

İŞ DOYUMSUZLUĞUNA VERİLEN TEPKİLER ÖLÇEĞİ: GEÇERLİK ve GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI

Fatma YAŞIN¹

ÖZET

Bu çalışma İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği'nin (İDVTÖ) Türkçeye uyarlanması amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla Türkiye'de yaşayan kamu ve özel sektör çalışanı 302 kişiden veri toplanmıştır. İDVTÖ'nün faktör yapısını incelemek amacıyla hem açımlayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda, ölçeğin Türkçe formunun özgün ölçeğe benzer şekilde dört faktörlü bir yapı içerdiği görülmüştür. Ayrıca, İDVTÖ'nün benzer yapıya sahip Örgütsel Çatışma Ölçeği II ile korelasyonları kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. İDVTÖ'nün Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları .67 ile .59, iki yarı güvenirlik katsayıları .48 ile .45 ve test tekrar test güvenirlik katsayıları .69 ile .47 arasında değişmektedir. Bu bulgular doğrultusunda, İDVTÖ'nün Türkçe formunun ülkemizdeki çalışmalarda kullanılabilecek psikometrik özelliklere sahip olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: iş doyumsuzluğu, çıkış, konuşma, bağlılık, yokmuş gibi davranma

Yaşın, F. (2013). İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Nesne*, 1 (2), s.1-20.

¹ Araştırma Görevlisi, Ankara Üniversitesi, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, Psikoloji Bölümü, fatmayasinn@gmail.com

Yazar Notu: Bu çalışma yazarın yüksek lisans tezinin bir bölümüdür.

RESPONSES TO JOB DISSATISFACTION SCALE: THE STUDY OF VALIDITY AND RELIABILITY

ABSTRACT

This study has been done in order to adapt Responses of Job Dissatisfaction Scale into the Turkish version. For this purpose, data were collected by worker who work at public and private sector in Turkey from 302 persons. Both exploratory (principal) and confirmatory factor analyses were done to test the factor structure of the scale. It was found that the Turkish version of the scale had a four-factor structure in a manner similar to the original scale. In addition, there were significant correlations between the Turkish version of the scale and Organizational Conflict Inventory-II in acceptable level. Cronbach Alpha's coefficients of internal consistencies range from .67 and .59, split half reliabilities of the items range from .48 and .45 and also test-retest reliabilities of the scale range from .69 and .47. In line with these findings the Turkish version of Responses to Job Dissatisfaction Scale have sufficiently psychometric properties to be used in researches in our country.

Keywords: Job dissatisfaction, exit, voice, loyalty, neglect

Çalışan bireyler yaşamlarının büyük bir bölümünü işyerlerinde geçirirler. Bu nedenle, iş hayatının bireylerin yaşamları üzerinde önemli bir etkisi olduğundan sözedilebilir. İlgili alanyazın incelendiğinde; iş doyumu (Buyuksahin Sunal, Sunal ve Yasin, 2011), örgütsel bağlılık (DeConinck ve Bachmann, 2011) gibi popüler kavramlar aracılığıyla çalışma hayatını inceleyen araştırmaların yanı sıra, bireylerin iş arkadaşlarıyla ya da yöneticileriyle yaşadıkları sorunlara verdikleri tepkileri inceleyen araştırmaların da yer aldığı görülmektedir. “İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Kuramı (Responses to job dissatisfaction)” bu konuda geliştirilmiş en önemli kuramlardan biri olma özelliğini taşımaktadır. Bu kuramdaki *iş doyumsuzluğu* ifadesi *iş yerindeki sorunlar* anlamını karşılamasına rağmen, kuramın adı Türkçeye aynen çevrilmiş ve özgün isminde bir değişiklik yapılmaması tercih edilmiştir.

İş doyumsuzluğuna verilen tepkiler kavramı ilk olarak Hirschman (1970) tarafından “*Exit, Voice and Neglect: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*” adlı kitabında kullanılmıştır. Hirschman (1970) bu kitabında iş yaşamından yeterli doyum alınmadığında, gösterilen üç farklı tepkiden söz etmektedir. Buna karşın, ilerleyen yıllarda yapılan çalışmalar sonucunda Hirschman (1970) tarafından belirlenen “*çıkış*” (*exit*), “*konuşma*” (*voice*) ve “*bağlılık*” (*loyalty*) tepkilerine, “*yokmuş gibi davranma*” (*neglect*) boyutu da eklenmiştir (Rusbult, Zembdrot ve Gunn, 1982). Rusbult ve arkadaşları ilk olarak bu dört tepki kategorisini romantik ilişkilerde doyumsuzluğa verilen tepkiler kapsamında incelemişlerdir. İlerleyen yıllarda bu dört tepki kategorisi iş doyumsuzluğuna verilen tepkileri tanımlamak için de kullanılmaya başlanmıştır (Farrell, 1983; Rusbult, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988). İş doyumsuzluğuna verilen tepkileri incelemeye yönelik yapılan çalışmalar aracılığıyla araştırmacılar tarafından betimlenen dört temel tepki kategorisi aşağıda kısaca açıklanmıştır (Hirschman, 1970; Kolarska ve Aldrich, 1980; Farrell, 1983; Rusbult ve ark., 1988).

Çıkış: İş yerinden yaşanan sorunlar karşısında işten çıkış, işi bırakma ve yeni bir iş aramayı içeren tepkilerdir. Özellikle mevcut iş seçenekleri bulunan bireyler sorunları çözmek için girişimde bulunmak yerine işlerinde ayrılmayı tercih etmektedirler.

Konuşma: Bu boyut iş problemleri karşısında yapıcı çözümler üretmeyi içermektedir. Konuşma boyutunda yer alan bireyler işleriyle ilgili sorun yaşadıklarında, ilgili kişilerle bu sorunlar hakkında konuşmayı tercih ederler. Eğer işyerindeki görüşmeler sorunları çözmede yeterli olmazsa, çeşitli danışmanlık firmalarından destek alınması için girişimlerde bulunurlar.

Bağlılık: Bu boyutta yer alan bireyler, işlerine ilişkin sorunlar yaşadıklarında sorunları görmezden gelmeyi tercih ederler. Ayrıca bu bireyler sorunları çözmeye yönelik bir girişimde bulunmadıkları gibi, işten ayrılmayı da düşünmezler. Kısaca bağlılık boyutunda yer alan bireyler her ne olursa olsun “iyi bir çalışan” olarak sessizce koşulların iyileşmesini beklerler.

Yokmuş gibi davranma: Bu boyutta yer alan bireyler işyerinde karşılaştıkları problemler karşısında yokmuş gibi davranmayı tercih etme eğilimindedirler. Sorunların çözümü için herhangi bir çaba göstermedikleri gibi, koşulları daha da olumsuz hale getirecek davranışlarda bulunurlar. Ek olarak, yokmuş gibi davranma tepkisine örnek olarak işe geç gitme, görevleri özensiz bir biçimde yerine getirme ya da işleri zamanında bitirememe gösterilebilir.

Bu dört tepki kategorisi Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından *etkinlik/edilgenlik* ve *yapıcılık/yıkıcılık* olmak üzere iki boyut temelinde de değerlendirilmektedir. Bireyin problem karşısında etkin olarak bir davranışta bulunması etkinlik, pasif bir tutum içinde olması ise edilgenlik olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda, konuşma etkinlik-yapıcılık, bağlılık edilgenlik-yapıcılık, çıkış etkinlik-yıkıcılık ve yokmuş gibi davranma edilgenlik-yıkıcılık boyutlarında yer almaktadır.

İlgili alanyazın incelendiğinde, iş doyumsuzluğuna verilen tepkilerin iş güvensizliği (Berntson, Naswall, ve Sverke, 2010), çalışma koşulları (Davis-Blake, Broschak, George, 2003) gibi iş yaşamına ilişkin çeşitli değişkenlerle ilişkisinin ele alındığı görülmektedir. Bunların yanı sıra, alanyazın çalışmaları iş doyumsuzluğuna verilen tepkilerin belirlenmesinde iş doyumunun da önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Farrell, Rusbult, Lin ve Bernthall, 1990; Withey ve Cooper, 1989). Bu çalışmaların bazılarında (Hagedoorn, Yperen, De Vliert ve Buunk, 1999; Rusbult ve ark., 1988) doyumsuzluğa verilen tepkiler genel olarak yapıcılık/yıkıcılık açısından ele alınmıştır. Farrell, Rusbult, Lin ve Bernthall (1990) iş yaşamında sorunlar yaşayan iş doyumunu yüksek çalışanların, konuşma ya da bağlılık gibi yapıcı tepkiler gösterdiğini, iş doyumunu düşük çalışanlarınsa çıkış ya da yokmuş gibi davranma gibi yıkıcı davranışları tercih ettiğini ileri sürmüşlerdir. Hagedoorn ve arkadaşları (1999) tarafından yapılan çalışma sonuçları da bu bulgularla tutarlılık göstermektedir. Hagedoorn ve arkadaşlarına göre, iş doyumunu düşük olanlarla karşılaştırıldığında, iş doyumunu yüksek olan çalışanların yapıcı tepkileri daha çok gösterme eğilimindedirler. Yapıcı/yıkıcı tepkilerin tercih edilmesinde iş doyumunun etkisini inceleyen çalışma sonuçlarındaki tutarlılığa rağmen, iş doyumunun dört tepki kategorisi üzerindeki etkisini ele alan çalışma sonuçları arasında bazı tutarsızlıklar mevcuttur. Whitney ve Cooper’un (1989) çalışmalarında düşük düzeyde iş doyumunun, bağlılık, yokmuş gibi davranma ve

çıkış tepkilerini yordadığı gözlenmiştir. Buna karşın, iş doyumunun yanı sıra iş seçeneklerinin olması da çalışanların bağlılık ve yokmuş gibi davranma tepkilerini etkilemektedir. Başka bir deyişle, daha fazla iş seçeneğine sahip olan bireyler sorunlar yaşadıklarında bağlılık yerine, yokmuş gibi davranma davranışında bulunmayı tercih etme eğilimindedirler. Yazarlar, yüksek iş doyumunu yalnızca konuşma tepkisini yordadığını belirtmişlerdir. Whitney ve Cooper'ın (1989) çalışmasıyla benzer şekilde, Dowding ve John (2008) da iş sorunları karşısında işlerinden ayrılmayı tercih eden bireylerin iş doyumunu düşük çalışanlar olduğu vurgulamıştır. Furâker (2009) ise iş doyumunu ile konuşma tepkisi arasındaki olumsuz ilişkiyi vurgulamıştır. Furâker'e göre iş doyumunu düşük olan bireyler daha büyük sorunlara neden olacağını düşündükleri için çalışma arkadaşları ya da yöneticileri ile iş problemleri hakkında konuşmamayı tercih etmektedirler. İş doyumunu ve iş doyumsuzluğuna verilen tepkiler arasındaki doğrusal ilişkiye işaret eden çalışmalardan farklı olarak, Hsiung ve Lin (2009) iş doyumunu ile çıkış ve yokmuş gibi davranma arasındaki "U" şeklinde bir ilişkiye dikkat çekmişlerdir. Başka bir deyişle, onlara göre hem yüksek hem de düşük iş doyumunu, yokmuş gibi davranma ve çıkış tepkilerinin tercih edilme olasılığını arttırmaktadır.

Bireylerin iş doyumsuzluğuna verdikleri tepkilerin iş yaşamına ilişkin değişkenlerle ilişkisini inceleyen çalışmaların varlığına rağmen, kişilik özellikleri ile bu tepkiler arasındaki ilişkinin ele alan çalışmaların sayısı oldukça azdır. Whitney ve Cooper (1989) kontrol odağının iş doyumsuzluğuna verilen tepkiler üzerindeki etkisini incelemiş ve içsel kontrol odaklı bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları sorunlar karşısında çıkış, bağlılık ve yokmuş gibi davranma gibi tepkileri daha az gösterme eğiliminde olduklarını bulmuşlardır. Ayrıca yazarlara göre içsel kontrol odaklı bireyler sorunları konuşmaya daha eğilimlidirler. Bunun yanı sıra, Robert ve Ladd (2003) tarafından yapılan bir çalışmada proaktif kişilik, sosyal öz-yeterlik ve genel öz-yeterlik düzeyleri yüksek olan bireylerin, konuşma ve bağlılık gibi yapıcı tepkileri gösterme eğilimlerinin, yıkıcı tepkileri gösterme eğilimlerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bunlara ek olarak, bazı araştırmacılar (Johnson, 2008; Roberts, 2004) ise iş doyumsuzluğuna verilen tepkileri beş faktör kişilik özellikleri temelinde ele almışlardır. Johnson'a (2008) göre, deneyime açıklık boyutu çıkış tepkisini olumlu yönde yordamaktadır. Buna karşılık, öz-disiplin ile duygusal dengesizlik boyutlarında yer alan bireylerin yokmuş gibi davranma tepkisini tercih ettikleri görülmektedir. Ayrıca Johnson uyumluluk boyutunun konuşma tepkisini yordadığını ileri sürmüştür. Johnson'dan farklı olarak Robert (2004) ise dışadönüklük ve konuşma arasında ilişkiyi vurgulamaktadır. Robert'e göre, dışadönüklük eğilimi yüksek bireylerin iş problemleri karşısında konuşma tepkisini gösterme olasılıkları

yüksektir. Diğer yandan, Robert dışadönüklük ile işten çıkış ve yokmuş gibi davranma tepkileri arasında anlamlı bir ilişki olmadığına işaret etmiştir.

Bunların yanı sıra, iş doyumsuzluğuna verilen tepkiler kuramına yönelik bazı çalışmalarda bağlılık ve konuşma kategorilerine yeni boyutlar eklendiği görülmektedir. Örneğin, Whitney ve Cooper (1992) bağlılık kategorisini etkin ve edilgen bağlılık olarak iki boyutta incelemeyi önermişlerdir. Edilgen bağlılık, Rusbult ve arkadaşları (1982) tarafından önerilen bağlılık boyutu ile benzer özellikler göstermektedir. Etkinlik boyutu ise sorunları çözmeye yönelik girişimlerde bulunmayı içeren bağlılık kategorisi olarak tanımlanmıştır. Buna rağmen, çalışmalar bu iki bağlılık boyutu arasındaki ilişkiyi desteklemediği için günümüz araştırmalarında bağlılık tek boyut altında incelenmektedir. Hagedoorn ve arkadaşları (1999) ise, konuşma kategorisini düşünceli ve saldırgan konuşma olmak üzere iki ayrı boyutta ele almıştır. Yazarlara göre düşünceli konuşma boyutu Rusbult ve arkadaşlarının (1982) önerdiği gibi sorunların çözmeye yönelik tutumlar içerirken, saldırgan konuşma kategorisi, sorunu çözme girişimi olmaksızın, tartışmanın kazanan tarafı olmaya yönelik davranışları içermektedir. Konuşma boyutunu Hagedoorn ve arkadaşlarının önerdiği haliyle inceleyen çalışmalar mevcuttur (Johnson, 2008; Liljegren, Nordlund, ve Ekberg, 2008; Mellahi, Budhwar ve Li, 2010). Buna karşın, bu çalışmada konuşma boyutu Rusbult ve arkadaşları (1982) tarafından oluşturulan model temelinde tek boyutlu olarak ele alınmıştır.

Yöntem

Örneklem

IDVTÖ'nün geçerlik ve güvenilirlik çalışmasının örnekleme çeşitli özel ve kamu kurumlarında çalışan 138'i (%46) kadın ve 164'ü (%54) erkek olmak üzere toplam 302 kişiden oluşmaktadır. Örnekleme oluşturan tüm bireylerin yaş ortalaması 34.17 (s=9.03) olup, %33'ü kamu kurumlarında ve %67'si özel şirketlerde çalışmaktadır. Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim ve çalıştıkları kurumlara ilişkin bilgiler Çizelge 1'de sunulmuştur.

Çizelge 1. İş Doyumu Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması İçin Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Katılımcılar (302)	Yüzde	Ort.	S	Min.-Mak.
Yaş		302		34.17	9.03	17 67
Cinsiyet						
	Kadın	138	45.70			
	Erkek	164	54.30			
Eğitim						
	İlköğretim	80	26.50			
	Lise	75	24.80			
	Üniversite	114	37.70			
	Lisansüstü	33	10.90			
Kurum						
	Özel	202	66.90			
	Kamu	100	33.10			

Veri Toplama Araçları

1.İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği (İDVTÖ)

İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği, (İDVTÖ) bireylerin iş yaşamında karşılaştıkları sorunlara verdikleri tepkileri ölçmek amacıyla Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek Farrell'in (1983) iş doyumsuzluğunu ölçmek amacıyla daha önce kullandığı formun araştırmacılar tarafından yeniden düzenlenmesiyle oluşturulmuştur. İDVTÖ'nün maddeleri düzenlenirken örgütsel tepki yaklaşımı (Hirschman, 1970) ve ilişki doyumsuzluğuna verilen tepkiler kuramı (EVLN model) (Rusbult ve ark., 1982) temel alınmıştır. *Çıkış* (örn; çalışma koşullarım kötüleşirse, işten ayrılmayı düşünürüm), *konuşma* (örn; buradaki çalışma koşullarını değiştirmek için birçok kez girişimde bulundum), *bağlılık* (örn; çalışanlar bu şirketi (işyerini) eleştirmemelidirler) ve *yokmuş gibi davranma* (örn; bazen içimden çalışmak gelmediğinde, daha yavaş çalışırım ya da hatalar yaparım) olmak üzere dört farklı tepki kategorisi içeren İDVTÖ yirmi maddeden oluşan beş aralıklı Likert tipi bir ölçektir. Ölçeklendirme basamağında bir uçta yer alan 1 kesinlikle katılıyorum, 5 ise kesinlikle katılmıyorum anlamına gelmektedir. Bir alt ölçekteki puanların artması, o tepki biçiminin tercih edildiği anlamına gelmektedir.

Yazarlara göre (Rusbult ve ark., 1988), bu dört tepki kategorisi etkinlik/edilgenlik ve yapıcılık/yıkıcılık olmak üzere iki boyut temelinde değerlendirilebilir. Bu kapsamda, konuşma etkenlik-yapıcılık, bağılılık edilgenlik-yapıcılık, çıkış etkenlik-yıkıcılık ve yokmuş gibi davranma edilgenlik-yıkıcılık boyutlarında yer almaktadır.

Özgün ölçeğin güvenirlik çalışması 864 çalışan ile yapılmış ve bu ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları çıkış için (.76), konuşma için (.57), bağılılık için (.56) ve yokmuş gibi davranma için (.69) olarak hesaplanmıştır.

2.Örgütsel Çatışma Ölçeği II (ÖÇÖ)

Örgütsel Çatışma Ölçeği II (Rahim, 1983) çatışma davranışını; *bütünleştirme*, *ödün verme*, *hükmetme*, *kaçınma* ve *uzlaşma* olmak üzere beş alt boyutta ölçmektedir. Ölçeğin iş ortamındaki çatışmaları ölçmeye yönelik üç ayrı formu bulunmaktadır. Bu ölçeklerden A formu astlarla, B formu eşdeğer statüde olanlarla C formu ise yöneticilerle olan çatışmaları ölçmektedir. ÖÇÖ'nün Türkçe uyarlaması Niederauer (2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. Toplam 28 maddeden oluşan ölçek, likert tipi derecelendirmeye 1-5 arasında değerler almaktadır.

Ölçeğin alt boyutlarının birinden alınan en yüksek puan, ilgili boyutta yer alan çatışma çözme stilini kullanma eğiliminin yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca, uzlaşma dışındaki diğer dört çatışma çözme stilinden alınan sonuçlar aracılığıyla çatışma stilleri *yapıcı* ve *yıkıcı* olmak üzere iki boyut açısından da değerlendirilmektedir. ÖÇÖ'nün her bir alt boyutuna ait Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları; bütünleştirme için .82, uzlaşma için .56, hükmetme için .76, ödün verme .62 için ve kaçınma için .70 olarak bulunmuştur.

İşlem

Uygulama sürecinde ilk olarak kullanılmaya karar verilen ölçekler bir araya getirilerek bir form oluşturulmuştur. Oluşturulan bu formun ilk sayfasında araştırmanın amacına yönelik bilgilendirme ve araştırmaya katılan kişilerin kimlik bilgilerinin gizli kalacağını belirttiği bir açıklama yer almaktadır. Bu açıklamaların sonrasında demografik form ve ölçekler belli bir sıra izleyecek şekilde sunulmaktadır.

Çizelge 2. İDVTÖ'nün Ortalamaları, Standart Sapmaları, Faktör Yükleri, Açıklanan Varyans Yüzdeleri ve İç Tutarlılık Katsayıları ******(r)

	Maddeler	X	S	1	2	3	4
Bağlılık	4.Bu şirketten (işyerinden) sorumlu insanlar genellikle ne yaptığını bilen kişilerdir.	2,33	1,03	.71			
	5.Çalışanlar bu şirketi (işyerini) eleştirmemelidirler.	3,48	1,28	.56			
	6.Bazen işyerimle ilgili sembol ya da işaretler taşıyan kıyafetler (şapka, ceket vb.) giyerim (ya da şirketim öyle kıyafetlere sahip olsaydı, giyerdim).	2,39	1,28	.66			
	8.Şirketimde (işyerimde) sabrın bir erdem olduğunu öğrendim, zaman işteki birçok problemi çözer görünmektedir.	2,22	,94	.55			
	12.Diğer insanlar eleştirdiğinde bile, ben işyerim hakkında iyi şeyler söylerim.	2,32	1,03	.76			
Çıkış	15.Son zamanlarda başka bir iş aramaya zaman ayırıyorum	3,99	1,04		.68		
	1.Çalışma koşullarım kötüleşirse, işten ayrılmayı düşünürüm.	2,39	1,11		.52		
	18.Sık sık işten ayrılmayı düşünürüm.	4,04	1,01		.51		
	10. Gelecek yıl muhtemelen bu şirket (işyeri) dışında yeni bir iş arıyor olacağım.	3,68	1,13		.80		
Konuşma	17.Buradaki çalışma koşullarını değiştirmek için birçok kez girişimde bulundum.	3,35	1,22			.63	
	19.İşverenimle bazen işyerimdeki problemler hakkında konuşurum.	2,41	1,08			.59	
	2.İşyerimde bir şeyler cidden yanlış gittiğinde ve şirket hareketle geçmediğinde, “düşmeye basarım.	2,29	,10			.59	
	3.*Maaşımı aldığım sürece şirkette (işyerimde) olup bitenler beni ilgilendirmez.	3,68	1,12			.58	
	14.İşyerime yararlı olacak bir fikrim olduğunda, bunu gerçekleştirmek için kararlı bir şekilde çalışırım.	1,96	.91			.52	
Yokmuş Gibi Davranma	11.Zaman zaman işe geç kalırım çünkü o gün çalışmak içimden gelmez.	3,84	1,19				.68
	13. Ara sıra işimde çok fazla çaba harcamadığım günler olur.	2,57	1,27				.60
	16. Bazen çalışmak içimden gelmediğinde, daha yavaş çalışırım ya da hatalar yaparım.	3,67	1,23				.74
	20. İçimden çalışmak gelmediğinde, bazen doktora giderim.	4,19	1,04				.50
	Özdeğer			3.45	2.35	1.94	1.36
	Açıklanan varyans (%)			19.18	13.06	10.8	7.57
	İç tutarlılık katsayısı			.66	.67	.59	.60
	İç yarım güvenirlik			.48	.45	.48	.45

Araştırmada yer alan sorular ve ölçekler katılımcıların kendileri tarafından, birebir olarak yanıtlanmıştır. Katılımcıların bazıları çalışma saatleri içinde ölçekleri yanıtlayamadığı için araştırmacı tarafından bu kişilere ölçeklere birlikte uygulama ile ilgili bilgi verilmiş ve daha sonra ölçekler geri alınmıştır. Ölçeklerin uygulama süresi yaklaşık 15-20 dakikadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak İDVTÖ'nün yanı sıra, ölçüt geçerliliğini sınamak amacıyla Örgütsel Çatışma Ölçeği II (Rahim, 1983) uygulanmıştır. Test tekrar test güvenirliliğini ölçmek amacıyla ise İDVTÖ, 20 gün arayla 302 katılımcıya tekrar uygulanmıştır.

Bulgular

Geçerlik Çalışması

Kapsam Geçerliği. Çalışmanın bu aşamasında İDVTÖ'nün Türk kültürüne uyarlanma süreci anlatılmış ve ölçeğin Türkçe formuna ilişkin istatistiksel bilgiler verilmiştir. Ankara Üniversitesi Etik Kurulu'na başvuru yapılmış ve Etik Kurul onayının ardından, İDVTÖ'nün geçerlik-güvenirlik çalışmasına başlanmıştır. Uyarlama sürecinde öncelikle İDVTÖ'nün özgün formunda yer alan maddeler üç öğretim üyesi tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve ölçeğin özgün maddelerini en iyi şekilde açıkladığı düşünülen ifadeler seçilerek İDVTÖ'nün Türkçe formu oluşturulmuştur. Maddelerin seçilmesi aşamasında, ülkemizdeki çalışma koşullarına uygun olmadığına karar verilen iki madde ölçeğin Türkçe formundan çıkartılmıştır.

Yapı Geçerliği. Otobiyografik bellek işlevleri ölçeğinin yapı geçerliğini ölçmek amacıyla temel bileşenler analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Faktör Analizi. Bu aşamada, İDVTÖ'nün yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla varimax eksen döndürme yöntemi kullanılarak temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Herhangi bir faktör sayısı belirtilmeden yapılan bu analiz, özdeğerleri 1'in üzerinde olan ve toplam varyansın %50.62'sini açıklayan 4 faktör ile sonuçlanmıştır. Kullanılan verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .77 olarak çıkması da, bu verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktör sayısı belirtilmeden yapılan temel bileşenler analizinin ölçeğin özgün formuna da uygun olarak dört faktörlü bir yapı göstermesi, buna ek olarak özdeğerler, açıklanan varyans oranı, özdeğerlerin grafik dağılımının (scree-plot) da incelenmesi sonucunda dört faktör oluşturmanın ölçek için uygun olduğuna karar verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan maddelerin ortalama, standart sapma, varyans ve faktör yüküne ilişkin değerleri Çizelge 2’ de verilmiştir. Çizelge 2’de görüleceği gibi Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen özgün ölçekte yokmuş gibi davranma boyutunda yer alan 3. madde yalnızca konuşma boyutundan negatif yük almakta, yokmuş gibi davranma boyutunda ise yer almamaktadır. Söz konusu madde incelendiğinde, bu maddenin özgün ölçekten (Rusbult ve ark., 1988) farklı olarak ters kodlanacak şekilde negatif yük aldığı konuşma boyutunda kalmasına karar verilmiştir.

Çizelge 2’de görüldüğü gibi faktörlerden birincisi varyansın % 19.18’ini, ikincisi %13.06’sını, üçüncüsü % 10.81’ini, dördüncünün %7.57’sini ve faktörlerden tümü birden toplam varyansın % 50.62’sini açıklamaktadır. Bu çalışmada birinci faktör “*bağlılık*”, ikinci faktör “*çıkış*”, üçüncü faktör “*konusma*” ve dördüncü faktör “*yokmuş gibi davranmama*” olarak adlandırılmıştır. Ölçek *çıkış* (4 madde), *konusma* (5 madde), *bağlılık* (5 madde) ve *yokmuş gibi davranma* (4 madde) olmak üzere 18 madde oluşmaktadır.

Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen dört boyut arasındaki korelasyon katsayıları Çizelge 3’de gösterilmektedir. Çizelge 3’de görüldüğü gibi, *çıkış* alt boyutu ile *konusma* ve *yokmuş gibi davranma* alt boyutu arasında olumlu, *bağlılık* alt boyutu arasında olumsuz bir ilişki gözlenmiştir. *Konusma* alt boyutu ile *bağlılık* arasında olumsuz, *yokmuş gibi davranma* arasında olumlu bir ilişki saptanmış olup, *bağlılık* ve *yokmuş gibi davranma* alt boyutu arasında da olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir.

Çizelge 3. İDVTÖ alt ölçekleri arasındaki korelasyon katsayıları

Faktörler	1	2	3	4
1.Çıkış	-	.18*	-.17*	.39*
2.Konusma		-	-.06	.15*
3.Bağlılık			-	-.20*
4.Yokmuş gibi davranma				-

* $p < .05$

Faktör analizi sonucunda elde edilen yapının uygunluğu doğrulayıcı faktör analizi ile de incelenmiştir. Yapılan ilk analiz sonucunda 17. maddenin hata varyansı istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. “Heywood Case” olarak adlandırılan bu durumun, örneklem grubundan kaynaklanabileceğini ifade eden çalışmalar alanyazında mevcuttur (Chen, Bollen, Paxton, Curran ve Kirby, 2001; Dillon,

Kumar ve Mulani, 1987). Yazarlar o maddeye ilişkin hata değerinin sıfıra (0) çok yakın bir sayıya sabitlendiğinde problemin çözüleceğini ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda, 17. Maddeye ilişkin hata değeri .01 değerine sabitlenerek ikinci bir analiz yapılmıştır. Bu analiz sonucunda, model uyum indeksleri verinin dört faktörlü çözümle tanımlanabileceğini göstermiştir [χ^2 (130, $N = 302$) = 424.88, $p < .000$, $GFI = .86$, $AGFI = .82$, $NNFI = .71$, $CFI = .76$, $RMSEA = .09$]. Modifikasyon endeksinde, konuşma gizil değişkenindeki 14. (“İşyerime yararlı olacak bir fikrim olduğunda, bunu gerçekleştirmek için kararlı bir şekilde çalışırım”) ve 19. maddelerin (“İşverenimle bazen işyerimdeki problemler hakkında konuşurum”) hatalarının ilişkili olabileceğine işaret edilmektedir. Söz konusu maddeler aynı alt boyut altında yer aldıkları ve birbirlerine oldukça benzer oldukları için bu iki madde arasındaki hatalar ilişkilendirilmiş (iki değişken arasındaki korelasyon 18.7’dir.) ve bu iki model Ki-kare fark testi ile karşılaştırılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2001). Bu teste göre bu iki maddedeki hatanın ilişkilendirilmesi modeli anlamlı olarak veri ile daha uyumlu hale getirmiştir [$\chi^2_{fark}(1)$, ($N = 302$) = 36.90 $p < .000$]. Bu hata eklendikten sonra model yeniden test edilmiştir. Modifikasyon endeksinde 1. (“Çalışma koşullarım kötüleşirse işten ayrılmayı düşünürüm”) ve 10. maddeler (“Gelecek yıl muhtemelen bu şirket (iş yeri) dışında yeni bir iş arıyor olacağım”) arasında yeniden önerilen hata ilişkilendirilmesi doğrultusunda, bu da modele eklenmiştir (iki değişken arasındaki korelasyon 13.7’dir) ve iki model arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur [$\chi^2_{fark}(1)$, ($N = 302$) = 15.81, $p < .000$]. Son olarak 10. (“Gelecek yıl muhtemelen bu şirket (işyeri) dışında yeni bir iş arıyor olacağım.”) ve 15. maddeler (“Son zamanlarda başka bir iş aramaya zaman ayırıyorum”) arasında önerilen hata ilişkilendirmeleri de modele eklenmiştir (iki değişken arasındaki korelasyon 12.2’dir) İki model arasındaki fark anlamlı çıkmıştır [$\chi^2_{fark}(1)$, ($N = 302$) = 17.1, $p < .000$].

Sonuç olarak modifikasyonlar aynı gizil değişkenlerin altındaki maddelerin hatalarının ilişkilendirilmesini önerdiği ve bu maddeler birbirlerine oldukça benzer oldukları için bu öneriler modele teker teker eklenmiştir. Eklenen her bir ilişki modeli anlamlı olarak daha iyi hale getirmiştir. En son model (3 hatanın ilişkilendirildiği), diğer modellerden anlamlı olarak veri ile daha uyumlu bulunmuş ve model uyum indeksleri de oldukça iyi sonuçlar ortaya çıkarmıştır [χ^2 (127, $N = 302$) = 355.07, $p < .000$, $\chi^2/df = 2.80$, $GFI = .88$, $AGFI = .84$, $NNFI = .76$, $CFI = .80$, $RMSEA = .08$]. Bu modelde, Carmines ve McIver’in (1981) ile Tabachnick ve Fidell’in (2001) önerdiği gibi ki kare ve df oranı 3’ün altındadır. Çizelge 4, bu indeksleri karşılaştırmalı olarak vermektedir.

Çizelge 4. Ki Kare Testi ve Uyum İndeksleri

	χ^2	Df	χ^2/df	RMSE A	G FI	C FI	AGF I	NNF I	AIC
Model 4. Dört Faktörlü Son Model (3hata ilişkilendirmesi)	355.07	127	2.80	.08	.88	.80	.84	.76	443.067
Model 3. Dört Faktörlü Model (2 hata ilişkilendirmesi)	372.17	128	2.91	.08	.88	.79	.84	.74	458.174
Model 2. Dört Faktörlü Model(1hata ilişkilendirmesi)	387.98	129	3.01	.08	.88	.77	.83	.73	471.984
Model 1. Dört Faktörlü Model	424.80	130	3.27	.09	.86	.76	.82	.71	506.801

Doğrulamalı faktör analizinin sonuçları, her bir maddenin aldığı yükler ve t değerleri Çizelge 5'te verilmiştir. Modeldeki tüm standartlaştırılmış faktör yükleri istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu değerler çıkış için .23 ile .80, konuşma için .19 ile 1.00, bağıllık için .43 ile .68 ve yokmuş gibi davranma boyutu için .38 ile .71 arasında değişmektedir.

Çizelge 5. İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği'nin Dört Faktörlü Yapı için Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Göstergeler					
	1	2	3	4	5	6
Çıkış	M1	M10	M15	M18	-	-
	.23 (3.56)	.52 (8.10)	.56 (8.74)	.80 (12.26)		
Konuşma	M2	M3	M14	M17	M19	-
	.23 (4.06)	.26 (4.61)	.19 (3.31)	1.00 (24.37)	.36 (6.53)	
Bağıllık	M4	M5	M6	M8	M12	-
	.68 (11.17)	.43 (6.80)	.57 (9.20)	.45 (7.12)	.68(11.23)	
Yokmuş gibi davranma	M11	M13	M16	M20	-	-
	.56(8.74)	.38(5.71)	.71(11.07)	.45 (6.96)		

* M1-M20 ölçek madde sayılarını vermektedir. Sırasıyla standartlaştırılmış faktör yükleri (beta) ve parantez içinde t değerleri verilmiştir.

Ölçüt Geçerliliği. Ölçüt geçerliğini belirlemek amacıyla, Rahim (1983) tarafından geliştirilen ve Niederauer (2006) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Örgütsel Çatışma Ölçeği II kullanılmıştır. İDVTÖ'nün alt ölçekleri ve Örgütsel Çatışma Ölçeği II arasındaki korelasyonlar Çizelge 6'da verilmektedir. Çizelge 6'da

görülebileceği gibi, İDVTÖ'nün konuşma ve bağlılık boyutları ile örgütsel çatışma çözme becerileri arasında anlamlı ilişkiler elde edilmiştir.

Çizelge 6. İDVTÖ alt ölçekleri ile örgütsel çatışma ölçeği arasındaki korelasyon katsayıları

		İDVTÖ			
ÖLÇEK II		Çıkış	Konuşma	Bağlılık	Yokmuş gibi davranma
	Bütünleştirme	-.00	.49**	.26**	-.03
	Ödün verme	.00	.15*	.22**	.03
	Hükmetme	.12*	.32**	.10	.22**
	Kaçınma	.02	-.14*	.34**	.01
	Uzlaşma	-.12*	.26**	.26**	-.07

* $p < .05$, ** $p < .01$

Güvenirlik Çalışması

İDVTÖ'nün güvenilirlik düzeyini belirlemek amacıyla Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları ve test tekrar test güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayıları çıkış için .67, konuşma için .59, bağlılık için .70 ve yokmuş gibi davranma için .60 olarak bulunmuştur. Test tekrar test güvenilirliğini ölçmek amacıyla ise İDVTÖ, 20 gün arayla 302 katılımcıya tekrar uygulanmıştır. Sonuç olarak ölçeğin test tekrar test güvenilirlik katsayısı çıkış için .59, konuşma için .54, bağlılık için .69 ve yokmuş gibi davranma için .47 olarak bulunmuştur. Ayrıca her bir alt ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları ve test tekrar test güvenilirlik katsayıları da Çizelge 7'de gösterilmiştir.

Çizelge 7. İDVTÖ güvenilirlik katsayıları

	İç tutarlılık katsayısı	Test tekrar test güvenilirlik
Çıkış	.67	.59
Konuşma	.59	.54
Bağlılık	.70	.69
Yokmuş gibi davranma	.60	.47

Çizelge 7'de görüldüğü gibi İDVTÖ alt ölçeklerinin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları .59 ile .70 ve test tekrar test güvenilirlik katsayıları ise .47 ile .69 arasında değişmektedir.

Tartışma

Bu araştırma Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen İDVTÖ'nün Türkçeye uyarlanması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanmasının bazı açılardan yararlı olabileceği gözlenmiştir. Öncelikle iş yaşamına ilişkin çalışmaların arttığı son yıllarda, İDVTÖ'yü araştırmacıların kullanımına sunmanın faydalı olacağı düşünülmüştür. İkinci olarak ise, İDVTÖ'nün dört faktörlü yapısının kültürlerarası geçerliğinin sınanmasının, ölçek bilgilerine katkı sağlaması beklenmektedir.

İDVTÖ'nün faktör yapısını belirlemek amacıyla yapılan temel bileşenler analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, özgün ölçeğin dört faktörlü yapısının Türkçe formunda da geçerli olduğunu ortaya koymuştur. Analiz sonuçları incelendiğinde dört alt boyutta toplanan tüm ölçek maddelerinin toplam varyansın % 50.62'sini açıkladığı görülmektedir. Ayrıca ölçüt geçerliğini belirlemek amacıyla İDVTÖ ve Örgütsel Çatışma Ölçeği arasındaki ilişkiler incelenmiş ve anlamlı korelasyonların olduğu gözlenmiştir.

Ölçek maddelerinin faktör yüklerine bakıldığında, madde yüklerinin .80 ile .50 arasında değiştiği görülmektedir. Çıkış boyutunda yer alan 10. madde (Gelecek yıl muhtemelen bu şirket/işyeri dışında yeni bir iş arıyor olacağım.) en yüksek, 20. Madde (İçimden çalışmak gelmediğinde bazen doktora giderim.) ise en düşük faktör yüküne sahiptir. Bu bulgular, öncelikle iş doyumsuzluğu yaşayan bireylerin yeni bir iş bulmayı daha çok tercih ettiklerini göstermektedir. "İçimden çalışmak gelmediğinde bazen doktora giderim." maddesinin en düşük faktör yüküne sahip olması ise, çalışanların işe gitmemek için daha farklı sebeplerinin olabileceğine işaret ediyor olabilir.

Bunların yanı sıra, ölçekte yer alan 7. (İş arkadaşlarımla konuşmak, ara vermek ya da diğer kişisel işlerimi yapabilmek için, yöneticimin görüş alanının dışında kalmaya çalışırım) ve 9. maddenin (İşyerimdeki çalışma koşullarını değiştirmeye yardımcı olması için dışarıdan bir firma ile en az bir kere temasa geçtim) ülkemizdeki çalışma koşullarına uygun olmadıkları düşünüldükçe ölçeğin Türkçe formundan çıkarılmasına karar verilmiştir. Ayrıca, herhangi bir faktör sayısına zorlanmadan yapılan temel bileşenler analizi sonuçlarında da her iki maddenin hem özgün yapıya uymayan hem de içerik açısından anlamlı olmayan alt boyutlarda yer almaları da söz konusu düşüncüyü doğrulamıştır. Bu nedenlerden dolayı, İDVTÖ özgün formdan (20 madde) farklı olarak toplam 18 maddeden oluşmaktadır.

Güvenirlik analizi sonuçları incelendiğinde, İDVTÖ alt ölçeklerinin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları çıkış için .67, konuşma için .59, bağlılık için .70 ve yokmuş gibi davranma için .60 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlık katsayıları çok yüksek olmamasına rağmen, kabul edilebilir düzeydedir. Özgün ölçeğin Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları ise çıkış için (.76), konuşma için (.57), bağlılık için (.56) ve yokmuş gibi davranma için (.69) olarak hesaplanmıştır. Bağlılık boyutu açısından biraz farklılık gösterse de, genel olarak İDVTÖ'nün alt boyutlarının Cronbach Alfa iç tutarlık katsayıları özgün ölçekle benzerlik göstermektedir. Ayrıca test tekrar test ve iki yarım güvenilirlik katsayılarının da iç tutarlık katsayılarına benzer olarak, düşük düzeyde oldukları görülmektedir. Bu durumun nedenleri birkaç farklı şekilde açıklanabilir. İlk olarak, ölçek maddelerinin kültürel farklılıklar nedeniyle ülkemizdeki çalışma koşullarını yeterince karşılamamış olabileceği düşünülmektedir. Maddelerin Türkçeye çevirisi sürecinde oldukça özen gösterilmiş olsa da, içerik olarak bazı değişiklikler yapılması gerekebilir. Bu nedenle, iş doyumsuzluğuna tepkiler kuramı ve ülkemiz çalışma koşulları temelinde İDVTÖ'nün gözden geçirilmesi ve gerekirse yeni maddeler de eklenerek tekrar düzenlenmesi önerilmektedir. Güvenirlik katsayılarının düşük olmasının bir diğer nedeninin ise, çalışmanın örneklem grubuyla ilgili olabileceği düşünülmektedir. Bu çalışma özel ve kamu kurumlarında çalışan iki ayrı grubu içermektedir. Buna karşın her iki gurubu da temsil eden az sayıda kişiye ulaşılmıştır. Bu bağlamda, farklı sektörlerde çalışan bireyleri yeterli düzeyde temsil eden gruplardan oluşan örneklemle yapılan çalışmaların daha iyi sonuçlar vermesi beklenmektedir.

Bunların yanı sıra ölçeğin bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bu çalışmanın büyük bir örneklem grubu ile yapılmamış olmasıdır. Ayrıca son yıllarda yapılan çalışmalar, iş doyumsuzluğuna verilen tepkilerin bu dört tepki kategorisi ile sınırlı olmayabileceğini göstermektedir. Örneğin, Whitney ve Cooper (1992) bağlılık kategorisini etkin ve edilgen bağlılık olmak üzere iki alt boyutta incelenebileceğini ileri sürmüştür. Hagedoorn ve arkadaşları (1999) ise, konuşma boyutunu düşünceli ve saldırgan konuşma olarak iki ayrı boyutta ele almışlardır. Yazarlara göre, konuşma boyutu Rusbult ve arkadaşlarının (1982) önerdiği gibi yalnızca yapıcı olmayabilir. Bunun yanı sıra kazanmaya yönelik saldırgan bir tavır da içerebilir. Bu çalışma Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından önerilen kuram temelinde yapılmıştır. Fakat görüldüğü gibi, iş doyumsuzluğuna verilen tepkilere yönelik çalışma sonuçları birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenlerden dolayı daha büyük ve farklı işlerde çalışan bireylerden oluşan örneklemle çalışmanın alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Tüm bulgular bir arada değerlendirildiğinde, İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği'nin Türkçe formunun iş sorunlarına verilen tepkileri inceleyen çalışmalarda psikometrik özelliklere sahip olduğu söylenebilir. Özetle, İDVTÖ bağlılık (5 madde), çıkış (4 madde), konuşma (5 madde) ve yokmuş gibi davranma (4 madde) olmak üzere toplam 18 maddeden oluşan dört boyutlu bir ölçektir.

Kaynaklar

- Berntson, E., Naswall, K. ve Sverke, M. (2010). The moderating role of employability in the association between job insecurity and exit, voice, loyalty and neglect. *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 215–230.
- Buyukşahin-Sunal, A., Sunal, O. ve Yasin, F. (2011). A Comparison of Workers Employed in Hazardous Jobs in Terms of Job Satisfaction, Perceived Job Risk and Stress: Turkish Jean Sandblasting Workers, Dock Workers, Factory Workers and Miners. *Social Indicators Research*, 102, 265–273.
- Davis-Blake, A., Broschak, J. P. ve George, E. (2003). Happy together? How using nonstandard workers affects exit, voice, and loyalty among standard employees. *Academy of Management Journal*, 46(4), 475–485.
- DeConinck, J. B. ve Bachmann, D. P. (2011). Organizational commitment and turnover intentions of marketing managers. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 10(3), 87-95
- Dowding, K. ve John, P. (2008). The three exit, three voice and loyalty framework: A test with survey data on local services. *Political Studies*, 56(2), 288–311.
- Farrell, D. (1983). Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 26(4), 596-607.
- Farrell, D., Rusbult, C., Lin, Y. ve Bernthall, P. (1990). Impact of job satisfaction, investment size, and quality of alternatives on exit, voice, loyalty, and neglect responses to job dissatisfaction: A cross-lagged panel study. *Academy of Management Proceedings*, 1, 211-215.
- Furåker, B. (2009). Unsatisfactory working conditions and voice: An analysis involving employees in Sweden. *Journal of Workplace Rights*, 14(2), 157–173.
- Hagedoorn, M., Yperen, N. ve Vliert, E. (1999). Employees' reaction to problematic event: A circumplex structure of five categories of responses, and the role of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 309-321
- Hirschman, A. (1970). *Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. USA: The President and Fellows of Harvard College.

- Hsiung, H. ve Lin J. "A reexamination of EVLN model: the varied relationships between job satisfaction and employee responses." *Proceedings for the Northeast Region Decision Sciences Institute, Annual Meetings*, 30-41, Connecticut, 2009.
- Johnson, L. B. (2008). *Counterproductive and prosocial responses to job dissatisfaction---A person x interaction perspective*. Yayınlanmamış doktora tezi, Wayne State University, USA.
- Kolarska, L. ve Aldrich, H. (1980). Exit, voice, and silence: Consumers' and managers' responses to organizational decline. *Organization Studies*, 1(1), 41-58.
- Liljegren, M., Nordlund, A. ve Ekberg, K. (2008). Psychometric evaluation and further validation of the Hagedoorn et al. modified EVLN measure. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 169-77.
- Mellahi, K., Budhwar, P. S. ve Li, B. (2010). A study of the relationship between exit, voice, loyalty and neglect and commitment in India. *Human Relations*, 63(3), 349-369.
- Rahim, M. A. (1983). A measure styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- Roberts, M. L. (2004). *Personality and work situational predictors of exit, voice, loyalty, and neglect: An interactionist perspective*. Yayınlanmamış doktora tezi, The University of Tennessee, Tennessee, USA.
- Roberts, M. L. ve Ladd, R. T. (2003). *The EVLN Model: Do individual differences play a role?* 18th Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational psychology, Orlando, FL.
- Rusbult, C. E., Zembrodt, I. M. ve Gunn, L. K. (1982). Exit, voice, loyalty, and neglect: Responses to dissatisfaction in romantic involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1230-1242.
- Rusbult, C. ve Zembrodt, I. (1983). Responses to Dissatisfaction in Romantic Involvements: A Multidimensional Scaling Analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, 293, 274-293.
- Rusbult, C., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous A. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: an integrative model of

responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.

Withey, M. J. ve Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521