

İşyerindeki Problemlere Verilen Tepkiler Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması

Seçil KESKİN¹

ÖZ

Bu çalışma İşyerindeki Problemlere Verilen Tepkiler Ölçeği'nin (İPVTÖ) Türkçeye uyarlanması amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla Türkiye'de yaşayan ve özel sektör çalışanı 312 kişiden veri toplanmıştır. İPVTÖ'nün faktör yapısını incelemek amacıyla hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda, ölçeğin Türkçe formunun özgün ölçeğe benzer şekilde beş faktörlü bir yapı içerdiği görülmüştür. Bu faktörler çıkış, düşünceli konuşma, sabır, saldırgan konuşma ve ihmaldir. Ayrıca, İPVTÖ ile ölçüt geçerliği için kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeği arasındaki korelasyonlar kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. İPVTÖ'nün Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları .78 ile .91, iki yarı güvenirlik katsayıları .50 ile .87 ve test tekrar test güvenirlik katsayıları .71 ile .89 arasında değişmektedir. Bu bulgular doğrultusunda, İPVTÖ'nün Türkçe formunun ülkemizdeki çalışmalarda kullanılabilecek psikometrik özelliklere sahip olduğu söylenebilir.

Anahtar Sözcükler: çıkış, düşünceli konuşma, sabır, saldırgan konuşma, ihmâl, iş doyumsuzluğu

Keskin, S. (2016). İşyerindeki Problemlere Verilen Tepkiler Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Nesne*, 4(7), 21-39.

¹ Araştırma Görevlisi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, secilonderoglu(at)gmail.com

Employees' Reactions to Problematic Events Scale: The Study of Validity and Reliability

ABSTRACT

This study has been done in order to adapt Employees' Reactions To Problematic Events Scale into the Turkish version. For this purpose, data were collected by worker who work at private sector in Turkey from 312 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 five-factor structure in a manner similar to the original scale. These are exit, considerate voice, loyalty, aggressive voice and neglect. In addition, there were significant correlations between the Turkish version of the scale and Minnesota Satisfaction Questionnaire in acceptable level. Cronbach Alpha's coefficients of internal consistencies range from .78 and .91, split half reliabilities of the items range from .50 and .84 and also test-retest reliabilities of the scale range from .71 and .89. In line with these findings the Turkish version of Employees' Reactions To Problematic Events Scale have sufficiently psychometric properties to be used in researches in our country.

Keywords: exit, considerate voice, loyalty, aggressive voice, neglect, job dissatisfaction

Çalışanlar iş yerlerinde bir sorunla karşılaştıkları nasıl tepkiler verirler? İnsanlar hayatlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirirler ve iş yerinde geçirilen bu sürede ara sıra bir problem yaşamaları olasıdır. Bu problem yönetici konumundaki biriyle fikir ayrılığı, iş arkadaşlarının davranışlarından kaynaklanan sorunlar ya da kendisine verilen bir işle ilgili memnuniyetsizlik olabilir. Çalışanların bu problemlerin üstünden gelme yolları ya da bu probleme karşı verdikleri tepkiler olumsuz duygular yaratabilir ve çalışanların örgütle, yöneticiyle ya da iş arkadaşlarıyla ilişkileri üzerinde bu duyguların büyük etkisi olabilir. Bu durum da örgütün verimsizliğine neden olabilir (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992). Bu nedenle çalışanların doyumsuzluğa ya da iş yerindeki sorunlara karşı verdikleri tepkileri anlamak önemlidir. Bu sayede örgütler, çalışanların istenilen davranışlarını teşvik etmeyi ve istenmeyen davranışlarından vazgeçirmeyi öğretir (Leck ve Saunders, 1992). Örgütsel psikoloji alanyazını incelendiğinde çalışanların bu tür problemlere verdikleri farklı tepkileri inceleyen araştırmaların olduğu görülmektedir. İş doyumsuzluğuna karşı çalışanların verdikleri tepkileri açıklamaya çalışan ilk kuram 'İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Kuramı' ve Hirschman'ın (1970) EVL (exit-voice-loyalty) modelidir. Bu kuramdaki iş doyumsuzluğu ifadesi iş yerinde yaşanan sorunlar anlamına gelmektedir.

Hirschman'ın (1970) bu modeline göre iş doyumları azaldığında çalışanlar üç farklı tepki verirler. İlk tepki olan *çıkış* (exit) çalışanın işten gönüllü olarak ayrılması ya da iş değiştirmesidir. Çalışanlar işi bırakabilirler ya da aynı şirket içinde pozisyon veya bölüm değiştirebilirler (Farrell, 1983). Çalışanların çıkış tepkisi göstermeleri, sorunlarının çözülemeyeceğini düşündükleri anlamına gelir. Bu nedenle çıkış tepkisini vermek çalışanlar için zor bir karardır (Farrell, 1983). *Konuşma* (voice) tepkisi, hoş olmayan durumdan kaçmak yerine durumu değiştirme girişiminde bulunmayı deneme tepkisidir (Hirschman, 1970). Konuşma tepkisi genellikle yönetimsel hiyerarşinin içinde ya da dışındaki bir üst yetkilinin yardımına başvurmayı içerir. Fakat bu tepki aynı zamanda diğer eylemleri ve protestoyu ya da duruma itiraz etmeyi de kapsar. Konuşma tepkisi bozulan durumları düzeltmede ve önceki performans düzeylerine dönmekteki önemli bir noktadır (Farrell, 1983). Üçüncü tepki ise *bağlılıktır* (loyalty). Bu boyutta yer alan çalışanlar, örgüt içindeki bozulan durumla yüzleşirken ne çıkış ne de konuşma tepkisini verebilirler. Bunun yerine probleme tepki vermeden önce bir süre şirkete bağlı kalır, sessizce acı çeker ve durumun daha iyiye gideceğine güvenirler (Hirschman, 1970). Yaptıkları çalışmalar sonucu Leck ve Saunders (1992) bağlılığı, sabır olarak tanımlamanın daha iyi olacağını söylemişlerdir. Çünkü bağlılık terimi hem tutumu hem de davranışı tanımlamada kullanılabilir. Bağlılık bir tutumu, düşüncüyü tanımlamada kullanılırken, sabır bir davranışı tanımlamaya daha uygundur. (Saunders, 1992, Withey ve Cooper, 1989). Yani sabır iyimser bir şekilde beklemeyi bağlılıktan daha iyi tanımlar. Bu nedenle makalenin geri kalanında bağlılık yerine sabır terimi kullanılacaktır.

Rusbult, Zembrodt ve Gunn (1982) yaptıkları çalışmalar sonucunda doyumsuzluğa karşı gösterilen tepkilere dördüncü bir tepki eklemişlerdir: *ihmal* (neglect). İş doyumsuzluğu ihmalkar ya da umursamaz davranışlarla da sonuçlanabilir. İhmal tepkisi çalışanlar arasındaki bu ihmalkarlık ya da umursamaz davranışlar açık bir şekilde tanımlar (Farrell, 1983). Bu tür davranışlara örnek olarak işe geç kalma (Angle ve Perry, 1981), işe gelmeme (Hammer, Landau, ve Stern, 1981) ya da işte yapılan hata oranları (Petty ve Bruning, 1980) verilebilir.

Çalışanların problemleri durumlara karşı verdikleri bu dört tepki kategorisi Rusbult, Zembrodt ve Gunn (1982) ve Farrell (1983) tarafından iki boyutta sınıflandırmıştır. Bu sınıflandırma Hirschman'ın (1970) çalışması üzerine temellenmiştir. İlk boyut yıkıcı-yapıcı boyuttur, ikinci boyut ise aktif-pasif boyuttur. Konuşma ve bağlılık tepkileri yapıcı davranışlar boyutunda yer almaktadır çünkü hem konuşma hem de bağlılık tepkisi örgütte ya da iş arkadaşlarıyla ilişkiyi korumayı veya iyileştirmeyi amaçlar. Tersine çıkış ve ihmal bu ilişkiyi yıkmayı amaçlar, bu nedenle bu tepkiler yıkıcı boyutta yer alırlar. İkinci boyutta ise aktif davranışlar, problemleri doğrudan başa çıkmaya çalışma olarak tanımlanır. Bu yüzden çıkış ve konuşma tepkileri aktif davranışlar, bağlılık ve ihmal pasif davranışlar olarak tanımlanır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta şudur, pasif davranışlar tepkinin kendisini anlatmaz, probleme yönelik olarak verilen tepkinin etkisini belirtir. Örneğin, kronik devamsızlık gibi ihmalkar bir tepki açık bir şekilde eylem içermesine rağmen işteki problemlerle ilgili olarak pasif ve yıkıcıdır (Rusbult, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988).

Bu yaklaşıma göre aktif davranışlar, yıkıcı bir davranış olan çıkış ya da yapıcı bir davranış olan konuşma olabilir. Tek boyut olarak ele alındığında konuşma tepkisi yapılan araştırmalarda en az destek alan boyuttur (Withey ve Cooper, 1989). Çünkü var olan bozulmuş durumu değiştirmeye yönelik aktif davranışlar altında yer alan konuşma tepkisi yapıcılık derecesine göre değişkenlik gösterebilir (Saunders, Sheppard, Knight ve Roth, 1992). Konuşma tepkisi kin duyma, öneriler sunma ya da yöneticiyle problemleri tartışma şeklinde de olabilir. Bu yüzden bu çalışmada konuşma tepkileri düşünceli ve saldırgan konuşma olarak ikiye ayrılmıştır. Düşünceli konuşma, kişinin hem kendi çıkarlarını hem de çalıştığı örgütün çıkarlarını göz önünde bulundurarak problemi çözme girişiminde bulunmayı içerir. Saldırgan konuşma ise kişinin sadece kendi çıkarlarını düşünerek örgütün çıkarlarını göz önünde bulundurmadan problemi çözme çabalarını içerir (Hagedoorn, Van Yperen, Van de Vliert ve Buunk, 1999).

İlgili alanyazın incelendiğinde, hangi koşullar altında çalışanların çıkış, konuşma, sabır ya da ihmal tepkilerini gösterdikleri sorusunun ele alındığı

görülmektedir (Leck ve Saunders, 1992; Rusbult ve ark., 1988; Withey ve Cooper, 1989). İş doyumsuzluğuna karşı verilen tepkileri nelerin yordadığını inceleyen Withey ve Cooper'a (1989) göre çalışanlar hangi tepkiyi göstereceklerine karar verirken üç şeye dikkat ederler. Bunlar verilen tepkinin bedeli, verilen tepkinin faydası ve tepkinin verildiği ortamın çekiciliğidir. Yani çalışanlar, verecekleri tepkinin sonucunda düşük bedel ödeyeceklerse, verdikleri tepki kendilerine fayda sağlayacaksa ve tepki verdikleri ortam çekiciyse çalışanlar tepki verirler. Tersine, verdikleri tepkinin yüksek bir bedeli varsa, kendilerine fayda sağlamıyorsa ve ortam çekici değilse çalışanlar tepki vermekten kaçınırlar. Farklı alternatiflerin olması, örgütün umursanmaması, mevcut durumun iyileşmeyeceğinin düşünülmesi, iş bağlılığının düşük olması, memnuniyetsiz olunması, bireylerin işten çıkmayı daha çok düşünmesine, başka iş olanaklarını araştırmasına, işi bırakmak için adım atmasına ya da gerçekten işten çıkmalarına neden olmaktadır. Withey ve Cooper (1989) farklı ve daha iyi alternatiflerin olmasının çıkış ve ihmal tepkileri üzerinde etkili olduğunu söylerken Rusbult ve ark. (1988) daha iyi alternatiflerin olmasının çıkış ve konuşma üzerinde etkili olduğunu ama ihmal üzerinde etkili olmadığını bulmuşlardır. Benzer şekilde Rusbult, Johnson ve Morrow (1986) çalışanların yüksek kaliteli alternatiflerinin olmasının çıkış tepkisini arttırırken sabır tepkisini engellediğini bulmuşlardır.

Çalışanların iş doyumsuzluğuna verdikleri tepkilerin iş yaşamına ilişkin çeşitli değişkenlerle ilişkisinin ele alındığı çalışmalar da alanyazında mevcuttur. Berntson, Naswall ve Sverke (2010) iş güvensizliğinin yüksek düzeyde çıkış tepkisi, düşük düzeyde konuşma ve sabır tepkisiyle ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Naus, Iterson ve Roe (2007) örgütsel sinizmle çıkış ve ihmal tepkisi arasında olumlu bir ilişkiden söz etmektedirler. Meyer ve Allen (1984) örgüte yüksek düzeyde bağlı çalışanların çıkış tepkisini daha az kullandıklarını bulmuştur. Benzer şekilde Si ve Li'nin (2012) yaptıkları araştırmada, örgütsel bağlılıkla çıkış ve ihmal tepkisi arasında olumsuz bir ilişki, konuşma ve sabır tepkileri arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu değişkenlerin yanı sıra iş doyumsuzluğuna verilen tepkilerin sıklıkla iş doyumuyla ilişkisine bakılmıştır. Rusbult ve ark. (1988) yüksek iş doyumunun konuşma ve sabır gibi yapıcı tepkilerle ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Benzer şekilde Farrell, Rusbult, Lin ve Bernthall (1990) ve Hagedoorn, Yperen, De Vliert ve Buunk da (1999) yüksek iş doyumuyla konuşma ve sabır arasında olumlu ilişkili olduğunu, çıkış ve ihmal arasında ise olumsuz bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Withey ve Cooper (1989) ise sadece konuşma tepkisinin yüksek iş doyumunu yordadığını belirtmiştir.

Kişilik özelliklerine ilişkin değişkenlerle, çıkış, düşünceli konuşma, sabır, saldırgan konuşma ve ihmal arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmalara

bakıldığında; Whitney ve Cooper (1989) içsel kontrol odaklı bireylerin çıkış, sabır ve ihmal tepkilerini daha az gösterdiklerini fakat sorunları konuşmaya daha eğilimli olduklarını bulmuşlardır. Bunun yanı sıra Naus ve ark. (2008) yüksek düzeyde otonominin sabırı yordadığını, yüksek düzeyde rol çatışmasının, düşük düzeyde otonominin ve düşük düzeyde kendine güvenin çıkış tepkisini yordadığını bulmuşlardır.

Sonuç olarak iş doyumsuzluğuna ve iş yerinde yaşanan sorunlara karşı çalışanların verdikleri tepkilerin belirlenmesinin örgütsel verimliliğin ve etkililiğin üzerinde önemli etkileri olduğu görülmektedir. Bu konuda ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde iş yerinde yaşanan sorunlara karşı verilen tepkilerin belirlenmesine yönelik sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalardan biri Yaşın'ın (2013) İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği'dir. İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği'nde konuşma tepkisi tek bir boyut olarak ele alınmıştır. Daha önce de bahsedildiği gibi konuşma tepkisi tek boyut olarak ele alındığında, araştırmalarda en az destek alan boyuttur (Whitney ve Cooper, 1989). Bu nedenle bu çalışmada konuşma tepkisini düşünceli konuşma ve saldırgan konuşma olmak üzere iki boyutlu olarak inceleyen Hagedoorn ve ark. (1999) tarafından geliştirilen İşyerindeki Problemlere Verilen Tepkiler Ölçeği'nin kültürümüze uyarlanması için geçerlik ve güvenirlilik çalışmasının yapılması amaçlanmıştır.

Yöntem

Örneklem

Bu araştırmanın örneklemini Ankara, İstanbul ve Bolu illerinde yaşayan özel sektöre ait işyerlerinde görev yapan 312 katılımcı oluşturmaktadır. Bu illerin seçilme nedeni araştırmacının veri toplamak için bu illere ulaşabilmesinin kolay olmasıdır. Katılımcıların 175'i kadın (%56.1), 136'sı erkektir (%43.6). Bir kişi cinsiyetini belirtmemiştir. Katılımcıların yaşları 19 ile 61 arasında değişmektedir (Ort. = 33.72, S = 7.86). Toplam çalışma yılları 1 il 40 arasında değişirken (Ort. = 11.42), bulundukları kurumda çalışma yılları 1 ile 37 arasında değişmektedir (Ort. = 4.86). Katılımcıların 12'si ilköğretim (%3.8), 51'i lise (%16.3), 231'i üniversite (%74.0) ve 8'i lisansüstü (%2.6) mezundur.

Veri Toplama Araçları

Demografik Bilgi Formu: Araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla bir bilgi formu oluşturulmuştur. Bu formda katılımcıların

cinsiyetleri, yaşları, görevleri, toplam çalışma yılları, bulundukları kurumdaki çalışma yılları ve en son mezun oldukları okul sorulmuştur.

Çalışanların İşyerindeki Problemlere Verdikleri Tepkiler Ölçeği: Çalışanların İşyerindeki Problemlere Verdikleri Tepkiler Ölçeği (Employees Reactions To Problematic Events Scale), bireylerin iş yaşamlarında yaşadıkları problemlere karşı verdikleri tepkileri ölçmek amacıyla Hagedoorn, Van Yperen, Van De Vliert ve Buunk (1999) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin maddeleri oluşturulurken Farrell'in (1983), Rusbult ve ark.'nın (1988) ve Van de Vliert'in (1997) çalışanların iş sorunlarına verdikleri tepkileri ölçmek için kullandıkları ölçekler temel alınmıştır. Katılımcılara tepkileri 'Herkes arada sırada iş yerinde bir problemle ya da problemli bir olayla karşılaşabilir. Bu problem, şefiniz/müdürünüzle bir fikir ayrılığı, iş arkadaşlarınızın davranışlarından kaynaklanan bir hayal kırıklığı ya da sizin görevlendirilmiş olduğunuz bir iş ya da programla ilgili memnuniyetsizlik olabilir. İnsanlar bu tür olaylara farklı tepkiler verebilirler. Aşağıda verilebilecek bu muhtemel tepkilerin bir listesi vardır. İş yerinizde bir problemle karşı karşıya kaldığınızda, aşağıda yazılı olan tepkileri vermenin size ne derece uygun olup olmadığını işaretleyiniz.' şeklinde sorulmuştur. İPVTÖ, *çıkış* (örn. madde: İş değiştirmek olanaklarını gözden geçiririm), *düşünceli konuşma* (örn. madde: Şefimle/müdürümle anlaşmaya varmaya çalışırım), *sabır* (örn. madde: Yardımım olmadan kurumun problemi çözeceğine güvenirim), *saldırgan konuşma* (örn. madde: Sorunu şefime/müdürüme mümkün olduğunca olumsuz şekilde anlatırım) ve *ihmal*(örn. madde: Çalışmak istemediğim için hasta olduğumu söylerim) olmak üzere beş farklı tepki kategorisi içermektedir. Ölçek 34 maddeden oluşmaktadır ve ölçek maddeleri "bana hiç uygun değil" ile "bana tamamen uygun" arasında puanlanan 7'li likert tipi bir yapıdadır. Ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır.

Ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları çıkış için .92, düşünceli konuşma için .88, sabır için .69, saldırgan konuşma için .83 ve ihmal için .79'dur.

Minnesota İş Doyum Ölçeği: Minnesota İş Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire) Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Baycan tarafından (1985) Türkçeye uyarlanmıştır ve yapılan geçerlik ve güvenilirlik çalışması sonucunda Cronbach Alpha değeri .77 olarak bulunmuştur. Minnesota İş Doyum Ölçeği 20 maddeden oluşan beşli Likert tipi bir ölçektir. Her bir soruda, kişinin işinden duyduğu hoşnutsuzluk derecesini tanımlayan beş seçenek bulunmaktadır. Ölçek puanlamasında, 1: hiç memnun değilim; 2: memnun değilim; 3: kararsızım; 4: memnunuz; 5: çok memnunuz olarak değerlendirilmektedir. Ölçekten içsel (intrinsic) doyum (1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 19, 20), dışsal (extrinsic) doyum (5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18) ve genel doyum (tüm maddeler) ölçen puanlar elde edilmektedir. İçsel doyum puanı başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi ve

sorumluluğu, yükselme ile terfi olmaya bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin memnuniyetle ilgili maddelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum puanı ise kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresiyle ilgili maddelerden oluşmaktadır. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye, içsel doyum puanı içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal doyum puanı dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumu yüksek olarak değerlendirilmektedir.

Orijinal ölçeğin Cronbach Alpha katsayıları içsel doyum için .84, dışsal doyum için .81 ve genel doyum için .83'tür. Ölçeğin bu araştırma kapsamında elde edilen Cronbach Alfa katsayıları ise içsel doyum için .87, dışsal doyum için .85 ve genel doyum için .91 olarak bulunmuştur.

İşlem

İPVTO'yü Türkçeye uyarlamadan önce ölçeği geliştiren araştırmacılardan biri olan Mariet Hagedoorn'dan e-mail aracılığıyla izin istenmiştir. İlk olarak ölçek araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Çevirisi yapılmış olan ölçek 3 sosyal psikolog, 1 sosyal bilimci ve 1 İngiliz Dili ve Edebiyatı uzmanı tarafından incelenmiş, gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Alan içinden ve alan dışından farklı kişiler tarafından incelenen ölçek maddeleri kültür ve anlam farklılıkları bakımından gözden geçirilerek ölçeğe son hali verilmiştir.

Oluşturulan bu formun ilk sayfasında araştırmanın amacına yönelik bilgilendirme ve araştırmaya katılan kişilerin kimlik bilgilerinin gizli kalacağını belirtildiği bir açıklama yer almıştır. Bu açıklamaların sonrasında demografik form ve ölçekler belli bir sıra izleyecek şekilde sunulmuştur.

Ölçeğin uygulaması hem internet ortamında hem de yüz yüze yapılmıştır. İnternet ortamında Google Formlar kullanılarak oluşturulan araştırma bağlantısı açıklayıcı bir not ile birlikte katılımcıların mail adreslerine yollanmış ve çeşitli sosyal medya hesaplarıyla ulaştırılmıştır. Katılımcılar öncelikle araştırmanın amacı hakkında kısaca bilgilendirilmişlerdir ve onamları alındıktan sonra çalışmaya dâhil edilmişlerdir. Bir kişinin araştırmaya birden fazla katılımını önlemek için IP numarası sınırlaması getirilmiş, bir bilgisayardan birden fazla katılıma izin verilmemiştir. Katılımcıların ölçeği doldurmayı yarıda bırakmaları durumunda verdikleri yanıtlar kayıt edilmemiştir. Yüz yüze yapılan uygulamalarda çeşitli özel sektör çalışanlarının iş yerlerine gidilmiş, müsait olan katılımcıların yanıtları bitirdikten sonra toplanmış,

mesai saatleri içerisinde yoğun olan çalışanlara ise ölçekle ilgili bilgi verilmiş, ölçekler daha sonra geri alınmıştır. Ölçeklerin uygulama süresi yaklaşık 10-15 dakikadır.

Bulgular

Geçerliliğe İlişkin Bulgular

Yapı Geçerliliğine İlişkin Bulgular

İPVTÖ'nün yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla varimaks eksen döndürme yöntemi kullanılarak temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Kullanılan verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısının .65 olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermiştir. Herhangi bir faktör sayısı belirtilmeden yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda, özdeğerleri 1'in üzerinde olan ve toplam varyansın %61.33'ünü açıklayan 5 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Faktör sayısı belirtilmeden yapılan temel bileşenler analizinin ölçeğin özgün formuna da uygun olarak beş faktörlü bir yapı göstermesi, buna ek olarak özdeğerler, açıklanan varyans oranı, özdeğerlerin grafik dağılımının (scree-plot) da incelenmesi sonucunda 5 faktör oluşturma ölçek için uygun olduğuna karar verilmiştir.

Faktörlerden birincisi varyansın %17.93'ünü, ikincisi %12.69'unu, üçüncüsü %12.30'unu, dördüncüsü %10.78'ini, beşincisi %7.57'sini ve faktörlerin hepsi toplam varyansın %61.33'ünü açıklamaktadır. Bu çalışmada birinci faktör çıkış, ikinci faktör düşünceli konuşma, üçüncü faktör sabır, dördüncü faktör saldırgan konuşma, beşinci faktör ihmal olarak adlandırılmıştır. Ölçek *çıkış* (6 madde), *düşünceli konuşma* (11 madde), *sabır* (5 madde), *saldırgan konuşma* (7 madde) ve *ihmal* (5 madde) olmak üzere toplam 35 maddeden oluşmaktadır.

Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen 5 boyut arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 2'de gösterilmektedir. Tablo 2'de görüldüğü gibi çıkış boyutu ile düşünceli konuşma ve sabır boyutları arasında olumsuz, saldırgan konuşma ve ihmal boyutları arasında ise olumlu bir ilişki gözlenmiştir. Ayrıca düşünceli konuşma ile sabır arasında olumlu, düşünceli konuşma ve ihmal arasında ise olumsuz bir ilişki olup saldırgan konuşma ve ihmal arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 1. İPVTÖ'nün Ortalamaları, Standart Sapmaları, Faktör Yükleri ve Açıklanan Varyans Yüzdeleri

Maddeler	Ort.	S	1	2	3	4	5
İş değiştirme olanaklarını gözden geçiririm	3,64	1,98	.80				
Turizm-otellilik alanı dışında aktif bir şekilde iş ararım	2,88	1,74	.72				
İşverenimi değiştirmeye niyetlenirim	3,07	1,85	.75				
Turizm-otellilik alanı içinde aktif bir şekilde iş ararım	3,37	2,02	.79				
Gazetelerde başvurabileceğim iş ilanları ararım	2,27	1,67	.66				
Çalışma alanımı değiştirmeye çalışırım	3,15	1,90	.70				
Şefimle/Müdürümle anlaşmaya varmaya çalışırım	5,62	1,35		.62			
Şefimle/Müdürümle iş birliği içinde herkesi tatmin edecek bir sonuç bulmaya çalışırım	5,85	1,19		.82			
Şefimle/Müdürümle iş birliği yaparak ideal bir çözüm üretmeye çalışırım	5,83	1,26		.81			
Şefimle/Müdürümle birlikte sorun çözümlere dek fikir alışverişinde bulunurum	5,80	1,22		.76			
Şefimle/Müdürümle uzlaşmaya çalışırım	5,02	1,76		.78			
Tamamen anlaşmaya kadar şefimle/müdürümle problem hakkında konuşurum	5,86	1,18		.82			
Şefime/Müdürüme çözümler öneririm	5,78	1,30		.78			
Problemi şefime/müdürüme hemen bildiririm	5,37	1,51		.62			
Hemen bir çözüm bulmaya çalışırım	5,97	1,20		.77			
Probleme yönelik farklı çözümler bulmaya çalışırım	5,97	1,12		.73			
Uzlaşmak için amirimle görüşürüm	6,00	1,15		.80			
Müdahale etmeksizin kurumun karar alma sürecine güvenirim	3,96	1,79			.87		
Yardımın olmadan kurumun problemi çözeceğine güvenirim	3,83	1,80			.83		
Problem çözme sürecine katkı olmadan kurumun bu problemle ilgileneceğine inanırım	3,84	1,87			.82		
Sonunda her şeyin yoluna girmesini beklerim	4,06	2,02			.77		
İyimser bir şekilde daha iyi zamanların gelmesini beklerim	4,12	2,04			.71		
Sorunu şefime/müdürüme mümkün olduğunca olumsuz şekilde anlatırım	2,27	1,70				.47	
Tartışmayı kazanmaya çalışırım	3,27	1,88				.78	
Problemi bile bile gerçekte olduğundan daha problemli göstermeye çalışırım	1,78	1,20				.43	
İstedikimi elde etmek için Şefime/Müdürüme ısrarcı davranırım	2,73	1,75				.75	
Şefime/Müdürüme 'savaş' açarım	1,74	1,28				.49	
Şefime/Müdürüme haklı olduğumu bütün olası yollarla ispat etmeye çalışırım	3,98	2,12				.67	
Problem için kurumu suçlarım	2,00	1,32				.56	
Çalışmak istemediğim için hasta olduğumu söylerim	1,55	1,06					.74
Çalışmak istemediğim için işe geç giderim	1,53	1,07					.79
İşim için benden beklenenden daha az çaba gösteririm	1,62	1,16					.83
Ara sıra işim için yeterince çaba harcamam	1,90	1,42					.75
Katılmak istemediğim için toplantıları kaçıtırım	1,54	1,05					.74
Açıklanan varyans (%)			17,98	12,69	12,3	10,78	7,57
İç tutarlık katsayısı			.86	.91	.88	.78	.88
İki yarım güvenilirlik			.77	.77	.87	.50	.84

Tablo 2. İPVTÖ'nün alt ölçekleri arasındaki korelasyon katsayıları

Faktörler	1	2	3	4	5
1.Çıkış	-	-.24**	-.16*	.36**	.38**
2.Düşünceli konuşma		-	.20**	-.15**	-.38**
3.Sabır			-	.02	-.04
4.Saldırgan konuşma				-	.51**
5.İhmal					-
<i>Ort.</i>	18,39	58,05	23,83	15,77	10,14
<i>S</i>	8,54	9,64	9,26	6,74	5,57

**p<.01

Faktör analizi sonucunda elde edilen yapının uygunluğu doğrulayıcı faktör analizi ile de incelenmiştir. Model uyum indeksleri verinin beş faktörlü çözümle tanımlanabileceğini göstermiştir [χ^2 (517, N = 312) = 2294.75, $p < .000$, GFI = .71, AGFI = .67, NNFI = .73, CFI = .78, RMSEA = .09]. Bu değerlerden bazılarının kabul edilebilir düzeyde olmadığı görüldüğünden modifikasyon endeksinde sabır gizil değişkeninde 21. (Sonunda her şeyin yoluna girmesini beklerim) ve 22. (İyimser bir şekilde daha iyi zamanların gelmesini beklerim) maddelerinin hata kovaryansları ilişkilendirilmiştir ve bu iki model ki kare fark testi ile karşılaştırılmıştır. İki maddedeki hatanın ilişkilendirilmesi modeli anlamlı olarak veri ile daha uyumlu hale getirmiştir [χ^2 fark(1), (N = 312) = 222.14, $p < .000$]. Bu hata eklendikten sonra model yeniden test edilmiştir. Modifikasyon endeksinde 14. (Problemi şefime/müdürüme hemen bildiririm) ve 16. maddeler (Probleme yönelik farklı çözümler bulmaya çalışırım) arasında yeniden önerilen hata ilişkilendirilmesi doğrultusunda, bu maddelerinin hata kovaryansları ilişkilendirilmiştir ve iki model arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur [χ^2 fark(1), (N = 312) = 639.6, $p < .000$]. Son olarak 10. (Şefimle/müdürümle birlikte problem çözümlene dek fikir alışverişinde bulunurum) ve 12. maddelerin (Tamamen anlaşınca kadar şefimle/müdürümle problem hakkında konuşurum) arasında hata ilişkilendirmesi önerilmiş ve bu da modele eklenmiştir. İki model arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur [χ^2 fark(1), (N = 312) = 77.4, $p < .000$].

Sonuç olarak önerilen modifikasyonlar aynı gizil değişkenlerin altındaki maddelerin hatalarının ilişkilendirilmesini önerdiği için 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 üç modelden anlamlı olarak veri ile daha uyumlu bulunmuş ve model uyum indeksleri de oldukça iyi sonuçlar ortaya çıkarmıştır [χ^2 (514, N = 312) = 1354,86, $p < .000$, $\chi^2/sd = 2,64$, GFI = .79, AGFI = .75, NNFI = .84, CFI = .90,

RMSEA = .07]. Bu modelde, Carmines ve McIver'in (1981) ve Tabachnick ve Fidell'in (2001) önerdiği gibi ki kare ve sd oranı 3'ün altındadır.

Tablo 3. Ki Kare Testi ve Uyum İndeksleri

	χ^2	Df	χ^2/df	RMSEA	GFI	CFI	AGFI	NNFI	AIC
Model 4. Beş Faktör Model (3 hata ilişkilendirmesi)	1354,86	514	2,63	.07	.79	.90	.75	.84	1516,86
Model 3. Beş Faktörlü Model (2 hata ilişkilendirmesi)	1432,26	515	2,78	.08	.77	.88	.74	.83	1592,27
Model 2. Beş faktörlü Model (1 hata ilişkilendirmesi)	2071,86	516	4,01	.09	.73	.80	.68	.76	2229,86
Model 1. Beş Faktörlü Model	2294,75	517	4,43	.09	.71	.78	.67	.73	2450,75

Doğrulamalı faktör analizinin sonuçları, her bir maddenin aldığı yükler Tablo 4'te verilmiştir. Modeldeki tüm standartlaştırılmış faktör yükleri istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu değerler çıkış için .60 ile .81, düşünceli konuşma için .43 ile .99, sabır için .48 ile .96, saldırgan konuşma için .41 ile .71 ve ihmal boyutu için .74 ile .82 arasında değişmektedir.

Tablo 4. İPVTÖ'nün Beş Faktörlü Yapı İçin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Göstergeler										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Çıkış	M1 .80 (9.50)	M2 .63 (11.37)	M3 .79 (9.57)	M4 .81 (9.16)	M5 .60 (11.51)	M6 .60 (11.50)					
Düşünceli Konuşma	M7 .68 (12.44)	M8 .99 (11.30)	M9 .82 (12.38)	M10 .75 (12.42)	M11 .98 (3.77)	M12 .99 (12.45)	M13 .61 (12.46)	M14 .43 (12.46)	M15 .49 (12.46)	M16 .50 (12.45)	M17 .53 (3.25)
Sabır	M18 .96 (5.74)	M19 .72 (12.19)	M20 .69 (12.24)	M21 .57 (12.36)	M22 .48 (12.40)						
Saldırgan Konuşma	M23 .46 (11.77)	M24 .55 (11.37)	M25 .69 (10.22)	M26 .62 (10.87)	M27 .71 (9.89)	M28 .41 (11.96)	M29 .61 (10.99)				
İhmal	M30 .75 (10.57)	M31 .81 (9.61)	M32 .82 (9.48)	M33 .74 (10.70)	M34 .74 (10.61)						

Not: M1-M34 ölçek madde sayılarını göstermektedir. Sırasıyla standartlaştırılmış faktör yükleri (Beta değerleri) ve parantez içinde t değerleri verilmiştir. Tüm standartlaştırılmış faktör yükleri istatistiksel olarak anlamlıdır.

Ölçüt Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Ölçüt geçerliliğini belirlemek amacıyla Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve Baycan tarafından (1985) Türkçeye uyarlanan Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. İPVTÖ ile Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden elde puanlar arasındaki korelasyonlar Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. İPVTÖ alt ölçekleri ile Minnesota İş Doyum Ölçeği Arasındaki Korelasyon Katsayıları

	İPVTÖ				
	Çıkış	Düşünceli konuşma	Sabır	Saldırgan konuşma	İhmal
Genel doyum	-.41**	.17**	.17**	-.16**	-.24**
İçsel doyum	-.33**	.27**	.13*	-.16**	-.22**
Dışsal doyum	-.41**	.17**	.17**	-.16**	-.24**

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

Tablo 5'te görülebileceği gibi Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden elde puanlar ile İPVTÖ'den alınan puanlar arasında anlamlı ilişkiler elde edilmiştir.

Güvenirliliğe İlişkin Bulgular

İç Tutarlılık Güvenirliliği

İPVTÖ'nün güvenirlik düzeyini belirlemek amacıyla Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları ve test tekrar test güvenirlik katsayıları hesaplanmıştır. İPVTÖ'nün Cronbach Alfa iç tutarlılık güvenirlik katsayısı .79 olarak bulunmuştur. Alt ölçekler için ayrı ayrı hesaplandığında ise iç tutarlılık güvenirlik katsayıları, çıkış için .86, düşünceli konuşma için .91, sabır için .88, saldırgan konuşma için .78 ve ihmal için .88 olarak bulunmuştur.

Tablo 6. İPVTÖ Güvenirlik Katsayıları

	İç tutarlılık katsayısı	İki test yarım güvenirlik	Test Tekrar Test
Güvenirlik			
Çıkış	.86	.77	.85
Düşünceli konuşma	.91	.77	.80
Sabır	.88	.87	.85
Saldırgan konuşma	.78	.50	.71
İhmal	.88	.84	.89

İki Yarım Test Güvenirliği

İPVTÖ'nün iç tutarlık güvenirliliği iki yarım test güvenirliliği ile de test edilmiştir. İki yarım test güvenirliliği için ölçek maddelerinin iki bölüme ayrılarak aralarındaki korelasyonun hesaplanması gerekmektedir. Ölçeğin tamamının iki yarım test güvenirliliği açısından test edilmesi için maddeler tek ve çift sayılı maddeler olmak üzere iki bölüme ayrılıp toplam puanları alınmıştır. İki bölüm arasındaki korelasyon .74 olarak saptanmıştır (Spearman-Brown $r = .74$, $p < .000$). Ayrıca İPVTÖ'deki maddeler alt boyutlar için de ayrı ayrı analiz edilmiştir. Buna göre çıkış için korelasyon .77 (Spearman-Brown $r = .77$, $p < .000$), düşünceli konuşma için .77 (Spearman-Brown $r = .77$, $p < .000$), sabır için .87 (Spearman-Brown $r = .87$, $p < .000$), saldırgan konuşma için .50 (Spearman-Brown $r = .50$, $p < .000$) ve ihmal için .84 (Spearman-Brown $r = .84$, $p < .000$) olarak hesaplanmıştır.

Test Tekrar Test Güvenirliği

İPVTÖ'nün test tekrar test güvenirliliğini ölçmek amacıyla ölçek 2 hafta arayla ulaşılabilen 124 katılımcıya tekrar uygulanmıştır. Yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda İPVTÖ'nün test tekrar test güvenirliliği .78 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin alt boyutları için analiz tekrar edildiğinde, çıkış için .85, düşünceli konuşma için .80, sabır için .85, saldırgan konuşma için .71 ve ihmal için .89 olarak bulunmuştur.

Tartışma

Çalışanların iş yerlerindeki problemlerin üstünden gelme yolları ya da bu probleme karşı verdikleri tepkiler örgütlerin verimliliği açısından oldukça önemlidir. Ülkemizde iş doyumsuzluğunun nedenlerine ve sonuçlarına ilişkin pek çok çalışma olmasına rağmen, iş doyumsuzluğuna ve iş yerindeki sorunlara karşı verilen tepkilere ilişkin oldukça az sayıda çalışma vardır. Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda İş Doyumsuzluğuna Verilen Tepkiler Ölçeği (Yaşın, 2013) göze çarpmaktadır. İDVTÖ'nde konuşma tepkisi tek bir boyut olarak ele alınmıştır. Fakat yapılan çalışmalar, konuşma tepkisi tek bir boyut olarak ele alındığında daha az destek aldığını göstermektedir (Withey ve Cooper, 1989). Hatırlanacağı gibi konuşma tepkisi yapıcılık derecesine göre değişkenlik gösterebilmektedir (Saunders, Sheppard, Knight ve Roth, 1992). Bu nedenle bu çalışmada Hagedoorn ve ark. (1999) tarafından geliştirilen, konuşma tepkisi düşünceli ve saldırgan olarak ikiye ayrılan Çalışanların İş Yerindeki Sorunlara Karşı Verdikleri Tepkiler Ölçeği Türkçe'ye uyarlanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre Çalışanların İş Yerindeki Sorunlara Karşı Verdikleri Tepkiler Ölçeği anlamlı geçerlik ve güvenilirlik bulgularına sahiptir. Ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla yapılan açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ölçeğin 5 faktörlü yapıya uygun olduğunu göstermektedir. Yani sonuçlar konuşma tepkisinin iki boyuta ayrılabilceğini göstermektedir. Bu boyutlar hem çalışanın hem de örgütün çıkarlarını korumaya yönelik olarak yaptığı düşünceli konuşma ve sadece çalışanın çıkarlarını korumaya yönelik olarak yaptığı saldırgan konuşmadır. Diğer boyutlar ise çıkış, sabır ve ihmaldir. Bu beş boyutta toplanan ölçek maddeleri toplam varyansın %61.33'ünü açıklamaktadır.

Çalışanların İş Yerindeki Sorunlara Karşı Verdikleri Tepkiler Ölçeği'nin boyutları arasındaki korelasyonlar incelendiğinde çıkış boyutu ile düşünceli konuşma ve sabır boyutları arasında olumsuz, saldırgan konuşma ve ihmâl boyutları arasında ise olumlu bir ilişki görülmüştür. Başka bir ifadeyle problemi çözmek için yöneticileriyle yapıcı bir şekilde konuşan ve iyimser bir şekilde problemin çözülmesini bekleyen çalışanlar işten çıkmayı daha az düşünürken, sadece kendi çıkarını çıkarını düşünüp yıkıcı bir şekilde konuşan ve umursamaz veya ihmalkar davranışlar gösteren çalışanlar işten çıkmayı daha çok düşünmektedirler. Ayrıca, hem düşünceli konuşma ile sabır arasında hem de saldırgan konuşma ve ihmâl arasında olumlu bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

İPVTÖ'nün ölçüt bağıntılı geçerliğinin test edilmesi amacıyla kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeği ve İPVTÖ'nün alt ölçekleri karşılaştırıldığında daha önce yapılan çalışmalarla tutarlı olarak (Hagedorn ve ark., 1999; Leck ve Saunders, 1992, Rusbult ve ark., 1988) hem genel iş doyumuyla hem de içsel ve dışsal iş doyumuyla yapıcı tepkiler yani düşünceli konuşma ve sabır arasında olumlu bir ilişki, yıkıcı tepkiler yani çıkış, saldırgan konuşma ve ihmâl arasında olumsuz bir ilişki gözlenmiştir. Sabır tepkisiyle ilgili olarak sonuçlar Withey ve Cooper'ın (1992) çalışmasıyla tutarlı değildir. Bunun nedeni, bu çalışmada sabır boyutunun pasif bir bağıllık olarak değil daha önce de belirtildiği gibi problemin düzelmesini iyimser bir şekilde bekleme ve örgütün doğru adımları atacağına güvenme şeklinde tanımlanması olabilir. Daha sonra yapılacak araştırmalarda bağıllık boyutunun yapıcı ve yıkıcı olarak ikiye ayrılması daha yararlı olabilir.

Konuşma boyutuyla ilgili olarak ise düşünceli ve saldırgan konuşma boyutlarının hem genel iş doyumuyla hem de içsel ve dışsal iş doyumuyla ilişkileri farklıdır. Düşünceli konuşmayla iş doyumı arasında olumlu bir ilişki varken, saldırgan konuşma ve iş doyumı arasında olumsuz bir ilişki vardır. Başka bir deyişle hem yüksek iş doyumı olan hem de düşük iş doyumı olan çalışanlar konuşma tepkisini kullanırlar fakat farklı şekillerde kullanmayı tercih ederler.

Ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde de iş doyumu ile işten ayrılma niyeti arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002; Çekmecelioğlu, 2005; Özgen ve Özgen, 2010; Yazıcıoğlu, 2009). Benzer şekilde iş yerindeki bir sorun olarak yıldırma ile işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık, işe geç gelme gibi ihmal davranışları arasında da olumlu bir ilişki görülmektedir (Çalışkan ve Tepeci, 2008; Engin, Oğuzhan ve Ünser, 2015).

Güvenirlik analizi sonuçlarına bakıldığında İPVTÖ'nün alt boyutlarının Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları oldukça yüksek düzeydedir ve özgün ölçekle de benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları .79 ile .91 arasında değişirken, özgün ölçekte de .68 ile .92 arasında değişmektedir. Ölçeğin iki yarım güvenilirlik ve test tekrar test güvenilirlik katsayıları da yüksek düzeydedir.

Bunların yanı sıra ölçeğin bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. İlk olarak bu çalışma çok büyük bir örneklem grubuyla yapılmamıştır. Ayrıca örneklem grubu sadece özel sektör çalışanlarıyla sınırlandırılmıştır. Bu nedenle araştırmanın daha büyük bir örneklem grubuyla ve kamu sektörü çalışanları da dahil edilerek yapılması daha çok bilgi sağlayabilir. Ayrıca yukarıda değinildiği gibi daha sonra yapılacak araştırmalarda Withey ve Cooper'ın da (1992) önerdiği gibi yapıcı ve yıkıcı olarak ikiye ayrılması daha yararlı olabilir. Çalışmanı diğer bir sınırlılığı ise doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarıyla ilgilidir. Bu analizin sonuçlarına göre, İPVTÖ'nün uyum göstergelerinden bazıları kabul edilebilir düzeyin altında olmakla birlikte, genel olarak bakıldığında önemli değerlerin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durum örneklem sayısının yeteri kadar yüksek olmamasından kaynaklanmış olabilir.

Bütün bu sınırlılıklara karşın İPVTÖ hem Minnesota İş Doyum Ölçeği ile ilişkilidir hem de açıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre tatmin edici düzeydedir ve Türk kültürüne göre anlamlı geçerlik ve güvenilirlik değerlerine sahiptir.

Kaynaklar

- Aksu, G., Acuner, A.M. ve Tabak, R.S. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4), 271-282.
- Angle, H.L., ve Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.

- 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.
- Çalışkan, O. ve Tepeci, M. (2008). Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri. *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Engin, G., Oğuzhan, A. ve Ünsar, A.S. (2015), Duygusal Tacizin İşten Ayrılma ve Örgütsel Bağlılığa Olan Etkisi: Konu İle İlgili Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 65-76.
- 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.
- Hammer, T.H., Landau, J.C., ve Stern, R. N. (1981). Absenteeism when workers have a voice: The case of employee ownership. *Journal of Applied Psychology*, 6, 561-573.
- 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.
- Leck, J. D. ve Saunders, D. M. (1992). 'Hirschman's loyalty: Attitude or behavior?' *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5, 219-230.

- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1984). Testing the “Side-Bet Theory” of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-738.
- Naus, F., Van Iterson, A., ve Roe, R. (2007). Organizational cynicism: Extending the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of employees’ responses to adverse conditions in the workplace. *Human Relations*, 60(5), 683-718.
- Özgen, H.M. ve Özgeni H. (2010). Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 1-19.
- Petty, M.M., ve Bruning, N. S. (1980). Relationships between employee's attitudes and error rates in public welfare programs. *Academy of Management Journal*, 23, 556-561.
- 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.E., Johnson, D.J. ve Morrow, G.D. (1986). Determinants and Consequences of Exit, Voice, Loyalty and Neglect: Responses to Dissatisfaction in Adult Romantic Involvements. *Human Relations*, 39(1), 45-63.
- 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.
- Saunders, D.M. (1992). Introduction to research on Hirschman's Exit, Voice, and Loyalty model. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 187-190.
- Saunders, D. M., Sheppard, B. H., Knight, V. Ve Roth, J. (1992). ‘Employee voice to supervisors’. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5, 241-259.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J. ve Minton, J.W. (1992). Organizational Justice: The Search for Fairness in the Workplace, Lexington Books, New York.

- Si, S. ve Li, Y. (2012). Human resource management practices on exit, voice, loyalty, and neglect: organizational commitment as a mediator. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(8). 1705-1716.
- Weiss, D. J., Dawis, R.V., England, G.W. ve Lofquist, L.H. (1967). Minnesota studies in vocational rehabilitation, No. 22: Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis: University of Minnesota Industrial Relations Center.
- Withey, M. J. ve Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521-539.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.