

Algılanan Örgütsel Destek ve İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Halinin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerine Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma¹

*The Impacts Of Perceived Organizational Support And Job-Related
Affective Well-Being On Counterproductive Work Behavior: A Study In
Service Sector*

Ayşen AKBAŞ TUNA

Gazi Üniversitesi
Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu
Ankara, Türkiye
aakbastuna@gazi.edu.tr

Yasin BOYLU

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Ankara, Türkiye
yasin@gazi.edu.tr

Özet

Bu araştırmanın amacı çalışanların üretkenlik karşıtı iş davranışları sergilemelerinde algılanan örgütsel desteğin ve işe ilişkin duyuşsal iyi oluşun etkili olup olmadığını araştırmaktır. Hipotezlerin testi için Yapısal Eşitlik Modeli tercih edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumlu duyuşsal iyi oluş halini pozitif yönde etkilediği, bununla birlikte algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmada algılanan örgütsel desteğin hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma boyutları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Aracı değişken olan, işe ilişkin olumlu duyuşsal iyi oluş halinin, hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma boyutları üzerinde de anlamlı bir etkisi bulunamazken; işe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halinin ise hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma boyutları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur. Buna göre algılanan örgütsel desteğin, üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisinde işe ilişkin olumsuz duygular değişkeninin aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Üretkenlik karşıtı iş davranışları, algılanan örgütsel destek, işe ilişkin duyuşsal iyi oluş, hizmet sektörü

Abstract

This study examines whether perceived organizational support and job-related affective well-being in the service sector impact counterproductive work behaviors exhibited by employees. Multivariate statistical methods such as descriptive statistics and structural equation modeling were used to analyze the questionnaire responses. The findings of this study reveal that perceived organizational support impacts job-

¹ Bu çalışma Ayşen AKBAŞ TUNA'nın Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı'nda hazırladığı doktora tezinden faydalanılarak üretilmiştir.

related affective well-being. Accordingly, while a positive impact exists between perceived organizational support and positive emotions, a negative impact exists between perceived organizational support and negative emotions. In addition, perceived organizational support partially impacts counterproductive work behaviors of employees such as theft of organizational property, withdrawal behavior, and abuse. Using employee emotions as a mediating variable as per the Job-related Affective Well-being Scale, we found that positive emotions do not impact employee theft, withdrawal behavior, and abuse, whereas negative emotions positively and significantly impact these behaviors. Furthermore, negative emotions play a mediating role in the relationship between perceived organizational support and counterproductive work behaviors.

Keywords: *Counterproductive work behaviors, perceived organisational support, job-related affective well-being, service sector*