



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*

GİRİŞ

Örgütler her ne kadar çalışanlarının performanslarını arttırmak için uygun örgütsel şartları sağlamaya çalışsa da; işgörenler, işin kendisinden ve çalışma ortamından kaynaklanan nedenlerden dolayı bazı istenmeyen davranışlar sergilerler. Bu davranışlar, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik olarak zorlanmaları neticesinde ortaya çıkabileceği gibi, kişisel özelliklerinden de kaynaklanabilir. Alan yazına bakıldığında örgütlere maddi ve manevi zarar veren uygun olmayan davranışlar sergileyen çalışan davranışlarının “Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları” olarak tanımlandığı görülmektedir.

İşyeri suçları çoğu kez saptanamadığından veya saptandığında üzerine gidilmediğinden, görünmez bir sosyal problem olarak varlığını sürdürerek örgütlerin "karanlık yüzünü" oluşturmaktadır. 21. yüzyılda toplumsal düzeyde yaşanan suç artışı çağımızın karmaşık sosyal topluluklarından olan örgütlerin de önemli sorun kaynaklarından birisidir. Örgütlerin yaşadığı bu sorun toplumsal suç eğilimlerinin bir uzantısı olmakla birlikte, yeniden yapılanma, küçülme gibi çağdaş yönetim uygulamaları sonucu azalan kariyer olanakları da çalışanların kuruma bağlılığını azaltarak bu tür eğilimleri güçlendirmiştir (Arbak, Şanlı ve Çakar, 2004, s. 6). Örgütlerde zaman, para ve itibar kaybına sebep olan bu davranışların sebeplerinin ortaya çıkarılması ve bu davranışlara karşı önlem alınması gerekliliğinden, özellikle 2000’li yıllarda başlayan çeşitli araştırmaların yürütüldüğü görülmüştür. Bu araştırmalarda çeşitli örgütsel faktörler ile bu davranışlar arasındaki ilişkiler incelenerek daha somut sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Bazen işten ve iş dışından beklentiler işgörenlerin tahammül sınırını zorlamaktadır. Özellikle araştırmanın yürütüldüğü hizmet sektörü gibi birebir insan ilişkilerinden dolayı stresin yoğun olarak yaşandığı bir sektörde, bu beklentilerin altından kalkma konusundaki fiziksel veya psikolojik yetmezlik stres seviyesini yükseltmektedir. Bu durumda, beklentiler altında ezilme tehdidi ile karşı karşıya olan işgörenlerin, örgütün vereceği desteğe olan ihtiyaçları da artmaktadır. Dolayısıyla, çalışılan örgüt tarafından değer verilme, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmeme ve örgütün desteğini arkada görme gibi işgören beklentilerinin karşılanması anlamına gelen ve araştırmanın değişkenlerinden olan algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütleri ile gönül bağı kurmalarında etkili olacaktır (Turunç ve Çelik, 2010, s. 184).

Araştırma konusu olan bir diğer kavram ise “İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş” durumudur. Duygular günlük iş yaşantısının doğal bir parçasıdır ve çalışanlar iş geldiklerinde kapıda duygularını kontrol ettikten sonra iş yerlerine girmezler. Mutluluk, coşku ve hoşnutluk gibi duyguların yanısıra üzüntü, öfke ve kaygı gibi duyguları işyerlerinde işle ilgili meydana gelen olaylarda hissedebilirler. Bu çeşitli duygular tıpkı normal yaşamda olduğu gibi iş yaşamında da çalışanların işlerine yönelik düşüncelerini ve davranışlarını yönlendirir (Liu, 2006, s. 8). Alan yazına bakıldığında mutlu, sağlıklı ve refaha sahip olma anlamına gelen iyi oluş (well-being) kavramının öznel iyi oluş, psikolojik iyi oluş, sosyal iyi oluş ve işe ilişkin duyuşsal iyi oluş şeklinde sınıflandırıldığı görülmektedir. Bu çalışmada, Van Katwyk, Fox, Spector ve Kelloway (2000) tarafından, bireyin işi hakkındaki hislerini ve işine karşı olan duygusal tepkilerini değerlendirme olarak tanımlanan "işe ilişkin duyuşsal iyi oluş" kavramı incelenmiştir.

Üretkenlik karşıtı iş davranışları, yaygın ve maliyetli olmasına rağmen alan yazında konu hakkında halen bu davranışların hangi faktörlerle ilişkili olduğu araştırılmaktadır. Algılanan örgütsel destek ve işe ilişkin duyuşsal iyi oluş ayrı ayrı üretkenlik karşıtı iş davranışları ile ilgili olmasına rağmen bu iki faktörün birlikte üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisini inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada ise algılanan örgütsel destek ve üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkide işe ilişkin iyi oluşun aracılık etkisi araştırılmıştır.

KAVRAMSAL ve KURAMSAL ÇERÇEVE

Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları

Üretkenlik karşıtı iş davranışları, iradeli olarak örgüte ve müşteriler, diğer çalışanlar ve yöneticiler gibi örgüt paydaşlarına zarar veren ya da zarar verme niyetiyle gerçekleştirilen belirgin davranışlar bütünüdür (Spector vd., 2006, s. 447). Saldırganlık ve hırsızlık gibi oldukça belirgin davranışları ya da işi yanlış yapma veya kasten talimatlara uymama gibi daha pasif davranışları içerir (Fox vd., 2001, s. 292).

İş yerinde bu tarz negatif davranışları adlandırmak için çeşitli terimler olmasına rağmen; hırsızlık, sabotaj, kişilerarası saldırganlık, iş yavaşlatma, zamanı ya da malzemeleri boşa harcama ve dedikodu yayma gibi çalışanların örgüte ya da örgüt üyelerine zarar verme davranışları, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının genel kapsamındadır (Penney ve Spector, 2002, s. 126).

Spector vd. (2006) üretkenlik karşıtı iş davranışlarını kötü davranma, üretimden sapma, sabotaj, hırsızlık ve geri çekilme olmak üzere beş farklı kategoriye ayırmıştır. Buna göre kötü davranma, örgüt içerisinde diğerlerine yöneltilen fiziksel ya da psikolojik zararlı davranışlarla birlikte; bireyi görmezden gelme, bireye vurma ya da onu itme davranışlarını içerir. Üretimden sapma, zaman sınırı olan işleri yavaştan alma gibi iş görevlerini kasıtlı olarak başarısızlığa uğratmadır. Sabotaj, örgüt varlıklarının zarar görmesi ya da bozulması ile ilgilidir. Geri çekilme, çalışma için harcanan zamanı kısıtlama davranışlarını kapsar. Son olarak çalma davranışı ise örgüte ya da başka bir bireye ait bir eşyayı almaktır.

Üretkenlik karşıtı iş davranışlarını açıklamak için kullanılan geçerli kuramsal çerçeve sosyal değişim teorisine dayanmaktadır. Başkaları tarafından kendilerine olumlu davranış gösterildiğinde, bireyler bu davranışın kaynağına olumlu tutum veya davranış yoluyla, aynı karşılığı vermek zorunda hissederler. Çalışanlar olumsuz

davranışla karşılaştıklarında ise olumlu tutumlarını ve davranışlarını azaltır ya da geri çeker ve onların yerine olumsuz olanları körükleyebilirler. En önemli sosyal değişim teorilerinden birisi haksız muameleye uğrayan çalışanların zararlarının karşılanmasını talep edeceğini öne süren Adams'ın (1965) Eşitlik Teorisidir. Bu teori, iş-yaşam dengesini sağlama konusunda işveren prosedürlerinin adaletinden ya da inisiyatif kullanımı ile ilgili açıklamaların doğruluğu ya da kapsayıcılığında memnun kalmayan çalışanların örgüte yönelik olarak; işe geç gelme, daha az çaba gösterme, işe izinsiz ara verme, yöneticileri hakkında aşağılayıcı açıklamalar yapma ve başkalarına terbiyesizce hareketlerde bulunma gibi üretkenlik karşıtı iş davranışları ile karşılık verebileceğini öne sürer (Beauregard, 2014, s. 2).

Örgütlerde bazı durumlar üretkenlik karşıtı iş davranışlarının ortaya çıkmasıyla ilgilidir. Bunlardan ilki, örgütün bu tür davranışlara karşı caydırıcı bir politikasının olup olmadığıdır. Örneğin; çalışanlar bu tarz davranışlar sergilediklerinde ciddi yaptırımlarla karşılaşacaklarını bilirlerse, muhtemelen bu tarz davranışlara daha az meyil edeceklerdir. Hollinger ve Clark (1983) 'ın, üretkenlik karşıtı iş davranışlarına uygulanan örgütsel yaptırımlar ve bu yaptırımların algılanan şiddetini ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada, her iki değişkenin de hırsızlık ile negatif yönde ilişkili olduğu iddia edilmiştir. Üretkenlik karşıtı iş davranışları aynı zamanda örgütlerdeki ödül ve ceza politikalarıyla da ilgilidir. Psikolojideki davranış değiştirme yaklaşımı ile değerlendirilen bu uygulamaya göre, çalışanların destek gördüklerinde bu davranışları sergilemeye devam edecekleri ve ödüllendirilmeyen ve cezalandırılan bu davranışları sürdürmeyecekleri varsayılmaktadır. Çalışanlar tarafından örgütün kural ve ilkelerinin nasıl algılandığı da üretkenlik karşıtı iş davranışları ile ilgilidir. Sosyal öğrenme kuramına göre, çalışanlar hem kendilerinin hem de başkalarının sergiledikleri davranışların sonuçlarını deneyimleyerek öğrenebilirler. Örneğin bir çalışan başka bir çalışanın işverenin parasını çaldığı zaman elde ettiği faydayı gözlemleyebilir. Daha önce böyle bir davranış sergilememiş olan çalışan, diğer çalışanın cezalandırılmadığını gördüğünde böyle bir davranış sergileme yoluna gidebilir. Bu durumda örgütün yapması gereken, cezaları açıkça tanımlamak ve suçluların cezalandırılacağına teminatını vermektir (Gruys, 1999, s. 20).

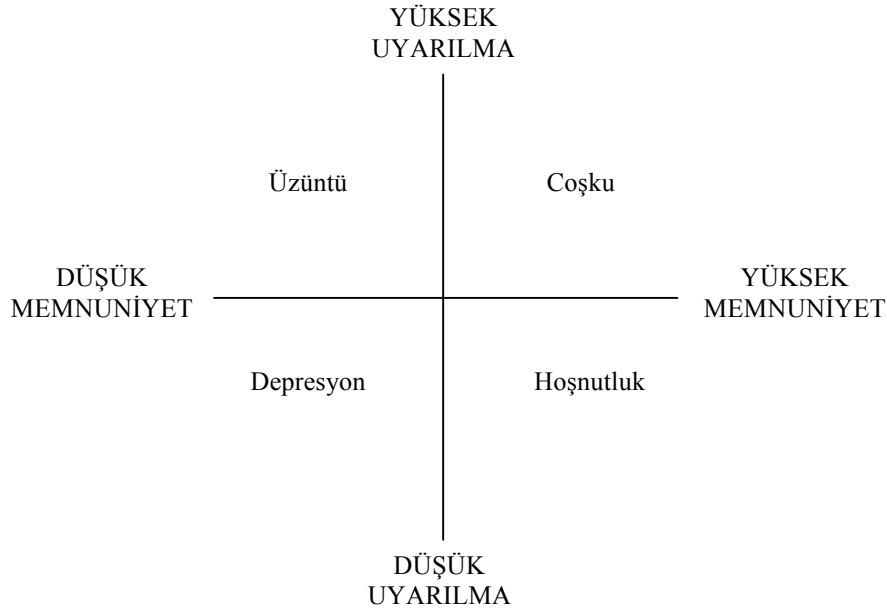
İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş

Çalışma konusu olan işe ilişkin duyuşsal iyi oluş kavramı, Van Katwyk vd.(2000) tarafından, bireyin işi hakkındaki hislerini ve işine karşı olan duygusal tepkilerini değerlendirme olarak; Diener ve Larsen (1993) tarafından ise iş çevresindeki sık yaşanan olumlu duygular ve nadir yaşanan olumsuz duygular şeklinde açıklanmıştır (Ünal, 2014, s. 203).

İşe karşı duyuşsal iyi oluş, "işyerinde duygulara yer yoktur ve duygular ya kontrol edilmeli ya da yok sayılmalıdır" bakış açısı geçerli olduğundan göz ardı edilmiştir. Duygular ile iş tatmini, iş ortamı ve çalışan çıktıları arasındaki ilişkilerin incelenmesi gerekliliği, daha sonra araştırmacılar tarafından dikkate alınmıştır. Weiss ve Cropanzano (1996)' nun "Duyuşsal Olaylar Teorisi", belli iş koşullarına karşı çalışanların duyuşsal tepkilerine odaklanmış, iş ortamı ve çalışan çıktıları arasındaki ilişkiyi anlamak için duyguların temel faktör olduğunu savunmuştur (Lubbers, 2003, s. 38).

Alan yazında duyuşsal iyi oluş modeli, ilk kez Peter Warr (1987, 1990) ve Van Katwyk vd. (2000) tarafından iş bağlamında değerlendirilmiştir. Her iki modelde de işe

ilişkin duygular, memnuniyet ve uyarılma derecesi açısından sınıflandırmıştır (Makikangas vd., 2007, s. 198). Van Katwyk vd. (2000), işe ilişkin duyuşsal iyilik durumunu ölçmek için geliştirdikleri ölçekte, yüksek memnuniyet yüksek uyarılmışlık (YMYU) (ör. enerjik, heyecanlı), yüksek memnuniyet düşük uyarılmışlık (YMDU) (ör. hoşnutluk, tatmin), düşük memnuniyet yüksek uyarılmışlık (DMYU) (ör. kızgın, kaygılı), ve düşük memnuniyet düşük uyarılmışlık (DMDU) (ör. sıkılma, depresyon) olmak üzere dört alt boyut bulunmaktadır (Şekil 1). Ölçeğin memnuniyet ekseninde bireylerin işleri ile ilgili memnuniyet durumları; uyarılmışlık ekseninde ise, motivasyon durumları bulunmaktadır. Örneğin; işi ile ilgili yüksek memnuniyeti ve yüksek uyarılmışlığı olan birey enerjik, heyecanlı, hevesli, coşkulu ve ilham almış hissederken; düşük memnuniyet ve düşük uyarılmışlığı olan birey sıkıntılı, bunalmış, hevesini kaybetmiş, ümitsiz ve yorgun hissetmektedir. Bununla birlikte, yüksek memnuniyet ve düşük uyarılmışlığı olan birey huzurlu, sakin, hoşnut, tatmin olmuş ve rahatlamış hissederken; düşük memnuniyet ve yüksek uyarılmışlığı olan birey kızgın, kaygılı, iğrenmiş, korkmuş ve bezmiş hissetmektedir.



Şekil 1: İki Boyutlu Duyuşsal İyi Oluş Modeli
Kaynak: Van Katwyk vd., 2000, s. 220.

İşe ilişkin duyuşsal iyi oluş ölçeği, işe ilişkin hem olumlu hem de olumsuz duyuşsal tepkileri değerlendirmek için geliştirilmiştir. Ölçek potansiyel olarak yüksek düzeyde olumsuz duyuş deneyimleyen ya da düşük düzeyde olumlu duyuş deneyimleyen bireyleri ya da grupları tanımlamak için potansiyel bir tanı aracı olması yönünden yararlıdır (Van Katwyk vd., 2000, s. 228)

Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel destek, çalışanların, örgütün onların katkılarına değer verdiği ve iyi oluş durumlarıyla ilgilendiklerine dair geliştirdikleri inanç olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger, Huntington, Hutchinson ve Sowa, 1986, s. 501). Algılanan örgütsel destek, örgüt çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri ve

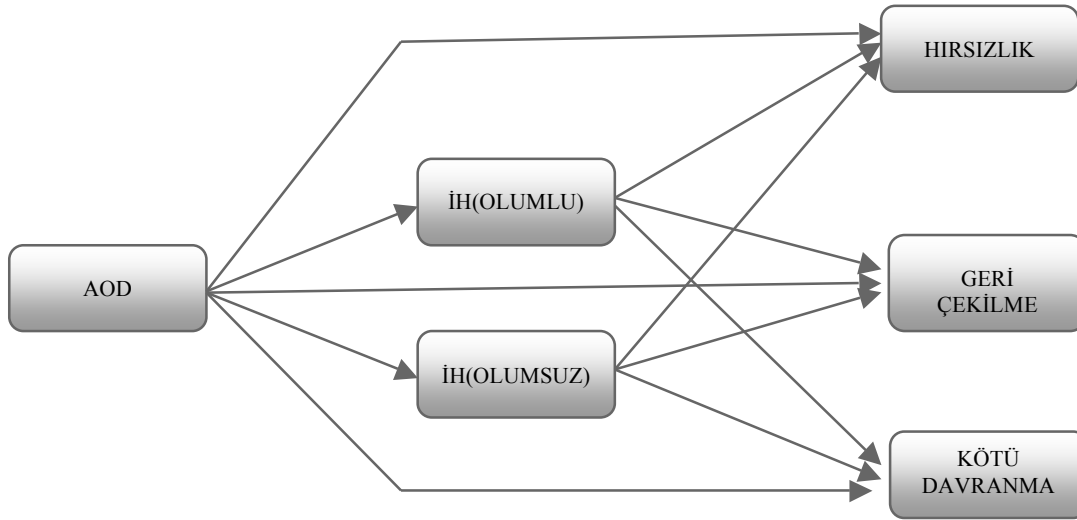
arkalarında örgütün varlığını hissetmeleridir. Her zaman örgütün desteğini yanı başında hisseden çalışanlar, işlerine daha sıkı bağlanacaklar ve işyerinden ayrılmayı düşünmeyeceklerdir (Özdevecioğlu, 2003, s. 116). Bu bağlamda destekleyici bir örgütte, işgörenlerin beklentileri önemsenmeli ve onlara değer verilmelidir. Çünkü örgüt tarafından değer verildiği ve önemsendiğine ilişkin algılar, bireyin örgüt üyeliğini içselleştirmesini ve böylece örgüt açısından olumlu davranışları daha fazla sergilemesini sağlayacaktır (İplik, İplik ve Efeoğlu, 2014, s. 111).

Yönetici ile çalışan arasındaki iletişim, algılanan örgütsel destek açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle yöneticilerin ifadelerinde, politikalarında ve uygulamalarında, açık veya örtülü olarak verdikleri mesajlar, algılanan örgütsel destek üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanların tepe yönetiminden çeşitli kanallarla sürekli olarak değerli olduklarına yönelik mesaj, övgü ve onay almaları, yüksek düzeyde örgütsel destek algısına yol açmaktadır. Ayrıca adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve çalışma koşulları da (ödeme, terfi, iş güvencesi, otonomi, rol stresi) örgütsel desteğin diğer önemli unsurlarıdır (İplik vd.2014, s. 111). Bu nedenle, örgütsel ödüller ve ücret, terfi, iş zenginleştirme gibi olumlu iş koşulları, çalışanlar tarafından sendikal müzakereler veya devletin sağlık ve güvenlik düzenlemeleri gibi dışsal zorlamalarla değil; örgütün gönüllü olarak yaptığı eylemler olarak algılandığı takdirde, algılanan örgütsel desteğe katkıda bulunmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002, s. 698).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın temel amacı, hizmet sektörü çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin, üretkenlik karşıtı iş davranışlarına etkisinde işe ilişkin duyuşsal iyi oluşlarının aracılık rolünü araştırmaktır. Bunun için söz konusu ilişkilerin gösterildiği araştırma modeli Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil 2:Araştırma Modeli

Araştırmaya ait hipotezler ise şunlardır:

H₁: Algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumlu duyuşsal iyi oluş üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

H₂: Algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumsuz duygular üzerinde negatif yönlü etkisi vardır.

H₃: Algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerinde negatif yönlü etkisi vardır.

H₄: İşe ilişkin olumlu duyuşsal iyi oluşun üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerinde negatif yönlü etkisi vardır.

H₅: İşe ilişkin olumsuz duyguların üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerinde pozitif yönlü etkisi vardır.

H₆: Algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerindeki etkisinde olumlu iyi oluş halinin aracılık rolü vardır.

H₇: Algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerindeki etkisinde işe ilişkin hissedilen olumsuz duyguların aracılık rolü vardır.

Analiz ve Bulgular

Demografik Bulgular

Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Hizmet sektörü emek yoğun bir sektördür ve insan unsuru bu sektördeki en önemli faktördür. Bu nedenle, çalışanların tutum ve davranışlarının diğer sektörlere göre bu sektörde daha farklı olacağı düşünüldüğünden bu araştırmanın evrenini hizmet sektörü oluşturmaktadır. Araştırma için hizmet sektöründe çalışan 706 kişiye ulaşılmıştır. Buna göre, araştırma kapsamındaki çalışanların % 59,2' si erkek, % 40,8' i ise kadındır. Çalışanların yaşlarının dağılımı, % 57,9' u 21-30 yaş arasında, % 5,4' ü 20 yaş ve altında şeklindedir. Çalışanların sektörlere göre dağılımına bakıldığında % 34,8' inin turizm, %17' sinin eğitim-danışmanlık, %4,8' inin perakendecilik-toptancılık ve yine % 4,8' inin iletişim sektöründen olduğu görülmektedir. Çalışanların o işyerinde çalışma süresi incelendiğinde, % 45,5' inin 1-5 yıl arası, % 6,4' ünün ise 15 yıldan fazla süredir aynı iş yerinde çalıştığı görülmektedir. Çalışanların % 40,2' si işgören pozisyonunda çalışmaktadır. Çalışanların % 40,5' inin haneye giren aylık gelir toplamı 1.501-3.000 TL iken sadece % 4' ünün 7.501 TL ve üzeri geliri vardır.

Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Bulgular

Bu çalışmada Eisenberger vd (1986) tarafından geliştirilen“Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği”nin, yine Eisenberger vd tarafından 1997'de oluşturulan 8 maddelik kısa formu kullanılmıştır. Ölçeğin yapısal geçerliliğini tespit etmek amacıyla yapılan açıklayıcı faktör analizine göre Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterliğini (KMO=0,879), Bartlett testi ise, hesaplanan ki-kare değeri istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve faktör analizinin uygulanabilirliğini ($x^2=2460,007$; $p<0,01$) ortaya koymuştur. İyi bir faktör analizi için KMO ölçüsünün 0,80'den fazla olması beklenir (Alpar, 2013, s. 294). Ölçeğin, Kaiser-Mayer Olkin testi sonucu 0,80-0,89 arasında çıktığından bu sonuç iyi olarak değerlendirilmektedir. Algılanan örgütsel destek ölçeği için faktör analizine ölçek sekiz maddelik orijinal hali ile dahil edilmiş ve faktör yükleri hesaplanmıştır. İç tutarlığı çok yüksek olan bu ölçek için yapılan DFA sonucunda,

ölçeğin yine tek boyutlu bir yapı sergilediği ve madde sayısının, faktör yükünü karşılamayan maddeler yapısal eşitlik analizine dahil edilemeyeceği için sekiz maddeden beş maddeye indirilmiştir

İşe karşı duyuşsal iyi oluş ölçeği Van Katwyk vd. (2000) tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin, uluslararası pek çok araştırmada kullanılan orjinal 20 maddelik kısa formu kullanılmıştır. İşe ilişkin duyuşsal iyi oluş ölçeğinin faktör analizi sonuçlarına göre, Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterliğini (KMO=0,957), Bartlett testi ise faktör analizinin uygulanabilirliğini ($\chi^2=11332,635$; $p<0,001$) ortaya koymuştur. Bu ölçek için yapılan DFA sonuçlarına göre, ölçeğin işe ilişkin olumlu duygular ve olumsuz duygular olmak üzere iki boyutlu bir yapı sergilediği görülmüş; olumsuz duygular alt boyutundan faktör yükünü karşılamadığı için bir madde atılmıştır.

Üretkenlik karşıtı iş davranışlarını ölçmede ise Spector ve Fox (2006) tarafından geliştirilen ve toplam 32 maddeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Üretkenlik karşıtı iş davranışları ölçeğinin faktör analizi sonuçlarına göre Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterliğini (KMO=0,947), Bartlett testi ise, faktör analizinin uygulanabilirliğini ($\chi^2=9242,166$; $p<0,001$) ortaya koymuştur. Analiz sonucunda ölçekle ilgili üç faktörlü bir yapının oluştuğu görülmektedir. Ölçeğe ait faktör yükleri hesaplandığında yeterli faktör yüküne sahip olmayan maddeler çıkarılmıştır. Buna göre ölçekteki 1., 2., 5., 6., 8., 9., 10., 12., 14., 15., 20., 21. ve 22. maddeler ölçeğin güvenilirliğini ve faktör yapısını bozduğu için analiz dışı bırakılmıştır. Yapılan DFA sonuçlarına göre ölçeğin hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma şeklinde üç boyutlu bir yapı sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 20.0 ve AMOS 20.0 programı ile analiz edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi ile uyumlu olup olmadığı test edilen modelin, yeterliğini belirlemek için bir takım uyum indeksleri kullanılmaktadır. Bu çalışmada Ki-Kare (χ^2) İyilik Uyumu, Serbestlik Derecesi, Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI) ve Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (NNFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), İyilik Uyum İndeksi (GFI) ve Düzenlenmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI) ve Artan Uyum İndeksi (IFI) kullanılmıştır. Aşağıdaki tablo 1'de uyum indeksi değerleri gösterilmektedir.

Tablo 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçekler	χ^2	sd	χ^2/sd	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI
AOD	19.03	4	4.76	0.073	0.99	0.99	0.99	0.99	0.96	1.00
İİDİO	690.78	148	4.66	0.072	0.98	0.98	0.99	0.91	0.88	0.99
ÜKİD	705.73	146	4.83	0.074	0.98	0.98	0.98	0.90	0.88	0.98

AOD: Algılanan Örgütsel Destek, İİDİO: İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş, ÜKİD: Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları

Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmada bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla, Pearson korelasyonları hesaplanmıştır.

Tablo 2: Araştırmada Yer Alan Değişkenler Arasındaki Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	s.s.	AOD	İ.İ.D.İ.O. Olumlu	İ.İ.D.İ.O. Olumsuz	U.K.İ.D. Hırsızlık	U.K.İ.D. Geri Çekilme	U.K.İ.D. Kötü Davranma
AOD	3,1805	1,04281	(0,91)					
İ.İ.D.İ.O. Olumlu	3,0619	1,00457	,515**	(0,94)				
İ.İ.D.İ.O. Olumsuz	2,3882	,95217	-,418**	-,601**	(0,94)			
U.K.İ.D. Hırsızlık	1,1300	,43026	-,067	,021	,088*	(0,84)		
U.K.İ.D. Geri Çekilme	1,4278	,53966	-,128**	-,101**	,195**	,502**	(0,72)	
U.K.İ.D. Kötü Davranma	1,1546	,38757	-,109**	-,058	,164**	,759**	,549**	(0,93)

Tablo 2 'ye göre, algılanan örgütsel destek ile işe ilişkin olumlu duyuşsal iyi oluş hali arasında ($r=0.515$; $p<0.01$) pozitif yönlü bir ilişki ve algılanan örgütsel destek ile işe ilişkin olumsuz duygular arasında ($r=-0.418$; $p<0.01$) negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel destek ile üretkenlik karşıtı iş davranışlarının geri çekilme boyutu ($r=-0.128$; $p<0.01$) ve kötü davranma ($r=-0.109$; $p<0.01$) boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada işe ilişkin olumlu duyuşsal durum ile geri çekilme arasında ($r=-0.101$; $p<0.01$) negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna ilaveten, işe ilişkin hissedilen olumsuz duygular ile hırsızlık boyutu ($r=-0.088$; $p<0.05$), geri çekilme boyutu ($r=-0.195$; $p<0.01$) ve kötü davranma boyutları arasında ($r=-0.164$; $p<0.01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkide işe ilişkin duyuşsal iyi oluşun aracılık rolünün olup olmadığı Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen yöntemle test edilmiştir. Araştırma modelinde tüm sonuçlar beklentiler doğrultusunda çıksa bile YEM çalışmalarında modele ilişkin son değerlendirmeyi yapabilmek için bazı bağımsız ölçütlere ihtiyaç duyulmaktadır. Uyum iyiliği istatistikleri olarak da adlandırılan bu değerler her bir modelin bir bütün olarak veriler tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklenip desteklenmediğine ilişkin yargıya ulaşılmasına olanak tanır (Şimşek, 2007, s. 13). Ölçüm modelinde olduğu gibi yapısal eşitlik modelinin değerlendirilmesinde de yazında sıkça yer alan model uyum iyiliği testleri kullanılmıştır. Ayrıca daha önce de değinildiği gibi yapısal eşitlik modeli testlerinden önce ölçüm modellerinin test edilmesi bir karşılaştıma yapma imkanı sağlamaktadır. Genellikle yapısal modellerin sonuçları ölçüm modeli sonuçlarından daha iyi uyum değerleri göstermese de sonuçları çok kötü olması da çok fazla beklenen bir durum değildir (Nakıboğlu, 2008, s. 134).

Ölçüm modeline ait sonuçlar CMIN/DF: 2,69; GFI:0,87; AGFI: 0,85; NFI:0,98; IFI:0,98; CFI:0,98; RMSEA: ,049 olarak bulunmuştur. Yapısal eşitlik modeline ait sonuçların beklenen değerlere yakın olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçların

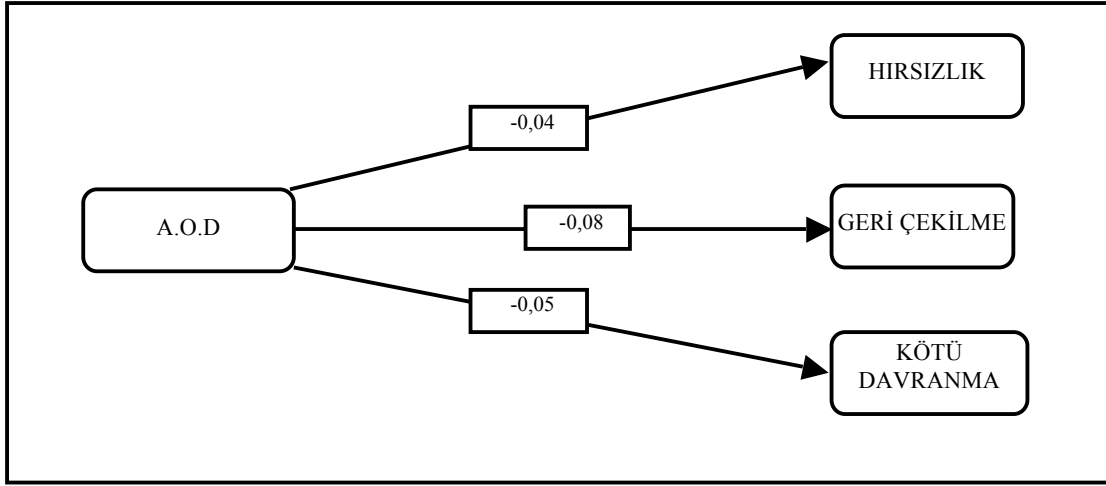
ölçüm modelindeki sonuçlarla karşılaştırılması neticesinde, yapısal model sonuçlarının ölçüm modeli sonuçlarıyla örtüştüğü görülmektedir. Tablo 3 'te yapısal eşitlik modeline ait sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 3: Yapısal Eşitlik Modeline Ait Sonuçlar

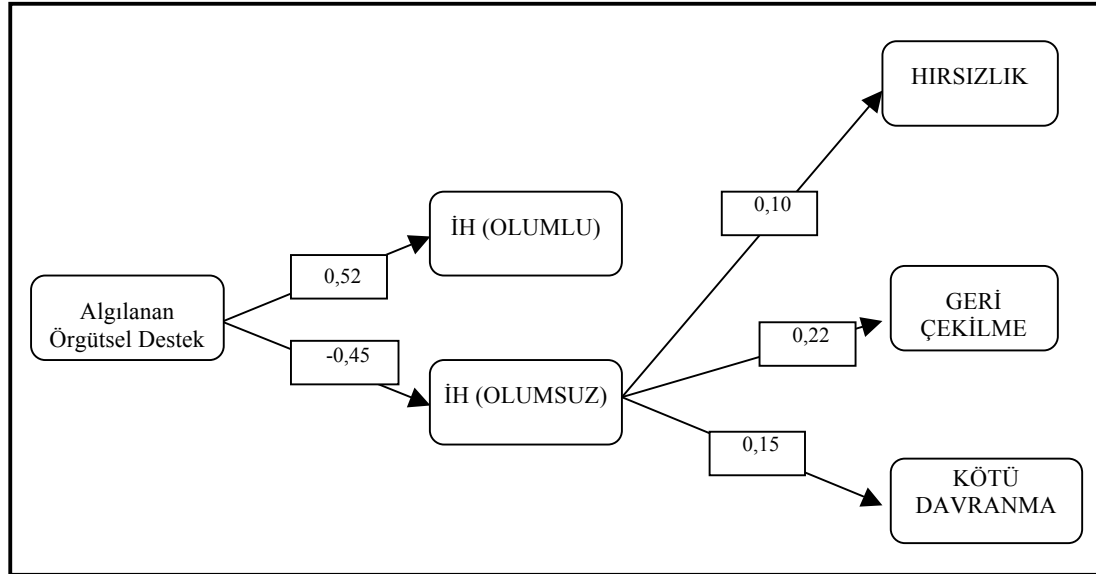
Uyum Ölçüleri	<u>CMIN/DF</u>	<u>GFI</u>	AGFI	<u>NFI</u> <u>Delta1</u>	IFI Delta2	CFI	RMSEA
Model	2,812	,865	,845	,903	,936	,935	,051

Yapısal Eşitlik Modeli ve Hipotez Testleri

Şekil 3' te yapısal eşitlik modeli ile yapılan analiz sonuçları görülmektedir. Buna göre, bağımsız değişken olan algılanan örgütsel desteğin, bağımlı değişkenler olan hırsızlık ($\beta = -0,04$; $p < 0,01$), geri çekilme ($\beta = -0,08$; $p < 0,01$) ve kötü davranma ($\beta = -0,05$; $p < 0,01$), üzerinde negatif yönde anlamlı etkisi olduğu görülmektedir. Bu durumda aracılık etkisi için ilk koşul sağlanmış bulunmaktadır.



Şekil 3: İlk Araştırma Modeli Ölçüm Sonuçları



Şekil 4: Araştırma Modeli Ölçüm Sonuçları

Şekil 4' e bakıldığında ise araştırma modelinde yer alan ilişkilerden, algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumlu duyusal iyi oluş halini pozitif yönde etkilediği ($\gamma=0,52$; $p<0,01$), bununla birlikte, algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halini ($\gamma=-0,45$; $p<0,01$) negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Yani bağımsız değişkenin aracı değişkenler üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmüştür.

Araştırmada, işe ilişkin olumlu duyusal iyi oluş halinin, hırsızlık, kötü davranma ve geri çekilme boyutlarını anlamlı bir şekilde etkilemediği tespit edilmiştir. Şekil 4' e göre aracı değişken olan işe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halinin ise hırsızlık ($\beta=0,10$; $p<0,01$), geri çekilme ($\beta=0,22$; $p<0,01$) ve kötü davranma ($\beta=0,15$; $p<0,01$) boyutları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu durumda aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi olma koşulu da sağlanmıştır.

Yani aracı değişken olan işe ilişkin hissedilen olumsuz duygular değişkeni analize dahil edildiğinde algılanan örgütsel desteğin hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma üzerindeki etkisi ortadan kalkmakta ancak işe ilişkin hissedilen olumsuz duyguların algılanan örgütsel destek üzerindeki etkisi yani aracı değişkenin bağımsız değişken üzerindeki anlamlı etkisi devam etmektedir. Bu durum tam aracılık etkisi meydana getirmektedir ve bu hipotezler de kabul edilmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Çalışma, işe ilişkin duyusal iyi oluşun algılanan örgütsel destek ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki aracılık etkisini belirlemeyi amaçladığından, bu amaca ilişkin geliştirilen hipotezler yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Bu amaçla geliştirilen ilk hipotez, algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin olumlu duygular üzerinde etkisinin olduğu yönündedir. Kurulan modele göre, algılanan örgütsel desteğin, işe ilişkin olumlu duyguları pozitif yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir. Buna göre, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artış ya da azalış şeklindeki değişim, işe ilişkin olumlu duygularda ortalama % 52' lik bir artış ya da azalış şeklinde değişim meydana getirecektir. Bu bulgu doğrultusunda, araştırmanın H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Bununla birlikte H_2 hipotezi olan, algılanan örgütsel desteğin işe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halini negatif yönde etkilediği yani, örgütsel desteği daha fazla hisseden çalışanların % 45 daha az işlerine karşı olumsuz duygular hissettikleri tespit edilmiş ve bu hipotez de kabul edilmiştir. Araştırmada algılanan örgütsel desteğin hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma boyutları üzerinde kurulan ilk modele göre negatif yönde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle H_3 hipotezi kısmen desteklenmiştir. Aracılık etkisini ölçmek için kurulan ikinci modelde aracı değişken analize dahil edildiğinde bu etkilerin ortadan kalktığı ve algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisinin aracı değişken vasıtasıyla oluştuğu görülmüştür. Riggle, Edmondson ve Hansen (2008) tarafından yapılan 20 yıllık süreyi kapsayan meta analizi sonuçlarına göre, çalışanların örgütsel desteği algılamadıkları zaman üretkenlik karşıtı iş davranışları sergiledikleri şeklindeki bulgular bu çalışmada ulaşılan algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu bulgusunu destekler niteliktedir.

İşe ilişkin olumlu duyusal iyi oluş halinin, H_4 hipotezi olan üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları olan hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma boyutlarını anlamlı bir şekilde etkilemediği tespit edilmiştir. Alan yazına bakıldığında bu bulguyu destekleyecek bir çalışmaya rastlanmamış ancak kavramsal ve kuramsal çerçeve başlığı altında belirtildiği gibi işe ilişkin hissedilen olumlu duygular ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında negatif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunduğu çalışmalara

rastlanmıştır. İşe ilişkin hissedilen olumsuz duygu halinin ise üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir (H₅). Çalışanların işlerine karşı hissettikleri olumsuz duyguları arttıkça % 10 oranında hırsızlık davranışının, %22 oranında geri çekilme davranışının ve % 15 oranında kötü davranma davranışının arttığı söylenebilir.

Araştırmada işe ilişkin duyuşsal iyi oluş durumunun algılanan örgütsel destek ve üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki aracılık etkisini ortaya koymak için aracılık hipotezleri geliştirilmiştir. Baron ve Kenny (1986)' e göre, değişkenler arasında bir aracılık rolünden bahsedebilmek için, aracı değişkenin analize alınması sonrasında, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki doğrudan etkilerinde anlamlı bir azalmanın olması veya aralarındaki ilişkinin anlamsızlaşması gerekmektedir (Çetin, Şeşen ve Basım, 2012, s. 206). Buna göre, araştırmanın aracılık hipotezlerine ilişkin test sonuçlarına bakıldığında, algılanan örgütsel desteğin üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alt boyutları olan hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma üzerindeki etkisinde, işe ilişkin olumlu iyi oluş halinin aracılık etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu durumda H₆ hipotezi desteklenmemiştir.

Ancak algılanan örgütsel desteğin hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma değişkenleri üzerindeki etkisinde olumsuz iyi oluş halinin aracılık rolü olduğu tespit edilerek H₇, hipotezi desteklenmiştir. Balducci, Schaufeli ve Fraccaroli (2011) tarafından yapılan çalışmada, işe ilişkin negatif duyguların iş talepleri ve üretkenlik karşıtı iş davranışlarından kötü davranma davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiği bulunmuştur.

Araştırmada algılanan örgütsel desteğin çalışanların işlerine ilişkin hissettikleri olumlu duyguları etkilediği ancak; hırsızlık, geri çekilme ve kötü davranma gibi üretkenlik karşıtı iş davranışlarını sergileyip sergilememeleri konusunda bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla hizmet sektörü çalışanlarının algıladıkları örgütsel destekten dolayı iyi hissetmelerine rağmen çeşitli örgütsel veya bireysel faktörler nedeniyle bu hislerinin, üretkenlik karşıtı iş davranışlarında bulunmalarını engelleme şeklinde bir etkisinin olmadığı söylenebilir. Bununla birlikte işe ilişkin hissedilen olumsuz duyguların bu davranışların ortaya çıkmasına neden olduğu görülmüştür. Buna göre çalışanların algıladıkları örgütsel destekten dolayı işlerine karşı iyi hissetmeleri onların üretkenlik karşıtı iş davranışları sergileyip sergilememelerine etki etmezken kötü hissetmeleri bu davranışları sergilemelerine neden olmaktadır. Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının alan yazında misilleme ya da intikam gibi kavramlarla da açıklandığı düşünüldüğünde davranışların bu nedenlerle sergilendiği söylenebilir.

Örgütlerin karanlık yüzü olarak da nitelendirilen bu davranışlar, örgütlerin en önemli sorun kaynaklarından bir tanesidir. Bu nedenle örgütler, kendi kontrol mekanizmalarını kurarak bu tür davranışların örgütte yaygınlaşması ve dahası bunun bir kültür haline gelmesini engellemelidirler. Üretkenlik karşıtı iş davranışlarının önlenmesi için örgütler; gözetleme, özellikle elektronik ortamda yapılan bir gözetleme ya da denetleme şeklinde kendi kontrol mekanizmalarını kurarak bu davranışları ortaya çıkarma ve buna yönelik önleyici tedbirler alma yoluna gidebilirler. Ayrıca örgütlerin ödül ve ceza politikalarını gözden geçirmeleri önerilmektedir. Çünkü daha önce böyle bir davranış sergilememiş olan çalışan, diğer çalışanın cezalandırılmadığını gördüğünde böyle bir davranış sergileme yoluna gidebilir. Bu durumda örgütün yapması gereken, cezaları açıkça tanımlamak ve suçluların cezalandırılacağına teminatını vermektir (Gruys, 1999, s.20). Üretkenlik karşıtı iş davranışlarını önlemek için önerilebilecek bir

diğer yol da insan kaynakları uygulamaları ile ilgilidir. Örneğin işe alım sürecinde çeşitli testler aracılığı ile çalışanların bu tür davranışlara eğilimleri ölçülebilir; adayların sabıka kaydı araştırılabilir ve iş sözleşmesinin gerektiği şekilde düzenlenebilir. Ayrıca çalışanların, iş arkadaşları ile arasındaki ihtilafların bir yönetici tarafından çözüleceğine dair inançlarının olması gerekmektedir (Riggio, 2003, s. 272). Bu noktada da örgütlere etik bir örgütsel iklim oluşturmaları önerilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, üretkenlik karşısı iş davranışlarından en çok geri çekilme davranışının sergilendiği görülmektedir. İşe gelmeme, geç gelme ya da işten erken çıkma şeklinde gerçekleşen bu davranışın önlenmesi için örgütlerin çalışanların işe giriş çıkış saatlerini kartlı giriş sistemi kullanarak kontrol etmeleri önerilebilir. Yine bu davranışların kontrol altına alınabilmesi ve çalışanların işlerine karşı olumlu duygular hissetmelerine yardımcı olmak için örgütlerde psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri verilebilir.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2013). Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler. Dördüncü Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arbak, Y., Şanlı, A.Y. ve Çakar, U. (2004). "İşyerinde Sapkın Davranış: Akademik Personel Üzerinde Yerel Bir Tanım ve Tipoloji Çalışması", Yönetim Araştırmaları Dergisi, 4 (1), 5-24.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). "Perceived organisational support and psychological contracts: A theoretical integration", Journal of Organisational Behavior, 24 (5), 491–509.
- Balducci, C. Schaufeli, W.B. & Fraccaroli, F. (2011). "The job demands–resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect", European Journal of Work and Organizational Psychology, 20 (4), 467–496.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", Journal of Personality and Social Psychology, 51, (6), 1173-1182.
- Beauregard, T.A. (2014). "Fairness Perceptions of Work–LifeBalance Initiatives: Effects on Counterproductive Work Behaviour", British Journal of Management, (2014), 1-18.
- Çetin, F., Şeşen, H. ve Basım, N. (2012). "Örgüt Kültürünün Rol Ötesi Olumlu Davranışlara Olan Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracı Değişken Rolü", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 13 (2), 197 - 211.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. & Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, (71), 500–507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch P. (1997). "Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction", Journal of Applied Psychology, Vol 82(5), 812-820.
- Fox, S., Spector, P.E. & Miles, Y. (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), 291–309.

- Gruys, M. L. (1999). The Dimensionality of Deviant Employee Behavior in the Workplace, Doctor of Philosophy, University of Minnesota, USA.
- İplik, E., İplik, F.N. ve Efeoğlu, İ.E. (2014). "Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü", Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 6 (12), 109-122.
- Liu, Y. (2006). The Antecedents and Consequences of Emotion Regulation at Work, Doctor Of Philosophy, The Florida State University, USA.
- Lubbers, R.W. (2003). Self-Efficacy And Affective Well-Being Among Young Workers: Examining Job Quality As An Antecedent Of Employee Health And Performance Outcomes, Doctor of Philosophy, University of Toronto, Canada.
- Makikangas, A., Feldt, T. & Kinnunen, U. (2007). "Warr's scale of job-related affective well-being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics", Work & Stress, July-September; 21 (3), 197-219
- Nakıboğlu, M.A.B. (2008). Hizmet İşletmelerindeki İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Müşteri Bağlılığı Üzerindeki Etkileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003), "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 18 (2), 113-130.
- Penney, L. M. & Spector, P. E. (2002). "Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems?" International Journal of Selection and Assessment, (10), 126–134.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature", Journal of Applied Psychology, 87, (4), 698–714.
- Riggio, R.E. (2003). Industrial/Organizational Psychology, Fourth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Riggle, R.J., Edmondson, D.R., Hansen, J.D. (2008). "A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research", Journal of Business Research, 62 (10), 1027-1030.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). "The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?", Journal of Vocational Behavior, (68), 446-460.
- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları. (1.Baskı). Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", Yönetim ve Ekonomi, 17 (2), 183-206.
- Ünal, Z.M. (2014). "Influence of Leaders Humor Styles on the Employees Job Related Affective Well-Being", International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 4, (1), 201–211.
- Van Katwyk, Paul T., Fox, S., Spector P. E., Kelloway K. (2000). "Using the Job-related Affective Well-Being Scale(JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors", Journal of Occupational Health Psychology, (5), 219-230.

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 University
College of Banking and Insurance
Ankara, Turkey
aakbastuna@gazi.edu.tr

Yasin BOYLU

Gazi University
Faculty of Tourism
Ankara, Turkey
yasin@gazi.edu.tr

Extensive Summary

Introduction

Although organizations try to provide the appropriate organizational conditions to increase the performance of their employees, employees, for reasons caused by the work itself and the work environment, exhibit some counterproductive behaviors. In the literature, counterproductive work behavior (CWB) is commonly defined as voluntary or intentional behavior that acts against the interests of the organization. CWB has found itself to be the focus of extensive research recently due to the pervasive and costly consequence of such behaviors which affects both the organizations and their employees. According to Spector et al. (2006) CWBs include acts directed toward both organizations and individuals, including aggression (physical and verbal), sabotage, theft, and withdrawal.

The service sector is a sector where stress is intensely experienced due to one-to-one human relations and the physical or psychological impairment of the responsibility of employees raise the level of stress. In this case, the needs of those who face the threat of crushing under expectations are also increasingly in need of support. Hence, perceived organizational support (POS) is important, for POS reflects the general belief held by an employee that the organization values his or her continued membership and is generally concerned about his or her well-being (Aselage & Eisenberger, 2003; Eisenberger et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002). Another subject of research is "job-related affective well-being" (JAWS). Emotions are a natural part of everyday work experience, and when employees come to work they do not go into business after checking their emotions at the door.

Research Method and Findings

The main purpose of this research is to examine the mediating role of the job-related affective well-being in the relationship between perceived organizational support and counterproductive work behaviors in service sector. The research model is given in Figure 1 below. The sample of the research is the service sector employees in Turkey. The service sector is a labor-intensive sector and the human factor is the most important factor in this sector. For this reason, the service sector constitutes the universe of this research because the attitudes and behaviors of employees are considered to be different in this sector compared to other sectors. Research was carried out by questionnaire with 706 employees.

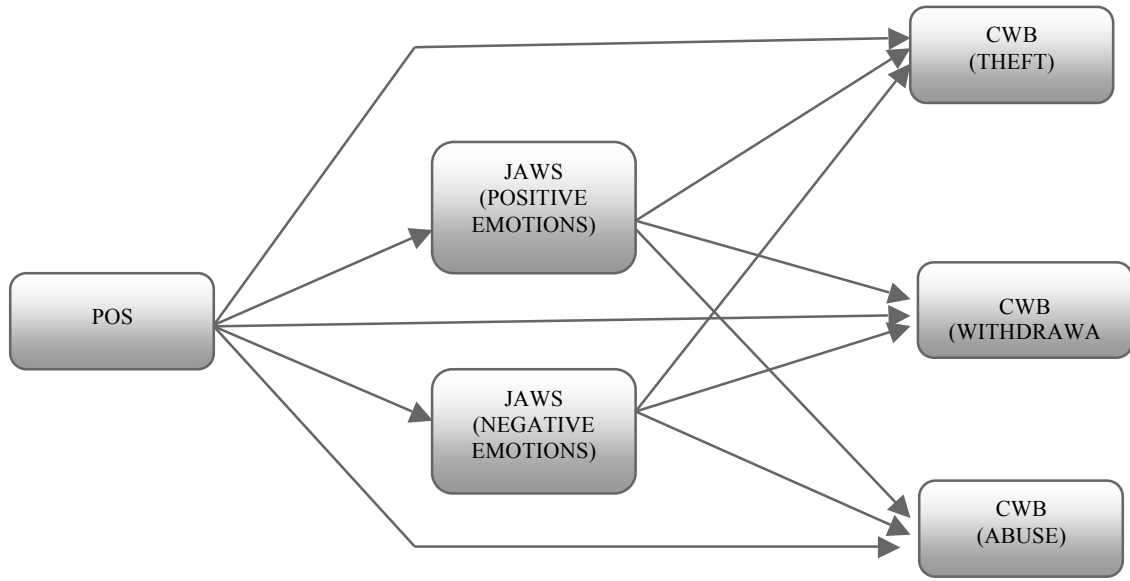


Figure 1: Research Model

POS: Perceived Organizational Support, JAWS: The Job-related Affective Well-being Scale, CWB: counterproductive work behavior

The results of measurement model are found as CMIN/DF: 2,69; GFI:0,87; AGFI: 0,85; NFI:0,98; IFI:0,98; CFI:0,98 and RMSEA: ,049. The results of the structural model are CMIN/DF: 2,81; GFI: ,86,5; AGFI: ,84,5; NFI:0,903; IFI:0,936; CFI:0,935; RMSEA: ,051. These results show that structural model is acceptable.

Conclusion

In the study has a positive impact on positive emotions of employees about their work but it has been seen that perceived organizational support has no impact on exhibiting counterproductive work behaviors such as theft, withdrawal and abuse.

Therefore, it can be said that although the service sector employees feel good about the organizational support they perceive, these feelings do not have any effect of preventing the counterproductive work behaviors. However, negative feelings about work lead to these behaviors.

Accordingly, while it is seen that employees' positive emotions, affected by perceived organizational support do not have any impact on exhibited counterproductive work behaviors by employees, negative emotions cause them to exhibit these behaviors. When it is considered that counterproductive work behaviors are explained in terms of retaliation or revenge in the field, it can be said that the behaviors are exhibited for the reasons of retaliation or revenge.

The following suggestions can be made on the subject. First it can be suggested that organizations should establish their own control mechanisms to prevent such behavior from becoming widespread in the organization and even becoming a culture of it.

It is also suggested that organizations should pay close attention to the reward and punishment policies since an employee who has never had such behavior before can go on to exhibit such behavior when he sees that the other employee has not been

punished. Another way to avoid anti-productivity business behaviors is through human resources practices. For example, in the recruitment process, the tendencies of employees to these behaviors can be measured through various tests. Other recommended practices in the recruitment process include investigating the criminal record and arranging the employment contract as required.