



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(2): 446-464.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1005](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1005)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Sapkın İşyeri Davranışları ile İş Bırakma Niyeti Arasındaki İlişki

Dr. Öğr. Üyesi İlker TÜRKERİ, Lefke Avrupa Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Lefke, K.K.T.C., e-posta: iturkeri@eul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2245-8499>

Dr. Öğr. Üyesi Salim AKYÜREK, Yakındoğu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Lefkoşa, K.K.T.C., e-posta: salim.akyurek@neu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9763-9633>

Doç. Dr. Nesrin M. BAHÇELERLİ, Yakındoğu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Lefkoşa, K.K.T.C., e-posta: nesrin.menemenci@neu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1657-3420>

Öz

Yetişmiş insan kaynağının önemli olduğu turizm sektöründe iş gücü devir hızının fazlalığı da dikkate alındığında çalışanların işten ayrılma niyetlerinin en aza indirilmesi sektörün devamlılığı, hizmet kalitesinin korunması ve geliştirilmesi açısından önemlidir. Bu çalışmanın amacı, işyerinde sapkın davranışların çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu kapsamda çalışanların işyerinde hangi sapkın davranışları gösterdikleri, bu davranışların işten ayrılma niyeti üzerine herhangi bir etkisinin olup olmadığı, varsa yönü ve niteliği belirlenmeye çalışılmıştır. İşyerinde bireyler arası ve örgüte yönelik sapkın davranışlar incelenmiş ve bu davranışların işten ayrılmaya sebebiyet verip vermeyeceğinin ortaya konulması hedeflenmiştir. Araştırmanın evrenini başarılı kış turizmi destinasyonlarından biri olan Erzurum ilinde yer alan Palandöken Kayak Merkezindeki 4 ve 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme bölgede faaliyet gösteren otellerde yüksek (kış) sezonda çalışan 171 personelden oluşmaktadır. Elde edilen bulgular SPSS (20.0) programından analiz edilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için korelasyon analizi, etkisel ve nedensel ilişkileri belirlemek için regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özellikleri frekans analizi ile belirlenmiştir. Elde edilen verilere göre işyerinde sapkın davranışlar ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İlişkinin niteliği ve yönünün belirlenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre işyerinde sapkın davranışların işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu, alt boyutlarından örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar boyutunun diğer boyuta göre daha fazla önem düzeyine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, 4-5 Yıldızlı Oteller, İşyerinde Sapkın Davranışlar, İşten Ayrılma Niyeti, Palandöken.

Makale Gönderme Tarihi: 06.02.2022

Makale Kabul Tarihi: 01.06.2022

Önerilen Atıf:

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

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(2): 446-464.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1005](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1005)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Intention to Quit of the Employees Having Deviant Workplace Behaviors in Lodging Enterprises

Assistant Prof. Dr. İlker TÜRKERİ, European University of Lefke, School of Tourism and Hotel Management, Lefke, Turkish Republic of Northern Cyprus, e-mail: iturkeri@eul.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2245-8499>

Assistant Prof. Dr. Salim AKYÜREK, Near East University, Faculty of Tourism, Lefkoşa, Turkish Republic of Northern Cyprus, e-mail: salim.akyurek@neu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9763-9633>

Associate Prof. Dr. Nesrin M. BAHÇELERLİ, Near East University, Faculty of Tourism, Lefkoşa, Turkish Republic of Northern Cyprus, e-mail: nesrin.menemenci@neu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1657-3420>

Abstract

Considering the high labor turnover in the tourism sector, where trained human resources are important, minimizing employee intention to quit is important in terms of maintaining and improving the quality of service. The purpose of this study is to investigate the effect of deviant behaviors on employee intention to quit. The study has tried to determine whether there are deviant workplace behaviors among employees towards the organization and if so, whether these behaviors have any effect on the intention to quit the work. The population of the research is 4- and 5-star hotels in Palandöken Ski Center in Erzurum, one of the successful winter tourism destinations. The sample of the study consists of 171 staff working in hotels operating in the region during the high (winter) season. The findings have been analyzed by means of SPSS (20.0) program. According to the results, a positive and significant relation has been found between deviant workplace behavior and intention to quit. The results of regression analysis conducted in order to determine the structure and direction of the relationship show that, deviant workplace behaviors have an effect on the intention to quit, and organizational deviance that is the one of dimensions of deviant workplace behaviors and also has a higher level of importance than the other dimension.

Keywords: Lodging Enterprises, 4-5 Star Hotels, Deviant Workplace Behaviors, Intention to Quit, Palandöken.

Received: 06.02.2022

Accepted: 01.06.2022

Suggested Citation:

Türkeri, İ., Akyürek, S. and Bahçelerli, N. M. (2022). Intention to Quit of the Employees Having Deviant Workplace Behaviors in Lodging Enterprises, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(2): 446-464.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

İş birliği içinde devam eden iş yaşamı bazı kurallara ve davranış biçimlerine bağlı olarak yürütülmektedir. İş ortamında tüm çalışanlar birbirleri ile etkileşim ve iletişim halinde bulunmak zorundadır. Çalışma yaşamında başarılı olmaya etki eden faktörlerin başında örgüt içindeki kurulan ilişkilerin kalitesi yatmaktadır. Bu ilişkiler birbirine saygı ve nezaket ortamı içinde gerçekleştiği sürece ortaya çıkan sorunlar kolaylıkla çözümlenebilmektedir. Ancak bazı durumlarda toplumsal ve örgütsel kuralların dışında söylemler ve davranışlar da ortaya çıkabilmektedir. Bazen çalışanlar ve hatta yöneticiler aralarında ortaya çıkan gerginlikler, çatışmalar, çıkar hesapları, rekabet gibi nedenlerle karşısındakilere uygun olmayan yaralayıcı ve yıkıcı davranışlar gösterebilmektedirler. Günümüzde sapkın davranışlar olarak nitelendirilen bu davranışlar her örgütte karşılaşılabilecek tarzda davranışlara dönüşmüştür. Çalışanların değer yargılarında, amaç ve beklentilerindeki farklılıklar nedeniyle ortaya çıkan, çoğunlukla uyumsuzluk ve zıtlama içerikli durumlardan kaynaklanan bu davranışların zaman içerisinde hem örgüte hem de çalışanlara zarar verici boyutlara ulaştığı görülmektedir (Üçok ve Turgut, 2014).

Bir örgütte sapkın davranışların artması çalışanların sıradan işlerinin dahi durmasına ya da karmaşıklaşmasına neden olabilmektedir. Diğer yandan sapkın davranışların artışı iş yaşamının kalitesini, diğer çalışanların performansını, örgütün sürekliliğini ve imajını olumsuz yönde etkiler hale gelmiştir. Sapkın davranışlar sonucunda çalışanlar örgütlerinin aleyhinde çok sayıda davranış geliştirmeye başlamışlardır. İşten ayrılma da bu davranış kalıplarından birisidir.

Her çalışan kendi isteği ile nasıl işe başlayabiliyorsa, istemediğinde de işten ayrılma yetisine sahiptir. İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma kavramından farklıdır. Çalışanın, çalıştığı örgütten ayrılma üzerindeki bilinçli ve dikkatli verdiği kararın sürecini ifade eder. Bu süreçte memnuniyetsizlik söz konusudur ve bireyin bulunduğu örgütte daha fazla çalışmama isteği ile ilgilidir. İşten ayrılma niyeti işten ayrılma planının en son aşaması olarak ifade edilmekte ve işten ayrılma davranışı ile sonlandığı belirtilmektedir (Usta, 2020:35). Çalışanın işten ayrılma düşüncesi içine girmesi, işten ayrılma davranışını gösterebileceğinin sinyali olarak kabul edilmelidir. Bu sinyal örgüt ve yönetime önlem alma zamanı kazandırabilecek bilgidir. Süreçte ortaya çıkan anlaşmazlıklar, örgüt içinde çeşitli sorunların tetikleyicisi olabilmektedir. Sorunların farkına varılmaması ya da görmezden gelinmesi, sorunların büyümesine ve çözümün zorlaşmasına, süreç sonunda da çalışanlar açısından ciddi problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Örgütler niteliği ve performansı düşük çalışanlarının işten ayrılmasını isterken, belirli yeteneklere sahip çalışanlarını da elde tutmak için gayret sarf ederler. Bu örgütün amaçlarına ulaşması ve sonuç olarak da başarısı için gerekli koşullardan birisidir. Çünkü insan kaynağı bir örgütün en önemli girdisidir. Örgüt, çalışanlarının kendisine bağlı olmasını ister ve yetiştirdiği çalışanı kaybetmeye tahammül edemez. Bu nedenle hem örgütsel hem de bireysel açıdan yöneticilerin işten ayrılmaları azaltmak için sapkın davranışlara ilişkin farkındalığa sahip olmaları gerekmektedir.

İşten ayrılmanın nedeni örgütsel olabileceği gibi bireysel de olabilir. Aynı zamanda örgüt içindeki sapkın davranışların nedeni hem örgütsel hem de bireysel olabilmektedir. Neden ne olursa olsun bu davranışlar hem örgüte yönelik hem de bireye yönelik olarak ortaya çıkmakta ve her iki tarafa da zarar vermektedir. Bu nedenle örgütsel yapıyı etkileyen işyerinde sapkın davranışlar ve buna bağlı olarak ortaya çıkan işten ayrılma sorunu çözülmesi ve dikkat edilmesi gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Trudel ve Reio, 2011). Bu kapsamda bu araştırmada işyerinde ortaya çıkan örgüte yönelik ve bireye yönelik sapkın davranışların işten ayrılma niyeti ile ilişkisi ve üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞLAR (İSD)

İşyerinde uygun olmayan ve çalışanlara zarar veren davranışlar olarak tanımlanan davranışlar literatürde çeşitli isimler altında kavramsallaştırılmıştır. Bu kavramlardan bazıları “uygun olmayan davranışlar” (Vardi ve Wiener, 1996), “işyerinde saldırganlık” (Baron ve Neuman, 1996), “örgütsel zarar verici davranışlar” (Skarlicki ve Folger, 1997), “kaba, nezaket dışı davranışlar” (Anderson ve Pearson, 1999), “örgütsel hata” (Hogan ve Hogan, 1989), “üretkenlik karşıtı hareketler” (Fox, Spector ve Miles, 2001) şeklindedir. Bennett ve Robinson (2003) ise bu davranışları “işyerinde sapkın davranışlar” olarak kavramsallaştırmıştır.

İş yerinde sapkın davranışlar denildiğinde dolaylı veya doğrudan yapılan, örgütün ve çalışanların zarar görmesi ile sonuçlanan davranışlardan bahsedilmektedir. Genel olarak sapkın davranışlar, diğer kişilere karşı saldırgan ve düşmanca davranmak olarak nitelendirilen ve örgütsel ortamda tahammül sınırlarını aşan davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Arbak ve Günlü, 2009). Diğer yandan işyerindeki sapkın davranışları, örgütün normlarına uymayan, normlara karşı gelen ve bunun sonucunda da yapıya, üyelere, ilişkilere zarar veren veya verme gücüne sahip olan davranışlar olarak tanımlamak mümkündür (Baron ve Neuman, 1996; O’Leary-Kelly, Griffin ve Glew, 1996; Spector ve Fox, 2002; Bennett ve Robinson, 2003). Bununla birlikte bir davranışın sapkın davranış olarak nitelendirilebilmesinde ölçüt belirlemek oldukça güçtür (Öcel, 2010). Odak nokta davranışların bilinçli, kasıtlı yapıp ve kötü niyetli yapıp yapılmadığı olmalıdır (Analoui, 1995; Robinson ve Benet, 1995; Bilgin, 1995; Skarlicki ve Folger, 1997; Robinson ve Grenberg, 1998; Kağıtçıbaşı, 1999; Gruys ve Sackett, 2003). Diğer bir deyişle başka nedenlerden kaynaklanan performans eksikliğinin iş yerinde sapkın davranış olarak ele alınmasının uygun olmadığı belirtilmektedir. Bu kapsamda geniş bir tanımlamayla işyerinde sapkın davranışlar; hem örgütü hem de çalışanları hedef alan, kuraldışı, uygunsuz ve saygı kurallarına uymayan, kötü niyetli, incitici, sonuçları itibariyle gerginlik, endişe ve stres artırıcı, hem örgüte hem çalışanlara zarar veren orta ve yüksek yoğunluklu, genellikle bilinçli olarak yapılan davranışlar şeklinde tanımlanabilir.

Robinson ve Grenberg (1998)’e göre sapkın davranışlar gerçekleşme şekline göre dolaylı/doğrudan, aktif/pasif, sözlü/fiziki olmak üzere üç şekilde ortaya çıkmaktadır. Eğer davranış asıl hedefe yönelik yapıyorsa doğrudan, zarar verilecek kişinin yerine ona etki eden başka birine yapıyorsa dolaylı olarak nitelendirilmektedir. Aktif davranışlar doğrudan zarar veren, pasif davranışlar ise menfaat kaybı ile sonuçlanan davranışlardır. Ayrıca davranışlar sözlü veya fiziksel olarak da gerçekleştirilmektedir. Örneğin örgütün malını çalmak veya ekipmanlara zarar vermek doğrudan, örgüte zarar vermek için müşterilere kötü davranmak dolaylı, örgütsel bilgileri sızdırmak pasif, hizmetleri üretimi aksatacak şekilde yerine getirmemek aktif, aşağılama, sözlü şiddet ise fiziksel davranıştır. Kısaca sapkın davranışı yapan kişinin amacı örgüte zarar vermek olduğunda davranışın hedefi doğrudan örgüt olurken, kişilere zarar vermek istenildiğinde örgüt dolaylı hedef olmaktadır (Ambrose, Seabright ve Schminke, 2002). Ayrıca çalışanlar işyerinde sapkın davranışlarla karşılaştıklarında genellikle davranışı uygulayana tepki göstermek yerine farklı şekillerde örgüte ve işlerine yansıtmayı seçmektedirler (Pearson ve Porath, 2005; Porath ve Pearson, 2010).

Sapkın davranış denildiğinde çeşitli sınıflamaların yapıldığı görülmektedir. Hollinger ve Clark, sapkın davranışların birbiri ile ilişkisini ortaya koymaya çalışmışlar, sapkın davranışları, “örgüt varlıklarına yönelik davranışlar” ve “üretime yönelik davranışlar” olarak iki boyutlu bir yapı ile ele almışlardır. Örgüt varlıklarına yönelik davranışlar örgütü hedef alırken, üretime yönelik davranışlar çalışma ilişkilerini hedef almaktadır (Hollinger ve Clark, 1982a, 1982b, 1983a, 1983b; Hollinger, 1986). Gruys ve Sackett (2003) sapkın davranışları kişilere-örgüte yönelik davranışlar ve göreve yönelik davranışlar olarak ikiye ayırmışlardır. O’leary-Kelly vd., (1996) de sapkın

davranışları örgüt kaynaklı saldırı ve örgüt kaynaklı şiddet olarak el almışlardır. Örgüt kaynaklı şiddetin örgüt kaynaklı saldırının bir sonucu olduğunu vurgulamışlardır. Bu davranışlar Robinson ve Bennett (1995) tarafından ise bir yandan hedef kitleye yönelik (örgüt veya kişi) olarak incelenirken, diğer yandan da öneme ve ciddiyete göre incelenmektedir (Sezici, 2014). Bu inceleme sonucunda; “üretim sapması”, “mülkiyet sapması”, “politik sapma” ve “kişisel sapma” olmak üzere dört boyutlu bir yapı ortaya çıkmaktadır. Aslında bu ayırım tehlikeli olan kasıtlı-bilinçli yapılan ve önemli olan ile sonuçları itibariyle tehlikeli olmayan-önemsiz olan davranışlara işaret etmektedir. Örgütsel alanda olup küçük boyutlu olarak nitelendirilen davranışlar üretim ile ilgili sapkınlıklar olarak adlandırılmaktadır. Bu davranışlara zamanından önce işin terk edilmesi, molaların uzun tutulması, gereksiz mola verilmesi, gereksiz harcamalar yapılması, bilerek işi yavaşlatma kaynakların israfı ya da gereksiz kaynak kullanılması gibi davranışlar örnek olarak verilebilir. Örgütsel alanda mülkiyet sapması olarak adlandırılan ve büyük boyutlu olarak nitelendirilen davranışlar ise işe ya da malzemeye sabotaj, örgütün malını çalma, hırsızlık, malzemenin yok edilmesi, rüşvet alma, haksız kazanç elde etme, çalışma saatlerini bilerek arttırarak işletmeyi zarara sokma gibi davranışlardır. Diğer yandan küçük boyutlu ve kişiler arası politik sapkınlıklar olarak sınıflandırılan davranışlar ise kayırmacılık yapmak, dedikodu yapmak, yanlış yere ya da yapmadığı şeyler için çalışma arkadaşlarını suçlamak, haksız ve zararlı rekabet gibi davranışlardır. Cinsel istismar, sözlü ve kırıncı sataşma, arkadaşlarının malını çalma, çalışırken arkadaşları için tehlike yaratma gibi davranışlarda büyük boyutlu kişisel saldırganlık davranışlarına örnek olarak verilebilir (Robinson ve Bennett, 1995).

İşyerindeki sapkın davranışların etkileyen bireysel, bireyler arası, sosyal, örgütsel ve çevresel faktörler bulunmaktadır. Uygulanan katı politikalar, yöneticilik ve liderlik tarzları, olumsuz çalışma koşulları, örgüt kültürü ve örgüt iklimi, ödül ve ceza sistemi, rekabet ortamı, kişilik, yeterlilik ve özsaygı, kontrol mekanizmaları, deneyimler gibi faktörler bu davranışları etkileyen unsurlar arasında sayılabilir (Robinson ve Bennett, 1995; Vardi ve Wiener, 1996; Arbak ve Günlü, 2009). Teknolojinin gelişmesi, küreselleşme, artan rekabet ortamı da bu davranışları tetikleyici unsurlar arasında yer almaktadır (Polatçı ve Özçalık, 2013). Bu davranışlar özellikle rekabetin fazla olduğu ortamlarda etkisini daha da fazla hissettirmektedir (Küçük ve Çakıcı, 2016).

İşyerinde sapkın davranışlar; davranışı uygulayan, davranışa maruz kalan ve davranışa şahit olanlar olmak üzere üç yönlü etki yaratmaktadır (Schilpzand vd., 2014). Bu kapsamda sapkın davranışlar, yaşanan, şahit olunan ve uygulanan sapkın davranışlar olarak üç şekilde karşımıza çıkmaktadır. Bu davranışı gösterenler belirli bir iradeye sahiptirler. Varılan ortak nokta bu tür davranışların doğrudan ya da dolaylı olarak örgütün bütünlüğüne zarar verdiğidir. Araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre bu davranışların sonuçları her durumda örgüt yapısında finansal, sosyal ve psikolojik açıdan olumsuz etki yaratmaktadır (Hollinger ve Clark, 1982a; Hollinger ve Clark, 1983a; Murphy, 1993; Arbak ve Günlü, 2009; Üçok ve Turgut, 2014). İşyerinde sapkın davranışlar sonuçları itibariyle örgüt içindeki olumlu örgüt iklimini bozmakta, örgütsel normları zedelemekte, iş barışını bozmakta, örgütsel refahı tehdit etmekte ve sadece tarafları değil taraf olmayanları da olumsuz olarak etkilemektedir (Özdevecioğlu, 2003). Bu davranışlar zamanla gerginliklere ve huzursuzluklara yol açmakta ve iş yaşamındaki tüm faaliyetlere etki etmektedir (Küçük ve Çakıcı, 2016). Bu tür davranışlar örgütsel amaçlardan uzaklaşma, yabancılaşma, güçsüzleşme ve kural dışı davranma gibi durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda da bireysel ve örgütsel üretkenlik, verimlilik, etkinlik ve performansında bir düşüş söz konusudur (Tepper, 2000; Dunlop ve Lee, 2004). Arka planda ise çalışanlar arasındaki iletişimin, iş birliğinin ve motivasyonun bozulmasına yol açmaktadır. Ayrıca bu tür davranışlar sadece örgütsel yaşamı değil çalışanların günlük kalitelerini de bozmaktadır (Mount vd., 2006). Sapkın davranışa maruz kalan bireylerin özgüvenlerini kaybettikleri, yeteneklerini göstermekten kaçındıkları, fikirlerini söylemedikleri, özsaygılarını

yitirdikleri, yaratıcılıklarının yok olduğu ve itibarlarının zedelendiği görülmektedir (Zauderer, 2002). Sapkın davranışlar bireysel açıdan psikolojik sorunların ortaya çıkmasına ve devamında fiziksel sorunların oluşmasına neden olmaktadır.

Sonuç olarak çalışanların örgütlerine karşı gelişen algıları ve hisleri işyerinde sapkın davranışlar geliştirmelerine neden olabilmektedir. Hem sapkın davranışı gösterenler hem de davranışa maruz kalanlar hatta bu davranışlara şahit olanlar açısından farklı sonuçlar doğmaktadır. Yapılan araştırma sonuçları işyerindeki sapkın davranışların iş memnuniyeti ve örgütsel bağlılıkta azalma yarattığını işten ayrılmaları arttırdığını göstermektedir. Ayrıca bu davranışlar ile örgütsel vatandaşlık ve performans arasında negatif ilişki bulunduğu görülmektedir (Dunlop ve Lee, 2004; Pearson ve Porath, 2005; Fodchuk, 2017).

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, çalışanların işlerinden isteyerek ya da istemeyerek ayrılmasını ifade etmektedir ve çalışanların işini ciddi olarak bırakmayı düşünmesi olarak tanımlanmaktadır (Mor Barak, Nissly ve Levin, 2001; Long vd., 2012; Fındıklı, 2014). Başka bir deyişle bireyin kendi arzusu ile çalışma ortamından kopması ve zamanla sosyal sistemden ayrılması anlamında kullanılmaktadır (Krausz, Koslowsky ve Eiser 1998; Gaertner 1999). İşten ayrılma niyeti bir düşünce olabileceği gibi, başka bir iş arayışı içine girme, özgeçmiş yollama, iş başvurusunda bulunma gibi aktif davranışlar şeklinde de olabilmektedir (Moblely vd., 1979; Brown, 1986; Tett ve Meyer, 1993). İşten ayrılma sürecinin en önemli aşamasını oluşturan, güdüsel bir olgu olarak karşımıza çıkan işten ayrılma niyeti ayrılma düşüncesinin oluşması ile başlayan, başka bir iş aramaya devam eden bilinçli ve planlı bir süreci ifade etmektedir (Price, 1977). Literatürde ifade edildiği gibi işten ayrılma niyeti ile işten ayrılma davranışı arasında güçlü bir bağlantı bulunmaktadır. Başka bir deyişle işten ayrılma niyeti işten ayrılma davranışının en önemli öncülüdür denebilir (Tett ve Meyer, 1993).

Çalışanların değerlerinin örgütün değerleri ile uyumlu olması gerekmektedir. Bu uyum çalışanlarının tutum ve davranışlarını belirleyen ana unsurlardan birisidir. Bu kapsamda örgütlerdeki ilişkilerin ve değiş-tokuş davranışlarının nasıl gerçekleştiğini anlamada “Sosyal Mübadele Kuramı” bize yol göstermektedir (Homans, 1958; Blau, 1964). Bu kurama göre birey ve örgüt arasındaki değerlerde bir uyum söz konusudur. Sağlıklı kişi-örgüt uyumu hem örgüt ve hem kişi açısından olumlu sonuçları, uyumun düşüklüğü olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Örgütsel ortam içinde kişinin ihtiyaçları ve istekleri karşılanmadığında, paylaşımlar azaldığında, çalışma koşullarında bozulmalar başladığında veya çatışmalar arttığında ortaya bir uyum sorunu çıkmakta ve karşılıklı davranışlarda bozulmalar başlamaktadır. Çalışanların tutum ve davranışları bu uyumun derecesinden oldukça etkilenmektedir (Hoffman ve Woehr, 2006). Uyumun sağlanması durumundan çalışanlar tarafından algılanan nitelikli ilişkiler işten ayrılma niyetinin azalmasında etkili olmaktadır (Kartaltepe ve Dinç, 2015). Başka bir deyişle uyumun sağlanabildiği durumlarda bireyin işten ayrılma niyeti azalmaktadır (Chatman, 1991; Cable ve Judge, 1996; Kristof-Brown vd., 2005).

İşten ayrılma davranışında bazı fırsatlar belirleyici rol oynar. İş fırsatları ile işten ayrılma niyeti arasında bir etkileşim söz konusudur ve fırsatlar niyeti tetikleyici bir unsur olarak görülmektedir (Lee ve Mowday, 1987). İşten ayrılma niyetinin kaynağı, ortaya çıkan alternatif fırsatlar olabileceği gibi çeşitli örgütsel ve kişisel unsurlar da olabilmektedir (Cotton ve Tuttle, 1986). Takase vd., (2008) yaptıkları araştırmalarda işyerinden ayrılma nedenlerini demografik özellikler, çalışanların kişisel özellikleri ve örgüte karşı algıları ve hisleri şeklinde üç grup konu altında toplamışlardır (Sezici, 2014). Örgütsel açıdan aşırı denetim, beklentilerin yüksekliği, yetersiz destek, kaynak kıtlığı, aşırı iş yükü, iş-görev-sorumluluk dağılımındaki dengesizlikler,

rol belirsizlikleri, kötü yönetim, adaletsizlikler, güvence eksikliği gibi davranışlar işten ayrılma niyetinin oluşmasına zemin hazırlamaktadır (Pare ve Tremblay, 2000; Chang vd., 2006; Kim, 2014; Üstün ve Doğan, 2014). Diğer yandan bu ayrılma niyeti yakın bir zamanı ve bireyin öznel yargılarını da işaret etmektedir (Mowday vd., 1982). Çalışanların kişilik ve ailesel özellikleri, örgütsel bağlılıklarındaki zayıflıklar, stres düzeylerinin yüksekliği, işyerindeki çalışma ortam ve süreleri, ayrıca yaşları, cinsiyetleri, gibi sebeplerde işten ayrılma niyeti ile ilişkili faktörler arasında sayılmaktadır (Ucho ve Onyishi, 2012; Chang vd., 2013).

İşten ayrılma niyeti zamanla işten ayrılma davranışına dönüşerek kişi ve örgüt açısından negatif sonuçların doğmasına neden olmaktadır. İşten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışına dönüşmesi durumunda yetişmiş personelin kaybı, nitelikli personel bulma zorluğu, yeni personelin işe alışma ve eğitim sürecinin maliyeti, örgüt yapısında ve iletişimde bozulma gibi birçok sorunları da beraberinde getirdiği görülmektedir (Bowen, 1982; Kuean vd., 2010). Eğer bir örgütte işten ayrılma niyeti yüksek ise bunun sonucunda devamsızlıklar artmakta, performans, etkinlik ve verimlilik azalmakta, çalışanlar işten kopmaktadır (Karaca ve İnce, 2016). Ayrıca işten ayrılma niyetinin artması çalışanların kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmasını zorlaştırmakta ve hatta engellemekte, tükenmişlik ve ortaya çıkan stres durumu davranış bozukluklarına neden olabilmektedir. Ancak işten ayrılma niyetinin her zaman işten ayrılma davranışı ile sonuçlanmadığı unutulmamalıdır. Ayrılma niyeti davranışa dönüşmese dahi örgütsel verimlilik üzerinde dolaylı veya dolaysız olarak olumsuz yönde etkili olmakta, maliyetleri artırıcı ve yıkıcı bir etkisi bulunmaktadır (Rusbelt ve Mainous, 1988; Miller, 2007). Bu durum işten ayrılma sonuçlanıncaya kadar işi yavaşlatma, sabotaj, anormal davranışlar gibi davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Mowday vd., 1982; Kartaltepe ve Dinç, 2015). İşten ayrılmalar çalışanlar açısından olumsuz sonuçlara neden olurken, örgüt açısından bu ayrılığın işlevselliği sonucun olumlu ya da olumsuz olmasına etki etmektedir. Olumsuz sonuçlar performans ve verimlilik düşüşü, maliyetlerin artması gibi istenmeyen durumlar şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Yapılan araştırmalara göre işten ayrılma niyeti iş gücü devir oranına etki eden en önemli göstergelerden birisi sayılmaktadır (Randall, 1990; Shore vd., 1990; Tett ve Meyer, 1993; Weisberg, 1994; Griffeth vd., 2000; Loi vd., 2006). Çalışanların kendilerinin arzuladıkları başka bir iş için işten ayrılmaları işe işten ayrılma niyetinin olumlu yönünü yansıtmaktadır (Hwang vd., 2014).

İŞYERİNDE SAPKIN DAVRANIŞLAR - İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİ

Örgütler için en değerli kaynak iyi yetişmiş, eğitilmiş ve nitelikli, entelektüel sermaye olarak da adlandırılan insan kaynağıdır. Bu kaynağın istenilen özelliklere ulaştırılması oldukça maliyetli ve zaman bir süreçtir. Örgütler açısından yetişmiş ve istenilen özelliklerde iş gücü bulmak ne kadar önemliyse, yetişmiş bu gücü elde tutmak daha da önemli hale gelmiştir (Karaca ve İnce, 2016). İşten ayrılma niyetini etkileyen birçok faktör söz konusudur. İşyerinde sapkın davranışlar, işten ayrılma niyetini artırıcı etki yapan önemli faktörlerden sadece birisidir (Wong ve Law, 2002; Langhorn 2004; Ashkanasy vd., 2004; Demir ve Tütüncü, 2010).

Örgütlerde bireysel çıkarların ön plana çıkması ilişkilerin karmaşıklaşmasına ve güç savaşlarına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu durum çalışanlar arasındaki ilişkilere olumsuz yansımakta, bireysel amaçların örgütsel amaçların önüne geçmesine yol açarak saldırgan davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İşyerindeki olumsuz davranışların bireylerin iş doyumunu etkilediği, yaratıcılıklarını engellediği, sağlıklarının bozulmasına neden olduğu belirtilmektedir (Morrow vd., 2011; Miner vd., 2012; Ghosha vd., 2013). Saldırgan bireysel davranışların zamanla diğer çalışanlar açısından olumsuz sonuçlar doğurması kaçınılmazdır. Bu tür davranışlar ayrılma niyetinin tohumlarının atılmasına neden olmaktadır. Memnuniyetsizliğin, gerginliğin,

endişenin, stresin, huzursuzluğun artması iş performansını azaltmakta ve sonuç işten ayrılmaya kadar uzanmaktadır. Örgütsel çalışma ortamının bozulması ve karşıda bulunanların olumsuz davranışları nedeniyle çalışanların işten ayrılma niyeti geliştirebilecekleri ifade edilmektedir. Başka bir deyişle çalışma ortamında gerek fiziksel gerekse psikolojik bozulmalar örgütsel iklimin bozulmasına, sapkın davranışların artmasına ve dolayısıyla da bu davranışların sonucunda işten ayrılma niyetinde artışa neden olmaktadır (Martin, 1994; Woods, 1995; Gustafson, 2002). Dolayısıyla tüm çalışanların bu davranışların sonuçlarından doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenmesi beklenen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Özetle işyerinde ortaya çıkan sapkın davranışları işten ayrılma niyetinin öncülü olarak değerlendirmek mümkündür. Davranışların devam etmesi ve şiddetinin artması sonucunda çalışanların örgütsel süreçlerde psikolojik ve fiziksel olarak kendilerini yıpranmış hissettikleri ve çözümsüzlük durumunda işten ayrılma niyetinde artış olduğu görülmektedir. Bu nedenle örgütlerin ve özelde yöneticilerin bu konuda ortaya çıkan negatif durumları çözülmesi gereken önemli bir sorun olarak görmesi gerektiği söylenebilir.

Turizm endüstrisinde yetişmiş insan kaynağı oldukça önemli, ancak işgücü devir hızı fazladır. Bu nedenle sektörde çalışanların elde edilmesi kadar elde tutulması da üzerinde durulması gereken önemli konulardan birisidir. Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin en aza indirilmesi sektörün geleceği, devamlılığı, hizmet kalitesinin korunması ve geliştirilmesi açısından önemlidir. Turizm sektöründe çalışanların işten ayrılma eğilimleri nedenlerinin anlaşılması ve işten ayrılma niyetinin işyerindeki sapkın davranışlar ile ilişkisinin belirlenmesi bu kapsamda araştırmaya değer bulunmuştur. Araştırma sorularına yönelik olarak geliştirilen hipotezler şu şekildedir.

H1: İşyerinde sapkın davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İşyerinde sapkın davranışlar işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı konaklama işletmeleri çalışanlarının işyerinde sapkın davranışlarının işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin olup olmadığını belirlemektir. Yetişmiş insan kaynağının önemli olduğu turizm sektöründe iş gücü devir hızının fazlalığı da dikkate alındığında çalışanların işten ayrılma niyetlerinin en aza indirilmesi sektör hizmet kalitesinin korunması ve geliştirilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle çalışma kapsamında ele alınan işyerinde bireyler arası ve örgüte yönelik sapkın davranışların incelenmesi bu davranışların işten ayrılmaya sebebiyet verip vermeyeceğinin ortaya koyulması, sektör uygulayıcılarına insan kaynaklarının yönetimi açısından yol göstereceğinden, yapılan çalışma önem arz etmektedir.

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Palandöken Kayak Merkezinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı otel personelleri oluşturmaktadır. Evreni temsil edecek araştırmanın örnekleme ise kış sezonunda otellerde çalışanları kapsamaktadır. Araştırma evrenindeki otellerden alınan bilgilere göre tam zamanlı toplam 298 personelin otellerde görev aldığı belirlenmiştir. Bu evreni temsil edecek örneklem hacmi ise, % 95 güven düzeyi ($\alpha: 0,05$) ile 169 personeldir (Ural ve Kılıç, 2006). Bu bağlamda 171 otel personeline araştırma anketleri uygulanmıştır.

Veri Toplama Yöntemi ve Süreci

Araştırmanın verilerinin elde edilmesinde anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket formunda araştırmanın değişkenleri olan işyerinde sapkın davranışlar ve işten ayrılma niyetinin ölçülmesine yönelik beş aralıklı likert tipi ifadelerden 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılmıyorum) oluşan iki ölçek ile katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 5 adet soru bulunmaktadır. İşyerinde sapkın davranışların ölçülmesine yönelik Bernett ve Robinson (2000)'un 19 ifadeli ölçeğinden, işten ayrılma niyetinin ölçülmesi amacıyla da Ganesan ve Weitz (1997)'in 5 ifadeden oluşan ölçeğinden faydalanılmıştır. Çalışmada veri toplama süreci 1 Ocak-30 Nisan 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir. Hazırlanan anketler Palandöken Kayak Merkezinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı otellerde farklı departmanlarda çalışan personele uygulanmış geçerli 171 anket analize tabi tutulmuştur.

Uygulanan İstatistiksel Yöntemler

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla her bir ölçeğe faktör analizi uygulanmış, güvenilirlikleri ise cronbach alpha değerleri bakılarak belirlenmiştir. Değişkenler arası ilişkinin olup olmadığı korelasyon analizi ile ortaya koyulmuş, korelasyon analizi ardından aralarında ilişkinin olduğu saptanan değişkenler regresyon analizine tabi tutularak aralarındaki ilişkinin yönü ve niteliği ortaya konmuştur. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özellikleri frekans analizi ile belirlenmiştir.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği faktör analizi kullanılarak saptanmıştır. Faktör analizi uygulanan işyerinde sapkın davranışlar ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği orijinal ölçekte olduğu gibi boyutlanmış, işyerinde sapkın davranışlar ölçeğindeki ifadeler iki boyutta, işten ayrılma niyeti ölçeğindeki ifadeler ise tek boyutta toplanmıştır. Geçerliliği belirlenen ölçeklerin güvenilirlik testleri sonuçları ölçeklerin sosyal bilimler alanında yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduklarını göstermektedir.

İşyerinde sapkın davranışlar ölçeğine faktör analizi uygulanabilirliğinin belirlenmesinde Kaiser-Meyer-Olkin Testi (0,931) ve Barlett Küresellik Testi (0,000) verileri incelenmiş ve faktör analizine uygunluğu saptanmıştır. Ardından uygulanan faktör analizi ölçekteki ifadelerin bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar ve "örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar" olmak üzere iki boyut altında toplandığı göstermektedir. Uygulanan faktör analizinde ifadelere yüklenen değerlerin 0,5 altında olmadığından ölçekte yer alan 19 ifadeden hiçbiri analiz dışı bırakılmamıştır. Ayrıca işyerinde sapkın davranışlar ölçeğini oluşturan 19 sorunun Cronbach Alpha değerinin 0,954 olarak hesaplanması soruların tutarlı olduğunu göstermektedir. Söz konusu 19 soru ile ölçekteki varyansın %65,879 oranında açıklandığı sonucuna varılmıştır. İşyerinde sapkın davranışlar ölçeğinde yer alan ifadeler Tablo 1'de verilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ölçeği faktör analizi yapılmadan önce Kaiser-Meyer-Olkin Testi (0,833) ve Barlett Küresellik Testine (0,000) tabi tutulmuş ve uygunluğu saptandıktan sonra ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre işten ayrılma niyeti ölçeği orijinal ölçekle uyumlu bir şekilde tek boyut altında toplanmış ve 0,5'in altında herhangi bir faktör yükünün olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte yapısal geçerliliği faktör analizi ile belirlenen işten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan 5 ifadenin güvenilirlik düzeyi 0,896 olarak belirlenmiş bu değerde ölçeğin

sosyal bilimler alanında yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermiştir. Ölçekte yer alan 5 ifadenin toplam varyansı açıklama oranı % 70,866 olarak bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadeler ve faktör yükleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 1. İşyerinde Sapkın Davranışlar Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör Adı	İfadeler	Faktör Yükleri
Örgüte Yönelik İş Yerinde Sapkın Davranışlar	İş arkadaşlarım, izinsiz olarak işyerine geç gelir	0,801
	İş arkadaşlarım, işyerinde kabul edilenden daha uzun süre mola verir	0,795
	İş arkadaşlarım, işyerinde alkol kullanır	0,785
	İş arkadaşlarım, yöneticilerimizin talimatlarına uymayı göz ardı eder	0,784
	İş arkadaşlarım, çalıştığımız kurumun gizli bilgilerini işletme dışındaki kişilerle konuşur	0,771
	İş arkadaşlarım, işyerinde bilinçli olarak yapabileceklerinden daha yavaş çalışır	0,765
	İş arkadaşlarım, işyerinde dağınık bir şekilde çalışır	0,731
	İş arkadaşlarım fazla mesai almak için işi uzatır	0,721
	İş arkadaşlarım, maddi kazanç sağlayabilmek için işletme giderlerini olduğundan fazla gösterir	0,671
	İş arkadaşlarım işlerini yaparken az çaba sarf eder	0,654
	İş arkadaşlarım, izinsiz olarak işyerinden erken çıkar	0,651
İş arkadaşlarım, iş yerinde çalışmak yerine hayal kurmaya daha çok zaman harcar	0,657	
Bireyler arası İşyerinde Sapkın Davranışlar	İş arkadaşlarım, birbirleriyle kırıncı konuşur	0,848
	İş arkadaşlarım, birbirlerine hoş olmayan söylemlerde bulunur	0,820
	İş arkadaşlarım, birbirlerine etnik veya dini söylemlerde bulunur	0,807
	İş arkadaşlarım, birbirleriyle dalga geçer	0,800
	İş arkadaşlarım, birbirlerini küçük düşürücü hareket ve söylemlerde bulunur	0,791
	İş arkadaşlarım, birbirlerini herkesin içinde utandırır	0,677
	İş arkadaşlarım, birbirlerine kaba davranır	0,655
Güvenilirlik (α)		0,954

Tablo 2. İşten Ayrılma Niyeti Faktör Analizi Sonuçları

Faktör Adı	İfadeler	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma Niyeti	Eğer kısa bir süre içerisinde terfi etmezsem yeni bir iş arayacağım	0,896
	Çoğunlukla bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum	0,850
	Bu aralar çalışabileceğim başka işlere bakıyorum	0,845
	Kısa bir süre sonra bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum	0,837
	Kariyerimin geri kalan kısmını bu işletmede geçirmeyi düşünmüyorum	0,776
Güvenilirlik (α)		0,896

BULGULAR

Palandöken Kayak Merkezinde 171 otel çalışanı üzerine uygulanan anketlerden elde edilen veriler SPSS 20.0 for Windows programı ile daha önce bahsedilen istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçları katılımcıların demografik özelliklerini ve değişkenler arası ilişkisel analizleri ortaya koymak amacıyla iki bölümde paylaşılmıştır.

Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan Palandöken Kayak Merkezinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan personelin %67,3'ü (n:115) erkeklerden %32,7'si (n:56) bayarlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %60,8'i (104) bekârken, %39,2'si evlidir. Ankete katılan çalışanların yaş özelliklerine bakıldığında en yüksek oran 33,9'luk yüzde ile 25-31 yaş aralığında bulunan personelden oluşmakta bunu 29,8'lik oranla 18-24 yaş aralığı takip etmektedir. Bu durum Palandöken Kayak Merkezi 4 ve 5 yıldızlı otel personellerinin genç nüfuslu olduğunu göstermektedir. Eğitim durumları ise %39,2'si (n: 67) lisans ve geri kalanı ağırlıklı olarak ön lisans (%26,9) ve ortaöğretim (%24) seviyesinde olduğu görülmektedir. Çalışanların departmanları incelendiğinde en fazla oran yiyecek içecek (%35,7 n:61) departmanında olsa da hemen hemen bütün otel departmanlarından katılımcı görmek mümkündür (Tablo 3).

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların Yaşları (N:171, % 100)	n	%
18-24	51	29,8
25-31	58	33,9
32-38	26	15,2
39-45	25	14,6
46-52	7	4,1
53 -59	4	2,3
Katılımcıların Eğitim durumu (N:171, % 100)	n	%
İlköğretim	13	7,6
Ortaöğretim	41	24,0
Önlisans	46	26,9
Lisans	67	39,2
Yüksek Lisans	4	2,3
Katılımcıların Cinsiyeti (N:171, % 100)	n	%
Bay	115	67,3
Bayan	56	32,7
Katılımcıların Medeni durumu (N:171, % 100)	n	%
Bekar	104	60,8
Evli	67	39,2
Katılımcıların Çalıştığı Bölüm (N:171, % 100)	n	%
Ön büro	25	14,6
Muhasebe	14	8,2
Kat hizmetleri	47	27,5
İnsan Kaynakları	14	8,2
Yiyecek İçecek	61	35,7
Halkla İlişkiler	10	5,8

Değişkenler Arasında Korelasyon Analizine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan korelasyon analizinde İşyerinde sapkın davranışlar değişkeninin "bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar" boyutunun işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde anlamlı ($r= 579$, $p= 0,01$ anlamlılık düzeyinde) bir ilişkisinin olduğu; "örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar" boyutunun da

işten ayrılma niyeti ile ($r=609$, $p=0,01$ anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler		BİSD	ÖYSD	İAN
Bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar (BİSD)	Pearson Korelasyon	1	,685**	,579**
	Anlamlılık		,000	,000
Örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar (ÖYSD)	Pearson Korelasyon	,685**	1	,609**
	Anlamlılık	,000		,000
İşten Ayrılma Niyeti (İAN)	Pearson Korelasyon	,579**	,609**	1
	Anlamlılık	,000	,000	

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Değişkenlere Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

Korelasyon analizi ile belirlenen değişkenler ve alt boyutlar arasındaki ilişkinin niteliği ve yönü regresyon analizi kullanılarak belirlenmiştir. Tablo 7 incelendiğinde işyerinde sapkın davranışlar değişkeninin “bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar” ve “örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar” boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı (anlamlılık $(,000) < ,05$) etkiye sahip olduğu görülmektedir. Söz konusu anlamlı etkinin düzeyi ise R^2 değeri $(,420)$ ile belirlenmiş ve etki düzeyinin %42 olduğu görülmüştür. İşyerinde sapkın davranışlar boyutlarının hangisinin daha fazla önem derecesine sahip olduğu standardize edilmiş beta değerleri ile belirlenmiş ve bu kapsamda da “örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar” boyutunun daha fazla önem derecesine $(,400)$ sahip olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte işyerinde sapkın davranışlar boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki sahip olduğu anlamlı etkinin yönü de pozitif olarak saptanmıştır.

Tablo 5. Değişkenlere Yönelik Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları

Model	R ²	F	Std. Edilmiş Beta	t	Anlamlılık
Bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar	,420	60,741	,305	3,774	,000
Örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar			,400	4,953	,000

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmada, henüz üzerinde çok fazla durulmamış fakat gerek iş görenler gerekse işletmeler açısından sorun kaynağı olabilecek iş yerinde sapkın davranışlar ve işten ayrılma niyeti üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Erzurum ilinde yer alan Palandöken

Kayak Merkezinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Yapılan araştırmaya dâhil olan katılımcıların çoğunluğu bayan (%67,3), bekâr (%60,8), genç yaş grubuna sahip (18-24: %29,8, 25-31: %33,9), eğitim düzeyi en az ortaöğretim ve üstü (ortaöğretim: %24, ön lisans: 26,9, lisans: 39,2) olan işyerinde sapkın davranışları ve bu davranışların işten ayrılma niyeti üzerine herhangi bir çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcı çalışanlar Türkiye'deki başarılı kış turizmi destinasyonlarından biri olan Palandöken Kayak Merkezinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel personelleridir. Bu örneklem üzerinde gerçekleştirilen çalışmada işyerinden ayrılma niyeti üzerinde çalışanların etkisinin olup olmadığı, varsa yönü ve niteliği belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla elde edilen 171 veri analize tabi tutulmuştur. Daha önceden literatürde kullanılan işyerinde sapkın davranışlar ölçeğinin ve işten ayrılma niyeti ölçeğinin örneklemden alınan verilerde de uyumlu bir birliktelik gösterip göstermediği faktör analizi ile test edilmiştir. İşyerinde sapkın davranışlar ölçeği faktör analizi sonucunda iki boyut altında ("bireyler arası işyerinde sapkın davranışlar" ve "örgüte yönelik sapkın davranışlar") işten ayrılma niyeti ise tek boyut altında toplanarak orijinal ölçekle uyumlu olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin (cronbach alpha) de sosyal bilimler alanında yüksek olduğu belirlendikten sonra ilişki ve etkisel birlikteliği ortaya koymaya yönelik korelasyon analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi ile işyerinde sapkın davranışlar ve alt boyutlarının işten ayrılma niyeti değişkeni arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu görülmüştür. İşyerinde sapkın davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır hipotezi desteklenmiştir. Söz konusu ilişkinin niteliğinin belirlenmesi amacıyla uygulanan regresyon analizi sonuçlarında da işyerinde sapkın davranışlar değişkeninin işten ayrılma niyeti üzerinde %42 düzeyinde etki gösterdiği, işyerinde sapkın davranışlar değişkeninin alt boyutlarından örgüte yönelik işyerinde sapkın davranışlar boyutunun bireyler arası boyuta göre daha fazla önem düzeyine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte işyerinde sapkın davranışlar boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki sahip olduğu anlamlı etkinin yönü de pozitif olarak saptanmıştır. İşyerinde sapkın davranışlar işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir hipotezi de desteklenmiştir. Araştırma sonuçları diğer araştırma sonuçları ile tutarlıdır (Martin, 1994; Woods, 1995; Gustafson, 2002; Wong ve Law, 2002; Yin-Fah vd., 2010; Langhorn, 2004; Ashkanasy vd., 2004; Demir ve Tütüncü, 2010; Sezici, 2014).

İşyerindeki saldırgan davranışlar, ortaya çıkan belirsizlikler ve artan rekabet sebebiyle daha sık görünür hale gelmiştir. Turizm işletmeleri sapma davranışlarının ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilecek bir yapıya sahiptir. Yapılan araştırmalarda da bu tür davranışların sektörde oldukça fazla görüldüğü ortaya konulmuştur. Farklı özelliklerdeki insan gruplarının bir arada bulunması bu davranışların oluşumunu tetikleyici bir faktördür. Özellikle konaklama işletmelerinde insanların normal yaşamlarından daha rahat davranması, giyinmesi, eğlenmesi, aşırıya kaçan eylemlerde bulunması bazen çalışanlarla çatışmalarına neden olabilmekte ve bunun sonucunda da çalışanların sapkın davranışlar göstermelerine yol açmaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanların bulunması, seçilmesi ve işe alınması süreci büyük önem taşımaktadır. Daha sonra oluşabilecek işten ayrılmaları azaltmak için örgüt kültürüne uygun elemanların seçilmesi önemlidir. Bu nedenle çalışanların bağlılığının yaratılması ve iş doyumunun artırılması için sapkın davranışların engellenmesi işten ayrılmaları azaltabilir. Her ne kadar saldırgan davranışların sonuçlarının örgütlerin en değerli beşerî sermayesini, başka bir deyişle insan kaynağını olumsuz olarak etkilediği görülse de çalışmanın turizm sektöründe yapılmış olması, sektörde çalışan devir hızının yüksek olması, iş garantisinin fazla olmaması nedeniyle işten ayrılma niyetinin baskılanmış olma olasılığının göz ardı edilmemesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir. İşyerindeki saldırgan davranışlar ve işten ayrılma niyeti gibi iki önemli konunun nedenlerinin ve birbirine etkilerinin ortaya çıkarılması, potansiyel saldırgan davranışların ve potansiyel işi bırakma düşüncesinin önceden tespiti için bize ipuçları verebilecek ve önlem alınmasında yardımcı olacaktır. Bu kapsamda yapılan bu çalışmanın

sonuçlarının sektör uygulayıcılarına insan kaynaklarının yönetimi açısından katkı sağlayacağı düşünülmekte ve aşağıdaki öneriler getirilmektedir.

1. İşyerinde olumsuz sapkın davranışları en aza indirmek için, örgütlerin belirli bir örgüt kültürüne sahip olmaları sağlanmalıdır. Özellikle, son derece önemli etik temel değerlere odaklanan bir örgüt kültürü oluşturulmalıdır. Üst düzey yönetimin, bu normların ve güçlü etik değerleri aktarmaya odaklanması gerekmektedir. Örgüt kültürünü çalışanlara yaymak için yöneticiler, örgüt iklimin benimsenmesine ve sürdürülmesine aktif olarak katılmalıdır.
2. Çalışanların sapkın davranış olasılığını önlenmesi için çalışanlar işe alınırken geçmişleri detaylı bir şekilde araştırılmalıdır. Örgüt, kendini olumsuz etkileyecek her türlü davranışı durdurmak zorundadır. Bu nedenle öncelikle ödüllendirme sistemini doğru bir şekilde kullanabilmeli ve cezanın da ciddiyetini örgütsel normların ihlaliyle eşleştirmelidir. Çalışanlarına güven ortamı sağlamanın yanında sapkın davranışlara yönelik de caydırıcı yöntemler ortaya konulmalıdır. Çalışanların örgüt adalet algılarının olumlu olabilmesi için terfi ve yükseltme gibi motivasyon araçlarının adil biçimde işe koşulması sağlanmalıdır.
3. Çalışanların performansı süreç içinde pek çok faktörden etkilenebilmektedir. Bu nedenle belirli aralıklarla performans ölçümü yapılarak personel değerlendirilmelidir. Performans ölçümleri ile performans değişiklikleri erken zamanda fark edilerek, özellikle örgüte yönelik sapkın davranışlara bağlı işten ayrılma nedenleri tespit edilebilir ve gerekli önlemlerin alınması kolaylaşabilir.
4. Araştırmada elde edilen sonuçlar sadece araştırma yapılan evren için geçerli olup genellemek mümkün değildir. Bu çalışmanın benzerleri kamu ve özel sektörde başka meslek alanlarında da uygulanarak sonuçlar karşılaştırılabilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Etik Kurul Onayı: Veriler 2020 yılı öncesinde toplanmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

KAYNAKLAR

Ambrose, M. L., Seabright M. A. and Schminke, M. (2002). Sabotage in The Workplace: The Role of Organizational Injustice, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89 (1), 947-965.

Analoui, F. (1995). Workplace Sabotage. Its Styles, Motives and Management, *Journal of Management Development*, 14 (7), 48-65.

Andersson, L.M. and Peason C.M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace, *The Academy of Management Review*, 24 (3), 452-471.

Arbak, Y. ve Günlü E. (2009). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, Ed. Prof. Dr. Z. Sabuncuoğlu, İçinde *Turizm İşletmelerinde Sapkın Davranış*, Bursa: MKM Yayıncılık.

Ashkanasy, N. M., Ashton-James, C.E. and Jordan, P. J. (2004). Performance Impacts of Appraisal and Coping with Stress in Workplace Settings: The Role of Affect and Emotional Intelligence, *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 1-43.

- Baron, R. A. and Neuman, J. H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes, *Aggressive Behavior*, 22, 161-173
- Bennett, R. and Robinson, S. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance, *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Bennett, R. J. and Robinson, S. L. (2003). The Past, Present, and Future of Workplace Deviance Research, (Ed. J. S. Greenberg), *Organizational Behavior: The State of The Science*, USA: Lawrence Erlbaum Associate, 247-282.
- Bilgin N. (1995). *Sosyal Psikolojiye Giriş*, İzmir Kitaplığı, İzmir.
- Blau, P.M. (1964). Justice in Social Exchange, *Sociological Inquiry*, 34 (2), 193-206.
- Bowen, D. E. (1982). Some Unintended Consequences of Intention to Quit, *Academy of Management Review*, 7 (2), 205-211.
- Brown, R. R. (1986). Individual, Situational, and Demographic Factors Predicting Faculty Commitment to The University, *Unpublished Doctoral Dissertation*, Oregon: University of Oregon.
- Cable, D.M. and Judge, T.A. (1996). Person–Organization Fit, Job Choice Decisions, and Organizational Entry, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67(3), 294-311.
- Chang, E.M., Chang, E., Daly, J., Hancock, K., Bidewell, J., Johnson, A., Lambert, C. and Lambert C. (2006) The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, And Health in Australian Nurses, *Journal of Professional Nursing*, 22 (1): 30-38.
- Chang, W., Wang, Y. and Huang, T. (2013). Work Design–Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach. *Human Resource Management*, 52 (1), 1-26.
- Chatman, J.A. (1991). Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms, *Administrative Science Quarterly*, 36, 459–484.
- Cotton, J.L. and Tuttle, J.M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research, *The Academy of Management Review*, 11 (1), 55–70.
- Demir, M ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(19), 64-74.
- Dunlop, P.D. and Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, and Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil the Whole Barrel, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 67–80.
- Fındıklı, M. A. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü: İstanbul’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 77, 136-157.
- Fodchuk, K. (2007). Work Environments That Negate Counterproductive Behaviors and Foster Organizational Citizenship: Research Based Recommendations for Manager, *The Psychologist Manager Journal*, 10 (1), 27-46.
- Fox, S., Spector P. E. and Miles D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions, *Journal of Vocational Behavior*, 59 (3), 291-309.
- Gaertner, S. (1999). Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models, *Human Resource Management Review*, 9 (4), 479-493.

- Ganesan, S. and Weitz, B. (1997). The Impact of Staffing Policies on Retail Buyer Job Attitudes and Behaviors, *Journal of Retailing*, 1(72), 31-56.
- Ghosha, R., Reio Jr., T.G. and Bang, H. (2013). Reducing Turnover Intent: Supervisor and Co-Worker Incivility and Socialization-Related Learning. *Human Resource Development International*, 16(2), 169-185.
- Griffeth, R.W., Hom P.W., and Gaertner S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for The Next Millennium, *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Gruys, M.L. and Sackett, P.R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior, *International Journal of Selection and Assessment*, 11 (1), 30-42.
- Gustafson, C. M. (2002). Employee Turnover: A Study of Private Clubs in the USA, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14 (3), 106-113.
- Hoffman, B. J., and Woehr, D. J. (2006). A Quantitative Review of The Relationship Between Person-Organization Fit and Behavioral Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 68 (3), 389-399.
- Hogan, J. and Hogan, R. (1989). How to Measure Employee Reliability, *Journal of Applied Psychology*, 74 (2), 273-279.
- Hollinger, R. C. and Clark, J. P. (1982a). Employee Deviance: A Response to the Perceived Quality of the Work Experience, *Work and Occupations*, 9, 97-114.
- Hollinger, R. C. and Clark, J. P. (1982b). Formal and Informal Social Controls of Employee Deviance, *The Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343.
- Hollinger, R. C. and Clark, J. P. (1983a). Deterrence in the Workplace: Perceived Certainty, Perceived Severity, and Employee Theft, *Social Forces*, 62, 398-418.
- Hollinger, R. C. and Clark, J. P. (1983b). *Theft by Employees*, Lexington, MA: Heath.
- Hollinger, R. C. (1986). Acts Against the Workplace: Social Bonding and Employee Deviance, *Deviant Behavior*, 7, 53-75.
- Homans G. C. (1958). Social Behavior as Exchange, *American Journal of Sociology*, 63, 597-606.
- Hwang, J., Lee, J., Park, S., Chang, H. and Kim, S.S. (2014). The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 15, 60-77.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*, Evrim Yayınları, İstanbul.
- Karaca, M. ve İnce F. (2016). İşyerinde Saldırganlık ve Şiddet İşten Ayrılma Niyetini Etkiler (mi?): Kamu Sektörü Örneği İş, *Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18 (2), 41-62.
- Kartalpe, N.B. ve Dinç, E. (2015). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7 (1), 115-124.
- Kim, N. (2014). Employee Turnover Intention Among Newcomers in Travel Industry, *International Journal of Tourism Research*, 16, 56-64.
- Krausz, M., Koslowsky, M. and Eiser, A. (1998). Distal And Proximal Influences on Turnover Intentions and Satisfaction: Support for a Withdrawal Progression Theory, *Journal of Vocational Behavior*, 52, 59-71.

- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., and Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person–Job, Person–Organization, Person–Group, and Person–Supervisor Fit, *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Kuean, W.L., Kaur, S. and Wong, E.S.K. (2010). Relationship Between Organizational Commitment and Intention to Quit: The Malaysian Companies Perspectives, *Journal of Applied Sciences*, 10 (19), 2251-2260.
- Küçük, Ö. ve Çakıcı, A. (2016). İşyeri Kabalığının Çalışan Performansına Etkisi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (39), 365-385.
- Langhorn, S. (2004). How Emotional Intelligence Can Improve Management Performance, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (4), 220-230.
- Lee, T.W. and Mowday, R.T. (1987). Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turnover, *Academy of Management Journal*, 30, 721-743.
- Loi, R., Hang-Yue, N. and Foley, S. (2006). Linking Employees Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- Long, C. S., Thean, L.Y., Khairuzzaman, W., Ismail and W., Jusoh, A. (2012). Leadership Styles and Employees' Turnover Intention: Exploratory Study of Academic Staff in a Malaysian College. *World Applied Sciences Journal*, 19(4), 575-581.
- Martin, B. (1994). *From Turnover to Teamwork*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Miller, P. E. (2007). The Relationship Between Job Satisfaction and Intention to Leave: A Study of Hospice Nurses in A For-Profit Corporation, Capella University, ProQuest, UMI Dissertations Publishing, 3246088.
- Miner, K. N., Settles, I. H., Pratt-Hyatt, J. S. and Brady, C. C. (2012). Experiencing Incivility in Organizations: The Buffering Effects of Emotional and Organizational Support, *Journal of Applied Social Psychology*, 42(2), 340-372.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. and Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover process, *Psychological Bulletin*, 86 (3), 493-522.
- Mor Barak, M.E., Nissly, J. A. and Levin, A. (2001). Antecedents to Retention and Turnover Among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis, *Social Service Review*, 75 (4), 625-661.
- Morrow, P.C., McElroy, J.C. and Scheibe, K.P. (2011). Work Unit Incivility, Job Satisfaction, and Total Quality Management Among Transportation Employees, *Transportation Research Part E-47*, 1210–1220.
- Mount, M. K., Ilies, R. and Johnson, E. (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction, *Personnel Psychology*, 59 (3), 591-622.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, vol:153, New York: Academic Press.
- Murphy, K. R. (1993), *Honesty in the Workplace*, CA: Brooks/Cole.
- O'Leary-Kelly, A, Griffin, R.W. and Glew, D.J. (1996). Organization-Motivated Aggression: A Research Framework, *Academy of Management Executive*, 21(1), 225-253.

- Öcel, H. (2010). Üretim Karşısı İş Davranışları Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikoloji Yazıları*, 13 (26), 18-26.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireyler arası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21, 77-96.
- Paré, G. and Tremblay, M. (2000). The Measurement and Antecedents of Turnover Intentions among IT Professionals, *Scientific Series of Cirano*, 1-38.
- Pearson, C. M. and Porath, C. L. (2005). On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time for "Nice"? Think Again, *Academy of Management Executive*, 19 (1), 7-17.
- Polatçı, S., ve Özçalık, F. (2013). Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İşyeri Nezaketsizliği ve Tükenmişlik Etkisi. *İşletme Bilimleri Dergisi*, 1 (1), 17-34.
- Porath, C. L. and Pearson, C. M. (2010). The Cost of Bad Behavior. *Organizational Dynamics*, 39 (1), 64-71.
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames: The Iowa State University Press.
- Randall, D. M. (1990). The Consequences of Organizational Commitment: Methodological Investigation, *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 361-378.
- Robinson, S.L. and Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study, *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Robinson, S. L. and Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants and Dilemmas in the Study of Workplace Deviance, *Journal of Organizational Behavior*, 5, 1-30.
- Rusbult, F. and Mainous R. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31 (2), 599-627.
- Scarlicki, D. P. v and e Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, İnternational Justice, *Journal of Applied Psychology*, 82, 416-425.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E. and Erez, A. (2014). Workplace Incivility: A Review of The Literature and Agenda for Future Research. *Journal of Organizational Behavior*, 37 (1), 57-88.
- Sezici. E. (2014). Çalışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi / Dumlupınar University Journal of Social Sciences*, 4, 235-246.
- Shore, L. M., Newton, L. A. and Thornton, G. C. (1990). Job and Organizational Attitudes in Relation to Employee Behavioral Intentions, *Journal of Organizational Behavior*, 11 (1), 57-67.
- Skarlicki, D. P. and Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace: The Roles Distributive, Procedural, and Interactional Justice, *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.
- Spector, P. E. and Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior, *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Takase, M., Yamashita, N. and Oba, K. (2008). Nurses' Leaving Intentions: Antecedents and Mediating Factors, *Journal of Advanced Nursing*, 62 (3), 295-306.

- Tepper, B. J., Carr, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C. and Hua, W. (2009). Abusive Supervision, Intentions to Quit, and Employees' Workplace Deviance: A Power / Dependence Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.
- Tett, R. P. and Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Trudel, J. and Reio Jr., T. G. (2011). Managing Workplace Incivility: The Role of Conflict Management Styles-Antecedent or Antidote? *Human Resource Development Quarterly*, 22(4), 395-423.
- Ucho, A. and Onyishi, I. E. (2012). Job Satisfaction, Gender, Tenure, and Turnover Intentions among Civil Servants in Benue State. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (11), 378-387.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* (2 baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, F. N. (2020). Mobbingin, Örgütsel Adalet ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- Üçok, D. ve Turgut, T. (2014). İstismarcı Yönetici Davranışının İşyerindeki Sapkın Davranışlar Üzerindeki Rolü, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (3), 163-179.
- Üstün, F. K. ve Doğan, S. (2014). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (29), 573-587.
- Vardi, Y. and Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework, *Organization Science*, 7, 151-165.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers: Burnout and Intention to Leave, *International Journal of Manpower*, 15 (1), 4-14.
- Wong, C. S. and Law, K. S. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study, *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Woods, R. H. (1995). *Managing Hospitality Human Resources*, East Lansing. MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Leong L. C. and Osman, Syuhaily (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees, *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Zauderer, D. G. (2002). Workplace Incivility and The Management of Human Capital. *The Public Manager*, 31 (1), 36-42.