

## ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

**Emre SEZİCİ**

Yrd. Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi ,Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu

**ÖZET:** Bu çalışmanın amacı, Çalışma Yaşamı Kalitesi (ÇYK), İşyerinde Sapkın Davranış (İSD) ve İşten Ayrılma Eğilimi (İAE) arasındaki ilişkiyi irdelemek ve ÇYK alt boyutlarının, İSD alt boyutlarının kontrolü üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Öncelikle konuyla ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiş ve bu üç kavramın birbirleriyle ilişkisinin fazla incelenmediği görülmüştür. Bu bağlamda Walton (1975), Gilbert (1989) ve Sirgy vd. (2001) çalışmalarından yararlanılarak Demir (2009) tarafından geliştirilen “Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği”, Hollinger ve Clark (1982b), Robinson ve Bennett (1995) ve Lawrence ve Robinson (2007) çalışmalarından yararlanılarak, Demir (2010) tarafından geliştirilen “İşyerinde Sapkın Davranış Ölçeği” ve Wayne vd. (1997) tarafından geliştirilmiş ve Avcı (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış “İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği”, anket yöntemi kullanılarak İstanbul’da kargo sektöründe çalışan 794 işgörene uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Analiz sonucunda İAE’nin ÇYK’yle arasında negatif yönlü bir ilişki görülürken, İSD ile arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. ÇYK ile İSD arasındaki ilişki ise negatif yönlüdür. Ayrıca İSD, ÇYK ile birlikte İAE üzerindeki toplam varyansın yaklaşık %59’unu yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak ÇYK’nin bazı alt boyutlarının (iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi) İSD’nin alt boyutları (kişisel, politik, üretim ve mülkiyet) için geçerli yordayıcılar oldukları tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış, İşten Ayrılma Eğilimi

### RELATIONSHIP AMONG QUALITY OF WORK LIFE, WORKPLACE DEVIANCE AND TURNOVER INTENTION

**ABSTRACT:** This study aimed to investigate the relationship among Quality of Work Life (QWL), Workplace Deviance (WD) and Turnover Intention (TI) and to indicate the effect of sub-dimensions of QWL on sub-dimensions of WD. This paper covers the effect of the research of a subject which has not been handled in the literature. In this context, QWL which was designed by Demir (2009) via the studies of Walton (1975), Gilbert (1989) and Sirgy etc. (2001) at the scale of WD which was designed by Demir (2010) by using the study of Hollinger & Clark (1982b), Robinson & Bennett (1995) and Lawrence & Robinson (2007) at the scale of TI designed and adapted to Turkish by Avcı (2008) through the study of Wayne etc. (1997). It’s applied to the 794 employees in the cargo sector in Turkey, Istanbul. Survey data was analyzed with SPSS software. Analysis of the survey data significantly confirmed that TI is negatively associated with QWL, while WD is positively associated with TI. On the other hand, QWL is negatively associated with WD. Besides, it is determined that WD together with QWL predicted approximately 59% of the total variance of TI. As a consequence it’s investigated that some of the sub-dimensions of QWL is the current predictor for sub-dimensions of WD.

**Keywords:** Quality of Work Life, Workplace Deviance, Turnover Intention

**JEL Classification:** M10, M12, M14, M54

#### 1. Giriş

Bireyin iş hayatına adım atmasıyla başlayan ve emeklilik dönemiyle son bulan çalışma yaşamı, kişiye yaşam sürecinde toplum içinde belli bir statü, rol, sosyal güvence ve ekonomik güç sağlaması açısından oldukça önemlidir. Bu sayede çalışma yaşamı, bireyin değer yargıları, tutum ve davranışları üzerinde belirleyici bir role sahip olmakla birlikte sosyal yaşamını da etkilemektedir. Ancak çalışma yaşamıyla birey arasındaki ilişkinin tek yönlü olmadığı da bir gerçektir. Bireylerin çalışma yaşamı koşullarının şekillenmesinde, kişilik özelliklerinin yanı sıra çalışma yaşamında edinmiş oldukları iş doyumunu, başarı, güven ve adalet duygusu gibi deneyimlere yönelik olumlu-olumsuz duygu durumları da etkili olmakta ve örgütlerde kendini rol ötesi iş davranışları olarak göstermektedir. Rol ötesi iş davranışları, işgörenin doğrudan doğruya görevleriyle ilgili olmayan ve iş tanımlarında yer almayan, kimi zaman örgütsel etkililiği arttıran (örgütsel vatandaşlık davranışı, whistle-blowing... vb.) kimi zamansa örgütü ya da işgörenlerini olumsuz yönde etkileyebilme kapasitesine sahip davranışlardan (üretim sapması, kişisel sapma... vb.) oluşmaktadır (O’Brien ve Allen, 2008: 62).

İşin yapılabilmesi için gerekli olan beceri ya da araçların eksikliği, fiziksel açıdan uygun olmayan çalışma ortamları, örgütsel adaletsizlik, yanlış yönetimle ilgili uygulamalar ya da yetersiz örgütsel destek düzeyi gibi çalışma yaşamı koşulları karşısında işgörenler, işyerinde sapkın davranış (İSD) olarak nitelendirilebileceğimiz davranışlara yönelebildiği gibi işten ayrılma eğilimi (İAE)’nin artmasına da neden olabilmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, kargo sektöründe faaliyet gösteren işletmelerdeki çalışma yaşamı kalitesi (ÇYK)’nin, işgörenlerin İSD ve İAE’leri üzerindeki etkisinin araştırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- (1) ÇYK, İSD ve İAE arasında bir ilişki bulunmakta mıdır?
- (2) İAE üzerinde ÇYK’nın ve İSD’nin bir etkisi bulunmakta mıdır?
- (3) İSD’nin alt boyutları üzerinde, ÇYK’nın alt boyutlarının bir etkisi bulunmakta mıdır?

#### 2. Çalışma Yaşamı Kalitesi (ÇYK)

ÇYK ile ilgili tartışmaların Frederick Taylor ve Elton Mayo’nun insan olgusunun, örgütlerin performansları üzerinde önemine işaret ettikleri yönetim kuramlarına kadar uzandığı görülmektedir (Bagtasos, 2011: 2). İlk önceleri gereksinimler kuramlarına (Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Herzberg’in çift faktör kuramı, McClelland’ın ve Alderfer’in gereksinimler kuramı) dayalı olarak gerçekleştirilen tartışmalar sonrasında, çalışma yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumları arasındaki ilişki üzerinden yürütülmüştür. Kimi araştırmacılara göre (Iris ve Barrett, 1972; Judge ve Watanabe, 1993) çalışma yaşamı, genel yaşam doyumunu olumlu ya da olumsuz etkilemekteyse de kimi araştırmacılara göre ise (Schmitt ve Bedian, 1982; Elizur, 1991),

## ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

Emre SEZİCİ

genel yaşam doyumu, çalışma yaşamından elde edilen doyumu etkilemektedir. Ayrıca bu iki yaklaşımın dışında, bu iki kavram arasında herhangi bir ilişkinin olmadığına yönelik bir yaklaşımın varlığı da söz konusudur (George ve Brief, 1990). Bütün bu tartışmaların ötesinde kesin olarak söylenebilecek bir şey varsa o da çalışma yaşamı ile genel yaşam doyumu arasındaki güçlü bir ilişkinin varlığına yöneliktir (Keser, 2005: 898). Bu tartışmalar çerçevesinde belli başlı üç yaklaşımın öne çıktığı görülmektedir. Bunlardan ilk ikisi Wilensky (1960) tarafından dile getirilmiş taşma (spillover) ve dengeleme (compensation) yaklaşımlarıdır üçüncüsü ise Dubin (1958-1973) tarafından ileri sürülmüş, bölünme (segmentation) yaklaşımıdır (Keser, 2005: 902).

Taşma yaklaşımı, yaşamın bir boyutunda elde edilmiş bir doyumun başka bir yaşam boyutuna ait doyum üzerindeki etkisi olarak (Sirgy vd., 2001: 242-244; Heller vd., 2002: 816; Saari ve Judge, 2004: 398); dengeleme yaklaşımı, bireylerin yaşamlarının bir alanındaki doyumsuzluğunu başka bir alanda doyum sağlama çabalarına yönelik eğilimleri olarak (Iverson ve Maguire, 2000: 811; Saari ve Judge, 2004: 398; Martel ve Dupuis, 2006: 344); bölünme yaklaşımı ise işgörenlerin iş ve yaşam deneyimlerinin birbirinden ayrılarak iş doyumunun bağımsız bir şekilde gerçekleşmesi olarak (George ve Brief, 1990: 358; Keser, 2005: 905) ifade edilebilir.

ÇYK, günümüze kadar üzerinde durduğu konular bağlamında birbiriyle ilişkili ancak farklı bakış açılarıyla işlenmiş anlamlarda kullanılmıştır (Hsu ve Kernohan, 2006: 121). Lau (2000), ÇYK'yı; çalışma ortamında, çalışan memnuniyet düzeyini ödüllere, iş güvenliği ve gelişme imkânlarını destekleyen ve teşvik eden elverişli koşullar olarak tanımlarken, Korunka vd. (2008) ise ÇYK'nın çalışma kalitesi ve işgören kalitesi olarak ele alındığını dile getirmişlerdir. Dargahi ve Seragi (2007) ise, birçok kavramı (Örn. politikalar, prosedürler ve liderlik tarzları gibi) tek bir şemsiye altında toplayan bir kavram olarak yorumlamışlardır. Aslında ÇYK'ya yüklenen anlamları geçmişten günümüze üç farklı kategoride sınıflandırmak mümkündür. Bunlar, (1) işgörenin iş doyumuyla ilgili bir kavram olarak, (2) iş doyumunun ötesinde öznel esenliği kapsayan bir kavram olarak ve (3) işgören kalitesi ile ilişkili çok sayıda ölçümler –nesnel ve öznel- arasındaki farkı ortaya koyan dinamik ve çok boyutlu bir kavram olarak sınıflandırmaktadır (Hannif, 2008: 274).

ÇYK'nın yer, zaman ve kişiye bağlı olarak değişken bir kavram olması nedeniyle tanımlanması zordur (İncir, 1991; 231). Bu yüzden ÇYK konusunda endüstri psikologlarının ve yönetim alanında çalışmalar ortaya koyan akademisyenlerin resmi olarak üzerinde uzlaştıkları bir tanımının olmadığı göz önüne alınmakla beraber (Al-Qutop ve Harrim, 2011; 195); işgörenlerin güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek (Özkalp ve Kirel, 2001) için fiziksel, sosyal, ekonomik (Wood vd., 1995) ve zihinsel (Beh ve Rose, 2007) gereksinimlerini gözetken, yönetim ile karşılıklı saygının oluşturulmasıyla birlikte (Szilagyi ve Wallace, 1990) problem çözme ve karar süreçlerine katılma olanağı sağlayan (Aziz vd., 2011), işgörenlerin esenliği ve örgütün etkililiği bağlamında (Noor ve Abdullah, 2012), iş doyumunun ötesinde tüm yaşam boyutları üzerinde etkisi olan (Sirgy vd., 2001) bir yönetim felsefesi (Shahbazi vd., 2011) olarak tanımlamak mümkündür.

ÇYK, örgüt kültürünün ayrılmaz bir parçası olmakla beraber, örgütsel sistem, yapı ve süreçlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan biçimsel olmayan grupların; normlarını, davranış ve tutumlarının standartlarını etkileyen bir içeriğe sahiptir. Aynı zamanda işin nasıl tasarlandığı, dağıtıldığı ve örgütlendiğine yönelik işgörenlerin tepkilerini ve duygularını yansıtır (Ouppara ve Sy, 2012: 118). Bu yüzden ÇYK'nın kişiden kişiye ve her bir kişi içinde zamanla yaşa ve örgüt içindeki pozisyonuna göre değişim göstermesi söz konusu olabilmektedir (Martel ve Dupuis, 2006; 349; Vagharseyyedin vd., 2011; 65). Bireyin iş ortamını değerli kılması, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması ÇYK açısından önemlidir. Bu durum bireyin kendi yaşamından keyif alması ve mutlu olmasını sağlamakta (Demir, 2011: 455) tersi durumda ise bireyin genel yaşam düzeyini olumsuz etkilemektedir (Keser, 2005: 899).

Her ne kadar kurumsal düzeyde de olsa, işgörelere ve onların deneyimlerine odaklanarak ÇYK'ya ilişkin kavramsal kategorileri oluşturan ilk çalışmanın Walton (1975)'a ait olduğu görülmektedir (Brooks ve Anderson, 2005: 321). Walton (1975)'un ileri sürdüğü şekliyle örgütlerin, işgörelerin ÇYK'ya ilişkin sekiz boyutunu; (1) sürekli gelişim ve güvenlik için olanaklar, (2) güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları, (3) insan kapasitesinin geliştirilebilmesine yönelik olanaklar, (4) iş ve toplam yaşam alanı, (5) çalışma yaşamının topluma ilişkisi, (6) yeterli ve adil ücret, (7) örgüt içinde sosyal bütünleşme ve (8) örgüt içerisinde anayasacılık, olarak sıralayabiliriz (Timossi vd., 2008: 3; Boonrod, 2009: 8).

ÇYK, işgörelerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda iş ortamı üzerinde bir takım değişiklikler yaparak, daha insani çalışma koşulları altında faaliyette bulunmanın yollarını aramaya dayalı olarak ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu durum, işgörelere tatmininin sağlanmasına bağlı olarak, örgütlerin verimliliklerini arttırabilmeleri, marka sadakati ve müşteri memnuniyeti oluşturabilmeleri gibi hedefleri açısından da temel teşkil etmektedir.

### 3. İşyerinde Sapkın Davranış (İSD)

Örgütün ya da işgörelere zarar görmesine neden olan olumsuz rol ötesi davranışları kastetmek için “örgütsel kusur” (Hogan ve Hogan, 1989), “antisosyal davranış” (Giacalone ve Greenberg, 1996), “işyeri saldırganlığı” (Baron ve Neuman, 1996), “uygunsuz davranış” (Vardi ve Wiener, 1996), “örgütsel misilleme davranışları” (Skarlicki ve Folger, 1997), “üretkenlik karşıtı iş davranış” (Fox, Spector ve Miles, 2001) ve “kötü davranış” (Cortina ve Magley, 2003) gibi değişik isimler önerilmekle beraber, bu tür davranışlar bu çalışmada “işyerinde sapkın davranış” (Bennett ve Robinson, 2000) başlığı altında ele alınacaktır. Aslında her ne kadar değişik isimler ve şekillerde ifade edilse de var olan tanımların tümünde, doğrudan doğruya ya da dolaylı olarak örgütün zarar görmesiyle sonuçlanabilecek olumsuz bir işgörelere davranışının anlaşılması gerektiği vurgulanmaktadır. Ancak işyerinde bir davranışın sapkın davranış olarak nitelendirilebilmesi için hangi ölçütün kullanılması gerektiği konusunda araştırmacılar arasında bir görüş birliğinin bulunduğu söylemek güçtür (Öcel, 2010: 19). Bu noktada geniş kapsamlı ilk çalışmanın Hollinger (1986; Hollinger ve Clark, 1982a, 1982b, 1983a, 1983b) tarafından yapıldığı söylenebilir. Bu çalışmalarda sapkın olarak nitelendirilen davranışların karşılıklı ilişkisini ortaya koyan iki boyutlu bir çerçeve geliştirilmeye çalışılmıştır. İlk boyutta örgütü hedef alan eylemleri işaret etmesi bakımından mülkiyete yönelik sapma davranışı, ikinci boyutta ise örgütteki çalışma ilişkilerini işaret etmesi bakımından üretim sapması yer almaktadır.

Robinson ve Greenberg (1998) ise bu kapsamda ele alınabilen davranışları ayrı ayrı belirlemek yerine davranışın bilinçli ya da kasti bir şekilde yapılıp yapılmadığına odaklanılması gerektiğini vurgulamıştır. Bu bağlamda işle ilgili beceri ya da bilgi eksikliğinden kaynaklanan düşük performansın, İSD olarak değerlendirilmemesi gerekmektedir. Örgütlerde birey ya da grupların, bilinçli bir şekilde yazılı ya da sözlü olarak, yerleşik örgüt normlarına karşı gelerek, örgütün yapısına, üyelerine, varlıklarına, ilişkilerine zarar veren ya da verme gücüne sahip olan tüm davranışları, İSD olarak tanımlamak mümkündür (Spector ve Fox, 2002: 272; Bennett ve Robinson, 2003: 250).

Robinson ve Bennett (1995)'e göre İSD, ciddiyetlerine (yatay) ve hedeflenen kesime (dikey) yönelik olmak üzere iki farklı kategori gerçekleşmektedir. Şekil 1'in sağ tarafında gösterilen sapma davranışlarının sonuçları, ciddiyetleri açısından önemli olan davranışlardır. Sol tarafta gösterilen sapma davranışları ise nispeten sonuçları itibariyle çok tehlikeli olmayan davranışlara işaret etmektedir. Hedeflenen kesime yönelik olarak ise sapma davranışlarının, örgüte yönelik ve kişilerarası sapma davranışları şeklinde ifade edildiği görülmektedir. Şekil 1'in üst tarafında yer alan davranışlar örgüte yönelik sergilenirken, alt tarafında yer alan davranışlar kişilerarası ilişkilere dayalı olarak sergilenmektedir. Bu iki kategorinin bir arada düşünülmesiyle birlikte dört boyutlu İSD'ler ortaya çıkmaktadır. Bunları; üretim sapması (production deviance), mülkiyet sapması (property deviance), politik sapma (political deviance) ve kişisel sapma (personal deviance) olarak sıralayabiliriz.

Geliştirilmiş bu sınıflandırma, bu alanda yapılmış çalışmalarla ileri sürülmüş ve daha öncesinde birbirleriyle ilişkilendirilmemiş birçok davranışı birleştirme amacıyla oluşturulmuştur. Bu sayede, örgüte yönelik sapma ve kişilerarası sapma davranışları arasında bir köprü kurulmuştur (Robinson ve Bennett, 1995: 567).

Şekil 1: İşyerinde Sapkın Davranışların Sınıflandırılması\*



Kaynak: Robinson ve Bennett, 1995, 565.

İSD, sadece örgütsel amaç ve hedeflere zarar vermekle kalmamakta aynı zamanda işgörenlerin günlük yaşamlarını ve iş yaşamlarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Mount vd., 2006: 592). Özdevecioğlu (2003)'na göre İSD'ler; örgütsel barışı bozmakta ve bu davranışların ortaya çıkarttığı gerginliklerin içinde yer almayanlar da bu tür davranışların sonuçlarından etkilenmektedirler. Bu sayede örgüt, amaçlarından uzaklaşarak; hem bireysel hem de örgütsel anlamda etkinlik, verimlilik ve performansında düşme gözlenir (Dunlop ve Lee, 2004; Temper, 2000). Bir başka deyişle, örgüt açısından olumsuz sonuçlar doğurabilecek İSD'lerin arka planını oluşturan nedenler aynı zamanda işgörenler açısından da sorun yaratabileceğini söylemek mümkündür. İSD'lerin aynı zamanda bireylerde; örgütten, amaçlarından ve işgörenlerle iş birliğinden uzaklaşmalarına neden olan güçsüzlük, amaçsızlık, kuralsızlık, uzaklaşma, kendine yabancılaşma duygularının ortaya çıkmasına neden olabileceği ileri sürülmektedir (Seeman, 1959; 787).

#### 4. İşten Ayrılma Eğilimi (İAE)

İAE kavramı, araştırmacıların ve akademisyenlerin uzun yıllar boyunca üzerinde çalışma yaptıkları konulardan birini oluşturmaktadır (Egan vd., 2004: 285). Özellikle iş gücü ile ilgili yapılan araştırmalarda örgütten ayrılan bireylere ulaşmada yaşanan zorluklar ya da ulaşılsa bile katılım oranlarının düşüklüğü, araştırmacıları "işgören devir oranı" kavramından ziyade İAE kavramı üzerinde odaklanmalarına neden olmuştur (Özer ve Günlük, 2010: 464).

İşten ayrılma, işgörenlerin çalışmakta oldukları örgütten ayrılıp başka bir örgütte çalışmaya devam etmeleri olarak tanımlanırken; İAE, işgörenlerin buldukları örgütten ayrılıp, başka bir örgütte çalışma istek, eğilim ve tutumu olarak tanımlanmaktadır (Tett ve Meyer, 1993: 262; Liou ve Cheng, 2010: 1636). Başka bir deyişle, İAE; işgörenin geri çekilme sürecinin en iyi yordayıcılarından biri olarak belirtilmekte (Mobley, 1982: 114; Blau, 1989: 54; Grieffeth vd. 2000: 483) ve bireyin örgütten

\* Bu liste detaylı olmamakla birlikte her bir boyutta en fazla sergilenen sapkın davranışlar hakkında bir fikir sahibi olunabilmesi amacıyla yer verilmektedir.

## ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

Emre SEZİCİ

uzaklaşması olarak tanımlanmaktadır (Moore, 2000: 145). Bir başka deyişle İAE, hem bilişsel hem de davranışsal bir olgudur. Bu süreç içerisinde işgören hem çeşitli nedenlerle işten ayrılmayı düşünebilir hem de bu düşüncüyü gerçekleştirmek için harekete geçebilir. Ancak işgörenin örgütten ayrılmasına ilişkin nihai kararı, mevcut işi karşısında kabul edilebilir bir başka işi bulabilmesine ya da böyle bir işin mevcudiyetine bağlı olarak vermektedir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 194).

Bu durum yapılan araştırmalar neticesinde İAE'nin, örgütten ayrılmanın (Ajzen ve Fishbein, 1980; Hom vd., 1992; Tett ve Meyer, 1993; Alexander vd., 1998; Grieffeth vd., 2000) ve işgören devir oranının (Bluedorn, 1982; Shore ve Martin, 1989; Abrams vd., 1998) en önemli belirleyicisi olarak kabul edilmesine neden olmuştur.

Bir işgörenin kendi isteğiyle işini bırakma düşüncesinin engellenmediği kimi durumlarda yaşanan olumsuzluklar genel hatları itibarıyla; firma belleğinin azalması, iş planının bozulması, yetenekli işgücünün kaybedilmesi, sürdürülebilir rekabet avantajının olumsuz yönde etkilenmesi, işe alım ve eğitim maliyetlerinin artması, çalışmaya devam eden kişilerin iş arkadaşlarını kaybetmelerinden doğan üzüntü ve yeni işgörenden kurulacak ilişkilerin belirsizliğinden doğan endişe olarak sıralanabilir (Garino ve Martin, 2007: 82; Özer ve Günlük, 2010: 463; Khanin, 2013: 63-64).

İşgörenden örgütten ayrılma ve İAE'lerini açıklamak adına çok sayıda model (Price ve Mueller, 1981; Parasuraman, 1989; Weisman vd., 1980) ileri sürülmüş olsa da bu çalışmalar incelendiğinde başlıca; bireysel faktörler, ekonomik imkânlar ve iş ile ilgili faktörler (örgütsel bağlılık, iş doyumu vb...) olmak üzere üç başlık altında sınıflandırıldıkları görülmektedir (Lum vd., 1998: 306).

Sonuç itibarıyla İAE, hem kalifiye işgörenin işten ayrılmasıyla ortaya çıkan insan kaynağı kaybına neden olması hem de devam etmekte olan iş akışını sektöre uğratması bakımından örgütleri olumsuz yönde etkilemektedir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012; 194). Bu yüzden örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmelerinde İAE konusuyla ilgili çalışmalarda bulunmaya özen göstermeleri (Chang vd., 2013; 1-2), işgörenden örgütsel bağlılıklarının ve iş tatminlerinin artırılmasına yönelik motive edilmelerini sağlayacak uygulamalara yer verilmesinin etkili olacağı düşünülmektedir (Yin-Fah vd., 2010; 61).

### 5. Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi

İşgörenden, çalışma ortamlarında yapmış oldukları işi anlamlı bulmaları, üstlenmiş oldukları görev, yetki ve sorumluluklar dâhilinde kendilerini ifade edebilmeleri, geliştirebilmeleri ve emeklerinin karşılığını almaları, örgütlerin ÇYK açısından oldukça önemlidir. Bu ve benzeri hususlar karşısında farkındalık sahibi olmak ve bu bilinç düzeyiyle hareket etmek, işgörenden İAE'nin azalması sonucunu doğurabilir.

Çeşitli sektör ve meslek gruplarında yapılan çalışmalarda ÇYK, İAE üzerinde etkili olan faktörlerden birisi olarak görülmektedir (Hom ve Griffeth, 1995; Grover ve Crooker, 1995; Shaw vd., 1998; Batt ve Valcour, 2003). Larkin (1995)'in yapmış olduğu çalışmada işgörenden verimlilik, etkililik ve kazançlarının artmasının, İAE'nin azalmasına neden olduğu görülmüştür. Diğer bir deyişle ÇYK yüksek olan örgütlerin işgörendeninde, İAE'nin düşük olduğu ve aralarında istatistiksel açıdan anlamlı ve ters bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Huang vd., 2007; Almalki vd., 2012).

İşgörenden; karar almada özerkliğe (Hom ve Griffeth, 1995; Kim ve Stoner, 2008), iş-aile yaşam dengesini gözetilen uygulamalara (Grover ve Crooker, 1995), nispeten yüksek ücret ve teşvik imkânlarına (Shaw vd., 1998; Batt ve Valcour, 2003) sahip olmaları, İAE düşük seyretmesini sağlamaktadır.

Huang vd. (2007)'nin 600 muhasebeci üzerinde yapmış oldukları araştırmada ÇYK'nin örgütsel bağlılık ve İAE üzerindeki etkisi araştırılmış ve ÇYK ile İAE arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu kanıtlanmıştır. Almalki vd. (2012) 508 hemşire üzerinde yapmış oldukları çalışmada ise, ÇYK boyutlarının, hemşirelerin İAE'nin önceden öngörülmesinde anlamlı bir yordayıcı olup olmadığı araştırılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varmışlardır. Çelik ve Öz (2011) ise çağrı merkezi çalışanlarında işe gelmeme ve İAE üzerinde duygusal uyumsuzluk ve ÇYK'nin etkisini araştırdıkları çalışma sonucunda İAE üzerinde ÇYK'nin negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucunu vurgulamışlardır. Bu bağlamda test edilmek üzere geliştirilen hipotezler aşağıdadır:

*H1: Çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

*H2: Çalışma yaşamı kalitesi, işten ayrılma eğilimi üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.*

### 6. İşyerinde Sapkın Davranış ve Çalışma Yaşamı Kalitesi İlişkisi

İSD'nin ortaya çıkmasında bireysel (demografik faktörler, kişilik ve kişisel eğilimler... vb.) ve durumsal (örgütsel koşullar, iş nitelikleri... vb.) belirleyiciler rol oynamaktadır (Marcus ve Schuler, 2004; 650-651). Durumsal belirleyiciler bir anlamda çalışma ortamının önemini vurgulayan bir özelliğe sahiptir ve bu kapsamda İSD'nin kendini iki şekilde gösterdiği düşünülmektedir. Bunlardan ilki; işgörenden, diğer işgörendenler ve yöneticilerin sapkın davranış ve tutumlarını benimseyip taklit etmelerinden kaynaklanan "paralel sapkınlık" olarak adlandırılırken (Ntayi, 2013; 36), ikincisi; örgütün yanlış uygulamaları sonucunda, örgüt ile işgörenden arasındaki bağın bozulmasından kaynaklanan "karşılıklı sapkınlık" olarak adlandırılmaktadır (Ambrose vd., 2002; 952). Dolayısıyla İSD'lerin kontrol edilebilmesi ve yönetilebilmesi açısından ÇYK'nin artırılmasına yönelik işgörendenlerin ve yöneticilerin katılımlarını sağlayacak uygulamaların hayata geçirilmesi büyük önem arz etmektedir (Analoui, 1995; 63).

ÇYK; işgörendenlerin iletişim ve işbirliği, yetki ve sorumluluk sınırları, iş güvenliği, iş yükü ve doyumu, rol çatışması ve belirsizliği, yönetime katılma, teşvik sistemleri, ücretlendirme ve liderlik kavramlarını kapsamakla birlikte (Moghimi vd., 2012; 129) bu kapsamda dahilinde meydana gelecek bir olumsuzluğun ÇYK'nin düşmesine neden olacağı düşünülmektedir (Marta vd., 2013; 382). Düşük ÇYK düzeyi ise örgütlerde İSD olarak nitelendirilen davranışların (hırsızlık, yolsuzluk, devamsızlık, fiziksel ve sözlü şiddet ya da madde bağımlılığı... vb.) sergilenmesine zemin hazırlayabilmektedir (Marcus ve Schuler, 2004; 649).

Bu bağlamda test edilmek üzere geliştirilen hipotezler aşağıdadır:

*H3: İşyerinde sapkın davranış ile çalışma yaşamı kalitesi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.*

H4: Çalışma yaşamı kalitesinin alt boyutları, işyerinde sapkın davranışın kişisel sapma boyutu üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.

H5: Çalışma yaşamı kalitesinin alt boyutları, işyerinde sapkın davranışın politik sapma boyutu üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.

H6: Çalışma yaşamı kalitesinin alt boyutları, işyerinde sapkın davranışın üretim sapması boyutu üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.

H7: Çalışma yaşamı kalitesinin alt boyutları, işyerinde sapkın davranışın mülkiyet sapması boyutu üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.

## 7. İşten Ayrılma Eğilimi ve İşyerinde Sapkın Davranış İlişkisi

Takase vd. (2008)'ne göre, İAE ile ilgili çalışmalar incelendiğinde öncüllerinin üç farklı grup altında sınıflandırılabileceği düşünülmektedir. İlk grupta işgörenlerin demografik özelliklerine bağlı olarak İAE incelenmişken (Tzeng, 2002; Tourangeau ve Cranley 2006) ikinci grupta işgörenin iş özellikleri, ücretlendirilmesi, bağımsızlık derecesi, stres düzeyi ve kendi örgütlerine yönelik algılarına bağlı olarak yapılmış çalışmalar (Fochsen vd., 2005; Gardulf vd., 2005) yer almaktadır. Son olarak üçüncü grupta da işgörenlerin İAE ile yaptıkları işe ya da örgütlerine karşı hissiyatlarını (iş tatmini ve örgütsel bağlılık) konu alan araştırmalar (Holtom ve O'Neil 2004; Sourdif 2004; Lynn ve Redman 2005) bulunmaktadır.

İşgörenlerin kendi örgütlerine karşı algılamaları ve hissettikleri İSD'lerin sergilenme sıklığı üzerinde küçümsenmeyecek derecede etkisi bulunmaktadır. Çünkü bu türdeki davranışlar, örgütlerde birey ya da grupların bilinçli bir şekilde yazılı ya da sözlü olarak, yerleşik örgüt normlarına karşı gelerek, örgütün yapısına, üyelerine, varlıklarına, ilişkilerine zarar veren ya da verme gücüne sahip olan tüm davranışları kapsamaktadır (Spector ve Fox, 2002: 272). Sonuç olarak sadece örgütsel amaç ve hedeflere zarar vermekle kalmamakta aynı zamanda işgörenlerin günlük yaşamlarını ve iş yaşamlarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Mount vd., 2006: 592). Özdevecioğlu (2003)'na göre İSD, örgütsel barışı bozmakta, bu davranışların ortaya çıkarttığı gerginliklerin içinde yer almayanlar da bu tür davranışların sonuçlarından etkilenmektedirler. Bu sayede örgüt, amaçlarından uzaklaşarak bireysel ve örgütsel anlamda etkinlik, verimlilik ve performansta düşme gözlenir (Dunlop ve Lee, 2004; Tepper, 2000). Bir başka deyişle, örgüt açısından olumsuz sonuçlar doğurabilecek İAE'nin arka planını oluşturan nedenlerden bir kısmının İSD'lere dayalı olarak şekillendiğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda test edilmek üzere geliştirilen hipotezler aşağıdadır:

H8: İşyerinden ayrılma eğilimi ile işyerinde sapkın davranış arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H9: İşyerinde sapkın davranış, işten ayrılma eğilimi üzerinde anlamlı bir etki yapmaktadır.

## 8. YÖNTEM

### 8.1. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da kargo sektöründe faaliyet gösteren özel işletmelerdeki işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın görgül kısmı araştırmanın amacını ve katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğunu katılımcılara açıklayan bir yazıyla birlikte sunulan anket çalışmasıyla yürütülmüş ve kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 794 anket değerlendirmeye alınmıştır.

### 8.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada Walton (1975), Gilbert (1989) ve Sirgy vd. (2001) çalışmalarından yararlanılarak Demir (2009) tarafından geliştirilen ve iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi boyutlarına sahip, 14 maddeden oluşan "Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeğin Demir (2009) tarafından rapor edilen Cronbach Alfa değerleri; iş tasarımı boyutu için .95, teşvik programları boyutu için .96, ergonomi boyutu için .88 ve ölçeğin tüm maddeleri için .93'dür.

İkinci veri toplama aracı ise Hollinger ve Clark (1982b), Robinson ve Bennett (1995) ve Lawrence ve Robinson (2007) çalışmalarından yararlanılarak, Demir (2010) tarafından geliştirilen ve kişisel, politik, üretim ve mülkiyet boyutlarına sahip 12 maddeden oluşan "İşyerinde Sapkın Davranış Ölçeği"dir. Ölçeğin Demir (2010) tarafından rapor edilen Cronbach Alfa değerleri; kişisel boyut için .83, politik boyut için .90, üretim boyutu için .92, mülkiyet boyutu için .74 ve ölçeğin tüm maddeleri için .84'dür.

Üçüncü veri toplama aracı ise, Wayne vd. (1997) tarafından geliştirilmiş ve Avcı (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış 5 maddeden oluşan "İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği"dir. Bu ölçeğin, Avcı (2008) tarafından rapor edilen Cronbach Alfa değeri .72'dir.

Bu çalışmada ÇYK ölçeğinin Cronbach Alfa değerleri; iş tasarımı boyutu için .87, teşvik programları boyutu için .87, ergonomi boyutu için .85 ve ölçeğin tüm maddeleri için .93'dür. İSD ölçeğinin Cronbach Alfa değerleri; kişisel boyut için .70, politik boyut için .80, üretim boyutu için .75, mülkiyet boyutu için .80 ve ölçeğin tüm maddeleri için .92'dir. İAE ölçeğinin Cronbach Alfa değeri; .89'dur.

### 8.3. Bulgular

Araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özellikleri Tablo 1'de sunulmaktadır. Katılımcılar cinsiyetleri bakımından değerlendirildiğinde dengeli bir dağılım olmadığı görülmektedir. Buna göre işgörenlerin %28.1'i bayan, %79.1'i erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durumları açısından ise evli işgörenlerin oranı % 54 iken, bekâr işgörenlerin oranı %46 olarak görülmektedir. İşgörenlerin pozisyonları açısından baktığımızda ise Müdür %13.5, Müşteri Hizmetleri Yönetmeni %12.3, Müşteri Hizmetleri Sorumlusu %32.2, Sürücü %12.8 ve Kurye %29.1 oranında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %38'i 20 ve altı yaş grubunda, %28.3'ü 21-25 yaş grubunda, %31.2'si 26-30 yaş grubunda, %21.7'si 31-35 yaş grubunda, %9.9'u 36-40 yaş grubunda ve %4'ü 41 ve üstü yaş grubunda olduğu saptanmıştır. Eğitim düzeyleri açısından ise İlköğretim %9.8, Lise %48.2, Meslek Yüksekokulu %21.5 ve Lisans %20.4 olduğu görülmektedir.

**ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ**  
Emre SEZİCİ

**Tablo 1:** Katılımcıların Çeşitli Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Bulgular	N	%	Demografik Bulgular	N	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Yaş</b>		
Bayan	223	28.1	20 ve altı	38	4.8
Erkek	571	71.9	21-25	225	28.3
<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>	26-30	248	31.2
<b>Medeni Durum</b>			31-35	172	21.7
Evli	429	54	36-40	79	9.9
Bekâr	365	46	41 ve üstü	32	4
<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>
<b>Pozisyon</b>			<b>Eğitim Düzeyi</b>		
Müdür	107	13.5	İlköğretim	78	9.8
Müşteri Hizmetleri Yönetmeni	98	12.3	Lise	383	48.2
Müşteri Hizmetleri Sorumlusu	256	32.2	Meslek Yüksekokulu	171	21.5
Sürücü	102	12.8	Lisans	162	20.4
Kurye	231	29.1	<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>
<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>794</b>	<b>100</b>

Tablo 2'deki korelasyon analizi sonucuna göre alpha 0.01 anlamlılık düzeyinde ÇYK ve boyutları arasında (iş tasarımı, teşvik programları, ergonomi) pozitif yönlü ve güçlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Ancak ÇYK ve boyutlarının, İAE arasındaki ilişkinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu görülmektedir. Benzer bir başka durum ÇYK ve boyutlarıyla, İSD ve boyutlarıyla arasında da görülmektedir. İSD ve boyutları (kişisel, politik, üretim ve mülkiyet) arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif ve güçlü bir ilişkinin varlığı saptanmıştır. Ayrıca benzer bir ilişkinin varlığı İSD ve boyutlarıyla, İAE arasında da tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H1, H3 ve H8 hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 2:** Araştırma Değişkenlerine Ait Korelasyon (Pearson) Değerleri

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Çalışma Yaşamı Kalitesi	1									
2 İş Tasarımı	.902**	1								
3 Teşvik Programları	.908**	.740**	1							
4 Ergonomi	.829**	.637**	.612**	1						
5 İşyerinde Sapkın Davranış	-.532**	-.494**	-.427**	-.496**	1					
6 Kişisel	-.472**	-.454**	-.366**	-.441**	.913**	1				
7 Politik	-.516**	-.467**	-.447**	-.455**	.911**	.787**	1			
8 Üretim	-.475**	-.429**	-.377**	-.465**	.911**	.754**	.780**	1		
9 Mülkiyet	-.434**	-.420**	-.325**	-.417**	.852**	.751**	.649**	.721**	1	
10 İşten Ayrılma Eğilimi	-.723**	-.681**	-.609**	-.628**	.598**	.555**	.537**	.522**	.538**	1

\*\* 0.01 önem düzeyindeki korelasyon değeri

İAE üzerinde yapılan çoklu regresyon analizinin sonuçları Tablo 3'de verilmiştir. Yapılan analiz kapsamında, az sayıda bağımsız değişken olduğu ve bu değişkenleri elemeye ihtiyaç olmadığı için regresyon analizinde stepwise yerine enter yöntemi seçilmiştir. Buna göre, İAE ile ÇYK ve İSD değişkenleri arasında güçlü, ÇYK değişkeniyle negatif yönlü ve anlamlı, İSD değişkeni ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (R= .766, R<sup>2</sup>= .586, F= 560.480, p< .01).

**Tablo 3:** Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşyerinde Sapkın Davranış ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki Regresyon Analizi

	Değişkenler	B	ss.	β	t	p.
İşten Ayrılma Eğilimi	Sabit	3.823	.166		22.990	.000
	Çalışma Yaşamı Kalitesi	-.669	.032	-.565	-20.927	.000
	İşyerinde Sapkın Davranış	.336	.031	.297	11.012	.000
	R= .766 R <sup>2</sup> = .586 F= 560.480 p = .000					

Her iki değişkenin birlikte, İAE'deki toplam varyansın yaklaşık %59'unu açıkladığı görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre yordayıcı değişkenlerin, İAE üzerindeki görelî önem sırası ÇYK (-.565) ve İSD (.297) şeklindedir. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde her iki değişkeninde, İAE üzerinde anlamlı yordayıcı oldukları anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgulardan hareketle, H2 ve H9 hipotezlerinin doğrulandığı söylenebilir.

Tablo 4'de ise İSD'nin alt boyutları (kişisel, politik, üretim ve mülkiyet) üzerinde, ÇYK'nın alt boyutlarıyla (iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi) yapılan regresyon analizinin sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bağlamda, kişisel sapma boyutu ile iş tasarımı ve ergonomi değişkenleri arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (R= .495, R<sup>2</sup>= .245, F= 85.494, p<.01). İş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin, kişisel sapma boyutundaki toplam varyansın yaklaşık %25'ini açıkladığı görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre yordayıcı değişkenlerin kişisel sapma boyutu üzerindeki görelî önem sırası iş tasarımı (-.301), ergonomi (-.258) ve teşvik programları (.015) şeklindedir. Regresyon

katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde teşvik programları değişkeninin, kişisel sapma boyutu üzerinde etkisinin olmadığı sadece iş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin anlamlı (önemli) yordayıcı oldukları anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgulardan hareketle, H4 hipotezinin kısmen doğrulandığı söylenebilir.

**Tablo 4:** Çalışma Yaşamı Kalitesi ile İşyerinde Sapkın Davranış Arasındaki Regresyon Analizi

	Değişkenler	B	ss.	$\beta$	t	p.
Kişisel	Sabit	4.000	.141		28.436	.000
	<b>İş Tasarımı</b>	<b>-.311</b>	<b>.051</b>	<b>-.301</b>	<b>-6.143</b>	<b>.000</b>
	Teşvik Programları	.014	.043	.015	.313	.754
	<b>Ergonomi</b>	<b>-.245</b>	<b>.040</b>	<b>-.258</b>	<b>-6.190</b>	<b>.000</b>
	R= .495      R <sup>2</sup> = .245 F= 85.494      p = .000					
Politik	Sabit	5.050	.175		28.902	.000
	<b>İş Tasarımı</b>	<b>-.271</b>	<b>.063</b>	<b>-.208</b>	<b>-4.317</b>	<b>.000</b>
	Teşvik Programları	-.176	.054	-.153	-3.265	.001
	<b>Ergonomi</b>	<b>-.274</b>	<b>.049</b>	<b>-.228</b>	<b>-5.570</b>	<b>.000</b>
	R= .519      R <sup>2</sup> = .270 F= 97.258      p = .000					
Üretim	Sabit	4.347	.156		27.898	.000
	<b>İş Tasarımı</b>	<b>-.231</b>	<b>.056</b>	<b>-.202</b>	<b>-4.127</b>	<b>.000</b>
	Teşvik Programları	-.034	.048	-.034	-.717	.474
	<b>Ergonomi</b>	<b>-.333</b>	<b>.044</b>	<b>-.316</b>	<b>-7.579</b>	<b>.000</b>
	R= .496      R <sup>2</sup> = .246 F= 86.085      p = .000					
Mülkiyet	Sabit	3.428	.130		26.351	.000
	<b>İş Tasarımı</b>	<b>-.271</b>	<b>.047</b>	<b>-.289</b>	<b>-5.785</b>	<b>.000</b>
	Teşvik Programları	.041	.040	.050	1.032	.302
	<b>Ergonomi</b>	<b>-.227</b>	<b>.037</b>	<b>-.263</b>	<b>-6.195</b>	<b>.000</b>
	R= .463      R <sup>2</sup> = .215 F= 72.047      p = .000					

Tablo 4'e göre politik sapma boyutu ile iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi değişkenleri arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (R= .519, R<sup>2</sup>= .270, F= 97.258, p<.01). İş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi değişkenlerinin, politik sapma boyutundaki toplam varyansın %27'sini açıkladığı görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre yordayıcı değişkenlerin politik sapma boyutu üzerindeki göreceli önem sırası ergonomi (-.228), iş tasarımı (-.208) ve teşvik programları (-.153) şeklindedir. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde politik sapma boyutu üzerinde iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi değişkenlerinin anlamlı (önemli) yordayıcı oldukları anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgulardan hareketle, H5 hipotezinin doğrulandığı söylenebilir.

Tablo 4'e göre üretim sapması boyutu ile iş tasarımı ve ergonomi değişkenleri arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (R= .496, R<sup>2</sup>= .246, F= 86.085, p<.01). İş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin, üretim sapması boyutundaki toplam varyansın yaklaşık %25'ini açıkladığı görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre yordayıcı değişkenlerin üretim sapması boyutu üzerindeki göreceli önem sırası ergonomi (-.316), iş tasarımı (-.202) ve teşvik programları (-.034) şeklindedir. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde teşvik programları değişkeninin, üretim sapması boyutu üzerinde etkisinin olmadığı sadece iş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin anlamlı (önemli) yordayıcı oldukları anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgulardan hareketle, H6 hipotezinin kısmen doğrulandığı söylenebilir.

Tablo 4'e göre mülkiyet sapması boyutu ile iş tasarımı ve ergonomi değişkenleri arasında orta düzeyde, negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır (R= .463, R<sup>2</sup>= .215, F= 72.047, p<.01). İş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin, mülkiyet sapması boyutundaki toplam varyansın yaklaşık %22'sini açıkladığı görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre yordayıcı değişkenlerin mülkiyet sapması boyutu üzerindeki göreceli önem sırası iş tasarımı (-.289), ergonomi (-.263) ve teşvik programları (.050) şeklindedir. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde teşvik programları değişkeninin, mülkiyet sapması boyutu üzerinde etkisinin olmadığı sadece iş tasarımı ve ergonomi değişkenlerinin anlamlı (önemli) yordayıcı oldukları anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgulardan hareketle, H7 hipotezinin kısmen doğrulandığı söylenebilir.

## 9. Sonuç

Türkiye'de lojistik sektörünün gelişimi aslında otuz yıl gibi kısa bir geçmişe sahiptir. Özellikle serbest piyasa ekonomisine geçişle birlikte reel sektörün vazgeçilmez çözüm ortağı haline geldiği görülmektedir. Lojistik hizmet sunucularının temel hizmet alanlarından birini de kargo taşımacılık hizmetleri oluşturmaktadır ki bu durum haliyle müşteri memnuniyeti ve sadakatinin önem kazanmasını dolayısıyla müşteri ilişkileri yönetiminin sıfır hatayla gerçekleştirilmesini, inovasyon kapasitesinin geliştirilmesini ve iş yapış süreçlerinin iyileştirilmesini kaçınılmaz hale getirmektedir. Bu gerçeklerden yola çıkılacak olursa sektör için nitelikli işgücünün varlığı, örgütsel performansın en üst düzeyde sergilenbilmesinde ve sürdürülebilir rekabet avantajına sahip olmada kilit rol üstlenmektedir. Nitelikli iş gücünün varlığı ise her şeyden önce her yönüyle insani çalışma ortamına sahip olunmasına

## ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

Emre SEZİCİ

bağlı olarak şekillenmekte, bu sayede iş doyumu, örgütsel bağlılığı ve ÇYK'sı yüksek olan işgörenlerin İSD sergileme potansiyelleri de minimize edilebilmektedir. ÇYK ile İSD arasındaki bu ters yönlü etkileşimin varlığı haliyle İAE üzerinde de bir etkiye sahip olabileceği düşünülmektedir. Örgütlerin hem istihdam maliyetlerini arttırması hem de yetenekli işgörenlerin kaybedilmesi gibi olumsuzlukları beraberinde getirmesinden ötürü işgörenlerin İAE'lerinin artması, istenmeyen bir durumdur.

Bu çalışmada İstanbul'da faaliyet gösteren kargo işletmelerindeki işgörenlerin İAE'leri üzerinde ÇYK ve İSD değişkenlerinin etkisi incelenmiştir. Ayrıca kişisel, politik, üretim ve mülkiyet alt boyutlarına sahip İSD'ların kontrolü üzerinde iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi alt boyutlarına sahip ÇYK'nin etkisi araştırılmıştır.

Yapılan istatistiksel analizler sonucunda ÇYK ile İSD arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiş, benzer bir bulgunun varlığı yine ÇYK ile İAE arasında da gerçekleştiği görülmüştür. İSD ile İAE arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, Huang vd. (2007), Korunka vd. (2008), Tepper vd. (2009), Bagtasos (2011), Çelik ve Öz (2011), Almaki vd. (2012) ve Yıldız (2013)'in araştırma sonuçlarıyla desteklenmektedir.

Araştırmada elde edilen en önemli bulgulardan ilki İSD'nin ÇYK değişkeni ile birlikte, İAE üzerindeki etkisinin varlığıdır. İAE üzerinde, çalışma grubu için yapılan çoklu regresyon analizi bu sonuca işaret etmektedir. İSD'lerin varlığı işgörenler arasındaki sağlıklı iletişimin dolayısıyla da çalışma huzurunun bozulmasına neden olmaktadır. Bu durum aynı zamanda kendini örgütsel amaçlara ulaşamaması noktasında da göstermektedir ki bütün bu olumsuzluklar işgörenlerin hem gündelik yaşamlarını hem de ÇYK'yı olumsuz yönde etkilemektedir. Bir diğer deyişle, İSD'nin yüksek, ÇYK'nın ise düşük olduğu örgütlerde, işgörenlerin İAE'leri artacaktır. Daha önceki çalışmalar incelendiğinde İSD ile ÇYK'nın birlikte İAE üzerindeki etkisini ortaya koyan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ancak bu bulgu, İSD'ın ve ÇYK'nın ayrı ayrı İAE ile arasında yapılan çalışmalara bakıldığında Mount vd. (2006), Tüzün (2007), Huang vd. (2007), Demir ve Tütüncü (2010), Yin-Fah vd. (2010) ve Yıldız (2013)'in çalışma sonuçlarıyla desteklendiği görülmektedir.

Son olarak ÇYK'nin alt boyutlarının (iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi), İSD'ın alt boyutları (kişisel, politik, üretim ve mülkiyet) üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Bu bağlamda, kişisel, üretim ve mülkiyet sapması üzerinde işgörenin tüm gereksinim boyutlarının dikkate alınmak suretiyle işin insancillaştırılmasını konu alan "iş tasarımı"nın ve işin fiziksel ortamıyla insani kapasitenin uyumlaştırılarak çalışma sisteminin işlerlik kazanmasını konu alan "ergonomi"nin anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Politik sapma üzerinde ise ÇYK'nın tüm alt boyutlarının anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Literatürde bu bulguyu destekleyen ya da aksini iddia eden sonuçlara sahip herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Birçok araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın da sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle zaman ve maddi olanakların sınırlılığı nedeniyle küçük bir örneklem üzerinde çalışılmıştır. Bu nedenle araştırma sonuçlarıyla ilgili olarak geniş boyutlu genellemeler yapmak zordur. İkinci olarak analiz sonucunda tespit edilen bulgular (ÇYK, İAE), kişinin kendi kendisini değerlendirmesine dayanan (self rating) ölçme araçlarının kullanılmasıyla elde edilmiştir. Bu durum, belirli değerlendirme ve objektivite sorunlarının ortaya çıkmasına ve çeşitli tartışmalara neden olsa da, kuramsal çerçevede oluşturulan yapıyı desteklemektedir. Araştırma sonuçlarının genellenebilmesi için konunun gelecek dönemlerde örneklem hacmi genişletilerek farklı sektörlerde (kamu ya da özel) yapılacak çalışmalarla daha kapsamlı incelenmesi ya da örgütsel bağlılık, kişilik özellikleri ve liderlik tarzları gibi konularla birlikte ele alınabileceği düşünülmektedir.



#### KAYNAKÇA

- Abrams, D., Ando, K. & Hinkle, S. (1998). Psychological Attachment to the Group: Cross-Cultural Differences in Organizational Identification and Subjective Norms as Predictors of Workers' Turnover Intentions, *Personnel Social Psychology Bulletin*, 24, 1027-1039.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Alexander, J. A., Lichtenstein, R., Oh, H. J., & Ullman, E. (1998). A Causal Model of Voluntary Turnover among Nursing Personnel in Long-Term Psychiatric Settings, *Research in Nursing & Health*, 21(5), 415-427.
- Almalki, M. J., FitzGerald, G. & Clark, M. (2012). The Relationship between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia, *BMC Health Services Research*, 12, 314-325.
- Al-Qutop, M. A. Y. & Harrim, H. (2011). Quality of Worklife Human Well-Being Linkage: Integrated Conceptual Framework, *International Journal of Business and Management*, 6(8), 193-205.
- Ambrose, M. L., Seabright, M. A. & Schminke, M. (2002). Sabotage in the Workplace: The Role of Organizational Injustice, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 947-965.
- Analoui, F. (1995). Workplace Sabotage: Its Styles, Motives and Management, *Journal of Management Development*, 14(7), 48-65.
- Avcı, N. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Aziz, R. A., Fuziah, M. N., Husaini, H., Maarof, A., Radzi, S. M. & Ismail, I. (2011). Quality of Work Life of Librarians in Government Academic Libraries in the Klang Valley, Malaysia, *The International Information & Library Review*, 43, 149-158.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of Work Life: A Review of Literature, *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Baron, R. A. & Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Batt, R. & Valcour, P. M. (2003). Human Resource Practices as Predictors of Work-Family Outcomes and Employee Turnover, *Industrial Relations*, 42(2), 189-220.
- Beh, L. & Rose, R.C. (2007). Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations, *Performance Improvement*, 46(6), 30-35.
- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2003). The Past, Present, and Future of Workplace Deviance Research, (Ed. J. S. Greenberg), *Organizational Behavior: The State of the Science*, USA: Lawrence Erlbaum Associate, 247-282.
- Blau, G. (1989). Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and Its Impact on Employee Turnover, *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 53-57.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations, *Human Relations*, 35, 135-153.
- Boonrod, W. (2009). Quality of Working Life: Perceptions of Professional Nurses at Phramongkutklao Hospital, *J Med Assoc Thai*, 92(1), 7-15.
- Brooks, B. A. & Anderson, M. A. (2005). Defining Quality of Nursing Work Life, *Nursing Economic*, 23(6), 319-326.
- Chang, W. J. A., Wang, Y. S. & Huang, T. C. (2013). Work Design – Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach, *Human Research Management*, 52(1), 1-26.
- Cortina, L. M. & Magley, V. J. (2003). Raising Voice, Risking Retaliation: Events Following Interpersonal Mistreatment in the Workplace, *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 247-265.
- Çelik, D. A. & Öz, E. U. (2011). The Effects of Emotional Dissonance and Quality of Work Life Perceptions on Absenteeism and Turnover Intentions among Turkish Call Center Employees, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 2515-2519.
- Dargahi, H. & Seragi, J. N. (2007). An Approach Model for Employees' Improving Quality of Work Life (IQWL), *Iranian Journal of Public Health*, 36(4), 81-86.
- Demir, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Demir, M. (2010). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 196-207.
- Demir, M. & Tütüncü, Ö. (2010). Ağır İlaç İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
- Dunlop, P.D. & Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, and Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil The Whole Barrel, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 67-80.
- Egan, T. M., Yang, B. & Bartlett, K. R. (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention, *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301.
- Elizur, D. (1991). Work and NonWork Relations: The Conical Structure of Work and Home Life Relationship, *Journal of Organizational Behavior*, 12, 313-322.
- Fochsen, G., Sjögren, K., Josephson, M. & Lagerström M. (2005). Factors Contributing to the Decision to Leave Nursing Care: A Study among Swedish Nursing Personnel, *Journal of Nursing Management*, 13, 338-344.
- Fox, S.; Spector P. E. & Miles D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions, *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Gardulf A., Söderström I., Orton M., Eriksson L. E., Arnetz B. & Nordström G. (2005). Why do Nurses at a University Hospital Want to Quit Their Jobs?, *Journal of Nursing Management*, 13, 329-337.
- Garino, G. & Martin, C. (2007). The Impact of Labour Turnover: Theory and Evidence from UK Micro Data, *Quantitative and Qualitative Analysis in Social Science*, 1(3), 81-104.
- George, J. M. & Brief, A. P. (1990). The Economic Instrumentality of Work: An Examination of the Moderating Effects of Financial Requirements and Sex on the Pay-Life Satisfaction Relationship, *Journal of Vocational Behavior*, 37, 357-368.

## ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

Emre SEZİCİ

- Giacalone, R.A. & Greenberg J. (1996). *Antisocial Behavior in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gilbert, B. (1989). The Impact of Union Involvement on the Desing and Introduction of Working Life, *Human Relations*, 42(12), 1057-1078.
- Grieffeth, R. W., Hom, P. W. & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications fort he Next Millennium, *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Grover, S. L. & Crooker, K. J. (1995). Who Appreciates Family-Responsive Human Resource Policies: The Impact of Family-Friendly Policies on the Organizational Attachment of Parents and Nonparents, *Personnel Psychology*, 48, 271-288.
- Gürbüz, S. & Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Hannif, Z., Burgess, J. & Connell, J. (2008). Call Centres and the Quality of Work Life: Towards a Research Agenda, *Journal of Industrial Relations*, 50(2), 271–284.
- Heller, D., Judge, T. A. & Watson, D. (2002). The Confounding Role of Personality and Trait Affectivity in the Relationship between Job and Life Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 815-835.
- Hogan, J. & Hogan, R. (1989). How to Measure Employee Reliability, *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 273-279.
- Hollinger, R. C. (1986). Acts Against the Workplace: Social Bonding and Employee Deviance, *Deviant Behavior*, 7, 53-75.
- Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1982a). Employee Deviance: A Response to the Perceived Quality of the Work Experience, *Work and Occupations*, 9, 97-114.
- Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1982b). Formal and Informal Social Controls of Employee Deviance, *The Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343.
- Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1983a). Deterrence in the Workplace: Perceived Certainty, Perceived Severity, and Employee Theft, *Social Forces*, 62, 398-418.
- Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1983b). *Theft by Employees*, Lexington, MA: Heath.
- Holtom B. C. & O'Neil B. S. (2004). A Theoretical Foundation for Developing a Comprehensive Nurse Retention Plan, *Journal of Nursing Administration*, 34(5), 216–227.
- Hom, P. W., Caranikas, W. F., Prussia, G. E. & Griffeth, R. W. (1992). A Meta-Analytical Structural Equations Analysis of a Model of Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 77, 890-909.
- Hom, P. W. & Griffeth, R. W. (1995). *Employee Turnover*, Cincinnati: Southwestern College Publishing.
- Hsu, M. & Kernohan, G. (2006). Dimensions of Hospital Nurses' Quality of Working Life, *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), 120-131.
- Huang, T. C., Lawyer, J. & Lei, C. Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention, *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735-750.
- Iris, B. & Barrett, G. V. (1972). Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance, *Journal of Applied Psychology*, 56(4), 301-304.
- Iverson, R. D. & Maguire, C. (2000). The Relationship between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community, *Human Relations*, 53(6), 807-839.
- Judge, T. A. & Watanabe, S. (1993). Individual Differences in the Nature of the Relationship Between Job and Life Satisfaction, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(2), 101-107.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişikisine Teorik Bakış, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, 55(1), 897-913.
- Khanin, D. (2013). How to Reduce Turnover Intentions in the Family Business: Managing Centripetal and Centrifugal Forces, *Business Horizons*, 56, 63-73.
- Kim, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Korunka, C., Hoonakker, P. & Carayon, P. (2008). Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18(4), 409-423.
- Larkin, J. M. (1995). Managing Employee Turnover is Everyone's Business, *National Public Accountant*, 40(9), 34-36.
- Lau, R. S. M. (2000). Quality of Work Life and Performance-An Investigation of Two Key Elements in the Service Profit Chain Model, *International Journal of Service Industry Management*, 11(5): 422-437.
- Lawrence, T. B. & Robinson, S. L. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace Deviance as Organizational Resistance, *Journal of Management*, 33(3), 378-394.
- Liou, S. R. & Cheng, C. Y. (2010). Organisational Climate, Organisational Commitment and Intention to Leave Amongst Hospital Nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, 19(11–12), 1635–1644.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. & Sirola, W. (1998). Explaining Nursing Turnover Intent: Job Satisfaction, Pay Satisfaction, or Organizational Commitment?, *Journal of Organizational Behavior*, 19, 305-320.
- Lynn M. R. & Redman R. W. (2005). Faces of the Nursing Shortage: Influences on Staff Nurses' Intentions to Leave Their Positions or Nursing, *Journal of Nursing Administration*, 35(5), 264–270.
- Marcus, B. & Schuler, H. (2004). Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective, *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647-660.
- Marta, J. K. M., Singhapakdi, A., Lee, D. J., Sirgy, M. J., Koonmee, K. & Virakul, B. (2013). Perceptions about Ethics Institutionalization and Quality of Work Life: Thai versus American Marketing Managers, *Journal of Business Research*, 66, 381-389.
- Martel, J. P. & Dupuis, G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument, *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Mobley, W. H. (1982). Some Unanswered Questions in Turnover With Withdrawn Research, *The Academy of Management Review*, 7(1), 111-116.
- Moghimi, S. M., Kazemi, M. & Samie, S. (2012). Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organizations: A Case Study of Qom Province, *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 119-145.

- Moore, E. J. (2000). One Road To Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals, *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Mount, M. K., Ilies, R. & Johnson, E. (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction, *Personnel Psychology*, 59(3), 591-622.
- Noor, S. M. & Abdullah, M. A. (2012). Quality Work Life among Workers in Malaysia, *Social and Behavioral Sciences*, 35, 739-745.
- Ntayi, J. M. (2013). Leadership Styles, Workplace Politics and Moral Identity of Ugandan Public Procurement Staff, *International Journal of Public Administration*, 36, 35-44.
- O'Brien, K. E. & Allen, T. D. (2008). The Relative Importance of Correlates of Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior Using Multiple Sources of Data, *Human Performance*, 21, 62-88.
- Ouppara, N. S. & Sy, M. V. U. (2012). Quality of Work Life Practices in a Multinational Company in Sydney, Australia, *Social and Behavioral Sciences*, 40, 116-121.
- Öcel, H. (2010). Üretim Karşıtı İş Davranışları Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikoloji Yazıları*, 13 (26), 18-26.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21, 77-96.
- Özer, G. & Günlük, M. (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 459-485.
- Parasuraman, S. (1989). Nursing Turnover: An Integrated Model, *Research in Nursing and Health*, 12(1), 267-277.
- Price, J. & Mueller, C. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses, *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study, *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Robinson, S. & Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants and Dilemmas in the Study of Workplace Deviance, *Journal of Organizational Behavior*, 5, 1-30.
- Saari, L. M. & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction, *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Schmitt, N. & Bedian, A. G. (1982). A Comparison of LISREL and Two-Stage Least Squares Analysis of a Hypothesized Life-Job Satisfaction Reciprocal Relationship, *Journal of Applied Psychology*, 67, 806-817.
- Shahbazi, B., Shokrzadeh, S., Bejani, H., Malekinia, E. & Ghoroneh, D. (2011). A Survey of Relationship Between the Quality of Work Life and Performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University, *Social and Behavioral Sciences*, 30, 1555-1560.
- Shaw, J. D., Delery, J. E., Jenkins, G.D. Jr. & Gupta, N. (1998). An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover, *Academy of Management Journal*, 41(5), 511-525.
- Shore, L. M. & Martin, H. I. (1989). Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions, *Human Relations*, 42, 625-638.
- Sirgy, M. J.; Efraty, D.; Siegel, P. & Lee, D. J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories, *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Skarlicki, D. P. & Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice, *Journal Of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.
- Sourdif J. (2004). Predictors of Nurses' Intent to Stay at Work in a University Health Centre, *Nursing & Health Sciences*, 6, 59-68
- Szilagyi, A. D. & Wallace, M. J. (1990). *Organizational Behavior and Performance*, USA: Harper Collins Publisher.
- Spector, P. E., Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior, *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2005). Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets, *The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior*, (Eds: S. Fox ve P. E. Spector), Washington, DC, APA Books, 151-174.
- Takase, M., Yamashita, N. & Oba, K. (2008). Nurses's Leaving Intentions: Antecedents and Mediating Factors, *Journal of Advanced Nursing*, 62(3), 295-306.
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of Abusive Supervision, *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.
- Tepper, B. J., Carr, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C. & Hua, W. (2009). Abusive Supervision, Intentions to Quit, and Employees' Workplace Deviance: A Power/Dependence Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Timossi, L.S., Pedroso, B., Francisco, A. C. & Pilatti, L. A. (2008). Evaluation of Quality of Work Life: An Adaptation From The Walton's QWL Model, *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Rio de Janeiro, Brasil, 1-17.
- Tourangeau A. E. & Cranley L. A. (2006). Nurse Intention to Remain Employed: Understanding and Strengthening Determinants, *Journal of Advanced Nursing* 55(4), 497-509.
- Tüzün, İ.K. (2007). Antecedents of Turnover Intention toward a Service Provider, *The Business Review*, Cambridge, Vol 8, No 2.
- Tzeng H. (2002). The Influence of Nurses' Working Motivation and Job Satisfaction on Intention to Quit: An Empirical Investigation in Taiwan, *International Journal of Nursing Studies*, 39, 867-878.
- Vagharseyyedin, S. A., Vanaki, Z., & Mohammadi, E. (2011). Quality of Work Life: Experiences of Iranian Nurses, *Nursing & Health Sciences*, 13(1), 65-75.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework, *Organization Science*, 7, 151-165.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life, *The Quality of Working Life*, (Eds: L.E. Davis ve A.B. Chens), New York; The Free Press, and Associates, 91-104.
- Wayne, S. J.; Shore, L. M. & Linden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.

**ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ, İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞ VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ**  
Emre SEZİCİ

- Weisman, C. S., Alexander, C. S. & Chase, G. A. (1980). Job Satisfaction Among Hospital Nurses: A Longitudinal Study, *Health Services Review*, 15, 341-364.
- Wood M., Rasmussen J.E. & Lawler E.E. (1975). *Federally Sponsored Research on the Quality of Working Life: Planning, Support, and Products*. Battelle Memorial Institution, Human Affairs Research Centres, Seattle.
- Yıldız, S. M. (2013). Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 13(3), 317-324.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Leong L. C. & Osman, Syuhaily (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees, *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.