

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN ÖZNEL İYİ OLUŞ
HALİNE ETKİSİNDE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN
ARACILIK ROLÜ

İlgaz Feray DEMİRAĞ

DANIŞMAN
Prof.Dr. Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN

2023

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN ÖZNEL İYİ OLUŞ
HALİNE ETKİSİNDE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN
ARACILIK ROLÜ

İlgaz Feray DEMİRAĞ

DANIŞMAN
Prof.Dr. Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN

İZMİR - 2023

TEZ ONAY SAYFASI



YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “Örgütsel Sapkın Davranışın Öznel İyi Oluş Haline Etkisinde İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

İlgaz Feray DEMİRAG

İmza

ÖZET

Doktora Tezi

Örgütsel Sapkın Davranışın Öznel İyi Oluş Haline Etkisinde İş Yaşam

Kalitesinin Aracılık Rolü

İlgaz Feray DEMİRAG

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Bireyin yaşamının yarısına yakın kısmını iş hayatında geçirdiği göz önünde bulundurulduğunda, iş ortamından genel olarak birtakım beklentileri ya da giderilmesini istediği ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlar ya da beklentiler bireyin iş yaşam kalitesini belirlemesinde önemli rol oynamaktadır. İş yaşam kalitesi, çalışan için, işin insancıl hale getirilmesini kapsamaktadır. Diğer bir ifadeyle, çalışanın içinde bulunduğu iş ortamında ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik sahip olduğu olanakları ve bu olanaklar sonucunda hissettiği memnuniyeti ifade etmektedir. Bu beklentilerin karşılanmasıyla yaratılacak çalışma ortamı, örgütün aydınlık tarafına katkı sağlayan önemli bir faktördür. Ancak iş ortamında olumsuzlukların yaşanması da gözardı edilemez bir gerçektir. Nitekim örgütün karanlık yüzünü yansıtan bu gerçekliklerden biri örgütsel sapkın davranışlardır. Örgütsel sapkın davranış, çalışanların içinde bulunduğu örgüte karşı sorumlu oldukları birtakım kuralları çiğneyerek, örgütün üyelerinin ve diğer tüm paydaşların iyi oluşlarını tehdit eden davranışları içermektedir. Öznel iyi oluş hali bireyin hem fiziksel hem de ruhsal anlamda bir bütün olarak iyi olmasını kapsaması nedeniyle, bu davranışların bireylerin öznel iyi oluş halini de olumsuz yönde etkilemesi öngörülebilir.

Mevcut çalışmanın amacı; yiyecek içecek işletmelerinde çalışan bireylerin örgüt içerisinde maruz kaldıkları sapkın davranışların iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş haline etkisinin belirlenmesi ve iş yaşam kalitesinin örgütsel sapkın davranış ile öznel iyi oluş haline aracılığının olup olmadığının

belirlenmesine yöneliktir. Araştırmaya yönelik olarak karma yöntem tercih edilmiştir. Karma yöntem hem nicel hem de nitel veri toplama yöntemlerini ele alarak bulguların derinlemesine analizine olanak sağlamaktadır. Buna göre ilk olarak nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniği tercih edilmiştir. Çalışma kapsamında 2023 yılında Kuşadası Ticaret Odası'na kayıtlı 84 yiyecek içecek işletmesinde toplam 391 çalışanla görüşülmüştür. Elde edilen verilerin paket program aracılığıyla geçerlik güveniriliği analiz edilmiştir. İlişki testlerinde ise örgütsel sapkın davranış ile iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş hali arasında ilişki olmadığı; ancak iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş hali arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Öte yandan örgütsel sapkın davranış ve öznel iyi oluş hali arasında ilişki olmamasından dolayı iş yaşam kalitesinin aracılık etkisinden de söz edilememektedir. İkinci olarak nitel veri toplama yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniği tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme soruları oluşturularak, anket verilerinin toplandığı yiyecek içecek işletmelerinde çalışmakta olan 17 katılımcı ile derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının, sapkın davranışı algılama biçimlerinin benzer iş kollarında çalışanlara kıyasla farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Sapkın Davranış, İş Yaşam Kalitesi, Öznel İyi Oluş Hali, Yiyecek-İçecek İşletmeleri

ABSTRACT
Doctoral Thesis
Doctorate of Philosophy (PhD)
The Mediating Role on Work Life Quality in the Effect of Organizational
Deviant Behavior on Subjective Well-Being
Ilgaz Feray DEMİRAĞ

Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences
Department of Tourism Management
Tourism Management Program

Considering an individual spends almost half of his/her life in business life, he/she has some expectations from the business environment in general or needs that he/she wants to be met. These needs or expectations play an important role in determining the individual's quality of work life. Work life quality includes making the work humane for the employee. In other words, it refers to the opportunities that the employee has in order to meet their needs in the work environment they are in and the satisfaction they feel as a result of these opportunities. The working environment that will be created by meeting these expectations is an important factor contributing to the bright side of the organization. However, it is significant that there are negativities in the business environment. As a matter of fact, one of the dark side of the organization is organizational deviant behavior. Organizational deviant behavior includes behaviors that threaten the well-being of the members of the organization and all other stakeholders by violating certain rules that employees are responsible for the organization they are in. Since subjective well-being includes the individual's being well as a whole, both physically and mentally, it can be predicted that these behaviors negatively affect the subjective well-being of individuals.

The aim of the current study is to determine the effect of deviant behavior in the organization of individuals working in food and beverage

establishments on the quality of work life and subjective well-being, and to determine whether the relationship between organizational deviant behavior and subjective well-being is mediated by the quality of work life. Mixed method was preferred for the research. The mixed method allows for in-depth analysis of the findings by considering both quantitative and qualitative data collection methods. Accordingly, firstly, the survey technique, one of the quantitative data collection methods, was preferred. Within the scope of the study, a total of 391 employees were interviewed in 84 food and beverage establishments registered to the Kuşadası Chamber of Commerce in 2023. The validity and reliability of the data was analyzed through the statistical package program. As a result, it was found that there was no relationship between organizational deviant behavior, quality of work life and subjective well-being. However, a relationship was found between the quality of work life and subjective well-being. However, since there is no relationship between organizational deviant behavior and subjective well-being, there is no mediation of work life quality on this relation. Secondly, in-depth interview technique, one of the qualitative data collection methods, was preferred. Semi-structured interview questions were prepared and in-depth interviews were conducted with 17 participants working in the food and beverage establishments where the survey data were collected. As a result of the interviews, it was determined that the way employees perceived deviant behavior differed in food and beverage establishments compared to the employees in similar sectors.

Keywords: Organizational Deviant Behavior, Quality of Work Life, Subjective Well-Being, Food and Beverage Establishments

ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİNE ETKİSİNDE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ARACILIK ROLÜ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
EK LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞ	4
1.1.1. Norm ve Sapma Kavramı	4
1.1.2. Örgütsel Sapkın Davranış Kavramının Tanımı ve Gelişimi	6
1.1.3. Örgütsel Sapkın Davranış Yaklaşımları	11
1.1.3.1. Buss'ın İşyeri Saldırganlığı Yaklaşımı	11
1.1.3.2. Hollinger ve Clark'ın İşyeri Sapkınlığı Yaklaşımı	13
1.1.3.3. Vardi ve Wiener'in Örgütsel Taşkınlık Yaklaşımı	13
1.1.3.4. Robinson ve Bennett'in Örgütsel Sapkın Davranış Yaklaşımı	14
1.1.3.5. O'Leary-Kelly ve diğerleri'in Örgütsel Zarar Verme Davranışı Yaklaşımı	16
1.1.3.6. Gruys ve Sackett'in Zararlı İşyeri Davranışları Yaklaşımı	18
1.1.4. Örgütsel Sapkın Davranışın Öncülleri	20
1.1.5. Örgütsel Sapkın Davranışın Ardılları	22
1.1.6. Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sapkın Davranış	23

1.2. İŞ YAŞAM KALİTESİ	26
1.2.1. İş Yaşam Kalitesi Kavramının Gelişimi ve Tanımı	26
1.2.2. İş Yaşam Kalitesinin Önemi	28
1.2.3. İş Yaşam Kalitesine Etki Eden Etkenler	31
1.2.4. Turizm İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesi	35
1.3. ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİ	37
1.3.1. Pozitif Psikoloji ve İyi Oluş Hali	37
1.3.2. Öznel İyi Oluş Kavramı ve Boyutları	39
1.3.3. Öznel İyi Oluşla İlgili Teoriler	41
1.3.3.1. Akış Teorisi	42
1.3.3.2. Erek Teorisi	43
1.3.3.3. Uyum Teorisi	43
1.3.3.4. Dinamik Denge Teorisi	44
1.3.3.5. Genişletme ve İnşa Etme Teorisi	45
1.3.3.6. Aşağıdan Yukarıya ve Yukarıdan Aşağıya Teorisi	45
1.3.4. Öznel İyi Oluşu Etkileyen Etkenler	46
1.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	49
1.4.1. Örgütsel Sapkın Davranış İş Yaşam Kalitesi İlişkisi	49
1.4.2. İş Yaşam Kalitesi Öznel İyi Oluş Hali İlişkisi	50
1.4.3. Örgütsel Sapkın Davranış Öznel İyi Oluş Hali İlişkisi	51
1.4.4. Örgütsel Sapkın Davranışın Öznel İyi Oluş İlişkisinde İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü	52

İKİNCİ BÖLÜM

METODOLOJİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	54
2.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	54
2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	55
2.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	56
2.5. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ	57
2.6. ÖLÇEKLER	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

3.1 ARAŞTIRMANIN NİCEL KISMINA KATILAN KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	61
3.2. DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ	62
3.3. ÖLÇEKLERİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİ	69
3.4. DEĞİŞKENLER VE FAKTÖRLER ARASI KORELASYON ANALİZİ	74
3.5. ARAŞTIRMA MODELİ	76
3.6. ARAŞTIRMANIN NİTEL KISMINA KATILAN KATILIMCILARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	79
3.7. TEMALAR VE HİYERARŞİK ALT KODLARI	81
3.7.1. Örgütsel Sapkın Davranış Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	81
3.7.2. Kişilerarası Sapkın Davranış Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	83
3.7.3. Ödül Yarar Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	86
3.7.4. İş Yaşam Dengesi Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	87
3.7.5. İşin Özellikleri Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	90
3.7.6. Yönetimsel Davranışlar Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları	91
3.8. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN İŞ YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ	94
3.9. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİNE ETKİSİ	96
3.10. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİNE ETKİSİ	97
SONUÇ VE TARTIŞMA	100
KAYNAKÇA	110
EK	

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: Örgütsel Sapkın Davranış Tanımları	s. 7
Tablo 2: Buss (1961)'a Göre Boyutlandırılmış İşyeri Saldırganlığı Yaklaşımı	s. 12
Tablo 3: Walton'ın İş Yaşam Kalitesi Modeli	s. 31
Tablo 4: Öznel İyi Oluş Hali	s. 40
Tablo 5: Katılımcıların Demografik Özellikleri	s. 61
Tablo 6: Örgütsel Sapkın Davranış Doğrulamalı Faktör Analizi	s. 63
Tablo 7: İş Yaşam Kalitesi Doğrulamalı Faktör Analizi	s. 64
Tablo 8: Öznel İyi Oluş Hali Doğrulamalı Faktör Analizi	s. 66
Tablo 9: Güvenirlilik ve Geçerlilik Katsayıları	s. 67
Tablo 10: Ölçekler ve Boyutların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	s. 69
Tablo 11: Fornell-Larcker Kriteri Değerleri	s. 71
Tablo 12: HTMT Değerleri	s. 72
Tablo 13: Çapraz Yükleme Değerleri	s. 72
Tablo 14: Faktörler ve Değişkenler Arası Korelasyon Analizi	s. 75
Tablo 15: İndikatörler İçin Yeniden Örnekleme Sonuçları	s. 78
Tablo 16: Hipotezlerin Kabul-Ret Durumları	s. 79
Tablo 17: Katılımcıların Demografik Özellikleri	s. 80

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Robinson ve Bennett (1995) Örgütsel Sapkın Davranış Boyutu	s. 15
Şekil 2: Örgütsel Zarar Verme Davranışı Modeli	s. 17
Şekil 3: İyi Oluş Halinin Boyutları	s. 39
Şekil 4: Hipotezlenen Araştırma Modeli	s. 53
Şekil 5: Araştırmanın Yapısal Modeli	s. 77
Şekil 6: Örgütsel Sapkın Davranış Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 81
Şekil 7: Kişilerarası Sapkın Davranış Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 83
Şekil 8: Ödül Yarar Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 86
Şekil 9: İş Yaşam Dengesi Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 88
Şekil 10: İşin Özellikleri Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 90
Şekil 11: Yönetimsel Davranışlar Teması Hiyerarşik Alt Kodları	s. 92

EK LİSTESİ

EK 1: ANKET

ek s. 1

EK 2: ETİK KURUL

ek s. 3



GİRİŞ

Birleşmiş Milletler dünya nüfusu tahminlerine göre ortalama insan ömrü 73,2 yıldır (TUIK, 2021) ve insanlar bu sürenin yaklaşık olarak 35,9 yılını iş hayatında geçirmektedir (EuroStat, 2022). Bireyin hayatının %49'unu geçirdiği iş ortamından birtakım beklentilerinin olması göz ardı edilemez bir gerçektir. Nitekim bu beklentileri sadece maddi yönüyle sınırlandırmak da doğru olmayacaktır çünkü birey iş ortamında geçirdiği süre zarfında sadece elde ettiği maddi doyumla değil aynı zamanda manevi doyumla da beklentilerinin karşılanmasını ister. Bu sayede sosyal refah düzeyini ve yaşam kalitesini yükselterek yaşam doyumuna katkı sağlamak ve bu da yaşamını belirli standartlara yükseltmektedir (Kapız, 2001).

Bireylerinin genel anlamda beklentilerinin karşılanması yaşam doyumunu artıran en önemli unsurlardan biridir (Kaba ve diğerleri, 2018:2). Öznel iyi oluşun bir göstergesi olan yaşam doyumunu (Shen ve Huang, 2012: 1285), çevresiyle iyi ilişkiler kurma, sosyal ilişkilerine ve bulunduğu çevreye uyum sağlama (Bakan ve Güler, 2017:2) gibi faktörlerden etkilenmektedir. Diğer bir ifadeyle bireyin öznel iyi oluş halini yönetebilmesi için, olumlu sosyal ve çevresel ilişkilere ihtiyacı vardır. Öznel iyi oluş hali sadece fiziksel anlamda iyi olmak değil aynı zamanda ruhsal anlamda da iyi olma halidir. Bu iyi olma hali bireyin yaşamının her alanı için geçerlidir ki iş hayatı da bunun bir parçasıdır. Dolayısıyla öznel iyi oluş hali bireyin genel yaşamında önemli olduğu kadar aynı zamanda iş yaşamında da oldukça önemlidir (Wahlberg ve diğerleri, 2017: 414).

Sosyal olarak gelişen dünyada çalışanların işletmelerinden birtakım beklentileri vardır. Bu beklentiler çalışanlar için sadece sunmuş oldukları emeğin karşılığında alacakları ücretten ibaret değildir. Nitekim çalışan, postmodern yönetim anlayışının da getirisiyle, elde edeceği finansal faydadan çok iş yaşam kalitesine önem vermektedir (Ambardar ve Singh, 2017: 23). İş yaşam kalitesi çalışanın genel yaşamında da, iş yaşamında da öznel iyi oluş hali için hassas ve önemli bir konumdadır (Alrawadieh, 2021: 62). Dolayısıyla örgüt içerisinde çalışanın iş yaşam kalitesine yönelik beklentilerinin karşılanıyor olması hem ruhsal hem de fiziksel anlamda bir bütün oluşturmakta ve öznel iyi oluşa olumlu katkı sağlamaktadır (Sirgy ve diğerleri, 2001: 249). Bu bağlamda iş yaşam kalitesinin hem iş yaşamıyla hem de

iş dışı yaşamla ilgili memnuniyeti artırdığı öne sürülmektedir. İş dışındaki yaşam, çalışanın özel yaşamı ve/veya sosyal yaşamı ifade etmektedir. Nitekim genel olarak yaşam kalitesi öznel iyi oluş halinin önemli yordayıcılarından biridir (Seki ve diğerleri, 2018: 174). Dolayısıyla iş yaşam kalitesinin, yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşamı çerçevesinde de çalışanın öznel iyi oluş haline etkisi gözardı edilmemelidir. Bu fikirden hareketle iş yaşam kalitesi yüksek olan çalışanın öznel iyi oluş hali de iyileşektir.

Pryces-Jones (2010) çalışanın mutluluğunun, yapmakta olduğu işten aldığı keyif, eğlenceli bir ortamda ve eğlenceli kişilerle çalışabiliyor olması, sorumluluk duygusunun verdiği doyum, yöneticileri ve çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurabilmiş olmasına bağlı olduğu öne sürmektedir (Aytaç ve diğerleri, 2020: 748). Bu sayede çalışanın iş yaşam kalitesi de artmaktadır. Ancak iş ortamında birtakım olumsuzluklar yaşadığında ise çalışanın öznel iyi oluş hali zarar görmektedir. Öznel iyi oluş haline zarar veren bu olumsuzluklar temelde örgüt içerisindeki ilişkilerin karanlık yüzünü de ortaya koymaktadır. Bu karanlık yüzlerden biri de çalışanların sapkın davranışlara maruz kalmasıdır (Binboğa ve diğerleri, 2018). “Bir çalışanın, örgütün çıkarlarına aykırı bir biçimde örgütsel normlara ve değerlere zarar veren kasıtlı davranışları” sapkın davranış olarak tanımlanmaktadır (Gruys, 1999: 14). Bu sapkın davranışlar örgüt çalışanlarının iyi oluş haline de zarar vermektedir (Robinson ve Bennett, 1995).

Çalışanın örgütsel sapkın davranışa maruz kalması öznel iyi oluş halini olumsuz etkilediği gibi aynı zamanda iş yaşam kalitesini de olumsuz etkilemektedir. Çalışanın iş yaşam kalitesi için ihtiyaç duyduğu kişilerarası ilişkilerin sağlıklı olmasına yönelik beklentisi bu tür sapkın davranışlarla zarar görecektir ve iş ortamında bozulmalara yol açacaktır. Diğer taraftan iş yaşam kalitesinin sağlanmasının ön koşullarından biri olan güvenli iş ortamının sağlanması, fiziksel saldırganlık gibi birtakım sapkın davranışlarla zarar görebilmektedir (Demir, 2009; Demirel ve Seçkin, 2019). Dolayısıyla örgütsel sapkınlık bireyin öznel iyi oluş haline zarar verirken iş ortamında gerçekleştiği için doğrudan iş yaşam kalitesine de zarar verebilecektir.

Türkiye’de önemli sektörlerden biri olan turizm sektörünün temel bileşenlerinden yiyecek içecek işletmelerinde, toplam kalitenin sağlanması,

Çalışanların iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi ve iş yaşam kalitesini etkileyen etmenlerin tespit edilmesi gerek sunulacak hizmetin kalitesini artıracak gerekse de çalışan refahına katkı sağlayacaktır. Bu düşünceden hareketle mevcut çalışmanın problemine bağlı araştırma soruları belirlenmiştir. Buna göre; yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının örgüt içerisinde sapkın davranışa maruz kalması iş yaşam kalitesini etkilemekte midir? Yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının iş yaşam kaliteleri öznel iyi oluş hallerini etkilemekte midir? Yiyecek içecek işletmesi çalışanları sapkın davranışa maruz kaldıklarında öznel iyi oluş halleri etkilenmektedir midir?

Bu araştırma soruları ışığında mevcut çalışmanın iki amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki çalışanların maruz kaldığı örgütsel sapkın davranış, iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş hali arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır. Böylece iş yaşam kalitesi ile çalışanların aydınlık yüzü olarak da tanımlanabilecek öznel iyi oluş hali kavramının, örgütün karanlık yüzü olarak tanımlanan örgütsel sapkın davranış kavramından ne düzeyde etkilendiği ortaya konulacaktır. İkinci amacı ise bu ilişki içerisinde örgütsel sapkın davranışın öznel iyi oluş haline etkisinde iş yaşam kalitesinin aracılık rolünün olup olmadığının belirlenmesidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞ

Bu bölümde norm ve sapma kavramına, örgütsel sapkın davranış kavramının tanımına ve gelişimine, örgütsel sapkın davranış yaklaşımlarına, örgütsel sapkın davranışı etkileyen faktörlere, örgütsel sapkın davranışın sonuçlarına ve son olarak turizm işletmelerinde gerçekleşen örgütsel sapkın davranışlara yer verilmiştir.

1.1.1. Norm ve Sapma Kavramı

Sapma davranışının temeli normlara dayanmaktadır (Eroğlu, 2015: 300). Norm kavramının sözlük anlamına bakıldığında “kural olarak benimsenmiş, yerleşmiş ilke veya kanuna uygun durum” şeklinde tanımlanmaktadır (“norm”, 2005:1480). Temelde kavramın ilk teorisyenlerinden biri olan Hume (1739) normların, merkezi düzeni sağlamada en önemli yapı taşlarından biri olduğunu ifade etmektedir. Nitekim normlar mülkiyet haklarını tanımlayan ve yetkileri belirleyen kurallar bütünü olarak karşımıza çıkmaktadır (Young, 2007). Bu bağlamda normlar bireylerin davranış şekillerini belirleyen, bu sayede bireyin toplum içerisindeki rolü ile bu role uygun davranışların da şekillenmesini sağlayan sosyal olgular olarak tanımlanabilmektedir (Sunstein, 1996). Normlar, kültürle ve zamana göre farklılık da gösterebilir (Aydın, 2018: 5).

Bireylerin neyi, ne zaman, nasıl yapmaları gerektiğine ilişkin rehberlik sunan normlar (Eroğlu, 2015: 300) sapma kavramını anlayabilmek için de oldukça önemlidir. Nitekim normlar çerçevesinde beklenen rollerin sergilenmemesi durumunda sapkın davranışın da ortaya çıkması olasıdır. Dolayısıyla normları dikkate almayan bireylerin sergiledikleri davranışlar birtakım sapma davranışları olarak da nitelendirilebilir. Toplum ve kültüre göre değişkenlik gösteren normlar aynı zamanda toplumsal kuralların da temelini yansıtmaktadır. Dolayısıyla bu kurallara ters düşülmesi durumunda sapkın davranışın da ortaya çıkması muhtemeldir (Aydın, 2018: 5).

Akıncı (2002) sapma kavramının geniş kapsamlı bir kavram olduğunu; sosyologlar, psikoloji bilim uzmanları, yönetim uzmanları ve güvenlik uzmanları tarafından en genel biçimiyle “*normal olanın dışında kabul edilen her türlü davranış*” şeklinde tanımlandığını öne sürmektedir. Nitekim uygulama alanlarındaki ya da bilim dallarındaki değişiklere göre anlamının daha geniş ya da daha dar kalıplara oturabileceği düşünülmektedir (Demir, 2009: 42).

Sapma kavramının sosyal etkileşimin olduğu tüm yapılarda karşılaşılabilen bir kavram olduğu öne sürülmektedir. Nitekim literatürde ilk olarak sapma kavramının, insan olgusunun en doğal yapılarından biri olduğu öne sürülmektedir (Merton, 1938). Çoğunlukla ahlaki açıdan sakıncalı ya da yasak bulunan davranışlara yönelik araştırmalar yapılmış olsa da zaman içerisinde daha işlevsel yönüyle ilgilenilmeye başlanmış ve toplumsal düzeni sağlamak için bir araç konumunda değerlendirilmeye başlanmıştır (Spreitzer ve Sonenshein, 2004).

Sapma kavramı incelendiğinde dört temel yaklaşımdan söz edilebilir. Mevcut yaklaşımlar ise istatistiki yaklaşım ki en sık ele alınan sapma yaklaşımıdır (Heckert, 1998), normatif yaklaşım, uygunluk dışı yaklaşım ve tepkisel-görelî yaklaşım olarak öne sürülmektedir (Spreitzer ve Sonenshein, 2004).

İstatistiki yaklaşıma göre bireylerin ortalama davranışlardan sapması ya da uzaklaşması ifade edilmektedir. Buna göre çoğunluğun sergilediği davranışları sergilemeyen ve/veya nadir olan davranışları sergileyen bireyler söz konusudur (Spreitzer ve Sonenshein, 2004).

Normatif yaklaşım ise birtakım ilkelerin, normların ihlal edilmesi üzerine oturtulmuştur (Sagarin, 1985). Bu bağlamda bireylerin birtakım normları ihlal etmesi sonucunda tepki alması ya da bir yaptırımla karşılaşması ve buna bağlı olarak da sosyal normlara uyum sağlanmasına yönelik ortam hazırlamaktadır (Dodge, 1985). O'Reilly ve Chatman (1996), bireylerin normları kabul etmesinin temelde o normun ihlal edilmesi koşuluyla gerçekleştiğini öne sürmektedir.

Uygunluk dışı yaklaşım, normların çok daha dışında kalan hatta çoğunlukla bağımlılıkların söz konusu olduğu davranışlar biçiminde ifade edilmektedir (Hughes ve Coakley, 1991). Aşırılık içeren davranışlar sergileyen bireylerde bağımlılıklardan kaynaklı işlevsizliklerin ortaya çıktığı öne sürülmektedir (Spreitzer ve Sonenhein, 2004).

Son olarak tepkisel görelî yaklaşım ise sapma kavramının tek bir tanıma oturtulmasının mümkün olmadığını, evrensel anlamda bir kapsama oturtulmadığını daha çok örgütler tarafından ortaya konan kuralların çiğnendiğı durumlarda ortaya çıkan bir olgu olarak öne sürölmektedir (Becker, 1963).

1.1.2. Örgütsel Sapkın Davranış Kavramının Tanımı ve Gelişimi

Alanyazında örgütsel sapkın davranışa ait çeşitli tanımlamalar bulunmaktadır. Terry ve Steffensmeier (1988) kavramın kapsamını “teorisyenlerin karşılaştığı ilk sorun, kavramın karmaşıklığıdır. Kavramın geniş bir yelpazeye sahip olması nedeniyle sınırlarını çizmek imkânsız değilse de oldukça zordur. Bu da sapkın olan ve olmayan davranışlar arasındaki farklı ortaya koyma sorunlarına neden olur” şeklinde ifade etmektedir (Gruys, 1999: 3).

Örgütsel sapkınlık, çalışma arkadaşlarını utandırmak ya da işten erken ayrılmak gibi daha basit eylemleri içerdığı gibi hırsızlık yapmak ya da işi/işyerini sabote etmek gibi daha ciddi davranışları da içerebilmektedir (Abdulrahim, 2005: 1). Diğer yandan sapkın davranış, iradeli olarak örgüte, örgüt çalışanlarına, örgüt yöneticilerine ve hatta müşterilere zarar veren ya da zarar verme niyeti taşıyan belirgin davranışları da içermektedir (Spector ve diğerleri, 2006, 447).

Literatürde ilk olarak Buss (1961)’un işyeri saldırganlığını takip eden yıllarda Spector (1975, 1978)’ın örgüte zarar veren davranış biçimi kavramlarını kullandıkları tespit edilmiştir (Spector ve Fox, 2002: 272). Nitekim 1980’li yıllardan itibaren örgütsel sapkınlık kavramı bilim insanların dikkatini daha sık çeken konulardan biri haline gelmeye başlamıştır (Puffer, 1987; Hogan ve Hogan, 1989). Diğer taraftan 1990’lı yıllarda farklı biçimlerde adlandırılrsa da kavrama ilişkin araştırmalara devam edilmiştir (Mantel, 1994; Robinson ve Bennet, 1995; Baron ve Neuman, 1996; O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996; Vardi ve Wiener, 1996; Moberg, 1997). 2000’li yıllarda ise kavramın sınırlı da olsa çalışılmaya devam ettiği görölmektedir (Spector ve Fox, 2002; Friedrichs, 2002; Gruys ve Suckett, 2002; Marcus ve diğerleri, 2004).

Örgüt içerisindeki olumsuz davranışların yaygınlaşmaya başlaması ve buna bağılı olarak da maliyetlerin büyük oranda artmaya başlamasından dolayı bilimsel

çalışmalarda örgütsel sapkınlık kavramına yönelik ilginin arttığı düşünölmektedir. Nitekim performans üzerinde etkili olan davranışlar arasında örgütsel sapkınlığın gözardı edildiği araştırmalarda öne sürölmektedir (İyigün, 2004: 51).

Örgütsel sapkın davranış literatürde itaatsizlik davranışı (Puffer, 1987), örgütsel suç (Hogan ve Hogan, 1989), örgütsel sapkınlık (Robinson ve Bennet, 1995), örgütsel saldırganlık (Baron ve Neuman, 1996), örgüt-motivasyonlu saldırganlık (O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996), örgütsel taşkınlık (Vardi ve Wiener, 1996), antisosyal davranış (Giacalone ve Greenberg, 1997), örgütsel ahlaki yozlaşma (Moberg, 1997), örgütsel misilleme davranışı (Skarlicki ve Folger, 1997), işlevsel olmayan davranış (Griffin ve diğerleri, 1998), iş yeri nezaketsizliği (Anderson ve Pearson, 1999), üretkenlik karşıtı davranış (Marcus ve diğerleri, 2002), verimsiz işyeri davranışı (Martinko ve diğerleri, 2002) olarak da farklı kavramlar kullanılarak ifade edilmektedir (Yüksel, 2012). Bu kavramlar ve tanımları Tablo 1’de araştırmacılara göre derlenmiştir.

Tablo 1: Örgütsel Sapkın Davranış Tanımları

Kavram	Yazar	Tanım
İtaatsizlik Davranışı (Non-compliant Behavior)	Puffer (1987)	Olumsuz etkileri olan görev dışı davranışlar olarak tanımlanmaktadır.
Örgütsel Suç (Organizational Delinquency)	Hogan ve Hogan (1989)	Resmi bir tanım yapılmamış olmakla birlikte çalışanların “güvenilmezliğinin” sonucu ortaya çıkan bir sendrom olduğu öne sürölmektedir.
Örgütsel Sapkınlık (Workplace Deviance)	Robinson ve Bennett (1995)	Örgüt alışanlarının, örgüt normlarını ihlal ederek örgüt refahını ve örgüt çalışanlarının iyi oluşunu tehdit eden kasıtlı davranışlar biçiminde tanımlanmaktadır.
Örgütsel Taşkınlık (Organizational Misbehavior)	Vardi ve Wiener (1996)	Temel örgütsel veya toplumsal normları ihlal eden kuruluşların üyeleri tarafından gerçekleştirilen herhangi kasıtlı eylemler şeklinde tanımlanmaktadır.

Örgütsel Saldırganlık (Workplace Aggression)	Baron ve Neuman (1996)	Bireylerin mevcut ya da önceki iş arkadaşlarına ya da onların bulundukları örgüte zarar vermeyi amaçlayan her türlü davranışlar.
Örgüt Motivasyonlu Saldırganlık (Organizational Motivated Aggression)	O’Leary-Kelly ve diğerleri (1996)	Örgüt içi birtakım faktörlerden kaynaklı, örgütün içinden ya da dışından biri tarafından başlatılan yaralayıcı veya yıkıcı davranışlara teşebbüs etmek olarak tanımlanmaktadır.
Örgütsel Misilleme Davranışı (Organizational Retaliation Behaviors)	Skarlicki ve Folger (1997)	Çalışanların işverenlerine karşı örgütsel adaletsizlik algıları sonucu ortaya çıkan olumsuz tepkiler şeklinde tanımlanmaktadır.
Antisosyal Davranış (Antisocial Behavior)	Giacalone ve Greenberg (1997)	Örgüte, örgüt çalışanlarına ya da örgüt paydaşlarına zarar veren veya vermeyi amaçlayan herhangi bir davranış şeklinde tanımlanmaktadır.
Örgütsel Ahlaki Yozlaşma (Organizational Vice)	Moberg (1997)	Bireylerin ya da örgütün güvenini kıran herhangi bir davranış biçiminde tanımlanmaktadır.
Sapkın Çalışan Davranışı (Deviant Employee Behavior)	Gruys (1999)	Bir örgüt üyesi tarafından, örgütün çıkarlarına aykırı bir biçimde önemli örgütsel normları ihlal eden herhangi kasıtlı davranışlar şeklinde ifade edilmiştir.
Üretkenlik Karşıtı Davranış (Counterproductive Behavior)	Marcus ve diğerleri, (2002)	Örgüte ve üyelerine fayda sağlamayacak ve zarar vermesi muhtemel olan tüm eylemler şeklinde tanımlanmaktadır.
Üretkenlik Karşıtı Örgütsel Davranış (Counterproductive Workplace Behavior)	Martinko ve diğerleri, (2002)	Toplumsal ve örgütsel kurallara karşı yapılan saygısızlık biçiminde ifade edilmektedir.

Kaynak: Araştırmacı tarafından Gruys (1999) çalışması temel alınarak oluşturulmuştur.

Mevcut çalışmada anlam kargaşasının önüne geçilmesi ve kapsamının daha geniş olması nedeniyle Robinson ve Bennett (1995)'in tanımlamış olduğu “**örgütsel sapkınlık**” ifadesi kullanılacaktır. Robinson ve Bennett (1995), örgütsel sapkın davranış kavramını; “çalışanların örgüt kurallarını bozarak, örgütün veya örgüt üyelerinin iyi oluşlarını tehdit eden davranışlar” şeklinde tanımlamaktadır (Robinson ve Bennett, 1995: 556). Diğer taraftan örgütsel sapkınlık kavramının farklı birçok tanımı da bulunmaktadır. Gruys ve Sackett (2003: 30) “örgütün çalışanlarının örgüt çıkarlarına karşı yaptığı kasıtlı davranışlar” olarak tanımlarken; Vardi ve Wiener (1996: 154) kavramın sosyal bağlamını sadece örgüt ile sınırlandırmayarak, iş ahlakına uymayan davranışları da içeren daha geniş ve kapsamlı şekilde “çalışanların sosyal ve örgütsel değerlere karşı yapmış olduğu kasıtlı davranışlar” şeklinde tanımlamıştır. Temelde farklı şekillerde tanımlanmış olsa da tümünün ortak paydası dolaylı olarak ya da doğrudan örgüte zarar veren veya örgütün zarar görmesine neden olabilecek, örgüt çalışanlarının her türlü olumsuz davranışlarıdır (Öcel, 2010: 19).

Çalışan moralini, performansını ve motivasyonunu azaltan sapkın davranış kapsamına (Liao ve diğerleri, 2004), örgütün beklentileri ve değerleri konusunda uygun olmayan, örgüt normlarını ihlal eden, yapısına, işlevlerine, varlıklarına, diğer çalışanların faydasına ve ilişkilerine zarar veren, kasıtlı biçimde gerçekleştirilen sözlü ya da fiziksel davranışlar girmektedir (Spector ve Fox 2002: 272). Nitekim örgütsel sapkınlık, örgüt üyeleri tarafından örgütün rutin işleyişini ve düzenini bozmaya yönelik olarak yapılan kasıtlı davranışlardır. Bu anlamda örgütsel sapkın davranış, temelinde bir kasıt taşımaktadır (Lawrence ve Robinson, 2007:379). Benzer şekilde Colbert ve çalışma arkadaşları (2004) örgütsel sapkınlığın, örgütün etkinliğini ve örgüt çalışanlarının doğrudan performansını kasıtlı biçimde yıkmaya yönelik davranışlar olduğunu öne sürmektedir. Söz konusu davranışların altında yatan nedenin genellikle intikam alma duygusu olduğu ifade edildiği gibi, örgüt varlığına zarar verme, müşterilere karşı ilgisiz tutumlar sergileme, işi kaytarma ya da kesintiye uğratma, sabotaj, duygusal istismar ve asosyal davranışlar sergileme gibi sonuçları da beraberinde getirdiği de öne sürülmektedir (Colbert ve diğerleri, 2004:599).

Örgütsel sapkın davranışın kasıtlı biçimde bilinçli ve sistemli bir şekilde uygulanmaya devam etmesi elbette orta ve uzun vadede örgütün çıkarlarına zarar vermektedir. Nitekim hırsızlık, verimliliğin düşmesi ya da örgütün sahip olduğu donanımlara verilen zararlardan dolayı örgüte ciddi boyutlarda mali yük binmektedir. Diğer taraftan müşteri kayıplarının oluşması ya da sapkınlığa maruz kalan diğer çalışanların olumsuz biçimde etkilenmelerinden kaynaklı olarak çalışan devir hızının artması da örgütsel sapkınlığın birer çıktısı olmaktadır (Dunlop ve Lee, 2004: 70). Söz konusu bu sosyal problemlerin örgüte maliyetinin çok yüksek olmasından dolayı sapkın davranışın temelinde yatan etkenlerin araştırılması son derece önemlidir (Lawrence ve Robinson, 2007: 379). Diğer yandan örgütsel davranış ve yönetim bilimcilerin konuya ilişkin temel odağı sapkın davranışın nedenlerinin yanı sıra aynı zamanda sonuçlarıdır (Özdevecioğlu, 2003: 80).

Sapkınlığın altında yatan etmenlere bakıldığında, genel olarak temel iki ayrımdan söz edilmektedir. Bu ayrımlardan ilki; saldırgan davranışlar ile şiddeti birbirinden ayıran yaklaşım, diğeri ise söz konusu bu iki kavramı bir bütün olarak gören yaklaşımdır (Barling, 1996: 29; Mullen, 1997: 21; O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996: 225). Diğer taraftan Neuman ve Baron (1998), örgüt çalışanlarının, çalışma arkadaşlarını rencide etmeye ya da doğrudan zarar vermeye yönelik sergiledikleri davranışların fiziki biçimde olmasını ‘şiddet’ olarak tanımlamaktadır.

Örgütsel yaşam içerisinde birçok sapkın davranış türü olduğu görülmektedir. Alanyazında bu sapkın davranışları kategorize eden birçok çalışma bulunmaktadır. Bu sınıflandırmalar içerisinde 40 farklı sapkın davranış türünü tespit eden Baron ve Neuman (1996) söz konusu bu türleri üç farklı grup altında ele almıştır (Neuman ve Baron, 1998: 396). Birinci grup; örgütten kendini soyutlama, örgütün diğer üyeleriyle iletişimi kesme, kötü sözler söyleme ve örgüt çalışanlarına ilişkin dedikodular çıkarma şeklinde ortaya çıkmaktadır ki bu bağlamda ilk grup sözlü saldırıları kapsarken çalışanın düşmanca duygularını vurgulamaktadır. İkinci grup; pasif nitelikli olarak adlandırılan, çoğunlukla diğer bir örgüt çalışanının amacına ulaşmasını engellemeye yönelik davranışları içermektedir. Bu tür davranışlarda, davranışı gerçekleştiren birey kendisini korumayı amaçlarken karşısındaki kişinin işini yapmasına engel olma, üst yönetim karşısında zor durumda kalmasına neden olma ve başarısının önüne geçmeye çalışma gibi bir tutumun içerisine girer. Üçüncü

grup sapkın davranış ise açık saldırgan davranışları içermektedir ki bu da doğrudan şiddete yönelik davranışları işaret eder. Silahla ya da keskin bir aletle saldırıda bulunma, vurma, ekipmana zarar verme, çalışma ortamına yönelik fiziki saldırılar şeklindedir ve en tehlikelilerden birisidir. Örgüt içerisinde görülme sıklığı ilk iki gruba göre daha düşüktür (Neuman ve Baron, 1998: 397).

1.1.3. Örgütsel Sapkın Davranış Yaklaşımları

Bu bölümde örgütsel sapkın davranış yaklaşımlarından, Buss'ın işyeri saldırganlığı yaklaşımına, Hollinger ve Clark'ın işyeri sapkınlığı yaklaşımına, Vardi ve Weiner'ın örgütsel taşkınlık yaklaşımına, Robinson ve Bennett'in örgütsel sapkın davranış yaklaşımına, O'Leary-Kelly ve diğerleri'in örgütsel zarar verme davranışı yaklaşımına ve son olarak Gruys ve Sackett'in zararlı işyeri davranışları yaklaşımına yer verilecektir.

1.1.3.1. Buss'ın İşyeri Saldırganlığı Yaklaşımı

Buss (1961), işyeri saldırganlığı yaklaşımını üç boyutta ele almıştır; a) fiziksel-sözel boyut, b) doğrudan-dolaylı boyut ve c) aktif-pasif boyuttur. Fiziksel boyutta bireyin hedefe aldığı kişi ya da nesneye yönelik fiziksel saldırganlık eyleminden söz edilmektedir. İşyerindeki nesnelere fiziksel açıdan zarar verme, ekipmanı bozma ya da karşısındaki bireye karşı istenmeyen dokunuşlarda bulunma, saldırma, itme gibi birtakım kuvvet gerektiren eylemlerde bulunmayı içeren davranışları kapsamaktadır. Sözel boyutu ise karşı tarafa yönelik aşağılayıcı söylemlerde bulunmak, bağırarak, istenmeyen kötü sözler söylemek, hakaret etmek ve dedikodu çıkarmak gibi eylemleri içermektedir.

Doğrudan saldırganlık boyutu hedef aldığı nesne ya da bireyi doğrudan etkileyecek biçimde sapkın davranış sergileme şeklinde değerlendirilebilir. Bu bağlamda saldırıyı gerçekleştiren kişi doğrudan hedefindeki kişiye yönelik tutum sergilemektedir. Diğer taraftan dolaylı saldırganlık boyutu hedefindeki kişiye zarar vermek için doğrudan hedefe değil bir başka örgüt üyesine ya da nesneye zarar

vererek, hedefi dolaylı yoldan etkileyecek biçimde saldırgan tutumlar sergilemeye yöneliktir.

Aktif saldırganlık boyutu ise bireyin hedefe yönelik zarar verme amacını ifade ederken pasif saldırganlık boyutunda hedefin değerlerine ya da ihtiyaçlarına yönelik zarar verme amaçlanmaktadır. Buss (1961)'in ele aldığı bu üç boyut tablo 2.'de ele alınmıştır.

Tablo 2: Buss (1961)'a Göre Boyutlandırılmış İşyeri Saldırganlığı Yaklaşımı

Fiziksel-Sözel	Aktif-Pasif	Doğrudan	Dolaylı
FİZİKSEL	Aktif	- Müstehcen davranışlar - Kötü bakışlar - Tecavüz - Cinsel Taciz - Cinayet	- Sabotaj - Hırsızlık - Araç-Gereçlere zarar verme - Kaynakları israf etme - Kaynakları saklama - Kaynakları yok etme
	Pasif	- Kasıtlı biçimde iş yavaşlatma - Gerekli kaynakları sağlamayı reddetme - Hedef kişinin kendisini ifade etmesini engellemek - Hedef kişi ortama geldiğinde ortamdan ayrılmak	- Toplantılara kasıtlı biçimde geç katılmak - Hedefin zor durumda kalması için işi geciktirmek - Hedefin sağlığını korumasını engellemek - Diğer çalışanların işlerini yavaşlatmak
SÖZEL	Aktif	- Tehdit - Sözel taciz - Bağırma - Alay etme ya da hakaret etme - Kibirli davranışlar sergileme - Adaletsiz değerlendirmelerde bulunma	- Dedikodu yapma - Söylenti yayma - İspiyonlama - Himaye altındakilere saldırma - Zarar verici bilgilendirme yapma
	Pasif	- Hedefteki kişiyi görmezden gelme - Hedefteki kişinin taleplerini reddetmek	- Örgüt ya da hedefteki kişi için önemli bilgileri gizlemek - Hedefteki kişiye yönelik olumsuz söylentileri

	• Hedefteki kişiye sessiz kalmak	desteklemek
		• Hedefteki kişinin kendini korumasını önlemek • Olası tehlikeleri hedefteki kişiye söylememek

Kaynak: Neuman ve Baron 2005; 1997: 40

1.1.3.2. Hollinger ve Clark'ın İşyeri Sapkınlığı Yaklaşımı

Sapkın davranış yaklaşımları değerlendirilirken literatürde ilk detaylı araştırmaların Hollinger ve Clarck (1982a, 1982b, 1983a, 1983b) tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmalarda sapkınlık olarak değerlendirilen davranışlara yönelik karşılıklı ilişkinin ortaya konduğu iki boyutlu bir model geliştirilmeye çalışılmıştır. Nitekim boyutlardan ilkinde doğrudan örgütü hedef almasından dolayı mülkiyete yönelik sapkın davranışlar ele alınmıştır. İkinci boyutta ise örgüt içerisindeki çalışma ilişkileri değerlendirilmiş ve buna bağlı olarak da üretim sapması üzerinden boyut değerlendirilmiştir.

Mülkiyet sapması, sapkın davranışı gerçekleştiren kişinin örgütüne karşı ya da işyeri kaynaklarına yönelik sapkın davranışlar sergilemesini ifade etmektedir. Örneğin; sapkın davranışı gerçekleştiren çalışan örgüte ait olan araç gereçlere zarar verir ya da o araç gereçleri kendi zimmetine geçirebilir. Nitekim örgüt tarafından kabul edilmiş ya da belirlenmiş birtakım kuralları ihlal etmiş olacaktır. Diğer taraftan ikinci boyutta ise üretim sapmasıyla öne sürülen olgu ise, üretim standartlarına nitel ya da nicel çerçevede uymama, iş yavaşlatma ya da işe gecikme, işe gelmeme, molaları uzatma gibi birtakım eylemleri kapsamaktadır.

1.1.3.3. Vardi ve Wiener'in Örgütsel Taşkınılık Yaklaşımı

Vardi ve Wiener (1996), sapkın davranışı tanımlarken diğer tüm tanımlardan farklı olarak sosyal bağlamı sadece örgüt ile sınırlandırmayarak, iş ahlakına uymayan davranışları da içeren daha geniş ve kapsamlı bir tanımlama yapmıştır (Arbak ve diğerleri, 2004). Nitekim örgütsel taşkınlık yaklaşımında örgüte zarar veren

davranışlar, sapkın davranışı gerçekleştiren örgüt üyesinin niyeti temel alınarak oluşturulmuştur. Nitekim boyutlar üç gruba ayrılmış ve bunlardan ilki örgütsel çıkar, ikincisi örgüte zarar verme ve son olarak üçüncüsü ise kişisel çıkar şeklinde belirlenmiştir (Demir, 2009: 56).

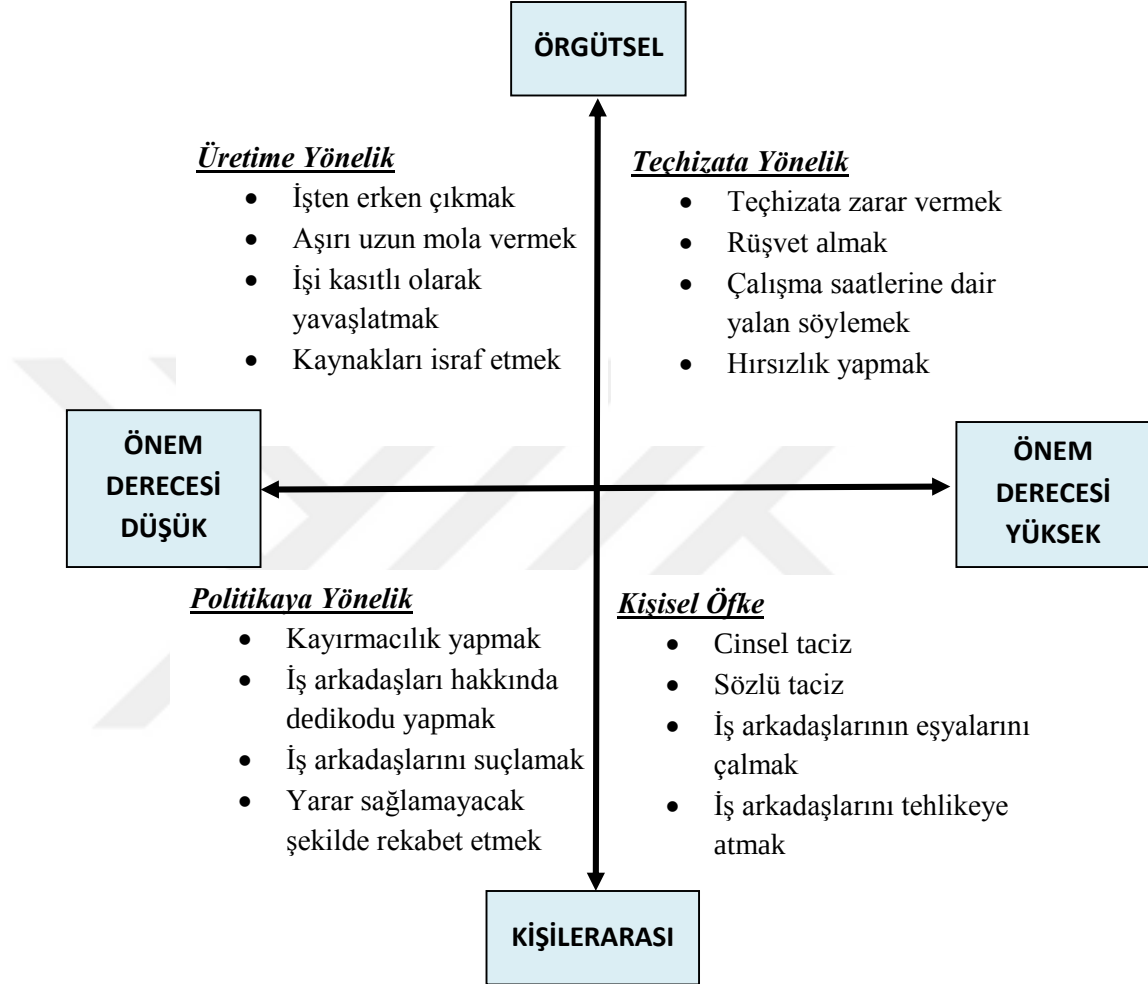
İlk boyut olan örgütsel çıkar boyutunda öne sürülen sapkınlık, örgüt çalışanın sergilemiş olduğu sapkın davranışların temelde örgüt yararına çıkar sağlamak üzere olduğuna ilişkindir. Nitekim burada sapkınlığa maruz kalan taraf çalışanın kendi örgütü değil, diğer örgütler veya müşterilerdir. Nitekim bu boyutta temelde hedeflenen örgüte çıkar sağlamak ve örgütün varlıklarına katkı sağlamak için sapkın davranışlarda bulunmaktır. Bu boyut daha ziyade örgüt lehinedir. İkinci boyutta ise örgüte zarar verme boyutu ele alınmaktadır. Dolayısıyla bu boyutta sapkın davranışı gerçekleştiren çalışanın hedefinde örgütün kendisi de olabilir ya da örgüt içerisinde bir başka birey de olabilir. Adından da anlaşıldığı üzere ilk boyuttaki çıkar sağlama hedefinin çok daha dışında doğrudan zarar verme niyeti sergilenmektedir. Bu bağlamda eğer bir kasıt unsuru da tespit ediliyorsa niyet doğrudan sapkın davranış çerçevesine oturtulabilmektedir. Söz konusu sapkınlığın türü her ne olursa olsun gerek örgüte, gerekse örgüt çalışanlarına, yöneticilerine, araç-gereçlerine veya tedarikçilerine yönelik gerçekleştirilen bu davranışların önlenememesi ya da etkin biçimde yönetilememesi durumunda maddi ve manevi ciddi kayıpların ortaya çıkabileceği öne sürülmektedir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005). Son boyutta ise kişisel çıkar boyutu yer almaktadır ve bu boyutta örgüt çalışanı sadece kendi çıkarlarını gözetmektedir. Nitekim birey, örgüt ile örgütün diğer paydaşlarının tamamına yönelik sapkın davranışlar sergileyerek kişisel çıkarlarını ön plana koyarak görev ve yetkilerini kötüye kullanabilmektedir (Vardi ve Wiener, 1996).

1.1.3.4. Robinson ve Bennett'in Örgütsel Sapkın Davranış Yaklaşımı

Robinson ve Bennett (1995), araştırmalarında örgütsel sapkınlığı iki parametreyle değerlendirmiştir. Parametrelerin ilkinde örgütsel-bireylerarası, ikincisinde ise önem derecesine göre düşük-yüksek şeklinde bir gruplandırma yapmışlardır. Bu boyutlara yönelik gruplamayı ise dört kümede toplamışlardır.

Bunlar kişisel saldırganlık, politik sapma, mülkiyet sapması ve üretim sapmasıdır. Boyutlar Şekil 1’de görülmektedir.

Şekil 1: Robinson ve Bennett (1995) Örgütsel Sapkın Davranış Boyutu



Kaynak: Robinson ve Bennet, 1995: 565

Örgütsel grupta önem derecesi düşük parametre üretime yönelik sapmayı ele almaktadır. Bu sapma boyutunda örgüt çalışanları işten erken ayrılmakta, çalışma süresi içerisinde molalarının sıklığının ve süresinin fazla olmakta, birtakım iş yavaşlatma girişimleriyle üretimin aksamasına neden olmaktadır. Nitekim buna bağlı olarak genel performansta düşmelerin yaşanmaktadır. Çalışanlar aynı zamanda çalıştıkları işyerine ait kaynakları verimsiz kullanarak israfın önünü de açmaktadırlar.

Örgütsel grupta önem derecesi yüksek parametre değerlendirildiğinde teçhizata yönelik türü ele aldığı tespit edilmektedir. Söz konusu bu sapkın davranışlar; örgüt çalışanlarının teçhizata zarar verdiği, rüşvet aldığı, çalışma saatine yönelik olarak yalan söylediği, hırsızlık yaptığı gibi örgütün birçok normunu ihlal eden, kendi çıkarları için örgütün değerlerini yok saydığı davranışlardır.

Kişilerarası grupta önem derecesi düşük parametre politikaya yönelik sapkın davranışlar ile birlikte ele alınmıştır. Nitekim bu davranışlar; kayırmacılık, dedikodu, suçlama ve zarar verici boyutta rekabetin içerisine girmek şeklindedir. Dolayısıyla bu boyut içerisindeki davranışların hedef alınan örgüt çalışanlarının psikolojik ve sosyolojik iyi oluşlarına doğrudan zarar verdiği öne sürülebilir.

Kişilerarası grupta önem derecesi yüksek parametrede kişisel öfkeye yönelik davranışlar değerlendirilmiştir. Sözlü ve cinsel taciz, hırsızlık ya da tehlikeli ortamlara zemin hazırlamak gibi birtakım sapkın davranışları içerir. Bu bağlamda kişisel bir saldırganlık olduğu öne sürülerek bu davranışların hem örgüte hem de bireysel boyutta hedef alınan örgüt çalışanına karşı kabul görmeyecek tutumlar içerdiği belirtilmektedir.

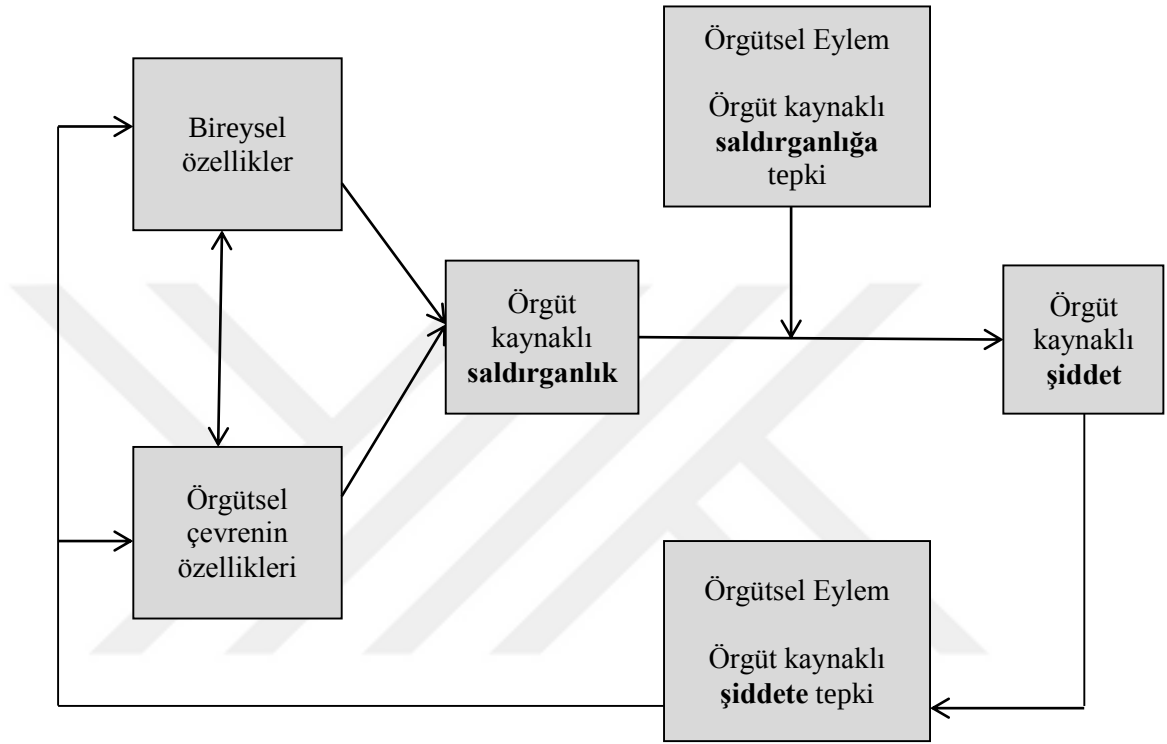
Örgütsel sapkın davranış yaklaşımının temelindeki örgütsel ve kişilerarası boyutların önem derecesine göre bir parametreyle incelenmiş olması Robinson ve Bennett (1995)'in çalışmasını literatürdeki diğer yaklaşımlara kıyasla daha geniş bir perspektifle ele aldıklarını göstermektedir. Nitekim söz konusu bu çalışma literatürdeki birçok çalışmanın da altyapısını oluşturmaktadır. Bu nedenle mevcut çalışmada da Robinson ve Bennett'in oluşturmuş olduğu yaklaşım temel alınmıştır.

1.1.3.5. O'Leary-Kelly ve diğerleri'in Örgütsel Zarar Verme Davranışı Yaklaşımı

Örgütsel zarar verme davranış yaklaşımı örgüt temelli şiddet ve örgüt temelli saldırganlık şeklinde iki boyutta ele alınmaktadır. Ancak bu iki boyutu birbirinden ayırmadan saldırganlık bir süreç, şiddet ise bir sonuç olarak ele alınmaktadır. Örgüt içi saldırganlıkta yıkıcı bir eylem potansiyeli vardır ve buna bağlı olarak da bireylerin örgüt içerisinde saldırganlık davranışının bir çıktısı olarak şiddete yönelebilmektedir. Diğer taraftan şiddet ve saldırganlık davranışının kaynağında

örgütsel faktörler vardır ve örgütsel bu faktörlerden tetiklenebilmektedir (O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996: 228). Öne sürülen örgütsel zarar verme davranışı yaklaşımı Şekil 2’de yer almaktadır; .

Şekil 2: Örgütsel Zarar Verme Davranışı Modeli



Kaynak: O’Leary-Kelly ve diğerleri, 1996: 233

Örgüt kaynaklı saldırganlıkta bireysel özellikler ve örgütsel çevrenin özellikleri örgüt kaynaklı saldırganlığı etkilemektedir. Ancak her iki değişken örgüt kaynaklı şiddete tepkiden de etkilenmektedir. Örgüt kaynaklı saldırganlık örgüt kaynaklı şiddeti etkilemekte; bu etki ise örgütsel eylemde örgüt kaynaklı saldırganlık tepkisinden etkilenmektedir. Örgüt kaynaklı şiddet ise tepki olarak kendini göstermektedir. Bireysel özellikler hem örgütsel çevrenin özelliklerinden etkilenererek hem de doğrudan örgütsel kaynaklı saldırganlığı etkilemektedir. Nitekim bu saldırganlık davranışına karşı gösterilen tepkiler, gerek örgüte gerekse de örgüt çalışanlarına karşı şiddete yol açabilmektedir. Bu bağlamda saldırgan davranışların ortaya çıkmasına neden olan çevresel uyarılar, fiziksel ya da sözlü saldırılar, hedefe

karşı gelinmeye çalışılması fiziksel çevrenin yarattığı rahatsızlıklardır. Nitekim yaklaşım temelde çevresel özellikler ve bireyler özelliklerin birbirini etkilediği ve buna bağlı olarak da örgütsel saldırganlığı ve dolayısıyla örgütsel şiddeti daha da güçlendirdiğini öne sürmektedir (Seçer ve Seçer, 2007).

1.1.3.6. Gruys ve Sackett'ın Zararlı İşyeri Davranışları Yaklaşımı

Zararlı işyeri davranışı olarak tanımlanan yaklaşım temelde örgüt çalışanlarının, örgütün çıkarlarına karşı kasıtlı biçimde sergiledikleri olumsuz davranışları içermektedir (Gruys ve Sackett, 2003: 30). Bu bağlamda çalışma, 66 adet zararlı işyeri davranışını 11 boyutta ele almıştır. Bu boyutlar (Gruys ve Sackett, 2003: 33-35).

;

- Hırsızlığa yönelik davranışlar
- Mülkiyete zarar verme
- Bilginin kötüye kullanımı
- Zamanın kötüye kullanımı
- Güvenilir olmayan davranışlar
- İşe devamsızlık
- Düşük kalitede yapılan iş
- Alkol kullanımı
- Uyuşturucu madde kullanımı
- Sözlü taciz
- Fiziksel taciz

İlk boyut olan hırsızlığa yönelik davranış, işletme hesaplarını bireyin çıkarları doğrultusunda kullanılmasından, diğer örgüt çalışanlarının özel eşyalarının çalınmasına kadar geniş bir yelpazeye sahiptir. Nitekim teçhizatı izinsiz kullanmadan mal veya eşyaları hediye etmeye kadar on farklı davranıştan söz edilmektedir. Örneğin; çalışanın yönetimden izinsiz şekilde çalışmakta olduğu seyahat işletmesine ait bir tur paketini arkadaşına hediye etmesi bu davranış kategorisinde değerlendirilebilir.

İkinci boyutta yer alan mülkiyete zarar verme davranışı dört farklı gruptan oluşmaktadır. Bu gruplar üretimin sabote edilmesi, üretime zarar verilmesi, müşterilere yönelik zarar verici davranışlar ve örgütün diğer çalışanlarına yönelik zarar verici davranışlardır. Örneğin; konaklama işletmesinin kat hizmetleri biriminde çalışmakta olan bireyin kullanılmış ürünlerle, kullanılmamış ürünleri ayrıştırmak yerine tümünü çöpe atması gibi.

Üçüncü boyut olan işle ilgili bilginin kötüye kullanımı örgüt dışı kişilerle ya da örgüt içi olup yetkisi olmayan kişilerle bilgi paylaşımı, örgüte ait kayıtlara zarar verilmesi, gerekli bilgilerin paylaşılmaması gibi örnekleri içermektedir. Örneğin; yiyecek içecek işletmesinin mal kabul departmanı çalışanın depolanan malları eksik kayda geçmesi ve/veya bu ürünleri kendisinin kullanması. Dolayısıyla evrak üzerinde sahte kayıt oluşturarak üst yönetimi de yanıltmış olacaktır.

Dördüncü boyutta zamanın kötüye kullanımı ele alınmış olup zaman ve kaynakların kötüye kullanımını açıklamaktadır. Bu bağlamda 13 farklı davranış olduğu öne sürülmüştür. Bu davranışlar; zamanın boşa harcanmasından, mesai içerisindeki zamanı kendi kişisel amaçlarına yönelik kullanmasına kadar geniş bir yelpazeye sahiptir. Örneğin; operasyonda görevli bir çalışanın kullandığı bilgisayarda yapması gereken işleri yapmak yerine oyun oynayarak zaman geçirmesi, müzik dinlemesi, kendi kişisel işlerini yapması gibi.

Beşinci boyutta yer alan güvenilir olmayan davranışlar ise güvenliği ihlal ederek, iş arkadaşlarını ya da müşterileri tehlikeli durumlarda bırakacak davranışları kapsar. Örneğin; bir seyahat işletmesi çalışanın güvenlik açısından uygun olmayan bir otobüsü tura çıkarması bu boyutta değerlendirilebilir.

Altıncı boyut olan işe devamsızlık boyutu da geçerli nedenler olmadan işe geç kalma, işe gelmeme, işten erken ayrılma ya da çalışanın hasta olmadığı halde sürekli rapor alması gibi örneklerle kendini göstermektedir. Örneğin; havaalanı operasyonu yapan bir karşılama görevlisinin karşılama salonuna haber vermeden zamanında gitmemesi bir örnek olabilir.

Yedinci boyut; iş kalitesinin düşük olduğu, özensiz çalışma ya da belli standartların altında çalışma davranışlarını içeren düşük kalitede yapılan iştir. Örneğin; bir kat hizmetleri çalışanın odada çarşafı değiştirmek yerine sadece düzelterek işini tamamlaması gibi.

Sekizinci boyutta iş ortamına yansıyan alkol kullanımı ele alınmıştır. Bu boyut temelde üç örnekten oluşmaktadır. Bunlar; alkollü işe gelme, çalıştığı ortamda alkol kullanma ve alkol kaynaklı olarak verimsizleşmedir. Örneğin; otelde barmaid ya da barmen olarak çalışmakta olan kişinin müşterilerle beraber alkol alması da bu kapsamda değerlendirilebilmektedir.

Dokuzuncu boyut iş ortamına yansıyan uyuşturucu madde kullanımını ele almaktadır. Bu boyut sekizinci boyuttaki alkol kullanıma benzer şekilde işyerinde uyuşturucu kullanma, uyuşturucu madde kullanarak işe gelme ya da işyerinde uyuşturucu madde satmaya çalışma gibi davranışlardan oluşmaktadır. Örneğin bar çalışanın uyuşturucu kullandığını bildiği müşterilerine ya da uyuşturucu talep eden müşterilerine uyuşturucu temin etmesi olarak tanımlanabilir.

Onuncu boyutta işyerinde sözlü taciz davranışları yer almaktadır. Örgüt çalışanlarına, yöneticilerine, müşterilerine karşı küfür, hakaret içerikli sözler kullanılması da bu kapsamda ele alınmaktadır.

Onbirinci boyut ise fiziksel taciz boyutudur. Bu boyutta örgüt çalışanlarına, yöneticilere, müşterilere karşı fiziksel boyutta taciz içeren davranışlar ele alınır. Örneğin; çalışanın çalışma ortamında bir iş arkadaşına fiziksel olarak cinsel tacizde bulunması bu kapsamda değerlendirilmektedir.

1.1.4. Örgütsel Sapkın Davranışın Öncülleri

Örgütlerdeki sapkın davranışlar birçok açıdan inceleme konusu olabilir. Ancak bireylerin çalışma hayatında yapmış oldukları iyi veya kötü davranışların hem örgütsel performansı hem örgüt çalışanlarını hem de örgüt yöneticilerini etkilemesinden dolayı örgütsel sapkınlığa etki eden davranışların incelenmesinin oldukça önemli olduğu açıktır (Kidwel ve Kochanowski, 2005: 136). Turizm sektörü gibi emeğe dayalı üretimin olduğu ve birçok kültürden bireyi barındıran işletmelerde sapkın davranışların görülmesi de son derece olasıdır (Demir, 2009: 61). Literatürde sapkın davranışların öncülleri incelendiğinde Robinson ve Greenberg (1998)'in üç faktör tespit ettiği görülmektedir. Bu faktörler, örgütsel, kişisel ve sosyal-kişilerarası olarak gruplandırılmıştır.

İlk olarak örgütsel faktörlerde örgütsel adalet algısı, rol belirsizliği, terfi olanakları, alınan ücret gibi kavramların kişinin sapkın davranışları üzerinde birtakım etkileri olduğu öne sürülmektedir. İkinci faktör olan kişisel faktörlerde bireyin beklentilerinin ya da ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmamasına göre davranışlarını şekillendirebileceği ifade edilirken; bireyin kişilik yapısı, kişilik tipi, kişisel eğilimleri ya da demografik özellikleri bu faktörün içerisinde yer almaktadır. Son olarak sosyal-kişilerarası faktörde ise bireyin belirli bir statüde olamamasından kaynaklanan gerginliğin davranışlarına olumsuz yansıdığı ileri sürülmektedir. Diğer yandan kişinin ekonomik koşullarının yetersizliğinden dolayı gereksinimlerini karşılayamaması durumunda da sapkın davranış sergileyebileceği öne sürülmektedir. Bu faktörde, sosyo-kültürel yapı da ön plana çıkmaktadır. Bireyin sosyal yapısı, kültürel yapısı, içerisinde bulunduğu toplum tarafından sapkın davranışların nasıl algılandığı da önemli bir etki yaratmaktadır. Eğer bulunduğu sosyal yapıda bu tür davranışlar yadırganmıyorsa, örgüt içerisinde bu davranışları sergilemekten de kaçınmayacak, ancak bu davranışlar örgüt için olumsuz sonuçlara neden olacaktır (Demir, 2009: 61-67).

Marcus ve Schuler (2004) örgütsel sapkınlığı etkileyen etmenleri iki parametreyle incelemişlerdir. Bu parametrelerden ilki bireysel-durumsal, ikincisi ise motivasyon-kontrol şeklindedir. Motivasyonu bireysel çerçevede değerlendirdiklerinde eğilim kavramının ön plana çıktığı görülmektedir. Burada eylemin kendisini ya da sonuçlarını çekici kılarak bireyi sapkın davranışa yönelten bireysel özelliklerden bahsedilir. Motivasyonu durumsal çerçevede ele aldıklarında ise tetikleyicilerin ön plana çıktığı görülür. Söz konusu tetikleyiciler, bireyin örgütsel sapkınlığı yapmasında birtakım dışsal olaylardan tetiklenerek bunlara karşı tepki göstermesinin neden olduğundan bahsedilir. Kontrol bireysel çerçevede değerlendirildiğinde ise içsel kontrol kavramının baskın olduğu görülür. Nitekim örgütsel sapkınlığı engelleyen bireysel özellikler de olabilir. Bu durum motivasyon bireysel tam tersi şeklinde de düşünülebilir. Kontrol parametresi durumsal açıdan ele alındığında ise fırsatların ortaya çıktığı görülmektedir. Bireyin örgütsel sapkın davranışı gerçekleştirmesini kolaylaştıran veya olası olumsuz sonuçları katlanır hale getiren durum ya da algılar sapkınlığı etkilemektedir (Marcus ve Schuler, 2004: 649-651).

1.1.5. Örgütsel Sapkın Davranışın Ardılları

Örgütsel sapkın davranışın pasif ve sözel olarak başlayıp sonrasında aktif ve fiziksel davranışlara dönüşme ihtimalinin yüksek olmasından dolayı çıkabilecek olumsuz sonuçların önüne geçilebilmesi için hiçbir sapkın davranışın görmezden gelinmemesi gerekmektedir (Baron ve Neuman, 1996:170). Örgütsel sapkın davranışa ilişkin çalışmaların çıktılarına bakıldığında çoğunlukla ekonomik sonuçlara odaklandığı ancak mali zararların yanı sıra kişilerarası ilişkiler özelinde de zarara yol açtığı görülmektedir. Kidwell ve Kochanowski (2005), örgütsel sapkın davranışlardan hırsızlık, zimmete para geçirme, iş yavaşlatma ya da izinsiz şekilde işe devamsızlık yapma gibi eylemlerin örgütü mali açıdan zor duruma sokacağını öne sürmektedir. Bu davranışlar neticesinde birçok örgütün mali raporlarında büyük kayıplara yönelik tespitler bulunmaktadır (Appelbaum ve diğerleri, 2007). Örgüt içerisindeki iletişim kanallarının açık olmaması sapkın davranışı tetikleyerek kişilerarası ilişkiler üzerinde yıkıcı sorunlar yaratabilmekte ve nitekim örgüt içerisindeki iletişim ve huzur bozulabilmektedir (Demirel ve Seçkin, 2019: 161).

Sosyal ve psikolojik ardılları da olan örgütsel sapkın davranışın (Peterson, 2002: 47) hedef alınan çalışanın iyi oluş haline olumsuz şekilde etkileri olabileceği de ifade edilmektedir (Robinson ve Bennett, 1995: 557). Buna ek olarak örgütsel sapkın davranış, hedef alınan çalışan üzerinde aşırı derecede stres ve kaygı bozuklukları oluşturacak, depresyon, tükenmişlik, duygusal yorgunluk ve aşırı öfke gibi psikolojik etkiler de yaratacaktır (Baron ve Neuman, 1996: 171; Aquino ve diğerleri, 2004).

İşyeri sapma davranışının sadece maddi değil aynı zamanda sosyal de birtakım örgütsel ardılları bulunmaktadır. Sapkın davranışa maruz kalan çalışanların iş performansları düşmekte, yaratıcı özellikleri azalmakta, sapkın davranışı sergileme eğilimi artarken örgütsel vatandaşlık eğilimleri azalmaktadır (Hershcovis ve diğerleri, 2012). Ayrıca örgütsel sapkın davranışa maruz kalan çalışanların iş performansı etkilenmekte, çalışanların işe devam durumu sekteye uğramakta, iş tatmini azalmakta ve iş gücünde oluşan devir oranlarında artışa neden olmaktadır (Hackman ve Oldham, 1976).

1.1.6. Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sapkın Davranış

Tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de örgütsel sapkın davranışların sıklıkla yaşandığı göz ardı edilemez bir gerçektir. Buna göre literatür incelendiğinde sıklıkla örgütsel sapkınlığa neden olan öncüllere ve ardıllara odaklanılmıştır.

Demir (2010), konaklama işletmelerinde 289 konaklama işletmesi çalışanının duygusal zeka, yetenek ve yeterliliklerinin örgütsel sapkın davranışını kontrol etmesi düzeyini araştırdığı çalışmada duygusal zekanın örgütsel sapkın davranışı olumlu etkilediği bulgusunu elde etmiştir. Diğer bir ifadeyle, örgütsel sapkın davranış, duyguların kontrolüyle büyük oranda yönetilebilmektedir (Demir, 2010: 204).

Demir ve Tütüncü (2010), örgütsel sapkın davranış ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırdıkları 563 kişilik örnekleme sahip çalışmalarında ağırlama işletmelerinde örgütsel sapkın davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer taraftan araştırmacılar sadece işten ayrılma niyetinin değil aynı zamanda işten ayrılmanın da sapkın davranışlardan etkilendiğini tespit etmişler (Demir ve Tütüncü, 2010: 72).

Belhassen (2012), ‘Eilat Sendromu’ olarak tanımladığı İsrail’in ücra bir tatil kasabası olan Eilat’ın madde bağımlılığına eğilimi olan otel çalışanları için çekici bir unsur taşıdığını öne sürerek, otel işletmelerinde geçici olarak çalışan bireylerin sapkın davranışlarını incelemiştir. Nitekim örgüt içerisinde uyuşturucu madde kullanımı ya da içki kullanımının diğer çalışanların da alışkanlıklarını etkileyebileceğini bulmuştur (Balhassen, 2012: 666).

Yeşiltaş ve çalışma arkadaşları (2012: 33) İstanbul’da yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde 675 çalışan ile yaptıkları araştırmada etik liderlik ve örgütsel adaletin örgütsel sapkın davranış üzerinde etkisini test etmiştir. Etik liderliğin örgütsel sapkın davranışları azaltacağı belirlenirken diğer taraftan da çalışanların adalet algısının sapkın davranış üzerinde etkili olduğu da ifade edilmiştir.

Yen ve Teng (2013: 406-407), Tayvan’da bulunan konaklama işletmelerinde 318 çalışanla yaptıkları araştırmada, merkezileşmenin örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sapkın davranış üzerindeki etkisini incelemiştir. Yüksek düzeyde merkezileşmenin turizm işletmelerinde çok fazla olduğunu öne süren araştırmacılar,

bireylere ve örgüte karşı sapkın davranışın büyük oranda görüldüğünü belirtmişlerdir. Buna göre, yüksek düzeyde yetki ve çalışanın karar alma süreçlerine entegrasyonun engellenmesi, daha fazla örgütsel sapkın davranışa yol açmaktadır. Ayrıca örgütsel adaletin alt boyutlarından biri olan işlemsel adaletin merkezileşme ile örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sapkın davranış arasında aracılık ettiğini belirlemişlerdir.

Ayazlar ve Güzel (2013: 15) Didim’de yer alan üç adet beş yıldızlı otelde çalışan bireyler üzerine yaptıkları araştırmada, otel çalışanlarının adalet algılarının örgütsel sapkın davranışa etkisini test etmişlerdir. 302 kişiyle yapılan araştırmada adalet algısının alt boyutları olan dağıtım, işlemsel ve etkileşim adaletiyle ilişkili olduğunu ancak doğrudan etkilenen boyutun etkileşim adaleti boyutu olduğunu tespit etmiştir. Buradan hareketle etkileşim adaletinin, çalışanlar tarafından kişilerarası ilişkilere yönelik algılanan adalet olduğu (Colquitt, 2009) düşünülürse sapkın davranışa maruz kalmak çalışanların ilişkilerinin zedelenmesine ve güven sorunlarının artmasına da yola açacaktır.

Tuna ve çalışma arkadaşları (2016:385), algılanan dış prestijin çalışanların örgütsel sapkın davranışları üzerinde iş doyumunun aracı rolünü araştırdıkları çalışmada Ankara ve Antalya bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan 401 kişiyle görüşmüşlerdir. Araştırmanın sonucunda örgüt çalışanlarının motivasyonu için imaj ve prestijin önemli bir kaynak olduğu tespit edilmiş ve bunun da iş tatminini etkilediği dolayısıyla da işinden tatmin olan çalışanın örgütsel sapkın davranışta bulunma eğiliminin azaldığı öne sürülmüştür

Tressider ve Martin (2018: 21-24), konaklama işletmelerindeki örgütsel sapkın davranış zamansal ve mekânsal açıdan değerlendirdikleri çalışmalarında, Durkheim (1995)’ın zaman ve mekan üzerine oluşturduğu dört farklı kategorisini temel alarak, sapkın davranışın incelenmesini temel almıştır. Çalışanların davranışlarının zamana ve mekana göre değişkenlik gösterdiğini öne sürmektedir

Lugosi (2019,) derleme çalışmasında, örgütsel sapkın davranış kavramının konaklama işletmelerinin yönetilmesiyle ilişkisini incelemiştir. Çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler ve dış faktörler açısından konaklama işletmelerinin süreci yönetimini değerlendirmiştir.

Güzel ve Güripek (2020: 884-885), yiyecek içecek işletmelerinde 590 kişiyle yaptıkları araştırmalarında, örgütsel sapkın davranış, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi karşılıklı normu çerçevesinde incelemişlerdir. Örgütsel sinizmin sapkın davranışı etkilediğini tespit eden araştırmacılar, sapkın davranışın da işten ayrılma niyetini etkilediğini belirtmiştir. Aynı zamanda sapkın davranışın da örgütsel adaletten etkilendiğini tespit etmişlerdir.

Yeşiltaş ve Gürlek (2020:315-317), turizm sektöründe sapkın davranışın diğer sektörlere kıyasla daha yüksek maliyetlere neden olduğunu (Tuna ve diğerleri, 2016) öne sürerek bunun temel nedeninin sapkın davranışın etkilerinin diğerlerine kıyasla turizmde daha hızlı ortaya çıkarak müşterilerden ya da örgüt içerisinden hızlıca geri dönüt aldığını belirtmişlerdir. Bu nedenle turizm işletmelerinde örgütsel sapkın davranışın doğasını keşfetmeye yönelik olarak yaptıkları teorik araştırmada sapkın davranışın öncüllerini ve ardıllarını açıklayarak öneriler sunmuşlardır.

Haldoria ve çalışma arkadaşları (2020: 7), Hindistan'da yer alan lüks otellerde çalışmakta olan 641 kişiyle yaptıkları alan araştırmasında örgütsel maneviyatın, etik iklim ve örgütsel sapkın davranış arasında etkisini test etmiştir. Nitekim örgütsel sapkın davranış örgütsel adalet ve etik iklimin etkilediğini belirlemiş ve diğer taraftan bu ilişkide örgütsel maneviyatın aracı rolü olduğunu tespit etmiştir.

Bayrakçı (2022:694), Antalya'da yer alan beş yıldızlı otellerde çalışan mavi yakalı 238 çalışanın örgüt içerisinde dışlanma algılarının örgütsel sapkın davranışa ne gibi etkisi olduğunu tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre turizm işletmelerinde örgütsel dışlanma, çalışanları sapkın davranışa itmektedir .

Türkeri ve arkadaşları (2022: 456-457), Palandöken kayak merkezinde yer alan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 171 kişiyle yaptıkları araştırmada örgütsel sapkın davranışın, çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ölçmüştür. Örgütsel sapkın davranışın işten ayrılma niyetini etkilediğini ancak sapkın davranışın alt boyutlarından bir olan örgütsel sapkınlığın işten ayrılma niyetinde, kişilerarası sapkın davranış boyutuna kıyasla daha fazla önem düzeyi olduğunu tespit etmiştir .

1.2. İŞ YAŞAM KALİTESİ

Bu bölümde iş yaşam kalitesi kavramının gelişimi ve tanımına, iş yaşam kalitesinin önemine, iş yaşam kalitesinin boyutlarına ve etki eden faktörler ile turizm işletmelerinde iş yaşam kalitesine yer verilmiştir.

1.2.1. İş Yaşam Kalitesi Kavramının Gelişimi ve Tanımı

1920’li ve 30’lu yıllarda sanayileşmiş toplumlarda meydana gelen önemli sosyal ve kültürel değişimlerle, çalışanlar makinenin bir parçası gibi çalıştırıldıkları işlerinden giderek zevk almamaya başlamışlardır. Temelde etkinlik ve verimliliği artırmayı amaçlayan klasik yönetim anlayışının devamı niteliğinde değerlendirilen neo-klasik yönetim anlayışı, bu dönemlerde klasik yönetimle olan farkını da ortaya koymaktadır. Eğitim seviyesi ve refah seviyesindeki artış çalışanların tek tatmin aracının para olmadığını fark etmelerine neden olmuştur. Çalışanlar monoton, tamamen izole edilmiş iş ortamlarından keyif almamakta ve haklarını koruyan kanun ve kuruluşların artmasıyla daha iyi ücretin dışında, iyileştirilmiş haklar ve daha iyi çalışma koşulları için pazarlık yapabilecek güce ulaşmıştır.

Haklarının farkında olan çalışanların yeni ilke ve prensiplerle yönetilmeye ihtiyacı olduğu farkındalığı, neo-klasik yönetim anlayışı içerisinde “*insan ilişkileri yaklaşımı*” olarak tanımlanan yeni bir hareketi ortaya çıkarmıştır. Söz konusu bu yaklaşımın ortaya çıkışında Hawthorne araştırmalarının rolü büyüktür (Ataman, 2009: 129-133). Elton Mayo ve arkadaşları (1924-1933) Hawthorne fabrikalarında bir dizi deney yaparak çevresel etkilerin çalışanların performansına etkilerini araştırmıştır. Bu araştırmalar iş yaşam kalitesine ilişkin çalışmalara daha sonraki dönemlerde dayanak sağlamıştır (Martel ve Dupuis, 2006). İş yaşam kalitesini destekleyen ve çalışanların koşullarını düzeltmeye yönelik pek çok girişimin olmasına karşın, yazılı kaynaklarda ilk defa 1972 yılında yapılan Uluslararası Çalışma İlişkileri Konferansı’nda (Hian ve Einstein, 1990) demokratikleşme kavramıyla ilişkilendirilerek kullanılmıştır (Rao ve Venugopal, 2009: 104). Ancak iş yaşam kalitesi kavramı birçok disiplinin ilgi alanına giren, geniş kapsamlı bir kavram olduğu için genel anlamda tek bir tanımı bulunmamaktadır (Mortazavi ve diğerleri,

2012: 208). Bu bağlamda kavramların benzerlikleri de olduğu gibi sektöre, uygulama alanına ya da araştırmacının bakış açısına göre farklılıklarının olduğu da söylenebilir.

İş yaşam kalitesi kavramını, “işin insancıl hale getirilmesi” olarak tanımlayan Cherns (1975: 155) çalışanın psikolojik ve sosyal gereksinimlerine dikkat çekmiştir. Schilesinger (1982) ise psikolojik ve sosyal gelişimlerden ayrı olarak “örgüt ile çalışan arasındaki etkileşimin ve iletişimin yüksek olduğu, örgütün çalışanlar için motivasyonu artıracak ortamlar yarattığı, gelişime açık olunabilmesi için çaba ve uğraşlar sergilediği bir bütün” olarak tanımlamıştır. Diğer taraftan Levine ve diğerleri (1984:101) beklenti kavramını vurgulayarak “bireylerin iş yaşam kalitelerine ilişkin beklentilerine ulaşmaları” şeklinde tanımlamaktadır.

Kavramı bütünsel bir yaklaşımla ele alan Cascio (1995) iş zenginleştirme, çalışan katılımı, demokratik denetim, güvenli çalışma ortamı gibi işle ilgili ana fonksiyonların tamamının iş yaşam kalitesini oluşturduğunu öne sürmüştür. Benzer şekilde Can (1991) istihdam güvencesi, sosyal güvence, çalışanın doyumu ve desteklenmesi, ücretler ve kazanımlar, sürekli eğitim gibi birtakım faktörleri bütünleştiren bir bakış açısı sunmuştur (Can, 1991’den aktaran Demir, 2009: 80). Sirgy ve çalışma arkadaşları (2001: 242) ise iş yaşam kalitesini “çalışanların ihtiyaçlarına yönelik olarak iş yerinde sahip oldukları olanaklar, faaliyetler ve sonuçlardan duydukları memnuniyet” olarak tanımlamaktadır.

Chen ve Farh (2000) iş yaşam kalitesini dört boyutta ele almıştır. Bu boyutlar; a) iş/yaşam dengesi, b) işin özellikleri, c) yönetsel davranışlar ve d) ödül ve yarardır. İlk boyut olan iş/yaşam dengesi, çalışanın bağlı bulunduğu işyerinde çalışma saatlerinin ve iş yükünün uygun düzeyde tutuluyor olması, iş hayatının aile hayatı, sosyal hayat, arkadaş ilişkileri gibi iş dışındaki yaşamını etkilememesine yönelik bir denge kurulması ile ilgilidir. İkinci boyutta işin özellikleri ile açıklanmak istenen, çalışanın sahip olduğu işe dair yaratıcılık duygusunun artması, yaptığı işin çalışan için anlamlı olması ve işi ile ilgili süreçlere dair kendi kararlarını alabiliyor olmasıdır. Üçüncü boyutta yer alan yönetsel davranışlar ise çalışanın yöneticileri tarafından desteklenmesine, işe dair ihtiyaç duyduğu anlarda yönetimin kendisine çözümler sunmasına ve yöneticisi tarafından takdir edilmesinin çalışana sağlayacağı motivasyona yöneliktir. Son boyutta ise ödül ve yarar ile açıklanmak istenen; çalışanın refahının önemsendiğini hissettiği bir ortamda çalışıyor olması, çalıştığı işi

benzer işlerle ve aynı işyerindeki benzer birimlerle karşılaştırdığında kendisini daha yeterli ve bu işe sahip olduğu için ödüllendirilmiş gibi hissetmesidir.

Farklı ülkelerde iş yaşam kalitesi kavramını farklı isimlerle de ele alındığı belirlenmiştir (Huzzard, 2003: 21). Temelde aynı nokta vurgulansa da örneğin; Almanlar kavramı ‘işin insancillaştırılması’ olarak tanımlarken, Norveç’te, ‘endüstriyel demokrasi’ kavramı baskındır. Diğer taraftan Doğu Avrupa’da ‘çalışanın haklarının korunması’ şeklinde ifade edilmiştir. İsveç ise sendikalaşma sürecini ön planda tutan bir bakış açısıyla ‘demokratikleşen bir yapı’yı ele almıştır. Ancak temelde ifade edilmek istenen çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve iş hayatında bir takım düzenlemelerin yapılmasıdır. Nitekim hepsi temelde çalışanın iş hayatındaki iyi oluşuna odaklanmaktadır (Sirgy ve diğerleri, 2001: 241). Bu anlamda bedensel ya da zihinsel olarak emek harcayan çalışanın iş yaşamından elde ettiği tatmin duygusu iş yaşam kalitesini belirlemektedir (Dursun ve Eriş, 2018: 163).

Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, iş güvencesi, yönetici desteği, motivasyon, çalışma şartları, alınan ücret gibi bir takım faktörler dolaylı ya da doğrudan iş yaşam kalitesini etkilemektedir (Avcı, 2017: 577). Bu anlamda iş yaşam kalitesiyle çalışanın daha çok çalışması değil, iş doyumunu artırarak etkin biçimde çalışması hedeflenmektedir (Nadler ve Lawler, 1983). Dolayısıyla çalışanı kaybetmemek ve faydalı olmasını sağlamak için çalışma yaşamının önemli, çekici ve değerli olduğunu hissettirmek örgütler için önemlidir (Wahlberg ve diğerleri, 2017: 414).

1.2.2. İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Bireyler yaşamlarının çok büyük bir kısmını iş hayatının içerisinde “*çalışan*” konumunda geçirmektedir. İş hayatından elde ettikleri kazanımlarla da yaşam doyumlarına ulaşmayı hedeflemektedirler. Bu bağlamda iş hayatının, bireyin yaşamındaki önemi göz ardı edilemeyecek boyuttadır (Keser, 2005: 898). Ancak modern çağın getirileri ve gelişimin hızıyla, birey kendinin sistem içerisinde mekanik değil psikolojik bir varlık olduğunu hissettirmiştir.

Toplam kaliteyi en uygun seviyeye çıkarabilmek için neo-klasik yönetim anlayışının en önemli getirilerinden biri olan çalışanların mutluluğunun sağlanması her geçen gün daha da değerli hale gelmektedir. Dolayısıyla çalışanın, psikolojik ve

sosyal çalışma koşulları ile psiko-sosyal karakterinin ayrılmaz bir bütün olarak değerlendirilmesi, çalışan mutluluğunu artırmak için önemlidir çünkü iş hayatının birtakım ekonomik çıktıların yanı sıra aynı zamanda psikolojik, sosyal ve/veya toplumsal çıktıları da vardır. Dolayısıyla iş yaşam kalitesinin yükseltilmesiyle çalışan ve örgüt arasında daha güçlü bağlar kurulacaktır. Nitekim gücünü mutlu ve sadık çalışanlarından alan örgütler, kendine özgü bir kültür yaratarak taklit edilmekten de kaçınmış olacaktırlar. Bu anlamda toplam kaliteye katkı sağlayan önemli olan konulardan biri de çalışanların mutluluğunun sağlanmasıdır (Ataman, 2009: 150).

Klasik yönetim anlayışında insanı makineleştiren yapının yıkılarak, insan faktörünün öneminin ortaya çıkmasıyla birlikte manevi ödüllerin, maddi ödüllerden çok daha önemli olduğu ve bu sayede bireylerin çok daha hevesli ve işlerine çok daha sadık biçimde bağlandığı ortaya konmuştur (Ataman, 2009: 373). Nitekim çalışanın mutlu olması, üretkenliğini artıran önemli faktörlerden biridir (Sirgy ve diğerleri, 2001: 242). Böylece birey içinde bulunduğu örgütte ihtiyaçlarının karşılandığının ve yeteneklerine yönelik gelişimine katkı sağlandığının farkında olduğu ölçüde kaliteyi hissedecek, bu da örgüte sağlayacağı faydayı artıracaktır (Özkalp ve Kirel, 2001: 553). İş yaşam kalitesi yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu (Jabeen ve diğerleri, 2018: 354), işe katılım düzeylerinin çok daha yüksek olduğu (Kara ve diğerleri, 2018: 1420), daha üretken hale geldikleri (Wan ve Chan, 2013: 357) hatta işe yönelik becerilerinin daha fazla geliştiği (Kara ve diğerleri, 2018: 1420) ve iş tatminlerinin çok daha yüksek olduğu (Pio ve Tampi, 2018: 759) öne sürülmektedir.

Bireylerin iş yaşam kalitesinin yüksek olması sadece örgüt üzerinde değil genel yaşam düzeyi üzerinde de birtakım etkilere neden olmaktadır. Nitekim iş yaşam kalitesinin düşük olması, genel yaşam düzeyinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Keser, 2005: 898). Çalışanın iş yerinde uzun saatler kalmasından dolayı sosyal yaşamına ayırdığı sürenin kısıtlı olması, iş dışındaki faaliyetlerini, aile yaşantısını ve arkadaş ilişkilerini de etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bireylerin ailesi ve sosyal çevresiyle kaliteli bir hayat sürdürebilmesi için dengenin sağlanması oldukça önemlidir (Doğrul ve Tekeli, 2010: 17).

İşin niteliği açısından fiziki ya da zihinsel olarak harcanan gücün karşılığında geçen dinlenme zamanı da bireyin pasif zaman olarak algılayacağı ve yine sosyal

hayatında aksaklıklara neden olacağı bir süreci kapsamaktadır. Tüm bunların dışında iş yaşam kalitesinin düşük olması bireyin birtakım fizyolojik rahatsızlıklar yaşamasına ya da psikolojik nedenlerle sigara, uyuşturucu veya alkol gibi maddelere yönelmesine neden olabilmekte ve bunun sonucunda genel yaşam düzeyinde olumsuz etkiler oluşabilmektedir (Demir, 2009: 84). Diğer taraftan iş yaşam kalitesi yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu (Sinval ve diğerleri, 2019: 1) ve psikolojik olarak daha iyi oldukları (Pio ve Tampi, 2018: 759) öne sürülmektedir.

İşletmelerin temel amacının kar elde etme olduğu düşünüldüğünde yöneticilerin sadece teknolojiye, araştırma geliştirme faaliyetlerine veya modern pazarlama tekniklerine yaptığı yatırımların tek başına yeterli olmadığı tüm bunların rakip firmalar tarafından da çok hızlı biçimde saptanabildiği ya da taklit edilebildiği göz ardı edilemez bir gerçektir. Bu noktada farkı koyabilmek için insan faktörü devreye girmekte ve bilgili, gelişime açık, sadık çalışanlarla rakipleri geride bırakmaya ihtiyaç duyulmaktadır (Ataman, 2009: 150). Söz konusu çalışanlara ulaşmanın yolu da iş yaşam kalitesinin yükseltilmesine bağlıdır. Wan ve Chan (2013: 357) iş yaşam kalitesinin yüksek olmasının örgüt maliyetlerini düşürdüğünü, verimlilik, örgütsel etkinlik ve bağlılığı artırdığı öne sürmektedir. Diğer yandan iş yaşam kalitesinin finansal büyümeyi de desteklediği (Alrawadie ve diğerleri, 2020:53) vurgulanmaktadır.

Sonuç olarak iş yaşam kalitesine verilen önem çalışanın, çalışma hayatını olumlu yönde etkilerken, aynı zamanda sosyal hayatını da olumlu yönde etkileyecektir. Nitekim örgüt iş yaşam kalitesine verilen önemin olumlu veya olumsuz yönlerinin farkında olduğu sürece çalışanlarının üretkenliğini artıracaklarının da bilincindedir (Lee ve diğerleri, 2015: 769). Diğer taraftan iş yaşam kalitesi sadece çalışan boyutuyla kalmayarak, örgütsel boyutta da etki sağlayacaktır. Örgütün verimliliğini ve başarısını olumlu yönde etkileyerek sürdürülebilir hedeflere ulaşmasına da destek sağlamış olacaktır. Dolayısıyla iş yaşam kalitesine verilen önem ne kadar fazla olursa hem örgüt hem de çalışan kazanacaktır (Pio ve Tampi, 2018: 758).

1.2.3. İş Yaşam Kalitesine Etki Eden Etkenler

İş yaşam kalitesinin birçok boyutu bulunmaktadır ve birbiriyle ilişkili birçok etkenden oluşmaktadır (Rethinam ve İsmail, 2008: 59). Nitekim iş yaşam kalitesini etkileyen birçok sınıflandırma vardır (Erdem ve Kaya, 137). Ancak en genel haliyle, işi doğrudan ya da dolaylı biçimde etkileyen çalışma ortamı, alınan ücret, işin yapısı, işin yönetilmesi, çalışan tatmini, çalışan motivasyonu, istihdam güvencesi, sürekli eğitim, kazançlar, demografik yapı, adalet algısı gibi birçok etkenden söz edilebilir (Dikmetaş, 2006:170). Benzer şekilde Walton (1973) iş yaşam kalitesini, sağlıklı ve güvenilir bir iş ortamı, sürekli eğitim ve gelişimin devamlılığı için fırsatların sunulması, adil bir ücret politikasının olması ve örgüt ile kurulan ilişkilerin sağlıklı olması gibi etkenleri içeren sekiz grupta ele almıştır. Bu gruplar ve içerikleri Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3: Walton'ın İş Yaşam Kalitesi Modeli

İş Yaşam Kalitesi Modeli ve Etki Eden Etkenler	
Adil ve Yeterli Ücret	Sağlıklı ve Güvenli Çalışma Ortamı
• Adil ücret • Ek avantajlar • Yeterli gelir	• Çalışma saati uygunluğu • İş yükü • Fiziksel koşullar
İnsan Kapasitesinin Geliştirilmesi	Sürekli Gelişim Fırsatları
• Özerklik • Görev bilinci • Çok yönlü beceriler • Sorumluluk kabulü	• Gelişim • Eğitim • Terfi olanakları • Çalışmalar için teşvik
Sosyal Entegrasyon	Yasal Haklar
• Kişilerarası ilişki • Topluluk bilinci • Eşitlik • Grup çalışmaları	• Çalışan hakları • İfade özgürlüğü • Adalet • Gizlilik
Toplam Yaşam Alanı	Sosyal Uygunluk

• Aile hayatına etkisi • Boş zamanlara etkisi • Çalışma ve dinlenme zamanları	• Kurumsal imaj • Zararlı sosyal etkiler
---	---

Kaynak: Walton, 1973: 11-15

Walton (1973:11-15) modelinde tablodaki etmenleri aşağıda yer aldığı şekilde açıklamaktadır; *Adil ve yeterli ücret* çalışanın iş için harcadığı çabanın karşılığında aldığı ücretin yeterli ve adil düzeyde olmasını ifade etmektedir. Bu noktada sadece ücret değil aynı zamanda ek avantajlar da değerlendirilmektedir. Yapılan işin karşılığında ne kadar ücret ödeneceği, adaletli bir ödemenin yapılıp yapılmadığı, çalışanların belirlemiş olduğu standartları yeterli düzeyde karşılayıp karşılamadığı önemlidir. Çalışanın bu noktada adaletsizlik algısı yaşaması iş yaşam kalitesini de olumsuz yönde etkileyecektir. İkinci grup olan *sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamının* sunulması çalışanın fiziki anlamda tehlikelere maruz kalıp kalmamasının yanında psikolojik açıdan da sağlıklı kalmasını kapsayan bir boyuttur. Çalışma saatlerinin uygunluğu ve iş yükünün belirli standartlara oturtulmuş olması iş yaşam kalitesi açısından olumlu etki yaratacak bir diğer etmendir.

İnsan kapasitesinin geliştirilmesine yönelik üçüncü grup çalışanların kendilerine güvenini artıracak saygınlıklarını destekleyecek birtakım tutumları ele almaktadır. Nitekim çalışma ortamında özgüveni artan ve saygın hisseden bireyin iş yaşam kalitesi de kıyasla daha yüksek olacaktır. Bu bağlamda çalışanlara bireysel olarak denetimi sağlayabileceği ve kapasitelerini geliştirebilecekleri fırsatların sunulması oldukça önemlidir. Dördüncü grupta *sürekli gelişim fırsatları* ele alınmış ve kişisel gelişimi artırmaya yönelik fırsatların sunulmasından söz edilmiştir. Bu bağlamda yeteneklerini, becerilerini ya da bilgisini artırmak için olanak sunulan bir örgütte iş yaşam kalitesine olumlu katkı sağlanacaktır.

Sosyal entegrasyon topluluk bilincinin yerleşmesi, kişilerarası ilişkilerin sağlıklı yürümesi, çalışanlar arasında eşitlik sağlanarak grup çalışmalarının desteklenmesi gibi noktalarda örgütün bütünleşmesini sağlayacak ve şeffaf ilişkiler yaratarak iş yaşam kalitesini de olumlu biçimde etkileyecektir. Altıncı grup olan *yasal haklar* ise örgüt içerisinde adaletin olduğu, kişisel değerlere saygı duyulduğu bir ortamı desteklemektedir. Nitekim kişi özel hayatının ve değerlerinin yasal

çerçevede korunduğunun farkında olup, olaylar karşısında ifade özgürlüğüne sahip olduğunda iş yaşam kalitesi de artacaktır.

Toplam yaşam alanı ise bireyin genel yaşamına etki eden unsurları kapsamaktadır. Genel yaşam ve iş yaşamı arasında bir dengenin olması, ailesine arkadaşlarına ya da sosyalleşme isteğine yeteri miktarda fırsat sunulan bir çalışma ortamında iş yaşam kalitesi de olumlu şekilde etkilenecektir. Son grup olan *sosyal uygunluk* ise örgüt ile çalışan arasındaki sosyal değerleri kapsamaktadır. Örgütün sosyal değerlerini çalışanın algılama veya yorumlama biçimi iş yaşam kalitesi üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilere neden olabilmektedir.

Ücret, çalışma koşulları, işin doğası, örgütü etkileyen iç ve dış unsurlar, fiziksel ortam gibi unsurlar da iş yaşam kalitesini etkileyen önemli etmenlerdir (Morton, 1977: 64-65).. Örneğin, Walton (1973)'ın iş yaşam kalitesi modelinin ikinci grubunda ele alınan sağlıklı ve güvenilir çalışma ortamının sunulması örgütün bir çıktısı olsa da bireyin fiziksel ve psikolojik durumuna etki edeceği için iş yaşam kalitesi yükselmiş olacaktır (Çatak ve Bahçecik, 2015: 86).

Çalışanlar tarafından örgütsel destek kavramının olumlu olarak değerlendirilmesi, bireyin iş yaşam kalitesini olumlu olarak etkilemektedir (Sinha, 2012: 34). Taylor (1979) iş yaşam kalitesini etkileyen etkenleri iç etkenler, dış etkenler ve iş ile ilgili diğer etkenler olmak üzere üç gruba ele almıştır. İç etkenler ile kast edilen işin doğasına uygun olanlardır. Dış etkenler ise çalışanın aldığı ücret, çalışma ortamının uygunluğu, güvenliği ve çalışma şartlarını barındırmaktadır. İşle ilgili diğer etkenler ise kişisel gelişime yapılan katkı, güç algısı, adalet algısı, sosyal destek gibi tutumları ele alır (Taylor, 1979'dan aktaran Easton ve Van Laar, 2013: 597).

Benzer şekilde Walker ve çalışma arkadaşları (2009) da iş yaşam kalitesine etki eden etmenleri üç gruba ayırmıştır. Bu gruplar çalışana sağlanan hizmet, iş ortamı ve çalışma koşullarıdır. Çalışanların örgütlerinden bekledikleri birtakım hizmetler ile iyileştirmeler vardır. Örneğin; dinlenme odalarının olması, yemek hizmetinin sunulması, özellikle trafik stresinden arındıracak ulaşım olanaklarının sağlanması (Parmaksız ve diğerleri, 2013: 97) gibi. Diğer yandan çalışanların iş stresini atabilecekleri ve boş zamanlarını değerlendirebilecekleri sosyal faaliyet alanlarının yapılması (Özler, 2013), iş ortamı dışında çalışanların bir araya gelmesini

sağlayacak eğlenceli etkinlikler ya da motivasyon yemekleri gibi faaliyetlerin yapılması hem çalışanları motive edecek hem de örgütle çalışan arasındaki bağı da kuvvetlendirerek iş yaşam kalitesine olumlu etkiler sağlayacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 83).

İkinci olarak iş yerinden memnuniyet, bireysel hedefler ve örgüt hedeflerinin birbiriyle uyumlu olduğu, sorumlulukların verildiği, yetkilerin denk olduğu, çalışanın yaptığı işin kendi yeteneklerine ya da ideallerine uygun olduğu tüm durumlar iş ortamını kapsamaktadır (Walker ve diğerleri, 2009). Dolayısıyla bulunduğu iş ortamından memnun olan çalışan, işe bağlılık duyar (Dıgın, 2008) ve kendisini mutlu hisseder (Ventegodt ve Merrick, 2009: 5). Diğer taraftan çalışan yaptığı iş aracılığıyla saygın hissettiğinde de sosyal yaşamına ilişkin bir doyum sağlamaktadır. Nitekim değer görmek bireyler için psiko-sosyal bir ihtiyaçtır (Özler, 2013: 134). Bu bağlamda yaptığı iş aracılığıyla saygınlığı elde etmek, toplumsal bir statü sağlayarak iş yaşam kalitesini de olumlu yönde etkileyecektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008). Ayrıca bireyin ideallerinin ve hedeflerinin çalıştığı işle paralel olması yani aynı amaca hizmet edebilmesi, aidiyet duygusunu arttıracak ve iş ortamına ilişkin algısı olumlu etkilenecektir. Diğer taraftan etkili bir iş ortamı yaratabilmek için verilen yetki ve sorumlulukların dengesinin doğru belirlenmesi de oldukça önemlidir (Özler, 2013: 138). Nitekim aşırı sorumluluk yüklemek çalışan üzerinde stresi arttıracak ve iş yaşam kalitesini olumsuz etkileyecektir (Ağma, 2007).

Çalışma koşulları boyutu; çalışma süresi, mesailer, kullanılan izinler, ortamın fiziki şartları gibi etmenleri kapsamaktadır (Walker, 2009). Nitekim iş yaşam kalitesi üzerinde çalışma saatlerinin etkili olduğu, uzun saatler çalışan ya da ek mesai yapmak durumunda kalan çalışanların sosyal yaşamlarının olumsuz etkilendiği saptanmıştır (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 72). Ortamın fiziki koşullarının olumsuz olmasının ise çalışanın farklı bir iş arayışına girmesine (Özler, 2013: 140) neden olduğu ayrıca iş güvenliği ve sağlığı açısından da olumsuz sonuçlara neden olabileceği (Hayta, 2007: 39) öne sürülmektedir. Bu anlamda bireylerin evlerinden sonra en fazla zaman geçirdikleri iş ortamlarında, koşulların uygun olmaması çalışma isteğini düşürecek ve iş performansını olumsuz yönde etkileyecektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 92).

İş yaşam kalitesini etkileyen diğer bir etken de kişilik özellikleridir. Nitekim örgüt içerisinde her birey farklı sosyo-kültürel yapıdan gelmekte, farklı ekonomik şartlara, farklı genetik özelliklere sahip olmakta ve farklı yaşam stillerini benimsemektedir. Dolayısıyla her bireyin olayları algılama biçimi ve algıladığı olaylar karşısında vereceği tepkiler de birbirinden farklı olacaktır. Bu anlamda sosyal hayatının içerisinde birtakım ekonomik yetersizliklerin yaşanması, aile içi sorunların olması ya da kötü alışkanlıklara sahip olması bireyin iş verimliliğini ya da başarılarını olumsuz yönde etkileyebilir ve buna bağlı olarak da bireyin iş yaşam kalitesinde düşüşler yaşanabilmektedir (Rose ve diğerleri, 2006b).

Bireylerin demografik özellikleri de iş yaşam kalitesi üzerinde etkilidir (Teo ve Lim, 1998). Benzer pozisyonlar için farklı yaş gruplarındaki çalışanların olması örgüt içerisinde biçimsel olmayan hiyerarşik bir düzeni olumsuz şekilde tetikleyebilir ya da cinsiyet farklılıklarına göre görev dağılımlarının yapılması iş yaşam kalitesinde olumsuz etki yaratabilir. Nitekim iş yükünün eşit dağıtılmaması, çalışma süresinde farklılıkların oluşması gibi sorunlara neden olacağından dolayı bireyin iş yaşam kalitesinde de düşüşler yaşanacaktır (Larsen, 2008).

Çalışanların medeni durumu da iş yaşam dengelerini etkileyerek kalitede düşüşleri tetikleyebilmektedir. Hem cinsiyet hem de medeni durum kapsamında bekar kadın çalışanların, evli kadın çalışanlara kıyasla iş yaşamında daha fazla iş yüküne sahip oldukları ve buna bağlı olarak sosyal hayatlarının dengesinin bozulduğu sosyal ilişkilerine daha az zaman ayırdıkları tespit edilmiştir (Günlü Küçükaltan ve diğerleri, 2020). Nitekim buna bağlı olarak çalışanların iş yaşam kaliteleri de etkilenecektir.

1.2.4. Turizm İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesi

Turizm sektörü dünyada en çok istihdam sağlayan (Bamford, 2012: 15) sektörlerden biri olmasına karşın sektörde yaşanan en temel sorunlardan biri, nitelikli çalışanları çekmek ve örgütte tutabilmektir (Baltescu, 2016: 36). İşgücü devir hızında yaşanan yoğunluk (Çakır ve diğerleri, 2018: 346) ve sektörün genel yapısı olan uzun saatler çalışma süreci, çalışanların çalışma ortamlarının sağlıklı olmasını önlemektedir (Deery ve Jago, 2009: 97). Ancak sektörün insan gücüne dayalı bir

sektör olması (Pelit ve Gökçe, 2019: 504) ve verilen hizmetin kalitesinin artırılabilmesi için çalışma koşullarının düzenlenmesi oldukça önemlidir (Kaya ve Atçı, 2015). Ancak çalışma koşullarının kötü olması turizm eğitimi almış çalışanlar dahil olmak üzere tüm çalışanların sektörden uzaklaşmasına ve verilen hizmet kalitesinde düşüşlerin yaşanmasına neden olmaktadır (Shreedaran, 2010: 16).

Sektörün yapısından dolayı çalışanlar misafirlerle yüz yüze ve birebir iletişim halindedir dolayısıyla verilen hizmet sırasında duygularını (olumlu ya da olumsuz) yansıtabilmektedirler (Liu ve Liu, 2018). Nitekim çalışma saatlerinin uzunluğu (Deery ve Jago, 2009: 97), verilen ücretin düşüklüğü (Muskat ve Reitsamer, 2020: 265), eğitim fırsatlarının yetersizliği (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000: 253), iş yükündeki dengesiz dağılım (Dominguez ve diğerleri, 2021: 3) çalışanların memnuniyetlerini olumsuz etkilemenin yanı sıra iş yaşam kalitesi algısını da olumsuz etkilemektedir. İş yaşam kalitesi algısı, turizm sektöründe iş alanlarının dağılımındaki farklılıklar, hizmet süreci, sunum farklılıkları veya iletişim sürelerine bağlı olarak değişebilmektedir (Alrawadie, 2021: 70).

Turizm sektöründe üst düzey yöneticilerin çalışanların iş yaşam kalitesine etkisi üzerine yapılan bir araştırmada, iş yaşam kalitesinin artırılması çalışanların sektörde kalmasını ve nitelikli çalışanların sektöre dâhil olmasını kolaylaştırdığını ortaya koymaktadır (Janes ve Wisnom, 2011). Nitelikli çalışanların sektörden ayrılmalarının (Baltescu, 2016) önüne geçebilmek için iş yaşam kalitesinin önemli koşullardan biri olduğu düşünülebilir. Farklı bir bakış açısıyla turizm eğitimi almış 250 çalışanın kariyer şokunu inceleyen araştırmacılar, iş yaşam kalitesinin kariyer bağlılığını olumlu etkilediğini belirlemiş ve gerçeklik şokunun iş yaşam kalitesini belirgin biçimde etkilediğini tespit etmişlerdir. Nitekim eğitimini tamamlayıp sektöre dahil olan çalışanların hayal ettikleri çalışma hayatına ulaşamamış olmalarının iş yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir (İnan ve Ayazlar, 2021). Diğer taraftan konaklama işletmeleri özelinde yapılan bir araştırmada iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü ilişki olduğu ve buna göre iş yaşam kalitesinin artmasına bağlı olarak turizm çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin azaldığı belirlenmiştir. Nitekim bu sayede çalışan devir hızının önüne geçilebileceği ve rekabet avantajı sağlanabileceği ileri sürülmektedir (Işık ve Başar, 2019).

Tur rehberlerinin iş yaşam kalitelerinin *işe yabancılaşmaları* üzerine yapılan bir diğer araştırmada ise iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşmayı etkilediği saptanmıştır. Nitekim işe yabancılaşmanın öncülleri arasında düzensiz çalışma saatleri, fiziksel yorgunluk ve yanı sıra ruhsal yorgunluk yer almaktadır (Aydın, 2021). Diğer taraftan *duygusal uyumsuzluğun* iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumu üzerindeki etkisine yönelik Ürdün’de çalışan tur rehberlerine ilişkin yapılan araştırma, duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesini etkilemediğini fakat iş yaşam kalitesi ile yaşam doyumu arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur (Alrawadieh ve diğerleri, 2020).

Otel işletmelerinde çalışanların genel olarak iş yaşam kalitelerinin belirlenmesine yönelik bir araştırmada, şehir otellerinde sağlıklı ve güvenli çalışma ortamının sağlandığı, sorumluk sınırlarının belirlendiği, sosyal bütünleşmenin sağlandığı tespit edilmiştir. Ancak çalışanların kendilerini geliştirebilecekleri fırsatların sağlanmadığı, çalışma saatlerinin uzun olduğu, fazla mesai uygulamalarından dolayı ailelerine vakit ayırmakta zorlandıkları ve yoğun psikolojik baskıya maruz kaldıkları da belirtilmiştir (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013). Nitekim bu durum çalışanların iş yaşam kalitesine etkisinin yanı sıra iyi oluş halleri üzerinde de etkiler yaratabilir.

1.3. ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİ

Bu bölümde öznel iyi oluş hali kavramına ilişkin pozitif psikoloji ve iyi oluş kavramı, öznel iyi oluş halinin tanımı, boyutları, öznel iyi oluşu etkileyen etmenlere yer verilmiştir.

1.3.1. Pozitif Psikoloji ve İyi Oluş Hali

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), psikolojinin görevlerini tanımlarken bireylerin sadece kötü olan taraflarını iyileştirmek değil aynı zamanda iyi olan yanlarını da geliştirmenin önemine vurgu yaparak aşk, tutku, özgecilik, özsaygı, psikolojik dayanıklılık, empati, başa çıkma stratejileri, iyi oluş gibi özelliklerinin de araştırılmasının gerekliliğini ifade etmiştir. Nitekim bu olgulardan hareketle pozitif

psikoloji kavramı bilimin araştırma konusu haline gelmiştir (Bulut ve Subaşı, 2020: 3). Seligman ve Csikszentmihalyi (2000) pozitif psikolojinin misyonunun bireylerin, toplumların veya toplumların gelişmesine izin veren etkenleri anlamak ve geliştirmek olduğunu öne sürmektedir (Fredrickson, 2001: 218). Kısaca pozitif psikoloji, bireylerin hayatları boyunca karşılaştığı tüm zorluklara rağmen süreci nasıl yönettiğini ve tüm bu zorluklarla nasıl başa çıktığını (Sheldon ve King, 2001: 216) ve iyi nitelikleri ile güçlü yanlarını araştırmaktadır (Seligman, 2002: 3-4).

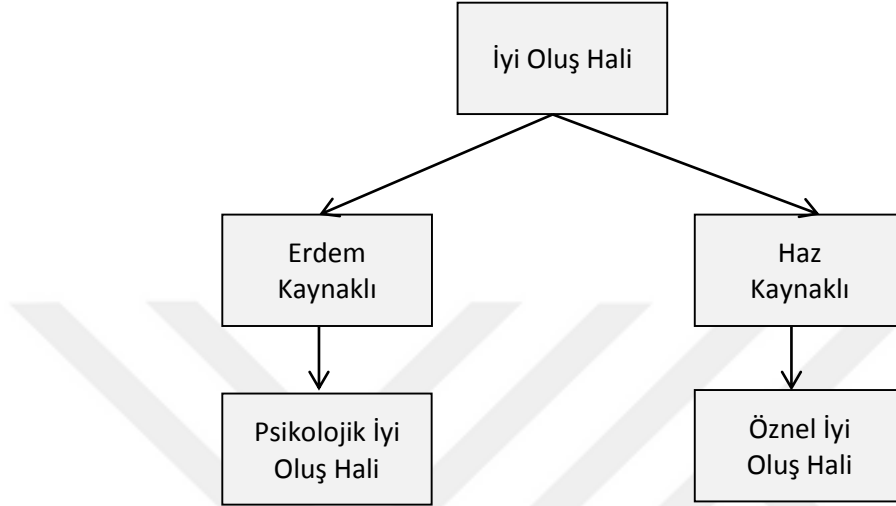
Bireylerin hayatta karşılaştığı tüm zorlukların ve birçok durum karşısında gösterdikleri çabanın temelinde yatan istek, mutlu olma çabasıdır. Dolayısıyla gösterilen çoğu çaba mutluluğu elde etmek içindir (Bayram, 2022: 26). Diğer taraftan tüm insanların ulaşmayı amaçladığı mutluluk, bazı ülkelerde bireylere tanınan temel haklardan biri olarak anayasal düzenlemelerle de korunmaktadır (Lyubomirsky ve Dickehoof, 2011: 229). Böylece bireylerin iyi bir yaşam sürmeleri garanti altına alınarak sürdürülen yaşamın çaba harcamaya değer olup olmadığı hakkında karar vermeleri sağlanır. Nitekim yaşam amacının bireyce değerlendirilmesi iyi oluş kavramını da beraberinde getirir (McGregor ve Little, 1998: 495).

İyi oluşu destekleyen bir takım etmenler bulunur. Bunlardan ilki *iletişim gücüdür*. Bireyin çevresindeki kişilerle kurmuş olduğu güçlü bağlar, yaşam içerisinde hem destek sağlarken hem de zenginleşmesine katkı sağlayacaktır. Diğer taraftan aktif olmak da iyi oluşa pozitif etki eder. Hem bedensel hem de zihinsel anlamda aktif kalabilmek bireyin enerjisini yükselterek mutlu olmasını desteklemektedir. Bir diğer etmen ise *farkındalıktır*. Merak eden, bakış açısını genişletebilen bireylerin iyilik hali seviyesi de artmaktadır. Benzer şekilde yeni bir şeyler öğrenme arzusu da bireyi dinç tutmaktadır. Son olarak da *verici olabilmek* iyilik halini beslemektedir. Gülümsemek, vaktini paylaşmak, teşekkür etmek bireyin etkileşimini beslediği gibi aynı zamanda bireyin iyi oluş halini de beslemektedir (Clarke, 2016: 33-34).

Pozitif psikoloji insanların mutlu olmasını iyi oluş kavramıyla kavramsal temellere oturtmaktadır. Nitekim iyi oluş kavramının temellerinde erdem kaynaklı ve haz kaynaklı iki boyuttan söz edilmektedir. Erdem kaynaklı iyi oluş bireylerin öz farkındalıklarını temel alırken haz kaynaklı iyi oluş ise bireylerin mutluluğunu temel almaktadır. Nitekim erdem kaynaklı iyi oluş; psikolojik iyi oluşu temsil etmekte, haz

kaynaklı iyi oluş ise bireyin öznel iyi oluşunu temsil etmektedir (Diener ve diğerleri, 1999; Bulut ve Subaşı; 2020: 8). İyi oluş halinin boyutları Şekil 3’de ele alınmıştır.

Şekil 3: İyi Oluş Halinin Boyutları



Kaynak: Eryılmaz, 2017: 350

1.3.2. Öznel İyi Oluş Kavramı ve Boyutları

Öznel iyi oluş diğer bir ifadeyle mutluluk, (Doğan, 2013: 56; Tınaztepe ve İrge, 2021: 310) “*bireyin sadece sakat ya da hasta olmaması değil, aynı zamanda ruhsal, fiziksel ve sosyal açıdan da tam bir iyi olma hali*” olarak tanımlanmaktadır (Eryılmaz, 2014: 9). Nitekim içsel dinginliğin ve huzurun, neşeli bir yaşamın, kimi zaman kayıtsız kalabilmenin ve enerjik duyguların temelini kapsamaktadır (Biswas-Diener ve Dean, 2007: 40).

Öznel iyi oluş, literatürde ilk olarak Wilson (1967) tarafından mutluluk kavramıyla ele alınmıştır. Mutlu olan bireylerin; daha az endişeleri olduğu, mutluluk kaynağından daha sık söz ettiği, sıklıkla mutluluk kaynağının evlilik ve ailelerine bağlı olduğu, nitekim çoğunlukla evli bireyler oldukları, gelir düzeylerinin yüksek, özgüvenlerinin daha fazla olduğu ve çoğunlukla dindar oldukları ileri sürülmektedir (Wilson, 1967: 301). Diğer taraftan öznel iyi oluş kavramını ilk kez tanımlayan Bradburn (1969)’a göre; “*bireyin olumlu ya da olumsuz duygularının arasında kurduğu dengedir* (Diener, 2003: 404). Nitekim Bradburn (1969) bireyin iyi

oluşunun, olumsuz ya da olumlu duygularının ne kadar fazla olduğuna göre belirlendiği belirterek, bireyin ne kadar fazla olumlu duyguya sahipse öznel iyi oluşunun da o boyutta yükseldiğini ifade etmektedir (Diener ve diğerleri, 1995).

Diener (1984) ise “*bireyin sahip olduğu olumlu ya da olumsuz duygulara ve yaşamdan aldığı doyuma*” bağlı olarak öznel bir değerlendirme yapmaktadır. Kavram, bireyin farklı durumlara karşı tepkilerini, güncel duygu durumunu, arkadaşlık, iş gibi hayatının farklı alanlarına yönelik hissettiği doyumu içermektedir (Diener ve diğerleri, 2003). Nitekim bireylerin yaşam kalitelerine ilişkin bir değerlendirme yaparak hayatlarının iyi olup olmadığına karar vermesi şeklinde de ifade edilebilmektedir (Ryan ve Deci, 2001: 145).

Diener (1984) öznel iyi oluş halinin üç temel özelliği olduğunu öne sürmektedir. Söz konusu bu özelliklerden ilki; bireyin deneyimlerini ele alan *öznelliktir*. Yani bireyin kendi deneyimlerini ele alır. İkinci özellik ise *olumlu yöndeki olgulara* dayalıdır. Nitekim sadece olumsuz faktörleri değil aynı zamanda olumlu yöndeki ölçütleri de değerlendirir. Sonuncu özellik ise bireyin yaşamına ilişkin *bütüncül* bir bakış açısıyla değerlendirme yapılmasına ilişkindir. Yani kişinin yaşamının tüm yönlerini değerlendirilmesini içermektedir (Diener, 1984: 543).

Diener (1984) iyi oluşun özelliklerinden ayrı olarak üç temel öğeden bahseder ki bu öğelere daha sonra yaptığı bir araştırmasında Diener ve diğerleri (1999) dördüncü öğeyi de eklemektedir. Söz konusu bu öğelerden ilki hoş duygulanım, ikincisi hoş olmayan duygulanım, üçüncüsü yaşam doyumu ve son olarak dördüncü öğe de doyum alanlarıdır. Bu öğeler Tablo 4’de görülmektedir.

Tablo 4: Öznel İyi Oluş Hali

Olumlu Duygulanım	Olumlu Olmayan Duygulanım	Yaşam Doyumu	Doyum Alanları
• Gurur • Sevinç • Neşe • Memnuniyet • Şefkat	• Öfke • Stres • Kaygı • Depresyon • Suçluluk	• Yaşamdan hâlihazırda doyum almak • Geçmişten doyum almak	• Sağlık • Benlik • Aile • İş • Gelir

• Mutluluk • Coşku	• Kıskançlık • Üzüntü	• Gelecekte doyum alma beklentisi • Yakınların yaşama ilişkin görüşleri • Yaşamı değiştirme isteği	• Arkadaşlık • Boş zaman
---	--	--	---

Kaynak: Diener ve diğerleri, 1999: 277

Tablo 4’de görüldüğü üzere hoş duygulanım; gurur, sevinç, neşe, memnuniyet, şefkat, mutluluk ve coşku gibi birtakım duyguları içermektedir. Diğer taraftan hoş olmayan duygulanımda ise; öfke, stres, kaygı, depresyon, suçluluk, kıskançlık ve üzüntü gibi birtakım olumsuz duygular bulunur. Yaşam doyumu; bireyin mevcut yaşamından aldığı doyum, gelecek yaşamına ilişkin doyum ve geçmiş yaşamından almış olduğu doyum kapsamakla birlikte yakınlarının yaşama ilişkin görüşlerini ve yaşamını değiştirme isteği gibi duyguları da kapsamaktadır. Sonradan eklenen doyum alanlarında ise sağlık, benlik, aile, iş, gelir, arkadaşlık ve boş zaman kavramları yer almaktadır. Bireyin olumlu ve olumsuz duygularını içeren ilk iki öge öznel iyi oluş halinin duygusal boyutu altında değerlendirilmektedir. Yaşam doyumu ve doyum alanları ise iyi oluş halinin bilişsel boyutunu kapsamaktadır.

1.3.3. Öznel İyi Oluşla İlgili Teoriler

Bireyin iyi oluşunun hangi koşullarda gerçekleştiğine, neden mutlu olduklarının açıklanmasına yönelik bir takım teoriler geliştirilmiştir. Bu teoriler; dinamik denge, akış, erek, uyum, genişletme ve inşa etme, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya teorileridir. Bu bölümde söz konusu bu teorilere yer verilmiştir.

1.3.3.1. Akış Teorisi

Akış teorisi, genellikle bireylerin deneyimlerini açıklamak için kullanılan teorilerden biridir. 1960'lı yıllarda ressamların yaptıkları çalışmaya yoğunlaşma hallerinin gözlemlenmesi sonucu dikkat çekmeye başlayan kavram, bireyin fiziksel ya da bilişsel olarak bir aktiviteye dahil olduğu ve yoğunlaştığı süreci ifade eder (Doğan, 2014: 79). Nitekim Nakamura ve Csikszentmihalyi (2009), iyi bir yaşamın temelini kişinin psikolojik anlamda olumlu hissederken mevcut anı yaşamaya yönelik deneyimleriyle tanımlayabileceğini ve kişinin bu deneyimlere kendini kaptırması olmasına bağlı olabileceğini öne sürmektedir. Bu kendini kaptırma hali bireyde yüksek düzeyde haz yaratarak “akış” adı verilen bilinci yaratmaktadır (İşçi ve Güzel, 2019: 1230).

Akış teorisinin öncüsü olan Csikszentmihalyi (1997) bireylerin yaptıkları işe kendilerini kaptırmaları ve o işle meşgul oldukları süre boyunca başka hiçbir şeyin önemi yokmuş gibi hissettikleri bir süreçten bahseder. Benzer şekilde Kwak ve çalışma arkadaşları (2014), kavramı, bireyin yaptığı iş neticesinde kendinden memnun kaldığı maksimum tecrübelerle dayandırmaktadır. Nakamura ve Csikszentmihalyi (2009) teoriye ilişkin altı öznel durumdan bahsetmektedir; a) bireyin dikkatinin yaptığı işe karşı yoğun ve odaklanmış olması b) birey eylemleriyle farkındalığı arasında bir bağ kurmuş olması, c) bireyin işi yaparken öz bilincini kaybedecek boyuta gelmesi d) bireyin yaptığı eyleme ilişkin öz kontrolünü yitirmesi e), eylem sürecinde bireyin zaman kavramını ve hissini kaybetmesi son olarak f) bireyin eyleme ilişkin öznel ödüllendirici bir deneyim yaşamış olması (Güzel ve diğerleri, 2020: 448).

Csikszentmihalyi, (1990), akış sürecinin öznel iyi oluş hali yaratmasının temel nedenini bireyin bilincine ilişkin bir düzen yaratıyor olmasına bağlamaktadır. Nitekim bilincin kontrol edilebilir olması yaşam kalitesini olumlu etkileyecektir. Optimal deneyim, bilinçte olup bitenleri an be an kontrol etme yeteneğine bağlı olduğu için, her birey bunu kendi bireysel çabası ve yaratıcılığı temelinde başarmaktadır. Bu kontrol bireyin dikkatini, davranışlarını, duygularını ve düşüncelerini düzenleme becerisi olarak tanımlanır. Bu beceriye sahip olmak, bir bireyin karşılaştığı zorluklara karşı kendisini hazırlamasına ve geliştirmesine

yardımcı olmakta ve mutluluğa da fırsat yaratmaktadır. Dolayısıyla, mutluluğu elde etmenin yollarından birisinin psikik enerjiye yapılan yatırım olduğunu öne sürerek, akışın daha güçlü bir benlik duygusu yarattığını ifade eder (Csikszentmihayli, 1990).

1.3.3.2. Erek Teorisi

Öznel iyi oluş kavramını açıklayan teorilerden bir olan erek teorisi ilk olarak Wilson (1960) tarafından ortaya atılmıştır. Teori temelde bireyin amacına ulaşması durumunda mutlu olduğunu savunmaktadır (Omodei ve Wearing, 1990). Nitekim bireyin belirli amaçlarının olması, günlük yaşam içerisinde karşılaştığı birtakım problemlere çözüm üretmesini kolaylaştırmaktadır. Bu üretilen çözümler ise bireyin öznel iyi oluş hali üzerinde olumlu etkilere neden olmaktadır. Sonuçta birey istediği hedeflere ulaşarak mutluluğu da elde etmektedir (Brunstein, 1993).

Teori, ihtiyaç ve amaç olmak üzere iki kapsam üzerine oturmaktadır. İhtiyaçlar açısından değerlendirildiğinde, her bireyin gerek doğuştan gelen birtakım ihtiyaçları gerekse de sonradan kazandığı birtakım ihtiyaçları bulunmaktadır. Birey bu ihtiyaçlarının farkında olsun ya da olmasın, ihtiyaçlarına ilişkin bir doyum yaşadığında kendisini mutlu hissetmektedir. Teori amaçlar açısından değerlendirildiğinde ise bireyin gündelik hayatı içerisinde gerçekleştireceği özel isteklerini kapsamaktadır. Bu istekler kişisel projeleri, bilinçli hedefleri ya da birtakım meydan okumaları içerebilir. Ancak temelde söz konusu bu amaçlar ve ihtiyaçlar birbiriyle ilişkilidir (Cantor, 1990:735-750). Bu amaçların arkasında yatan temel motivasyon ihtiyaçların giderilmesidir. Öznel iyi oluşun herhangi bir amaçla ya da ihtiyaçla ilgili olduğu öne sürülerek ancak bunların giderilmesi durumunda oluşabileceği düşünülmektedir (Satan, 2014: 58).

1.3.3.3. Uyum Teorisi

Öznel iyi oluş halini açıklayan teorilerden bir olan uyum teorisi, bireyin sürekli değişen hayat şartlarına uyum sağlaması ve alışmasını temel almaktadır. Nitekim bireyin değişen hayat şartları karşısında uyum sağlama gücü vardır. Bu güç kötü olaylar karşısında üzüntüsünü uzun süre devam ettirmesini önlediği gibi iyi

olaylar karşısında da mutluluğunu uzun süre devam ettirmeyeceğini göstermektedir. Yaşanan olayların olumlu ya da olumsuz etkilerinin zamanla gücünü ve etkisini kaybettiği öne sürülmektedir. Diğer taraftan yeni yaşanmış olayların, daha önceden yaşanmış oranlara kıyasla bireyin öznel iyi oluş hali üzerinde daha fazla etkisi olduğu belirtilir (Terzi, 2005: 49).

Suh ve diğerleri (1996) bireyin karşılaştığı olaylar karşısında öznel iyi oluş halinin etkilenme süresinin üç ay olduğunu öne sürmektedir. Yani son üç ay içinde yaşanmış olayların öznel iyi oluş haline etkisi vardır. Ancak diğer taraftan bu sürecin her birey için farklılık gösterdiği ve uyum sağlama sürecinin değişkenlik gösterdiği öne sürülür (Myres ve Diener, 1995). Bireyin yaşadığı toplum şartları, insan hakları, demokrasi, ekonomik gelir gibi etkenler uyum sürecine etki etmektedir. Bu bağlamda şartların daha iyi olduğu bir toplumda yaşayan bireylerin, şartların daha kötü olduğu bir toplumda yaşayan bireylere kıyasla uyum sağlama süreci ve buna bağlı olarak da öznel iyi oluş halleri farklılık göstermektedir (Koyuncu, 2019: 15).

1.3.3.4. Dinamik Denge Teorisi

Dinamik denge teorisi, uyum teorisiyle benzerlik gösterse de (Koyuncu, 2019: 22; Özçelik, 2018: 17) bireylerin kişilik yapısının öznel iyi oluş haline etkisi olduğunu ileri sürer. Nitekim kişilik yapısıyla öznel iyi oluş hali arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu öne sürülmektedir. Her bireyin kendi içinde sahip olduğu bir denge vardır ve bu dengeyi sağlayan da bireyin kişilik özellikleri, sosyal yaşamı gibi faktörlerdir . Eğer birey kendi iç dünyasında istikrarlıysa bu denge bozulmayacak ve böylece öznel iyi oluş düzeyi de korunmuş olacaktır. Ancak bu denge çeşitli durum veya olaylara göre bazı dönemlerde bozulabilecektir. Nitekim bu dönemlerde anlık olarak yaşanan mutluluk ya da mutsuzluklar bireyin öznel iyi oluş halini etkileyebilmektedir (Headey ve Wearing, 1991: 49).

Bireyin yaşadığı istikrarsızlık bu sınırlı bir süreyi kapsamakta ve birey tekrar dengeyi sağlayarak sabit düzeye geri dönebilmektedir. (Aykaç, 2016: 35). Nitekim söz konusu teori uyum teorisiyle benzer süreçleri kapsıyor gibi görünse de dinamik denge teorisinde uyumu sağlayıp dengeye getiren kişilik yapısıdır (Koyuncu, 2019: 22).

1.3.3.5. Genişletme ve İnşa Etme Teorisi

Fredrickson (2001) tarafından olumlu duygular ve durumları açıklamaya yönelik geliştirilen ‘genişletme ve inşa etme’ teorisi, bireyin olumlu duygular yaşadıktan sonra zihninin daha açık ve algısının daha yüksek hale gelmesi üzerine oturtulmuştur. Kurama göre birey olumlu bir duyguya sahip olduğunda, karşılaştığı olaylara karşı alternatif düşünme şekilleri geliştirmektedir. Nitekim olumlu duyguların, dikkat, biliş, eylem alanlarını genişlettiği ve entelektüel, fiziksel ve sosyal kaynaklar yarattığı ne srlmektedir (Fredrickson, 2001: 218-219).

Teoriye göre olumlu duyguların bireyin üzerinde yarattığı kaynaklar aracılığıyla fiziksel becerilerinin gelişmesi, sağlık durumunun iyi olması, sosyal ilişkileri, uzmanlaşma süreci, esneklik, iyimserlik ve yaratıcılık gibi özelliklerin gelişmesinde bir dizi etkisi vardır. Olumlu duygular sayesinde birey kendisini daha yaratıcı, bilgili, sosyal anlamda daha bütünleşmiş ve sağlıklı hissetmektedir. Nitekim znel iyi oluş üzerinde olumlu etki yaratan duyguları paylaşan bireylerin, paylaşmayanlara göre on yıl daha uzun yaşadıkları da belirlenmiştir (Fredrickson ve diğerleri, 2003: 367).

1.3.3.6. Aşağıdan Yukarıya ve Yukarıdan Aşağıya Teorisi

Aşağıdan yukarıya teorisinin temeli bireyin koşulları ihtiyaçlarını karşılamaya elverişliyse bireyin mutlu olacağı düşüncesine dayanmaktadır (Diener ve diğerleri, 1999). Nitekim mutluluğun hazların toplamına bağlı olduğu öne srlmektedir. Bu bağlamda birey yaşamındaki acıların ve hazların toplamına ilişkin bir değerlendirme yapmaktadır (Dost, 2004: 31). Bu değerlendirme sonucunda haz ve acı sıklığının ne boyutta olduğu önemlidir çünkü teoriye göre bireye mutlu olup olmadığı sorulduğunda, birey hayata ilişkin haz ve acılarını değerlendirerek bir yanıt vermektedir (Eryılmaz, 2009: 977).

Yukarıdan aşağıya ise bireyin kişilik özelliklerini temel almaktadır. Nitekim teoriye göre mutluluk bireyin kendi içerisindedir. Dolayısıyla znel iyi oluşu bireyin kendi kişilik özelliğine bağlayan teori, yaşanan olayları, olumlu ya da olumsuz olsun kendi içinde bir değerlendirme sürecine soktuğunu ve yorumlayış şekline göre de mutluluğunu etkilediğini ne sürmektedir (Eryılmaz, 2009: 977).

1.3.4. Öznel İyi Oluşu Etkileyen Etkenler

Bireylerin öznel iyi oluş öncüllerine yönelik çalışmaların sıklıkla yaş (Diener ve Suh, 1997; Pinquart, 2001; Landiyanto ve diğerleri, 2011), cinsiyet (Wilson, 1967; Blanchflower ve Oswald, 2004;), gelir düzeyi (Diener, 1999), eğitim düzeyi (Zhang ve XiFong, 2015) gibi demografik özellikleri kapsayan çalışmalar olduğu görülmektedir. Buna göre bu bölümde öznel iyi oluşu etkileyen demografik özelliklerin öznel iyi oluş hali üzerinde ne gibi etkileri olduğuna değinilmektedir.

Öznel iyi oluş hali ve **yaş** arasındaki ilişki incelendiğinde; yaşın öznel iyi oluş halini belirlemede önemli öncüllerden birisi olduğu öne sürülmektedir. Nitekim genç bireylerin yaşlı bireylere kıyasla çok daha mutlu oldukları tespit edilmiştir (Landiyanto, 2011). Yaşın ilerlemesiyle birlikte bireyin sosyal ilişkilerinde birtakım düşüşler yaşanmaktadır. Bu düşüşler bireyin öznel iyi oluş halini de etkilemekte ve yaşamdan aldığı hazzı da azaltmaktadır (Wilson, 1967: 306). Gürbüz (2021), yaş ile öznel iyi oluş hali arasındaki ilişkiyi U eğrisi ile açıklamaktadır. Buna göre 18-29 yaş aralığında bireylerin öznel iyi oluşlarının çok yüksek olduğu ancak 30 ve 40'lı yaşlarda öznel iyi oluşun en düşük seviyeye geldiği öne sürülmektedir. 40'lı yaşlardan sonra ise tekrar öznel iyi oluş düzeylerinde bir artış olmaktadır.

Öznel iyi oluş haline **cinsiyetin** etkisi incelendiğinde bazı çalışmalar cinsiyetin etkisi olduğunu öne sürerken bazı çalışmalar ise herhangi bir etkisi olmadığını iddia etmektedir. Wood ve çalışma arkadaşları (1989) iyi oluşa ilişkin meta analiz yaptıkları çalışmalarında genel olarak iyi oluşun cinsiyete göre değişkenlik gösterdiğini saptamış ve kadınların erkeklere göre öznel iyi oluş hallerinin daha yüksek düzeyde olduğunu ve yaşam doyumlarının ise çok daha yüksek olduğunu öne sürmüştür. Eryılmaz ve Ercan (2011), bireylerin öznel iyi oluşlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini belirtmektedir. Birtakım çalışmalar kadınların erkeklere kıyasla öznel iyi oluş halinin yüksek olduğunu öne sürerken bazı çalışmalar da erkeklerin öznel iyi oluşlarının yüksek olduğunu ileri sürmektedir (Odabaşı, 2016: 33).

Diğer taraftan Yarcheski ve çalışma arkadaşları (2001)'nın ortaokul Çakır (2015)'in ise lise öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmalarında kız ve erkek öğrencilerin mutluluk düzeyleri arasında bir fark tespit etmemişlerdir. Shams ve

Kadow (2019)'un Pakistan'da çeşitli sektörler üzerinde yaptıkları araştırmada, öznel iyi oluş ve iş yaşam dengesi üzerinde cinsiyetin etkisini test etmişler ve cinsiyetin öznel iyi oluşu etkilemediğini belirlemişlerdir. Sonuç olarak öncül olarak cinsiyetin öznel iyi oluş haline etkisinde farklı bulgulara rastlanılmaktadır.

Öznel iyi oluş hali üzerinde eğitim düzeyinin olumlu bir etkisi (Diener ve diğerleri, 1997) olduğu gibi bazı çalışmalar, eğitim düzeyinin artışına bağlı olarak bireylerin beklediği refah seviyesine ulaşamaması sonucunda mutsuz olduklarının dolayısıyla olumsuz etkisinin de olduğunu (Akın ve Şentürk, 2012: 188) ileri sürmektedir. Nitekim en yüksek eğitim seviyesine ulaşmış olmak bireyin en mutlu kişi olacağı anlamına gelmemektedir (Veenhoven, 2008: 9). Ancak eğitim düzeyindeki artış ile bireyin toplumda sosyal bir statüye ulaşması ve saygınlık kazanması öznel doyumu da beslemektedir. Nitekim eğitim düzeyinin sağladığı birtakım avantajlarla bireyin öznel iyi oluşu olumlu biçimde de etkilenebilmektedir (Kahraman, 2021). Shams ve Kadow (2019) eğitim düzeyinin yükselmesine bağlı olarak bireyin daha iyi iş olanaklarına sahip iş bulabilme olasılığının arttığını öne sürmektedir. Zira eğitim düzeyinin yükselmesiyle birey daha iyi çalışma koşullarında istihdam edilmekte, daha iyi ücret alabilmekte ve dolayısıyla yaşam tatmini yükselerek öznel iyi oluş hali olumlu etkilenmektedir (Shams ve Kadow, 2019: 687).

Öznel iyi oluşa **gelirin** etkisi incelendiğinde, Diener ve çalışma arkadaşları (1999), gelirin bireylerin hedeflerine erişebilmeleri için kaynak oluşturan en önemli etmenlerden biri olduğu öne sürmektedir (Terzi, 2005: 52). Nitekim düşük gelire sahip olmak bireyin temel ihtiyaçlarının karşılanmasını da tehlikeye sokabilmektedir. Dolayısıyla birey gelecek kaygısı yaşamaya ve strese girmeye başlar (Dost, 2006: 193). Diğer taraftan bazı araştırmalara göre; gelir ile öznel iyi oluş hali arasında doğrusal olmayan bir ilişki vardır. Yoksul bireyler arasında artan gelir, öznel iyi oluş haline güçlü bir etki yaratmaktadır. Yani kişinin ekonomik durumu düşükken, gelir artışıyla birlikte ekonomik gücü de artıyorsa öznel iyi oluş hali olumlu yönde etkilenebilir. Diğer taraftan fakir olmayan bireyler arasında artan gelir ise sadece ihmal edilebilir etkilere neden olmaktadır. Yani kişinin ekonomik durumu iyiye her hangi bir gelir artışı olması bireyin öznel iyi oluş haline her hangi bir etki yapmayabilir (Ahuvia, 2002: 24). Buna göre öznel iyi oluşu yüksek gelir düzeyi olumlu etkilese de gelirin sürekli artış göstermesi her zaman öznel iyi oluşu

etkilemeyecektir. Gelir düzeyindeki artışın bireyi her zaman mutlu edemediğini öne sürmektedir (Seligman, 2004: 64). Dolayısıyla gelir tek başına öznel iyi oluş halini etkilememektedir (Gökdemir, 2011: 128).

Yukarıda belirtilen bilgiler doğrultusunda bireylerin öznel iyi oluş hallerinin sağlanması genel hayat kaliteleri açısından önemli olduğu kadar örgüt içerisinde de önemlidir. Aksi halde öznel iyi oluş halini sağlayamayan çalışanların örgüt içerisinde uyumsuzluk, işe aidiyetle ilgili sorunlar yaşamasının yanı sıra işletmeye de negatif yönde etkiler yaratacağı yadsınamaz. Bu durum özellikle insan etkileşiminin yüksek olduğu hizmet sektöründe daha da önemlidir. Çünkü öznel iyi oluş hali düşük olan bir çalışan sadece örgütü ve işletmeyi değil aynı zamanda doğrudan etkileşimde olduğu müşterileri de olumsuz yönde etkileyecektir. Turizm sektörünün önemli bileşenlerinden biri olan yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların öznel iyi oluş hallerinin sağlanabilmesi, turizmin bütünselliği özelliği nedeniyle önemlidir. Bu konuda işletmeler birtakım insan kaynakları geliştirme programları uygulasa da, çalışanların öznel iyi oluş halini sağlama konusunda örgüt içi politikalarda eksiklikler olduğu görülmektedir.

Mevcut araştırmanın temel sorunsalı, örgüt içiresindeki politikalarda çalışanların öznel iyi oluş hallerinin iş yaşam kalitesi kriterlerinden etkilenip etkilenmediği fikrinden ortaya çıkmıştır. Ayrıca iş yaşam kalitesini de etkileyebilecek unsurlardan biri olan örgütsel sapkınlığın da benzer şekilde öznel iyi oluş halini de etkileyip etkilemediği merak konusudur. Bu sorunsal bağlamında mevcut çalışmanın problemlerinden ilki; örgütsel sapkın davranış, iş yaşam kalitesini ve öznel iyi oluş halini etkiler mi? İkincisi; iş yaşam kalitesi öznel iyi oluş halini etkiler mi? Son problem ise; örgütsel sapkın davranışa maruz kalındığında çalışanların iş yaşam kalitesi, öznel iyi oluşlarının bu sapkınlıktan etkilenip etkilenmemesine bir aracılık eder midir?

1.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

1.4.1. Örgütsel Sapkın Davranış İş Yaşam Kalitesi İlişkisi

Örgütsel sapkınlık olumsuz basit davranışları içerdiği gibi doğrudan örgüte ve çalışanlara zarar veren ciddi boyuttaki olumsuz davranışları da içermektedir (Abdulrahim, 2005: 1). Örgüt çalışanlarının maruz kaldığı bu davranışlar, kasıtlı olarak zarar veren ya da zarar verme niyeti taşıyan belirgin davranışları içermektedir (Spector ve diğerleri, 2006, 447). Bu davranışlara maruz kalmak sadece örgütün maddi çıkarlarına değil aynı zamanda örgüt çalışanlarının sosyal ve psikolojik yapılarına da ciddi zararlar vermektedir (Gültaç ve Erigüç, 2019: 64). Nitekim çalışanın sosyal ve psikolojik halindeki bozulmalar çalışanın iş yaşam kalitesinin de olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır.

Walton (1973), iş yaşam kalitesini olumlu etkileyen faktörlerinin varlığının çalışanların iş yaşam kalitesi üzerinde olumlu etkiler yaratacağını öne sürmüştür. Diğer bir ifadeyle bir örgütte, eşitliğin, sağlıklı iletişimin ve güven içeren çalışma ortamının olmaması çalışanların iş yaşam kalitesine olumsuz etki edecektir. Schilesinger (1982), örgüt içerisinde çalışanların etkileşiminin ve iletişiminin yüksek düzeyde olmasının, iş yaşam kalitesi açısından çok önemli olduğunu belirtir. Dolayısıyla örgüt içerisinde hırsızlığa yönelik davranışlar, mülkiyete zarar verme, güven zedeleyici davranışlarda bulunma, sözlü taciz, fiziksel taciz gibi sapkın davranışın olması çalışanlar arasında kişilerarası iletişim sorunlarına neden olarak, çalışanların iş yaşam düzeylerini olumsuz şekilde etkileyecektir.

Gruys ve Sackett (2003)'e göre iş ortamında sözlü ve fiziksel taciz davranışları örgütsel sapkın davranışın boyutlarından iki tanesini oluşturur. Gerni (2001), çalışanların maruz kaldığı sapkınlıkların, çalışanların işine ve kariyerine etkisinin çok ciddi boyutlarda olduğunu belirtmektedir. Bunlar çalışanların kariyer oluşumunu olumsuz etkilemekle kalmayıp, iş yaşam kalitelerinin de olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır (Gerni, 2001: 24). Bu noktada örgüt içerisinde gerçekleşen sapkın davranışın çalışanların iş yaşam kalitesini olumsuz etkileyeceği varsayımından hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Örgütsel sapkın davranışa maruz kalmak çalışanların iş yaşam kalitesini etkilemektedir.

1.4.2. İş Yaşam Kalitesi Öznel İyi Oluş Hali İlişkisi

Kişilerin birtakım ihtiyaçlarının iş yaşamında tatmin edilmesi bireyin hayatının diğer safhalarında da tatmin olmasını sağlar (Kawada ve diğerleri, 2011; Guzi ve Garcia, 2015: 57). İş yaşam kalitesinde bahsedilen ihtiyaçlar üç boyutuyla ele alınmaktadır; a) sağlık ve güvenlik (iş yerinde veya iş dışında hastalanmadan ya da yaralanmadan korunma), ekonomik (yeterli ücret) ve ailevi (aile ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli zamana sahip olmak) ihtiyaçlar. Bireyin sağlık düzeyi öznel iyi oluşu en üst düzeyde etkileyen etkidir ve sağlıklı bireyler en düşük öznel iyi oluşa sahiptir. İş güvenliği noktasında ise, bireyin işini kaybetme korkusu öznel iyi oluşu olumsuz etkilemektedir, b) kendini gerçekleştirme ve bilgi ihtiyaçları yer alır. Burada kast edilen bireyin bir uzman ve çalışan olarak potansiyelinin farkına varılması ve mesleki becerilerini artırmaya ve öğrenmeye yönelik olanakların sunulması ihtiyacıdır. Kariyerin gelişimine yönelik sunulan olanaklar bireyin öznel iyi oluşunu artırmaktadır. Son olarak c) sosyal ve saygı ihtiyacı boyutunda da örgüt içerisinde olumlu sosyal etkileşimlerin olması ve bireyin örgüt içerisinde ve dışında çalışmalarının fark edilerek takdir edilmesi yer alır. Mesleki prestij bireyin yaşam tatminini en üst seviyeye çıkarmaktadır (Rathi, 2009: 58; Guzi ve Garcia, 2015:58).

Yukarıda söz edilen ihtiyaçların karşılanmamasının bireyin öznel iyi oluş hali üzerinde olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Agarwal ve diğerleri, 2019: 142; Gallie, 2005). Diğer bir ifadeyle; bu ihtiyaçlar karşılandığında bireyin öznel iyi oluş hali artar (Rathi, 2009: 56). Bu nedenle olumlu iş ortamının yaratılması çalışanların öznel iyi oluşunu olumlu şekilde etkilemektedir (Russell, 2008: 123; Ko, 2021: 181; Agarwal, 2020: 17). Bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir;

H2: Çalışanların iş yaşam kalitesi öznel iyi oluş halini etkilemektedir.

1.4.3. Örgütsel Sapkın Davranış Öznel İyi Oluş Hali İlişkisi

Robinson ve Bennett (1995: 556), örgütsel sapkın davranışı, “örgütün kurallarını ihlal ederek hedef alınan örgüt çalışanının iyi oluşunu tehdit eden kasıtlı davranışlar” biçiminde tanımlanmaktadır. Örgüt çalışanına zarar verme niyetini taşıyan her türlü olumsuz davranışı (Öcel, 2010: 19) içeren sapkın davranış gerçekleştiğinde, bireyin öznel iyi oluş halini sağlıklı yönetebilmesi için gerekli olan olumlu sosyal ve çevresel ilişkiler (Telman ve Ünsal, 2004) hasara uğramaktadır. Dolayısıyla içinde bulunduğu örgütte de bu ilişkilerin olumsuz ilerlemesi, öznel iyi oluşu da olumsuz yönde etkileyecektir (Küçük ve Çakıcı, 2018; İlgin, 2019).

Örgüt içerisinde çalışanların sergiledikleri örgütsel sapkın davranışlar hedef alınan çalışan açısından önemli sorunları beraberinde getirmektedir. Buna göre çalışanın psikolojik ve fizyolojik sağlığı olumsuz şekilde etkilenmektedir. Bu noktada Aquino ve arkadaşları (2004) çalışanlarda stres yüksekliği, depresyon, öfke bozukluğu gibi birtakım psikolojik sorunların yaşandığını öne sürmektedir. Ek olarak örgütsel sapkın davranışa maruz kalan bireylerde fizyolojik de bazı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Niedhammer ve çalışma arkadaşları (2009) ise çalışanlarda uyku bozukluğu, vücut ağrıları ile hormon düzeylerinde birtakım bozulmalar gibi fizyolojik sorunlar yaşandığını belirtmektedir. Bu anlamda sapma davranışı kişide fiziksel olduğu kadar ruhsal anlamda da olumsuzluklara neden olmaktadır ki bu durum aslında kişinin öznel iyi oluş halinin bozulmasıdır çünkü öznel iyi oluş hali bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmelidir. Diğer bir ifadeyle; çalışanın sadece engelli ya da hasta olmaması değil, aynı zamanda ruhsal, fiziksel ve sosyal açıdan da tam bir iyi olma hali öznel iyi oluşu beraberinde getirmektedir (Eryılmaz, 2014: 9). Bu nedenle örgüt içerisinde sapkın davranışa maruz kalmak çalışanın öznel iyi oluş halini olumsuz yönde etkileyecektir varsayımından hareketle aşağıdaki ilgili hipotez geliştirilmiştir;

H3: Örgütsel sapkın davranış öznel iyi oluş halini etkilemektedir.

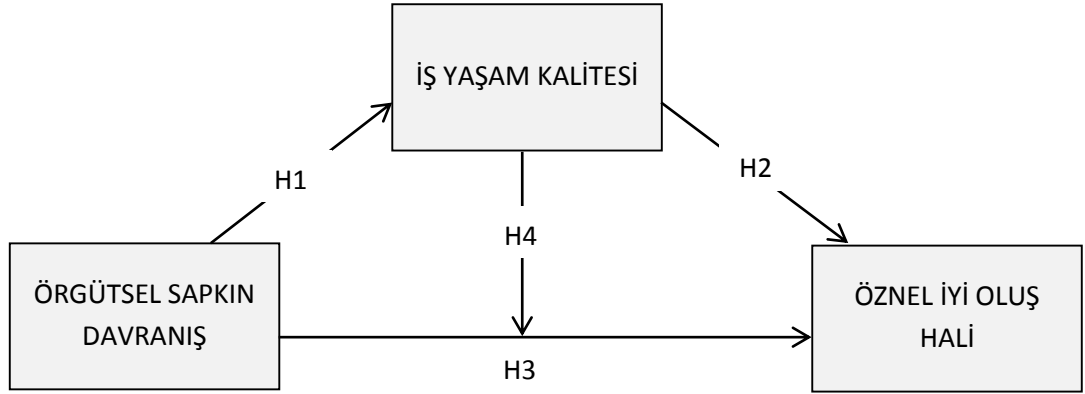
1.4.4. Örgütsel Sapkın Davranışın Öznel İyi Oluş İlişkisinde İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü

Yaşam tatmini ya da algılanan yaşam kalitesi yerine de kullanılan ‘öznel iyi oluş’, bireyin yaşamında toplam bir tatmin duygusudur (Diener, 2009). Bireyin iş aracılığıyla ihtiyaçlarını tatmin edebilmesi, öznel iyi oluş haliyle yakından ilişkilidir (Kawada ve diğerleri, 2011). Diğer bir ifadeyle bireyin iş koşullarından tatmin olması, yaşam tatminini etkilemektedir. Örneğin; düşük ücret veya uzun çalışma saatleri gibi kötü iş koşulları çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmasına neden olmakta ve bireyin boş zaman aktivitelerinden zevk almasının önüne geçmektedir (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 72,). Bu durum da bireyin öznel iyi oluş halini olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu bulgular çalışanların iş yaşam kalitesinden tatmin olmalarının öznel iyi oluş haliyle ilişkisini göstermektedir (Ko, 2021: 169).

Bu araştırmada; iş yaşam kalitesinin sapkın davranış ile öznel iyi oluş hali arasındaki ilişkiye aracılık ettiği önerilmektedir. Sapkın davranışın, öznel iyi oluşu etkilediği varsayılmaktadır. Öte yandan örgütsel sapkın davranışın iş yaşam kalitesine etkisi olduğu ve iş yaşam kalitesinin de öznel iyi oluşu etkilediği düşünülmektedir. Bu nedenle bireyin iş yaşamında karşılaştığı sapkın davranış, iş yaşam kalitesini etkileyecek; etkilenen iş yaşam kalitesi de öznel iyi oluş üzerinde etkiye sahip olacaktır. Bireyin iş yaşamından keyif almamaya başlaması ile düşen iş yaşam kalitesi öznel iyi oluş halini olumsuz şekilde etkileyecektir. Dolayısıyla; sapkın davranışların, bireylerin öznel iyi oluş haline etkisinde iş yaşam kalitesinin bu ilişkiye aracılık edecektir.

H4: Örgütsel sapkın davranışın öznel iyi oluş haline etkisinde iş yaşam kalitesinin aracılık rolü vardır.

Şekil 4: Hipotezlenen Araştırma Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yukarıda yer alan hipotezlerden hareketle araştırma modeli aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur. Buna göre sapkın davranış iş yaşam kalitesini; iş yaşam kalitesi öznel iyi oluş halini; sapkın davranış öznel iyi oluş halini etkilemekte ve son olarak iş yaşam kalitesi, sapkın davranış ile öznel iyi oluş hali arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Söz konusu hipotezlenen araştırma modeli şekil 4’de gösterilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

METODOLOJİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Mevcut çalışmanın amacı yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların örgüt içerisinde sapkın davranışa maruz kalmalarının öznel iyi oluş haline ve iş yaşam kalitesine etkisinin belirlenmesi ve örgütsel sapkın davranışın bireylerin öznel iyi oluş hali üzerinde iş yaşam kalitesinin aracı rolünün olup olmadığının tespit edilmesidir.

Mevcut çalışmanın önemi Türkiye’de önemli sektörlerden biri olan turizm sektörünün temel bileşenlerinden yiyecek içecek işletmelerinde, toplam kalitenin sağlanması, çalışanların iş yaşam kalitesinin yükseltilmesi ve iş yaşam kalitesini etkileyen etmenlerin tespit edilmesi gerek sunulacak hizmetin kalitesini artıracak gerekse de çalışan refahına katkı sağlamaktır. Bu düşünceden hareketle mevcut çalışmanın problemine bağlı araştırma soruları belirlenmiştir. Buna göre; yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının örgüt içerisinde sapkın davranışa maruz kalması iş yaşam kalitesini etkilemekte midir? Yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının iş yaşam kaliteleri öznel iyi oluş hallerini etkilemekte midir? Yiyecek içecek işletmesi çalışanları sapkın davranışa maruz kaldıklarında öznel iyi oluş halleri etkilenmektedir midir?

2.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Mevcut çalışmanın birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu sınırlılıklardan ilki örneklemin Kuşadası’nda yer alan yiyecek içecek işletmesi çalışanlarından oluşmasıdır. Nitekim Kuşadası’nın Ege bölgesinde küçük bir ilçe olması, ilçede hem iki yıllık turizm meslek yüksekokulunun hem de dört yıllık turizm fakültesinin yer alması diğer bölgelerdeki yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının profillerinden farklılaşmasına neden olmaktadır.

Sınırlılıklardan bir diğeri Kuşadası’nın turistik destinasyon olmasına bağlı olarak farklı hizmet politikalarını da benimsiyor olmasıdır. Nitekim çalışanın

özelliklerine yönelik ihtiyaç duyulan faktörler Türkiye'nin farklı bölgelerinde benzer olmayabilir. Türkiye'nin ekonomik konjektürü de göz önüne alındığında bir kısıt oluşabilmektedir. Bir diğer sınırlılık ise alınan yanıtların katılımcıların beyanlarına dayanıyor olmasıdır. Nitekim örgütsel sapkın davranış kavramının olumsuz algısı iş yaşamı için zaman zaman yadsınabilecek içeriklere sahiptir. Buna göre katılımcıların ifadelerine yanlı yaklaşım sergilemediği ve gerçekçi yanıtlar verdiği varsayılmaktadır.

2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bir olay veya olguyu anlamak, söz konusu olguyu geliştirmek ve en nihayetinde bilimsel bir bilgi ortaya koyabilmek için sistematik ve planlı bir biçimde yürütülen incelemelerin, verilerinin toplanması, analizlerinin yapılması, yapılan analizlerin değerlendirilmesi, yorumlanması ve en nihayetinde çıkan sonuçların raporlanması, bilimsel araştırmanın temelidir (Çaparlar ve Dönmez, 2016; Ekiz, 2015). Bu amaca yönelik olarak mevcut çalışmada araştırmayı gerçekleştirmek için karma araştırma yöntemi seçilmiştir. Karma araştırma, araştırma sorularına yanıt bulmak için hem nicel hem de nitel yöntemle toplanan verilerin bütünleştirilmesi ve bu sayede her iki verinin birlikte yorumlanmasını kapsamaktadır. Nitekim bu yöntemle istatistiki veriler ve katılımcıların kişisel deneyimleri harmanlanmaktadır. Bu sayede araştırma sorusu daha iyi anlaşılmakta ve bu yöntemleri tek başına kullanmaya kıyasla daha fazla avantaj elde etmeyi sağlamaktadır (Creswell, 2021: 2).

Karma yöntemin ilk basamağını oluşturan nicel araştırma, araştırma sorularına yanıt oluşturmak üzere sayısal veri toplayan bir araştırma yöntemidir (Christensen ve diğerleri, 2015: 30). Nitekim nicel araştırma, realist felsefe üzerine oturtularak pozitif bilimi temel almaktadır. Felsefenin temelinde düzen kavramı vardır ve söz konusu bu düzen insan tarafından anlaşılabilir boyuttadır çünkü insan beyni ve evren aynı kökendedir. Nicel araştırmaların en temel ilkesi hipotezleri test etmeye yönelik olmasıdır (Ekiz, 2015). İkinci basamağı olan nitel araştırma ise, sağlık bilimleri, psikoloji ve sosyal bilimlerin sorularına cevap arama yolunda yeni farkındalıklar oluşturmaktadır. Nitekim nitel araştırma, bilgiyi detaylandırma ve özelleştirme özelliğiyle araştırmacıya farklı bir bakış açısı sunabilmektedir. Buna göre nitel araştırma deneysel açıdan temellendirilmiş olan birtakım kuramlara

yönelik derinlemesine incelemeler yapılmasına olanak sağlamaktadır. Bu sayede değişen dünyada, ortaya çıkan yeni bakış açılarını detaylı şekilde anlamaya fırsat sağlayan yeni pençeler açmaktadır (Seggie ve Bayyburt, 2017: 15-16).

2.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Ülkelerin istihdam oluşumunda %75, ekonomilerinde ise %70 oranında katma değer oluşturan hizmet sektöründe yer alan turizmin temel yapı taşlarından biri olan yiyecek-içecek (Küçükkömürler ve çalışma arkadaşları, 2018: 81) önemli gelir kaynaklarından biridir. Nitekim Türkiye’de gastronomi turizmine olan ilginin her geçen gün artması (Küçükkömürler ve diğerleri, 2018: 79; Acuner ve Keskin, 2022: 256) ve özellikle mutfak çeşitliliğinin fazla olduğu (Solmaz ve Altınar, 2018; Kasar, 2021) da göz önüne alındığında, yerli ya da yabancı turist için gastronomi turizmi çekici hale gelmektedir (Horng ve Tsai, 2010; Mankan, 2017; Küçükkömürler ve diğerleri, 2018). Bu bağlamda yiyecek içecek sektörüne olan ilgi sektörün sunduğu hizmetin niteliğinin ve niceliğinin artırılmasını gerekli kılmaktadır.

Mevcut çalışmanın evrenini Kuşadası’ndaki yiyecek içecek işletmeleri oluşturmaktadır. Yiyecek-içecek çeşitliliği bakımından zengin olan Ege mutfağıyla ön plana çıkan önemli turizm destinasyonlarından biri olan Kuşadası’nda (Çulha ve Dağkiran, 2016: 196) faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinin hizmet kar zinciri bağlamında geliştirilmesi önemli olacağından, işletmelerinin kar ve gelir artışı sağlamasının temelinde iç hizmet kalitesinin artırılması yatmaktadır (Heskett ve diğerleri, 2008). Bu iç hizmet kalitesinde çalışanın refahı da kriterlerden biridir. Bu nedenle yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının iş koşullarına bağlı her türlü iyileştirme temelde işletmenin de karlılığını artıracaktır. Kuşadası’nda yer alan 2023 yılı itibarıyla Kuşadası Ticaret Odası (KUTO, 2023)’na bağlı faal olarak hizmet vermekte olan yiyecek içecek işletmesi sayısı 223’tür. Bu işletmelerden 160’ına ulaşılmış ancak bunlardan bazıları anket çalışmasına katılmayı reddetmiş, bazıları ise sezona hazırlık gerekçesi ile tadilata girdiği için çalışmaya dahil olamamıştır. Buna göre araştırma örneklemini oluşturan toplam 84 yiyecek içecek işletmesi çalışanından 417 anket toplanmış ve 391 anket analize uygun bulunmuştur.

2.5. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ

Mevcut çalışmada veri toplama üç temel bölüm üzerine oturtulmuştur. Bu bölümlerden ilkinde alanyazına yer verilmiştir. Kavramsal çerçevenin oluşturulması sürecinde elektronik ortamda, veri tabanları aracılığıyla ve üniversite kütüphanelerinden elde edilen ikincil verilerle literatür taraması gerçekleştirilmiştir. İkinci bölümde ise elde edilen veriler aracılığıyla ortaya konan kavramsal çerçevenin analiz edilebilmesi açısından anket tekniğiyle veriler toplanmıştır. Son olarak üçüncü bölümde ise araştırmanın derinliğine inebilmek için anket ifadelerinden hareketle görüşme soruları oluşturulmuş ve derinlemesine görüşme yapılmıştır. Çalışma karma araştırma yöntemlerini temel aldığı için anket tekniğiyle toplanan verilere ek olarak açık uçlu sorularla birlikte ek veriler de toplanmıştır.

Anket tekniğinin sağlamış olduğu birtakım dezavantajlar ve avantajlar vardır. Söz konusu dezavantajlar; verilerin yoruma açık olmamasından dolayı araştırmacının yaratıcılığını azaltması, yanıtların yüzeysel kalabilmesi, katılımcıların doğru yanıtları işaretlememesi durumunda araştırmanın hatalı sonuçlar vermesi ve ifadelerin basit yanıtlar gerektirmesidir (Ekiz, 2015:115-117). Avantajları ise; maliyetin düşük olması, önyargıların ve kişiselleştirme sonucu özenliliği en aza indirmesi, araştırmanın yapıldığı örneklemin gizliliğini koruması şeklinde sıralanabilir (Munn ve Drever, 1995). Mevcut çalışmada konu ve amaca yönelik veri toplama tekniği olarak ilk basamakta anket kullanılmıştır. Ankete dair ilgili etik kurul izni Dokuz Eylül Üniversitesi'nde 17 Ocak 2023 tarih ve 13. sayılı kararda alınmıştır.

Alan araştırması sürecinde ilk olarak 50 yiyecek içecek işletmesi çalışanına anketler uygulanarak 2023 Ocak ayında pilot çalışma yapılmıştır. İfadelerin anlaşılabilirliği ve elde edilen verilerin geçerlik ile güvenilirlikleri test edilmiştir. İfadelerin frekans dağılımlarında negatif bir durum söz konusu olmadığı için ifadeler üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Araştırmanın verileri Şubat – Nisan 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Ankette katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek amacıyla açık uçlu ve kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir. Cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve gelir düzeyi için kapalı uçlu sorulmuş olup, işletmede çalışma süresi ve işletmede çalıştıkları departman açık uçlu olarak sorulmuştur. Ölçek

ifadeleri ise “1-Kesinlikle Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, “4-Katılıyorum” ve “5-Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde 5’li Likert olarak sıralanmıştır.

Nicel araştırmanın sınırlılıkları, nitel araştırmanın gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Nitekim nicel araştırmalar ve bulguları değerlendirildiğinde günlük hayatın sorunlarına ve ortaya çıkan sorulara karşı bilgiyi detaylandırma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Seggie ve Bayyurt, 2017: 13-15). Buna göre detaylı bilgiye ulaşabilmek için derinlemesine görüşmeler tercih edilmektedir. Derinlemesine görüşme; sosyal bilimlerde en sık tercih edilen yöntemlerden biridir (Briggs, 1986). Görüşmenin amacı, katılımcının iç dünyasını keşfetmek üzerinedir. Bu sayede araştırmacı; kişilerin deneyimlerini, algılarını, düşüncelerini, tutumlarını anlamayı hedefler (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 129-130). Mevcut çalışmada yapılan derinlemesine görüşmeye yönelik olarak da anket ifadelerinden hareketle oluşturulmuş yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler anket verilerinin toplandığı işletmelerdeki çalışanlarla Haziran 2023 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Her görüşme ortalama 15-20 dakika sürmüştür. Görüşmelerin doğru biçimde analiz edilebilmesi ve veri kaybının önüne geçilebilmesi için katılımcılardan izin alınarak ses kaydı alınmıştır.

Görüşme sorularında katılımcılara yönelik demografik özelliklerin tespit edilmesine için; yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi ve işletmede çalıştıkları departmanlara yer verilmiştir. Demografiklere yönelik soruların dışında beş farklı açık uçlu soru anket ifadelerinden hareket edilerek oluşturulmuştur. Son olarak toplanan tüm veriler paket programlar aracılığıyla analiz edilmiştir.

2.6. ÖLÇEKLER

Araştırmada örgütsel sapkın davranış Bennet ve Robinson (2000) tarafından geliştirilen ölçek aracılığıyla ölçülmüştür. Ölçek her iki dile hâkim uzmanlar tarafından İngilizce’den Türkçe’ye çevirilmiş, daha sonra tekrar İngilizce’ye ve ardından yeniden Türkçe’ye çevirilerek anlam farklılıklarına bakılmıştır. Nitekim herhangi bir anlam farklılığı çıkmamıştır. Ölçekte toplam 19 ifade yer almaktadır. “İşyerimdeki çalışanlar iş yerinden izin almadan eşya alır”, İşyerimdeki çalışanlar

kasıtlı olarak işi yavaşlatırlar”, “İşyerimdekiler, birbirleri ile küfrederek konuşur”, “İşyerimdekiler, birbirlerine kaba davranır” şeklinde örnek ifadeler bulunmaktadır. İfadeler iki boyut altında toplanmıştır. Bu boyutlar *örgütsel sapkın davranış* ve *kişilerarası sapkın davranış*tır. Ölçeğin güvenirlik katsayısı orijinal çalışmada örgütsel sapkın davranış boyutu için .81 ve kişilerarası sapkın davranış boyutu için .78’dir.

İş yaşam kalitesi ise Chen ve Farh (2000) tarafından geliştirilen ve Yıldız (2013) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçek aracılığıyla ölçülmüştür. Ölçekte toplam 12 ifade bulunmaktadır. “İşyerimin dışındaki diğer işyerlerindeki benzer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum”, “Bu işyeri benim refahımı önemser”, “Şu anki işim aile yaşamını etkilemez”, “Amirim işimde iyi bir performans gösterdiğim zaman beni takdir eder” şeklinde örnek ifadeler bulunmaktadır. İfadeler dört boyutta toplanmıştır. Bu boyutlar *ödül ve yarar*, *iş ve yaşam dengesi*, *yönetimsel davranışlar* ve *işin özellikleridir*. Ölçeğin güvenirlik katsayısı Türkçe’ye uyarlama çalışmasında ödül ve yarar boyutu için .83, iş ve yaşam dengesi boyutu için .83, yönetimsel davranışlar boyutu için .84 ve işin özellikleri boyutu için .73’dür.

Öznel iyi oluş Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen, Doğan ve Sapmaz (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçek aracılığıyla ölçülmüştür. Ölçekte toplam 29 ifade bulunmaktadır. “Diğer insanlara karşı oldukça ilgiliyim”, “Pek çok şeyi eğlenceli buluyorum”, “Kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum”, “Genellikle olaylar üzerinde olumlu etkim vardır” şeklinde örnek ifadeler bulunmaktadır. İfadeler tek boyutta toplanmıştır. Ölçeğin güvenirlik katsayısı Türkçe’ye uyarlama çalışmasında 0.91 olarak belirlenmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşme soruları;

- Sizce işyerinde sapkın davranış nedir?
- Sizce iş yaşam kalitesini sağlayan unsurlar nelerdir?
- İşyerinizde sapkın davranışların yaşanıyor olması sizin iş yaşam kalitenizi etkiler mi? Neden?
- İşyerinizde sapkın davranışların yaşanıyor olması sizin fiziksel ve psikolojik olarak iyi olma halinizi etkiler mi? Neden?

- İş yaşam kalitenizin fiziksel ve psikolojik halinize etkisi var mıdır?
Neden? Şeklindedir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

3.1 ARAŞTIRMANIN NİCEL KISMINA KATILAN KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Ankete katılan katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulguların yüzdeleri ile frekansları aşağıdaki tablo 5’de belirtildiği şekilde tespit edilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	209	53.5
	Erkek	182	46.5
	Toplam	391	100
Yaş	18-28	209	53.5
	29-39	110	28.1
	40-50	44	11.3
	51 ve daha fazla	28	7.1
	Toplam	391	100
Eğitim durumu	Lise ve dengi	36	9.2
	Ön lisans	170	43.5
	Lisans	145	37.1
	Lisansüstü	40	10.2
	Toplam	391	100
Gelir düzeyi	8.500 TL (asgari ücret)	158	40.4
	8.501-17.000	154	39.4
	17.001 ve üzeri	79	20.2
	Toplam	391	100
Sektörde çalışma	1 yıldan az	117	29.9

süresi	1-5 yıl	109	27.9
	5-10 yıl	59	15.1
	10 yıl ve daha fazla	106	27.1
	Toplam	391	100

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Örnekleme en fazla, %53.5 oranıyla kadınlar ve 18-28 yaş arası çalışanlar, %43.5 oranıyla ön lisans mezunları, %40.4 oranıyla asgari ücret geliri olanlar ve %29.9 oranıyla sektörde 1 yıldan az çalışma süresi olan katılımcılar oluşturmaktadır. Çalışmanın yaş aralıkları turizm sektörünün özellikleri ve kariyer evreleri (Birdir ve diğerleri, 2013: 988) göz önüne alınarak oluşturulmuştur.

Anket verilerine bağlı olarak elde edilen demografik bulgulara göre Kuşadası ilçesinde yer alan yiyecek içecek işletmelerinde çalışmakta olan bireylerin çoğunluğunun 18-28 yaş aralığında kadınlardan oluştuğu ve 1 yıldan daha az süreyle çalıştıkları görülmektedir. Nitekim sektörün 12 aya tam anlamıyla yayılamaması nedeniyle sezonluk olması, kış aylarında çalışanların işten çıkarılması, ve/veya zorunlu olarak ücretsiz izne çıkarılması, çalışanın uzun vadeli istihdam edilebileceği farklı bir sektöre kayması gibi nedenlerden kaynaklı olabilmektedir. Diğer taraftan çalışma koşullarının yoğunluğu ve zorluğuna karşın alınan ücretin çoğunlukla asgari ücretle sınırlandırılması da söz konusu durum üzerinde etkili olabilir.

3.2. DOĞRULAYICI FAKTÖR ANALİZİ

Çok sayıdaki değişkeni daha az sayıdaki değişkene indirebilen çok değişkenli bir analiz tekniği olan faktör analizi (İslamoğlu, 2011) çok sayıdaki değişkenin daha az sayıda değişkenle açıklanıp açıklanmayacağını incelemektedir. Sosyal bilimlerde çoğunlukla daha önceden araştırmacıların kullanmış olduğu ve geçerliği ve güvenilirliği kabul görmüş ölçekler kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yeni ölçek geliştirilmesi, mevcut ölçeklerin tekrar test edilmesi gibi birçok amaç için kullanılabilir (Harrington, 2009). Bu yöntemde daha önceden oluşturulan bir modelin aracılığıyla gözlenen değişkenlerden

yola çıkılarak faktör oluşturulmaya yönelik bir işlem söz konusudur (Yaşlıoğlu, 2017).

Tablo 6: Örgütsel Sapkın Davranış Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörler ve Faktörlere Ait İfadeler	Faktör Yükleri
<i>Örgütsel Sapkın Davranış Boyutu</i>	
İşyerimdeki çalışanlar iş kurallarına uymaz.	0.821
İşyerimdeki çalışanlar kasıtlı olarak işi yavaşlatır.	0.806
İşyerimdeki çalışanlar işe çok az çaba gösterir.	0.786
İşyerimdeki çalışanlar iş ortamını karıştırır.	0.783
İşyerimdeki çalışanlar izinsiz olarak işe geç gelir.	0.770
İşyerimdeki çalışanlar kabul edilenden daha uzun mola verir.	0.753
İşyerimdeki çalışanlar iş yerinin gizli bilgilerini başkaları ile tartışır.	0.717
İşyerimdeki çalışanlar çalışmak yerine hayal kurmaya daha çok zaman ayırır.	0.704
İşyerimdeki çalışanlar ek mesai ücreti için işi bilerek uzatır.	0.695
İşyerimdeki çalışanlar harcadıklarından daha yüksek meblağlı fatura getirir.	0.657
İşyerimdeki çalışanlar işyerinden izin almadan eşya alır.	0.607
İşyerimdeki çalışanlar işyerinde uyuşturucu veya alkol kullanır.	0.591
<i>Kişilerarası Sapkın Davranış Boyutu</i>	
İşyerimdekiler birbirini küçük düşürür.	0.894
İşyerimdekiler birbirine kaba davranır.	0.893
İşyerimdekiler birbirini herkesin ortasında utandırır.	0.887
İşyerimdekiler iş arkadaşlarıyla kırıncı konuşur.	0.873
İşyerimdekiler iş arkadaşlarıyla dalga geçer.	0.852
İşyerimdekiler birbirleri ile küfrederek konuşur.	0.841
İşyerimdekiler dini ya da etnik söylemlerde bulunur.	0.809

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Örgütsel sapkın davranış değişkeni Bennet ve Robinson (2000) tarafından iki boyut olarak ele alınmıştır ve bu boyutlar örgütsel sapkın davranış boyutu ve kişilerarası sapkın davranış boyutudur. Ölçekte toplam 19 ifade bulunmaktadır, yapılan faktör analizinde 19 ifadenin tümünün iki boyut altında yüklendiği tespit edilmiştir.

Mevcut çalışmada ilk boyut olan *örgütsel sapkın davranış* boyutunun altına toplam 12 ifade yüklenmiştir. Bu ifadelerin faktör yükleri 0,821 ile 0,591 arasında değişmektedir. En yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “İş yerimdeki çalışanlar iş kurallarına uymaz” ifadesiyken en düşük faktör yüküne sahip olan ifade ise “işyerimdeki çalışanlar işyerinde uyuşturucu veya alkol kullanır” ifadesidir. İkinci boyut olan *kişilerarası sapkın davranış* boyutuna ise toplam yedi ifade yüklenmiştir. Bu ifadelerin faktör yükleri 0,894 ile 0,809 arasında değişmektedir. Dolayısıyla faktör yük değerlerinin 0,60’ın üzerinde olduğu ve bundan dolayı yüksek düzeyde yüklendiği görülmektedir (Büyüköztürk, 2002: 474). En yüksek faktör yüküne sahip ifade “işyerimdekiler birbirini küçük düşürür” ifadesiyken en düşük faktör yüküne sahip olan ifade ise “işyerimdekiler dini ya da etnik söylemlerde bulunur” ifadesi olarak belirlenmiştir.

Tablo 7: İş Yaşam Kalitesi Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörler ve Faktörlere Ait İfadeler	Faktör Yükleri
<i>Ödül & Yarar</i>	
İşyerimdeki benzer diğer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum.	0.904
İşyerimin dışındaki diğer işyerlerindeki benzer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum.	0.862
Bu işyeri benim refahımı önemser.	0.793
<i>İş/Yaşam Dengesi</i>	
Şu anki iş yüküm makul düzeydedir.	0.884
Şu anki işimin mesai süresi makuldür.	0.872
Şu anki işim aile yaşamımı etkilemez.	0.867

<i>Yönetimsel Davranışlar</i>	
Amirim işim ile ilgili problemleri çözmek için bana yardımcı olur.	0.913
Amirim bana işimi nasıl yapacağımı/geliştireceğimi söyler.	0.875
Amirim işimde iyi bir performans gösterdiğimde beni takdir eder.	0.874
<i>İş Özellikleri</i>	
Şu anki işim benim için yaratıcı ve anlamlıdır.	0.837
Şu anki işim ulaşılması zor bir iş ve bu iş beni motive ediyor.	0.808
İşimi nasıl yapacağım ile ilgili kendim karar veririm.	0.720

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

İş yaşam kalitesi değişkeni Chen ve Farh (2000) tarafından dört boyut olarak ele alınmıştır. Bu boyutlar; ödül ve yarar, iş ve yaşam dengesi, yönetimsel davranışlar ve iş özellikleri olarak adlandırılmıştır. Her boyuta üç ifade yüklenmiştir. Nitekim mevcut çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda da 12 ifadenin tümünün orijinal çalışmada olduğu gibi dört boyut altına yüklenmiştir.

Boyutlardan ilki olan *ödül ve yarar* boyutunun altına yüklenen üç ifadenin faktör yükleri 0,904 ile 0,793 arasında değişmektedir. Bu bağlamda faktör yük değerinin yüksek düzeyde yüklendiği görülmektedir (Büyüköztürk, 2002: 474). En yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “işyerimdeki benzer diğer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum” ifadesiyken en düşük faktör yüküne sahip olan ifade ise “bu işyeri benim refahımı önemser” ifadesidir.

Boyutlardan ikincisi olan *iş ve yaşam dengesi* boyutunun altına yüklenen üç ifadenin faktör yükleri 0,884 ile 0,867 arasındadır. En yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “şu anki iş yüküm makul düzeydedir” ifadesidir. En düşük faktör yüküne sahip ifade ise “şu anki işim aile yaşamımı etkilemez” ifadesidir.

Üçüncü boyut olan *yönetimsel davranışlar* boyutunun altına yüklenen üç ifadenin faktör yükleri 0,913 ile 0,874 arasında değişmektedir. Faktör yükü en yüksek olan ifade “amirim işim ile ilgili problemleri çözmek için bana yardımcı olur” ifadesidir. En düşük faktör yüküne sahip ifade ise “amirim işimde iyi bir performans gösterdiğimde beni takdir eder” ifadesidir.

Son olarak dördüncü boyut olan *iş özellikleri* boyutunun altına yüklenen üç ifadenin faktör yükleri ise 0,837 ile 0,720 arasında değişmektedir. Bu ifadelerden en yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “şu anki işim benim için yaratıcı ve anlamlıdır” ifadesiyken en düşük faktör yüküne sahip ifade ise “işimi nasıl yapacağım ile ilgili kendim karar veririm” ifadesidir. Ayrıca bu ifade aynı zamanda iş yaşam kalitesi değişkeninin en düşük faktör yüküne sahip ifadesidir.

Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen 29 ifadeli öznel iyi oluş hali ölçeği, Doğan ve Sapmaz (2012) tarafından tek boyut olarak ele alınmıştır. Mevcut çalışmada da yapılan faktör analizinde ifadeler tek bir boyut altına toplanmıştır. Nitekim analiz sonucunda faktör yükü 0,50’nin altında kalan 12 ifade çıkarılmıştır. Bunlar; “kendimden hoşnut değilim”, “nadiren dinlenmiş uyanıyorum”, “geleceğim hakkında pek iyimser değilim”, “dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum”, “çekici birisi olduğumu düşünmüyorum”, “yaptıklarımla yapmak istediklerim arasında büyük fark var”, “yaşamımın kontrolü elimde değilmiş gibi hissediyorum”, “herhangi bir konuda karar vermekte zorlanırım”, “yaşamımın belli bir amacı ve anlamı yok”, “diğer insanlarla birlikte olmaktan keyif almıyorum”, “kendimi çok sağlıklı hissetmiyorum”, “geçmişimle ilgili pek mutlu anılara sahip değilim” ifadeleridir.

Tablo 8: Öznel İyi Oluş Hali Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörler ve Faktörlere Ait İfadeler	Faktör Yükleri
<i>Öznel İyi Oluş Hali</i>	
Genellikle neşeli ve sevinçliyim.	0.752
Çok mutluyum.	0.744
Hayat güzeldir.	0.735
Diğer insanlar üzerinde daima neşeli bir etki bırakırım.	0.729
Çevremdeki güzellikleri fark ederim.	0.724
Pek çok şeyi eğlenceli buluyorum.	0.680
Kendimi oldukça enerjik hissediyorum.	0.680

Hayatın oldukça ödüllendirici olduğunu düşünüyorum.	0.667
Genellikle olaylar üzerinde olumlu etkim vardır.	0.664
Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.	0.657
Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde (dinç) hissediyorum.	0.641
Çok gülen birisiyim.	0.624
Neredeyse herkese karşı oldukça sıcak duygular besliyorum.	0.621
Yapmak istediğim her şeye zaman bulabilirim.	0.610
Yaptığım şeylere karşı ilgili ve kendini adayan birisiyim.	0.604
Diğer insanlara karşı oldukça ilgiliyim.	0.577
Kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum.	0.526

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Mevcut çalışmada tek boyut altına yüklenen öznel iyi oluş hali değişkeninin altında toplam 17 ifade bulunmaktadır. Bu ifadelerin faktör yükleri 0,752 ile 0,526 arasında değişmektedir. En yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “genellikle neşeli ve sevinçliyim” ifadesiyken, en düşük faktör yüküne sahip olan ifade ise “kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum” ifadesidir.

Tablo 9: Güvenirlilik ve Geçerlilik Katsayıları

	Güvenirlilik Katsayısı (α)	Bileşik Güvenirlilik (ρ_{oa})	Ortalama Açıklanan Varyans (AVE)
Örgütsel Sapkın Davranış			
Kişilerarası Sapkın Davranış Boyutu	0.944	0.944	0.748
Örgütsel Sapkın Davranış Boyutu	0.918	0.924	0.530
İş Yaşam Kalitesi			
Yönetimsel Davranışlar Boyutu	0.865	0.867	0.788

Ödül & Yarar Boyutu	0.813	0.814	0.730
İş/Yaşam Dengesi Boyutu	0.846	0.847	0.764
İşin Özellikleri Boyutu	0.701	0.725	0.624
Öznel İyi Oluş Hali			
Öznel İyi Oluş Hali Boyutu	0.920	0.923	0.441

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 9’da, faktörlere ilişkin güvenirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha), bileşik güvenirlik (Composite Reliability-CR) ve ortalama açıklanan varyans (Average Variance Extracted-AVE) değerleri sunulmuştur. Güvenirlik analizinde iki temel yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemlerden ilki iç tutarlılığın test edilmesine yöneliktir. Yani bir araya getirilen ifadelerin aynı yapıyı ölçüp ölçmediği, kendi içerisinde tutarlı olup olmadığı belirlenmektedir. Diğer yöntemde ise test-tekrar test yöntemi ile iki ayrı zamanda aynı katılımcıların verdiği ifadelerin tutarlı olup olmadığı test edilmektedir (Nunnally, 1978: 159). Güvenirlik katsayısının sosyal bilimlerde (Remzi ve diğerleri, 2007);

- Güvenirlik kabul edilmeyen değer aralığı $0,0 < \alpha < 0,4$
- Güvenirliği düşük kabul edilen değer aralığı $0,40 < \alpha < 0,6$
- Güvenirlik kabul edilen değer aralığı $0,6 < \alpha < 0,7$
- Yüksek derecede güvenirlik değer aralığı ise $0,8 < \alpha < 1,00$ ’dir.

Bileşik güvenirlik (CR) değerinin güvenirlik katsayısında olduğu gibi 0,7 değerinin üzerinde olması gerekmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994; Hair ve diğerleri, 1988). Buna karşın 0,6’nın altındaki değerler güvenir olarak kabul edilmemektedir (Henseler ve Ringle, 2009).

Birleşme geçerliğini belirlemek amacıyla, faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri kullanılmıştır. Araştırmanın ölçüm modelinin geçerliğini belirlemek amacıyla öncelikle AVE değerlerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Açıklanan ortalama varyans, gizli bir yapının teorik olarak ilişkili olduğu gözlenen değişkenlerde açıklayabildiği ortalama varyasyon miktarıdır (dos Santos ve Cirillo, 2021: 1639). 0 ile 1 arasında değişiklik gösteren AVE değerlerinin en az 0,40 olması gerekmektedir (Hair ve diğerleri, 2019: 9; Hulland, 1999).

Mevcut çalışmada Cronbach Alfa ve rho_a değerlerinin 0.70'den büyük olması, kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu da çalışmada kullanılan değişkenin içsel tutarlılıklarının iyi olduğunu göstermektedir. Tablo 9'da görüldüğü üzere CR değerleri 0.70'in üzerindedir. Bu da ölçeklerin güvenilirlik düzeyinin yüksek ve yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir. Diğer yandan faktörlerin AVE değerlerinin 0.40'ın üzerinde olması birleşme geçerliliğinin de sağlandığını göstermektedir.

3.3. ÖLÇEKLERİN TANIMLAYICI İSTATİSTİKLERİ

Mevcut başlık altında ölçekler ile boyutlarının aritmetik ortalamalarına ve standart sapmalarına, Fornell-Larcker Kriteri Değerlerine, HTMT değerlerine ve çapraz yükleme değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 10: Ölçekler ve Boyutların Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Yönetimsel Davranışlar	3.55	1.06
Öznel İyi Oluş Hali Ölçeği	3.47	0.76
İş ve Yaşam Dengesi	3.21	1.10
İşin Özellikleri	3.21	1.00
İş Yaşam Kalitesi Ölçeği	3.20	0.84
Ödül ve Yarar	2.83	1.07
Örgütsel Sapkın Davranış	1.99	0.84
Örgütsel Sapkın Davranış Ölçeği	1.96	0.84
Kişilerarası Sapkın Davranış	1.90	0.98

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 10'da değişkenlerin aritmetik ortalamaları değerlendirildiğinde en yüksek ortalama iş yaşam kalitesinin yönetimsel davranışlar (3,55) boyutundadır. Bu

bağlamda çalışanların, yöneticileri tarafından işlerinin geliştirilmesi ve problemlerinin çözülmesi ile çalışanların takdir edilmeleri konusuna olumlu bakış açısına sahip olduklarını göstermektedir. Bunu ikinci sırada öznel iyi oluş hali (3,47) izlemektedir. Tek boyut altında toplanan ölçeğe göre çalışanlar genel anlamda hayatlarının ortalamadan daha iyi olduğunu ifade etmektedirler. Nitekim öznel iyi oluş hali bireylerin yaşam kalitelerine ilişkin yapmış olduğu değerlendirmede hayatlarının iyi olup olmadığına karar vermelerine yönelik çıkarımları kapsamaktadır. Üçüncü sırayı iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan iş/yaşam dengesi (3,21) ve işin özellikleri (3,21) boyutları paylaşmaktadır. Nitekim çalışanlar mesai sürelerinin ve iş yüklerinin nispeten makul olduğunu, işlerinin aile yaşamlarını çok fazla etkilemediğini düşünmektedir. Diğer taraftan yaptıkları işin yaratıcı ve anlamlı olduğunu, kendilerini motive ettiğini ve işleriyle ilgili kararları kendilerinin verebildiğini ifade etmektedir. Dördüncü sırayı, benzer şekilde, genel olarak iş yaşam kalitesi ölçeği almaktadır ve aritmetik ortalaması (3,20) değerlendirildiğinde çalışanların genel olarak ölçek ifadelerine katıldıkları görülmektedir. Ancak beşinci sırada yer alan ödül ve yarar boyutu (2,83) ifadelerine karşı çalışanların olumsuz bakış açısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Buna göre genel olarak çalışanlar diğer işyerlerindeki benzer işlerle veya çalıştıkları işyerindeki benzer işlerle kendilerini kıyasladıklarında çok fazla ödüllendirildiklerini düşünmemektedir. Ayrıca çalışanlar işyerinin genel olarak kendilerinin refahını önemsemediğini düşünmektedir.

Altıncı sırayı örgütsel sapkın davranış ölçeğinin alt boyutu olan örgütsel sapkın davranış boyutu almaktadır. Bu boyutun aritmetik ortalaması (1,99) genel olarak çalışanların, örgüt içerisinde, işyeri kurallarına uydukları, verimli çalıştıkları, çalışma ortamında ve çalışma sürelerinde dikkatli oldukları, işe ve işyerine yönelik etik kurallar çerçevesinde tutum sergilediklerine yönelik algıları olduğunu göstermektedir. Yedinci sırada ise çalışanların genel olarak örgütsel sapkın davranış ölçeğinin (1,96) ifadelerine yönelik olumlu algılarının olduğu tespit edilmiştir. Son sırayı alan kişilerarası sapkın davranış boyutuna (1,90) göre çalışanlar, kişilerarası ilişkiler kapsamında iş arkadaşları arasında küçük düşürücü, kaba davranışların seyrek olduğunu, küfürlü konuşmaların, etnik ve dini söylemlerin düşük düzeyde olduğunu düşünmektedir.

Tablo 11: Fornell-Larcker Kriteri Değerleri

Gizli Değişkenler	Fornell-Larcker Kriteri						
	1	2	3	4	5	6	7
Kişilerarası Sapkın Davranış	0.865						
Yönetimsel Davranışlar	-0.105	0.888					
Öznel İyi Oluş Hali	-0.010	0.338	0.664				
Ödül & Yarar	-0.043	0.477	0.234	0.854			
Örgütsel Sapkın Davranış	0.765	-0.113	-0.012	-0.050	0.728		
İş/Yaşam Dengesi	-0.050	0.575	0.320	0.509	-0.071	0.874	
İşin Özellikleri	-0.048	0.501	0.331	0.478	-0.028	0.548	0.790

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Değişkenlerin Fornell-Larcker kriteri değerleri Tablo 11’de yer almaktadır. Kriter değişkenlerin kesişme hücreindeki koyu renkle belirtilen değerler, ilgili değişkenin AVE değerinin kareköküdür (Fornell ve Larcker, 1981). Bu değerlerin aynı sütundaki diğer değerlerden daha yüksek olması gerekmektedir (Hair ve diğerleri, 2019: 9). Tablo 11’e göre, değişkenlere ilişkin korelasyon katsayılarının, AVE değerlerinin karekökünden düşük olduğu ve Fornell-Larcker kriterlerinin sağlandığı görülmektedir.

Tablo 12: HTMT Değerleri

Gizli Değişkenler	HTMT Değerleri						
	1	2	3	4	5	6	7
Kişilerarası Boyut	-						
Yönetimsel Davranışlar	0.117	-					
Öznel İyi Oluş Hali	0.076	0.369	-				
Ödül & Yarar	0.057	0.563	0.256	-			
Örgütsel Boyut	0.815	0.132	0.102	0.080	-		
İş/Yaşam Dengesi	0.069	0.670	0.351	0.606	0.100	-	
İşin Özellikleri	0.070	0.616	0.391	0.621	0.126	0.692	-

HTMT modelde yer alan değişkenlerin tamamına ait ifadelerin korelasyonlarının ortalamasının, aynı değişkene ait ifadelerin korelasyonlarının geometrik ortalamalarına oranını göstermektedir (Doğan, 2019: 46-47). HTMT değerinin 0.90 veya altında olması gerekmektedir (Hair ve diğerleri, 2019: 9). Tabloda HTMT oranları yer almakta ve değerlerin tamamının 0.90 altında olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Çapraz Yükleme Değerleri

	ÖSD	KSD	Ö&Y	İ/YD	YD	İÖ	ÖİOH
ÖSD1	0.398	-0.036	0.075	0.005	0.607	0.042	-0.060
ÖSD2	0.451	-0.082	0.039	-0.077	0.704	-0.022	0.051
ÖSD3	0.486	0.018	0.014	-0.026	0.657	0.010	0.021
ÖSD4	0.516	-0.034	0.046	-0.032	0.753	0.021	0.037
ÖSD5	0.539	-0.097	0.009	-0.009	0.770	-0.024	0.047
ÖSD6	0.684	-0.113	0.009	-0.051	0.783	-0.092	-0.093
ÖSD7	0.626	-0.095	-0.006	-0.052	0.821	-0.070	-0.059
ÖSD8	0.648	-0.085	-0.029	-0.063	0.806	-0.095	0.004

ÖSD9	0.602	-0.141	-0.042	-0.051	0.717	-0.091	-0.074
ÖSD10	0.427	-0.083	-0.101	0.024	0.591	-0.127	-0.053
ÖSD11	0.639	-0.126	-0.046	-0.049	0.786	-0.081	-0.038
ÖSD12	0.584	-0.089	-0.063	-0.031	0.695	-0.062	-0.021
ÖSD13	0.852	-0.096	-0.047	-0.043	0.688	-0.061	-0.082
ÖSD14	0.873	-0.105	-0.017	-0.068	0.701	-0.074	-0.063
ÖSD15	0.809	-0.116	-0.013	-0.032	0.615	-0.079	-0.023
ÖSD16	0.841	-0.059	0.016	0.004	0.638	0.025	-0.017
ÖSD17	0.894	-0.096	0.004	-0.033	0.671	-0.058	-0.019
ÖSD18	0.893	-0.081	0.014	-0.022	0.683	-0.038	-0.045
ÖSD19	0.887	-0.087	-0.018	-0.063	0.632	-0.019	-0.041
İYK1	-0.003	0.336	0.189	0.862	0.012	0.351	0.406
İYK2	-0.017	0.386	0.208	0.904	-0.008	0.417	0.424
İYK3	-0.084	0.488	0.200	0.793	-0.123	0.521	0.393
İYK4	-0.012	0.526	0.250	0.465	-0.024	0.872	0.540
İYK5	-0.053	0.474	0.276	0.421	-0.061	0.867	0.426
İYK6	-0.067	0.506	0.315	0.447	-0.102	0.884	0.467
İYK7	-0.034	0.875	0.270	0.408	-0.041	0.485	0.352
İYK8	-0.091	0.913	0.279	0.424	-0.099	0.503	0.429
İYK9	-0.150	0.874	0.347	0.436	-0.155	0.539	0.542
İYK10	-0.090	0.531	0.306	0.447	-0.111	0.536	0.837
İYK11	-0.013	0.307	0.222	0.361	-0.002	0.388	0.808
İYK12	0.008	0.310	0.247	0.306	0.080	0.346	0.720
ÖİOH2	-0.013	0.248	0.577	0.151	-0.014	0.161	0.217
ÖİOH3	0.091	0.201	0.667	0.229	0.085	0.227	0.285
ÖİOH4	-0.075	0.206	0.621	0.135	-0.056	0.117	0.202
ÖİOH7	0.023	0.237	0.680	0.250	0.006	0.180	0.207
ÖİOH8	-0.012	0.280	0.604	0.113	-0.007	0.196	0.142
ÖİOH9	-0.025	0.227	0.735	0.114	-0.034	0.189	0.216

ÖİOH11	-0.074	0.160	0.624	0.101	-0.082	0.121	0.152
ÖİOH12	0.054	0.242	0.657	0.209	0.042	0.272	0.322
ÖİOH15	0.007	0.199	0.744	0.182	0.007	0.271	0.238
ÖİOH16	0.029	0.195	0.724	0.156	0.041	0.294	0.179
ÖİOH17	-0.105	0.243	0.729	0.107	-0.076	0.213	0.195
ÖİOH18	0.016	0.297	0.610	0.230	0.012	0.263	0.276
ÖİOH20	-0.062	0.236	0.526	0.096	-0.032	0.195	0.227
ÖİOH21	-0.019	0.179	0.641	0.153	-0.039	0.187	0.212
ÖİOH22	-0.045	0.244	0.752	0.126	-0.037	0.250	0.237
ÖİOH25	0.006	0.119	0.680	0.081	-0.043	0.197	0.171
ÖİOH26	0.020	0.207	0.664	0.068	0.013	0.154	0.108

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Çapraz yükleme kriterine göre, gizli değişkene ait tüm indikatörlerin ilgili olduğu gizli değişkendeki çapraz yükleme değerleri, diğer gizli değişkenlerdekinden daha yüksek olmalıdır (Hair ve diğerleri, 2016). Tablo 13’de görüldüğü üzere, indikatörlerin her birinin ait olduğu gizli değişkende en yüksek çapraz yükleme değerine sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre bu araştırma, çapraz yükleme kriterini sağlamıştır.

3.4. DEĞİŞKENLER VE FAKTÖRLER ARASI KORELASYON ANALİZİ

Araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson korelasyon uygulanmıştır. Buna göre; örgütsel sapkın davranışın iş yaşam kalitesi ($\beta = -0.078$, $p > 0.05$) ve öznel iyi oluş hali ($\beta = -0.018$, $p > 0.05$) ile aralarında anlamlı ilişki yoktur. Ancak iş yaşam kalitesi ile öznel iyi oluş hali arasında ($\beta = -0.370$, $p < 0.05$) anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Tablo 14: Faktörler ve Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8
Kişilerarası								
1 Sapkın Davranış	1							
2 Örgütsel Sapkın Davranış	0.760*	1						
Örgütsel								
3 Sapkın Davranış	0.960*	0.911*	1					
4 Ödül&Yarar	-0.044	-0.040	-0.045	1				
5 İş/Yaşam Dengesi	-0.066	-0.050	-0.063	0.502*	1			
6 Yönetimsel Davranışlar	-	-	-	0.472*	0.573*	1		
7 İşin Özellikleri	-0.012	-0.041	-0.025	0.469*	0.533*	0.481*	1	
İş Yaşam Kalitesi								
8 Öznel İyi Oluş Hali	-0.073	-0.074	-0.078	0.772*	0.828*	0.798*	0.774*	1
9	-0.017	-0.016	-0.018	0.223*	0.309*	0.329*	0.316*	0.370*

*p≤.05

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Boyutlar arasındaki ilişkiler değerlendirildiğinde, iş yaşam kalitesinin yönetimsel davranış boyutu, örgütsel sapkın davranışın hem kişilerarası ($\beta = -0.108$, $p < 0.05$) hem de örgütsel boyutları ile ($\beta = -0.103$, $p < 0.05$) negatif yönlü ilişkilidir. Ancak bu ilişki oldukça zayıftır.

Öznel iyi oluş hali, iş yaşam kalitesinin boyutlarından olan ödül ve yarar boyutu ($\beta = 0.223$, $p < 0.05$), iş yaşam dengesi ($\beta = 0.309$, $p < 0.05$), yönetimsel davranış ($\beta = 0.329$, $p < 0.05$) ve iş özellikleri ($\beta = 0.316$, $p < 0.05$) ile pozitif yönlü olup bu ilişki zayıftır.

3.5. ARAŞTIRMA MODELİ

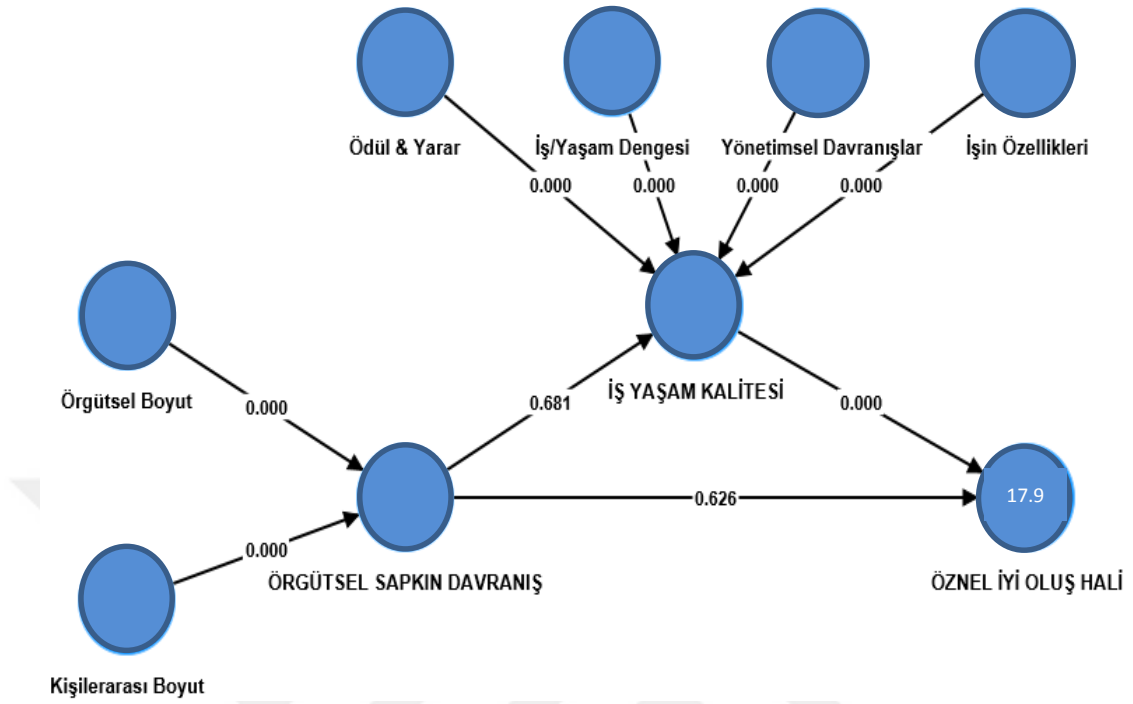
Çok değişkenli veri analiz teknikleri değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek üzere oldukça yaygın şekilde kullanılmıştır. Ancak bu tekniklerin bir takım sınırlılıkları vardır. İlk sınırlılık, çoklu regresyon analizi ve uzantıları, bağımlı ve bağımsız değişkenlerin bir katmanını içeren basit bir model yapısını varsaymaktadır. İkinci sınırlılık, regresyon tipi yöntemler, gözlemlenebilir değişkenleri işleyebilmektedir. Bu anlamda gizil değişkenleri ölçmek amacıyla mutlaka DFA yapılması gerekmektedir. Üçüncü sınırlılık ise bir önceki sınırlılık ile ilgilidir ve gerçek dünyanın her gözlemine sistematik veya rastgele olabilen belirli bir ölçüm hatasının eşlik ettiğini göz önünde bulundurur. Bu sınırlamaların üstesinden gelmek için araştırmacılar giderek artan bir şekilde ikinci nesil olarak tanımlanan tekniklere yönelmektedir. Yapısal eşitlik modellemesi (YEM; Structural Equation Modeling-SEM), birden fazla bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki karmaşık ilişkilerin aynı anda modellenmesini ve tahmin edilmesini sağlamaktadır. Model, ilişkileri tahmin ederken, gözlenen değişkenlerdeki ölçüm hatasını da hesaba katmaktadır. Bu sayede araştırılan kavramlara ve ilişkilere yönelik daha kesin bir ölçümü sağlamaktadır (Hair ve diğerleri, 2021: 3-4).

Yapısal eşitlik modellemesine yönelik birkaç farklı yaklaşım vardır. İlk yaklaşım, Kovaryans Tabanlı YEM'dir (CB-SEM). İkinci yaklaşım, varyans analizine odaklanan Kısmi En Küçük Kareler'dir (PLS-SEM). Üçüncü yaklaşım ise Genelleştirilmiş Yapılandırılmış Bileşen Analizi (GSCA) olarak bilinen bileşen tabanlı bir YEM'dir (Wong, 2013: 2-3).

Mevcut çalışmada PLS-SEM modellemesi tercih edilmiştir. Zira PLS modelin bağımlı değişkenlerindeki varyansı açıklamaya odaklanan “nedensel tahmine dayalı” bir yaklaşım benimsemektedir. Diğer taraftan Kovaryans tabanlı YEM ise öncelikle teorileri ve bunların altında yatan hipotezleri doğrulamak için kullanılmaktadır (Hair ve diğerleri, 2021: 4).

Araştırmanın hipotezleri ilgili istatistik programı kullanılarak yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular Şekil 5’de gösterilmektedir.

Şekil 5: Araştırmanın Yapısal Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

İlişki analizinde, ilişki katsayı (path coefficients) değerlerine bakılmıştır. Örgütsel sapkın davranış ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p=0,681$). İş yaşam kalitesi ile öznel iyi oluş hali arasındaki istatistiksel açıdan anlamlıdır ($p=0,000$). Örgütsel sapkın davranış ile öznel iyi oluş hali arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($p=0,626$).

Değişkenler arasında ortaya çıkan ilişkilerin anlamlılık düzeyleri, yeniden örnekleme (bootstrapping) analizi ile test edilmiştir. Yeniden örnekleme analizinde, araştırma modelindeki gizli değişkenler reflektif olduğu için Consistent PLS Bootstrapping adımı kullanılarak ve türev örneklem sayısı 5000'e çıkarılarak analiz gerçekleştirilmektedir (Doğan, 2019). Elde edilen bulgular Tablo 15'de yer almaktadır.

Tablo 15: İndikatörler İçin Yeniden Örnekleme Sonuçları

	İlişki Katsayısı (β)	Örneklem Ortalaması	Standart Sapma	t değeri	p değeri	Hipotez
Örgütsel Sapkın Davranış → İş Yaşam Kalitesi	-0.000	-0.000	0.000	0.412	0.681	X
İş Yaşam Kalitesi → Öznel İyi Oluş Hali	0.387	0.395	0.047	8.289	0.000*	✓
Örgütsel Sapkın Davranış → Öznel İyi Oluş Hali	0.024	0.023	0.049	0.487	0.626	X
Örgütsel Sapkın Davranış → İş Yaşam Kalitesi → Öznel İyi Oluş Hali	-0.000	-0.000	0.000	0.398	0.691	X

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Mevcut çalışmanın dört hipotezi bulunmaktadır. Birinci hipotez, örgütsel sapkın davranışa maruz kalmanın çalışanların iş yaşam kalitesini etkilediğine yöneliktir. Bu hipoteze yönelik olarak bu iki değişken arasındaki ilişki katsayısı -0.000 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu bulgunun istatistiki olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p=0,681$) dolayısıyla **H1 reddedilmiştir.** (Tablo 16)

İkinci hipotez çalışanların iş yaşam kalitesinin öznel iyi oluş halini etkilediği yönündedir. Bu hipoteze yönelik olarak bu iki değişken arasındaki ilişki katsayısı 0.387 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu bulgunun istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($p<0.05$) bir etkisi olduğu saptanmıştır ($p=0,000$) dolayısıyla **H2 kabul edilmiştir.** (Tablo 16) Ayrıca iş yaşam kalitesinin öznel iyi oluş halini %17.9 düzeyinde açıkladığı saptanmıştır.

Üçüncü hipotez örgütsel sapkın davranışın öznel iyi oluş halini etkilemesine yöneliktir. Bu hipotezdeki değişkenler arasındaki ilişki katsayısı 0.024'dür. Çok düşük düzeyde ilişki olduğu tespit edilse de elde edilen bu bulgunun istatistiki olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p=0,626$) dolayısıyla **H3 reddedilmiştir.** (Tablo 16)

Dördüncü hipotez örgütsel sapkın davranışın öznel iyi oluş haline etkisinde iş yaşam kalitesinin aracılık rolü vardır şeklindedir. Ancak örgütsel sapkın davranış ile öznel iyi oluş hali arasındaki bulgunun istatistiki olarak anlamlı olmamasından dolayı, aracılık rolünden bahsedilememektedir. **H4 de reddedilmiştir.** (Tablo 16)

Tablo 16: Hipotezlerin Kabul-Ret Durumları

H1	Örgütsel sapkın davranışa maruz kalmak çalışanların iş yaşam kalitesini etkilemektedir.	Ret
H2	Çalışanların iş yaşam kalitesi öznel iyi oluş halini etkilemektedir.	Kabul
H3	Örgütsel sapkın davranış öznel iyi oluş halini etkilemektedir.	Ret
H4	Örgütsel sapkın davranışın öznel iyi oluş haline etkisinde iş yaşam kalitesinin aracılık rolü vardır.	Ret

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.6. ARAŞTIRMANIN NİTEL KISMINA KATILAN KATILIMCILARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Araştırmanın ikinci kısmını oluşturan derinlemesine görüşmeye katılan katılımcıların demografik özellikleri tablo 17'de ele alınmıştır.

Tablo 17: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	9	52.9
	Erkek	8	47.1
	Toplam	17	100
Yaş	18-28	9	52.9
	29-39	6	35.3
	40-50	2	11.8
	Toplam	17	100
Eğitim durumu	Lise ve dengi	2	11.8
	Ön lisans	8	47
	Lisans	3	17.7
	Lisansüstü	4	23.5
	Toplam	17	100
Sektörde çalışma süresi	1-5 yıl	7	41.2
	6-10 yıl	6	35.3
	10 yıl ve daha fazla	4	23.5
	Toplam	17	100

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Derinlemesine görüşme verilerine bağlı olarak elde edilen demografik bulgulara göre örnekleme en fazla, %52.9 oranıyla kadınlar ve 18-28 yaş arası çalışanlar, %47 oranıyla ön lisans mezunları ve %41.2 oranıyla sektörde 1-5 yıl çalışma süresi olan katılımcılar oluşturmaktadır. Kadın oranının nispeten erkeklere göre daha fazla olmasının temel nedeninin Kuşadası'nın turistik bir destinasyon olması ve kadın çalışanın estetik bir algı yaratmasından dolayı daha çok tercih ediliyor olmasına bağlı olabilir. Diğer taraftan ilçede bulunan turizm meslek yüksekokulunun olması, ön lisans eğitimini tamamlamış katılımcıların oranını

etkilemekte ve istihdam kaynağı da oluşturması bakımından demografiklerde ön plana çıkacak şekilde yansımıştır.

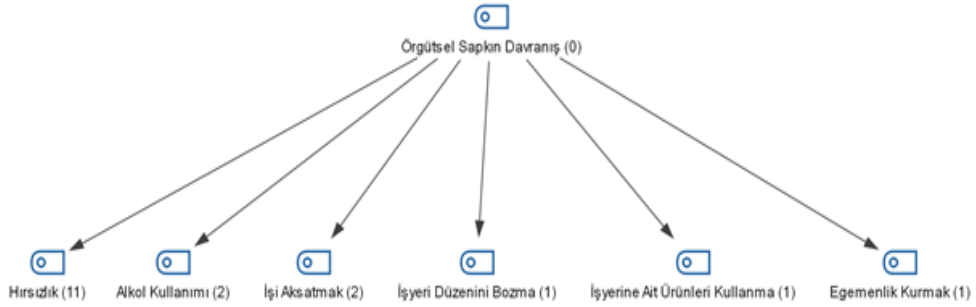
3.7. TEMALAR ve HİYERARŞİK ALT KODLARI

Araştırmada tema başlıkları örgütsel sapkın davranış ve iş yaşam kalitesi kavramlarının boyutları ele alınarak oluşturulmuştur. Sapkın davranışa yönelik iki ana tema bulunmaktadır. Bunlar; örgütsel ve kişilerarası sapkın davranış temalarıdır. İş yaşam kalitesine ilişkin de dört ana tema bulunmaktadır. Bu temalar; ödül yarar, iş yaşam dengesi, yönetimsel davranışlar ve işin özelleri temalarıdır.

3.7.1. Örgütsel Sapkın Davranış Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Örgütsel Sapkın Davranış” temasına ait altı farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 6’da gösterilmektedir.

Şekil 6: Örgütsel Sapkın Davranış Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Örgütsel Sapkın Davranış temasına ilişkin kodlar sırasıyla; hırsızlık, alkol kullanımı, işi aksatmak, işyeri düzenini bozmak, iş yerine ait ürünleri kullanma, egemenlik kurma şeklindedir. Buna göre en sık ve en öne çıkan görüş hırsızlık olmuştur. Ancak hırsızlığın örgütsel sapkın davranış olarak nitelendirilmesine

yönelik algının literatüre göre farklılaştığı görülmektedir. Bununla ilgili K1 kodlu katılımcı;

“Hırsızlık bence bir sapkın davranıştır. Mutfakta bana ait bir bıçağın çalınmasını ben hırsızlık olarak nitelendirebilirim ancak mutfakta çalışanların mutfak malzemeleriyle kendilerine yiyecek bir şeyler hazırlamasını hırsızlık olarak değerlendiremem” (K1).

Benzer şekilde K8 kodlu katılımcı;

“Sapkın davranışlardan biri bence hırsızlıktır. Örneğin bahşiş kutusuna, alınan bahşişin atılmamasını hırsızlık olarak değerlendirebilirim fakat iş yoğunluğunda acıktığımda mutfağa girerek kendime bir şeyler hazırlamak bence hırsızlık kapsamında değerlendirilmemelidir” (K8).

K13 kodlu katılımcı ise hırsızlıkla ilgili görüşlerinde hırsızlığın sapkın bir davranış olduğunu ama yiyecek içecek işletmelerinde oldukça normalleştirildiğini öne sürmüştür. Bununla ilgili olarak;

Küçük siparişleri sisteme girmeyerek bahşiş kutusuna atılması oldukça yaygındır. Kendi yaptığım bir davranışa da örnek vermek istiyorum, kahvelerin yanında küçük çikolatalar ikram ederdik, ben de çikolatayı çok sevdiğim için depoya iner o çikolatalardan yerdim. Bu belki sapkın bir davranış olabilir ama bunu çalışma arkadaşlarımla çok normal görürdük. Bir başka örnek ise et ürünleri sunan bir işletmede çalıştım, orada bir arkadaşımızın mutfaktan etleri gömleğinin içine sararak dışarı çıkardığını görmüştüm. Ülkenin ekonomik şartlarını düşününce buna bir tepki vermedim açıkçası (K13).

İşyerinde alkol kullanımı literatür kapsamında örgütsel sapkın davranışın önemli bileşenlerinden biridir. Ancak katılımcıların değerlendirmeleri göz önüne alındığında oldukça düşük düzeyde sapkınlık olarak algılandığı görülmektedir. Alkol almanın sapkınlık olduğunu öne süren iki katılımcıdan bir olan K16 kodlu katılımcı;

“Alkol almak etik dışı bir davranıştır” (K16). İfadesini kullanırken, K13 kodlu katılımcı alkol almayı sapkınlık olarak ifade etmiş ancak bunu oldukça normalleştirdiğini ifade etmiştir. Buna göre;

Sapkın davranış çalıştığın işletmenin menüsüne ve kültürüne göre değişkenlik göstermektedir bence. Örneğin bir kahvecide çalışıyorsan, çok sık kahve tüketmek gibi bir durumla karşılaşmazsın fakat bar ortamında alkol almak oldukça yaygındır. Bu normalde bir sapkın davranıştır ama barda çalışıyorsan alkol almak oldukça normaldir (K13).

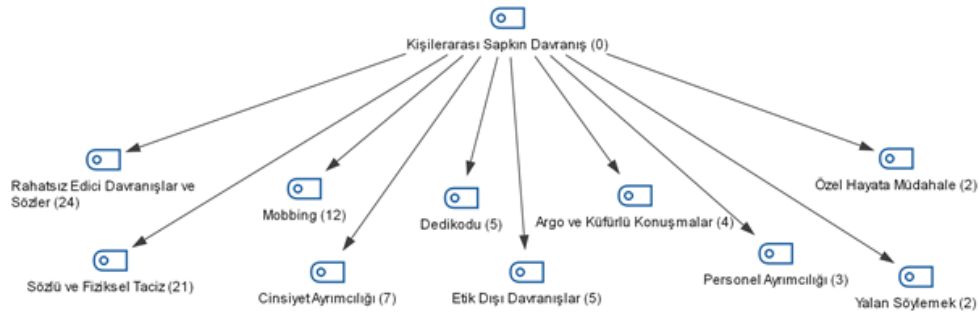
İşi aksatma davranışı iki katılımcı için sapkınlık olarak değerlendirilmiş ve bunun temel nedeninde işin aksatılmasının sonucunda kendi iş yüklerinin artmasından dolayı sapkınca bulduklarını ifade etmişlerdir. Diğer taraftan

katılımcılardan sadece birer tanesi iş yeri düzenini bozmaya yönelik davranışları, işyerine ait ürünleri kullanmayı ve iş ortamında egemenlik kurmaya yönelik davranışları sapkın davranış olarak tanımlamıştır.

3.7.2. Kişilerarası Sapkın Davranış Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Kişilerarası Sapkın Davranış” temasına ait on farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 7’de gösterilmektedir.

Şekil 7: Kişilerarası Sapkın Davranış Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Kişilerarası Sapkın Davranış temasına ilişkin kodlar sırasıyla; rahatsız edici davranışlar ve sözler, sözlü ve fiziksel taciz, mobbing, cinsiyet ayrımcılığı, dedikodu, etik dışı davranışlar, argo ve küfürlü konuşlar, personel ayrımcılığı, özel hayata müdahale ve yalan söylemek şeklindedir. Buna göre en sık ve en öne çıkan görüş rahatsız edici davranışlar ve sözlerle yöneliktir. Bu kapsamda rahatsız edici davranışlar ve sözlerin kapsamında samimiyetsizlik, saygısızlık, ispiyonculuk, ikiyüzlülük gibi davranışlar ele alınmıştır. Bununla ilgili olarak K10 kodlu katılımcı;

“Bazı rahatsız edici davranışlarda bence sapkınlıktır. Mesela benim daha önce yaşamış olduğum bir durum ‘ikiyüzlülük’. Üç kişi çalışıyoruz diyelim ki bir gün bana iyi davranıyor diğer arkadaşına kötü davranıyor, diğer gün o arkadaşına beni kötülüyor. Bu çok rahatsız edici, ikiyüzlü bir davranıştır. Bence bu sapkın bir davranıştır” (K10).

Saygısızlıkla ilgili olarak ise K3 kodlu katılımcı;

“İş ortamında rütbesi en düşük elemandan, en yüksek elemana kadar herkesin birbirine saygılı olması gerekiyor. Çünkü saygısızlık çok rahatsız edici sapkın bir davranıştır” (K3).

K9 kodlu katılımcı ise benzer şekilde saygısızlığın rahatsız edici sapkın bir davranış olmasına yönelik olarak;

“Restoranda üst personelin alt personele hiç saygısı yok. Saygısızlık en büyük sapkın davranış bence çok rahatsız edici bir şey” (K9) ifadelerini kullanmıştır.

Sözlü ve fiziksel taciz, kişilerarası sapkın davranış temasına yerleşen ve öne çıkan ikinci davranış olmuştur. Buna göre yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının sözlü ve fiziksel tacizi sapkın davranış olarak yaygın şekilde kabul ettikleri görülmektedir. Buna göre K8 kodlu katılımcı kendi başına gelen bir olayı şu sözlerle aktarmıştır;

“2019 yılında stajyer olarak çalışırken evli bir ustamız, benim ne zaman erkek arkadaşımдан ayrılacağımı sürekli sorup, sırada kendisinin olduğunu söyleyip duruyordu. Beni sürekli sıkıştırıp temas ediyordu” (K8) ifadelerinde bulunmuştur. Buna benzer şekilde K1 kodlu katılımcı ise;

“Çalışma arkadaşlarımın bir kadın olarak bana karşı sözlü ve fiziksel tacizlerine maruz kaldığım çok oldu” (K1) ifadeleri dikkat çekicidir. Diğer taraftan K12 kodlu katılımcı ise maruz kaldığı sapkınlığın daha çok üst pozisyonlardaki çalışma arkadaşları tarafından yapıldığını belirterek

“Üstlerimin kendi pozisyonlarını kullanarak beni taciz ettiği çok oldu. Dolaylı yoldan imalar ve sözlü tacizlere maruz kalıyoruz ama yapacak bir şey yok bu işi bilerek çalışıyoruz” (K12) ifadelerini kullanmıştır.

Kişilerarası sapkın davranış temasında dikkat çeken ve ön plana çıkan bir diğer davranış ise mobbing olmuştur. Katılımcılar üstleri tarafından mobbinge maruz kaldığını ve bunun bir sapkınlık olduğunu düşünmektedirler. Ancak bu mobbinglere karşı çıkamadıklarını ve hatta karşı çıkmaya da çekindiklerini belirtmişlerdir. Bununla ilgili olarak K12 kodlu katılımcı;

“Mobbinge maruz kaldığımız oluyor, karşılık verdiğimizde de mesaiye bırakılıyor, o yüzden bu durumları dikkate almamayı öğreniyorsun” (K12) ifadesini kullanmıştır. Benzer şekilde K8 kodlu katılımcı;

“Bir süre iş ortamında mobbinge maruz kaldım mesela ama karşılık vermeyeceğimi bildiği için bu davranışı rahatlıkla yaptı bana, belki de sektörün sert yapısını böyle böyle öğrenmemizi istiyorlar sonra da mobbing yapmayı bıraktılar” (K8) ifadesiyle mobbingin yiyecek içecek sektöründe çok normal karşılanmaya başladığını öne sürmüştür. K13 kodlu katılımcı ise;

“Patron küçücük bir hatada şakayla karışık ‘kovuldun’ derdi bu çok masum bir espri gibi görünse de aslında alt yapısında hepimizin maruz kaldığı bir mobbingti bu kesinlikle sapkın bir davranıştır” (K13) ifadelerini kullanmıştır.

Cinsiyet ayrımcılığı, kişilerarası sapkın davranış temasının altında ele alınan davranış şekillerinden bir diğeridir. Özellikle kadın katılımcıların kendilerinin cinsiyet ayrımcılığına maruz kaldığını dile getirmesi yiyecek içecek sektörü çalışanlarında öne çıkan bir bulgudur. Kadınlar gerek mutfakta gerek serviste varlıklarının kabul edilmesini, saygı duyulmayı ve işlerini yapış şekilleriyle ilgili ezilmemeyi özellikle talep etmektedir. Buna göre sıklıkla bu noktalarda sapkınlıklara maruz kaldıklarını dile getirmişlerdir. Buna göre K1 kodlu katılımcı;

“Kadın olduğum için güçsüz olduğumu düşünüyorlardı, kadın olduğum için işi yapamadığımı iddia ediyorlardı, sırf kadın olduğum için yaptığım işi yetersiz bulduklarını söyleyenler oldu. Mutfak düzeni erkeklere göre dizayn edilmiştir evet bu bir gerçek. Mutfak ekipmanları, mutfak eşyaları, erkeklerin kullanımına uygun ağırlıkta ve büyüklükte çoğunlukla ama bunun böyle olması benim kadın olarak bu işte yetersiz olacağım baskına maruz kalmama neden değil” (K1) ifadelerini kullanmıştır. K8 kodlu katılımcı ise bu ifadelerle benzer şekilde,

“Kadınsan eğer yiyecek içecek sektöründe de çalışıyorsan 1-0 geridesin demektir. Bizim sayımız hızla artıyor tüm bu yapılanlara, sapkınlıklara ve ayrımcılığa rağmen sektörde yer edineceğiz” (K8) ifadelerini dile getirmiştir.

Kişilerarası sapkın davranış kapsamında dedikodu, etik dışı davranışlar, argo ve küfürlü konuşmalar, personel ayrımcılığı, özel hayata müdahale ve yalan söylemek gibi davranışların da belli oranda sapkın olarak nitelendirildiği göze çarpmaktadır. Ancak bunların içinde özellikle argo ve küfürlü konuşmanın ayrıldığı tespit edilmiştir. Argo ve küfürlü konuşmaya yönelik ifadeleri olan katılımcıların normalde bu davranış şeklinin sapkın olduğunu ama yiyecek içecek sektöründe

özellikle de mutfak içerisinde oldukça normalleştirildiğini buna bağlı olarak da sapkınlık olarak nitelendirilmediği tespit edilmiştir. Buna göre K9 kodlu katılımcı;

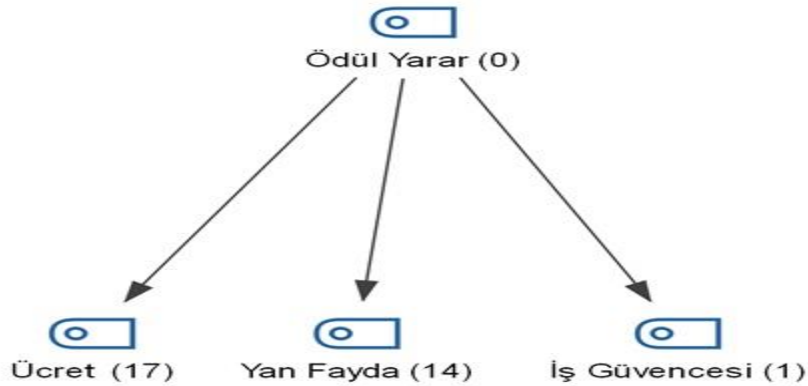
“Personelin kendi arasında, hatta kadın ya da erkek fark etmez küfürlü şekilde konuşması restoran içerisinde çok normal. Doğru mudur bilemem ama buna yönelik bir hassasiyetin beklenmeyeceği bir ortam burası” (K9) ifadesini kullanmıştır. Bu ifadeyi destekler şekilde; K3 kodlu katılımcı;

“Biz burada aile gibiyiz bazı zamanlarda ağızlardan argo kelimeler çıkabiliyor, küfürler edilebiliyor ama bunlar samimiyetten yapılan şeyler” (K3) ifadesini kullanmıştır. Dolayısıyla argo ve küfrün yiyecek içecek sektöründe normal algılandığı çarpıcı bulgulardan biridir.

3.7.3. Ödül Yarar Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Ödül Yarar” temasına ait üç farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 8’de gösterilmektedir.

Şekil 8: Ödül Yarar Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Ödül Yarar temasına ilişkin kodlar sırasıyla; ücret, yan fayda, iş güvencesine yönelik beklentiler üzerine oturtulmuştur. Katılımcıların iş yaşam kalitesine ilişkin beklentilerinin temelinde tüm katılımcılar için ücretin ilk sıraya yerleştiği tespit edilmiştir. İş için harcanan emeğin, ücret karşılığını almak iş yaşam kalitesi algısına yönelik öncelikli beklenti halindedir. Buna göre K16 kodlu katılımcı;

“Çalışma şartlarımın karşılığının, ücret karşılığını alabilmek benim için iş yaşam kalitesini sağlamaktadır” (K16) ifadesini kullanmıştır. K3, K5 kodlu katılımcılar ise iş yaşam kalitesi için “öncelikle aldığım para iş yaşam kalitemi belirler” (K5) ifadesini kullanarak maddi beklentilerin ilk öncelik olduğunu dile getirmiştir. Diğer taraftan ücretin sadece alınması değil zamanında alınması da iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Buna göre; K17, K15, K4 kodlu katılımcılar doğrudan zamanında ve düzenli ücret alımına değinerek;

“Ödemelerimi zamanında almam benim için iş yaşam kalitesidir” (K17), “ücretimin zamanında yatırılması” (K15) ve “paramın zamanında yatırılmasını istiyorum iş yaşam kalitesini sağlayan şey düzenli gelirin olmasıdır” (K4) ifadelerini kullanmıştır.

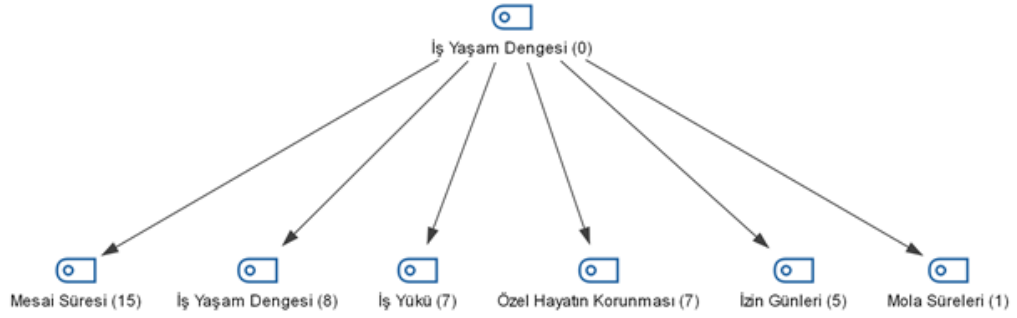
Ödül yarar temasının altına yerleşen bir diğer kod ise yan faydalara yöneliktir. Katılımcıların iş yaşam kalitesine ilişkin beklentilerinde ücretin yanı sıra yemek ücreti, konfor alanlarının sağlanması, ek mesailerinin tam yatırılması, sigortalarının tam ve zamanında yatırılması, işveren tarafından maaş dışında imkanlar sunulması ve ikramiyeler almak gibi ihtiyaçların karşılanmasının iş yaşam kalitesini artıracağını belirtmiştir. Son olarak ödül yarar temasında iş güvencesinin tek bir katılımcı tarafından iş yaşam kalitesini artıran bir faktör olduğu tespit edilmiştir. K4 kodlu katılımcı bununla ilgili olarak;

“Gelecekle ilgili bir kaygı duymadan, işten çıkarılma korkusu yaşamadan çalışmak iş yaşam kalitesini sağlar” (K4) ifadesini kullanmıştır.

3.7.4. İş Yaşam Dengesi Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “İş Yaşam Dengesi” temasına ait altı farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 9’da gösterilmektedir.

Şekil 9: İş Yaşam Dengesi Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

İş yaşam dengesi temasına ilişkin kodlar sırasıyla; mesai süresi, iş yaşam dengesi, iş yükü, özel hayatın korunması, izin günleri, mola sürelerine yönelik beklentiler üzerine oturtulmuştur. Katılımcılar iş yaşam kalitesine yönelik olarak mesai sürelerinin makul düzeyde olmasına ihtiyaç duymaktadır. Buna göre K2, K6, K7, K9, K10, K11, K15 kodlu katılımcılar doğrudan mesai saatlerinin “makul” düzeyde olmasına işaret etmişlerdir ancak diğer taraftan K17, K16, K13, K12, K4, K2 kodlu katılımcılar ise mesai saatlerinin “düzenli” olmasına işaret etmiştir. K12 kodlu katılımcı bununla ilgili olarak;

“Yiyecek içecek sektöründe ne yazık ki mesai saatlerin düzenli değildir, açılışların bellidir ama kapanışların son masa ne zaman kalkarsa o zaman olur bu da iş yaşam kalitesini düşürür tabii ki” (K12) ifadesini kullanmıştır.

İş yaşam dengesi temasının altına yerleşen bir diğer kod ise temayla aynı adı taşıyan iş yaşam dengesidir. Katılımcılar iş yaşam kalitesine yönelik olarak doğrudan iş yaşam dengesinin kurulmasına ihtiyaç duymaktadır. Bu dengenin temelini iş hayatından arta kalan sosyal yaşamlarına ayıracakları vakitle ele almışlardır. Buna göre K14 kodlu katılımcı;

“İş yaşam kalitesi bence çalışma şartları ile özel hayatının arasındaki bağı ne kadar dengeli olduğunu gösteren bir terimdir” (K14) ifadesini kullanmıştır. Benzer bakış açısıyla K13 kodlu katılımcı ise;

“Sosyal yaşamının etkilenmemesi iş yaşam kalitesinin düzgünlüğünü gösterir” (K13) ifadesini öne sürmüştür. Diğer taraftan K10 kodlu katılımcı ise yiyecek içecek sektöründe iş yaşam dengesinin olmadığını öne sürmektedir.

“Aşçı dediğiniz kişinin iş yaşam dengesi olmasını bekleyemezsiniz, insanlar tatil yaparken siz çalışırsınız, siz tatil yaparken insanlar çalışır. Sosyal çevrenizle bir araya gelmek her zaman mümkün olamıyor” (K10).

İş yaşam dengesi temasına yerleşen diğer kod ise iş yüküne ilişkin beklentilere yöneliktir. Katılımcılar iş yaşam dengesinin iş yükünün makul düzeyde olmasına bağlı olduğunu belirtmektedirler. Yiyecek içecek sektöründe çalışma temposunun çok yüksek olmasının ve çalışanlara kaldıracaklarından daha fazla iş yükünün yüklendiği hatta personel sayısının yetersiz olmasının bunun en temel sorunlarından biri olduğu öne çıkmaktadır. Bununla ilgili olarak K9 ve K16 kodlu katılımcılar;

“Beş kişilik işi sekiz saatte beş kişinin yapması gerekirken genellikle bunu üç kişi yapmak zorunda bırakılıyor üç kişiye yüklenince de haliyle iş yaşam kalitem olumsuz etkileniyor, işten çıktığımda çok yorgun oluyorum ama özel hayatıma vakit ayırmakta çok zorlanıyorum” (K9).

“Personelin tam kadro çalışıyor olması, iş yaşam kalitesi demektir. İş yükünün eşit olarak bölünmesi oldukça önemli” (K16).

İş yaşam dengesi temasında öne çıkan beklentilerden biri ise özel hayatın korunmasına ilişkindir. Nitekim katılımcılar sadece birer çalışan değil aynı zamanda birer birey olduklarını ve özel hayatlarının da olduğunu farkına varılmasını beklemektedir. Buna göre K9 kodlu katılımcı;

“İşyerinde on saat çalışıyor olmam benim 14 saatimi etkiliyor. Bu 14 saatin altı saatinde de uyuduysam kalan dört saatte ne yapabilirim? Gezebilir miyim?, Spora gidebilir miyim?, Herhangi bir aktivite yapabilir miyim? Aklıma ilk gelenler bunlar. Benim de özel bir hayatım var ama restoranda çalışıyorsan maalesef senin özel hayatın yokmuş gibi davranılıyor” (K9).

K7 kodlu katılımcı ise özel hayatının yok sayılmasına ilişkin olarak;

“Kişisel alanlarıma saygı duyulması benim için çok önemli, sanki bir ailem yokmuş gibi davranılıyor ama benim özel bir hayatım da var ve buna saygı gösterilmiyor” (K7) ifadelerini kullanmıştır.

İş yaşam dengesine ilişkin olarak katılımcılar izin günlerinin düzenli olmasının, bayramlar gibi özel günlerde izin kullanma haklarına sahip olabilmenin ve

yıllık izinlerini kendilerine göre kullanarak tatil planlayabilmenin iş yaşam kalitesini oluşturduğunu belirtmektedir. Bununla ilgili olarak K10 ve K4 kodlu katılımcı;

Bayramlarda, seyranlarda bizim sürekli çalışmamız gerekiyor, bununla ilgili olarak ek ücretlerimiz tabii ki yatıyor bu konuda sorun yok ama ben bayramda izin kullanma hakkına sahipsem bunu da kullanabilmek isterim. En azından bunun bir dengesi olmasını isterim dört günlük bayramın üç gününde çalışmak yerine daha düzgün bir shift oluşturularak en azından iki gün bayram izni yapabilmeliyim (K10).

“İş yaşam kalitesi, bayramlarda tatil yapabilmek, haftasonları izinli olabilmektir. Peki bunlar restorancılıkta var mı? Hayır yok. Keşke olsa ama mümkün değil” (K4) ifadesini kullanmıştır.

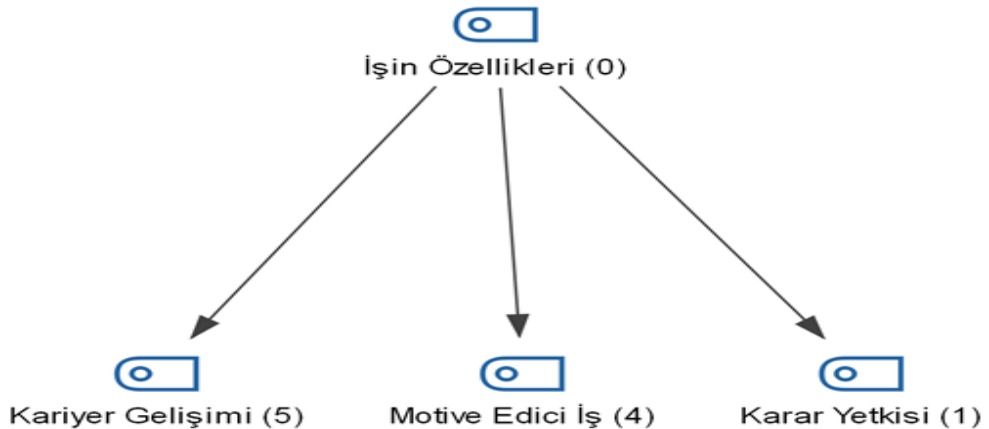
K17 kodlu katılımcı ise tatil planlamasını kendi inisiyatifiyle yapabilmenin iş yaşam kalitesini artıracak bir unsur olarak nitelendirmiştir. Bununla ilgili olarak ise;

“Yıllık izinlerimiz var ama bu yıllık izinleri kendi istediğimiz zamanda kullanamıyoruz. Tamam, biz de sezonun ortasında zaten kullanmayız bu izinleri ama en azından düşük sezonda tatillerimi kendim planlayabilmek isterim” (K17) ifadesini kullanmıştır.

3.7.5. İşin Özellikleri Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “İşin Özellikleri” temasına ait üç farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 10’da gösterilmektedir.

Şekil 10: İşin Özellikleri Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

İşin özellikleri temasına ilişkin kodlar sırasıyla; kariyer gelişimi, motive edici iş ve karar yetkisi olarak belirlenmiştir. Buna göre katılımcılar iş yaşam kalitesine ilişkin beklentilerinde kariyer gelişimlerine katkı sağlayacak bir işte çalışmayı ön planda tutmaktadır. Diğer taraftan yaptıkları işin, motive edici bir iş olmasının iş yaşam kalitesini yükselttiğini ve bir katılımcı ise yaptığı işte karar yetkisinin kendine devredilmesinin iş yaşam kalitesini belirlediğini ifade etmiştir. K14, K13, K12, K8 ve K5 kodlu katılımcılar doğrudan kariyer gelişimine ilişkin beklentilerini dile getirmiştir. Buna göre;

İşimle ilgili olarak kendimi geliştirmem yönünde eğitilmem, çalıştığım ortamın beni geliştirebilecek nitelikte olması bence iş yaşam kalitesini sağlar (K14).

Her geçen gün bilgi birikimimi artıran bir işte çalışmak, mesleki anlamda gelişim sağlayabilmek benim için oldukça önemlidir (K12).

Özgeçmişime yazabileceğim bir yerde çalışıyor olmak kesinlikle iş yaşam kalitesidir çünkü o işten ayrıldığımda yaşamım devam etmekte ve yeni bir işe ihtiyaç duyacağım bu yüzden çalıştığım yer kariyerime katkı sağlamalı (K8).

Katılımcılar motive edici işte çalışmayı iş yaşam kalitesi olarak ifade etmiştir buna göre K3 ve K7 kodlu katılımcı bununla ilgili olarak;

Sadece bulunduğun ortamın seni motive etmesi değil aynı zamanda yaptığın işin de seni motive ediyor olması iş yaşam kalitesi olarak tanımlanabilir (K3).

Kendi iş tanımınıza uygun işi yaparken, bunu yapıyor olmak sizi eğer motive ediyorsa bu iş yaşam kalitesidir. Mesela ben mutfakta bir şeyler üretirken bu beni aşırı derecede motive ediyor çünkü içine farklı şeyler katabileceğim kendi imzalarımı atabileceğim bir işteyim kendimden izler bırakabilmek beni oldukça motive ediyor (K7).

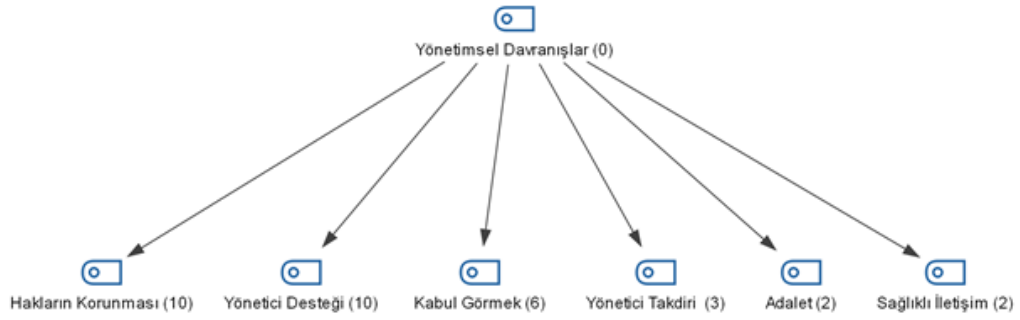
Katılımcılardan sadece bir tanesi karar yetkisine sahip olmayı iş yaşam kalitesiyle ilişkilendirmektedir. Buna göre K11 kodlu katılımcı;

“Benim de fikirlerimin alınması, bana da karar yetkisinin verilmesi iş yaşam kalitemi artırır ancak bizim sektörde sabit kurallar vardır ve bunların esnetilmesi maalesef zor. Kararları hep şefler alır bizler de uygularız” (K11).

3.7.6. Yönetimsel Davranışlar Teması ve Hiyerarşik Alt Kodları

Araştırma kapsamında ele alınan temalardan biri olan “Yönetimsel Davranışlar” temasına ait altı farklı kod oluşturulmuştur. Bu kodlar şekil 11’de gösterilmektedir.

Şekil 11: Yönetimsel Davranışlar Teması Hiyerarşik Alt Kodları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yönetimsel davranışlar temasına ilişkin kodlar sırasıyla; hakların korunması, yönetici desteği, kabul görmek, yönetici takdiri, adalet ve sağlıklı iletişim olarak belirlenmiştir. Buna göre katılımcılar iş yaşam kalitesine yönelik olarak sahip oldukları haklarının korunmasını ve yöneticilerinin kendilerine destek olmasını ön planda tutmaktadır. Çalışanlar haklarının korunmasına ilişkin beklentilerinde maaşlarının dönemin şartlarına uygun şekilde yükseltilmesi, sigortalarının yatırılmasına yönelik güvence altında olmayı bekledikleri tespit edilmiştir. Dolayısıyla yönetimsel davranışlar noktasında yöneticilerinin haklarını korumalarına ilişkin beklentileri maddi beklentileriyle eşleşmektedir. Buna göre K4 kodlu katılımcı;

Haklarımın korunmasını bekliyorum, örneğin sigortam düzenli yatırılmasını isterim. Daha önce çalıştığım bir işyerinde, işe başladığımda sigortamın başlayacağını düşünüyordum. Bu şekilde de anlaşmıştık zaten ama ilk ayın sonunda maaş gününden iki gün önce yöneticim beni çağırdı ve devlet desteğiyle ilgili bir şeyi alabilmek için sigorta girişimin yapılmadığını söyledi ama ben yöneticimden bu konuda hakkımı işverenime karşı korumasını beklerdim (K4).

Benzer şekilde K14 kodlu katılımcı ise;

“Maaş artışlarının dönemin şartlarına göre gerçekçi şekilde belirlenmesini istiyorum. Gerçi maaşlara gelene kadar sigortaları bile yatırmayan işletmeler var bunlar gerçekler. Bunlar olmazsa iş yaşam kalitesi nasıl olacak?” (K14) ifadelerini kullanmıştır.

Yönetici desteği kodu yönetimsel davranışlar temasında öne çıkan ikinci beklentidir. Yönetici desteğine sahip olmak çalışanların iş yaşam kalitesiyle ilişkilendirdiği önemli unsurlardan biri olmuştur. Çalışanlar çalışma ortamında

yaşadıkları sorunlara yönelik yöneticilerinin destek olmasını beklemektedir. Sadece yaşanan sorunlarda değil beklentilerine yönelik taleplerinde de yöneticilerinin desteğini beklemektedir. Diğer taraftan işe yönelik gelişimini sağlarken de yöneticilerinin desteğini talep etmektedir. Buna göre K12 kodlu katılımcı;

“Yapmak istediğim güzel şeylerde, imkanlar kısıtlıysa yöneticimden destek beklerim. Yöneticimin bana olumlu şekilde yaklaşarak isteklerime karşı imkanlar yaratması beni mutlu eder” (K12).

K1 kodlu katılımcı ise yönetici desteğine yönelik olarak;

“Hepimiz insanız, hepimizin sorunları sıkıntıları oluyor. Bazen işe geldiğimizde elimizde olmadan bu sıkıntıları da yanımızda getiriyoruz. Böyle zamanlarda şeflerimden manevi olarak bana destek olmasını isterim bu işe olan motivasyonumu da artırır kendimi ait hissedirim” (K1) ifadesini kullanmıştır.

K11 kodlu katılımcı ise benzer şekilde;

“Sıkıntılarımın, arzularımın, beklentilerimin yöneticim tarafından sorulmasını, paylaştığım durumlarda da bana destek olunmasını beklerim” (K11) ifadesini kullanmıştır. Dolayısıyla yöneticiden sadece kötü durumlar karşısında bir destek beklentisi değil aynı zamanda olumlu duygularının ve beklentilerinin de fark edilerek karşılanmasına yönelik bir beklenti olduğu görülmektedir.

Yönetimsel davranışlar temasında kabul görme öne çıkan diğer beklentilerden biridir. Çalışanlar bu beklentiye yönelik olarak çalıştıkları ortamda yöneticilerinin kendilerine ve işlerine saygı duyulmasını, varlıklarının kabul edilmesini beklemektedir. Buna göre K17 kodlu katılımcı;

“Bana saygı duyulması ve benim bir birey olduğumun kabul edilmesi, sadece bir çalışan olmadığımın farkında olunması iş yaşam kalitem açısından önemlidir” (K17) ifadesini kullanmıştır.

K1 kodlu katılımcı ise kabul görme beklentisine kadın gözüyle bir bakış açısı katarak;

“Bir kadın olarak varlığımın kabul edilmesini ayrıca yükselişimin de şefler tarafından saygıyla karşılanmasını isterim” (K1) ifadesini kullanmıştır.

K7 kodlu katılımcı ise yaptığı işe olan saygıya işaret ederek;

“Yöneticimin yaptığım işe saygı duyuyor olması iş yaşam kalitemi yükseltir” (K7) ifadesini kullanmıştır. Dolayısıyla çalışanlar iş yaşam kalitelerinin yöneticileri tarafından kabul görmeleriyle ilişkilendirmektedir.

Katılımcılar yönetici takdirinin, yöneticilerinin adil davranmasının ve kendileriyle olan iletişimlerinin sağlıklı olmasının iş yaşam kalitesiyle ilişkisi olduğunu ifade etmektedir.

3.8. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN İŞ YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ

“İşyerinizde sapkın davranışların yaşanıyor olması sizin iş yaşam kalitenizi etkiler mi? Neden?” sorusuna katılımcılardan 8 tanesi iş ortamında sapkınlığın ya da iş ortamında sapkınlığa maruz kalmanın kendilerinin iş yaşam kalitesini etkilemeyeceğini, dört katılımcı etkileyeceğini ve beş katılımcı ise ikisi arasında bir ilişki kuramadığını ifade etmiştir.

Sapkın davranışın iş yaşam kalitesini etkilemediğini öne süren katılımcıların konuyla ilgili görüşleri; örgüt üyelerinin iş ortamında sapkın davranışlar sergilemesinin temelde, davranışı sergileyen kişinin kişisel olarak yaptığı davranışlar olarak değerlendirilmesidir. Ancak iş yaşam kalitesi çalışanın işyerinden beklentileriyle ilişkilendirilmiştir. Bu nedenle katılımcılar bir başkasının kasıtlı da olsa zarar vermeye yönelik sergilemiş olduğu davranışların kendi işyeri beklentilerini etkilemediğini belirtmiştir. Bununla ilgili olarak K3 kodlu katılımcı *“hayır bu ben davranışlar benim iş yaşam kalitemi etkilemez, bu karşı tarafın yapmış olduğu bir davranış. Bununla ilgili ceza alacaksa da o alacak, görmezden gelinecekse de onun faydasına olacak o bu davranışları sergilediği için benim işyerimden beklentilerim etkilenmez”* (K3) ifadesini kullanmıştır.

K9 kodlu diğer bir katılımcı ise; “bu benim iş yaşam kalitemi etkilemez. Mesela, çalıştığım yerde bir arkadaşımın hırsızlık yapması benim mesai saatlerimi etkiler mi? Benim iş yükümü hafifletir mi? Alacağım maaşı etkiler mi? Bir kişi alkollü servise çıktıysa benim neden iş yaşam kalitem etkilensin bu onun sorunu” (K9) yanıtını vermiştir.

K11 kodlu katılımcı ise benzer bakış açısıyla “burada çalışan farklı bir şey, beni işe alan kurum, kuruluş farklı bir şey. Restoranda biri sapkınlık yapıyor diye

bunu ben restoranla bağdaştırmam. Benim haklarım verildiği sürece kimin ne yaptığıyla ilgilenmem” (K11).

K14 kodlu katılımcı ise özellikle sapkın davranışın, sergilenen kişiyi ilgilendirdiğini ifade ederek “O kişinin kendini bilmezliği benim neden iş yaşam kalitemi etkilesin? Ben kendime bakarım performansımı yükseltip kendime bir şeyler katmak için çabalarım. Ben bunu yaparken iş yerinden beklentilerim karşılanmazsa iş yaşam kalitem etkilenir” (K14) ifadesini kullanmıştır.

K16 kodlu katılımcı ise “kuralları olan, işleyen bir mekanizması olan bir işletmeyi etik dışı davranışlar bozamaz. Dolayısıyla hiçbir şekilde etkileyeceğini düşünmüyorum. Sapkın davranışta bulunan kişinin kendi kişisel karakterinde bir problem olduğunu düşünürüm” (K16) yanıtını vererek diğer katılımcılarla benzer şekilde çalışanın kişisel bir davranışının kendi işyerine yönelik beklentilerinin karşılanıp karşılanmıyor olmasına yani iş yaşam kalitesine etkisi olmayacağını ifade etmiştir.

İş yaşam kalitesinin sapkın davranıştan etkileneceğini ifade eden dört katılımcının bakış açısı ise; sadece iş ortamında değil farklı ortamlarda da genel olarak bu tarz davranışlarla karşılaştıklarında o ortama yönelik bakış açılarının değiştiğini öne sürmektedir. Buna yönelik olarak K13 kodlu katılımcı;

benimle beraber çalışan bir kişinin sapkın davranışlarda bulunması benim iş yaşam kalitemi etkiler. Mesela sen çok vizyonersin ve işletmenle ilgili güzel şeyler yapmak istiyorsun diğer tarafta seninle aynı bakış açısına vizyona sahip olmayan bir adam daha var sapkın davranıyor ve siz aynı yerde çalışıyorsunuz ben bu tarz kişilerle çalışmayı hak etmediğimi düşünürüm. Bu benim iş yaşam kalitemi düşürür, işletmemin almasını beklediğim kararları almadığını düşündürür bana

(K13) yanıtını vermiştir.

Benzer şekilde K10 kodlu katılımcı ise, “sapkın davranışların olduğu her yerden uzak kalmak isterim. Çalıştığım yerde sapkın davranışların olması belki beni işten uzaklaştırmaz ama işletmeden uzaklaştırır” (K10) ifadesini kullanmıştır.

Katılımcılardan beş tanesi iki kavram arasında doğrudan bir ilişki kuramamıştır. K1, K6, K8, K15 ve K17 kodlu katılımcılar “bu ikisi arasında bir ilişki kuramıyorum” şeklinde yanıt vermeyi tercih etmişlerdir.

3.9. ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞIN ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİNE ETKİSİ

“İşyerinizde sapkın davranışların yaşanıyor olması sizin fiziksel ve psikolojik olarak iyi olma halinizi etkiler mi? Neden?” sorusuna katılımcıların 11 tanesinin etkilenmeyeceği altı tanesinin ise etkileneceği yanıtını verdiği tespit edilmiştir. Etkileneceğini ifade eden katılımcıların da sapkınlığı kişilerarası ve örgütsel sapkınlık çerçevesinde iki ayrı biçimde değerlendirildiği görülmektedir. Buna göre K11 kodlu katılımcı “tabii ki de etkiler ancak bu doğrudan bana karşı yapılan bir sapkınlıksa etkilenirim. İş performansım düşer, sürekli kafamda kurarım acaba neden bana böyle yaptı diye suçu kendimde aramaya başlarım. Saygı çok önemli benim için” (K11) yanıtını vermiştir. Benzer şekilde K9 kodlu katılımcı ise, “fiziksel olarak beni etkilemez ama şahsıma karşı doğrudan yapılan bir sapkınlık psikolojimi etkiler” (K9) ifadesini kullanmıştır. Dolayısıyla çalışanların öznel iyi oluşunu doğrudan kendilerine yapılan bir sapkınlık olduğunda etkileneceği ancak işletmeye yönelik bir sapkınlıkta diğer çalışanların öznel iyi oluşlarının etkilenmeyeceği görülmektedir.

Sapkın davranışlardan öznel iyi oluşunun etkilenmediğini ifade eden katılımcıların ise bu durumu profesyonel şekilde değerlendirdikleri görülmektedir. İş ortamında yaşanan olayları iş ortamında bırakarak hayatlarının kalan kısmına yansıtılmayı öğrendikleri hatta özellikle kadın çalışanlarda bu durumun çalışma azmini daha yükselttiği tespit edilmiştir. Bununla ilgili olarak K1 kodlu katılımcı;

ben bir kadın olarak mutfakın şartlarının zaten ne kadar zor olduğunu ve erkek egemen bir ortamda birçok sapkınlığa maruz kalacağımı bilerek bu işi yapıyorum. Mutfak yumuşak bir yer değil, sert bir yer. Isıyla bir aradasınız, keskin bıçaklarla bir aradasınız bununla baş etmeyi öğreniyorsunuz. Her an sapkınlıklara maruz kalabiliyorsunuz ama bu işi yapmayı seviyorsanız, bunları da göze alıyorsunuz. O yüzden beni etkilemiyor, bu böyle bir şey kabul edip güçlenmek önemli olan

(K1) yanıtını vermiştir. Benzer şekilde K2 kodlu katılımcı ise, “biz çekirdekten yetişiyoruz, küçük yaştan beri birçok şey gördük, yaşadık. Hemen her olayda kırılıp büzüleceksek elimize bıçak almamız lazım” (K2) ifadesini kullanarak çalışma koşullarında sapkınlıkların uzun vadede kanıksanıyor ve öznel olarak hayatının diğer taraflarına taşımaya gerek bile duyulmayacak boyuta geldiğini belirtmektedir.

K12 kodlu katılımcı ise

beni iş ortamında yaşadığım sapkınlıklar çok da etkilemez, servisimi yaparım mesaim bitince de çıkar evime gelirim maaş günü de maaşımı alırım. Sapkınlığa maruz kaldığımda o an eğer çözebiliyorsam çözerim ya da müdahale ederim ama işten çıktıktan sonra kapatırım konuyu. Restorancılık yüksek tempoda çalışmayı gerektirir, iş stresi, iş yoğunluğundan servis anında gerginlikler oluyor, kasıtlı olarak küfür ediyor mesela ama bunu hepimiz yaşayabiliriz. Stres atma yöntemi diyelim işte

(K12) yanıtını vererek yiyecek içecek sektörünün kendi içindeki dinamiklerinin olduğunu da ifade etmiştir.

K13 kodlu katılımcı ise bu farklı dinamikleri destekler nitelikte

ben bir barmen olarak alkollü içecek servis ediyorum. Alkollü bir ortamda çalışıyorum. Alkol sapkın davranışlara doğrudan neden olan etmenlerden biri olabilir ancak zamanla sunduğun ürüne benzemeye başlıyorsun. Bu da çalıştığım ortamda sapkınlıkların oldukça normal karşılandığı gerçeğini beraberinde getiriyor. Bu senin için de normalleşiyor belli bir zaman sonra böyle olunca da ne ruh halin, ne öznel halin ne psikolojin bozulmuyor

(K13) yanıtını vermiştir.

K16 kodlu katılımcı ise yine sektörün kendine has dinamiklerine dikkat çekerek “yiyecek içecek sektöründen bahsediyoruz. Alkollü bir restoranda çalışıyorum misafirlerden tutun, çalışanlara kadar her an sapkın davranışa maruz kalabiliyoruz. Eğer bunları tolere edecek ya da öfke kontrolünüzü sağlayacak yeterlikte değilseniz zaten bu sektörde barınamazsınız, başka bir iş bulmanızı öneririm” (K16) ifadeleriyle sektörde halihazırda müşterilerden kaynaklı birçok sapkın davranışa da maruz kalındığını bu nedenle bu tür davranışlara karşı tolere etme düzeyinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

3.10. İŞ YAŞAM KALİTESİNİN ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİNE ETKİSİ

Katılımcıların tamamı “iş yaşam kalitenizin fiziksel ve psikolojik halinize etkisi var mıdır? Neden?” kesinlikle etkiler yanıtını vermiştir. İş yaşam kalitesinin katılımcıların öznel iyi oluş halini etkilemesinin temel nedeni iş yaşam kalitesi algısının iş yerinden beklentileriyle örtüştürmelerinden kaynaklanmaktadır. Nitekim çalışanlar eğer beklentileri gerçekleşmezse mutsuz olacaklarını belirtmektedir. Hatta yiyecek içecek sektörünün zorluklarının bile kendilerini mutsuz etmediğini bir kabulleniş duygusuna sahip olduklarını fakat bu şartlara rağmen devam ettikleri işletmelerinden beklentileri karşılanmasa psikolojik ve fizyolojik olarak iyi

oluşlarının bozulacağını ve iş dışında kalan zamanlarına da bunun yansıtacağını ifade etmektedir. Bununla ilgili olarak K1 kodlu katılımcı özellikle çalışma şartlarının ağırlığını ele alarak; “tabii ki etkiler. Tüm bu süreçte kabullendiğimiz ağır şartlara rağmen eğer işyerimden beklentilerim karşılanmazsa, mutsuz olurum. Çünkü çalışma şartlarımın karşılığını almak isterim”(K1).

K2, K5, K11 ve K16 kodlu katılımcı ise özellikle maddi beklentileri işaret ederek maaşlarının yatmamasının kendilerinin öznel iyi oluş halini doğrudan etkileyecek bir etmen olarak değerlendirmektedir. Bununla ilgili olarak K5 kodlu katılımcı; “Türkiye şartlarında ekonomik durumu düşününce parayla ilgili beklentilerim eğer karşılanmaz ne sağlığını koruyabilirim ne de ruh halimi koruyabilirim. Mesela benim aldığım ücret ve yemek param şuanda bana yetmiyor. Yetiştiremiyorum, faturalar ev kirası hepsi aksıyor ben nasıl mutlu olayım ki?”(K5) yanıtını vermiştir. Buna çok benzer şekilde K11 kodlu katılımcı ise “benim içerde şuanda 70 saate yakın ek mesai ücretim var hala alamadım. Ben nasıl geçineyim bu şartlarda nasıl bir mutluluktan söz edebiliriz ki?”(K11) ifadesini kullanmıştır.

K16 kodlu katılımcı da benzer şekilde temel nedenin maddi beklentilerin karşılanmamasının diğer aile fertlerine de yansıyor olmasına bağlı olarak öznel iyi oluşunun özellikle bozulacağını ifade etmektedir. Bununla ilgili olarak “konuşulacak ilk şey burada ücret. Ülke şartları belli, ücretiniz gecikirse sizin özel hayatınız etkilenir. Ev kiranız etkilenir, çocuğunuz varsa çocuğunuzun yeme içme kalitesi etkilenir, bunların hepsi de sizin fiziksel ve ruhsal sağlığınızı bozar. Ben mesela bir baba olarak çocuğuma eğer yeterli imkanları sunamıyorsam bunu kafama takarım, kendimi yer bitiririm”(K16) ifadesini kullanmıştır.

Katılımcılar iş yaşam kalitesinin öznel iyi oluşa etkisinde sadece ücret faktörünü baz almamıştır. Diğer taraftan sosyal yaşamlarında aksamaların olması da katılımcıların mutsuz olmasına ve öznel iyi oluş halinin bozulmasına neden olmaktadır. Buna göre K2, K9 ve K16 kodlu katılımcılar “sosyal hayatımın engellenmesi beni çok mutsuz eder”(K2), “iş dışında bir yaşamım olduğu gerçeğinin atlanması sinir sistemimi bozuyor”(K9), “benim bir çocuğum var çoğu zaman işten döndüğümde çocuk uyumuş oluyor, onunla rahatça dışarı çıkamıyoruz parka gidemiyoruz çünkü ben iş yoğunluğundan zaten fiziksel olarak bitik oluyorum. Nasıl etkilenmesin ki? Hepsi birer zincirin halkası”(K16) ifadelerini kullanmıştır.

Katılımcıların yöneticilerinden beklentilerinin karşılanmaması da öznel iyi oluş halini olumsuz etkileyen bir diğer etmendir. Bununla ilgili olarak K9 kodlu katılımcı “yöneticim düzeni sağlamaz ve benim ihtiyaçlarımı dikkate almazsa çalıştığım yerde mutsuz olurum bu aynı zamanda benim hayatımın diğer kısımlarını da olumsuz etkiler”(K9) yanıtını verirken K16 kodlu katılımcı ise sapkın davranışın öznel iyi oluş haline etkisiyle iş yaşam kalitesinin öznel iyi oluş haline etkisini karşılaştırarak “sapkın davranışlara maruz kalmak özel hayatıma yansımaz ama çalıştığım yerde yöneticimin benim taleplerime yanıt vermemesi, iş yerimdeki beklentilerimin karşılanmaması yansır. İş arkadaşınızla yaşadığınız bir problem mesaiden sonra unutulabilir ama işletmeden beklentilerim karşılanmazsa işte bu özel hayatıma yansır, unutamazsınız tolere de edemezsiniz” (K16) yanıtını vermiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Mevcut çalışmanın amacı yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların örgüt içerisinde sapkın davranışa maruz kalmalarının öznel iyi oluş haline ve iş yaşam kalitesine etkisinin belirlenmesi ve örgütsel sapkın davranışın bireylerin öznel iyi oluş hali üzerinde iş yaşam kalitesinin aracı rolünün olup olmadığının tespit edilmesidir. Elde edilen sonuçlara göre iş yaşam kalitesinin öznel iyi oluş halini etkilediği ancak örgütsel sapkın davranışın ne iş yaşam kalitesini ne de öznel iyi oluş halini etkilemediği ve dolayısıyla iş yaşam kalitesinin örgütsel sapkın davranış ile öznel iyi oluş haline aracılık etmediği tespit edilmiştir.

Örgütsel sapkın davranış bir örgütte bulunan çalışanın, bulunduğu örgütün kasıtlı biçimde normlarını ihlal eden tutum ve davranışlar sergileyerek hem örgütün hem de diğer çalışanların refahını ve iyi oluş halini tehlikeye sokarak olumsuz etkilemesidir (Robinson ve Bennett, 1995). Kavramın iki ana boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; örgütsel ve kişilerarası sapkın davranış boyutlarıdır. Nitekim mevcut çalışmada da iki boyut ortaya konmuştur. Buna göre çalışmada örgütsel sapkın davranış boyutunun; çalışanların iş yeri kurallarını ihlal etmesi, kasıtlı biçimde işi yavaşlatması, iş için gösterdikleri çabanın az olması ve iş ortamında karışıklıklara yol açması gibi davranışlarla yüksek düzeyde ilişkilendirildiği görülmüştür. Buna göre Robinson ve Bennett (1995) bu ilişkiyi üretimin aksamasına yönelik yapılan sapkınlıklarla tanımlamaktadır. Nitekim üretimin aksamasına yönelik yapılan sapkınlıklar, çalışanın sahip olduğu işin yasal boyutlarla da belirlenen kalite ve miktarının ihlal edilmesi olarak ifade edilmektedir (Robinson ve Bennett, 1995: 565).

Çalışmada örgütsel sapkın davranış boyutunun ilişkilendirildiği diğer davranışlar ise; çalışanların işyerine ait eşyaları izinsiz şekilde kullanmaları, işyerine ait gizli bilgileri veya dökümanları başka kişilerle paylaşmaları, harcadıkları tutarın üzerinde fatura getirmeleridir. Benzer şekilde Robinson ve Bennet (1995) bu tür sapkınlıkları teçhizata yönelik sapkınlıklar olarak tanımlamaktadır. Teçhizata yönelik sapkınlıklar, çalışanın yetkisi olmadan işyerinin somut mal varlıklarını kullanması veya teçhizatlarına doğrudan zarar vermesini kapsamaktadır (Robinson ve Bennett, 1995: 565). Ancak çalışmada genel olarak örgütsel sapkın davranış boyutuyla söz konusu tüm bu davranışlar birlikte değerlendirildiğinde, üretime yönelik yapılan

sapkın davranışların teşhizata yönelik yapılan sapkın davranışlara kıyasla daha fazla ilişkilendirildiği görülmektedir.

Kişilerarası sapkın davranış boyutu ise; iş ortamında çalışanların çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerini temel almaktadır ve çalışanların birbirini küçük düşürmesi (yaptığı işle ilgili dalga geçilmesi gibi), kaba davranışlar sergilemeleri (küfür etmek, fiziksel olarak saldırgan tutumlar serilemek gibi), çalışma ortamında alenen birbirini utandıracak tutumlar sergilemeleri (yaptığı işe yönelik hataları olduysa herkesin önünde azarlamak, yüzüne vurmak ve dalga geçilmesine neden olmak gibi) ve kırııcı yaklaşımlarda bulunmaları ile ilişkilendirilmektedir. Nitekim literatür ele alındığında kişilerarası sapkın davranışın temelde politikaya yönelik ve kişisel öfke olarak iki gruba ayrılmış olduğu görülmektedir. Politikaya yönelik sapkın davranışlar, diğer bireyleri dezavantajlı hale getiren sosyal etkileşimleri ele alırken; kişisel öfke, diğer bireylere karşı agresif veya düşmanca davranışlarda bulunmayı temel almaktadır. (Robinson ve Bennett, 1995: 566). Bu bağlamda ölçek ifadeleri gözönünde bulundurulduğunda kişilerarası sapkın davranışın temelinde kişisel öfkenin daha ağır bastığı görülmektedir.

İş yaşam kalitesi çalışanların ihtiyaçları çerçevesinde sahip oldukları olanaklardan, faaliyetlerden veya sonuçlardan duymuş olduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Sirgy ve diğerleri, 2001). Kavramın dört ana boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar ödül ve yarar, iş ve yaşam dengesi, yönetsel davranışlar ve işin özellikleridir. Nitekim mevcut çalışmada da dört ana boyut ortaya konmuştur. Ödül ve yarar boyutu çalışanların sahip oldukları işleri değerlendirdiklerinde hem çalıştıkları departman özelinde hem de çalıştıkları kurum özelinde kendilerini daha fazla şanslı ve ödüllendirilmiş hissettikleri ve aynı zamanda bulundukları işyerinde bolluk ve rahatlık içinde olduklarına ilişkindir.

İş ve yaşam dengesi ise çalışanın sahip olduğu iş yaşamındaki bileşenlerin bir dengede olması ve yaşamının düzenini aksatmamasına ilişkindir. Nitekim çalışanların sahip oldukları iş yükü, iş için harcadığı zaman ve emeğin karşılığının makul düzeyde olması ve işyerindeki tüm bileşenlerin sosyal yaşamı, aile yaşamı gibi iş dışında kalan parçaları olumsuz yönde etkilememesiyle ilişkilendirilmektedir. Temelde iş ve yaşam dengesi örgütsel adalet kapsamında da değerlendirilebilir. Nitekim iş yükünün makul olarak görülmesi benzer şekilde mesai saatlerinin de

makul olarak görülmesi bir kıyaslamayı yansıtmaktadır. Buna göre kavram örgütsel adaletle de açıklanabilir. Bilindiği üzere örgütsel adaletin boyutlarından biri olan dağıtım adaleti iş yaşam dengesinin bu iki yönünü de açıklayabilmektedir. Greenberg (1990; 2004; 2010) dağıtım adaletini kaynakların dağıtımının çalışanlar tarafından adil olarak algılanması biçiminde açıklamaktadır.

Yönetimsel davranışlar çalışanların işyerindeki yöneticileriyle olan ilişkilerine dayandırılmaktadır. Buna göre; çalışanın, iş yerinde yaşamış olduğu birtakım problemlere ilişkin yöneticisinin aldığı aksiyon ve vermiş olduğu destekle ilişkilendirilmektedir. Nitekim Eisenberger ve çalışma arkadaşları(1997: 815) örgütsel desteğin kapsamında, Cook ve Wall (1980: 43) ise örgütsel güven kapsamında bunu öne sürmektedir. Ayrıca çalışanın işini yönetme sürecinde yöneticisinin ona vermiş olduğu destek ve işini ne şekilde daha iyi hale getireceğine, performansını nasıl daha verimli kılacağına ve iş gelişimini nasıl sağlayacağına yöneliktir. Diğer taraftan çalışanın göstermiş olduğu performans ve başarıları da yöneticinin tutumuyla ilişkilendirilmektedir. Buna göre yöneticinin çalışanı, başarısı ve çabası karşısında takdir ediyor olması yönetimsel davranışlarla ilişkilendirilir. Eisenberger ve arkadaşları (1997: 815) örgütsel destekle bunu açıklamaktadır. Diğer taraftan Foreman ve Money (1995: 764) içsel pazarlamanın boyutlarıyla da yöneticinin takdirinin önemini vurgulamaktadır.

İşin özellikleri, çalışanın sahip olduğu işe ilişkin algıladığı niteliklerdir. Buna göre çalışanın yapmakta olduğu işin kendisi için yaratıcı ve anlamlı olmasıyla ilişkilendirilmektedir. Aynı zamanda sahip olduğu işin diğer işlere kıyasla ortalamanın üstünde olması ve ulaşılması güç bir iş olduğu fikriyle daha fazla motive olmasına yönelik de bir algıyla ilişkilendirilir. Diğer taraftan çalışanın otonomi algısıyla yani işine yönelik kararları kendi alabildiği, yapacağı veya vereceği bir kararla ilgili aksiyon alırken kendisinin karar mekanizmasının da ön planda tutulmasıyla açıklanmaktadır. Bu noktada işin tasarlanmasında ve işin devam ettirilmesinde gerekli prosedürlerin saptanması çalışana büyük oranda özgürlük, takdir yetkisi sağlanıyor olması ile çalışanın işi genellikle anlamlı, değerli ve zahmete değer bir iş olarak değerlendirmesini Hackman ve Oldham (1975: 161-162) işin temel boyutlarından ikisi olarak da tanımlamıştır.

Öznel iyi oluş hali Bradburn (1969) tarafından “*bireyin olumlu ya da olumsuz duygularının arasında kurduğu denge*” şeklinde ilk defa tanımlanarak literatürde yer almaya başlamıştır (Diener, 2003: 404). Tek bir boyut altına toplanan kavram (Hills ve Argyle, 2002) mevcut çalışmada da aynı şekilde tek bir boyutta tespit edilmiştir. Literatürde de mutluluk kavramının temellerine dayandırılan öznel iyi oluş hali; bireyin çoğunlukla neşeli ve sevinçli hissetmesi, kendini çok mutlu olarak tanımlaması, hayatı genel olarak yaşamaya değer güzellikte buluyor olmasının yanı sıra diğer kişileri olumlu yönde etkilediğini düşünmesi ve çevresinde bulunan tüm güzelliklerin farkında olduğunu öne sürmesiyle ilişkilendirilmektedir. Nitekim öznel iyi oluş hali, bireyin duygusal anlamda vermiş olduğu tepkileri ile kendisine hoşnutluk yaratan alanlarını ve yaşam doyumunu kapsamaktadır (Diener, 1999).

Örgütsel sapkın davranış genel olarak ele alındığında sadece olumsuz basit davranışları içerdiği gibi doğrudan örgüte ve çalışanlara zarar veren ciddi boyuttaki olumsuz davranışları da içermektedir (Abdulrahim, 2005). Söz konusu bu davranışlar, kasıtlı olarak zarar veren ya da zarar verme niyeti taşıyan belirgin davranışları içermektedir (Spector ve diğerleri, 2006). Örgütün maddi çıkarlarına, örgüt çalışanlarının psikolojik hallerine ve sosyal yapılarına ciddi zararlar veren bu davranışlar (Gültaş ve Erigüç, 2019) çalışanlarda sosyal ve psikolojik halindeki bozulmaları beraberinde getirerek çalışanın iş yaşam kalitesinin de olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Nitekim Schilesinger (1982) örgüt çalışanlarının ilişkilerinin sağlıklı ilerlemesinin, iletişim düzeyinin ve etkileşimin yüksek düzeyde olmasının, iş yaşam kalitesi açısından çok önemli olduğunu belirtir. Bir örgütte eğer eşitlik sağlanmışsa, iletişim kanalları açık ve sağlıklı yönetiliyorsa, güven ortamı kurulmuş ve adalet algısı yüksek düzeye taşınabilmişse iş yaşam kalitesi büyük oranda artırılabilir. Bu noktada hırsızlık, taciz ya da çalışma arkadaşları arasında mülkiyete zarar veren, güveni sarsıcı birtakım sapkın davranışların olması iş yaşam kalitesini olumsuz şekilde etkileyecektir (Walton, 1973).

Mevcut çalışmada ise örgütsel sapkın davranış ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki saptanmamıştır. Bu ilişkinin kurulamamasının birtakım nedenleri olduğu düşünülmektedir. Her ne kadar Gruys ve Sackett (2003) iş ortamında gerçekleşen sözlü ve fiziksel taciz davranışlarını örgütsel sapkın davranışın boyutları içerisinde değerlendirse ve Gerni (2001) fiziksel anlamda ya da sözlü anlamda tacizin

Çalıřanların iřine etkisinin ciddi boyutlarda olacađını, bunun da çalıřanın iř yařam kalitesini de dūřūreini ne sūrse de, mevcut çalıřmanın yiyecek içecek iřletmelerinde gerçekleřtirilmiř olması sonucun farklı olmasına neden olmuřtur. Bu nedenle yiyecek içecek sektrűndeki genel yapı itibariyle çalıřanların birtakım sapkınlıkları normalleřtirmiř olabileceđi dūřūnűlebilir. Nitekim özellikle mutfak departmanı içerisinde řeflerin yetersiz iletiřim kurması, çalıřanlara kaba davranıřlar sergilemesi ve argo kelimeleri normalleřtirerek gűnlűk iř hayatının bir parçası haline getirdiđi yadsınamaz bir gerçektir. Bu bađlamda mutfađın sert bir ortam olduđu, hakaret ve kűfrűn oldukça normal karřılandıđı çalıřmalarla da desteklenmektedir (akıcı ve diđerleri, 2020: 135-136; Kabil, 2022: 79-82). Hatta mutfak departmanında çalıřan kadın ařçılar űzerine yapılan bir arařtırmada, çalıřanların fiziksel saldırı, cinsel ya da szlű taciz, argo konuřmalar gibi hem psikolojik açıdan hem de fiziksel açıdan birçok sapkın davranıřa maruz kaldıđı tespit edilmiř ancak tűm bu sapkınlıklara karřın profesyonel mutfakta çalıřıyor olmanın kendilerini oldukça huzurlu ve mutlu hissettirdiđini ne sűrerek, kazandıkları mesleki deneyimlerle birlikte mutfak departmanına aidiyetlerinin arttıđını belirtmiřlerdir (Tunca, 2021). Tespit edilen bu çarpık sonuç temelde mevcut çalıřmanın da sonuçlarını destekler niteliktedir.

rgűt kurallarını ihlal ederek hedef alınan rgűt çalıřanının iyi oluř halini dođrudan tehdit eden kasıtlı davranıřlar rgűtsel sapkın davranıř kapsamında deđerlendirilmektedir (Robinson ve Bennett, 1995). Nitekim söz konusu bu zarar verici ya da zarar verme niyetini tařıyan olumsuz davranıř (cel, 2010) gerçekleřtiđinde, bireyin öznel iyi oluř halini koruyabilmesi için gerekli olan olumlu sosyal ve çevresel iliřkiler de zarar görmektedir (Telman ve űnsal, 2004). Buna bađlı olarak çalıřanın bađlı bulunduđu rgűtte de bu iliřkilerin olumsuz řekilde etkilenmesi ve öznel iyi oluř halinin bozulması ngrűlmektedir (Kűűk ve akıcı, 2018; İlgın, 2019).

Mevcut çalışmada sapkın davranış ile öznel iyi oluř hali arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Nedenler yine alanyazın ile desteklenebilmekte ve açıklanabilmektedir. Örneđin; ekonomik beklentilerin karşılanamıyor olmasının öznel iyi oluř halinin nűne geçiyor olması son derece muhtemeldir. İlk olarak 2019 yılının Aralık ayında in’de grűlen ve Covid-19 hastalığını beraberinde getiren

SARS-CoV-2 virüsünün Asya kıtasında yer alan birçok ülkeyi özellikle turizm alanında olumsuz etkilediği bilinmektedir (Nicola ve diğerleri, 2020; Zenker ve Kock, 2020; Gössling ve diğerleri, 2021; Ntounis ve diğerleri, 2022). Bulaşıcılığın etkisiyle virüsün tüm dünyaya yayılması sonucu hastalık küresel bir boyut almış ve pandemi olarak ilan edilmiştir (Ayyıldız ve diğerleri, 2021). Nitekim birçok sektörde yıkıcı etkiler yaratan pandeminin yiyecek içecek işletmelerine olan olumsuz etkisi de yadsınamaz (Norris ve diğerleri, 2021; Gürsoy ve Chi, 2020). Yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının bu dönemde yaşamış olduğu olumsuz birçok etki tespit edilmiştir (Bufquin ve diğerleri, 2021). Bu olumsuz etkiler; işletmelerin sınırlı sayıda çalışanla idare etmeleri, çalışanların zorunlu olarak ücretsiz izne çıkarılmaları, ücretlerde gecikmelerin olması, çalışanların tamamen işten çıkarılmaları ve çalışanlara karşı tutum ve davranışların değişmesi şeklindedir (Bilgin ve Tekeli, 2022).

Covid-19 sağlık krizinin yanında ekonomik krizi de beraberinde getirmiş (Delardas ve diğerleri, 2022; Maitas ve Barzani, 2020) ve ekonomik anlamda çalışanın para kazanma ihtiyacını her şeyin önüne koymuştur. Nitekim Clark (2009) işsizliğin doğrudan öznel iyi oluş halini olumsuz etkilediğini çünkü insanların işsizliğe uyum sağlayamadığını belirtir. Hatta birey tekrar istihdam edilse dahi tekrar eski temel tatmin düzeyine ulaşmakta çok zorlanmaktadır. Nitekim kısa süreli işsizliğin bile bireyin mutluluğunu uzun vadede tekrar düzenlemekte çok zorlanmasına neden olduğu ifade edilmektedir (Gencer, 2018). Nitekim büyük ekonomik krizlerin yaşandığı ya da toplumsal açıdan sorunların ağırlaştığı dönemlerde kişilerin kaygı ve stres düzeylerinin çok yükseldiği ve buna bağlı olarak kişinin sapkın davranışlara yöneldiği öne sürülmektedir (Erdoğan, 2022). Dolayısıyla ülkenin de içinde bulunduğu ekonomik konjonktür göz önüne alındığında öznel iyi oluş hali düzeyinin genel olarak halihazırda düşük olması ve örgüt içerisindeki birtakım sapkın unsurların çalışanlar için çok da önemli olmadığı ve belki kendilerinin de bu sapkınlıkları yaparak ya da yapmayarak önceliklerini geçim kaygısına yöneltmiş olabileceği ve bu yüzden de sapkınlıkları normalleştirme eğiliminde oldukları düşünülebilir.

Çalışanların sahip oldukları işi kaybetme korkusu, sapkın davranışa maruz kaldıklarında hissettikleri duygunun da önüne geçebilir ya da örgütsel sapkın

davranış boyutunun kapsadığı eylemler bireyi öznel olarak doğrudan ilgilendirmemesi ile sonuçlanabilir. Örneğin; Schmidtke (2007), etik olmayan bir davranışın hırsızlık olarak kabul edilip edilmediği konusunda örgüt içerisinde grup tarafından fikir birliği oluşturmadığında, bu davranışın hırsızlık olarak değerlendirilmediğini belirtmektedir. Benzer şekilde Wong (1998) özellikle yiyecek içecek departmanında çalışanların olumsuz tutumlara karşı daha toleranslı olduklarını belirtmiştir. Buradan hareketle de örgüt içerisinde bir çalışanın yaptığı hırsızlığın öznel olarak kendisine bir etkisi olmadığı ve dolayısıyla bu durumun kendisini mutsuz hissettirmediği öne sürülebilir. Diğer yandan 25 yaş altındaki genç çalışanların olumsuz davranışlara daha toleranslı olduğunu da belirtilen araştırmada katılımcıların yaş aralıkları göz önünde bulundurulduğunda 18-28 yaş aralığındaki katılımcıların %53'lük bir orana sahip olması söz konusu bulguyu destekler niteliktedir. Nitekim sapkın davranışlara karşı tolerans gösterebilir olmaları, öznel iyi oluşlarıyla ilişki kurmamalarına da neden olabilir.

İş yaşam kalitesi öznel iyi oluş hali arasında literatür incelendiğinde bir ilişki olduğu görülmektedir. Mevcut çalışmada da yiyecek içecek işletmesi çalışanlarının sahip oldukları iş yaşam kalitesi ile öznel iyi oluş halleri arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşamına ilişkin bazı ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, hayatının diğer safhalarında da tatmin olmasını sağlamaktadır (Kawada ve diğerleri, 2011; Guzi ve Garcia, 2015). Bu ihtiyaçların başında sağlık ve güvenlik ihtiyacı, ekonomik ihtiyaçlar ve ailevi ihtiyaçlar yer almaktadır (Rathi, 2009). Nitekim bu temel ihtiyaçlar çerçevesinde değerlendirildiğinde, çalışanın iş yoğunluğunun fazla olması ailesinin mutluluğunu olumsuz yönde etkilerken diğer taraftan doğrudan kendi mutluluğunu da olumsuz etkilemektedir (Korkmazer, 2018). Sharma ve arkadaşları (2016) iş yaşam kalitesi düşük olan ve iş hayatında mutlu olmayan çalışanların, aileleriyle de çatışmalarının artacağını öne sürmektedir ve iş aile çatışmalarının da çalışanın ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir. Bu anlamda çalışmanın bulgularıyla benzerlik gösterdiği söylenebilir. Nitekim hem ruhsal hem de fiziksel yönden iyi olma hali olan öznel iyi oluş aile ilişkilerindeki bozulmalardan dolayı (Wahlberg ve diğerleri, 2017) doğrudan olumsuz etkilenmektedir. Sağlık durumunun öznel iyi oluş halinin en önemli öncülü

olduğu ve sağlıklı bireylerin en düşük öznel iyi oluşa sahip olduğu belirtilmektedir (Rathi, 2009).

İş yaşam kalitesinin sağlanabilmesine yönelik ihtiyaçlar ele alındığında bir diğer ihtiyacın ise bilgi ve gelişme ihtiyacı olduğu görülmektedir. Yani bireyin çalışan olarak kendi potansiyelinin farkına varılması ve mesleki becerilerini arttırmaya ve öğrenmeye yönelik olanakların sunulması ihtiyacıdır. Kariyer gelişimi için örgütün sunduğu olanaklar doğrudan bireyin öznel iyi oluşunu artırmaktadır (Rathi, 2009). Son olarak sosyal ve saygı ihtiyacı da örgüt içerisinde olumlu sosyal etkileşimlerin olması ve bireyin örgüt içerisinde ve dışında çalışmalarının fark edilerek takdir edilmesini kapsamaktadır. Mesleki açıdan prestij sağlanmış olması bireyin yaşam tatminini yükselmekte bu da öznel iyi oluş haline yansımaktadır (Rathi, 2009; Guzi ve Garcia, 2015). Gallie (2005) iş yaşam kalitesine ilişkin ihtiyaçların karşılanmaması durumunda, bireyin öznel iyi oluş halinde olumsuz sonuçlara neden olacağını belirtmektedir (Agarwal ve diğerleri, 2019). Bu da mevcut çalışmayla paralellik göstermektedir. Sonuç olarak olumlu iş ortamının yaratılması, iş yaşam kalitesinin artırılması çalışanların öznel iyi oluşunu doğrudan olumlu şekilde etkilemektedir (Russell, 2008; Ko, 2021; Agarwal, 2020).

Uygulamaya Katkı

Turizm sektörünün önemli bileşenlerinden biri olan yiyecek içecek işletmeleri yöneticileri çalışanların öznel iyi oluş halini yükseltmek için öncelikle iş yaşam kalitesini arttırmaya yönelik adımlar atmalıdır. Buna göre çalışanların ücret beklentileri öncelikli olarak karşılanmalıdır. Nitekim sadece ücret çalışanın ödüllendirildiğini gösteren bir olgu değildir. Ücretin yanı sıra çalışanlara yan faydaların etkili şekilde sunuluyor olması önemlidir. Bu yan faydalar yemek ve ulaşım ücretleri, maaş dışında sunulan imkanlar, ikramiyeler ek mesai ücretlerinin sağlanması ve iş güvencesinin verilmesini kapsamaktadır.

Yiyecek içecek işletmesi yöneticilerinin, çalışanların öznel iyi oluş halini gözetebilmesine yönelik dikkat etmesi gerek bir diğer husus ise iş yaşam dengesinin sağlanmasıdır. Buna göre her çalışanın, her şeyden önce psikolojik bir varlık olduğu, kendine ait iş dışında da bir yaşamı ve sorumlulukları olduğunu kabul etmek önceliklidir. Bu noktada çalışanların mesai süresi, iş yükü, özel hayatının korunması, izin günleri ve mesai araları gibi yasal haklarının doğal olarak korunması öznel iyi

oluş halini olumlu yönde etkileyecektir. İş ve yaşam arasındaki dengenin korunması bu nedenle önemlidir.

Çalışanların öznel iyi oluş halini olumlu yönde etkileyen etkenlerden biri de işin özellikleridir. Yöneticilerin çalışanlarına yaptıkları iş ile ilgili kariyer desteği sunması, işe yönelik hizmet içi eğitimler sağlaması, personel güçlendirme faaliyetleri sunması, çalışanı motive etmeye yönelik iş ortamının sunulması ve çalışanın kararlara katılımının sağlanması çalışanın öznel iyi oluş halini yükseltme noktasında önemlidir.

Son olarak yönetsel davranışlar çalışanlarının öznel iyi oluş halini etkileyen diğer bir etkidir. Yöneticilerin çalışanlarını görmesi ve iletişim kanallarını açık tutması bu noktada önemlidir. Ayrıca çalışanların yöneticileri tarafından takdir edilmesi çalışanı motive etmektedir. Yapmış olduğu iş ile ilgili yönetici desteğinin sağlanması, örgüt içerisinde yöneticinin çalışan haklarını gözetmesi ve örgütsel adaleti sadece dağıtım boyutuyla değil diğer tüm boyutlarıyla da sağlaması çalışanın iş yaşam kalitesine katkı sağlayacak ve dolayısıyla öznel iyi oluş halini de yükseltecektir.

Gelecek Çalışmalara Öneriler

Mevcut çalışma modeli; örgütsel sapkın davranış, iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş değişkenleri üzerine oturtulmuştur. Buna göre ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde çalışma modelinin daha önce çalışmalara konu edilmediği tespit edilmiştir. Mevcut modelin turizmin alt diğer sektörlerinde test edilmesi önerilmektedir. Nitekim yiyecek içecek işletmelerinin kendi içindeki örgüt yapısı ve çalışanların içinde bulundukları genel yapı itibarıyla özellikle örgütsel sapkın davranışa ilişkin algılarının farklılaştığı düşünülmektedir. Diğer taraftan çalışma yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarında kuşaklar çerçevesinde de tekrar test edilebilir çünkü katılımcıların yarısından fazlasını oluşturan Z kuşağı algısının diğer kuşaklara kıyasla bir fark yaratmış olabileceği düşünülmektedir.

Örgütsel sapkın davranış kavramına ilişkin çalışmaların ulusal ve uluslararası literatürde önemli bir yer kapladığı görülmektedir. Mevcut çalışmanın modeli özelinde örgütsel grup kavramı da modele eklenerek örgütsel sapkın davranışın gruplar çerçevesinde değerlendirilmesi önerilmektedir. Nitekim örgütsel sapkın davranış olarak kabul edilen davranışların örgüt içerisinde sadece bir grup tarafından

kabul edilebilir karşılanması, sapkın davranışın yaratacağı etkiyi ortadan kaldırabilir. Ayrıca iş yaşam kalitesinin çeşitli alanlarını araştıran çok sayıda çalışmaya rağmen, şaşırtıcı bir şekilde bugüne kadar çok az araştırma uluslararası bağlamda turizm endüstrisinde işyerinde iyi oluş haline odaklanmıştır (Bednarska, 2013: 5). Dolayısıyla modelde bulunan öznel iyi oluş haline ek olarak iş yerinde iyi oluş hali kavramı eklenerek tekrar test edilmesi önerilmektedir.

Suh ve diğerleri (1996) bireyin karşılaştığı olaylar karşısında öznel iyi oluş halinin etkilenme süresinin üç ay olduğunu öne sürmektedir. Yani son üç ay içinde yaşanmış olayların öznel iyi oluş haline etkisi vardır. Ancak diğer taraftan bu sürecin her birey için farklılık gösterdiği ve uyum sağlama sürecinin değişkenlik gösterdiği öne sürülür (Myres ve Diener, 1995). Bireyin yaşadığı toplum şartları, insan hakları, demokrasi, ekonomik gelir gibi etkenler uyum sürecine etki etmektedir. Bu bağlamda şartların daha iyi olduğu bir toplumda yaşayan bireylerin, şartların daha kötü olduğu bir toplumda yaşayan bireylere kıyasla uyum sağlama süreci ve buna bağlı olarak da öznel iyi oluş halleri farklılık göstermektedir (Koyuncu, 2019: 15). Son olarak modelin uyum teorisi çerçevesinde de tekrar test edilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Abdul Rahim, A. R. (2008). *Predictors Of Workplace Deviant Behaviour In Malaysia* (Doctoral Dissertation, Universiti Teknologi Mara).

Acuner, E. ve Keskin, C. (2022). Gastronomi turizmi kapsamında lezzetin izinde kokulu üzüm. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 255-271.

Agarwal, S. (2020). Trust As A Missing Link Between Quality Of Work Life And Subjective Well-Being. *Ingeniería Solidaria*, 16(1) 1-21.

Agarwal, S., Garg, P. ve Rastogi, R. (2019). Testing The Reciprocal Relationship Between Quality Of Work Life And Subjective Well-Being: A Path Analysis Model. *International Journal Of Project Organisation And Management*, 11(2), 140-153.

Akduman, G. (2015). Çalışan Mutluluğunun İşe İlişkin Duyuşsal İyiye Algısı İle İlişkisi Ve Kuşaklar Arasındaki Farklılıkların İncelenmesi. *Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

Akın, H. B. ve Şentürk, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi-Analysing Levels Of Happiness Of Individuals With Ordinal Logistic Analysis. *Öneri Dergisi*, 10(37), 183-193.

Alrawadieh D., D. (2021). Turist Rehberlerinin Duygusal Emek, İş Yaşam Kalitesi Ve Yaşam Doyumu: Tükenmişliğin Aracı Ve Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü.

Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z. ve Istanbulu Dincer, F. (2020). The Impact Of Emotional Dissonance On Quality Of Work Life And Life Satisfaction Of Tour Guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya yayıncılık.

Ambardar, A. ve Singh, A. (2017). Quality of work life practices in Indian hotel industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 10(1), 22.

Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D. ve Matousek, A. (2007). Positive And Negative Deviant Workplace Behaviors: Causes, Impacts, And Solutions. *Corporate Governance: The International Journal Of Business In Society*.

Aquino, K., Douglas, S. ve Martinko, M. J. (2004). Overt Anger In Response To Victimization: Attributional Style And Organizational Norms As Moderators. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 9(2), 152.

Ataman, G. (2009). *İşletme Yönetimi: Temel Kavramlar-Yeni Yaklaşımlar*. Türkmen Kitabevi.

Avcı, N. (2017). The Relationship Between Coworker Supports, Quality Of Work Life And Wellbeing: An Empirical Study Of Hotel Employees. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 13(3), 577-590.

Ayazlar, G. ve Güzel, B. (2013). Örgütsel Adaletin Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve İşyerinde Sapma Davranışına Etkisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 6-23.

Aydın, E. (2018). Özdeşleşme Kaynakları İle İşyeri Sapma Davranışı İlişkisinde Kimlik Belirginliğinin Rolü.

Aydın, G. (2021). *Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Ve İşe Yabancılaşma Eğilimlerinin Belirlenmesi* (Master's Thesis, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Aydın, G. (2021). *Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Ve İşe Yabancılaşma Eğilimlerinin Belirlenmesi* (Master's Thesis, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Aykaç, F. (2016). Mobbing, Öznel İyi Oluş Ve Mesleki Doyum: Psikolojik Danışmanlar Üzerinde Bir Çalışma. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Tokat, Türkiye*.

Aytaç, S., Engin, T. ve İmanlı, E. (2020). İş Güvenliği Uzmanlarının İşe İlişkin Duygusal İyi Oluş Hali, Mutluluk Ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 15(60), 746-758.

Ayyıldız, F., Çam, D. İ. ve Kuş, Y. (2021). Koronavirüs (COVID-19) salgın sürecinde evden çalışma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş yaşamı kalitesinin aracı rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 136-149.

Bahar, H. İ. (2009). *Sosyoloji* (Vol. 31). Usak Books.

Baltescu, C. A. (2016). Graduates' Willingness To Build A Career In Tourism. A View Point Of The Students In The Tourism Profile Academic Programmes From The Transilvania University Of Braşov. *Annals Of The „Constantin Brâncuşi” University Of Târgu Jiu*, 3, 36-39.

Bamford, K. (2012). *Undergraduate Student Perceptions Of A Career In The Tourism And Hospitality Industry In New Zealand* (Doctoral Dissertation, University Of Otago).

Barling, J. (1996). The Prediction, Experience, And Consequences Of Workplace Violence.

Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence On Their Relative Frequency And Potential

Causes. *Aggressive Behavior: Official Journal Of The International Society For Research On Aggression*, 22(3), 161-173.

Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence On Their Relative Frequency And Potential Causes. *Aggressive Behavior: Official Journal Of The International Society For Research On Aggression*, 22(3), 161-173.

Baron, R. A., Neuman, J. H. ve Geddes, D. (1999). Social And Personal Determinants Of Workplace Aggression: Evidence For The İmpact Of Perceived İnjustice And The Type A Behavior Pattern. *Aggressive Behavior: Official Journal Of The International Society For Research On Aggression*, 25(4), 281-296.

Bayrakçı, E. (2022). İş Yerinde Dışlanmanın İş Yeri Sapkın Davranışlara Etkisi: Turizm İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 679-699.

Bednarska, M. A. (2013). Quality of Work Life in Tourism-Implications for Competitive Advantage of the Tourism Industry. *Journal of Travel & Tourism Research*, 13, 1-17.

Belhassen, Y., (2012). Eilat Syndrome: Deviant Behavior Among Temporary Hotel Workers. *Tourism Analysis*, 17(5), 673-677.

Biçici, F. ve Hançer, M. (2008). Kuşadası ve Didim'deki üniversite öğrencilerinin yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan hizmetlerle ilgili beklentileri ve bu hizmetlerin kalite ölçümü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3(10), 49-67.

Bilgin, Y. K. ve Neyir Tekeli, H. (2022). Covid-19'un yiyecek içecek işletmelerine olan etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(COVID-19 ÖZEL SAYISI), 281-301.

Binboğa, G., Ercan, E. ve Gülova, A. (2018). Örgütsel Davranışın Karanlık Yüzü ve Türkçe Literatürün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 382-399.

Biswas-Diener, R. ve Dean, B. (2007). *Positive Psychology Coaching: Putting The Science Of Happiness To Work For Your Clients*. John Wiley & Sons.

Blanchflower, D. G. ve Oswald, A. J. (2004). Well-being over time in Britain and the USA. *Journal of public economics*, 88(7-8), 1359-1386.

Bufquin, D., Park, J. Y., Back, R. M., de Souza Meira, J. V. ve Hight, S. K. (2021). Employee work status, mental health, substance use, and career turnover intentions: An examination of restaurant employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102764.

Bulut, S. ve Subaşı, M. (2020). Pozitif Psikolojiye Giriş. *Pozitif Psikoloji*.

Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve uygulamada eğitim yönetimi*, 32(32), 470-483.

Cantor, N. (1990). From Thought To Behavior:" Having" And" Doing" In The Study Of Personality And Cognition. *American Psychologist*, 45(6), 735.

Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: Mc Graw-Hill, Inc.

Cherns, A. (1975). Perspectives On The Quality Of Working Life. *Journal Of Occupational Psychology*, 48(3), 155-167.

Christensen, L. B., Johnson, R. B. ve Turner, L. A. (2015). Araştırma yöntemleri desen ve analiz (2. baskı). *Ankara: Anı Yayıncılık.(Orijinal çalışma basım tarihi 2014.)*.

Colbert, A. E., Mount, M. K., Harter, J. K., Witt, L. A. ve Barrick, M. R. (2004). Interactive Effects Of Personality And Perceptions Of The Work Situation On Workplace Deviance. *Journal Of Applied Psychology*, 89(4), 599.

Cook, J. ve Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non- fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.

Creswell, J. W. ve Sözbilir, M. (2017). Karma yöntem araştırmalarına giriş. Pegem Akademi.

Csikszentmihalyi, M., (1990). *Flow: The Psychology Of Optimal Experience* (Vol. 1990). New York: Harper & Row.

Çakıcı, S., Mercan, O., Moumin, E. ve Sünnetçioğlu, S. (2020). Profesyonel Mutfaklarda Kullanılan Dil, Yabancı Terimler ve Türkçe Kullanımı Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 127-142.

Çakır, G. (2015). Lise Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir*.

Çaparlar, C. Ö. ve Dönmez, A. (2016). Bilimsel araştırma nedir, nasıl yapılır. *Turk J Anaesthesiol Reanim*, 44(4), 212-218.

Çatak, T. ve Bahçecik, N. (2015). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Clinical And Experimental Health Sciences*, 5(2), 85-95.

Çizel, B., Selçuk, O. ve Atabay, E. (2020). Ortak yöntem yanlılığı üzerine sistematik bir yazın taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31 (1), 7-18.

Çulha, O. ve Dağkiran, S. (2016). Restoran İşletmelerinde Üst Düzey Çalışanlar Açısından Yöresel Yiyecekler: Faydalar, Engeller ve Satın Alma Ölçütleri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 195-212.

Deery, M. ve Jago, L. (2009). A Framework For Work-Life Balance Practices: Addressing The Needs Of The Tourism Industry. *Tourism And Hospitality Research*, 9(2), 97-108.

Delardas, O., Kechagias, K. S., Pontikos, P. N. ve Giannos, P. (2022). Socio-Economic Impacts and Challenges of the Coronavirus Pandemic (COVID-19): An Updated Review. *Sustainability*, 14(15), 9699.

Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde Ergonominin İşgören Verimliliği Üzerine Etkileri. *Isguc The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 5(2).

Demir, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zeka, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi* (Doctoral Dissertation, Deü Sosyal Bilimleri Enstitüsü).

Demir, M. (2010). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (26), 197-207.

Demir, M. ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.

Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik Ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *Tisk Akademi*, 4(8), 144-165.

Diener, E. D. ve Suh, M. E. (1997). Subjective Well-Being And Age: An International Analysis. *Annual Review Of Gerontology And Geriatrics*, 17(1), 304-324.

Diener, E., Diener, M. ve Diener, C. (1995). Factors Predicting The Subjective Well-Being Of Nations. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 69(5), 851-864. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.5.851>

Diener, E., Oishi, S. ve Lucas, R. E. (2003). Personality, Culture, And Subjective Well-Being: Emotional And Cognitive Evaluations Of Life. *Annual Review Of Psychology*, 54(1), 403-425.

Diener, E., Oishi, S. ve Lucas, R. E. (2015). National Accounts Of Subjective Well-Being. *American Psychologist*, 70(3), 234-242. <https://doi.org/10.1037/A0038899>

Dodge, D. L. (1985). The Over- Negativized Conceptualization Of Deviance: A Programmatic Exploration. *Deviant Behavior*, 6(1), 17-37.

Doğan, C. D. (2019). Yeniden Örnekleme Yöntemleri: Kavram ve R Uygulamaları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(6), 2747-2766.

Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Öznel İyi Oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64.

Doğrul, B. Ş. ve Tekeli, S. (2010). İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-18.

Dominguez Albiter, K. I., Vargas Martínez, E. E., Zizumbo Villarreal, L. ve Velázquez Castro, J. A. (2021). Tourism Jobs And Quality Of Work-Life. A Perception From The Hotel Industry Workers. *Cuadernos De Administración (Universidad Del Valle)*, 37(69).

dos Santos, P. M. ve Cirillo, M. Â. (2021). Construction of the average variance extracted index for construct validation in structural equation models with adaptive regressions. *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, 1-13.

Dost, M. T. (2006). Subjective Well-Being Among University Students. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(31), 188-197.

Dunlop, P. D. ve Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, And Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil The Whole Barrel. *Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of Industrial, Occupational And Organizational Psychology And Behavior*, 25(1), 67-80.

Dursun, M. T. ve Eriş, E. D. (2018). Konaklama İşletmelerinde Kuşaklar Bağlamında İşveren Marka Algısı İle Çalışma Yaşam Kalitesi İlişkisi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sbe Dergisi*, 8(1), 160-179.

Ed, D. (1984). Subjective Well-Being (1984). *Psychological Bulletin*, 95(3).

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. ve Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.

Elizur, D. ve Shye, S. (1990). Quality Of Work Life And Its Relation To Quality Of Life. *Applied Psychology*, 39(3), 275-291.

Eroğlu, E. (2015). Geçmişten Günümüze Sosyal Normlar. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (50), 299-308.

Eryılmaz, A. (2014). Mutluluğun Başucu Kitabı. *Ankara: Nobel Akademi*.

Eryilmaz, A. ve Ercan, L. (2011). Öznel İyi Oluşun Cinsiyet, Yaş Grupları Ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi. *Turkish Psychological Counseling & Guidance Journal*, 4(36).

Eurostat, (2022). Duration Of Working Life: How Long in 2021: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20220706-1#:~:Text=In%202021%2c%20the%20highest%20durations,And%20greece%20\(32.9%20years\)](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20220706-1#:~:Text=In%202021%2c%20the%20highest%20durations,And%20greece%20(32.9%20years).). 15.12.2022

Foreman, S. K. ve Money, A. H. (1995). Internal marketing: concepts, measurement and application. *Journal of Marketing Management*, 11(8), 755-768.

Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.

Fredrickson, B. L. (2001). The Role Of Positive Emotions İn Positive Psychology: The Broaden-And-Build Theory Of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E. ve Larkin, G. R. (2003). What Good Are Positive Emotions İn Crisis? A Prospective Study Of Resilience And Emotions Following The Terrorist Attacks On The United States On September 11th, 2001. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 84(2), 365-376.

Gerni, M. (2001). İşyerinde Cinsel Taciz: Erzurum İlinde Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi*, 56(03), 20-46.

Gencer, N. (2018). Öznel iyi oluş: genel bir bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2621-2638.

Gössling, S., Scott, D. ve Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.

Greenberg, J. (2004). Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice. *Organizational Dynamics*, 33(4), 352-365.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.

Greenberg, J. (2010). Organizational injustice as an occupational health risk. *Academy of Management Annals*, 4(1), 205-243.

Gruys, M. L. (1999). The dimensionality of deviant employee performance in the workplace. *Unpublished Doctoral Dissertation, University Of Minnesota*.

Gruys, M. L. ve Sackett, P. R. (2003). Investigating The Dimensionality Of Counterproductive Work Behavior. *International Journal Of Selection And Assessment*, 11(1), 30-42.

Guzi, M. ve De Pedraza García, P. (2015). A Web Survey Analysis Of Subjective Well-Being. *International Journal Of Manpower*, 36(1), 48-67

Gültaş, A.S. ve Erigüç, G. (2019). Geçmişten Günümüze Örgütlerde Üretkenlik Karşısı İş Davranışları: Kavramsal Bir Bakış Açısı. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (36), 51-68.

Günlü Küçükaltan, E., Gökhan, S. ve Demirağ, I. F. (2020). İş Yaşamında Gözardı Edilen Bekar Kadın Çalışanlar1. *Kadın/Woman 2000*, 21(1).

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-Feselefe-Yöntem-Analiz (5. Baskı) *Ankara: Seçkin*.

Gürbüz, C. (2021). *Tüketim Toplumunda Tüketim Türlerinin Öznel İyi Oluş Üzerindeki Etkisine İlişkin Bir Araştırma* (Doctoral Dissertation, Doktora Tezi. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur. Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Gürsoy, D. ve Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 527-529.

Güzel, B. ve Güripek, E. (2020). Örgütsel Adalet, Sapkın Davranış, Örgütsel Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Karşılılık Normu Yaklaşımı. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 8(2), 870-895.

Güzel, B., Karabacak, G. ve İşçi, C. Turizm Çalışanlarında İş Doyumu Ve Bütünleşme: Akış Kuramı Yaklaşımı. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(37), 445-470.

Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159-170.

Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory. *Organizational Behavior And Human Performance*, 16(2), 250-279.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P. ve Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook (p. 197). Springer Nature.

Hair, J. F., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.

Haldorai, K., Kim, W. G., Chang, H. S. ve Li, J. J. (2020). Workplace Spirituality As A Mediator Between Ethical Climate And Workplace Deviant Behavior. *International Journal Of Hospitality Management*, 86, 102-372.

Harrington, D. (2009). *Confirmatory Factor Analysis*. New York: Oxford University Press.

Headey, B. ve Wearing, A. (1991). Subjective Well-Being: A Stocks And Flows Framework. *Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective*, 21, 49-73.

Heckert, D. M. (1998). Positive Deviance: A Classificatory Model. *Free Inquiry In Creative Sociology*, 26(1), 23-30.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. ve Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard business review*, 72(2), 164-174.

Hian, C. C. ve Einstein, W. O. (1990). Quality Of Work Life (Qwl): What Can Unions Do?. *Sam Advanced Management Journal*, 55(2), 17.

Hogan, J. ve Hogan, R. (1989). How To Measure Employee Reliability. *Journal Of Applied Psychology*, 74(2), 273.

Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1983b). *Theft By Employees*, Lexington, Ma: Heath.

Hollinger, R. C. ve Clark, J. P. (1982b). Formal And Informal Social Controls Of Employee Deviance. *Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343.

Hollinger, R. C. ve Clark, J. P. (1983a). Deterrence In The Workplace: Perceived Certainty, Perceived Severity, And Employee Theft. *Social Forces*, 62(2), 398-418.

Hollinger, R. ve Clark, J. (1982a). Employee Deviance: A Response To The Perceived Quality Of The Work Experience. *Work And Occupations*, 9(1), 97-114.

Horng, J. S. ve Tsai, C. T. S. (2010). Government websites for promoting East Asian culinary tourism: A cross-national analysis. *Tourism management*, 31(1), 74-85.

Hughes, R. ve Coakley, J. (1991). Positive Deviance Among Athletes: The Implications Of Overconformity To The Sport Ethic. *Sociology Of Sport Journal*, 8(4), 307-325.

Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.

Huzzard, T. (2003). The Convergence Of The Quality Of Working Life And Competitiveness: A Current Swedish Literature Review. *Arbetsliv İ Omvandling*, (9), 1-119.

Işık, M. F. ve Başar, M. S. (2019). İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Erzurum İli Palandöken Kış Turizmi Merkezindeki Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama. *Journal Of International Social Research*, 12(66).

İlgin, C. (2019). *İşyeri Nezaketsizliği İle Sinizm Arasındaki İlişkide Öznel İyi Oluş Halinin Rolü* (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

İnan, R. ve Ayazlar, G. (2021). Turizm Eğitimi Almış İş Görenlerin Gerçeklik Şoku İle Kariyer Bağlılığı İlişkisinde Çalışma Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 2683-2702.

İslamoğlu, A. (2011). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, (2. Baskı)., *İstanbul, Beta Basım AŞ.*

İşçi, C. ve Güzel, B. (2019). Sırtçantalıların Kaçış Deneyimi: Akış Kuramı Yaklaşımı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(4), 1125-1147.

Jabeen, F., Friesen, H. L. ve Ghoudi, K. (2018). Quality Of Work Life Of Emirati Women And Its Influence On Job Satisfaction And Turnover Intention: Evidence From The Uae. *Journal Of Organizational Change Management*.

Janes, P. ve Wisnom, M. (2011). Changes In Tourism Industry Quality Of Work Life Practices. *Journal Of Tourism Insights*, 1(1), 13.

Kaba, İ., Erol, M. ve Güç, K. (2018). Yetişkin Yaşam Doyumu Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 1-14.

Kabil, E. N. (2022). Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliklerinin Kadınların Motivasyon ve Verimliliği Üzerindeki Rolü: Mutfak Departmanı Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of New Tourism Trends*, 3(1), 70-85.

Kahraman, G. (2021). Okul Müdürlerinin Dönüştürücü Liderlik Özelliklerinin Öğretmenlerin Öznel İyi Oluşları İle İlişkisi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Kara, D., Kim, H. L., Lee, G. ve Uysal, M. (2018). The Moderating Effects Of Gender And Income Between Leadership And Quality Of Work Life (Qwl). *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*.

Kasar, H. (2021). Türk mutfak kültürü evreleri ve mutfak sentezinin incelenmesi. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11(2), 359-378.

Kawada, T., Otsuka, T., Inagaki, H., Wakayama, Y., Katsumata, M., Li, Q. ve Li, Y. J. (2011). Relationship Among Lifestyles, Aging And Psychological Wellbeing Using The General Health Questionnaire 12-İtems İn Japanese Working Men. *The Aging Male*, 14(2), 115-118.

Kaya, İ. & Atçı, D. (2015). Türk Turizm Sektöründe Çalışma Saatlerinin Analizi Ve Değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 23-47.

Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı İle Yaşam Doyumu İlişisine Teorik Bakış. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 897-913.

Kidwell Jr, R. E. ve Kochanowski, S. M. (2005). The Morality Of Employee Theft: Teaching About Ethics And Deviant Behavior In The Workplace. *Journal Of Management Education*, 29(1), 135-152.

Ko, M. C. (2021). An Examination Of The Links Between Organizational Social Capital And Employee Well-Being: Focusing On The Mediating Role Of Quality Of Work Life. *Review Of Public Personnel Administration*, 41(1), 163-193.

Korkmazer, F. (2018). İş Yüğü Fazlalığı Algısının Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnönü Üniversitesi.

Koyuncu, A. B. (2019). *Evli Bireylerde Öznel Mutluluk Ve İlişkisel Mutluluğun Evlilik Doyumuna Etkisi*, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Kusluvan, S. ve Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working In The Tourism Industry In Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269.

Küçük, Ö. ve Çakıcı, A. (2018). İşyeri Kabalığının Öznel İyi Oluş Haline Etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87.

Küçükkömürler, S., Şırvan, N. B. ve Sezgin, A. C. (2018). Dünyada ve Türkiye’de gastronomi turizmi. *Uluslararası Turizm Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 2(2), 78-85.

Landiyanto, E. A., Ling, J., Puspitasari, M. ve Irianti, S. E. (2011). Wealth and Happiness: Empirical Evidence From Indonesia.

Lee, J. S., Back, K. J. ve Chan, E. S. (2015). Quality Of Work Life And Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees: A Self-Determination And Need Satisfaction Theory Approach. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*.

Levine, M. F., Taylor, J. C. ve Davis, L. E. (1984). Defining Quality Of Working Life. *Human Relations*, 37(1), 81-104.

Liao, H., Joshi, A. ve Chuang, A. (2004). Sticking Out Like A Sore Thumb: Employee Dissimilarity And Deviance At Work. *Personnel Psychology*, 57(4), 969-1000.

Liu, X. Y. ve Liu, Y. (2018). The Service Smile Chain: Linking Leader Emotions To Customer Outcomes. *The Service Industries Journal*, 1–21 (In-Press).

Liu, X. Y. ve Liu, Y. (2020). The Service Smile Chain: Linking Leader Emotions To Customer Outcomes. *The Service Industries Journal*, 40(5-6), 415-435.

Lugosi, P. (2019). Deviance, Deviant Behaviour And Hospitality Management: Sources, Forms And Drivers. *Tourism Management*, 74, 81-98.

Lyubomirsky, S. ve Dickerhoof, R. (2011). 13 A Construal Approach To Increasing Happiness. *Social Psychological Foundations Of Clinical Psychology*, 229.

Maital, S. ve Barzani, E. (2020). The global economic impact of COVID-19: A summary of research. *Samuel Neaman Institute for National Policy Research*, 2020, 1-12.

Malkoç, A. (2011). *Öznel İyi Oluş Müdahale Programının Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş Düzeylerine Etkisi* (Doctoral Dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

Marcus, B. ve Schuler, H. (2004). Antecedents Of Counterproductive Behavior At Work: A General Perspective. *Journal Of Applied Psychology*, 89(4), 647.

Martel, J. P. ve Dupuis, G. (2006). Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.

Mcgregor, I. ve Little, B. R. (1998). Personal Projects, Happiness, And Meaning: On Doing Well And Being Yourself. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 74(2), 494.

Merton, R.K. 1938. Social Structure And Anomie. *American Sociological Review*, 3: 672-682.

Mortazavi, S., Shalbah Yazdi, S. V. ve Amini, A. (2012). The Role Of The Psychological Capital On Quality Of Work Life And Organization Performance. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4.

Morton, H. C. (1977). A Look At Factors Affecting The Quality Of Working Life. *Monthly Labor Review*, 100(10), 64-65.

Mullen, E. A. (1997). Workplace violence: cause for concern or the construction of a new category of fear?. *Journal Of Industrial Relations*, 39(1), 21-32.

Muskat, B. ve Reitsamer, B. F. (2020). Quality Of Work Life And Generation Y: How Gender And Organizational Type Moderate Job Satisfaction. *Personnel Review*.

Nadler, D. A. ve Lawler, E. E. (1983). Quality Of Work Life: Perspectives And Directions. *Organizational Dynamics*.

Neuman, J. H. ve Baron, R. A. (1998). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, And Preferred Targets. *Journal Of Management*, 24(3), 391-419.

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193.

Norm. (2005). İçinde Türkçe Sözlük.(10. Basım). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.

Norris, C. L., Taylor Jr, S. ve Taylor, D. C. (2021). Pivot! How the restaurant industry adapted during COVID-19 restrictions. *International Hospitality Review*, 35(2), 132-155.

Ntounis, N., Parker, C., Skinner, H., Steadman, C. ve Warnaby, G. (2022). Tourism and Hospitality industry resilience during the Covid-19 pandemic: Evidence from England. *Current Issues in Tourism*, 25(1), 46-59.

Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory (2nd ed). McGraw-Hill, New York

Nunnally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994). Psychometric theory, (3rd ed.), NewYork, NY: Mc Graw-Hill.

Odabaşı, Ş. (2016). *Üniversite Öğrencilerinin Online Oyun Bağımlılığı Düzeylerinin Özel Mutluluk Düzeyleriyle İlişkisi*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

O'leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W. ve Glew, D. J. (1996). Organization-Motivated Aggression: A Research Framework. *Academy Of Management Review*, 21(1), 225-253.

O'reilly, C. A. ve Chatman, J. A. (1996). Culture As Social Control: Corporations, Cults, And Commitment.

Owen, K. F. & Owen, D.W (2012). İyilik Hali Yıldızı Modeli, Uygulanması Ve Değerlendirilmesi. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(3), 24-33.

Özçelik B., H. (2018). Çalışanlarda Öznel İyi Olma Halinin Algılanan İstihdam Edilebilirlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Nevşehir*.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (21).

Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. G. A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık Ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (28).

Özkalp, E., Kirel, Ç. (2001) *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık Ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.

Pelit, E. ve Gökçe, Y. (2019). Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Balikesir University Journal Of Social Sciences Institute*, 22(41).

Pinquart, M. (2001). Age Differences İn Perceived Positive Affect, Negative Affect, And Affect Balance İn Middle And Old Age. *Journal Of Happiness Studies*, 2(4), 375-405.

Pio, R. J. ve Tampi, J. R. E. (2018). The İnfluence Of Spiritual Leadership On Quality Of Work Life, Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of Law And Management*.

Puffer, S. M. (1987). Prosocial Behavior, Noncompliant Behavior, And Work Performance Among Commission Salespeople. *Journal Of Applied Psychology*, 72(4), 615.

Prof. Dr. Barış Erdoğan, T.C. Üsküdar Üniversitesi, 06.06.2022, <https://uskudar.edu.tr/tr/icerik/8022/prof-dr-baris-erdogan-krizler-sapkin-davranislari-tetikleyebilir>, (08.04.2023)

Rao, P. K. ve Venugopal, P. (2009). Perceptual Factors İn Quality Of Work Life Of Indian Employees. *Paradigm*, 13(1), 104-109.

Rathi, N. (2009). Relationship Of Quality Of Work Life With Employees' Psychological Well-Being. *International Journal Of Business Insights & Transformation*, 3(1), 53-60.

Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). A Typology Of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy Of Management Journal*, 38(2), 555-572.

Russell, J. E. (2008). Promoting Subjective Well-Being At Work. *Journal Of Career Assessment*, 16(1), 117-131.

Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2001). On Happiness And Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic And Eudaimonic Well-Being. *Annual Review Of Psychology*, 52, 141.

Sagarin, E. (1985). Positive Deviance: An Oxymoron. *Deviant Behavior*, 6(2), 169-181.

Satan, A. A. (2014). Dini İnanç Ve Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Öznel İyi Oluş Düzeyine Olan Etkisi. *21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum Eğitim Bilimleri Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(7), 56-74.

Schlesinger, L.A. (1982). *Quality Of Work Life And The Supervisor*. Usa: Praeger Publishers. 3-4.

Schmidtke, J. M. (2007). The relationship between social norm consensus, perceived similarity, and observer reactions to coworker theft. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, the University of Michigan and in Alliance with the Society of Human Resources Management*, 46(4), 561-582.

Seggie, F. N. ve Bayyurt, Y. (Eds.). (2017). *Nitel araştırma: Yöntem, teknik, analiz ve yaklaşımları*. Anı Yayıncılık.

Seki, T., Şimşir, Z., Dilmaç, B., Bircan, H. H. ve Baykan, E. (2018). Üniversite öğrencilerinin fakülte yaşamının nitelikleri, akademik özyeterlikleri ve öznel iyi oluşları arasındaki yordayıcı ilişkiler. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 48(48), 164-178.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.

Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness: Using The New Positive Psychology To Realize Your Potential For Lasting Fulfillment*. (A. Eken, Dü.) New York: Free Press.

Seligman, M. E. (2002). Positive Psychology, Positive Prevention, And Positive Therapy. *Handbook Of Positive Psychology*, 2(2002), 3-12.

Shams, K. ve Kadow, A. (2019). The Relationship Between Subjective Well-Being And Work–Life Balance Among Labourers In Pakistan. *Journal Of Family And Economic Issues*, 40(4), 681-690.

Sharma, J., Dhar, R. L. ve Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work–family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268-275.

Sheldon, K. M. ve King, L. (2001). Positive Psychology [Special Issue]. *American Psychologist*, 56(3), 216-263.

Shen, H. ve Huang, C. (2012). Domestic Migrant Workers In China's Hotel Industry: An Exploratory Study Of Their Life Satisfaction And Job Burnout. *International Journal Of Hospitality Management*, 31(4), 1283-1291.

Sinha, C. (2012). Factors Affecting Quality Of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizations. *Australian Journal Of Business And Management Research*, 1(11), 31-40.

Sinval, J., Sirgy, M. J., Lee, D. J. ve Marôco, J. (2020). The Quality Of Work Life Scale: Validity Evidence From Brazil And Portugal. *Applied Research In Quality Of Life*, 15(5), 1323-1351.

Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. ve 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.

Solmaz, Y. ve Altıner, D. D. (2018). Türk mutfak kültürü ve beslenme alışkanlıkları üzerine bir değerlendirme. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 108-124.

Spector, P. E. ve Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model Of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.

Spreitzer, G. M. ve Sonenshein, S. (2004). Toward The Construct Definition Of Positive Deviance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 828-847.

Sunstein, C. R. (1996). Social Norms And Social Roles. *Colum. L. Rev.*, 96, 903.

Telman N., Ünsal, P., (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, İstanbul: Epsilon Yayınevi.

Terzi, Ş. (2005). *Öznel İyi Olmaya İlişkin Psikolojik Dayanıklılık Modeli*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Tınaztepe, C. ve İrge, N. T. (2021). Çalışanın Aşırı Niteliklilik Özelliği İle Örgütsel Sinizm İlişkisinde İyi Oluşunun Aracı Etkisi. *Opus International Journal Of Society Researches*, 17(33), 303-331.

Tresidder, R. ve Martin, E. (2018). Deviant Behaviour In The Hospitality Industry: A Problem Of Space And Time. *Hospitality & Society*, 8(1), 3-22.

Tuik, (2021) Doğum İstatistikleri: <https://Data.Tuik.Gov.Tr/Bulten/Index?P=Dunya-NufusGunu202245552#:~:Text=Birle%C5%9fmi%C5%9f%20milletler%20d%C3%Bcnnya%20n%C3%Bcfus%20tahminlerine%20g%C3%B6re%202020%2d2025%20d%C3%B6nemi%20i%C3%A7in,75%2c6%20y%C4%B1l%20oldu%C4%9fu%20g%C3%B6r%C3%BCld%C3%BC>. Erişim Tarihi: 15.12.2022

Tuna, M., Ghazzawi, I., Yesiltas, M., Tuna, A. A. ve Arslan, S. (2016). The Effects Of The Perceived External Prestige Of The Organization On Employee Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role Of Job Satisfaction. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 366-396

Tunca, A. (2021). Otel Mutfaklarında Cinsiyet Engelleri: Kadın Aşçılar Üzerinde Bir Araştırma (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Tuncer, M. & Yeşiltas, M. (2013). Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 57-78.

Turan, N. (2018). Çalışma Mutluluğu: Kavram Ve Kapsam. *Uludağ Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 169-212.

Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti Ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 22(1), 239-256.

Türkeri, İ., Akyürek, S. ve Bahçelerli, N. M. (2022). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Sapkın İşyeri Davranışları İle İş Bırakma Niyeti Arasındaki İlişki. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 446-464.

Usa. *Journal Of Economic Behavior & Organization*, 88(7–8), 1359–1386.

Vardi, Y. ve Wiener, Y. (1996). Misbehavior İn Organizations: A Motivational Framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.

Veenhoven, R. (2008). Healthy Happiness: Effects Of Happiness On Physical Health And The Consequences For Preventive Health Care. *Journal Of Happiness Studies*, 9(3), 449-469.

Wahlberg, T. A., Ramalho, N. ve Brochado, A. (2017). Quality Of Working Life And Engagement In Hostels. *Tourism Review*.

Walton, R. E. (1973). Quality Of Working Life: What Is It. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

Wan, Y. K. P. ve Chan, S. H. J. (2013). Casino Employees' Perceptions Of Their Quality Of Work Life. *International Journal Of Hospitality Management*, 34, 348-358.

Wilson, W. R. (1967). Correlates Of Avowed Happiness. *Psychological Bulletin*, 67(4), 294.

Wong, S. C. K. (1998). Staff job- related ethics of hotel employees in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(3), 107-115.

Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32.

Wood, W., Rhodes, N. ve Whelan, M. (1989). Sex Differences In Positive Well-Being: A Consideration Of Emotional Style And Marital Status. *Psychological Bulletin*, 106(2), 249.

Yarcheski, A., Mahon, N. ve Yarcheski, T. (2001). Social Support and Well-Being In Early Adolescents: The Role Of Mediating Variables. *Clinical Nursing Research*, 10(2): 163-181.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.

Yazıcıoğlu, E. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Detay Anatolia Akademik Yayıncılık. 2. Baskı. Ankara.

Yen, C. H. ve Teng, H. Y. (2013). The Effect Of Centralization On Organizational Citizenship Behavior And Deviant Workplace Behavior In The Hospitality Industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.

Yeşiltaş, M. ve Gürlek, M. (2020). Understanding The Nature Of Deviant Workplace Behaviors. In *Organizational Behavior Challenges In The Tourism Industry* (Pp. 305-326). Igi Global.

Yeşiltaş, M., Çeken, H. ve Sormaz, Ü. (2012). Etik Liderlik Ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 18-39.

Yıldız, S. M. (2013). Spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde iş yaşam kalitesinin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 3(13), 317-324

Young, H.P. (2007). Social Norms. Durlauf, S.N. Ve Blume, L.E. (Der.), *The New Palgrave Dictionary Of Economics*: 647–51. Nature Publishing Group, Basingstoke.

Yüksel, S. (2012). *The Impact Of Perceptions Of Ethical Work Climates And Organizational Justice On Workplace Deviance* (Master's Thesis, Middle East Technical University).

Zenker, S. ve Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic—A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management*, 81, 104164.

Zhang, J. ve Xiong, Y. (2015). Effects Of Multifaceted Consumption On Happiness in Life: A Case Study in Japan Based On An Integrated Approach. *International Review Of Economics*, 62(2), 143-162.





EKLER

EK 1: Anket

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü olarak Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında yürütülen örgütsel sapkınlık, iş yaşam kalitesi ve öznel iyi oluş halini ölçmeye yönelik doktora tezine aittir. Elde edilecek veriler yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Araştırmayla ilgili herhangi bir sorunuz olursa İlgaç Feray Demirağ ile iletişime geçebilirsiniz. İlgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Prof. Dr. Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN
Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
İlgaç Feray DEMİRAĞ
Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

1: Kesinlikle Katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum	
ÖRGÜTSEL SAPKIN DAVRANIŞ					
İşyerimdeki çalışanlar işyerinden izin almadan eşya alır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar çalışmak yerine hayal kurmaya daha çok zaman ayırır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar harcadıklarından daha yüksek meblağlı fatura getirir.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar kabul edilenden daha uzun mola verir.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar izinsiz olarak işe geç gelir.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar iş ortamını karıştırır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar iş kurallarına uymaz.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar kasıtlı olarak işi yavaşlatır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar işyerinin gizli bilgilerini başkaları ile tartışır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar, işyerinde uyuşturucu veya alkol kullanır.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar işe çok az çaba gösterir.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki çalışanlar ek mesai ücreti için işi bilerek uzatır.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, iş arkadaşlarıyla dalga geçer.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, iş arkadaşlarıyla kırıncı konuşur.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, dini ya da etnik söylemlerde bulunur.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, birbirleri ile küfrederek konuşur.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, birbirini küçük düşürür.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, birbirlerine kaba davranır.	1	2	3	4	5
İşyerimdekiler, birbirini herkesin ortasında utandırır.	1	2	3	4	5
İŞ YAŞAM KALİTESİ					
İşyerimin dışındaki diğer işyerlerindeki benzer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşyerimdeki benzer diğer işlerle kendimi karşılaştırdığımda daha fazla ödüllendirildiğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Bu işyeri benim refahımı önemser.	1	2	3	4	5
Şu anki işimin mesai süresi makuldür.	1	2	3	4	5
Şu anki işim aile yaşamını etkilemez.	1	2	3	4	5
Şu anki iş yüküm makul düzeydedir.	1	2	3	4	5
Amirim bana işimi nasıl yapacağımı/geliştireceğimi söyler.	1	2	3	4	5
Amirim işim ile ilgili problemleri çözmek için bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Amirim işimde iyi bir performans gösterdiğimde beni takdir eder.	1	2	3	4	5
Şu anki işim benim için yaratıcı ve anlamlıdır.	1	2	3	4	5

Şu anki işim ulaşılması zor bir iş ve bu iş beni motive ediyor.	1	2	3	4	5
İşimi nasıl yapacağım ile ilgili kendim karar veririm.	1	2	3	4	5
ÖZNEL İYİ OLUŞ HALİ					
Kendimden hoşnut değilim.	1	2	3	4	5
Diğer insanlara karşı oldukça ilgiliyim	1	2	3	4	5
Hayatın oldukça ödüllendirici olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
Neredeyse herkese karşı oldukça sıcak duygular besliyorum	1	2	3	4	5
Nadiren dinlenmiş uyanıyorum.	1	2	3	4	5
Geleceğim hakkında pek iyimser değilim.	1	2	3	4	5
Pek çok şeyi eğlenceli buluyorum	1	2	3	4	5
Yaptığım şeylere karşı ilgili ve kendini adayan birisiyim	1	2	3	4	5
Hayat güzeldir	1	2	3	4	5
Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
Çok gülen birisiyim.	1	2	3	4	5
Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.	1	2	3	4	5
Çekici birisi olduğumu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
Yaptıklarımın yapmak istediklerim arasında büyük fark var.	1	2	3	4	5
Çok mutluyum	1	2	3	4	5
Çevremdeki güzellikleri fark ederim.	1	2	3	4	5
Diğer insanlar üzerinde daima neşeli bir etki bırakırım.	1	2	3	4	5
Yapmak istediğim her şeye zaman bulabilirim	1	2	3	4	5
Yaşamımın kontrolü elimde değilmiş gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Kendimi herhangi bir konuda sorumluluk alabilecek güçte hissediyorum.	1	2	3	4	5
Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde (dinç) hissediyorum.	1	2	3	4	5
Genellikle neşeli ve sevinçliyim	1	2	3	4	5
Herhangi bir konuda karar vermekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
Yaşamımın belli bir amacı ve anlamı yok.	1	2	3	4	5
Kendimi oldukça enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
Genellikle olaylar üzerinde olumlu etkim vardır.	1	2	3	4	5
Diğer insanlarla birlikte olmaktan keyif almıyorum.	1	2	3	4	5
Kendimi çok sağlıklı hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
Geçmişimle ilgili pek mutlu anılara sahip değilim.	1	2	3	4	5

Cinsiyetiniz	☐ Kadın ☐ Erkek
Yaşınız	☐ 18-28 ☐ 29-39 ☐ 40-50 ☐ 51 ve daha fazla
Eğitim Durumu	☐ Lise ve dengi ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü
Gelir Düzeyi	☐ 8.500 TL (asgari ücret) ☐ 8.501-17.000 ☐ 17.001 ve üzeri
Sektördeki Çalışma Süreniz	 yıl Ay

EK 2: Etik Kurul

HİZMETE ÖZEL



T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

Sayı : E-87347630-659-493367

20.01.2023

Konu : Etik Kurul İzni- Ilgaz Feray DEMİRAG

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 13/01/2023 tarih ve 483922 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınız ile bildirilen başvuru, Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 17/01/2023 tarihli toplantısında değerlendirilmiş ve toplantıda alınan 13 sayılı karar ile Ilgaz Feray DEMİRAG'ın "*Örgütsel Sapkın Davranışın Özel İyi Oluş Haline Etkisinde İş Yaşam Kalitesinin Aracılık Rolü*" başlıklı çalışmasının etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiş olup, alınan karar Makamımızca onaylanmıştır.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Nükhet HOTAR
Rektör

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: E538A061-56DF-479A-819F-3D3938986158 Doğrulama Adresi: <https://turkiye.gov.tr/dokuz-eylul-universitesi-ebys>

Adres: Kültür Mahallesi, Cumhuriyet Blv No:144, 35220 Konak/İzmir

KEP Adresi: dokuzeyluluniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Gülcan TOPÇU

Sürekli İşçi

Telefon No:(232) 412 11 93



HİZMETE ÖZEL