\beta = -.79$, $p < .01$) **anlamlı olarak etkilediği** görülmüştür. İkinci adımda FÜ’ nin aracılığı araştırılan ÇAÇ’ ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda FÜ’ nin ÇAÇ’ yi **anlamlı olarak etkilediği** ($\beta = -.69$, $p < .01$) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan ÇAÇ’ nin İAN’ ye olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. ÇAÇ’ nin İAN’ yi ($\beta = .88$, $p < .01$) **anlamlı olarak etkilediği** bulgulanmıştır. Bu aşamanın son adımında ise FÜ ve aracılığı araştırılan ÇAÇ birlikte analize sokulmuş ve İAN üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz

sonucunda FÜ' nin ÇAÇ ile birlikte analize sokulmasıyla İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = -.31, p < .01$), ÇAÇ' nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = .44, p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel(z) anlamlı bulunmuştur ($z = 7.6, p < .01$). Bu bulgu FÜ'nin İAN'ye etkisinde ÇAÇ' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H1, H4, H7 ve aracılık hipotezi olan H8' in desteklendiği görülmektedir.

Aracılık testinin ikinci aşamasında ikinci bağımsız değişken Fikir Geliştirme ile İşten Ayrılma Niyeti arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında FGLŞ' nin İAN' yi ($\beta = -.82, p < .01$) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda FGLŞ' nin aracılığı araştırılan ÇAÇ' ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda FGLŞ' nin ÇAÇ' yi anlamlı olarak etkilediği ($\beta = -.75, p < .01$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise FGLŞ ve aracılığı araştırılan ÇAÇ birlikte analize sokulmuş ve İAN üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda FGLŞ' nin ÇAÇ ile birlikte analize sokulmasıyla İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = -.34, p < .01$), ÇAÇ' nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = .49, p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 5.2, p < .01$). Bu bulgu da FGLŞ' nin İAN' ye etkisinde ÇAÇ' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H2, H5 ve aracılık hipotezi olan H9' un desteklendiği görülmektedir.

Aracılık testinin üçüncü ve son aşamasında üçüncü bağımsız değişken Fikir Gerçekleştirme ile İşten Ayrılma Niyeti arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında FGRC' nin, İAN' yi ($\beta = -.84, p < .01$) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda FGRC' nin aracılığı araştırılan ÇAÇ' ye olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda FGRC' nin ÇAÇ' yi anlamlı olarak etkilediği ($\beta = -.78, p < .01$) tespit edilmiştir. Bu aşamanın son adımında ise FGRC ve aracılığı araştırılan ÇAÇ birlikte analize sokulmuş ve İAN üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda FGRC' nin ÇAÇ ile birlikte analize sokulmasıyla İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = -.36, p < .01$), ÇAÇ' nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = .51, p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek maksadıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 4.9, p < .01$). Bu bulgu da FGRC' nin İAN' ye etkisinde

ÇAÇ' nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bu bölüm analizleri sonucunda H3, H6 ve aracılık hipotezi olan H10' un desteklendiği görülmektedir.

Bu sonuçla, regresyon analizleri ile test edilen **toplam 10 hipotezin tamamı destek bulmuştur.**

Tablo 5.9. Aracılık testi sonuçları (FÜ-ÇAÇ-İAN)

		β	
		ÇAÇ	İAN
FÜ	Test 1		
	Yaş		-.07
	Çal.Süresi		.08
	FÜ		-.79**
	<i>Adjusted R²</i>		.60
	ΔR^2		.60
			(F=248**)
	Test 2		ÇAÇ→İAN
	Yaş	-.18	.09
	Çal.Süresi	.01	-.16
	FÜ	-.69**	.88**
	<i>Adjusted R²</i>	.53	.63
	ΔR^2	.51	.62
		(F=386**)	(F=267**)
	Test 3		
	Yaş		-.11
	Çal.Süresi		-.06
	FÜ		-.31**
ÇAÇ		.44**	
<i>Adjusted R²</i>		.22	
ΔR^2		.22	
		(F=674**)	
<i>Sobel Test(z)</i>		7.6**	

** p< .01

Tablo 5.10. Aracılık testi sonuçları (FGLŞ-ÇAÇ-İAN)

		β	
		ÇAÇ	İAN
FGLŞ	Test 1		
	Yaş		-.18
	Çal.Süresi		.22
	FGLŞ		-.82**
	<i>Adjusted R²</i>		.68
	ΔR^2		.68
			(F=401**)
	Test 2		
	Yaş	-.13	
	Çal.Süresi	.04	
	FGLŞ	-.75**	
	<i>Adjusted R²</i>	.47	
	ΔR^2	.36	
			(F=201**)
	Test 3		
	Yaş		-.17
	Çal.Süresi		.08
	FGLŞ		-.34**
ÇAÇ		.49**	
<i>Adjusted R²</i>		.18	
ΔR^2		.18	
		(F=369**)	
<i>Sobel Test(z)</i>		5.2**	

** p<.01

Tablo 5.11. Aracılık testi sonuçları (FGRÇ-ÇAÇ-İAN)

		β	
		ÇAÇ	İAN
FGRÇ	Test 1		
	Yaş		-.07
	Çal.Süresi		.06
	FGRÇ		-.84**
	<i>Adjusted R²</i>		.69
	ΔR^2		.69
			(F=378**)
	Test 2		
	Yaş	-.18	
	Çal.Süresi	.05	
	FGRÇ	-.78**	
	<i>Adjusted R²</i>	.49	
	ΔR^2	.48	
			(F=222**)
	Test 3		
	Yaş		-.09
	Çal.Süresi		.02
	FGRÇ		-.36**
ÇAÇ		.51**	
<i>Adjusted R²</i>		.24	
ΔR^2		.23	
		(F=337**)	
<i>Sobel Test(z)</i>		4.9**	

Tablo 5.12. Aracılık testi sonuçları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H ₁ : Fikir üretme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₂ : Fikir geliştirme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₃ : Fikir gerçekleştirme, bireylerin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₄ :Fikir üretme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₅ :Fikir geliştirme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₆ : Fikir gerçekleştirme, bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma düzeyini negatif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₇ : Bireylerin çalışma arkadaşları ile çatışma, bireylerin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.	Desteklendi
H ₈ : Fikir üretmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.	Desteklendi
H ₉ : Fikir geliştirmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.	Desteklendi
H ₁₀ : Fikir gerçekleştirmenin, bireylerin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü vardır.	Desteklendi

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların yenilikçi davranış algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ve çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolünü incelemek için, serbest muhasebeci mali müşavirlerine ve muhasebe çalışanlarına yapılan araştırma sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir ve bu konu ile ilgili araştırma yapacak olan araştırmancılara katkıda bulunmak adına önerilerde bulunulmuştur.

Sonuç

Günümüzde örgütlerin rekabet avantajı elde etmelerini ve varlıklarını sürdürmelerinin en önemli formülü yüksek performanslı çalışanlara sahip olmaktan geçmektedir. Sosyal ve ekonomik düzende rekabet avantajının sürdürülebilmesi için büyük öneme sahip olan çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine çalışma yapılması zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Konu ile ilgili sıklıkla çalışma yapılmasına rağmen örgütsel yapının ve insanların değişimi bu tarz çalışmaların sürekli güncellenmesi ihtiyacını beraberinde getirmektedir.

Yenilikçi davranış yeni fikirlerin ve düşüncelerin somut faaliyetlere dönüştürülmesidir. Yenilikçilik genel anlamda değerlendirildiğinde bilim, teknoloji ve endüstrideki pazar yapısını değiştiren yenilik kapasitesi iken daha minimal anlamda işletmelerin mevcut pazar kaynaklarını, teknolojik kaynaklarını, becerilerini, bilgi, yetenek ve stratejilerini etkileyen yenilik kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların yenilikçi davranışları ise örgütlere rekabet avantajı kazandıracığına inanılan, işlerin daha kısa sürede ve daha yüksek kalitede sonuçlanacağı düşünülen yöntemlerin ve stratejilerin uygulanmasıdır. İşletmelerin bu davranışları ne derece önemseydiği ve ne derecede teşvik ettiği gibi hususlar çalışanların gerek iş performansları, gerek örgüte bağlılıkları ve gerekse de rekabet avantajı yaratacak faaliyetlere gönüllü olarak katılması açısından son derece önem arz etmektedir.

Çalışmanın bir diğer değişkeni olan çalışma arkadaşları ile çatışma; çalışanlar arasındaki fikir ve çıkar farklılıklarından meydana gelmektedir. Yenilikçi düşünceye sahip

olan çalışan sürekli yeni fikirler geliştirirken yeniliği bir tehdit unsuru olarak algılayan çalışan ise sürekli alıştığı standartlarda çalışmak isteyecektir. Bu durum çalışanlar arasında düşünce ve iş yapma farklılıkları ortaya çıkaracaktır. Çalışma arkadaşları arasındaki çatışmalar yöneticiler tarafından iyi yönetildiği zaman örgütlere yarar sağlamaktadır ve birçok işletmede yöneticiler makul seviyede çatışmaların yaşanmasını istemektedir. Ancak bu durum yaşanan çatışmanın kontrol altına alınamaması gibi riskler taşımaktadır. Çatışma, çalışanların aldığı kararların niteliğini arttırdığından yaratıcılığı ve yeniliği tetiklediğinde, örgüt içerisindeki bireyler arasındaki ilgi ve merakı teşvik ettiğinde, öz eleştiri ve değişim ortamını hazırladığında yapıcı bir etki gösterip grup performansını arttırmaktadır.

Küresel değişimin oldukça hızlı yaşandığı günümüzde işletmelerce zamanın kıt olduğu düşünülmektedir. Zaman kısıtının çözümü için daha yüksek performans ve işletmeleri daha ileriye taşıyacak olan yeni fikirlerin sürekli olarak geliştirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda en büyük sorumluluk zamana uyum sağlayabilecek ve yeni fikirler üretebilecek olan çalışanolardadır. Çalışanolar yenilikçi düşünceler ortaya koyduklarında gerek statü gerek maddi kaynaklarını arttıracak gerekse de bünyesinde çalıştıkları örgütün rekabet avantajı sağlamasında önemli bir değer yaratacaktır. Yaşamakta olduğumuz düzen içerisinde örgütlerin değişime uyum sağlamak için sürekli bünyesinde yenilikler yapması gerekmektedir. Örgütler bünyelerinde yenilikler yaparken çalışan devir oranlarını da kontrol altında tutmak istemektedirler. Çünkü çalışan devir hızının yüksek olduğu örgütlerin rekabetin yaşandığı ortamda tutunmaları zordur. Bir başka ifade ile örgütler çağın gerektirdiği yenilikleri yaparken çalışanların işten ayrılma niyetlerini de kontrol altında tutmaları gerekmektedir. Çalışanoları arasında işten ayrılma niyeti yüksek olan örgütler piyasadaki rekabet ortamında etkin bir rol alamamaktadır. Hâlbuki küçük ya da büyük ölçekli bütün organizasyonlar süreklilik arz etmek için kurulur ve rekabet ortamında çoğunlukla proaktif şekilde yer almak istemektedir.

Yenilikçi davranışların bireylerin işten ayrılma niyetine etkisi ve çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü üzerine Mersin ili serbest muhasebeci mali müşavirlerine ve muhasebe çalışanlarına yönelik yapılan bu çalışmada basit tesadüfi yöntemle seçilen deneklere yüz yüze uygulanan anketle elde edilen veriler neticesinde negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Fikir üretme ile bireylerin işten ayrılma niyetleri, fikir geliştirme ve bireylerin işten ayrılma niyeti ve fikir gerçekleştirme ile bireylerin işten

ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yenilikçi davranışın alt boyutları olan fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olması tümevarım yöntemi ile yenilikçi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Literatür taraması sonucunda Aygül (2014)'ün yapmış olduğu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı, yenilikçi davranış ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasında yaptığımız çalışmada ulaştığımız sonuçlarla benzer sonuçlar bulunmuştur. Eroğlu vd. (2014)'nin gerçekleştirmiş oldukları çalışmada yenilikçi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Eroğlu ve arkadaşları yapmış oldukları çalışmalarının literatürden farklı sonuçlar vermesinin nedenini çalışma alanları olan savunma sanayinde çalışan personellerin taşınması gereken özelliklerden kaynaklı olduğunu belirtmişlerdir.

Yenilikçi davranışların çalışma arkadaşları ile çatışmaya etkisi ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında ise Bülbül ve Tunç (2017)'un dokuz farklı sektörde (otomotiv, makine imalat, kimya, robotik, beyaz eşya, eğitim, gıda, elektronik ve havacılık) yapmış oldukları çalışmada bölümler arası çatışma azaldıkça işletmelerin yenilik performansının arttığını tespit edilmiş ve istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu sonuçlar yapmış olduğumuz çalışma ile benzer nitelikteki sonuçlar ile örtüşür niteliktedir. Özdemir'in 2008 yılında gerçekleştirmiş olduğu çalışmada "yönetici ve öğretmenlerin çatışma yönetimi ile eğitimcilerin iş tatminine etkisi" başlıklı çalışma sonuçlarına göre öğretmenlerin kullandıkları problem çözme, kaçınma ve zorlama gibi çatışma yönetim şekillerinin iş tatminine olumlu katkı sağladığı görülmüş olup uyum ve uzlaşma yöntemlerinin ise iş tatmini ile bir ilgisi olup olmadığı kanıtlanamamıştır. Bu çalışmanın neticesinde ortaya çıkan sonuçlar ile yapmış olduğumuz çalışma arasında herhangi bir benzerlik veya farklılık olduğunu söyleyebilecek bir veri oluşmamıştır.

Çalışma arkadaşları ile çatışmanın işten ayrılma niyetine etkisi ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında Gürkan ve Demiralay'ın 2013 yılında yapmış oldukları "ilişki ve görev çatışması ile işten ayrılma niyeti ilişkisinin araştırılması: konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma" konulu çalışmada konaklama işletmelerinde görev ve ilişki çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu yönde doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç yapmış olduğumuz çalışma ile örtüşür niteliktedir. Kılıç'ın 2004 yılında

yapmış olduğu çalışmada örgüt içinde çıkacak çatışma işten ayrılma niyetini arttırarak çatışma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç ile yapmış olduğumuz çalışma sonucu birbiri ile benzer sonuçlar vermektedir.

Sonuç olarak yapılan bu çalışmada yenilikçi davranışların organizasyon içerisinde istenmedik bir davranış olan işten ayrılma niyetini azalttığı ve bu etkide çalışma arkadaşları ile çatışmanın aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. İşletme sahiplerinin yenilikçi davranışları içselleştirmeleri ve yenilikçi davranış kültürünün örgüt içerisinde yeşermesine ve gelişmesine olanak sağlayıcı tedbirler almaları ve uygulamaları önerilmektedir. Bu durum organizasyon içerisindeki çalışma arkadaşları ile çatışma niyetini de azaltacaktır.

Öneriler

Bu çalışmada elde edilen sonuçlar neticesinde aralarında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiş olan yenilikçi davranış, çalışma arkadaşları ile çatışma ve işten ayrılma niyeti kavramları ile ilgili çalışma serbest muhasebeci mali müşavirlerine ve muhasebe çalışanlarına yönelik olarak tasarlandı ve uygulandı.

- Gelişimi yeniliğe bağlı olan teknoparklar ve ar-ge merkezlerinde benzer çalışma yapılması literatüre bir farklılık getirebileceğinden yapılabilir bir alan oluşturmaktadır.
- Uluslararası alanda rekabet etmek zorunda olun ulusal işletmelerde benzer çalışmanın yapılması yenilikçilik, işten ayrılma ve çatışma arasında daha geniş bir evren oluşturma açısından önem arz etmektedir.
- Benzer çalışma kamu kurumu ve benzer hizmet sağlayan özel kuruluşlarda yapılarak kamu ve özel sektör karşılaştırması yapılabilir.
- Belirlenen herhangi bir kamu veya özel kuruluşta çalışma süreleri (tecrübe) ile çalışma arkadaşları ile çatışma ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki daha detaylı sonuçlar vermesi açısından önemlidir.
- Evren daraltılarak sadece serbest muhasebeci mali müşavirler arasında yapılabilir.
- Yapılan çalışmaların sadece bir sektör, bir ilde yapılmış olması araştırmanın kısıtıdır. Bu nedenle, farklı sektörlerde ve farklı illerde yapılacak araştırma sonuçlarından elde edilecek neticeler ile kıyaslanarak farklı alan çalışmalarında da geçerlilikleri test edilmiş olacaktır. Bu bağlamda işletmelerin değişimleri yakalayabilmesi ve gelişim

göstermesi adına iş görenlerin yenilikçi davranışlar sergileyebilme sürecinde fikir üretme, fikir geliştirme ve fikir gerçekleştirme kavramlarını önemseyerek yarar sağlaması, yöneticiler ve iş görenlerde olumlu etkiler yaratması düşünülmektedir.

- Bu çalışmanın analizi için AMOS ve SPSS paket programları kullanılmıştır. Yapılacak olan çalışmaların analizinde farklı bir program kullanılarak yapılması ve çıkan sonuçların karşılaştırılması bakımından faydalı olacağı değerlendirilmektedir.
- Örnek olayda veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Bu alanda yapılacak olan çalışmalar için gözlem veya farklı bir veri toplama yöntemi kullanarak çalışma yapmasının yararlı olacağı değerlendirilmektedir.
- Yapılan çalışmada EK-A'da belirtilen ölçekler kullanılmıştır. Bu ölçeklerin dışında oluşturulacak olan ölçekler ile veri toplamasının sonuçların yeniden değerlendirmesi açısından yararlı olabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgün Çıtak, E. (2006). *Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi, Yöntemi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Akkirman, A. D. (1998). Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(11), 1-11.
- Akova, O. ve Akın G. (2015). *Çatışma Yönetimi, Yönetmel ve Örgütsel Etkinliği Geliştirme Yöntemleri*. İstanbul: Adra Yayıncılık, 516-549.
- Aksay, K. (2011). *Yenilikçilik Kültürünün Örgütsel Yenilikçilik Üzerine Etkisi: Konya İlinde Faaliyet Gösteren Özel Hastanelerde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Aksu, A. (1997). Eğitim Yöneticisinin Başağrısı Örgütsel Çatışma. *Öğretmen Dünyası Dergisi*, 215, 19-21.
- Amabile, T.M., Mueller, J.S., Simpson, W.B., Hadley, C.N., Kramer, S.J. and Fleming, L. (2002). Time Pressure and Creativity in Organizations: A Longitudinal Field Study.
- Artan, E.I. (2002). *Çatışma Yönetimi, Örgütte Kisisel Gelişim*. Ankara: Nobel Yayıncılık, 201-235.
- Axtell, C. M., Holman, D. J., Unsworth, K. L., Wall, T. D., Waterson, P. E., and Harrington, E. (2000). Shopfloor innovation: Facilitating the suggestion and implementation of ideas. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3).
- Aydın, M. (1984). *Örgütlerde Çatışma*, Ankara.
- Aydınalp, H. (2010). Sosyal Çatışma ve Din. *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 187 – 215.
- Aygül, Z. (2014). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çalışan Yenilikçiliğine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Azar, E. E. (1990). The management of protracted social conflicts, New York, NY, US: Free Press.
- Ballot G., Fakhfakh F. and Taymaz E., (2002). Who Benefits From Training and R&D: The Firm Or The Workers, A Study On Panels Of French And Swedish Firms, ERC Working Papers in Economics, 2(1), 1-30.
- Baltaş, A. (2000). Ekip Çalışması ve Liderlik, 88.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986), The Moderator–Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182.JA
- Bayat, B. (2008). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Ankara: Alter Yayıncılık.
- Biçer, M. (2017). *Etik İklim, Örgütsel Öğrenme ve Yenilikçi Davranış İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Osmaniye.
- Braak, J. (2001). Individual characteristics influencing teachers' class use of computers. *Journal of Educational Computing Research*, 25 (2), 141-15
- Başak, Ö. (2010). *Mobbingin Örgütsel Bağlılığa Etkisi ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Free Press
- Bülbül, H. ve Tunç, T. (2017). Bölümlerarası Çatışmanın Yenilik Performasına. *Etkisi Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 7-21.

- Can, H. (1991). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Adım Yayıncılık.
- Ceylan, A. ve Özbal, S. (2005). Yenilikçi İş Davranışı ve Çalışanları Adalet Algıları Arasındaki İlişkiler Üzerine Bankacılık Sektöründe Yapılan Bir Çalışma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 32, 167-184.
- Chen, P. Y. and Spector, P. E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft, and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Coopey, J., Keegan, O. and Emler, N. (1998). Managers' innovations and the structuration of organizations. *Journal of Management Studies*, 35(3), 263-284.
- Coşkun, Ö. (2012). *İki İşyerinde İşe Devamsızlık ve Kendini İşe Verememede Etkili Faktörlerin Değerlendirilmesi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.
- Cosier, R. A., Schwenk, C. R. (1990). "Agreement and Thinking Alike: Ingredients for Poor Decisions", *Academy of Management Executive*, Vol.4, Issue 1, 69-74.
- Calantone, R. J., Çavuşgil, S. T., Zhao, Y. (2002). Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance, *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524.
- Cotton, J. L. and Tuttle, J. M. (1986); *Employee turnover: A metaanalysis and review With implications for research*. *Academy of Management Review*, 11, 55-70.
- Çağırtekin, K. (2016). *İlköğretim Öğretmenleri Arasındaki Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kolej ve MEB Okullarının Karşılaştırılması: Avcılar İlçesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çalışkan, A. (2007). *Organizasyonel Değişim Yönetimi ve Azerbaycan Cumhuriyeti 'ndeki Türk Menşeli İşletmelerde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Çalışkan, A. ve Akkoç, İ. (2012). Girişimci ve Yenilikçi Davranışın İş Performansına Etkisinde Çevresel Belirsizliğin Rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1): 47-59.
- Çalışkan, A. (2013). İç Odaklı Örgüt Kültürünün Yenilikçi Davranışa Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(1), 88-112.
- Çarıkcı, İ.H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 160.
- Çürük, R. (2014). *Organizasyonlarda Çatışma ve Çatışma Yönetiminde Liderlik Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Samsun.
- Dalmış, A. B. (2018). *Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyeti ve İş Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisi: Havacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- De Wit, Frank R.C.; Greer, Lindred L. and Jehn Karen A. (2012), "The Paradox of Intragroup Conflict: A Meta-Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 97, 360-390.
- Demir, M. ve Tütüncü Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları, 359.
- Doğruyol, S. (2014). *İstanbul Bölgesindeki Restoran İşletmelerinde Yöneticilerin İnovasyon Anlayışı ve Uygulama Stratejileri*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Durna, U. (2002). *Yenilik Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın.

- Duvacı, T. (2017). *Dönüşümcü Liderlik ve Örgüt İkliminin Çalışanların Yenilikçi Davranışı Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Edibe Şendur, F. (2006). *Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetimi*, Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin.
- Elçi, Ş. (2006). *İnovasyon Kalkınmanın ve Rekabetin Anahtarı*, Ankara: Pelin Ofset.
- Elçi, Ş. (2007). *İnovasyon Kalkınmanın ve Rekabetin Anahtarı*, Ankara: Technopolis Group.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul.
- Eren, E. (1991). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Beta Basım.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Eren, E. (2003). *Yönetim ve organizasyon. (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*. İstanbul: Beta Basım, 616-617.
- Eren, A. (2007). *Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ergün, E. (1997). *Örgütlerde Çatışma Yönetimi ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Kocaeli.
- Eroğlu, A., Topçu, M. K. ve Basım, N. (2018). Bireysel Yenilikçi Davranışların Çalışma Arkadaşları ile Çatışma ve İşten Ayrıma Niyeti Üzerine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Business and Economics Research Journal*, 9(1), 123-136.
- Ertürk, M. (1994). Organizasyonlarda Çatışma, Çatışma Nedenleri, Çatışmanın Yönetimi ve Erciyes Üniversitesinde Bir Anket Uygulaması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, 121-265.
- Fındık, M. (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrıma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Fox, A., (1971). *Sociology of Work in Industry*, London.
- Freeman, C., and Soete, L. (2003). *Yenilik İktisadi*. (Çev. E. TÜRKCAN) Tübitak.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C. and Tsai, J. C. (2000). What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress, *International Journal of Conflict Management*, Vol.11, Issue 1.
- Gündoğdu Özel, E.(2018). *İş Performansının Artırılmasında Motivasyonel Faktörlerin Rolü; Yenilikçi Davranışın Aracılık Rolü: Mersin Bölgesi Özel Bankalarında Bir Uygulama*.Yüksek Lisans Tezi,Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Mersin.
- Gürkan, Çetin, G.ve Demiralay, T. (2013). İlişki ve Görev Çatışması ile İşten Ayrıma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 59-79.
- Goldsmith, R. E and Foxall, G. R. (2003). The measurement of innovativeness the international handbook on innovation ed by L. V. Shavinina s.321-329.
- Gorman, Tom.; "Innovation: Create An Idea Culture, Redefine Your Business, Grow Your Business", F + W Publications, 2007.
- Haberal, G. (2014). *Örgütsel Çatışma Nedenleri, Örgütsel Çatışma Yöntemi ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Bolu.
- He, Yuanqiong; Ding, Xiu-Hao and Yang, Kunpeng, (2014), "Unpacking The Relationships Between Conflicts and Team Innovation", *Management Decision*, 52(8), 1533-1548.

- Ikeda, A.A., T.M.V. Oliveria, M.C. Campomar, Organizational Conflicts Perceived by Marketing Executives, *EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, C. 10, S. 1, s. 22-28.
- Ivanevich, J.M. and Matteson, M.T. (1990). *Organizational Behavior and Management*. USA.
- İpek, C., (2000). *Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetiminde Uygulanabilecek Örgüt Geliştirme Araçları*, C. Elma ve K. Demir. (Editörler). *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Uygulamalar ve Sorunlar*. Ankara. Anı Yayıncılık, s.219– 242.
- Janssen, O. (2000). Job Demands, Perceptions of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 287-302.
- Janssen, O. (2003). Innovative Behavior and job involvement at the price of conflict and less satisfactory relations with co-workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 347-364.
- Janssen, O.,E. ,Van De Vliert and M. West (2004). “The bright and dark sides of individual and group innovation: a Special Issue introduction”, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 129-145
- Jehn, K. A., (1995). “A Multi-method Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.40, ss. 256-282
- Judge, T. A. and Bono J. E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits-Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control and Emotional Stability-With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Karaarslan, A. (2010). *İşletmelerde Büyüme, Çatışma ve Çatışmanın Analizi: Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Karcıoğlu, F. ve Alioğulları, Z.D. (2012), Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3/4), 215-237.
- Karip, E. (2000). *Çatışma Yönetimi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Kaya, F. (2008). *Çatışma ve Resmi İlköğretim Okullarında Öğretmenlerin Yaşadıkları Çatışma Türleri (İstanbul-Zeytinburnu Örneği)*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kesen, M. (2011). *İnsan Kaynakları Uygulamalarının Yenilikçilik Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kheng, Y. K., June, S., and Mahmood, R. (2013). The determinants of innovative work behavior in the knowledge intensive business services sector in Malaysia. *Asian Social Science*, 9 (15), 47-59.
- Kılıç, H., (2015). *İlköğretim Branş Öğretmenlerinin Bireysel Yenilikçilik Düzeyleri ve Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri (Denizli İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Denizli.
- Kılıçer, K. ve Odabaşı, H.F. (2010). Bireysel Yenilik Ölçeği (BYÖ): Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 38, 150-164.
- Kılınç, T. (1996). *Örgütlerde Çatışma*. İstanbul: Avcıol Basım Yayım.
- Kılıç, A. (2004). *Örgüt İçi Stres Faktörlerinin Çalışanların Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Kılınç, T. ve Mishal, A.Ö. (1998). Hemşirelerde Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmeler Üzerine Sektörel Bir Araştırma. *Modern Hastane Yönetimi*, 2 (4), 25.
- Kleysen, R. F. and Street, C. T. (2001). Towards a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, Canada.
- Koçak, S. (2012). *Öğretmenler Arası Çatışmalar ile Okul Müdürü – Öğretmen Çatışmalarında Kullanılan Yöntemlerin ve Etkililik Düzeylerinin Karşılaştırılması (Uşak İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Koçel, T.(1998). *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern Çağdaş Yaklaşımlar*, İstanbul.
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. Denizli: Arıkan Basım Yayım Dağıtım.
- Koçel, T. (2011). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi, 403-669.
- Korkmaz, M. (1994). *Örgütlerde Çatışma ve Nedenleri*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kurtoğlu, H. (2017). *Psikolojik Dayanıklılığın İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Luecke, R. (2008). *İş Dünyasında Yenilik ve Yaratıcılık*. (Çev. T. PARLAK). Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Messmann, G. (2012). “*Innovative work behaviour: Investigating the nature and facilitation of vocational teachers ‘contributions to innovation development’*”, Doktora Tezi.
- Mial, H., Oliver, R. and Tom, W. (2007). “*Contemporary Conflict Resolution: The Prevention, Management and Transformation of Deadly Conflicts*”, Cambridge, Polity Press.
- Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum Ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Mone, M. A., McKinley, W. and Barker, V. L. (1998). Organizational decline and innovation: A contingency framework. *Academy of Management Review*, 23(1), 115-32.
- Montani, F. Odoardi, C. and Battistelli, A. (2012), “Explaining the relationships among supervisor support, affective commitment to change, and innovative work behavior: The moderating role of coworker support”, *Bolletino Di Psicologia Applicata*, 264, pp 43-57.
- Mukherjee., S. B. and Ray, A. (2009). Innovative work behavior of managers: Implications regarding stressful challenges of modernized public-and private-sector organizations. *Industrial Psychiatry Journal*, 18(2), 101-107.
- Oslo Kılavuzu. (2005). *Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması için İlkeler*, (Üçüncü Baskı). Ankara: Tübitak.
- Owens, R. G. (1998). *Organizational behavior in education* Allyn And Bacon Inc. London.
- Önder, E. (2008). *Lisans Öğrencilerinin Yaşadıkları Çatışma Türleri ve Çatışma Yönetim Stilleri*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftiş Planlama ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Isparta.
- Özkalp, E. ve Kırel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*, Eskisehir.
- Özcer, N. (2005). *Yönetimde Yaratıcılık ve Yenilikçilik*. İstanbul: Rota Yayınları, 53-55.
- Özdaşlı, K. (2010). İşletmelerde Yenilikçi Örgüt Yapısı Oluşturmak: Çok Unsurlu Bir Model Önerisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), 98.

- Özdemir, G. (2003). *Örgütlerde Çatışma ve Çatışmaların Çözümlemesinde Takım Uygulamalarından Yaralanma: Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Model Önerisi*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Özdemir, M. (2008). *Kurum İçi Çatışmaların Yönetilmesi ve Eğitim Kurumlarında Çatışma Yönteminin İş Tatminine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Özsağır, A. (2014). *Rekabet Gücünün Yeni Parametresi: Yenilik Ekonomisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 58-62.
- Parzafall, M., Seeck, H. and Leppänen, A. (2008). Employee innovativeness in organizations: a review, *LTA*, 2, 165-182.
- Pondy, L.R. (1967). *Organizational Conflict: Concept and Models*, Administrative Science Quarterly, September, Vol.12, Issue 2, 1967, 296-320.
- Robbins, S.P. (1978), *Conflict Management Organization and Conflict Resolution are not Synonymous Terms*, California Management Review, Vol.21, Issue 2, 67-75.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*, New York: Free Press of Glencoe.
- Rogers, E. M. (1995), *Diffusion of Innovation*, Fourth Edition, The Free Press, New York USA.
- Rogers, E. M. (2003), *Diffusion of Innovation*, Fifth Edition, The Free Press, New York, USA.
- Sakızlı, İ. (2007). *Okul Müdürü Öğretmen Çatışması ve Okul Müdürlerinin Bu Çatışmayı Yönetme Yeterlilikleri*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Sanderson, P.A. (2003). *The Relationships Between Empowerment and Turnover Intentions in a Structured Environment*, Regent University, School of Leadership Studies.
- Sarioğlu, A. (2014). *Bireysel Yenilikçilik Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik ve Güvenirliği*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Erzurum.
- Sarometova, E. (2007). *Takım-İçi Çatışma Ve Çatışmanın Performans Üzerinde Etkisi: Bir Örnek Olay*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Saygılı, A. (2018). *Örgütlerde Uygulanan Motivasyon Araçlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Bursa.
- Seçkin, Ş. N. ve Çoban, R. (2017). Ücret Düzeyinden Tatmin, İşte Kalma Niyeti ve Yaşam Tatmini İlişkisinde Algılanan Alternatif İş Fırsatlarının Düzenleyici Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (3), 134-148.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, Canada: John Wiley ve Sons, Inc
- Seval, H.(2006). Çatışmanın Etkileri ve Yönetim, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 247-253.
- Seyrek, İ.H. ve İnal, O. (2017). İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1 (1), 63-74.
- Shrestha, A.K. and Mishra, A.K. (2012). *Relationship of Job Stress, Locus of Control, Organizational Support and Social Support to Psychological Strain, Job, Job Satisfaction and Turnover Intentions: A Study in Nepali Commercial Banks*, 12 th Hawaii International Conference on Business. Hawaii. USA. 110-135.
- Sıgır, Ü. ve Gürbüz, S. (2015). *Örgütsel Davranış*. (Üçüncü Baskı). İstanbul:İnkilap Kitabevi.
- Silah, M. (2001). *Çalışma Psikolojisi*. (Birinci Baskı). Ankara: Selim Kitabevi Yayınları.

- Song, Michael; Dyer, Barbara and Thieme, R. Jeffrey (2006), *Conflict Management and Innovation Performance: An Integrated Contingency Perspective*, Journal of The Academy of Marketing Science, 34(3), 341-356.
- Sönmez, B. (2011). *Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları ve Etkileyen Faktörler: Niteliksel Bir Çalışma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Scott, S. G. and Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607. doi: 10.2307/256701.
- Stooner, J. A. I. and Freeman E. R. (1989). *Management*. USA:Prentice Hall International Inc. 391.
- Spaho, K.(2013). *Organizational Communication Conflict Management*, Vol. 18, s.106-114.
- Spector, P. E. and Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraint scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Spector, P. E. and Bruk Lee, V. (2008). Conflict, health, and well being. C.K.W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.), *The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations*, New York: Lawrence Erlbaum Associates. 267-288.
- Şahin, Y. (2013). Çatışma Kuramları ve Kimlik Temelli Çatışmalar. *Barış Araştırmaları ve Çatışma çözümleri Dergisi*, 1(1). Ankara.
- Şimşek, Ş. (1987), Örgütlerde Çatışma ve Yaratıcılığın Önemi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Araştırma Merkezi İşletme Dergisi*, 7 (1- 2).
- Şimşek, M. Ş., (1998). *Yönetim ve Organizasyon*, Konya: Damla Matbaacılık.
- Şimşek, Ş.M., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Eğitim Kitapevi Yayınları.
- Şimşek, Ş. M. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*, Konya: Günay Ofset.
- Tak, B., ve Çiftçioğlu, A. (2009). Algılanan örgütsel prestij ile örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18, 100-116.
- Taymaz, H. (2003). *Okul yönetimi: Okul Yöneticisinin İş Alanları Alanlara Giren İşler*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Tekin, Y. (2012). *Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi İle Yenilikçi Örgüt Kültürü İlişkisi: Alanya'da Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.
- Terzioğlu, M. (2008). *İşletmelerde İnovasyon Yeteneği: Denizli Tekstil Sektörü Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Teoman, Dalga, D. (2007). *Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkisinin İşten Ayrılma Niyeti'ne Olan Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tokat, B. (1999). Örgütlerde Çatışma ve Çatışmanın Yönetimi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, Kütahya.
- Tokmak, İ. (2008). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin İşletmelerin Yenilikçilik Yeteneğine Etkisi ve Elektronik Sanayisine Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Turan, A. (2017). *Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.

- Uzkurt, C. (2008). *Pazarlamada Değer Yaratma Aracı Olarak Yenilik Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt Kültürü*, İstanbul: Beta Basım.
- Vardar, S. (2018). *İşletme Yenilikçiliği ve Yöneticilerin Bireysel Yenilikçi Davranış Eğilimlerinin Finansal Olmayan Performans Üzerine Etkisi: Ankara 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Batman.
- Volkan Vamık, D. (1998). The Need to Have Enemies and Allies, Northvale, N.Arınson Inc.
- Vollmer, A. (2015). Conflicts in Innovation and How to Approach the Last Mile of Conflict Management Research-A Literature Review, *International Journal of Conflict Management*, 26(2), 192-213.
- West, M. A. and Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological perspectives. *Social Behavior*, 4, 15-30. <http://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/63023>
- West, M. A., & Sacramento, C. A. (2006). Flourishing in teams: Developing.
- West, M. A., J. L. Farr, West, M. A. and J. L. Farr (Editörler). (1990), *Innovation at Work Innovation and Creativity at Work*, John Wiley&Sons, New York.
- White, D.D. (1982), *Action in Organization*, University of Arkansas, 2th.edit.
- Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(2).
- Yazıcı, S. (2001). *Öğrenen Organizasyonlar*. (Birinci Baskı). İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Yıldız, G. (2010). Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği ve Kayseri İl Merkezinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (36), 155-178.
- Yılmaz, M. E. (2010). *Savaş ve Uluslararası Sistem*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 8-9.
- Yılmaz, H., (2018). *İlkokul Öğretmenlerinin Bireysel Yenilikçilik İle Mesleki Mesleki Değerlerini Yansıtma Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Bolu
- Zhang, Su Juan; Chen, Yong Qiang and Sun, Hui (2015), Emotional Intelligence, Conflict Management Styles, and Innovation Performance: An Empirical Study of Chinese Employees, *International Journal of Conflict Management* 26(4), 450-478.

İNTERNET KAYNAKLARI

- Tuğlacı, P. (1985). *Okyanus Ansiklopedik Sözlük* İstanbul: Cem Yayınevi,1632. Web: <http://iletisimbilimleri.blogspot.com/2010/04/orgut-ve-catisma-icatisma-kavrami.html>, Erişim Tarihi: 26.09.2018
- Yuan, F. (2005). *Individual innovation in the workplace: the role of performance and image outcome expectations*. Texas A&M University, Dissertation, Web: <https://pdfs.semanticscholar.org/e213/8a1ea2f54631e5215d0e3a31255ec9da72cf.pdf> Erişim Tarihi: 16.09.2018
- Web: <https://arelsema.arel.edu.tr/> Erişim Tarihi: 18.09.2018.
- Web: http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/67209/49646/7_hafta_%C3%B6rg%C3%BCtlerde_%C3%A7at%C4%B1%C5%9Fma.pdf Erişim Tarihi: 30.09.2018.

EK-A

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma akademik bir çalışmaya veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. İçinizden geldiği gibi cevaplamanız büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın başarısı sorulara vereceğiniz içten ve samimi cevaplara bağlıdır. **Anket soruları kapsamında açık kimliğinizi ortaya çıkaracak nitelikte soru bulunmamaktadır.** Araştırma açısından kimliğiniz değil cevaplarınız önem taşımaktadır.

1. Eğitim Durumunuz : İlköğretim Lise Lisans Yüksek Lisans Doktora
2. Yaşınız :
3. Cinsiyetiniz : Kadın Erkek
4. Çalışma Süreniz :
5. Medeni haliniz : Evli Bekar

	Bu bölümde size, siz ve organizasyonunuz ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneği seçiniz.	KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
1	Siz ve çalışma arkadaşlarınız temel kurum meselelerinde fikir ayrılığına düşer misiniz?	1	2	3	4	5
2	Siz ve çalışma arkadaşlarınız kurumun problemleri konusunda farklı görüşlere mi sahipsiniz?	1	2	3	4	5
3	Siz ve çalışma arkadaşlarınız arasındaki kişisel ilişkilerde gerilim yaşıyor musunuz?	1	2	3	4	5
4	Siz ve çalışma arkadaşlarınız kurumsal faaliyetler konusunda farklı bakış açılarına mı sahipsiniz?	1	2	3	4	5
5	Bu işyerinde önümüzdeki yıllarda da çalışmak isterim.	1	2	3	4	5
6	Önümüzdeki yıllarda başka bir işyerinde çalışmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7	Önümüzdeki 5 yıl içinde bu işyerinden ayrılmayı istemiyorum.	1	2	3	4	5
8	Diğer yerlerde iş bulma olanağım olup olmadığına bakıyorum.	1	2	3	4	5
9	Sık sık işten ayrılmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Aşağıdaki iş aktivitelerini hangi sıklıkla yaptığınızı düşünmektesiniz?						
1-----2-----3-----4-----5						
Hiçbir zaman Ara sıra Her zaman						
10	Güç koşullarda yeni fikirler üretmek	1	2	3	4	5
11	Yeni çalışma yöntemleri, teknikleri veya araçları araştırmak	1	2	3	4	5
12	Problemlere orijinal çözümler getirmek	1	2	3	4	5
13	Yenilikçi fikirlere desteği harekete geçirmek	1	2	3	4	5
14	Yenilikçi fikirlere açık olmak	1	2	3	4	5
15	Örgüt çalışanlarının yenilikçi fikirlere merakını uyandırmak	1	2	3	4	5
16	Yenilikçi fikirleri pratik uygulamalara dönüştürmek	1	2	3	4	5
17	Yenilikçi fikirleri sistematik bir şekilde çalışma ortamına taşımak	1	2	3	4	5
18	Yenilikçi fikirlerin faydasını değerlendirmek	1	2	3	4	5

LÜTFEN BOŞ BIRAKTIĞINIZ SORU OLUP OLMADIĞINI KONTROL EDİNİZ! TEŞEKKÜR EDERİZ...

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : URTEKİN, Sedef
Uyruğu : Türkiye Cumhuriyeti
Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) : 21.12.1990
Doğum Yeri : K. Maraş
Medeni hali : Bekar
Adresi : Merkez Mah. 52030 Sk. No:31A 7/13 Mezitli/MERSİN
Telefon : 541 297 21 89
E-Posta : sedefler_ing@hotmail.com

Eğitim Derecesi	Eğitim Birimi	Mezuniyet yılı
Yüksek lisans	Toros Üniv. Sosyal Bil. Ens. İşletme Tezli YL.	2018
Lisans	Çağ Üniversitesi, İ.İ.B.F.Uluslararası Finans ve Bankacılık Bölümü	2014
Lise	Mersin Pakize Kokulu Lisesi	2008

İş Deneyimi

Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2016- devam ediyor	SMMM Arif Arslan Mali Müşavirlik Bürosu	Muhasebe Sorumlusu

Yabancı Dili

İngilizce

İlgi Alanları

Yüzme, voleybol, tenis



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 21/11/2018

Tezin Başlığı: Yenilikçi Davranışların Bireylerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Çalışma Arkadaşları ile Çatışmanın Aracılık Rolü Üzerine Mersin İli Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerine ve Muhasebe Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

a) Giriş,

b) Ana bölümler ve

c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 84 sayfalık kısmına ilişkin, 21/11/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 19'dur.

Uygulanan filtrelemeler:



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %10,



- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar dahil
- 3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı : Sedef URTEKİN

İmzası

Tarih: 21/11/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tezi Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN

İmzası

Tarih: 21/11/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (2 sayfa)

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN
BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ, ÇALIŞMA
ARKADAŞLARI İLE
ÇATIŞMANIN ARACILIK ROLÜ
ÜZERİNE MERSİN İLİ
SERBEST MUHASEBECİ MAL
MÜŞAVİRLERİNE VE

Gönderim Tarihi: 21-Kas-2018 01:17PM (UTC+0300)

Gönderim Numarası: 1743187000

Dosya adı: SEDEF_URTEK_N-_TEZ-21.11.2018.docx (401.87K)

Kelime sayısı: 24226

Karakter sayısı: 178351

YÖ

MUHASEBE ÇALIŞANLARINA

YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARIN BİREYLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ, ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE ÇATIŞMANIN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE MERSİN İLİ SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİNE VE MUHASEBE ÇALIŞANLARINA YÖ

ORIJINALLIK RAPORU

% **19**
BENZERLİK ENDEKSİ

% **14**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **6**
YAYINLAR

% **14**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

- 1** Submitted to Toros Üniversitesi
Öğrenci Ödevi % **7**
- 2** acikerisim.selcuk.edu.tr:8080
İnternet Kaynağı % **4**
- 3** abs.mehmetakif.edu.tr
İnternet Kaynağı % **2**
- 4** www.researchgate.net
İnternet Kaynağı % **1**
- 5** www.isguc.org
İnternet Kaynağı % **1**
- 6** Submitted to Osmaniye Korkut Ata University
(deneme)
Öğrenci Ödevi % **1**
- 7** dergi.cicr.org.tr
İnternet Kaynağı % **1**

8

Submitted to TechKnowledge Turkey

Öğrenci Ödevi

%1

9

web.firat.edu.tr

İnternet Kaynağı

%1

Alıntılarını çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografayı Çıkart

üzerinde