**T.C.**
**İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ**
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ, İŞLETME ANABİLİM DALI**
**İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

# ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK VE ALAYCILIK DAVRANIŞLARININ AST-ÜST ÇATIŞMALARININ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

**Doktora Tezi**

**Hakan Yılmaz**
**1150D91114**

**İstanbul, 2018**

**T.C.**

**İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ**
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ, İŞLETME ANABİLİM DALI**
**İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

# ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK VE ALAYCILIK DAVRANIŞLARININ AST-ÜST ÇATIŞMALARININ YÖNETİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

**Doktora Tezi**

**Hakan Yılmaz**
**1150D91114**

**Danışman: Prof. Dr. Hüner Şencan**

**İstanbul, 2018**

## B. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM

Bu bölümde araştırmanın ana kütlesine yer verilmiş ve ayrıca örneklem büyüklüğü hipotez testleri, faktör analizleri, örnekleme yöntemi, temsil edicilik ve güç analizleri açılarından değerlendirilmiştir.

### 1. Ana Kütle

Çalışmada Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı sigorta şirketleri ve bankaların müdür seviyesi dahil çalışanlar araştırma evreni olarak kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlar bu evren çerçevesinde yorumlanarak, tüm finans işletmeleri için genellenmiştir. Araştırmanın ana kütlesi Türkiye'deki finans sektörü çalışanları olup pratik ana kütlesi il, alan ve çalışan görev dağılımına göre sınırlandırılmıştır.

Bu çalışmanın katılımcıları İstanbul, İzmir, Ankara, Gaziantep, Adana, Mersin, Samsun ve Edirne illerinde görev yapan banka ve sigorta şirketi çalışanlarından memur,uzman yardımcısı, uzman-yönetmen, kıdemli uzman-müdür yardımcısı ile ilk ve orta kademe yöneticilerdir. Analiz aşamasında daha anlamlı sonuçlar elde edilebilmesi amacıyla memur ve uzman yardımcısı, kıdemli uzman-müdür yardımcısı ve müdür ünvanları birleştirilmiştir. Çalışmada astların üstleri ile olan uzlaşmazlıklarının nasıl yönetildiği konusu üzerine odaklanılmıştır.

İl bazında yapılan sınırlamaya rağmen bu coğrafya içerisinde kalan iş dallarının tümü üzerinde araştırma yapabilmek teknik bir imkansızlık doğurmaktadır. Bu çerçevede coğrafi sınırlamaya ek olarak sektör seçiminin yapılması da gerekmektedir. Halka açık şirket sayıları kümüle kıyaslandığında çoğunlukta olan, vergi, gelir, net karlılık ve personel sayıları bakımından ilk sıralarda yer alan; teknolojiyi yoğun kullanan, kurumsallaşma, profesyonel yönetim, risk yönetimi ve stresin çok daha fazla görüldüğü sektörlerin başında finans sektörü gelmektedir. Yaklaşık 250.000 çalışanı olan bu sektörün de yapı taşlarını toplam çalışanı 230.000'i bulan banka ve sigorta şirketleri oluşturmaktadır. Büyüklük, coğrafi yaygınlık, yüksek teknoloji ve para gibi riskli bir varlık üzerinden iş yapılması sebebiyle banka ve sigorta şirketlerinin diğer iş kollarına kıyasla daha kurumsal ve modern yönetim biçimlerine uygun çalıştıkları bilinmektedir.

Temsil yeteneğinin yüksek olması sebebiyle sektöründe prim üretimi ve ciro bakımından ilk 10 içerisinde yer alan banka ve sigorta şirketleri seçilmiş olup bunlar: Garanti Bankası, Axa Sigorta, Yapı Kredi Bankası, Aksigorta, Deniz Bank, HSBC Bank, AIG Sigorta, Akbank, Ergo Sigorta ve Allianz Sigorta'dır. Pratik ana kütleye tanımlanmış olan bu bankalar bankacılık sektöründe çalışanların %35, sigorta şirketleri %23'ünü oluşturmaktadır. Ciro büyüklüğü bakımından pratik ana kütle bankacılık sektörünün %40, sigorta sektörünün %34'ünü oluşturmaktadır. Normal dağıldığı varsayılan bir ana kütleden rastgele seçilecek doğru büyüklükteki bir örneklemin evreni temsil edebileceği düşünülmüştür.

**2. Örneklem Büyüklüğü ve Güç Analizi**

Bu başlıkta 250.000 banka ve sigorta şirketi çalışanından asgari olarak kaçına ulaşılması gerektiği ve bu çalışanların hangi örnekleme yöntemine göre seçildikleri açıklanmıştır. Örneklem büyüklüğü hipotez testleri ve faktör analizleri açısından değerlendirilmiştir.

**Hipotez testleri açısından.** Hipotez testleri açısından örneklem büyüklüğünü belirlemek için internet ortamındaki hazır tablolar ve hesaplama araçlarından faydalanılmıştır. Buna göre %95 güven aralığında %5 hata payı ve ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütledeki dağılımının en iyimser tahminle %50-%50 dağıldığı varsayımıyla örneklem büyüklüğünün 384 olduğu hesaplanmıştır.

Hipotez testlerinde örneklem büyüklüğünü hesaplanmadan önce yokluk ($H_0$) ve alternatif ($H_1$) hipotezlerinin tanımlanarak alternatif hipotezin tek ya da çift yönlü olup olmadığının belirlenmesi gerekir. Pilot çalışma sonuçlarından etki büyüklügü belirlenerek tahmini varyans değeri oluşturulur. Son aşamada Tip I (alfa) ve Tip II (beta) hata düzeyleri seçilir (Bowers, 2002; Akgül, 2003).

Yeterli örneklem sayısına sahip olmayan araştırma sonuçları kabul görmemekte, olması gerekenden fazla tutulması durumunda da maliyet ve zamanı arttırmaktadır (Demirel ve Gürler 2010; Kalaycı 2010; Zodpey 2004). Gerçekçi bir örneklem sayısının belirlenebilmesi ve beta hatasının azaltılması amacıyla güç analizi yapılmalıdır. Temel hipotez ve diğer hipotezler çerçevesinde belirlenen 384 birimlik örnek kütlede %95

güvenilirlik seviyesinde yapılan güç analizi testinde %94,6 değeri elde edilmiştir (Osse, 2006).

**Faktör analizleri açısından.** Örneklem büyüklügünün, değişkenler arasındaki ilişkileri güvenilir bir sekilde belirleyebilecek büyüklükte olmasi gerekir (Scheuren, 2007). Araştırma yapılan birey sayısının faktör analizi yapılacak değişken sayısından daha fazla olması beklenir. Alan yazında örneklem büyüklüğü ile ilgili farklı görüşler yer alsa da genel kabul gören uygulama örneklem büyüklüğünün değişken sayısının 5 ile 10 katı arasında olması şeklindedir (Hair ve d., 1995). Parametrik analiz yapılması durumunda örneklem grubunda yer alan katılımcı sayısının minimum 30 olması beklenir (Ross, 2004, s. 212). Comrey ve Lee (1992) faktör analizi için örneklem sayılarını şu şekilde nitelendirmiştir: 50 ise çok kötü, 100 ise kötü, 200 ise uygun, 300 ise iyi, 500 ise çok iyi ve 1000 olması durumunda mükemmel (s. 430).

Genel olarak en az 300 örneklem büyüklüğünün iyi sonuçlar verebileceği kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidel, 2007). Kline'a (1994) göre, güvenilir faktörler çıkartabilmek için 200 kişilik örneklem yeterli olabilir fakat daha iyi sonuçlar için daha büyük örneklem tercih edilmelidir. Alan yazında yer alan birçok araştırmada, %95 güven seviyesinde örneklem büyüklüğünün 30 ile 500 arasında değiştiği görülmektedir (Altunışık ve d., 2004, s. 125).

Bu çalışmanın türü olan nicel araştırmalar, ölçülebilen olay ve kavramları somutlaştırarak sayısal olarak açıklar. Nitel araştırmalarda kullanılan anketlerde yer alan her bir madde için 15'er denek olması sonuçların geçerli olmasını sağlayabilir. Örneklem büyüklüğü olarak seçilen 384 rakamı, herbir ankette maksimum 23 madde olduğu düşünüldüğünde gereken adet ile uyumludur.

**Örnekleme yöntemi.** Belirlenen 384 birimlik örneklem büyüklüğü, çok aşamalı örnekleme yöntemine göre şu şekilde işletmelere ve işletmelerdeki ünvan gruplarına dağıtılmıştır. Birinci aşamada 8 şehir seçilmiştir. Daha sonra her şehirde 10 işletme belirlenmiş ve sonuçta verilerin 80 farklı işletmeden toplanmasının yeterli olacağı sonucuna varılmıştır. Sekiz şehrin seçilme nedeni ana kütleyi büyük ölçüde temsil etmesidir.

Şehirler arasında her ne kadar büyüklük açısından farklılıklar söz konusu olsa da tutum ve eğilimleri göstermede şehirlerin farklı bir etki ortaya koymayacağı varsayımından hareket edilmiş ve her şehirde yaklaşık olarak eşit sayıda anket uygulanmasına karar verilmiştir. Böylece 10 şehirde toplam 80 işletme birimine anket uygulanmasına karar verilmiştir. Bu özelliği ile önce küme örneklemesi yapılmış daha sonra her kümede 6 çalışan örneklem birimi olarak belirlenmiştir.

Küme örneklemesine giren 80 firmanın belirlenmesinde birden fazla birimi olan büyük şehirlerde kolayda ve iradi örnekleme yöntemi seçilmiştir. Küçük şehirlerde ise zorunlu olarak tek birim olması sebebiyle o işletme seçilmiştir. Kümedeki işletme sayısının 80 olması sonuçta herbir işletme biriminde yaklaşık 5 anket uygulanması gerekli olduğundan söz konusu anketleri birimlerde memur,uzman yardımcısı, uzman, kıdemli uzman ile orta kademe yönetici grubuna giren müdür ünvanlarına dengeli bir şekilde dağıtılmasına çalışılmıştır. Burada basit tesadüfi örnekleme yöntemi uygulanmıştır. İşletme biriminde uzman ya da memur gibi belirli ünvanların bulunmadığı durumlarda anketler tesadüfi olarak diğer ünvan gruplarına dağıtılmıştır.

Bir işletme biriminde anket uygulanacak 5 kişinin tesadüfi olarak belirlenmesi, uygulanması, toplanan anketklerin kontrolü, eksiklerinin giderilmesi sorumluluğu birim yöneticisi ve diğer sorumlularına bırakılmış ve araştırmacı olgunun takibini birim sorumluları aracılığı ile gerçekleştirmiştir. Herhangibir birimde 4'ten az anket geri döndüğünde işletmeye geri dönüş yapılmış ve mutlaka 35 anketin tamamlanmasına çalışılmıştır. Bu çerçevede, örneklem büyüklüğü Tablo 1' de yer alan dağılıma sahip olmuştur.

**Tablo 1.** Örneklem Büyüklüğü Dağılım Sonuçları

| Şehirler | *Toplam Anket* | *Firma Detay* | *Ünvan Detayı* |
|---|---|---|---|
| İstanbul | 60 | 1. Firma 45 anket | Müdür 72 anket |
| Ankara | 55 | 2. Firma 43 anket | Uzman 204 anket |
| İzmir | 52 | 3. Firma 40 anket | Memur 108 anket |
| Adana | 46 | 4. Firma 39 anket | |
| Samsun | 45 | 5. Firma 39 anket | |
| Mersin | 44 | 6. Firma 38 anket | |
| Gaziantep | 40 | 7. Firma 35 anket | |
| Edirne | 40 | 8. Firma 35 anket | |
| | | 9. Firma 35 anket | |

**Temsil edicilik.** Seçim hatalarının minimum düzeyde tutularak en iyi temsilin sağlanabilmesi amacıyla sekiz ilde araştırma yapılarak yurt geneline dağılım sağlanmıştır. Pratik ana kütleye tanımlanmış olan bankalar, bankacılık sektörü çalışanlarının %35'ini; sigorta şirketleri ise %23'ünü oluşturmaktadır.

**Güç analizi.** Araştırma için gerekli olan örneklem büyüklüğünün belirlenerek teyit edilmesinde güç analizi yönetimi kullanılır. Bu yöntem araştırma öncesinde yapılabileceği gibi sonrasında da yapılabilir. Gerçekçi bir örneklem sayısının belirlenebilmesi ve beta hatasının azaltılması amacıyla bu çalışmada güç analizi araştırmanın öncesinde tamamlanmıştır. Belirlenen 384 birimlik örnek kütlede %95 güvenilirlik seviyesinde yapılan güç analizi testinde %94,6 değeri elde edilmiştir (Osse, 2006). Bu değer örneklem büyüklüğünün yeterli sayıda olduğunu göstermektedir.

### 3. Örneklem Birimi ve Örnekleme Yöntemi

Örneklem birimi, örneklem üzerinden elde edilen sonuçların genelleneceği alanı ifade eder ve temel hipoteze bağlı olarak belirlenir. Bu çalışmada ölçüm kişiler üzerinde yapılmış olup örneklem birimi birey düzeylidir. Üst yönetim altındaki tüm banka ve sigorta şirketi çalışanları, ilk ve orta kademe yöneticiler dahil olmak üzere araştırmanın örneklem birimi olarak saptanmıştır.

## C. ÖLÇÜM ARAÇLARI VE ÖLÇME YÖNTEMLERİ

### 1. Bulunması, Geliştirilmesi ve Uyarlama Süreci

Bu çalışmada üç ölçekten ve demografik maddelerden yararlanılmıştır. Ölçekler, çatışma yönetimi, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel alaycılık konularını içermektedir. Aşağıdaki bölümde bu ölçekler ve uygulama biçimleri hakkında verilen bilgiler faktör analizleri öncesine aittir.

**Birinci ölüm aracı.** Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin tespit edilebilmesi amacıyla Podsakoff ve MacKenzie tarafından 1989 yılında geliştirilen "Örgütsel Va-

tandaşlık Davranışı Ölçeği" kullanılmıştır. Bu ölçek, Walz ve Niehoff'un (1994) lokantalar üzerine yaptıkları; Güler'in (2009) farklı hastanelerde görev yapan 292 çalışan üzerinde yaptığı; Stamper ve Dyne'nın (2001) tam ve yarı zamanlı çalışan 257 restoran personelini araştırdığı; Paine ve Organ'ın (2000) 26 farklı ülkede görev alan bankacı, öğretmen gibi farklı meslek grupları üzerinde yaptığı araştırmalarda da kullanılmıştır.

Alan yazında Barnard (1938), Katz (1960), Bateman ve Organ (1983), Moorman ve Blakely (1995), Farh, Early ve Lin (1997), Bolino (1999), Williams ve Shiaw (1999), Dolma (2003), Vey ve Campbell (2004) ile Sesen (2006) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan diğer "örgütsel vatandaşlık davranışı" ölçekleri de mevcuttur. Podsakoff ve MacKenzie'nin (1989) geliştirdikleri ölçeğin kullanılma sebebi araştırılan konuya uygun olması, tüm boyutları kapsaması, yurt içi ve yurt dışında yaygın olarak kullanılması ve Türkiye'deki çalışmalarda da geçerli ve güvenilir bulunmasıdır. Bu ölçek beş boyuttan oluşmaktadır. "Fedakarlık" için 6, 10, 11, 25, 26 ve 28 nolu maddeler; "nezaket" için 3, 8, 14, 17, 20 ve 27. maddeler; "sorumluluk" için 9, 13, 15, 18, 22 ve 29 nolu maddeler; "sportmenlik" için 2, 5, 12, 19, 21 ve 30 nolu maddeler; "erdemlilik" içinse 1, 4, 7, 16, 23 ve 24 nolu maddeler kullanılmıştır. Bu ölçeğe, cevaplayıcıların bakış açısından % 24 oranında altı adet ilave maddeler eklenmiştir.

**İkinci ölçüm aracı.** Rahim (1983) tarafından geliştirilmiş olan "Çatışma Yönetimi Ölçeği"dir. Bu ölçek, Lee (1990), Levy (1989), Ting-Toomey ve d., (1991), Wardlaw (1988), Bowles (2009), Valentine (1995), Friedman (2000) ile Brewer ve diğerleri (2002) tarafından yapılan araştırmalarda da kullanılmıştır. Alan yazında Blake ve Mouton (1964), Dökmen (1986), Thomas (1992), Goldstein (1999), Johnson ve Johnson (2008) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan diğer ölçekler de mevcuttur. Rahim'in (1983) geliştirdiği ölçeğin kullanılma sebebi araştırılan konuya uygun olması, tüm boyutları kapsaması, yurt içi ve yurt dışında yaygın olarak kullanılması ve Türkiye'deki çalışmalarda da geçerli ve güvenilir bulunmasıdır.

Rahim (1983) tarafından geliştirilmiş olan "Çalışanların Çatışmaları Yönetim Tarzları Ölçeği" şu beş boyuttan oluşmaktadır: (1) Üst hedeflerde anlaşarak karşılıklı

kazanma, (2) Karşılıklı feragat ederek kazanma, (3) Çekinik kalma, (4) Uyumlaştırma ve (5) Baskın Çıkma. Her boyut için ölçekte altışar adet farklı ifade yer almaktadır. "Üst hedeflerde Anlaşarak Karşılıklı kazanma" için 1, 2, 11, 20, 27, 28 ve 29. maddeler; "Uyumlaştırma" için 5, 7, 15, 21, 23 ve 26 nolu maddeler; "Karşılıklı Feragat Ederek Kazanma" için 4, 8, 12, 13, 22 ve 25 nolu maddeler; "Baskın Çıkma" için 3, 9, 10, 16, 18 ve 19 nolu maddeler; "Çekinik Kalma" içinse 6, 14, 17, 24, 30 ve 31 nolu maddeler kullanılmıştır. Bu ölçeğe, cevaplayıcıların bakış açısından % 30 oranında yedi adet ilave maddeler eklenmiştir.

**Üçüncü ölçüm aracı.** Üçüncü kavramsal yapı olan alaycılık düzeylerini ölçmek için Brandes'in (1997) Bilişsel, Duygusal ve Davranışsal olmak üzere üç boyutta geliştirdiği toplam on dört maddeden oluşan "Örgütsel Alaycılık Ölçeği" ile birlikte Vance, Brooks ve Tesluk (1996) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Güzeller ve Kalağan (2010) tarafından, çeviri-geri çeviri yöntemi kullanılarak yapılan ölçekler kullanılmıştır. Ölçeklerde puanlar yükseldikçe örgütsel alaycılık düzeyi de artmaktadır. Bu ölçekler Arabacı (2010), Özler ve Atalay (2011), Tokgöz (2011), Nafei (2013), Fitzgerald (2002), Castro ve diğerleri (2004), Byrne ve Hochwarter (2008) ile Taxman ve d., (2014) tarafından yapılan araştırmalarda da kullanılmıştır. Alan yazında Anderson ve Bateman (1997), Dean ve diğerleri (1998), Abraham (2000), Eaton (2002), James (2005), Brown ve Cregan (2008) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan diğer ölçekler de mevcuttur. "Örgütsel alaycılık ölçeği" boyutlarından "bilişsel" için 1, 6, 8, 13, 14 ve 15.; "davranışsal" için 5, 7, 9, 12, 16 ve 17. "duygusal" için de 2, 3, 4, 10, 11 ve 18. maddeler kullanılmıştır. Bu ölçeğe, cevaplayıcıların bakış açısından % 28 oranında beş adet ilave maddeler eklenmiştir.

**Uyarlama süreci.** Orjinal ölçeklerde yer alan boyutları temsil eden maddeler minimum altı adede tamamlanmış, bu amaçla da ölçeklere belirli sayıda madde ilave edilmiştir. Birinci ölçüm aracına "sorumluluk" alt boyutu için 18. ve 29., "sportmenlik" alt boyutu için 5. ve 12., "erdemlilik" alt boyutu için 1. ve 24. maddeler; ikinci ölçüm aracına "Uyumlaştırma" için 7. ve 15., "karşılıklı feragat ederek kazanma" için 25., "baskın çıkma" için 3. ve 16., "çekinik kalma" için 24. ve 31. maddeler; üçüncü ölçüm

aracına “bilişsel” alt boyutu için 6., “davranışsal” için 5. ve 16., “duygusal” için de 4. ve 18. maddeler bizzat araştırmacı tarafından eklenmiştir. Bu değişiklikler için tez danışmanları yanı sıra beş farklı öğrenim üyesi ve iki doktor ünvanına sahip olan akademisyenlerin görüş ve hakemliklerine başvurulmuştur. Ayrıca, dikkat dağılmaması için fazla bilgi yüklemesinden kaçınılmıştır.

Birinci ve ikinci ölçüm araçlarının uyarlamasında çeviri-geri çeviri yöntemi kullanılmıştır. Bu uygulamada ölçekler ilk aşamada ingilizceden türkçeye, daha sonra türkçeden ingilizceye çevrilerek en son elde edilen maddeler orjinali ile kıyaslanmıştır. Uyarlama sonucu oluşturulan anketlerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri pilot uygulamada 201 kişi ile yapılmıştır.

**2. Değişenlerin Etiketleri ve Dereceleme**

Çalışmada yer alan her üç ölçek de Likert tipidir. Ölçek derecelerinin etiketlenmesinde 5 derece kullanılmıştır. 1 “Hiçbir Zaman”, 2 “Nadiren”, 3 “Bazen”, 4 “Çoğu Zaman” ve 5 ”Her Zaman” anlamına gelmektedir. Bu etiketlerin tercih edilmesinin sebebi alan yazında yer alan ast-üst çatışma yönetimi, örgütsel alaycılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı araştırmalarında ağırlıklı olarak bu derecelendirmelerin kullanılmasıdır.

Üç ölçek arasında sadece “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği”nde ters kodlu ifadeler ve puanlar bulunmaktadır. Pilot uygulamada kullanılan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği”nde 2, 5, 12, 19, 21 ve 30. maddeler negatif anlam ifade ettikleri için ters kodlanmıştır. Asıl ölçüm uygulamasında kullanılan nihai “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği”nde 2, 5, 11 ve 14. maddeler negatif anlam ifade ettikleri için ters kodlanmıştır.

**3.Yüzey ve İçerik Geçerliliği Çalışmaları**

Ölçeklerin geliştirilmesi, tercüme edilmesi ve uyarlanması çalışmaları “geçerlilik” konusuyla birlikte ele alınmıştır. Ölçekler tercüme edildikten ve uyarlandıktan sonra yüzey ve içerik geçerliliği araştırılmıştır.

**Yüzey geçerliliği.** Ölçeklerin, istatistiki analizler olmaksızın üzerinde araştırma yapılan konuyu ölçüyor gibi görünmesine yüzeysel geçerlilik denir. (Bachman & Schutt

ve Singleton &Straits, akt. Böke,2011,s.87). Yüzey geçerliliği çerçevesinde ölçeklerde yer alan cümlelerin çevirilerinin doğruluğu, konuya uygunluğu, anlaşılırlığı, cümle düşüklüğü olup olmadığı kontrol edilmiş ve teknik kavramlar içermemesi sağlanmıştır. Ayrıca akademisyen ve pilot çalışma katılımcıları tarafından da değerlendirilmiştir. Ölçeklere yeni eklenen maddeler için tez danışmanları yanı sıra beş farklı öğrenim üyesi ve iki işletme doktor ünvanına sahip olan kişilerin görüş ve hakemliklerine başvurulmuştur. Bu çerçevede her bir ölçeğe ortak başlangıç cümleleri eklenmiş, maddeler rastlantısal olarak dağıtılmış ve aşırı ifadeler yumuşatılarak düzeltilmiştir. Katılımcıların maddelere yanıt verirken güçsüz taraflarını gizleyebilmek amacıyla bireysel tercihleri yerine genel kabul gören eğilimleri ön plana çıkarma riski vardır. Araştırma sonuçlarını saptırabilecek bu olumsuz durumun bertaraf edilebilmesi amacıyla ölçeklerde isim ve imza alanlarına yer verilmemiştir. Ayrıca ölçüm araçlarında, toplumda beğenilen tutum ve düşünceler yerine direk davranışları anlatan ifadeler eklenmiştir.

**İçerik geçerliliği.** İçerik geçerliliği ölçeklerin açık ve gizli olarak ortaya koyduğu içerikle ilgili çıkarımlar yapılabilmesi bakımından önemli ve gereklidir (Neuendorf, 2002; Krippendorff, 2004). Araştırmada üç ölçüm aracından yararlanılmıştır. Birinci ölçek "örgütsel vatandaşlık davranışı" ölçeğidir. Bunun içerik geçerliliğinin sağlanabilmesi için benzer nitelikteki diğer ölçeklerden maddeler alınmış ve uyum sağlanmasına çalışılmıştır. Ancak içerik geçerliliği için muhtemel tüm boyutların saptanarak aynı zamanda herbir boyutu temsil edecek yeteri kadar maddenin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda (%24 oranında) altı adet yeni madde ilavesi yapılarak herbir boyut için ölçekte en az altışar maddenin yer alması sağlanmıştır. İkinci ölçek "ast-üst çatışma yönetimi" ölçeğidir. Bunun içerik geçerliliğinin sağlanabilmesi için benzer nitelikteki diğer ölçeklerden maddeler alınmış ve uyum sağlanmasına çalışılmıştır. Ancak içerik geçerliliği için muhtemel tüm boyutların saptanarak aynı zamanda herbir boyutu temsil edecek yeteri kadar maddenin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda (%30 oranında) yedi adet yeni madde ilavesi yapılarak herbir boyut için ölçekte en az altışar maddenin yer alması sağlanmıştır. Üçüncü ölçek "örgütsel alaycılık davranışı" ölçeğidir. Bunun içerik geçerliliğinin sağlanabilmesi için benzer nitelikteki diğer ölçeklerden madde-

ler alınmış ve uyum sağlanmasına çalışılmıştır. Ancak içerik geçerliliği için muhtemel tüm boyutların saptanarak aynı zamanda herbir boyutu temsil edecek yeteri kadar maddenin belirlenmesi gerekmektedir. Bu kapsamda (%28 oranında) beş adet yeni madde ilavesi yapılarak herbir boyut için ölçekte en az altışar maddenin yer alması sağlanmıştır.

Ölçekte yer alan maddelerin anlamlı bir bütün oluşturulabilmesi amacıyla uzman bir grubun incelemesi gereklidir. Uzmanlar her madde için görüşlerini form üzerinde puanlar vererek bildirirler (Aksayan ve Gözüm, 2002, ss. 9-24; Süt, 2009, ss.200-205). İçerik geçerliliği ilk defa Cureton (1951) tarafından kullanılarak ölçek kavramı ile birlikte açıklanmıştır (Kelecioğlu ve Şahin, 2014, s. 3). Ölçek maddelerinin içerik geçerliliklerinin ölçülebilmesi amacıyla yedi gönüllü uzman tarafından anlaşılabilirlik ve dil bilgisi değerlendirmesi yapılmıştır. Bunun için de on dereceli bir ölçek kullanılmıştır. Dil bilgisi tamamen hatalı ve anlaşılamaz ise "sıfır", tamamen doğru ve anlaşılır ise "on" aralığında puanlama yapılmıştır. Sonuçların ölçümünde kullanılan "Lawshe İçerik Geçerliği" oranı formülü "İGO = (2NG/N)-1" olup "N" değerlendirmeye katılan uzman sayısı, "NG" maddenin ölçekte kalması gerektiğini söyleyen uzman sayısını temsil etmektedir (Yurdakul, 2005, ss. 1-5; Lawshe, 1975). İçerik geçerliliği oranının %95 güven aralığında minimum ,75 olması gerekmektedir (Lawshe, 1975, ss. 563–575) ve çalışmada kullanılan her üç ölçek için bu oranın ,96'nın üzerinde olduğu görülmüştür.

**4. Ortak Yöntem Varyansı Önlemleri**

Araştırma ölçüm sonuçlarının "Ortak Yöntem Varyansı"dan etkilenmemesi amacıyla aşağıdaki önlemler alınmıştır.

**Farklı ölçüm araçları kullanmak.** Ölçüm araçlarında Likert tipi orijinal ölçeklerden faydalanılmış fakat madde sayısı arttırılarak olası ortak yöntem varyansı etkileri engellenmeye çalışılmıştır. Çalışmada kullanılan üç ölçüm araçının da aynı batarya içinde sunulması bulaşma etkisini tamamen ortadan kaldırmayacağı için bu yöntem tercih edilmemiştir.

**Anket formu ve ölçek düzenlemeleri**. Sosyal beğenilirlik etkisi ve cevaplama yanlılığının ortadan kaldırılması amacıyla ölçeklerde imza ve isim alanlarına yer verilmemiştir. Bir diğer yöntem olarak ölçeğin maddeleri rastgele ve karışık olarak dağıtılmış böylece aynı boyutların alt alta gelerek "düzen etkisi" yaratması ve zihin haritası oluşturulması zorlaştırılmıştır. "Ortak Yöntem Varyansı"dan etkilenilmemesi amacıyla örgütsel vatandaşlık ölçeğinde negatif uçlu sorulara da yer verilmiştir. Katılımcılara daha geniş ölçüde yanıtlama olanağı veren, derece ölçek sayısının 9'a çıkarılması yöntemi, ayrıştırıcı olamaması sebebiyle kullanılmamıştır.

**5. Ölçüm Uygulamaları ve Tercih Edilen Yöntem**

Alan yazın incelendiğinde ölçeklerin farklı örneklem gruplarına farklı zaman dilimlerinde uygulandığı araştırmaların olduğu görülmüştür. Zor bir uygulama olsa da daha sağlıklı sonuçların elde edilebilmesi amacıyla aynı örneklem grubuna iki veya üç farklı zaman diliminde anket çalışmasının yapılması da mümkündür. Farklı zaman aralıkları iki haftadan az olmamalıdır. Bazı çalışmalarda anket dışında kalan işletme verilerinden yararlanılması da söz konusudur. Bu araştırma sekiz ilde yapılmış olup aynı örneklem grubuna farklı zaman dilimlerinde tekrar anket uygulanması teknik imkansızlık doğurmuştur.

## D. PİLOT ARAŞTIRMA UYGULAMASI

Pilot çalışma, ölçek geçerliliğinin ve güvenilirliğinin sınanması bakımından gereklidir. Öte yandan uygulamada karşılaşılacak zorlukların görülmesi bakımından önem taşımaktadır (Teijlingen ve Hundley, 2016). Ölçekteki maddelerin, araştırılan konuyu kapsayıp kapsamadığı, gereksiz ya da eksik, sorun yaratan maddelerin olup olmadığı böylece saptanabilir (Salant ve Dillman, 1994; Presser ve d., 2004). Ölçeklerin katılımcılara uygun olup olmadığının ve ne derece iyi hazırlandığının tespit edilmesi bakımından önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Pilot çalışmalar sonucunda belirsizlikler ortadan kaldırılarak yeni veri tiplerinin toplanması kararlaştırılabilir (Gray ve d., 2007). Elde edilen verilerin farklılığı, ölçeğin kendisinden değil katılımcıların özelliklerinden kaynaklanmalıdır (Altunışık, 2008, s.3).

Salant ve Dillman (1994), pilot çalışmalar sonucunda katılımcıların maddeleri doğru ve aynı şekilde anladıklarının, cevapların yeterli olduğunun ve önyargılı yönlendirmeler içermediklerinin teyit edilebileceğini belirtmiştir. Bu çalışmada araştırılan kavramsal yapıların ölçülebilmesi amacıyla belirlenen ölçekler üzerinden öncelikle pilot uygulama yapılmış, sonrasında asıl ölçüme geçilmiştir. Pilot uygulama sayesinde anketin anlaşılabilirliği, doldurma süresi, dağıtımı ve teslim alınması hususlarında bilgi edinilerek katılımcıların tepkileri gözlemlenmiştir. Böylece yüzey ve içerik geçerliliği konuları araştırılabilmiştir.

Pilot uygulamanın bizzat araştırmacı ile yüz yüze yapılması önerilir (Churchill ve Iacobucci, 2002). Alan yazında yer alan pilot çalışmalar arasında katılımcı - görüşmeci sorgulanması ve etkileşimi, katılımcı odaklı grup çalışmaları, bilişsel mülakatlar, cevap dağılımı ve cevaplanmayan maddelerin analiz edilmesi yöntemleri yer almaktadır (ASA, 1997; Collins, 2003; Presser ve d., 2004). Bu çalışmanın pilot uygulamasında katılımcı sorgulanması yöntemi kullanılmıştır. Uygulama sonunda katılımcılara ölçek ve maddeler hakkındaki yorumları sorularak genel bir değerlendirme yapmaları istenmiştir. Dolayısıyla, uygulamanın nasıl algılandığı, amacına uygun olup olmadığı saptanarak yanlış anlaşılan ifadeler belirlenmiştir. Katılımcı sorgulaması sonuçları davranışların kodlanarak açıklanmasına yardımcı olan bir uygulamadır (Altunışık, 2008, ss.12-13).

**1. Araştırmanın Örneklemi ve Uygulama**

201 katılımcı üzerinden yapılan pilot uygulama çalışması bizzat araştırmacı tarafından yapılmış ve anket maddelerine verilen cevapların yorumlanmasına yönelik olarak takip soruları sorulmuş, cevaplanmayan maddeler üzerinden tekrar görüşülmüştür. Pilot çalışmaya gönüllü olarak katılan 201 kişi, Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı sigorta şirketleri ve bankaların müdür seviyesi dahil çalışanları arasından seçilmiştir.

Pilot çalışmanın katılımcıları İstanbul, İzmir, Ankara, Gaziantep, Adana, Mersin, Samsun ve Edirne illerinde görev yapan banka ve sigorta şirketi çalışanlarından memur, uzman yardımcısı, uzman, kıdemli uzman ile ilk ve orta kademe yöneticilerdir. Pilot çalışma yapılan bankalar, bankacılık sektöründe çalışanların %35, sigorta şirketleri

%23'ünü oluşturmaktadır. Ciro büyüklüğü bakımından bankacılık sektörünün %40'ını, sigorta sektörünün %34'ünü oluşturmaktadır. 201 anket yaklaşık 4 ayda toplanmıştır.

Tez danışmanları tarafından incelenerek onay verilen ve toplam üç sayfadan oluşan anket formu, iki farklı yöntemle toplanmıştır. Uygulama öncesinde katılımcılar ve de çalıştıkları şirketlerin insan kaynaklarından izin alınarak gönüllülük esası ile formların doldurulması sağlanmıştır.

Birinci yöntemde tanınan ve bilinen katılımcılara bilgisayar ortamında elektronik posta yoluyla anketler gönderilmiş, çalışmanın amacı ve maddeler yanıtlanırken nelere dikkat edilmesi gerektiği de yazılı ve sözlü olarak anlatılmıştır. Bu açıklamalar şunlardır : katılımın gönüllülük esasına dayandığı, araştırmaya katılan kişilen nasıl belirlendiği, istenildiği zaman anket doldurma işleminden vazgeçilebileceği, cevapların gizlilik esasına uygun olarak değerlendirileceği ve tüm maddelerin boş bırakılmadan samimiyet ve tutarlılıkla doldurulması gerektiği (Şencan, 2007, s.133; Şencan, 2016).

Anket formlarını 10 gün içerisinde göndermeyen katılımcılarla tekrar iletişime geçilmiş, maddeleri yanıtlamaları için en fazla iki defa hatırlatmada bulunulmuştur. Bilgisayar ortamında elektronik posta yoluyla gönderilen anketler katılımcılardan gelen mail içeriği ile birlikte basılıp numaralandırılarak saklanmıştır.

İkinci yöntemde uygulama, katılımcılarla yüz yüze görüşmek suretiyle yapılmıştır. Anket maddeleri araştırmacı tarafından katılımcılara kendi işyerlerinde okunmuştur. Uygulama özel bir odada mola saatleri içerisinde yapılarak yanıtlar toplanmıştır. Birinci yöntemde katılımcılara yapılan yazılı ve sözlü açıklamalar eksiksiz olarak ikinci yöntemdeki katılımcılara da bizzat araştırmacı tarafından yapılmıştır (Şencan, 2016).

Çalışanlardan doğru yanıtlar alabilmek için, anketin amacı kendilerine öncesinde yazılı ve sözlü olarak anlatılmıştır. Böylece cevaplama ortamı kontrol altında tutularak daha yüksek bir geri dönüş oranı elde edilmiştir. Anketi dolduranların birbirlerini etkilememesi amacıyla banka ve sigorta şirketlerinde aynı departman, bölge müdürlüğü veya şubede çalışanlara farklı zamanlarda uygulama yapılmıştır. Böylece birbirleriyle konuşarak anketi doldurmaları riskinin önüne geçilmiştir. İş yoğunluğunun araştırmayı

olumsuz etkilememesi ve dış etkenlerin kontrol altına alınabilmesi amacıyla ölçüm uygulaması 12.00-14.00 ile kişiye özel mola saatleri arasında özel bir odada yapılmıştır.

Anketlerin internet üzerinden link oluşturarak online doldurulabilmesine olanak veren uygulamaların sayısı son dönemde oldukça artmıştır (Sills ve Song, 2002, ss. 20-30; Zhang, 1999, ss. 51-68). Bu çerçevede, internet programları pilot çalışmada denenmiş fakat yanıtlama hatalarına sebebiyet vermeleri sebebiyle kullanılmamıştır. Katılımcıların genel kabul gören eğilimleri ön plana çıkarmaları yerine bireysel tercihlerini ankete yansıtmaları amacıyla, ölçeklerde isim ve imza alanlarına yer verilmemiştir. Araştırmacının iletişim bilgileri de ayrıca paylaşılarak katılımcıların akıllarına takılan soruların yanıtlanması sağlanmıştır. Uygulamanın her aşamasında gizlilik ve gönüllülük esası ile hareket edileceği kendilerine önemle hatırlatılmıştır.

Anketlerin geçerli sayılabilmesi için demografik maddeler ile birlikte formun tamamının eksiksiz olarak doldurulmuş olması kuralı uygulanmıştır. Aynı madde için birden fazla seçenek işaretleyen ya da boş bırakılan maddeler için katılımcılar ile tekrar iletişime geçilerek ilgili maddeleri gönüllü olarak yanıtlamaları istenmiştir. Bu çalışma esnasında bazı katılımcılar anket formunu doldurmaktan vazgeçmiş olup bunun sonucu olarak kendilerinden gelen anketler iptal edilmiştir. Anketlerin kontrol ve teslim alınması bizzat araştırmacının kendisi tarafından yapılmıştır. Pilot çalışmanın güvenilirlik testleri için faktör analizleri yapılmış; benzeşme ve ayrışma geçerlilikleri test edilmiştir.

## 2. Tanımlayıcı Analiz Bulguları

Pilot araştırmanın bulguları dört başlık altında incelenmiştir.

**Ölçeklerin tanımlayıcı analiz sonuçları.** Araştırmada kullanılan “örgütsel vatandaşlık davranışı”, “örgütsel alaycılık davranışı” ve “çatışma yönetimi” ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı analiz sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Ölçeklerin Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

| Yapılar ve Boyutları | madde sayısı | *N* | *Ort.* | *SS* | *GA* |
|---|---|---|---|---|---|
| Örgütsel vatandaşlık | 30 | 201 | 3,49 | 1,28 | 3,24-3,71 |
| Erdemlilik | 6 | 201 | 3,23 | 1,27 | 2,98-3,45 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Sportmenlik | 6 | 201 | 3,50 | 0,09 | 3,23-3,73 |
| Nezaket | 6 | 201 | 3,69 | 0,07 | 3,47-3,87 |
| Fedakarlık | 6 | 201 | 3,40 | 0,11 | 3,09-3,69 |
| Sorumluluk | 6 | 201 | 3,65 | 0,07 | 3,44-3,83 |
| Çatışma yönetimi ölçeği | 31 | 201 | 3,22 | 0,08 | 2,98-3,42 |
| Baskın çıkma | 6 | 201 | 2,64 | 0,08 | 2,39-2,85 |
| Karşılıklı kazanma | 7 | 201 | 3,56 | 0,08 | 3,33-3,75 |
| Uyumlaştırma | 6 | 201 | 3,61 | 0,08 | 3,38-3,81 |
| Karşılıklı feragat | 6 | 201 | 3,17 | 0,07 | 2,95-3,35 |
| Çekinik kalma | 6 | 201 | 3,09 | 0,12 | 2,81-3,31 |
| Örgütsel alaycılık ölçeği | 18 | 201 | 2,74 | 1,21 | 2,51-3,07 |
| Bilişsel | 6 | 201 | 2,80 | 0,08 | 2,57-3,07 |
| Davranışsal | 6 | 201 | 2,55 | 0,08 | 2,31-2,76 |
| Duygusal | 6 | 201 | 2,88 | 0,08 | 2,64-3,09 |

*GA: güven aralığı, SS. Standart Sapma, Ort. Ortalama,

**Tablo 3.** Ölçeklerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

| Yapılar ve Boyutları | Madde sayısı | *N* | *Çarpıklık* | | | *Basıklık* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *Değer* | *St. Hata* | *z* | *Değer* | *St. Hata* | *z* |
| Örgütsel vatandaşlık | 30 | 201 | -0,69 | 0,17 | 4,00 | 4,10 | 0,34 | 12,02 |
| Erdemlilik | 6 | 201 | -0,45 | 0,17 | 2,61 | -1,18 | 0,34 | 3,47 |
| Sportmenlik | 6 | 201 | -0,51 | 0,17 | 2,96 | -1,19 | 0,34 | 3,49 |
| Nezaket | 6 | 201 | -0,53 | 0,17 | 3,10 | -0,77 | 0,34 | 2,26 |
| Fedakarlık | 6 | 201 | -1,40 | 0,17 | 8,17 | 24,50 | 0,34 | 71,8 |
| Sorumluluk | 6 | 201 | -0,54 | 0,17 | 3,18 | -0,84 | 0,34 | 2,46 |
| Çatışma yönetimi | 31 | 201 | -0,09 | 0,17 | 0,52 | 0,72 | 0,34 | 2.10 |
| Baskın çıkma | 6 | 201 | 0,19 | 0,17 | 1,10 | -1,33 | 0,34 | 3,90 |
| Üst hedef. kazanma | 7 | 201 | -0,47 | 0,17 | 2,76 | -1,06 | 0,34 | 3,12 |
| Uyumlaştırma | 6 | 201 | -0,47 | 0,17 | 2,75 | -1,09 | 0,34 | 3,21 |
| Karşılıklı feragat | 6 | 201 | -0,45 | 0,17 | 2,64 | -1,1 | 0,34 | 3,22 |
| Çekinik kalma | 6 | 201 | 0,78 | 0,17 | 4,57 | 8,47 | 0,34 | 24,86 |
| Örgütsel alaycılık | 18 | 201 | 0,23 | 0,17 | 1,33 | -1,250 | 0,34 | 3,66 |
| Bilişsel | 6 | 201 | 0,09 | 0,17 | 0,52 | -1,29 | 0,34 | 3,79 |
| Davranışsal | 6 | 201 | 0,40 | 0,17 | 2,32 | -1,19 | 0,34 | 3,50 |
| Duygusal | 6 | 201 | 0,20 | 0,17 | 1,16 | -1,26 | 0,34 | 3,70 |

Tablo 3’te yer alan çarpıklık ve basıklık istatistik değerleri standart hata değerlerine bölünmüş ve çıkan z değerleri incelendiğinde 1,96’dan büyük oldukları için verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği anlaşılmıştır.

### 3. Boyutsallık ve Yapısal Geçerlilik Analizleri

Ölçeklerin boyutsallığı aynı zamanda onların geçerli oluma durumlarıyla da ilgilidir. Geçerlilik analizi yüzey, içerik ve yapısal geçerlilik olmak üzere üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Yapısal geçerlilik analizleri asıl örneklem üzerinde tekrar yapılmıştır. Fakat bu aşamada yedi hakemden kullanılan ölçeklerin yüzey ve içerik geçerliliği konusunda görüşleri alınmış, daha sonra elde edilen veriler üzerinde yapısal geçerlilik analizleri gerçekleştirilmiştir. Örneklem verisi 201 katılımcıyla sınırlı olsa da bu yönde yapılacak analizlerin asıl araştırmaya belli ölçüde veri ve bilgi sağlayacağı düşünücesiyle teşhis amaçlı güvenilirlik ve geçerlilik analizi çalışmaları yapılmıştır.

İlk aşamada ölçeklerin yapısal geçerlilikleri üzerinde durulmuştur. Yapısal geçerliliği sağlıklı bir şekilde belirlemek için 201 kişilik örneklem gurubu yeterli olsa da alt boyutların her biri ayrı bir ölçek gibi değerlendirilmiş ve bu ölçekler arasındaki korelasyon değerlerine bakılmıştır. İkinci aşamada tüm ölçeğin faktöriyel yapıları değişik sınama yöntemleriyle belirlenerek verilerin nasıl bir faktöriyel yapı ortaya koyduğu belirlenmeyi çalışılmıştır.

**Tablo 4.** Boyutlar Arası Korelasyon Katsayıları

| | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Erdemlilik | 1 | | | | | | | | | | | |
| 2. Sportmenlik | ,69 | 1 | | | | | | | | | | |
| 3. Nezaket | ,49 | ,27 | 1 | | | | | | | | | |
| 4. Fedakarlık | ,68 | ,40 | ,48 | 1 | | | | | | | | |
| 5. Sorumluluk | ,89 | ,65 | ,46 | ,61 | 1 | | | | | | | |
| 6. Baskın çıkma | | | | | | 1 | | | | | | |
| 7. Karşılıklı kazan | | | | | | -,14 | 1 | | | | | |
| 8. Uyumlaştırma | | | | | | -,001 | ,17 | 1 | | | | |
| 9. Karşılıklı feragat | | | | | | ,43 | -,42 | -,003 | 1 | | | |
| 10. Çekinik kalma | | | | | | ,37 | -,22 | -,34 | ,27 | 1 | | |
| 11. Bilişsel | | | | | | | | | | | 1 | |
| 12. Davranışsal | | | | | | | | | | | ,59 | 1 |
| 13. Duygusal | | | | | | | | | | | ,53 | ,55 |

Ölçeklerin boyutsal analiz çözümleri iki düzeyde yapılmıştır. Birinci düzeyde her iki kavramsal yapı SPSS ortamında faktör analizi yapılarak incelenmiştir. Bu sorgulama-

da faktörlerin öncül yapıları doğrulama durumu, faktör sayısı serbest bırakılarak ve faktör sayısı sabit tutarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarının yapısal farklılaşmada ne gibi bir durum oraya koyduğuna bakılmıştır. Örneklem yeterli olsa da yapısal bütünlük her bir alt ölçeğin kendi içinde maddeler arası korelasyon değerleri ve maddelerin faktör yükleriyle ele alınarak değerlendirilmiştir. Faktör yükleri düşük olan maddeler nihai ölçeğe alınmayarak alt boyutun veya alt ölçeğin yapıyı temsil etme gücü arttırılmaya çalışılmıştır.

*Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği analizleri*. Elde edilen sonuçlar SPSS 17 istatistik programı veri çizelgesine kaydedilerek Faktor 10.3 programına yüklenmiştir. Program üzerindeki menü adımları takip edilerek yapılan analiz sonucunda ,40'ın üzerindeki faktör yükleri tespit edilmiştir (bk. Tablo 4). Birden fazla faktör olması sebebiyle "Döndürülmüş Faktör Yükleri" tablosu değerlendirilmeye alınmış ve 30 adet değişken arasında faktör yükleri en yüksek olan 14 madde seçilmiştir. Faktör analizi sonucunda "fedakarlık" boyutu modelden çıkartılarak boyut sayısı beşten dörde düşürülmüştür.

SPSS 17 programı üzerinden elde edilen "Madde-Toplam İstatistikleri" tablosu sonuçlarına göre dört faktörlü yeni ölçekten farklı maddelerin çıkarılmasına gerek duyulmamıştır.

**Tablo 5.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktöriyel Yapı Analizleri

| Faktör ağırlığı .32'nin üzerindeki değerler verilmiştir | F1 | F2 | F3 | F4 |
|---|---|---|---|---|
| 1. Kurumu dışarıda savunarak bir anlamda gönüllü avukatlığını yaparım. | | | ,32 | |
| 2. Zamanımın bir bölümü önemsiz ve gereksiz konuları şikâyet etmekle geçer | | | | ,78 |
| 3. Diğer çalışanların dert ve sorunlarını dinlerim. | ,77 | | | |
| 4. İşletmedeki zorunlu olmayan toplantılara kurum imajına pozitif katkı sağlayacağını düşünerek katılırım. | | | ,43 | |
| 5. Küçük olumsuzluklarda dahi iş arkadaşlarıma yakınırım. | | | | ,69 |
| 6. İhtiyaçları olmasa bile yeni çalışanlara yardım ederim. | | | | |
| 7. İşimi daha iyi yapabilmek için kendimi yeniler ve geliştiririm. | ,79 | | | |
| 8. Diger çalısanlarla sorun yaşamamak için çaba harcarım. | | | | |
| 9. İşletmedeki işine en çok değer veren, güvenilir çalısanlardan biriyim. | | ,95 | | |
| 10. İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım. | | | | |
| 11. Çevremdeki insanlara her zaman yardım elimi uzatmaya hazırımdır | | | | |
| 12. Küçük olumsuzluklarda dahi yöneticilerime yakınırım. | | | | |
| 13. Çalışırken az mola veririm. | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 14. Digerlerinin haklarına saygı duyarak onları suiistimal etmem. | | ,56 | | |
| 15. Çalışırken izlenmediğinde dahi işletme kurallarına uymaya özen gösteririm. | | | | |
| 16. İşletmemi dışarıda övünerek temsil ederim. | | | | |
| 17. Kurum içerisinde kibar ve saygılı olmaya özen gösteririm. | ,94 | | | |
| 18. İşlerimi zamanında, en az hatayla tamamlarım. | ,94 | | | |
| 19. Olayların olumlu taraflarından daha çok olumsuz taraflarına odaklanırım. | | | | |
| 20. Birey davranışının diğer çalışma arkadaşlarının işini etkilememesi önemlidir. | | | | |
| 21. Kurum içi olumsuzluklara sabır göstermeden tepki veririm. | | | | ,69 |
| 22. Beklenen standardın oldukça üzerinde hizmet veririm. | | ,70 | | |
| 23. Kurumdaki gelişim ve değişime uyum sağlarım. | | | | |
| 24. Kurum yararına gönüllülük esaslı faaliyet ve çalışmalarda yer alırım. | | | ,44 | |
| 25. İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım. | | | | |
| 26. İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım. | | | | |
| 27. Çalışma arkadaşlarıma sorun yaratmaktan kaçınırım. | | | | |
| 28. Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları işletmeye alıştırmaya çalışırım. | | | | |
| 29. Kurumun başarısı için diğerlerinden daha çok çaba harcarım. | | | | |
| 30. Sorunları olduğundan daha büyük görürüm. | | | | ,70 |

**Tablo 6.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Faktör Sonuçları Özeti

| | *F1* | | *F2* | | *F3* | | *F4* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* |
| *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı* | V3 | ,77 | V9 | ,95 | V1 | 0,32 | V2 | 0,78 |
| | V7 | ,79 | V14 | ,56 | V4 | 0,43 | V5 | 0,69 |
| | V17 | ,94 | V22 | ,70 | V24 | 0,44 | V21 | 0,69 |
| | V18 | ,94 | | | | | V30 | 0,70 |

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's testi sonuçları, verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını gösterir (Çokluk ve d., 2012; Büyüköztürk, 2010). Kaiser-Meyer-Olkin katsayının ,05'den büyük olması beklenir (Çokluk ve d., 2012, s.207; Field, 2000). Bu değer ne kadar yüksek ise veri dağılımının o kadar normal olduğu, korelasyonun yeterli ve değişkenlerin çok daha doğru tahmin edilebileceği düşünülür. Birinci kavramsal yapı için Factor 10.3 programı üzerinde yapılan test sonuçlarına göre Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ,94 olarak hesaplanmıştır. Bu değer örneklemin faktör analizi için

“çok iyi” olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde ki-kare ($X^2$ =4190;4; p<,00001) değerinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bu sonuç, değişkenler arasında yüksek korelasyon ve verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Alt boyutların her biri “tek boyutlu” ayrı bir ölçek olarak değerlendirilmiş ve değişkenlerin faktör yükleri ,30’un altında olan maddelerin elenmesi yoluna başvurulmuştur. Sonuçlar Tablo 7, Tablo 8, Tablo 9, Tablo 10 ve Tablo 11’de verilmiştir.

**Tablo 7.** Erdemlilik Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 1. Kurumu dışarıda savunarak bir anlamda gönüllü avukatlığını yaparım. | ,32 |
| 4. İşletmedeki zorunlu olmayan toplantılara kurum imajına pozitif katkı sağlayacağını düşünerek katılırım. | ,43 |
| 7. İşimi daha iyi yapabilmek için kendimi yeniler ve geliştiririm. | ,79 |
| 16. İşletmemi dışarıda övünerek temsil ederim. | |
| 23. Kurumdaki gelişim ve değişime uyum sağlarım. | |
| 24. Kurum yararına gönüllülük esaslı faaliyet ve çalışmalarda yer alırım. | ,44 |

Erdemlilik ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden ikisi olan 16. ve 23. maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 8.** Sportmenlik Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 2. Zamanımın bir bölümü önemsiz ve gereksiz konuları şikâyet etmekle geçer | ,78 |
| 5. Küçük olumsuzluklarda dahi iş arkadaşlarıma yakınırım. | ,69 |
| 12. Küçük olumsuzluklarda dahi yöneticilerime yakınırım. | |
| 19. Olayların olumlu taraflarından daha çok olumsuz taraflarına odaklanırım | |
| 21. Kurum içi olumsuzluklara sabır göstermeden tepki veririm. | ,69 |
| 30. Sorunları olduğundan daha büyük görürüm. | ,70 |

Sportmenlik ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden ikisi olan 12. ve 19. maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 9**. Nezaket Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 3. Diğer çalışanların dert ve sorunlarını dinlerim. | ,77 |
| 8. Diger çalısanlarla sorun yaşamamak için çaba harcarım. | |
| 14. Digerlerinin haklarına saygı duyarak onları suiistimal etmem. | ,56 |
| 17. Kurum içerisinde kibar ve saygılı olmaya özen gösteririm. | ,94 |
| 20. Birey davranışının diğer çalışma arkadaşlarının işini etkilememesi önemlidir | |
| 27. Çalışma arkadaşlarıma sorun yaratmaktan kaçınırım. | |

Nezaket ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden üçü olan 8., 20. ve 27. maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 10.** Fedakarlık Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 6. İhtiyaçları olmasa bile yeni çalışanlara yardım ederim. | |
| 10. İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışırım. | |
| 11. Çevremdeki insanlara her zaman yardım elimi uzatmaya hazırımdır. | |
| 25. İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım. | |
| 26. İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım. | |
| 28. Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları işletmeye alıştırmaya çalışırım. | |

Fedakarlık ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden altısının da faktör ağırlıklarının düşük olması nedeniyle bu maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür. Böylece fedakarlık boyutu ölçekten düşürülmüştür.

**Tablo 11.** Sorumluluk Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 9. İşletmedeki işine en çok değer veren, güvenilir çalısanlardan biriyim. | ,95 |
| 13. Çalışırken az mola veririm. | |
| 15. Çalışırken izlenmediğinde dahi işletme kurallarına uymaya özen gösteririm. | |
| 18. İşlerimi zamanında, en az hatayla tamamlarım. | ,94 |
| 22. Beklenen standardın oldukça üzerinde hizmet veririm. | ,70 |
| 29. Kurumun başarısı için diğerlerinden daha çok çaba harcarım. | |

Sorumluluk ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden üçü olan 13., 15. ve 29. maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

*Çatışma yönetimi ölçeği analizleri***.** Ast-üst çatışma yönetimi ölçeğinden elde edilen sonuçlar SPSS 17 istatistik programı veri çizelgesine kaydedilerek Faktor 10.3 programına yüklenmiştir. Program üzerindeki menü adımları takip edilerek yapılan analiz sonucunda ,30'un üzerindeki faktör yükleri tespit edilmiştir (bk. Tablo 11).

Birden fazla faktör olması sebebiyle "Döndürülmüş Faktör Yükleri" tablosu değerlendirilmeye alınmış ve 31 adet değişken arasında faktör yükleri en yüksek olan 24 madde seçilmiştir. Faktör analizi sonucunda faktör sayısı değişmemiş; yapının beş faktörlü olduğu teyit edilmiştir. Bu yeni ölçeğin güvenilirlik analizleri için SPSS programı üzerindeki menü adımları takip edilerek ,745 Cronbach-Alpha güvenilirlik katsayısına ulaşılmıştır. SPSS 17 programı üzerinden elde edilen "Madde-Toplam İstatistikleri" tablosu sonuçlarına göre 16. madde ayrıca ölçekten çıkartılarak Cronbach-Alpha güvenirlik katsayısı ,813'e yükseltilmiştir. Böylece çatışma yönetimi ölçeğindeki toplam madde sayısı 23'e düşmüştür.

İkinci kavramsal yapı için Factor 10.3 programı üzerinde yapılan test sonuçlarına göre Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ,95 olarak hesaplanmıştır. Bu değer örneklemin faktör analizi için "çok iyi" olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde ki-kare ($X^2$ =7068; p<,00001) değerinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bu sonuç, değişkenler arasında yüksek korelasyon ve verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 12**. Çatışma Yönetimi Ölçeğinin Faktöriyel Yapı Analizleri

| Maddeler | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Bir çözüm bulabilmek için yöneticimle birlikte inceleme yapmayı denerim. | | | | ,87 | |
| 2. Birlikte karar alabilmek için kendi düşüncelerimi gözden geçiririm. | | | | ,89 | |
| 3. Durumu lehime çevirebilmek için bazen gücümü kullanırım. | | ,52 | | | |
| 4. Genellikle yöneticime tavizler veririm. | | | | | ,81 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. Zor durumlar için orta yol bulmaya çalışırım. | | | | | |
| 6. Yöneticimle açık tartışmalara girmekten kaçınırım. | | | | | ,41 |
| 7. Uzlaşmaya varabilmek için yöneticimle görüşmeye çalışırım. | | | | ,67 | |
| 8. Yöneticimin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım. | ,39 | | | | |
| 9. Fikirlerimin kabul edilmesi için nüfuz ve etkimi kullanırım. | | ,80 | | | |
| 10. Konunun kendi görüşlerim çerçevesinde sonuçlandırılması için kararlıyımdır. | | | ,71 | | |
| 11. Yöneticimle işbirliği yaparak birlikte çalışırım. | | | | ,75 | |
| 12. Yöneticimin önerileri ile aynı düşüncede olurum. | | | | | |
| 13. Yöneticimin isteklerine razı olurum. | | | | | ,80 |
| 14. Uzlaşmazlıkları kendime saklayıp zor durumda kalmaktan kaçınırım. | | | | | ,77 |
| 15. Sorunun doğru tespit edilerek eksiksiz anlaşılabilmesi için yöneticimle birlikte çalışmayı tercih ederim. | | | | ,73 | |
| 16. İsteklerimin kabul edilmesi için baskı kurmaya çalışırım. | | ,62 | | | |
| 17. Kendisiyle karşı karşıya gelmekten kaçınırım. | | | | | ,50 |
| 18. Kendi lehime karar alırken uzmanlığımı kullanırım. | | | ,57 | | |
| 19. Kendi yararıma karar alınması için otoritemi kullanırım. | | ,69 | | | |
| 20. Problemin doğru çözümü için yöneticimle çalışırım. | | | | ,71 | |
| 21. Çıkmaza giren işler için genellikle orta çözüm yolu öneririm. | | | | | |
| 22. Yöneticimin isteklerine uyum sağlarım. | ,61 | | | | |
| 23. Karşılıklı anlayış ve işbirliğini kullanırım. | | | | | |
| 24. Tatsız ve kaba konuşmalardan kaçınırım. | | | | | |
| 25. Yöneticimin beklentilerini karşılamayı denerim. | ,71 | | | | |
| 26. Fikirbirliğine ulaşılabilmesi için yöneticimle müzakere ederim. | | | | ,74 | |
| 27. Beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulabilmek için işbirliği yaparım. | | | | | |
| 28. Problemi çözebilmek için doğru bilgiyi kendisi ile paylaşırım. | | | | | |
| 29. Tüm endişe ve meselelerimizi açık bir şekilde ortaya koyarım. | | | ,34 | | |
| 30. Çatışmaktan kaçınmaya çalışırım. | ,56 | | | | |
| 31. Gücenmeye sebebiyet verilmemesi için yöneticimle olan anlaşmazlığını kendime saklarım. | ,51 | | | | |

**Tablo 13.** Ast-üst Çatışma Yönetimi Ölçeği Faktör Sonuçları Özeti

| *F1* | | F2 | | *F3* | | F4 | | *F5* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değer* |
| V8 | 0,39 | V3 | 0,52 | V10 | 0,71 | V1 | 0,87 | V4 | 0,81 |
| V22 | 0,61 | V9 | 0,80 | V18 | 0,57 | V2 | 0,89 | V6 | 0,41 |
| V25 | 0,71 | V16 | 0,62 | V29 | 0,34 | V7 | 0,67 | V13 | 0,80 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V30 | 0,56 | V19 | 0,69 | V11 | 0,75 | V14 | 0,77 |
| V31 | 0,51 | | | V15 | 0,73 | V17 | 0,50 |
| | | | | V20 | 0,71 | | |
| | | | | V26 | 0,74 | | |

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde olduğu gibi çatışma yönetimi ölçeğinde de ölçeğin genel olarak ortaya koyduğu faktöriyel yapıların yeterince güvenilir olmayabileceği düşünülerek alt boyutların her biri tek boyutlu bağımsız ölçekler gibi değerlendirilip faktör ağırlıkları değerlendirilmiş ve faktör ağırlığı ,30'un üzerinde olan maddeler nihai ölçeğe alınmıştır.

**Tablo 14.** Baskın Çıkma Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 3. Durumu lehime çevirebilmek için bazen gücümü kullanıırım. | ,52 |
| 9. Fikirlerimin kabul edilmesi için nüfuz ve etkimi kullanırım. | ,80 |
| 10. Konunun kendi görüşlerim çerçevesinde sonuçlandırılması için kararlıyımdır. | ,71 |
| 16. İsteklerimin kabul edilmesi için baskı kurmaya çalışırım. | ,62 |
| 18. Kendi lehime karar alırken uzmanlığımı kullanırım. | ,57 |
| 19. Kendi yararıma karar alınması için otoritemi kullanırım. | ,69 |

Baskın çıkma ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddenin altısı da faktör ağırlığı ,30'un üzerinde kalması nedeniyle bu maddelerin asıl anket uygulamasında ölçeğe alınması uygun görülmüştür.

**Tablo 15.** Üst Hedeflerde Karşılıklı Kazanma Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 1. Bir çözüm bulabilmek için yöneticimle birlikte inceleme yapmayı denerim. | ,87 |
| 2. Birlikte karar alabilmek için kendi düşüncelerimi gözden geçiririm. | ,89 |
| 11. Yöneticimle işbirliği yaparak birlikte çalışırım. | ,75 |
| 20. Problemin doğru çözümü için yöneticimle çalışırım. | ,71 |
| 27. Beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulabilmek için işbirliği yaparım. | |
| 28. Problemi çözebilmek için doğru bilgiyi kendisi ile paylaşırım. | |
| 29. Tüm endişe ve meselelerimizi açık bir şekilde ortaya koyarım. | ,34 |

Üst hedeflerde karşılıklı kazanma ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 7 maddeden ikisi olan 27. ve 28. maddelerin faktör ağırlıklarının

düşük olması sebebiyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 16.** Uyumlaştırma Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 5. Zor durumlar için orta yol bulmaya çalışırım. | |
| 7. Uzlaşmaya varabilmek için yöneticimle görüşmeye çalışırım. | ,67 |
| 15. Sorunun doğru tespit edilerek eksiksiz anlaşılabilmesi için yöneticimle birlikte çalışmayı tercih ederim. | ,73 |
| 21. Çıkmaza giren işler için genellikle orta çözüm yolu öneririm. | |
| 23. Karşılıklı anlayış ve işbirliğini kullanırım. | |
| 26. Fikirbirliğine ulaşılabilmesi için yöneticimle müzakere ederim. | ,74 |

"Uyumlaştırma" ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden üçü olan 5., 21. ve 23. maddelerin faktör ağırlıklarının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 17.** Karşılıklı Feragat Ederek Kazanma Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 4. Genellikle yöneticime tavizler veririm. | ,81 |
| 8. Yöneticimin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım. | ,39 |
| 12. Yöneticimin önerileri ile aynı düşüncede olurum. | |
| 13. Yöneticimin isteklerine razı olurum. | ,80 |
| 22. Yöneticimin isteklerine uyum sağlarım. | ,61 |
| 25. Yöneticimin beklentilerini karşılamayı denerim. | ,71 |

Karşılıklı feragat ederek kazanma ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden birisi olan 12. maddenin faktör ağırlığının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 18.** Çekinik Kalma Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 6. Yöneticimle açık tartışmalara girmekten kaçınırım. | ,41 |
| 14. Uzlaşmazlıkları kendime saklayıp zor durumda kalmaktan kaçınırım. | ,77 |
| 17. Kendisiyle karşı karşıya gelmekten kaçınırım. | ,50 |
| 24. Tatsız ve kaba konuşmalardan kaçınırım. | |
| 30. Çatışmaktan kaçınmaya çalışırım. | ,56 |
| 31. Gücenmeye sebebiyet verilmemesi için yöneticimle olan anlaşmazlığını kendime saklarım. | ,51 |

Çekinik kalma ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden birisi olan 24. maddenin faktör ağırlığının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

*Örgütsel alaycılık ölçeği analizleri.* Örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinden elde edilen sonuçlar SPSS 17 istatistik programı veri çizelgesine kaydedilerek Faktor 10.3 programına yüklenmiştir. Program üzerindeki menü adımları takip edilerek yapılan analiz sonucunda ,30'un üzerindeki faktör yükleri tespit edilmiştir (bk. Tablo 3).

Birden fazla faktör olması sebebiyle "Döndürülmüş Faktör Yükleri" tablosu değerlendirilmeye alınmış ve 18 adet değişken arasında faktör yükleri en yüksek olan 12 madde seçilmiştir. Faktör analizi sonucunda faktör sayısı değişmemiş, yapının üç faktörlü olduğu teyit edilmiştir. Bu yeni ölçeğin güvenilirlik analizleri için SPSS 17 programı üzerindeki menü adımları takip edilerek ,977 Cronbach-Alpha güvenirlik katsayısına ulaşılmıştır.

SPSS 17 programı ile elde edilen "Madde-Toplam İstatistikleri" tablosu sonuçlarına göre üç faktörlü yeni ölçekten farklı maddelerin çıkarılmasına gerek duyulmamıştır. Üçüncü kavramsal yapı için Factor 10.3 programı üzerinde yapılan test sonuçlarına göre Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ,94 olarak hesaplanmıştır. Bu değer örneklemin faktör analizi için "çok iyi" olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde ki-kare ($X^2$ =3721;6; p<,00001) değerinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bu sonuç, değişkenler arasında yüksek korelasyon ve verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

**Tablo 19.** Örgütsel Alaycılık Ölçeğinin Faktöriyel Yapı Analizleri

| Maddeler | F1 | F2 | F3 |
|---|---|---|---|
| 1. Söylenenlerle uygulananların farklı olduğuna inanırım. | | 1,01 | |
| 2. Kızgınlık duygusunu hissederim. | | ,80 | |
| 3. Baskı duygusu hissederim. | ,43 | | |
| 4. Yönetim tarzlarını beğenmiyorum. | | ,74 | |
| 5. İşlerin nasıl yürütüldüğü hakkında dışarıda konuşurum. | | | ,88 |
| 6. Strateji, politika ve uygulamaların hatalı olduğuna inanırım. | | ,60 | |
| 7. Kendimi işyerimdeki sloganlar ve yeni uygulamalar ile dalga geçerken | | | |

| | | |
|---|---|---|
| bulurum. | | |
| 8. Yapılacağı söylenenle, gerçekten yapılanlar arasında az bir benzerlik görürüm. | | |
| 9. Kurum dışındaki arkadaşlara kurum içinde olan biten hakkında yakınırım. | | ,91 |
| 10. Endişe ve kaygı duygusu hissederim. | ,57 | |
| 11. Tatminsizlik duygusunu hissederim. | | |
| 12. Kurum uygulama ve politikaları eleştiririm. | ,59 | |
| 13. Çalışanların beklenen değil diğer davranışları takdir edilerek ödüllendirilir. | | |
| 14. Amaçlar, politikalar ve uygulamaların çok az ortak yönü vardır. | | |
| 15. Bir şeyin yapılacağı söylenir ve eğer gerçekten yapılırsa, çok şaşırırım. | | |
| 16. Kurum uygulama ve politikalarını doğru bulmadığım için çoğu kez bunları sahiplenerek uygulamam. | | ,78 |
| 17. Kurumdan bahsedildiğinde çalışma arkadaşlarımla bir şeyleri bildiğimizi ima eden anlamlı bakışmalarda bulunuruz. | | ,54 |
| 18. Politika ve uygulamaları düşündüğümde öfkelenirim. | ,72 | |

**Tablo 20.** Örgütsel Alaycılık Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Sonuçları

| | F1 | | F2 | | F3 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Değişken* | *Değer* | *Değişken* | *Değişken* | *Değişken* | *Değişken* |
| *Örgütsel Alaycılık Davranışı* | V3 | 0,43 | V1 | 1,01 | V5 | 0,88 |
| | V10 | 0,57 | V2 | 0,80 | V9 | 0,91 |
| | V12 | 0,59 | V4 | 0,74 | V16 | 0,78 |
| | V18 | 0,72 | V6 | 0,60 | V17 | 0,54 |

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve çatışma yönetimi ölçeklerinde olduğu gibi örgütsel alaycılık ölçeğinde de ölçeğin genel olarak ortaya koyduğu faktöriyel yapıların yeterince güvenilir olmayabileceği düşünülerek alt boyutların her biri tek boyutlu bağımsız ölçekler gibi değerlendirilip faktör ağırlıkları değerlendirilmiş ve faktör ağırlığı ,30'un üzerinde olan maddeler nihai ölçeğe alınmıştır.

**Tablo 21.** Bilişsel Alaycılık Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 1. Söylenenlerle uygulananların farklı olduğuna inanırım. | 1,01 |
| 6. Strateji, politika ve uygulamaların hatalı olduğuna inanırım. | ,60 |
| 8. Yapılacağı söylenenle, gerçekten yapılanlar arasında az bir benzerlik görürüm. | |
| 13. Çalışanların beklenen değil diğer davranışları takdir edilerek ödüllendirilir. | |

| | |
|---|---|
| 14. Amaçlar, politikalar ve uygulamaların çok az ortak yönü vardır. | |
| 15. Bir şeyin yapılacağı söylenir ve eğer gerçekten yapılırsa, çok şaşırırım. | |

Bilişsel alaycılık ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden dördü olan 8., 13., 14. ve 15. maddelerin faktör ağırlıklarının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 22.** Davranışsal Alaycılık Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 5. İşlerin nasıl yürütüldüğü hakkında dışarıda konuşurum. | ,88 |
| 7. Kendimi işyerimdeki sloganlar ve yeni uygulamalar ile dalga geçerken bulurum. | |
| 9. Kurum dışındaki arkadaşlara kurum içinde olan biten hakkında yakınırım. | ,91 |
| 12. Kurum uygulama ve politikaları eleştiririm. | ,59 |
| 16. Kurum uygulama ve politikalarını doğru bulmadığım için çoğu kez bunları sahiplenerek uygulamam. | ,78 |
| 17. Kurumdan bahsedildiğinde çalışma arkadaşlarımla bir şeyleri bildiğimizi ima eden anlamlı bakışmalarda bulunuruz. | ,54 |

Davranışsal alaycılık ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden biri olan 7. maddenin faktör ağırlığının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Tablo 23.** Duygusal Alaycılık Ölçeğinin Faktör Ağırlıkları

| Maddeler | Faktör ağırlığı |
|---|---|
| 2. Kızgınlık duygusunu hissederim. | ,80 |
| 3. Baskı duygusu hissederim. | ,43 |
| 4. Yönetim tarzlarını beğenmiyorum. | ,74 |
| 10. Endişe ve kaygı duygusu hissederim. | ,57 |
| 11. Tatminsizlik duygusunu hissederim. | |
| 18. Politika ve uygulamaları düşündüğümde öfkelenirim. | ,72 |

Duygusal alaycılık ayrı ve bağımsız tek boyutlu bir ölçek olarak değerlendirildiğinde 6 maddeden biri olan 11. maddenin faktör ağırlığının düşük olması nedeniyle asıl anket uygulamasında ölçeğe alınmaması uygun görülmüştür.

**Güvenilirlik analizleri**. Güvenilir analizi açısından 201 kişilik pilot araştırma grubunda üç düzeyde inceleme yapılmıştır: Cronbach alfa, yarıya bölme güvenilirliği ve

maddeler arası korelasyon katsayılaır ortalaması. Her üç kavramsal yapının ölçekleri üzerinde yapılan faktör analizlerine bağlı kalınarak çıkarılan maddeler sonucunda, anket nihai haline getirilmiştir. Böylece örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde değişken sayısı 30'dan 14'e; çatışma yönetimi ölçeğinde 31'den 23'e ve örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinde 18'den 12'ye düşürülmüştür.

**Tablo 24.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

| Yapılar ve Boyutları | madde sayısı | *N* | *Cronbach alpha* | *Maddeler arası koralas-yon değerler ort.* | *Yarıya bölme güvenilirliği* |
|---|---|---|---|---|---|
| Örgütsel vatandaşlık ölçeği | 14 | 201 | ,97 | ,75 | ,98 |
| Erdemlilik | 4 | 201 | ,92 | ,76 | ,91 |
| Sportmenlik | 4 | 201 | ,96 | ,90 | ,96 |
| Nezaket | 3 | 201 | ,86 | ,68 | ,91 |
| Fedakarlık | 0 | 201 | Ölçekten çıkarılmıştır. | | |
| Sorumluluk | 3 | 201 | ,86 | ,72 | ,85 |
| Çatışma yönetimi ölçeği | 23 | 201 | ,96 | ,21 | ,85 |
| Baskın çıkma | 5 | 201 | ,94 | ,74 | ,95 |
| Üst hedeflerde karşılıklı kazanma | 5 | 201 | ,70 | ,32 | ,26 |
| Uyumlaştırma | 3 | 201 | ,96 | ,90 | ,87 |
| Karşılıklı feragat ederek kazanma | 5 | 201 | ,95 | ,81 | ,88 |
| Çekinik kalma | 5 | 201 | ,93 | ,75 | ,83 |
| Örgütsel alaycılık ölçeği | 12 | 201 | ,96 | ,78 | ,95 |
| Bilişsel | 2 | 201 | ,92 | ,85 | ,92 |
| Davranışsal | 5 | 201 | ,96 | ,83 | ,91 |
| Duygusal | 5 | 201 | ,95 | ,80 | ,92 |

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilirlik analizleri için SPSS 17 programı üzerindeki menü adımları takip edilerek ,975 Cronbach-Alpha güvenilirlik katsayısına ulaşılmıştır. Faktor 10.3 programı sonuçlarında Omega ve Cronbach-Alpha katsayıları ,969 olarak hesaplanmıştır. Yarıya bölge güvenilirliği sonuçları SPSS 17 programı üzerindeki menü adımları takip edilerek elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre testin bir yarısı ve tümüne ait güvenilirlik katsayısı Spearman-Brown ve Guttman formülleri üzerinden ,982 olarak hesaplanmıştır. Alan yazında Cronbach Alpha, Omega ile Spearman-Brown ve Guttman yarıya bölme iç tutarlık katsayılarının kabul edilebilir oranı ,70

ile ,80’nin üzeridir. (Webb ve d., 2006, s.1; Tezbaşaran, 1997; Büyüköztürk, 2007, ss. 133-137; Yurdugül ve Alsancak, 2013, ss. 391-406). Faktör analizlerine bağlı kalınarak çıkarılan maddeler sonucunda nihai hale getirilen örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği SPSS 17 ve Faktor 10.3 programı sonuçlarına göre güvenilirdir. Maddeler arası korelasyonların ortalamasının ,20 ile ,40 arasında olması beklenir. Değer ,20'nin altında olursa maddeler kavramsal yapıyı tam temsil etmiyor olabilir; ,40'ın üzerinde olursa maddeler kavramsal yapının sadece belli bir alanını temsil ediyor şeklinde yorumlanabilir (Cohen ve Swerdlik, 2005). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde maddeler arası korelasyonların ortalaması ,750 olup bu ölçekte yer alan maddelerin kavramsal yapının belli bir yönünü temsil ettiği söylenebilir.

Çatışma yönetimi ölçeğinin Faktor 10.3 ve SPSS 17 istatistik programları sonuçlarına göre Omega ve Cronbach-Alpha katsayıları ,964 olarak hesaplanmıştır. Yarıya bölge güvenilirliği sonuçları SPSS 17 programı üzerindeki menü adımları takip edilerek elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre testin bir yarısı ve tümüne ait güvenilirlik katsayısı Spearman-Brown ve Guttman formülleri üzerinden ,856 olarak hesaplanmıştır. Faktör analizlerine bağlı kalınarak çıkarılan maddeler sonucunda nihai hale getirilen çatışma yönetimi ölçeği SPSS 17 ve Faktor 10.3 programları sonuçlarına göre güvenilirdir. Çatışma yönetimi ölçeğinde maddeler arası korelasyonların ortalaması ,214 olup bu ölçekte yer alan maddelerin kavramsal yapıyı temsil ettiği söylenebilir.

Örgütsel alaycılık ölçeğinin Faktor 10.3 ve SPSS 17 programları sonuçlarına göre Omega ve Cronbach-Alpha katsayıları ,967 olarak hesaplanmıştır. Yarıya bölge güvenilirliği sonuçları SPSS 17 programı üzerindeki menü adımları takip edilerek elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre testin bir yarısı ve tümüne ait güvenilirlik katsayısı Spearman-Brown ve Guttman formülleri üzerinden sırasıyla ,956 ve ,952 olarak hesaplanmıştır. Faktör analizlerine bağlı kalınarak çıkarılan maddeler sonucunda nihai hale getirilen örgütsel alaycılık davranışı ölçeği SPSS 17 ve Faktor 10.3 programları sonuçlarına göre güvenilirdir. Örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinde maddeler arası korelasyonların ortalaması ,787 olup bu ölçekte yer alan maddelerin kavramsal yapının belli bir yönünü temsil ettiği söylenebilir.

**4. Yapılan İyileştirilmeler ve Alınan Önlemler**

Pilot uygulama çalışması sonucunda katılımcılara yapılan ön bilgilendirme içeriği, zamanlama, süre ve cevaplama ortamında değişiklikler yapılmış, ölçeklerden isim ve imza alanları çıkarılmıştır. Pilot çalışmada mesai saatleri içerisinde anketlerin samimiyetle tamamlanamadığı görülmüş ve ölçüm uygulaması mesai dışı, kişiye özel mola saatleri arasına kaydırılmıştır. Anketin bilgisayar ortamında online doldurulabilmesine olanak veren internet programları denenmiş fakat yanıtlama hatalarının yüksek olması sebebiyle vazgeçilmiştir. Pilot çalışmada anketler önlü arkalı olarak basılmış, alınan geribildirimler neticesinde asıl ölçüm uygulamasında ayrı ayrı tek sayfaya çıktı alınması kararlaştırılmıştır.

Her üç kavramsal yapının ölçekleri üzerinde yapılan faktör analizlerine bağlı kalınarak çıkarılan maddeler sonucunda, anket nihai haline getirilmiştir. Böylece örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde değişken sayısı 30'dan 14'e; ast-üst çatışma yönetimi ölçeğinde 31'den 23'e ve örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinde 18'den 12'ye düşürülmüştür. Bu çerçevede ÖVD için 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 14, 17, 18, 21, 22, 24, ve 30 nolu maddelerin ölçeğe alınmasına karar verilmiştir.

İkinci kavramsal yapı için 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 25, 26, 29, 30 ve 31 . maddeler; üçüncü kavramsal yapı için 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 16, 17 ve 18. maddeler seçilmiştir. Kalan maddelere ait Spearman-Brown, Guttman, Omega ve Cronbach-Alpha güvenilirlik katsayılarının yüksek olduğu görülmüştür.

Birinci kavramsal yapı olan örgütsel vatandaşlık davranışının "nezaket" alt boyutunu 3, 14, 17; "sorumluluk" alt boyutunu 9, 18, 22; "erdemlilik" alt boyutunu 1, 4, 7, 24; "sportmenlik" alt boyutunu 2, 5, 21 ve 30. maddeler temsil etmektedir. İkinci kavramsal yapı olan ast-üst çatışma yönetiminin "Baskın Çıkma" alt boyutunu 3, 9, 10, 18, 19; "Üst Hedeflerde Anlaşarak Karşılıklı Kazanma" alt boyutunu 1, 2, 11, 20, 29; "Uyumlaştırma" alt boyutunu 7, 15, 26; "Karşılıklı Feragat Ederek Kazanma" alt boyutunu 4, 8, 13, 22, 25; "Çekinik Kalma" alt boyutunu 6, 14, 17, 30 ve 31. maddeler temsil etmektedir. Üçüncü kavramsal yapı olan örgütsel alaycılık davranışının "Bilişsel" alt boyutunu 1,

6; “Duygusal” alt boyutunu 2, 3, 4, 10, 18; “Davranışsal” alt boyutunu 5, 9, 12, 16 ve 17. maddeler temsil etmektedir.

## E. ASIL ÖLÇÜM UYGULAMASI

Bu bölümde anket uygulama yöntemleri, yanıtlama hatalarını azaltma yöntemleri, bilgilendirme ve eğitme ile anketlerin kontrolü ve teslim alınması alt başlıklarına yer verilmiştir.

### 1. Anket uygulama Yöntemi

201 katılımcı üzerinden yapılan pilot uygulama çalışması sonrasında asıl ölçüm uygulamasına geçilmiştir. Asıl ölçüm uygulamasında anketler bizzat araştırmacı ve anketör olmayı gönüllü olarak kabul eden banka ve sigorta şirketi çalışanları tarafından toplanmıştır. Herbir banka ve sigorta şirketi için farklı anketörler görevlendirilmiş olup öncesinde kendilerine yüz yüze eğitim verilmiştir. Çalışmaya katılan yedi anketör de yüksek lisans mezunu olup tez yazımı konusunda tecrübelidir. Cevaplanmayan maddeler üzerinden tekrar görüşülmüştür. Asıl çalışmaya gönüllü olarak katılan 384 kişi, Türkiye’de faaliyet gösteren yerli ve yabancı sigorta şirketleri ve bankaların müdür seviyesi dahil çalışanları arasından seçilmiştir. Asıl ölçüm çalışmasının katılımcıları İstanbul, İzmir, Ankara, Gaziantep, Adana, Mersin, Samsun ve Edirne illerinde görev yapan banka ve sigorta şirketi çalışanlarından memur, uzman yardımcısı, uzman, kıdemli uzman ile ilk ve orta kademe yöneticilerdir. Pilot çalışma yapılan bankalar, bankacılık sektöründe çalışanların %35, sigorta şirketleri %23’ünü oluşturmaktadır. Ciro büyüklüğü bakımından ise bankacılık sektörünün %40’ını, sigorta sektörünün %34’ünü oluşturmaktadır. 384 anket yaklaşık 6 ayda toplanmıştır.

Anket formu, iki farklı yöntemle toplanmıştır. Uygulama öncesinde katılımcılar ve de çalıştıkları şirketlerin insan kaynaklarından izin alınarak gönüllülük esası ile formların doldurulması sağlanmıştır. Birinci yöntemde tanınan ve bilinen katılımcılara bilgisayar ortamında elektronik posta yoluyla anketler gönderilmiş, çalışmanın amacı ve maddeler yanıtlanırken nelere dikkat edilmesi gerektiği de yazılı ve sözlü olarak anlatılmıştır. Bu açıklamalar şunlardır : katılımın gönüllülük esasına dayandığı, araştırmaya

katılan kişilen nasıl belirlendiği, istenildiği zaman anket doldurma işleminden vazgeçilebileceği, cevapların gizlilik esasına uygun olarak değerlendirileceği ve tüm maddelerin boş bırakılmadan samimiyet ve tutarlılıkla doldurulması gerektiği (Şencan, 2007, s.133; Sencan, 2016). Anket formlarını 10 gün içerisinde göndermeyen katılımcılarla tekrar iletişime geçilmiş, maddeleri yanıtlamaları için en fazla iki defa hatırlatmada bulunulmuştur. Bilgisayar ortamında elektronik posta yoluyla gönderilen anketler katılımcılardan gelen mail içeriği ile birlikte basılıp numaralandırılarak saklanmıştır.

İkinci yöntemde uygulama, katılımcılarla yüz yüze görüşmek suretiyle yapılmıştır. Anket maddeleri araştırmacı ve anketör olarak atanan banka ve sigorta şirketi çalışanları tarafından katılımcılara kendi işyerlerinde okunmuştur. Uygulama özel bir odada mola saatleri içerisinde yapılarak yanıtlar toplanmıştır. Birinci yöntemde katılımcılara yapılan yazılı ve sözlü açıklamalar eksiksiz olarak ikinci yöntemdeki katılımcılara da bizzat araştırmacı ve diğer anketörler tarafından yapılmıştır. Bu şekilde toplanan anketler numaralandırılarak saklanmıştır.

**2. Yanıtlama Hatalarını Azaltma Yöntemleri**

Çalışanlardan doğru yanıtlar alabilmek için, anket amacı kendilerine öncesinde yazılı ve sözlü olarak anlatılmıştır. Böylece cevaplama ortamı kontrol altında tutularak daha yüksek bir geri dönüş oranı elde edilmiştir. Anketi dolduranların birbirlerini etkilememesi amacıyla banka ve sigorta şirketlerinde aynı departman, bölge müdürlüğü veya şubede çalışanlara farklı zamanlarda uygulama yapılmıştır. Böylece birbirleriyle konuşarak anketi doldurmaları riskinin önüne geçilmiştir. İş yoğunluğunun araştırmayı olumsuz etkilememesi ve dış etkenlerin kontrol altına alınabilmesi amacıyla ölçüm uygulaması 12.00-14.00 ile kişiye özel mola saatleri arasında özel bir odada yapılmıştır.

Anketlerin internet üzerinden link oluşturarak online doldurulabilmesine olanak veren uygulamaların sayısı son dönemde oldukça artmıştır (Sills ve Song, 2002, ss. 20-30; Zhang, 1999, ss. 51-68). Bu çerçevede, “Survey Monkey” ve “Google Documents” internet programları pilot çalışmada denenmiş fakat yanıtlama hatalarına sebebiyet vermeleri sebebiyle asıl ölçüm uygulamasında kullanılmamıştır. Katılımcıların genel

kabul gören eğilimleri ön plana çıkarmaları yerine bireysel tercihlerini ankete yansıtmaları amacıyla, ölçeklerde isim ve imza alanlarına yer verilmemiştir.

**3. Bilgilendirme ve Eğitme**

Uygulama öncesinde katılımcılar ve de çalıştıkları şirketlerin insan kaynaklarından izin alınarak araştırmanın amacı ve nasıl doldurulması gerektiği, yazılı ve sözlü olarak kendilerine açıklanmıştır. Araştırmacının iletişim bilgileri de ayrıca paylaşılarak katılımcıların akıllarına takılan soruların yanıtlanması sağlanmıştır. Uygulamanın her aşamasında gizlilik ve gönüllülük esası ile hareket edileceği kendilerine önemle hatırlatılmıştır.

**4. Anketlerin Kontrolü ve Teslim Alınması**

Anketlerin geçerli sayılabilmesi için demografik maddeler ile birlikte formun tamamının eksiksiz olarak doldurulmuş olma kuralı uygulanmıştır. Aynı soru için birden fazla seçenek işaretleyen ya da boş bırakılan maddeler için katılımcılar ile tekrar iletişime geçilerek ilgili maddeleri gönüllü olarak yanıtlamaları istenmiştir. Bu çalışma esnasında bazı katılımcılar anket formunu doldurmaktan vazgeçmiş olup bunun sonucu olarak kendilerinden gelen anketler iptal edilmiştir. Anketlerin kontrol ve teslim alınması bizzat araştırmacının kendisi tarafından yapılmıştır.

# IV. ÖN ANALİZLER

Verilerin elde edilmesinde kullanılan ölçeklerin ilk aşamada geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinin yapılması gerekir. Bu çerçevede İlk aşamada pilot çalışma üzerinden ölçeklerin güvenilirlik testi yapılmış, sonrasında doğrulayıcı faktör analizi yapılarak en son aşamada hipotezler test edilmiştir. Bu bölümde ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirliklerinin sağlanmasında kullanılan yöntemler anlatılmış, analiz sonuçları bulgular başlığında ele alınmıştır. Ölçüm verilerinin kalitesi geçerlilik, güvenilirlik ve yanlılık analizleri kullanılarak test edilmiştir.

## A. VERİ TEMİZLİĞİ

Kaliteli veri üretilebilmesi amacıyla çalışma veri temizleme süreci tabi tutulmuştur. Bu bölümde asıl ölçüm uygulamasında elde edilen veriler monotonluk, eksiklik ve ayrıklık kriterlerine göre değerlendirilerek yapılan veri ataması hakkında bilgiler paylaşılmıştır.

**İptal edilen anketler.** Elde edilen anketler bizzat araştırmacı tarafından kontrol edilmiştir. Maddelerin %20'sinden fazlasına yanıt vermeyerek vazgeçen 5 katılımcının anketleri iptal edilmiş ve sonuçları analiz edilmemiştir. Eksik verilerin olduğu diğer anketlerde katılımcılar ile tekrar görüşülerek tamamlama yoluna gidildiği için bu anketler geçerli kabul edilerek iptal edilmemiştir.

**Monoton veriler.** Monotonik veriler analiz sonuçlarını değiştirebildiği için iptal edilerek kapsam dışına çıkarılmalıdır. Toplanan anketlerde aynı ya da benzer cevaplama motifi oluşup oluşmadığı Lisrel istatistik programı üzerinden araştırılmıştır. Bu kapsamda değerleme dışı bırakılması gereken ankete rastlanılmamıştır.

**Eksik veriler ve veri ataması.** Cevaplanmayan maddelerin belirgin bir yapı oluşturup oluşturmadığının incelenmesi gerekir. Böylece eksik verilerin rastgelelik durumu

ve toplam verilere etkisi saptanabilir. Eksik verilerin değerlendirilmediği araştırmalarda sonuçların geçerliliği azalabilir (Hulse ve Khoshgoftaar, 2007, ss. 629-638). Eksik verilerin yönetilmesinde en sık kullanılan yöntemlerden birisi veri atamasıdır. Bu yöntemde eksik veriler silinebilir, göz ardı edilebilir, en çok tercih edilen cevap ya da genel ortalama ile doldurulabilir (Pelckmans ve d., 2005, ss. 682-695; Nelwamondo ve Marwala, 2008). Bunun yanı sıra eksik yanıt veren katılımcılarla tekrar görüşülebilir ya da yeterli kaynak olması durumunda anket toplama süreci tekrarlanabilir (Sehgal ve d., 2005, ss. 2412-2419). Korelasyon matrisindeki korelasyon değerleri yüksek değil ise veya t Test tablosundaki P(2-tail) değeri %5 den büyük ise cevaplanmayan maddelerin rasgele dağılarak belirgin bir yapı oluşturmadığı sonucuna varılır (Tabachnick ve Fidel, 2001).

Cevaplama ortamı kontrol altında tutularak daha yüksek bir geri dönüş oranı sağlanmış olsa da asıl ölçün uygulamasında toplanan 384 anketin 8'inde eksik verilerin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde 4, çatışma yönetimi ölçeğinde 5 ve alaycılık ölçeğinde 3 olmak üzere toplam 12 maddenin yanıtlanmadığı görülmüştür. Boş bırakılan maddeler için katılımcılar ile tekrar iletişime geçilerek gönüllü olarak tekrar yanıtlamaları istenmiştir. Anket verilerinin analizi aşamasında kullanılan Factor 10.3 programı sonuçlarına göre eksik veri sayısının sıfır olduğu saptanmıştır.

**Ayrık veriler.** Ayrık verilerin tespit edilmesinde, tanımlayıcı istatistiğin konuları arasında yer alan standart sapma, kartiller, frekans dağılımları ve dağılım ortalamalarından faydalanılır. Elde edilen verilerin grafikler ile sunulması sonuçların doğru yorumlanmasını sağlayan önemli bir yöntemdir (Hovardaoğlu, 2000).

Sıralanmış veri setinin %25'lik parçalarına denk gelen verilerine kartil denir. 1. Kartil ilk % 25'lik kısmı, veri setinin medyanı olan 2. Kartil %50'lik kısmı, 3. Kartil ise %75'lik kısmı temsil eder. Kartiller arası mesafe çok küçük ise verilerin tek düze dağıldığı sonucuna varılır. Ayrık değerler grafiğin dışında gösterilmektedir.

Ölçek Verilerinin normal dağılım özelliğine sahip olup olmadıklarının belirlenerek ayrık verilen tespit edilmesinde dağılım grafiklerinden faydalanılmıştır. Bunun nedeni beş dereceli ölçek üzerinde katılımcıların %50'sini ve diğer %50'sini hangi puan

aralıklarında dağıldığını göstermesi açısından frekans grafiklerinden daha anlamlı olmasıdır. Bu çerçevede SPSS 17 programı kullanılarak “Box and Whisker” grafikleri çizilmiştir. Bu sayede verilerin merkezi dağılımlarına göre durumları gösterilmiştir. Sonraki aşamada “1,5” ila “3” standart sapma değerlerine sahip olan ölçekler tespit edilerek analiz değerlendirmesinden çıkarılmıştır.

İlk elemede 6., 8., 11., 13., 15.,44., 62.,168., 169., 181., 223., 237., 274., 321., 323., 331., 342., 347., 358., ikinci elemede 6., 7., 10., 14., 15., 132, 136., 140., 142., 150., 176., 180., 182., 201., 212., 317., 320., 321., 336., 345, 360, üçüncü elemede 4., 5., 7., 9., 10., 127., 134., 140., 170., 171., 231., 339., dördüncü elemede 1., 2., 121., 128., 174., 177., 237., beşinci elemede 1., 2., 129., 149., 169., 172., 196., 198., 207, 244., 290, 291, 243, altıncı elemede 10., 64., 84., 140., 147., 202., 240., 261., yedinci aşamada 34., 40., 54., 55., 81., 177., 180., 224., 279. ve 280 kod numaralı anketler değerlendirmeden çıkarılmıştır.

**B. BOYUTSALLIK ANALİZLERİ**

Boyutsallık analizleri ölçüme alınan kavramsal yapıların her birinin faktöryel yapılarını deneysel verilere dayalı olarak yeniden belirlenmesi amacıyla yapılır. Bu çalışmada üç kavramsal yapıdan yararlanılmıştır.

Ölçeklerin boyutsallık analizleri açıklayıcı faktör analizi yöntemiyle Lorenzo-Seva (2013)’nın geliştirmiş olduğu Factor 10.3 programı ile yapılmıştır. Bu istatistik programında ağırlıklandırılmamış en küçük kareler ve maksimum olasılık oranı yöntemleri kullanılmaktadır. Faktör analizinin bir diğer türü olan Temel Bileşenler Analizi’nde açıklanan toplam varyans tahmin faktörü ile çalışılır. Fakat Açıklayıcı Ortak Faktör Analizi yönteminde ortak varyansın yüzdesi değeri hesaplanmaktadır. Bu sebeple, asıl analizlerde gerçekleştirilen tüm açıklayıcı faktör analizlerinde ortak varyansın yüzdesi değerleri verilmiştir (Baglin, 2014).

Kavramsal yapıları test eden ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, boyutsallığı yeniden saptanan ölçekler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Birinci kavramsal yapı ögütsel vatandaşlık davranışıdır. Kuramda bu kavramsal yapı beş boyut altında ince-

lenmekle birlikte deneysel veriler çerçevesinde kaç boyut altında incelenmesinin daha doğru olacağı açıklayıcı faktör analizi çerçevesinde yapılan boyutsallık analiziyle belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci kavramsal yapı çatışma yönetimidir. Kuramda bu yapı beş boyut altında incelenmesine karşılık deneysel verilerin kuramla örtüşüp örtüşmediği belirlemek için boyutsallık analizlerine başvurulmuştur. Üçüncü kavramsal yapı örgütsel alaycılık davranışıdır. Kuramda bu yapı üç boyut altında açıklanmaktadır. Boyutsallık analizine başvurulmasının nedeni üç boyutun deneysel verilerle doğrulanıp doğrulanmadığını belirlemektir.

Her üç ölçeğe ait saptanan verilerin faktör analizi yapmaya uygun olup olmadıkları Bartlett küresellik testi sonuçlarına ve Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değerlerine bakılarak test edilmiştir. Bartlett küresellik testinde değişkenler arasındaki ilişkiler "korelasyon matris tablosu"ndaki determinant değerleri üzerinden yorumlanır. Çoklu bağlantı sorununun olmadığının gösterilebilmesi amacıyla determinant değerlerinin sıfırdan büyük olması gerekmektedir (Hair vd., 2006). KMO değerinin kabul edilebilir sınırı ,70'dir (Balcı, 2013, ss. 855-870; Sevim, 2012, ss. 927-937). Böylece örneklemden toplanan verilerin faktör analizi için yeterli olduğu gösterilmiş olur.

Değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon matrisindeki değerlerin ,30'dan; değişkenlerin ortak faktör ağırlıklarının da ,40'dan büyük olması beklenir (Kline, 2005; Randall ve Lomax, 2004; Cohen ve Swerdlik, 2005; Yurdugül ve Alsancak, 2013). Bu araştırmada faktör sayıları Guttman yöntemi üzerinden belirlenmiş ve varyans açıklama oranlarına bakılmıştır.

**1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Boyutsallığı**

Örgütsel vatandaşlık davranışı bağımsız değişkeninin ölçeğinin Factor 10.3 programı kullanılarak elde edilen açıklayıcı faktör analiz sonuçları altı alt başlıkta toplanmıştır.

**Değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayıları**. Çarpıklık ve basıklık katsayıları verilerin normal dağılıp dağılmadığını gösterir. Analiz sonuçlarının yer aldığı tanımlayıcı istatistikler tablosundaki çarpıklık değerinin standart hata değerine bölünmesi sonucu elde edilen çarpıklık katsayısı "sıfır" ise normal bir dağılım olduğu kabul edilir. Bu değer

negatif ise veri dağılımı sola çarpık, pozitif ise sağa çarpık demektir. Analiz sonuçlarının yer aldığı tanımlayıcı istatistikler tablosundaki basıklık değerinin standart hata değerine bölünmesi sonucu elde edilen basıklık katsayısı negatif ise eğri basık, pozitif ise diktir.

Alan yazında kabul edilebilir çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu görülmektedir (Kalaycı, 2010; Sapp, 2006; Kurtz, 1999). Tabachnick ve Fidell ( 2001) bu değerlerin ± 1,5 aralığında olması gerektiğini önermiştir (George ve Mallery, 2010). Araştırma sonuçlarında değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1,5 aralığında kaldığı saptanmış olup normal dağıldığı sonucuna varılmıştır (bk. Tablo 26). Çarpıklık ve basıklık istatistik değerleri standart hata değerlerine bölünmüş ve çıkan z değerleri incelendiğinde 1,96'dan büyük oldukları için verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği anlaşılmıştır.

**Tablo 25.** Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

| Değişken | *N* | *Ort.* | *SS* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| V1 | 384 | 3,76 | 1,22 | 2,89-3,23 |
| V2 | 384 | 3,54 | 1,43 | 3,59-3,92 |
| V3 | 384 | 3,44 | 1,42 | 3,12-3,43 |
| V4 | 384 | 3,60 | 1,26 | 2,78-3,12 |
| V5 | 384 | 3,06 | 1,29 | 3,35-3,72 |
| V6 | 384 | 2,96 | 1,29 | 3,51-3,81 |
| V7 | 384 | 3,67 | 1,14 | 3,91-4,15 |
| V8 | 384 | 3,08 | 1,31 | 3,98-4,22 |
| V9 | 384 | 3,28 | 1,17 | 3,70-4,03 |
| V10 | 384 | 4,11 | 0,90 | 3,50-3,83 |
| V11 | 384 | 3,87 | 1,24 | 3,24-3,62 |
| V12 | 384 | 4,04 | 0,89 | 3,56-3,86 |
| V13 | 384 | 3,67 | 1,27 | 2,91-3,25 |
| V14 | 384 | 3,72 | 1,12 | 3,43-3,76 |

*GA: güven aralığı, SS. Standart Sapma, Ort. Ortalama,

**Tablo 26.** ÖVD Ölçeği Değişkenlerinin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

| Değişken | *N* | *Çarpıklık* | | | *Basıklık* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | *Değer* | *St. Hata* | *z* | *Değer* | *St. Hata* | *z* |
| V1 | 384 | -,727 | ,125 | -5,84 | -,657 | ,248 | -2,64 |
| V2 | 384 | -,607 | ,125 | -4,88 | -1,017 | ,248 | -4,10 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V3 | 384 | -,590 | ,125 | -4,74 | -1,014 | ,248 | -4,08 |
| V4 | 384 | -,642 | ,125 | -5,15 | -,702 | ,248 | -2,83 |
| V5 | 384 | -,213 | ,125 | -1,71 | -1,165 | ,248 | -4,69 |
| V6 | 384 | -,129 | ,125 | -1,04 | -1,144 | ,248 | -4,61 |
| V7 | 384 | -,720 | ,125 | -5,78 | -,429 | ,248 | -1,73 |
| V8 | 384 | -,162 | ,125 | -1,30 | -1,139 | ,248 | -4,58 |
| V9 | 384 | -,318 | ,125 | -2,55 | -,797 | ,248 | -3,21 |
| V10 | 384 | -,867 | ,125 | -6,96 | ,440 | ,248 | 1,77 |
| V11 | 384 | -,909 | ,125 | -7,30 | -,339 | ,248 | -1,37 |
| V12 | 384 | -,687 | ,125 | -5,52 | ,146 | ,248 | 0,59 |
| V13 | 384 | -,812 | ,125 | -6,53 | -,493 | ,248 | -1,99 |
| V14 | 384 | -,832 | ,125 | -6,68 | -,176 | ,248 | -0,71 |

**Çoklu normallik testi sonuçları.** Çoklu normallik testinde ölçüm yapılan bütün değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermediği araştırılır. Çarpıklık ve basıklık değerleri için istenilen "alpha ölçek değeri" Factor 10.3 programında alpha değeri ,05 olarak kabul edilmiştir. "Mardia basıklık test değeri" kritik değerden küçük ise çoklu normallik olduğu kabul edilir. Bu testte hem basıklık hem çarpıklık değerlerinin çoklu normalliğin karşılaması beklenmektedir. Çoklu normalliğin karşılanmadığı durumlarda polikorik korelasyona dayalı faktör analizi yöntemi uygulanır (Alpar, 2013, ss. 99-145). Araştırmada 14 değişkenin Mardia basıklık ve çarpıklık değerlerinde anlamlılık elde edilmemiş ve normal dağılmadığı görülmüştür (bk. Tablo 27).

**Tablo 27.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Çoklu Normallik Testi Sonuçları

| | *Katsayı* | *İstatistik* | *Serbestlik Derecesi* | *P* |
|---|---|---|---|---|
| Çarpıklık | 23,902 | 1529,74 | 560 | 1,00 |
| Basıklık | 247,33 | 10,80 | | 0,00 |

**Örneklem yeterliliği.** Barlet testi sonuçunda 5124.0 (df = 91; *p* = ,000010) çıkmıştır. Bu testin anlamlılık değeri *p* <0,05 olduğundan ölçek için örneklemin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonununda elde edi-

len ,96 değeri ile örneklemin faktöryel boyut çıkarmak için yüksek düzeyde yeterli olduğu saptanmıştır.

**Değişkenler arası korelasyon.** Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 28'de verilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde değişkenler arası etkileşim değerlerinin güçlü olduğu saptanmıştır.

**Tablo 28.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

| | *V1* | *V2* | *V3* | *V4* | *V5* | *V6* | *V7* | *V8* | *V9* | *V10* | *V11* | *V12* | *V13* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| V2 | ,62 | 1 | | | | | | | | | | | |
| V3 | ,65 | ,63 | 1 | | | | | | | | | | |
| V4 | ,66 | ,61 | ,65 | 1 | | | | | | | | | |
| V5 | ,65 | ,80 | ,65 | ,58 | 1 | | | | | | | | |
| V6 | ,65 | ,76 | ,69 | ,58 | ,75 | 1 | | | | | | | |
| V7 | ,51 | ,49 | ,43 | ,44 | ,47 | ,55 | 1 | | | | | | |
| V8 | ,48 | ,58 | ,49 | ,44 | ,58 | ,65 | ,64 | 1 | | | | | |
| V9 | ,61 | ,76 | ,70 | ,58 | ,76 | ,84 | ,56 | ,64 | 1 | | | | |
| V10 | ,63 | ,78 | ,69 | ,58 | ,76 | ,82 | ,51 | ,61 | ,84 | 1 | | | |
| V11 | ,67 | ,79 | ,64 | ,62 | ,79 | ,73 | ,47 | ,56 | ,73 | ,74 | 1 | | |
| V12 | ,64 | ,66 | ,55 | ,58 | ,64 | ,70 | ,71 | ,68 | ,70 | ,67 | ,62 | 1 | |
| V13 | ,65 | ,63 | ,57 | ,65 | ,62 | ,63 | ,49 | ,44 | ,63 | ,63 | ,65 | ,62 | 1 |
| V14 | ,69 | ,78 | ,65 | ,60 | ,78 | ,76 | ,55 | ,61 | ,75 | ,75 | ,78 | ,70 | ,62 |

**Değişkenlere ait özdeğerler ve varyans oranları.** Açıklayıcı faktör analizinde değişkenlerin toplam varyansı açıklama kriteri kullanılmamakta ve istatistik programlarında bu yönde bir hesaplama yapılmamaktadır. Toplam varyansı açıklama kriteri esas olarak temel bileşenler analizinde kullanılır. Bu araştırmada faktör yapısını belirlemek için ortak faktör analizi yöntemi kullanılmış olduğundan toplam varyansı açıklama değeri verilmemiştir. Ayrıca Factor 10.3 programında bu yönde bir hesaplama yapılmamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık ölçeğine ait herbir maddenin özdeğerlere dayalı varyans yüzdeleri Tablo 29'da gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre değişkenlerin kümületif ortak varyans yüzdesi ,82 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 29.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Özdeğerlere Ait Varyans Yüzdeleri

| *Değişken* | *Özdeğerler* | *Ortak Varyans Yüzde-leri* | *Kümületif Ortak Varyans Yüzdeleri* |
|---|---|---|---|
| V1 | 9,47 | ,67 | ,67 |
| V2 | ,91 | ,06 | ,74 |
| V3 | ,72 | ,05 | ,79 |
| V4 | ,46 | ,03 | ,82 |
| V5 | ,38 | ,02 | |
| V6 | ,35 | ,02 | |
| V7 | ,29 | ,02 | |
| V8 | ,26 | ,02 | |
| V9 | ,23 | ,01 | |
| V10 | ,20 | ,01 | |
| V11 | ,19 | ,01 | |
| V12 | ,18 | ,01 | |
| V13 | ,16 | ,01 | |
| V14 | ,14 | ,01 | |

**Faktör yükleri tablosu.** Ölçeğin döndürülmüş faktör yükleri herbir değişkenin içerdiği faktör ağırlığını gösterir. Tablo 30'da yer alan analiz sonuçlarında hem bireysel faktör ağırlığı hem de birleşik faktör ağırlığı değerlerine ulaşılmıştır. Asıl çalışmada analiz edilen 14 maddenin 14'ünün de ,40'ın üzerinde tek bir faktörle ilişkili olduğu bulunmuştur. Maddelerin "çapraz faktör ağırlığı" değerleri arasındaki farkın ,20'den küçük olduğu 4 değişken tespit edilmiş olup bu maddeler sorunlu olarak değerlendirilmiş ve ölçekten çıkarılmıştır.

**Tablo 30.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *F3* | *F4* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Com-munality)* |
|---|---|---|---|---|---|
| V1 | ,92 | | | | ,80 |
| V2 | ,80 | | | | ,79 |
| V3 | | | ,75 | | ,67 |
| V4 | | | | ,50 | ,68 |
| V5 | ,40 | | | ,49 | ,60 |
| V6 | | ,56 | ,46 | | ,62 |
| V7 | | ,88 | | | ,70 |
| V8 | ,43 | | | ,34 | ,63 |
| V9 | | | ,90 | | ,86 |
| V10 | | | ,76 | | ,82 |
| V11 | ,45 | | | ,39 | ,69 |
| V12 | | ,68 | | | ,78 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V13 | | ,57 | ,64 |
| V14 | ,74 | | ,79 |

Madde sayısının 14'den 10'a düşmesi sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının boyut sayısı da 3'ten 2'ye düşmüştür. Nihai duruma göre elde edilen faktör yükleri Tablo 31'de verilmiştir.

**Tablo 31.** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Nihai Ölçeğin Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Communality)* |
|---|---|---|---|
| V1 | ,90 | | ,78 |
| V2 | ,93 | | ,79 |
| V3 | ,92 | | ,76 |
| V4 | ,79 | | ,78 |
| V5 | ,76 | | ,78 |
| V6 | ,74 | | ,56 |
| V7 | | ,60 | ,62 |
| V8 | | ,90 | ,71 |
| V9 | ,84 | | ,77 |
| V10 | | ,66 | ,76 |

**2. Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeğinin Boyutsallığı**

Bağımlı değişken olan çatışma yönetimi ölçeğinin faktör analiz sonuçları altı alt başlıkta toplanmıştır.

**Değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayıları.** Araştırma sonuçlarında elde edilen çarpıklık ve basıklık istatistik değerleri standart hata değerlerine bölünmüş ve çıkan z değerleri incelendiğinde 1,96'dan büyük oldukları için verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği anlaşılmıştır (bk. Tablo 33).

**Tablo 32.** Ast-üst Çatışma Yönetimi Ölçeği Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

| Değişken | *N* | *Ort.* | *SS* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| V1 | 384 | 3,49 | 1,27 | 3,32-3,65 |
| V2 | 384 | 3,61 | 1,30 | 3,43-3,77 |
| V3 | 384 | 2,69 | 1,29 | 2,51-2,85 |
| V4 | 384 | 2,91 | 1,25 | 2,74-3,07 |
| V5 | 384 | 3,13 | 1,40 | 2,94-3,30 |
| V6 | 384 | 3,64 | 1,25 | 3,46-3,79 |
| V7 | 384 | 3,46 | 1,22 | 3,29-3,61 |
| V8 | 384 | 2,50 | 1,29 | 2,32-2,66 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| V9 | 384 | 2,90 | 1,26 | 2,72-3,06 |
| V10 | 384 | 3,60 | 1,21 | 3,43-3,75 |
| V11 | 384 | 3,07 | 1,26 | 2,90-3,23 |
| V12 | 384 | 2,84 | 1,41 | 2,64-3,01 |
| V13 | 384 | 3,55 | 1,24 | 3,38-3,71 |
| V14 | 384 | 2,86 | 1,45 | 2,66-3,04 |
| V15 | 384 | 3,20 | 1,25 | 3,02-3,35 |
| V16 | 384 | 2,43 | 1,28 | 2,25-2,59 |
| V17 | 384 | 3,59 | 1,22 | 3,42-3,74 |
| V18 | 384 | 3,36 | 1,18 | 3,20-3,51 |
| V19 | 384 | 3,49 | 1,21 | 3,32-3,64 |
| V20 | 384 | 3,66 | 1,28 | 3,48-3,82 |
| V21 | 384 | 3,53 | 1,39 | 3,34-3,70 |
| V22 | 384 | 3,18 | 1,31 | 3,00-3,34 |
| V23 | 384 | 2,88 | 1,30 | 2,70-3,04 |

*GA: güven aralığı, SS. Standart Sapma, Ort. Ortalama,

**Tablo 33.** Ast-üst ÇYT Ölçeği Değişkenlerinin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

| Değişken | *N* | *Çarpıklık* | | | *Basıklık* | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | *Değer* | *St. Hata* | *z* | *Değer* | *St. Hata* | *z* |
| V1 | 384 | -,515 | ,125 | -4,13 | -,872 | ,248 | -3,51 |
| V2 | 384 | -,692 | ,125 | -5,56 | -,686 | ,248 | -2,76 |
| V3 | 384 | ,276 | ,125 | 2,22 | -1,012 | ,248 | -4,07 |
| V4 | 384 | ,049 | ,125 | 0,40 | -1,059 | ,248 | -4,26 |
| V5 | 384 | -,229 | ,125 | -1,84 | -1,311 | ,248 | -5,28 |
| V6 | 384 | -,651 | ,125 | -5,23 | -,694 | ,248 | -2,80 |
| V7 | 384 | -,485 | ,125 | -3,90 | -,870 | ,248 | -3,50 |
| V8 | 384 | ,353 | ,125 | 2,84 | -1,148 | ,248 | -4,62 |
| V9 | 384 | -,093 | ,125 | -0,75 | -1,131 | ,248 | -4,55 |
| V10 | 384 | -,599 | ,125 | -4,81 | -,757 | ,248 | -3,05 |
| V11 | 384 | -,264 | ,125 | -2,12 | -1,052 | ,248 | -4,23 |
| V12 | 384 | ,158 | ,125 | 1,27 | -1,304 | ,248 | -5,25 |
| V13 | 384 | -,561 | ,125 | -4,51 | -,885 | ,248 | -3,56 |
| V14 | 384 | ,022 | ,125 | 0,17 | -1,439 | ,248 | -5,79 |
| V15 | 384 | -,180 | ,125 | -1,45 | -1,157 | ,248 | -4,66 |
| V16 | 384 | ,491 | ,125 | 3,94 | -,950 | ,248 | -3,82 |
| V17 | 384 | -,587 | ,125 | -4,72 | -,757 | ,248 | -3,05 |
| V18 | 384 | -,467 | ,125 | -3,75 | -,713 | ,248 | -2,87 |
| V19 | 384 | -,510 | ,125 | -4,10 | -,843 | ,248 | -3,39 |
| V20 | 384 | -,636 | ,125 | -5,11 | -,865 | ,248 | -3,48 |
| V21 | 384 | -,539 | ,125 | -4,33 | -1,055 | ,248 | -4,25 |
| V22 | 384 | -,304 | ,125 | -2,44 | -1,121 | ,248 | -4,51 |
| V23 | 384 | ,097 | ,125 | 0,78 | -1,193 | ,248 | -4,80 |

**Çoklu normallik testi sonuçları.** Araştırmada 23 değişkenin "Mardia basıklık ve çarpıklık" değerlerinde anlamlılık elde edilmemiş ve normal dağılmadığı görülmüştür (bk. Tablo 34).

**Tablo 34.** Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeği Çoklu Normallik Testi Sonuçları

| | *Katsayı* | *İstatistik* | *Serbestlik Derecesi* | *P* |
|---|---|---|---|---|
| Çarpıklık | 69,20 | 4428,81 | 2300 | 1,00 |
| Basıklık | 636,88 | 17,88 | | 0,00 |

**Örneklem yeterliliği.** Açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve Barlet testi sonuçunda 9300.7 (df = 253; *p* = ,000010) çıkmıştır. Bu testin anlamlılık değeri *p* <0,05 olduğundan ölçek için örneklemin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonununda elde edilen ,97 değeri ile örneklemin faktöryel boyut çıkarmak için yüksek düzeyde yeterli olduğu saptanmıştır.

**Tablo 35.** Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeği Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

| | *V1* | *V2* | *V3* | *V4* | *V5* | *V6* | *V7* | *V8* | *V9* | *V10* | *V11* | *V12* | *V13* | *V14* | *V15* | *V16* | *V17* | *V18* | *V19* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| *V2* | ,73 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *V3* | ,52 | ,50 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *V4* | ,50 | ,55 | ,51 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| *V5* | ,52 | ,56 | ,55 | ,62 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| *V6* | ,75 | ,75 | ,55 | ,53 | ,56 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| *V7* | ,67 | ,66 | ,52 | ,64 | ,58 | ,74 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| *V8* | ,55 | ,52 | ,71 | ,53 | ,51 | ,59 | ,49 | 1 | | | | | | | | | | | |
| *V9* | ,53 | ,49 | ,65 | ,56 | ,57 | ,50 | ,47 | ,67 | 1 | | | | | | | | | | |
| *V10* | ,82 | ,74 | ,54 | ,54 | ,54 | ,79 | ,73 | ,57 | ,54 | 1 | | | | | | | | | |
| *V11* | ,56 | ,63 | ,60 | ,75 | ,71 | ,67 | ,70 | ,57 | ,56 | ,64 | 1 | | | | | | | | |
| *V12* | ,43 | ,48 | ,53 | ,73 | ,66 | ,48 | ,57 | ,46 | ,57 | ,47 | ,74 | 1 | | | | | | | |
| *V13* | ,81 | ,73 | ,60 | ,54 | ,60 | ,82 | ,72 | ,61 | ,57 | ,85 | ,65 | ,49 | 1 | | | | | | |
| *V14* | ,42 | ,51 | ,53 | ,72 | ,69 | ,50 | ,55 | ,47 | ,60 | ,48 | ,73 | ,77 | ,50 | 1 | | | | | |
| *V15* | ,41 | ,33 | ,56 | ,49 | ,42 | ,38 | ,33 | ,55 | ,69 | ,40 | ,48 | ,55 | ,43 | ,54 | 1 | | | | |
| *V16* | ,58 | ,59 | ,67 | ,52 | ,53 | ,63 | ,50 | ,76 | ,63 | ,61 | ,60 | ,43 | ,63 | ,48 | ,52 | 1 | | | |
| *V17* | ,74 | ,74 | ,54 | ,56 | ,61 | ,83 | ,69 | ,57 | ,52 | ,79 | ,69 | ,45 | ,82 | ,49 | ,35 | ,64 | 1 | | |
| *V18* | ,64 | ,71 | ,57 | ,68 | ,67 | ,72 | ,74 | ,54 | ,54 | ,73 | ,78 | ,65 | ,72 | ,65 | ,40 | ,59 | ,74 | 1 | |
| *V19* | ,66 | ,70 | ,56 | ,65 | ,66 | ,74 | ,76 | ,54 | ,52 | ,76 | ,76 | ,60 | ,73 | ,62 | ,37 | ,60 | ,73 | ,81 | 1 |
| *V20* | ,75 | ,76 | ,55 | ,56 | ,60 | ,84 | ,71 | ,49 | ,55 | ,80 | ,68 | ,49 | ,81 | ,52 | ,38 | ,65 | ,81 | ,75 | ,78 |
| *V21* | ,26 | ,26 | ,44 | ,54 | ,50 | ,28 | ,31 | ,47 | ,61 | ,27 | ,50 | ,66 | ,32 | ,62 | ,64 | ,36 | ,26 | ,36 | ,35 |
| *V22* | ,62 | ,55 | ,52 | ,63 | ,65 | ,63 | ,66 | ,54 | ,58 | ,66 | ,67 | ,64 | ,65 | ,67 | ,47 | ,51 | ,61 | ,70 | ,69 |
| *V23* | ,48 | ,44 | ,51 | ,67 | ,66 | ,49 | ,56 | ,50 | ,59 | ,54 | ,70 | ,77 | ,54 | ,76 | ,53 | ,46 | ,50 | ,68 | ,64 |

**Değişkenler arası korelasyon.** Çatışma yönetim tarzları ölçeği değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 35'te verilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde değişkenler arası etkileşim değerlerinin güçlü olduğu saptanmıştır.

**Değişkenlere ait özdeğerler ve varyans oranları.** Ast-üst çatışma yönetim ölçeğine ait herbir maddenin özdeğerlere dayalı varyans yüzdeleri Tablo 36'da gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre değişkenlerin kümületif ortak varyans yüzdesi ,81 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 36.** Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeği Özdeğerlere Ait Varyans Yüzdeleri

| *Değişken* | *Özdeğerler* | *Ortak Varyans Yüzdeleri* | *Kümületif Ortak Varyans Yüzdeleri* |
|---|---|---|---|
| V1 | 14,18 | ,61 | ,62 |
| V2 | 2,21 | ,09 | ,71 |
| V3 | 1,29 | ,05 | ,77 |
| V4 | ,52 | ,02 | ,79 |
| V5 | ,46 | ,02 | ,81 |
| V6 | ,42 | ,02 | |
| V7 | ,36 | ,01 | |
| V8 | ,34 | ,01 | |
| V9 | ,32 | ,01 | |
| V10 | ,28 | ,01 | |
| V11 | ,26 | ,01 | |
| V12 | ,24 | ,01 | |
| V13 | ,21 | ,01 | |
| V14 | ,21 | ,01 | |
| V15 | ,19 | ,01 | |
| V16 | ,18 | ,01 | |
| V17 | ,17 | ,01 | |
| V18 | ,15 | ,01 | |
| V19 | ,14 | ,01 | |
| V20 | ,14 | ,00 | |
| V21 | ,12 | ,00 | |
| V22 | ,12 | ,00 | |
| V23 | ,12 | ,00 | |

**Faktör yükleri tablosu.** Ölçeğin döndürülmüş faktör yükleri herbir değişkenin içerdiği faktör ağırlığını gösterir. Tablo 37'de yer alan analiz sonuçlarında hem bireysel faktör ağırlığı hem de birleşik faktör ağırlığı değerlerine ulaşılmıştır. Asıl araştırmada uygulanmak üzere seçilen 23 maddeden birinin ,40'ın altında tek bir faktörle ilişkili

olduğu bulunmuştur. Bireysel faktör ağırlığı ,40'ın altında kalan bu madde elenmiştir. Faktör analizi sonucunda "çapraz faktör ağırlığı" değerleri arasındaki farkın ,20'den küçük olduğu 3 değişken tespit edilmiş ve ve sorunlu olarak ele alınarak ölçekten çıkarılmıştır.

**Tablo 37.** Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeği Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *F3* | *F4* | *F5* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Communality)* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | | | | ,95 | | ,79 |
| V2 | | | | ,81 | | ,72 |
| V3 | | | | | ,70 | ,65 |
| V4 | | | | ,75 | | ,80 |
| V5 | | ,88 | | | | ,85 |
| V6 | | | | ,82 | | ,81 |
| V7 | | | | ,61 | | ,70 |
| V8 | | | | | ,88 | ,77 |
| V9 | ,44 | | | | | ,73 |
| V10 | | | | ,33 | | ,63 |
| V11 | | | ,40 | | | ,82 |
| V12 | -,50 | | | | | ,80 |
| V13 | | | | ,85 | | ,84 |
| V14 | -,41 | | | | | ,77 |
| V15 | ,64 | | | | | ,67 |
| V16 | | ,33 | | ,40 | | ,76 |
| V17 | -,32 | | ,31 | | | ,69 |
| V18 | | | | | ,84 | ,81 |
| V19 | | | | ,47 | | ,79 |
| V20 | | | | ,78 | | ,82 |
| V21 | ,81 | | | | | ,71 |
| V22 | | ,60 | | | | ,73 |
| V23 | | ,70 | | | | ,80 |

Madde sayısının 23'ten 20'ye düşmesi sonucunda çatışma yönetiminin boyut sayısı da 5'ten 3'e düşmüştür. Son duruma göre elde edilen faktör yükleri Tablo 38'de verilmiştir.

**Tablo 38.** Ast-üst Çatışma Yönetim Tarzları Ölçeği Nihai Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *F3* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Communality)* |
|---|---|---|---|---|
| V1 | ,64 | | | ,64 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| V2 | ,76 | | | ,74 |
| V3 | ,68 | | | ,71 |
| V4 | ,66 | | -,31 | ,57 |
| V5 | ,65 | -,32 | | ,71 |
| V6 | | ,82 | | ,73 |
| V7 | | ,80 | | ,69 |
| V8 | | ,72 | | ,70 |
| V9 | | ,88 | | ,82 |
| V10 | | ,87 | | ,79 |
| V11 | | ,89 | | ,81 |
| V12 | | ,84 | | ,83 |
| V13 | | ,69 | ,33 | ,77 |
| V14 | | ,86 | | ,82 |
| V15 | | | ,63 | ,66 |
| V16 | | | ,53 | ,62 |
| V17 | | | ,86 | ,79 |
| V18 | | | ,82 | ,77 |
| V19 | | | ,51 | ,67 |
| V20 | | | ,78 | ,75 |

### 3. Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeğinin Boyutsallığı

Katalizör değişken olan örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinin faktör analiz sonuçları altı alt başlıkta toplanmıştır.

**Değişkenlerin çarpıklık ve basıklık katsayıları.** Araştırma sonuçlarında elde edilen çarpıklık ve basıklık istatistik değerleri standart hata değerlerine bölünmüş ve çıkan z değerleri incelendiğinde 1,96'dan büyük oldukları için verilerin normal dağılım özelliği gösterdiği anlaşılmıştır (bk. Tablo 40).

**Tablo 39.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

| Değişken | *N* | *Ort.* | *SS* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| V1 | 384 | 3,00 | 1,28 | 2.82-3.15 |
| V2 | 384 | 2,80 | 1,23 | 2.81-3.12 |
| V3 | 384 | 2,35 | 1,31 | 2.87-3.20 |
| V4 | 384 | 2,36 | 1,34 | 2.67-3.00 |
| V5 | 384 | 2,88 | 1,21 | 2.17-2.52 |
| V6 | 384 | 2,36 | 1,27 | 2.63-2.95 |
| V7 | 384 | 2,55 | 1,25 | 2.18-2.53 |
| V8 | 384 | 2,97 | 1,16 | 2.65-2.99 |
| V9 | 384 | 3,04 | 1,25 | 2.72-3.04 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| V10 | 384 | 2,84 | 1,26 | 2.19-2.52 |
| V11 | 384 | 2,83 | 1,30 | 2.38-2.70 |
| V12 | 384 | 2,63 | 1,36 | 2.44-2.80 |

*GA: güven aralığı, SS. Standart Sapma, Ort. Ortalama,

**Tablo 40.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Değişkenlerin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

| Değişkenler | N | Çarpıklık | | | Basıklık | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Değer | St. Hata | z | Değer | St. Hata | z |
| V1 | 384 | -,108 | ,125 | -0,87 | -1,12 | ,248 | -4,52 |
| V2 | 384 | ,191 | ,125 | 1,53 | -1,01 | ,248 | -4,06 |
| V3 | 384 | ,638 | ,125 | 5,12 | -,83 | ,248 | -3,36 |
| V4 | 384 | ,667 | ,125 | 5,35 | -,85 | ,248 | -3,44 |
| V5 | 384 | ,279 | ,125 | 2,24 | -,85 | ,248 | -3,43 |
| V6 | 384 | ,606 | ,125 | 4,86 | -,82 | ,248 | -3,30 |
| V7 | 384 | ,478 | ,125 | 3,83 | -,80 | ,248 | -3,25 |
| V8 | 384 | ,001 | ,125 | 0,00 | -,95 | ,248 | -3,84 |
| V9 | 384 | ,118 | ,125 | 0,94 | -1,08 | ,248 | -4,34 |
| V10 | 384 | ,006 | ,125 | 0,05 | -1,14 | ,248 | -4,59 |
| V11 | 384 | ,243 | ,125 | 1,95 | -1,07 | ,248 | -4,31 |
| V12 | 384 | ,527 | ,125 | 4,23 | -,96 | ,248 | -3,87 |

**Çoklu normallik testi sonuçları.** Araştırmada 23 değişkenin "Mardia basıklık ve çarpıklık" değerlerinde anlamlılık elde edilmemiş ve normal dağılmadığı görülmüştür (bk. Tablo 41).

**Tablo 41.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Çoklu Normallik Testi Sonuçları

| | *Katsayı* | *İstatistik* | *Serbestlik Derecesi* | *P* |
|---|---|---|---|---|
| Çarpıklık | 14,248 | 911,88 | 364 | 1,00 |
| Basıklık | 190,04 | 11,78 | | 0,00 |

**Örneklem yeterliliği.** Açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve Barlet testi sonuçunda 4845.7 (df = 66; *p* = ,000010) çıkmıştır. Bu testin anlamlılık değeri *p* <0,05 olduğundan ölçek için örneklemin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonununda elde edilen ,96 değeri ile örneklemin faktöryel boyut çıkarmak için yüksek düzeyde yeterli olduğu saptanmıştır.

**Değişkenler arası korelasyon.** Örgütsel alaycılık davranışı ölçeği değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 42de verilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde değişkenler arası etkileşim değerlerinin güçlü olduğu saptanmıştır.

**Tablo 42.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

| *Değişken* | *V1* | *V2* | *V3* | *V4* | *V5* | *V6* | *V7* | *V8* | *V9* | *V10* | *V11* | *V12* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1 | | | | | | | | | | | |
| V2 | ,80 | 1 | | | | | | | | | | |
| V3 | ,73 | ,76 | 1 | | | | | | | | | |
| V4 | ,77 | ,74 | ,71 | 1 | | | | | | | | |
| V5 | ,56 | ,55 | ,55 | ,59 | 1 | | | | | | | |
| V6 | ,83 | ,74 | ,66 | ,79 | ,62 | 1 | | | | | | |
| V7 | ,60 | ,59 | ,60 | ,60 | ,79 | ,65 | 1 | | | | | |
| V8 | ,75 | ,77 | ,76 | ,74 | ,62 | ,80 | ,67 | 1 | | | | |
| V9 | ,75 | ,72 | ,71 | ,72 | ,63 | ,79 | ,71 | ,80 | 1 | | | |
| V10 | ,61 | ,61 | ,60 | ,62 | ,74 | ,68 | ,78 | ,72 | ,71 | 1 | | |
| V11 | ,66 | ,63 | ,64 | ,65 | ,71 | ,67 | ,73 | ,71 | ,71 | ,75 | 1 | |
| V12 | ,66 | ,69 | ,68 | ,66 | ,69 | ,73 | ,77 | ,77 | ,76 | ,78 | ,75 | 1 |

**Değişkenlere ait özdeğerler ve varyans oranları.** Ast-üst çatışma yönetim ölçeğine ait herbir maddenin özdeğerlere dayalı varyns yüzdeleri Tablo 43'te gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre değişkenlerin toplam varyansı açıklama yüzdesi ,83 olarak belirlenmiştir.

**Tablo 43.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Özdeğerlere Ait Varyans Yüzdeleri

| *Değişken* | *Özdeğerler* | *Ortak Varyans Yüzdeleri* | *Kümületif Ortak Varyans Yüzdeleri* |
|---|---|---|---|
| V1 | 8,72 | ,72 | ,72 |
| V2 | ,91 | ,07 | ,80 |
| V3 | ,37 | ,03 | ,83 |
| V4 | ,34 | ,02 | |
| V5 | ,28 | ,02 | |
| V6 | ,25 | ,02 | |
| V7 | ,23 | ,02 | |
| V8 | ,21 | ,01 | |
| V9 | ,20 | ,01 | |

| | | |
|---|---|---|
| V10 | ,17 | ,01 |
| V11 | ,16 | ,01 |
| V12 | ,14 | ,01 |

**Faktör yükleri tablosu.** Ölçeğin döndürülmüş faktör yükleri herbir değişkenin içerdiği faktör ağırlığını gösterir. Tablo 44'te yer alan analiz sonuçlarında Analiz sonuçlarında hem bireysel faktör ağırlığı hem de birleşik faktör ağırlığı değerlerine ulaşılmıştır. Bireysel faktör ağırlığı ,40'ın altında kalan madde tespit edilememiştir.

**Tablo 44.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *F3* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Communality)* |
|---|---|---|---|---|
| V1 | ,72 | | | ,78 |
| V2 | ,84 | | | ,79 |
| V3 | ,90 | | | ,75 |
| V4 | ,55 | | | ,72 |
| V5 | | ,89 | | ,72 |
| V6 | | | ,90 | 1,00 |
| V7 | | ,94 | | ,81 |
| V8 | ,56 | | | ,80 |
| V9 | ,62 | ,33 | | ,76 |
| V10 | | ,84 | | ,78 |
| V11 | | ,68 | | ,72 |
| V12 | | ,64 | | ,77 |

Her bir boyutun altında en az üç değişken olmasına özen gösterilmiş, bu nedenle bir madde ölçekten çıkartılarak boyut sayısı iki olacak şekilde faktör analizi tekrar yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 45'te verilmiştir.

**Tablo 45.** Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği Nihai Faktör Yükleri

| *Değişken* | *F1* | *F2* | *Ortak Faktör Ağırlığı (Communality)* |
|---|---|---|---|
| V1 | ,95 | | ,79 |
| V2 | ,75 | | ,77 |
| V3 | | ,90 | ,72 |
| V4 | | ,93 | ,81 |
| V5 | ,62 | | ,77 |
| V6 | | ,84 | ,78 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V7 | | ,65 | ,72 |
| V8 | ,95 | | ,78 |
| V9 | ,80 | | ,69 |
| V10 | ,84 | | ,73 |
| V11 | ,73 | | ,80 |
| V12 | ,30 | ,62 | ,77 |

**C. YAPISAL GEÇERLİLİK ANALİZLERİ**

Geçerlilik, ölçümün kurallara ve ölçülmek istenen özelliğe uygun olması ve ölçüm verilerinin ölçülmek istenen özelliği yansıtmasıdır (Şencan, 2005, s. 792). Geçerlilik, testin ölçülmek istenen özelliği (onu başka değişkenlerle karıştırmadan) ne derece doğru ölçtüğünü gösterir (Büyüköztürk, 2003, s.161; Turgut ve Baykul, 2013). İstatistiki analizler sonucu elde edilen bulguların değeri geçerliliğe bağlıdır (Şencan, 2005, 723). Bu bakımdan geçerlilik ölçekler için yapılması zorunlu bir analizdir. Ölçeklerden elde edilen sonuçlar her koşul ve her zaman diliminde geçerli olmayabilir. Araştırmanın güvenilirlik ve geçerlilik ölçüm araçları kendisi ile ilgili değil doğrudan toplanan veriler ile ilgili olduğundan buna ilişkin analizlerin her defasında yeniden yapılması gerekir (Karasar, 2009, ss. 147-153; Özen, 1998). Verileri etkileyen faktörler arasında sosyal beğenirlik ve grupsal farklılıklar gösterilebilir.

Çok yönlü bir süreç olan yapısal geçerlilikten söz edilebilmesi için öncelikle içerik ve yüzey geçerliliklerinin sağlanması gerekir. Araştırılan kavramların soyut olduğu ve evrenin açıkça tanımlanamadığı durumlarda kavramsal yapının tam olarak ortaya çıkarılması zordur. Bunun için yapısal geçerlilik analizlerinden faydalanılır (Altunışık ve d., 2010; Böke, 2011; Büyüköztürk ve d., 2012). Yapısal geçerlilik analizleri kapsamında, alan yazında yer alan araştırmalarda kullanılmış olan orjinal ölçeklerin iç tutarlılıkları incelenerek analiz sonuçları için faktör analizi, ayrışma ve benzeşme geçerliliği analiz yöntemleri kullanılır (Urbina, 2004; Özdamar, 2002). Yapısal geçerliliğin sınanmasında sadece faktör analizlerinin yapılması yeterli değildir. Bu sebeple ek olarak nomolojik ağ grafiğinden de yararlanılmalıdır. Modellerde iddia edilen ilişkiler ağının doğru çıkması

nomolojik geçerliliğin sağlanabilmesi için yeterlidir. Bunun için de boyut ve göstergeler arasındaki korelasyon katsayılarına bakılması gerekmektedir (Rosenthal ve Rosnow, 2008).

Yapısal geçerlilik analizinde boyutlar arasındaki korelasyon değerlerine ve her bir boyutun kavramsal yapıların bileşik puanıyla olan korelasyonuna bakılır. Bu değerlerin yüksek olması durumunda benzeşme geçerliliği açısından yapısal geçerliliğin sağlandığı teyit edilir. Farklı yapılar arasındaki korelasyon değerlerinin ise düşük çıkması gerekir. Bu durum "ayrışma geçerliliği" olarak tanımlanır (WorldPress, 2016).

Araştırmada nihai olarak oluşturulan ölçeklerin geçerlilik analizleri üç düzeyde sınanmıştır. Birinci yöntem nomolojik geçerlilik analizlerinin yapılmasıdır. İkinci yöntem açıklayıcı faktör analizi yöntemiyle yapısal geçerlilik olgusunun irdelenmesidir. Üçüncü yöntem ise doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal geçerliliğin test edilmesidir. Araştırmada üç farklı kavramsal yapıyı ölçen üç değişik ölçekten yararlanılması nedeniyle bu değerlendirmeler herbiri için ayrı ayrı yapılmıştır. Araştırmada yeni bir ölçek geliştirilmediği ve de performans sonuçları ölçülmediği için kriter geçerliliği test edilmemiştir (Cronbach ve Meehl, 1955; Murphy ve Davidshofer, 2001; Kane, 2006).

**1. Nomolojik Geçerlilik Analizleri**

Kavramsal yapılar arasındaki çok boyutlu, karmaşık ilişkiler alan yazında nomolojik ağ kavramı ile ifade edilmektedir. Bu araştırmada karmaşık ilişkilerle çalışılmaması nedeniyle ağ sözcüğü yerine "ilişki" terimi kullanılmıştır.

Nomolojik geçerlilik analizi Cronbach ve Meehl (1955) tarafından yapısal geçerliliğin sağlanması çalışmaları çerçevesinde geliştirilmiştir. Araştırılan yapıların diğer yapılar ile olan benzerlik ve farklılıklarının ortaya çıkarılmasını sağlayan yapısal geçerliliğin tespit edilebilmesi amacıyla nomolojik ilişkiler grafiği çizilir (Borsboom vd., 2004). Bu analiz sonucunda geçerliliğin kabul edilebilmesi için kurulmuş olan ilişkiler ağının doğru çıkması gerekir.

Boyutlar ve altındaki değişkenler üzerinden kurulan ilişkilerin geçerliliği, boyutlar ve göstergeler arasındaki korelasyon katsayılarının hesaplanmasıyla belirlenir. No-

molojik ilişkiler analizinin prensipleri şunlardır: 1) ölçülecek yapılar ve uygulanacak kuralları netleştirir. 2) yapıların teorik ve gözlem sonuçları ilişkilendirilir. 3) ilişkiler arasında çakışmalar olmalıdır (Murphy ve Davidshofer, 2001; Trochim, 2004; Campbell, 1960, ss. 506-561). Çalışmada nomolojik geçerlilik analizi çerçevesinde pearson korelasyon testi kullanılmıştır. Bu çerçevede üç kavramsal yapının alt boyutlarının ortalama puanları ile kavramsal yapının genel ortalama puanları arasındaki korelasyon değerleri karşılaştırılmıştır. Alt boyutlar kavramsal yapının genel ortalama puanı ile belli bir korelasyon katsayısına sahipse ilişkiselliğin var olduğuna karar verilir (Richard G. Netemeyer, 2003, ss. 80-83).

**Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin nomolojik analizi.** Araştırmanın birinci kavramsal yapısı olan örgütsel vatandaşlık ölçeğinin "nomolojik ilişkiler ağı" çerçevesinde oluşturulmasını temin etmek için şu çalışmalar yapılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin faktör analizi sonucunda elde edilen iki alt boyutunun ortalama puanları ile kavramsal yapının genel ortalama puanları arasındaki korelasyon değerleri incelenmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin sportmenlik boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin genel puanları arasında pozitif ilişki olduğu saptanmıştır ($r$ = ,985; $N$ = 384; $p$ = ,000). Sorumluluk boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin genel puanları arasında da pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür ($r$ = ,844; $N$ = 384; $p$ = ,000). Ayrıca sportmenlik ve sorumluluk boyutları da birbirleriyle yüksek dereceli ilişkili çıkmıştır ($r$ = ,737; $N$ = 384; $p$ = ,000). Bulgular örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarının hem birbirleriyle hem de genel ortalama puanlarıyla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu da nomolojik geçerliliğe işaret etmektedir.

**Çatışma yönetimi ölçeğinin nomolojik analizleri.** Araştırmanın ikinci kavramsal yapısı olan çatışma yönetimi ölçeğinin "nomolojik ilişkiler ağı" çerçevesinde oluşturulmasını temin etmek için pearson korelasyon testi kullanılmıştır. Çatışma yönetimi ölçeğinin faktör analizi sonucunda elde edilen üç alt boyutunun ortalama puanları ile kavramsal yapının genel ortalama puanları arasındaki korelasyon değerleri incelenmiştir.

Çatışma yönetimi ölçeğinin “Uyumlaştırma” boyutu ile çatışma yönetimi ölçeğinin genel puanları arasında pozitif ilişki olduğu saptanmıştır (*r* = ,924; *N* = 384; *p* = ,000). Baskın çıkma boyutu ile çatışma yönetimi ölçeğinin genel puanları arasında negatif yönde ilişki olduğu görülmüştür (*r* = -,592; *N* = 384; *p* = ,000). Ayrıca “Çekinik Kalma” boyutu ile çatışma yönetimi ölçeğinin genel puanlarının pozitif yönde ilişkili olduğu anlaşılmıştır (*r* = ,849; *N* = 384; *p* = ,000). Boyutlar arasında yapılan incelemede “Uyumlaştırma” boyutu ve “Baskın Çıkma” boyutları birbirleriyle negatif yönde yüksek dereceli ilişkili çıkmıştır (*r* = -,731; *N* = 384; *p* = ,000). Benzer şekilde “Baskın Çıkma” ve “Çekinik Kalma” boyutlarının da birbirleriyle negatif yönde yüksek dereceli ilişkili olduğu görülmüştür (*r* = -,742; *N* = 384; *p* = ,000). Son olarak, “Uyumlaştırma” boyutu ile “Çekinik Kalma” boyutları arasında pozitif ilişki olduğu saptanmıştır (*r* = ,717; *N* = 384; *p* = ,000).

Bulgular Çatışma Yönetimi ölçeğinin alt boyutlarının hem birbirleriyle hem de genel ortalama puanlarıyla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu da nomolojik geçerliliğe işaret etmektedir.

**Örgütsel alaycılık ölçeğinin nomolojik analizleri.** Araştırmanın üçüncü kavramsal yapısı olan örgütsel alaycılık ölçeğinin "nomolojik ilişkiler ağı" çerçevesinde oluşturulmasını temin etmek amacıyla örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinin faktör analizi sonucunda elde edilen iki alt boyutunun ortalama puanları ile kavramsal yapının genel ortalama puanları arasındaki korelasyon değerleri hesaplanmıştır.

Analiz sonucunda, Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeğinin duygusal boyutu ile Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeğinin genel puanları arasında pozitif ilişki olduğu saptanmıştır (*r* = ,966; *N* = 384; *p* = ,000). Davranışsal boyutu ile Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeğinin genel puanları arasında da pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür (*r* = ,940; *N* = 384; *p* = ,000). Ayrıca “Davranışsal” ve “Duygusal” boyutları da birbirleriyle yüksek dereceli ilişkili çıkmıştır (*r* = ,818; *N* = 384; *p* = ,000). Bulgular Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeğinin alt boyutlarının hem birbirleriyle hem de genel ortalama puanlarıyla ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu da nomolojik geçerliliğin olduğunu göstermektedir.

## 2. Açıklayıcı Faktör Analizleri ile Yapısal Geçerliliğin Sınanması

Faktör analizi ölçüm araçlarıyla toplanan verilere dayalı olarak ortaya çıkan faktöryel yapıyı belirler (Tabachncik ve Fidell, 2001, Şimşek, 2007). Faktör analizi, uygulanan ölçek sonucu toplanan verilerin ölçülmek isteneni kapsayıp kapsamadığına ilişkin bilgi sağlar (Nunnally, 1978; Stapleton, 1997). Maddelerin birbirleriyle tutarlı olması madde puan toplamlarının anlamlı olması demektir (Rennie, 1997). Faktör analizi ile ölçeklerin yapısal geçerliliğinin sağlanabilmesi için tüm boyutların ve altındaki değişkenlerin ölçülmek istenen kavramsal yapı ile ilgili olması gerekir. Açıklayıcı faktör analizinin yapısal geçerlilik sınaması amacıyla kullanılmasında bilim adamları daha çok benzeşme (yakınsama) ve ayrışma geçerliliğini test etmeye çalışmışlardır. Bu analizde öncelikle faktör analizlerinin genel sonuçları üzerinde durulur ve daha sonra benzeşme ile ayrışma geçerliliği verilerine bakılır.

Faktör analiz yöntemleri arasında yer alan "Temel Bileşenler Analizi"nde hesaplanan toplam varyans değeri hesaplanırken "Açıklayıcı Ortak Faktör Analizi" ise ortak varyansın yüzdesi değeri dikkate alınır. Faktör analizleri Factor 10.3 istatistik programı ile yapılan bu çalışmanın  açıklayıcı faktör analizlerinde ortak varyansın yüzdesi değerleri kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde faktör yapısının uygunluğu Bartlett küresellik testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile ölçülmüştür. Bartlett's küresellik testi sonucu değişkenler arasındaki korelasyonun anlamlı olup olmadığını gösterir (Hair vd., 2006, 114). Ayrıca faktör analizine uygunluğun ortaya konabilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısının ,70'den büyük olup olmadığına bakılmıştır. Bu çerçevede korelasyon matrisi tablosu oluşturularak ,20 ile ,70 aralığı dışında kalan maddeler ölçekten çıkartılmıştır. Sonraki adımda paralel analiz yöntemi kullanılmış olup değişkenlerin faktöriyel yapısı araştırılmıştır.

**Yapısal geçerliliğe ilişkin genel sonuçlar.** Açıklayıcı faktör analizinin (AFA) genel sonuçları bölümünde (a) maddeler arası korelasyon değerleri (b) faktör çıkarmak ve faktörlerin sayısını belirlemek için başvurulan yöntem, (c) PCA analizi kullanılıyorsa çıkarılan faktörlerin toplam varyansı açıklama yüzdesi, (d) bireysel faktör ağırlığını tespit

edebilmek için alınan ölçüt değer, (e) ortak faktör ağırlığı (communality – h2) değerleri ve (f) faktörler ve boyutlar arası korelasyon katsayıları yer alır (Şencan, 2016, s. 48).

*Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin genel sonuçları.* Bireysel faktör ağırlığını tespit etmek için ,40 değeri temel alınmıştır. Ortak faktör ağırlığı ölçekteki maddelerin diğer maddelerle ne derece ilişkili olduğunu gösterir. Ortak faktör ağırlığı yüksek olduğu ölçüde iyidir. Bu değer ,40'ın altında ise bu değişkenin herhangibir boyutla ilişkisi olmadığına karar verilir (Hair vd., 2006, 114). İdeal olarak ortak faktör ağırlığı değerinin ,70 ve üzeri olması arzulanır.

Korelasyon matrisi tablosunda tüm değişkenlerin korelasyon katsayılarının ,20 ile ,70 arasında olduğu görülmüştür. Faktör çıkarmak amacıyla paralel analiz (parallel analysis) yöntemi kullanılmıştır. Kümülatif ortak varyans yüzdesi ,82 olarak hesaplanmıştır. Örgütsel vatandaşlık ölçeğinde açıklayıcı faktör analizi sonucunda boyutları yeniden belirlenen ölçek temel alınarak yapılan faktör ve boyutlar arası korelasyon katsayılarının yüksek olduğu görülmüştür (bk. Sayfa 202).

*Çatışma yönetimi ölçeğinin faktör analizi genel sonuçları.* Korelasyon matrisi tablosunda tüm değişkenlerin korelasyon katsayılarının ,20 ile ,70 arasında olduğu görülmüştür. Kümülatif ortak varyans yüzdesi ,81 olarak hesaplanmıştır. Çatışma yönetimi ölçeğinde açıklayıcı faktör analizi sonucunda boyutları yeniden belirlenen ölçek temel alınarak yapılan faktör ve boyutlar arası korelasyon katsayılarının yüksek olduğu görülmüştür (bk. Sayfa 203).

*Örgütsel alaycılık ölçeğinin faktör analizi genel sonuçları.* Korelasyon matrisi tablosunda tüm değişkenlerin korelasyon katsayılarının ,20 ile ,70 arasında olduğu görülmüştür. Kümülatif ortak varyans yüzdesi ,83 olarak hesaplanmıştır. Örgütsel alaycılık ölçeğinde açıklayıcı faktör analizi sonucunda boyutları yeniden belirlenen ölçek temel alınarak yapılan faktör ve boyutlar arası korelasyon katsayılarının yüksek olduğu görülmüştür (bk. Sayfa 204).

**Benzeşme geçerliliği.** Yapısal geçerliliğin belirlenebilmesi amacıyla faktör analizinin ardından benzeşme ve ayrışma geçerliliği yapılmıştır. Benzeşme geçerliliğinin be-

lirlenmesinde maddeler arası korelasyon katsayıları ve faktör yükleri dikkate alınır. Benzeşme geçerliliğinin sağlanabilmesi için aynı kavramsal yapıyı ölçen boyutlar arasındaki korelasyonun yüksek olması beklenir (Hinkin, 1998, ss. 102-124; WordPress, 2016). Ayrıca ölçüm aracında bir faktör altında toplanan maddelerden ,40 ve üzeri faktör yüküne sahip olanların söz konusu faktörle ilişkili olduğu kabul edilir (Afthanorhan, 2013; Hair vd., 2010, 709; Psailla ve Wagner, 2007, s.61). "Çapraz yük" veya "çapraz faktör ağırlığı" değerleri arasındaki farkın ,20'den büyük olması gerekir (Hair vd., 2010).

*Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin benzeşme geçerliliği sonuçları.* Bir boyut altında toplanacak değişkenleri belirlemek için,40 tekil faktör ağırlığı temel alınmıştır. Asıl çalışmada analiz edilen 14 maddenin 14'ünün de ,40'ın üzerinde tek bir faktörle ilişkili olduğu bulunmuştur. Daha önce boyutsallık analizinde maddelerin "çapraz faktör ağırlığı" değerleri arasındaki farkın ,20'den küçük olduğu 4 değişken tespit edilmiş olup bu maddeler sorunlu olarak değerlendirilmiş ve ölçekten çıkarılmıştır. Boyutsallık analizi verilerine göre değişkenlerin benzeşme geçerliliğine sahip olduğu anlaşılmıştır.

Sportmenlik ve sorumluluk boyutları arasındaki korelasyon katsayısının ,72 olduğu bulunmuştur. Sportmenlik boyutu altında yer alan 7 değişkenin maddeler arası korelasyon katsayılarının her birinin ,40'ın üzerinde olduğu görülmüştür. Sorumluluk boyutunda da yer alan maddelerin arasındaki korelasyon katsayıları yine ,30'dan büyüktür (Tablo 27 ).

*Çatışma yönetimi ölçeğinin benzeşme geçerliliği sonuçları.* Bir boyut altında toplanacak değişkenleri belirlemek için,40 tekil faktör ağırlığı temel alınmıştır. Her üç boyutta yer alan tüm maddelerin faktör yüklerinin ,40'ın üzerinde olduğu ve tek bir faktörle ilişkili olduğu bulunmuştur. Çatışma yönetimi ölçeğinin benzeşme geçerliliği 20 madde ve 3 boyut üzerinde incelenmiştir.

Uyumlaştırma ve baskın çıkma boyutları arasındaki korelasyon katsayısının –,62 olduğu bulunmuştur. Uyumlaştırma boyutu ile çekinik kalma arasında da –,57 korelasyon katsayısıyla negatif yönde ilişki olduğu görülmüştür. Baskın çıkma ve çekinik kalma boyutları arasındaki korelasyon katsayısı ,58'dir. Uyumlaştırma boyutu altında yer alan

9, baskın çıkma boyutu altında yer alan 5 ve çekinik kalma boyutu altında yer alan 6 değişkenin maddeler arası korelasyon katsayılarının her birinin ,30'un üzerinde olduğu görülmüştür (bk. Tablo 33).

*Örgütsel alaycılık ölçeğinin benzeşme geçerliliği sonuçları.* Asıl araştırmada üç boyut ve 12 madde ile çalışılmıştır. Boyutsallık analizi sonucunda faktör sayısı üçten ikiye düşmüş ve madde sayısı yine 12 olmuştur. Boyutların her birinde ve 12 maddenin 12'sinde de faktör yüklerinin ,40'ın üzerinde olduğu bulunmuştur. Fakörler altında yer alan maddeler benzeşme geçerliliğe sahiptir. Faktör analizi sonucunda maddede "çapraz faktör ağırlığı" değerleri arasındaki farkın ,20'den küçük olduğu bir değişken tespit edilememiştir.

Duygusal ve davranışsal boyutları arasındaki korelasyon katsayısının ,78 olduğu bulunmuştur. Duygusal boyutu altında yer alan 7 değişkenin maddeler arası korelasyon katsayılarının her birinin ,30'un üzerinde olduğu görülmüştür. Davranışsal boyutunda da yer alan maddelerin arasındaki korelasyon katsayıları yine ,30'dan büyüktür (bk. Tablo 27).

**Ayrışma geçerliliği.** Kavramsal yapıları ölçen alt boyutlar ile yapı arasında belirli bir düzeyde korelasyon olması ve bu boyutların aynı zamanda birbirinden farklı olması gerekir (Bülbül ve Demirer, 2008). Kavramsal yapıların birden fazla boyutu olması durumunda benzeşme haricinde ayrışma geçerlilik analizi de yapılmalıdır. Ayrışma geçerliliği, farklı yapıları ölçen benzer ölçekler arasında yüksek oranda negatif korelasyon olması durumudur (Aydemir, 2009, ss. 21-33; Fornell ve Larcker, 1981, s. 46-47; Hair vd., 2006, ss. 776-778). Bir başka ifadeyle ayrışma geçerliliği için boyutların kendi aralarındaki korelasyon düşük olmalıdır (Bagozzi, 1981, ss. 375-381; Lages vd., 2005, s. 1044; Bearden ve Netemeyer, 2011, s.8).

*Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi yöntemiyle yapılan ayrışma geçerliliği analizi sonuçları.* Açıklayıcı faktör analizi bağlamında ayrışma geçerliliği için iki tür gösterge değerlendirilmiştir. Birinci düzeyde bir faktör altında yer alan maddelerin çapraz faktör yükleri de dikkate alınarak birbirinden ayrı gruplar oluşturup oluş-

turmadığına bakılmıştır. Bu çerçevede ,20 çapraz faktör yükü temel alınmıştır. İkinci düzeyde ise kavramsal yapının alt boyutları arasındaki korelasyon katsayılarının düşük olup olmadığı incelenmiştir. Burada ayrışma geçerliliği için eşik değer olarak *r* = ,85 katsayısı temel alınmıştır. Sportmenlik ve Sorumluluk boyutları arasındaki korelasyon katsayısının ,85'in altında kalması sebebiyle ayrışma geçerliliğinin var olduğu sonucu çıkarılmıştır (Sportmenlik-Sorumluluk, *r* =, 72).

*Çatışma yönetimi ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi yöntemiyle yapılan ayrışma geçerliliği analizi sonuçları*. Factor 10.3 programı üzerinden yapılan faktörler arası korelasyon analizi sonucunda boyutların kendi aralarındaki korelasyon katsayılarının ,85'in altında kaldığı ve ayrışma geçerliliği kuralının sağlandığı görülmüştür (Uyumlaştırma-Baskın çıkma, *r* = –, 62; Uyumlaştırma-Çekinik kalma, *r* = –,57; Baskın çıkma-Çekinik kalma, *r* = ,58).

*Örgütsel alaycılık ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi yöntemiyle yapılan ayrışma geçerliliği analizi sonuçları.* Factor 10.3 programı üzerinden yapılan faktörler arası korelasyon analizi sonucunda Duygusal ve Davranışsal faktörlerinin kendi aralarındaki korelasyon katsayısının ,85'in altında kaldığı ve ayrışma geçerliliği kuralının sağlandığı görülmüştür (Duygusal-davranışsal, *r* =, 78).

**3.Doğrulayıcı Faktör Analizleri İle Yapısal Geçerliliğin Sınanması**

Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarının teyit edilmesine yönelik olarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi modeller ile veriler arasındaki uyuşumu ortaya koyar. Modeller ile veriler arasındaki uyum yüksek ise yapısal geçerlilikten söz edilir. Kline (2005) doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarında hesaplanan faktörler arası korelasyon katsayılarının ,85'den büyük olmaması gerektiğini belirtmiştir.

Çalışmanın doğrulayıcı faktör analizi IBM SPSS Amos 21 programı kullanılarak yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi yöntemiyle yapılan yapısal geçerlilik analizleri üç düzeyde ele alınmıştır. Birinci düzey genel uyuşum analizleri, ikinci düzey yapılan benzeşme (yakınsama) geçerliliği analizleri ve üçüncü düzey ise ayrışma geçerliliği (discriminant validity) analizleridir (Randall ve Lomax, 2004, s. 81; Harrington, 2009).

**Genel uyuşum analizleri ile yapısal geçerlilik sınaması**. Model - veri uyuşumu sınanmasında beş farklı istatistiksel indeks değerleri araştırılmıştır. Birinci uyuşum indeks değeri "Uyuşma Derecesi İndeksi – UDİ"dir (Goodness of Fit Index - GFI). Bu değerin ,80'nin üzerinde olması beklenir; ,90'nın üzerindeki olması durumunda ise iyi bir uyuşmanın var olduğu sonucuna varılır (Eid, 2012, s. 124).

İkinci uyuşum indeks değeri "Yaklaşık Hata Ortalamaları Karekökü - YHOK" dür (Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA). Bu değer ,10'dan büyük ise zayıf bir uyuşma; ,05'ten az ise iyi bir uyuşma olduğu sonucuna varılır (Eid, 2012; Psailla ve Wagner, 2007). Üçüncü indeks değeri olan "Karşılaştırmalı Uyuşum İndeksi - KUİ" (Comparative Fit Index - CFI) katsayısının ,90'ın üzerinde hesaplanması durumunda yine iyi bir uyuşmanın var olduğu düşünülür (Eid, 2012).

Modelin genel uyuşma derecesini gösteren dördüncü indeks değeri Ki-kare/Serbestlik Derecesidir (Relative/Normed Chi-Square - $\chi 2/df$). Bu değer 3'ten küçük ise, uyum mükemmel; 5'in altında ise uyum kabul edilebilir düzeydedir (Bircan ve d., 2003; Bewick ve d., 2004, ss. 40–55; Karagöz ve Ekici, 2004).

Beşinci uyuşum indeks değeri "Düzeltilmiş Uyuşma İyiliği/Derecesi İndeksi – DUİİ"dir (Adjusted Comparative Fit Index- AGFI). Bu değer 0 -1 aralığında hesaplanır ve ,90'nın üzerinde ise iyi bir uyuşma olduğu kabul edilir (Cheung ve Rensvold, 2002, ss. 229-260).

*Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin uyuşum analizleri ile yapısal geçerlilik sınama sonuçları*. Analizler IBM SPSS Amos 21 sürümü kullanılarak gerçekleştirilmiş ve sonuçları Tablo 46'da verilmiştir. Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin Ki-kare/Serbestlik Derecesi değeri kabul edilebilir düzeydedir *($\chi 2/df$* = 2,458; ≤ 3). "Karşılaştırmalı Uyum İndeksi - KUİ" değeri genel kabul değeri olan ,90'a yaklaşmış; "Düzeltilmiş Uyuşma İyiliği/Derecesi İndeksi – DUİİ değerleri ise ,90'ın üzerinde hesaplanmıştır. "Uyuşma Derecesi İndeksi – UDİ" ,956 ve "Yaklaşık Hata Ortalamaları Karekökü - YHOK değeri ,062 ile beklenen kriterleri sağlamaktadır. Bu bilgiler çerçevesinde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde iyi bir model - veri uyuşumu olduğu sonucuna varılmıştır.

**Tablo 46**.Örgütsel Vatandaşlık Ölçüm Modelinin Uyuşum İndeks Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Önerilen değer | Hesaplanan değer |
|---|---|---|
| Ki-kare/Serbestlik Derecesi | ≤5,00 | 2,458 |
| KUİ (CFI) | ≥0,90 | 0,813 |
| DUİİ (AGFI) | ≥0,80 | 0,929 |
| UDİ (GFI) | ≥0,85 | 0,956 |
| YHOK (RMSEA) | ≤0,10 | 0,062 |

*Çatışma yönetimi ölçeğinin uyuşum analizleri ile yapılan yapısal geçerlilik sınama sonuçları*. Çatışma ölçeğinin Ki-kare/Serbestlik Derecesi değeri 2,655 ile ≤ 3 olup iyi sonuç vermektedir. "Karşılaştırmalı Uyum İndeksi - KUİ" değeri kabul edilebilir değer olan ,90'dan düşük çıkmış; "Düzeltilmiş Uyuşma İyiliği/Derecesi İndeksi – DUİİ değerleri ise ,80'nin üzerinde hesaplanmıştır. "Uyuşma Derecesi İndeksi – UDİ" ,884 ve "Yaklaşık Hata Ortalamaları Karekökü - YHOK değeri ,066 ile beklenen kriterleri sağlamaktadır. Tablo 47'de verilen bu bilgiler çerçevesinde çatışma yönetimi ölçeğinde iyi bir model - veri uyuşumu olduğu görülmüştür.

**Tablo 47.** Çatışma Yönetimi Ölçüm Modelinin Uyuşum İndeks Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Önerilen değer | Hesaplanan değer |
|---|---|---|
| Ki-kare/Serbestlik Derecesi | ≤5,00 | 2,655 |
| KUİ (CFI) | ≥0,90 | 0,502 |
| DUİİ (AGFI) | ≥0,80 | 0,854 |
| UDİ (GFI) | ≥0,85 | 0,884 |
| YHOK (RMSEA) | ≤0,10 | 0,066 |

*Örgütsel alaycılık ölçeğinin uyuşum analizleri ile yapılan yapısal geçerlilik sınama sonuçları*. Örgütsel alaycılık ölçeğinin Ki-kare/Serbestlik Derecesi değeri kabul edilebilir düzeydedir ($\chi 2/df$ = 3,277; ≤ 3). "Karşılaştırmalı Uyum İndeksi - KUİ" değeri kabul edilebilir değer olan ,90'a ulaşamamış; "Düzeltilmiş Uyuşma İyiliği/Derecesi İndeksi – DUİİ değerleri ise ,80'nin üzerinde hesaplanmıştır. "Uyuşma Derecesi İndeksi – UDİ" ,924 ve "Yaklaşık Hata Ortalamaları Karekökü - YHOK değeri ,077 ile beklenen kriterleri sağlamaktadır. Tablo 48'de verilen bu bilgiler çerçevesinde örgütsel alaycılık davranışı ölçeğinde iyi bir model - veri uyuşumu olduğu kabul edilmiştir.

**Tablo 48.** Örgütsel Alaycılık Ölçüm Modelinin Uyuşum İndeks Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Önerilen değer | Hesaplanan değer |
|---|---|---|
| Ki-kare/Serbestlik Derecesi | ≤5,00 | 3,277 |
| KUİ (CFI) | ≥0,90 | 0,654 |
| DUİİ (AGFI) | ≥0,80 | 0,889 |
| UDİ (GFI) | ≥0,85 | 0,924 |
| YHOK (RMSEA) | ≤0,10 | 0,077 |

**Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında benzeşme geçerliliği sınaması**. Doğrulayıcı faktör analizinde değişkenlerin standart faktör yükleri ve bununla ilgili hesaplamalar dikkate alınarak benzeşme geçerliliği üç düzeyde analiz edilmiştir. Birinci düzeyde faktörlerin "Hesaplanan Ortalama Varyans" (Average Variance Extracted -AVE) değerlerine bakılmıştır. İkinci düzeyde değişkenlerin aynı zamanda faktör yükleri olan Gösterge Güvenilirliği değerleri (Indicator Reliability) incelenmiştir. Benzeşme geçerliliği sınamasının üçüncü düzeyinde ise her bir faktör için "Bileşik Güvenilirlik" (Composite Reliability)[1] hesaplaması yapılmıştır.

*Hesaplanan ortalama varyans.* Hesaplanan Ortalama Varyans (HOV) Fornell ve Larker tarafından önerilmiştir. HOV (AVE), faktör tarafından kapsanan varyansın/değişkenliğin düzeyine ilişkin bir ölçüdür. HOV değerinin ,70'in üzerinde olması durumunda faktörün varyansı önemli ölçüde kapsadığı varsayılır (Hair ve d., 2010). Bunun yanında ,50'nin üzerindeki değerler de kabul edilebilir olarak bulunmuştur (Bagozzi ve Yi, 1988, ss. 72-91). Bu yaklaşımda standardize edilmiş faktör yüklerinin karelerinin ortalaması alınarak bu değerin ,50'den yüksek olup olmadığına bakılır. Eğer ,50'den yüksek ise faktörün (alt boyutun) yapısal geçerliliğe sahip olduğu söylenir.

*Gösterge Güvenilirliği.* Gizli değişken veya faktör tarafından açıklanan göstergedeki varyansın (değişkenliğin) oranıdır. Genel bir kriter olarak göstergeye ait standart faktör yükünün ,70 olması halinde gizli yapının/faktörün göstergedeki varyansı ,50 oranında açıkladığı değerlendirmesi yapılır (Roger, 2007).

[1] Alan yazında Bileşik Güvenilirlik terimi aynı zamanda Yapı Güvenilirliği olarak da adlandırılmıştır.

*Bileşik Güvenilirlik*. Bileşik Güvenilirlik (Composite Reliability) yapıda yer alan değişkenlerin iç tutarlılığını belirleyen ve Cronbah alfaya benzeyen bir değerdir. Bu değer, homojen olmayan fakat birbirine benzer maddelerin tümünün güvenilirliğini gösteren bir ölçüdür (Bagozzi, 1991).

Cronbah alfa yapının alt sınır güvenilirliğini verirken bileşik güvenilirlik doğrulayıcı fakör analizi yöntemiyle maddelerin bir bütün olarak kavramın ne oranda temsil ettiğini ortaya koyar (Hall Dillon ve Goldstein, 1984). Bileşik Güvenilirlik değeri için Eşitlik 1'de verilen hesaplamadan yararlanılmıştır. Buna göre değişkenlerin faktör yüklerinin her birisinin kareleri toplamının, faktör yükleri kareleri toplamı ile kümülatif hata varyansları toplamına bölünmesidir (Fornell ve Larker, 1981, ss. 39-50).

*Bileşik Güvenilirlik* = $$\frac{\left(\sum_{i=1}^{p}\lambda_{yi}\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^{p}\lambda_{yi}\right)^2+\sum_{i=1}^{p}Var(\varepsilon_i)}$$ Eşitlik 1

"Bileşik Güvenilirlik" değerinin hesaplama formülü her bir ölçek için faktör yükleri toplamının karesinin, faktör yükleri toplamının karesi ile kümületif hata varyansları toplamına bölünmesidir "Bileşik Güvenilirlik" ve "Hesaplanan Ortalama Varyans" değerleri kullanılarak test edilen yapı güvenirliğinde "Bileşik Güvenilirlik" değeri ,70'den ve "Hesaplanan Ortalama Varyans" değeri ,50'den büyük ise faktörlerin kavramsal yapı ile ilgili olduğu ve yapısal geçerliliğin sağlandığı anlaşılır (Psailla ve Wagner, 2007, s. 61).

*Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin benzeşme geçerliliği.* Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin benzeşme (yakınsama - convergent) geçerliliği analizinde HOV, Gösterge Güvenilirliği ve BG değerlerine bakılmıştır. Değişkenlerin HOV, Gösterge ve Bileşik Güvenilirlik hesaplamaları ile ilgili değerler Tablo 49 ve Şekil 8'de verilmiştir.

Buna göre, HOV analizleri açısından ÖVD kavramsal yapısının içerdiği iki faktörden biri olan Sportmenlik boyutunun HOV değeri ,756 ve ikinci faktör Sorumluluk boyutunun HOV değeri ,675 çıkmıştır. HOV değerinin ,50'nin üzerinde olması nedeniyle

Sportmenlik ve Sorumluluk boyutlarının benzeşme (yakınsama) geçerliliğine sahip olduğu anlaşılmıştır. Gösterge güvenilirliği açısından tüm değişkenlerin ,70'in üzerinde standart faktör yüklerine sahip olması nedeniyle gösterge güvenilirliğinin bulunduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 49.** Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğinin Benzeşme Geçerliliği Sonuçları

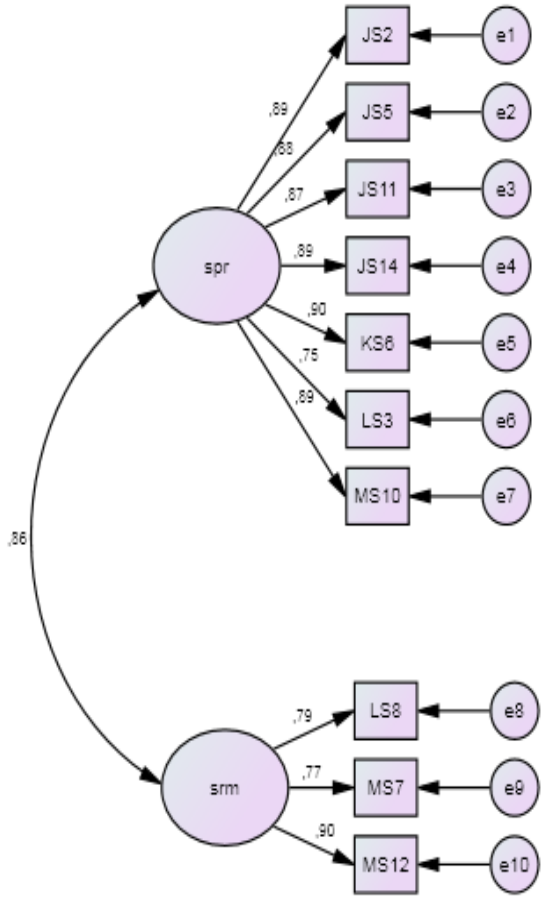
| Madde | Standart Faktör Yükleri (Gösterge Güvenilirliği) | Faktör Yükleri Karesi | Hata değerleri | HOV (AVE) |
|---|---|---|---|---|
| Sportmenlik | | | | 0,756 |
| XF1J2 | 0,888 | 0,789 | 0,027 | |
| XF1J5 | 0,884 | 0,781 | 0,037 | |
| XF1J11 | 0,875 | 0,766 | 0,039 | |
| XF1J14 | 0,891 | 0,794 | 0,029 | |
| XF1K6 | 0,896 | 0,803 | 0,023 | |
| XF1L3 | 0,751 | 0,564 | 0,045 | |
| XF1M10 | 0,891 | 0,794 | 0,029 | |
| Sorumluluk | | | | 0,675 |
| XF2L8 | 0,787 | 0,619 | 0,027 | |
| XF2M7 | 0,770 | 0,593 | 0,028 | |
| XF2M12 | 0,901 | 0,812 | 0,033 | |

Not: Tüm değerler için P<0,01

Bileşik Güvenilirlik hesaplamasında değişkenlerin standardize edilmiş faktör yükleri ve hata varyansları dikkate alınmıştır. Daha sonra faktör yükleri toplamlarının karesi, FYKT[a] ve HTVT[b] toplamına bölünmüştür. Sportmenlik boyutunun Birleşik Güvenilirlik değeri (Composite Reliablity) ,994 ve Sorumluluk boyutunun ,986 olduğu sap-

[a] FKYT: Faktör yükleri karelerinin toplamı.
[b] HTVT: Hata varyansları toplamı.

tanmıştır. Yapılan hesaplamalar sonucunda Sportmenlik ve Sorumluluk boyutlarında ,70'in üzerinde bileşik güvenilirlik değerleri elde edilmiştir.




**Şekil 01.** Örgütsel vatandaşlık ölçeği sportmenlik ve sorumluluk boyutlarının standardize edilmiş faktör yükleri.

*Çatışma yönetimi ölçeğinin benzeşme geçerliliği.* Çatışma yönetimi ölçeğinin benzeşme (yakınsama - convergent) geçerliliği analizinde HOV, Gösterge Güvenilirliği ve BG değerlerine bakılmıştır. Değişkenlerin HOV, Gösterge ve Bileşik Güvenilirlik hesaplamaları ile ilgili değerler Tablo 50 ve Şekil 9'da verilmiştir.

Buna göre, HOV analizleri açısından çatışma yönetimi kavramsal yapısının içerdiği üç faktörden birincisi Uyumlaştırma boyutunun HOV değeri ,792; ikinci faktör Baskın Çıkma boyutunun HOV değeri ,708 ve üçüncü faktör Çekinik Kalma boyutunun HOV değeri ,728 çıkmıştır. HOV değerlerinin ,50'nin üzerinde olması nedeniyle Uyumlaştır-

ma, Baskın Çıkma ve Çekinik Kalma boyutlarındaki maddelerin benzeşme (yakınsama) geçerliliğine sahip olduğu anlaşılmıştır. Gösterge güvenilirliği açısından tüm değişkenlerin ,70'in üzerinde standart faktör yüklerine sahip olması nedeniyle gösterge güvenilirliğinin bulunduğu görülmüştür.

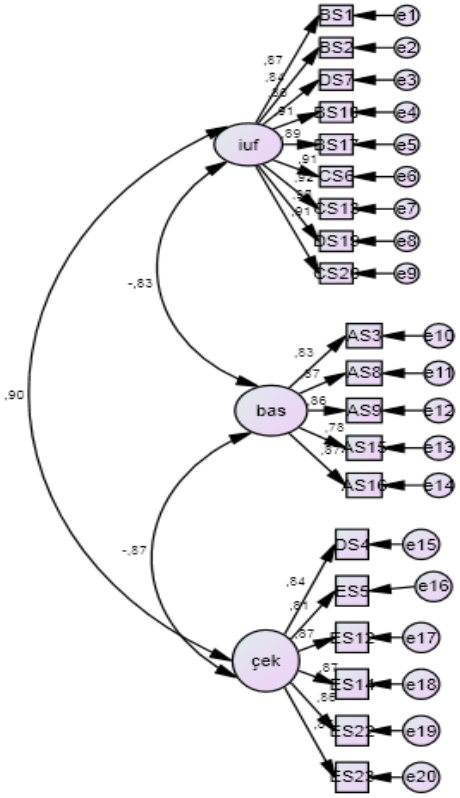
**Tablo 50.** Çatışma Yönetimi Ölçeğinin Benzeşme Geçerliliği Sonuçları

| Madde | Standart Faktör Yükleri (Gösterge Güvenilirliği) | Faktör Yükleri Karesi | Hata değerleri | HOV (AVE) |
|---|---|---|---|---|
| Uyumlaştırma | | | | 0,792 |
| YF1B1 | 0,873 | 0,762 | 0,029 | |
| YF1B2 | 0,839 | 0,704 | 0,037 | |
| YF1D7 | 0,860 | 0,740 | 0,031 | |
| YF1B10 | 0,914 | 0,835 | 0,019 | |
| YF1B17 | 0,890 | 0,792 | 0,023 | |
| YF1C6 | 0,912 | 0,832 | 0,022 | |
| YF1C13 | 0,916 | 0,839 | 0,02 | |
| YF1D19 | 0,896 | 0,803 | 0,025 | |
| YF1C20 | 0,907 | 0,823 | 0,023 | |
| Baskın Çıkma | | | | 0,708 |
| YF2A3 | 0,829 | 0,687 | 0,045 | |
| YF2A8 | 0,870 | 0,757 | 0,038 | |
| YF2A9 | 0,858 | 0,736 | 0,038 | |
| YF2A15 | 0,781 | 0,610 | 0,048 | |
| YF2A16 | 0,866 | 0,750 | 0,037 | |
| Çekinik Kalma | | | | 0,728 |
| YF3D4 | 0,840 | 0,706 | 0,037 | |
| YF3E5 | 0,811 | 0,658 | 0,052 | |
| YF3E12 | 0,874 | 0,764 | 0,038 | |
| YF3E14 | 0,868 | 0,753 | 0,041 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| YF3E22 | 0,855 | 0,731 | 0,04 |
| YF3E23 | 0,869 | 0,755 | 0,034 |

Not: Tüm değerler için P<0,01

Bileşik Güvenilirlik hesaplamasında değişkenlerin standardize edilmiş faktör yükleri ve hata varyansları dikkate alınmıştır. Daha sonra faktör yükleri toplamlarının karesi FYKT[a] ve HTVT[b] toplamına bölünmüştür. Uyumlaştırma boyutunun Birleşik Güvenilirlik değeri (Composite Reliablity) ,996; Baskın çıkma boyutunun ,988 ve Çekinik Kalma boyutunun ,991 olduğu saptanmıştır. Yapılan hesaplamalar sonucunda Uyumlaştırma, Baskın Çıkma ve Çekinik Kalma boyutlarında ,70'in üzerinde bileşik güvenilirlik değerleri elde edilmiştir.

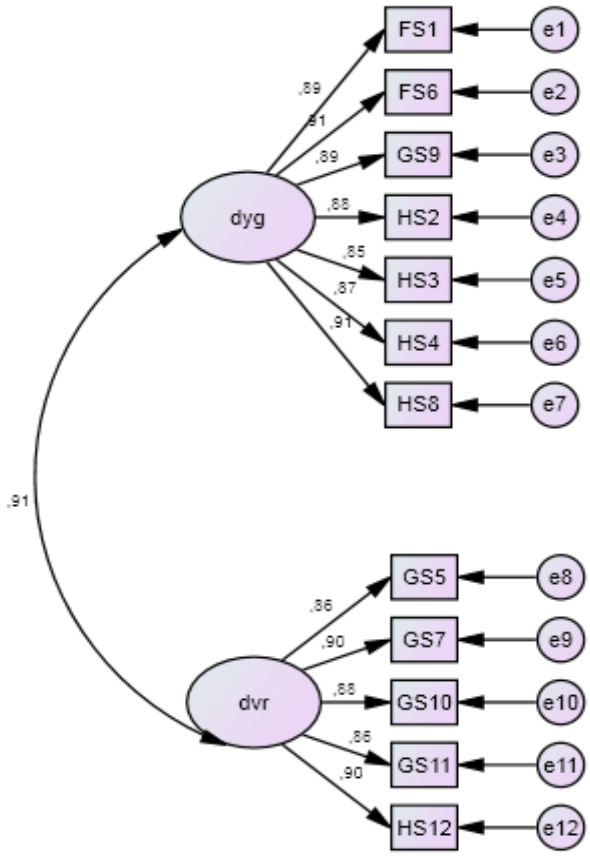



**Şekil 02.** Çatışma yönetimi ölçeği uyumlaştırma, baskın çıkma ve çekinik kalma boyutlarının standardize edilmiş faktör yükleri.

[a] FKYT: Faktör yükleri karelerinin toplamı.
[b] HTVT: Hata varyansları toplamı.

*Örgütsel alaycılık ölçeğinin benzeşme geçerliliği.* Örgütsel alaycılık ölçeğinin benzeşme (yakınsama - convergent) geçerliliği analizinde HOV, Gösterge Güvenilirliği ve BG değerlerine bakılmıştır. Değişkenlerin HOV, Gösterge ve Bileşik Güvenilirlik hesaplamaları ile ilgili değerler Tablo 51 ve Şekil 10'da verilmiştir.

Buna göre, HOV analizleri açısından örgütsel alaycılık kavramsal yapısının içerdiği iki faktörden birincisi Duygusal boyutunun HOV değeri ,783 ve ikincisi Davranışsal boyutunun HOV değeri ,774 çıkmıştır. HOV değerinin ,50'nin üzerinde olması nedeniyle Duygusal ve Davranışsal boyutlarının içerdiği maddelerin benzeşme (yakınsama) geçerliliğine sahip olduğu anlaşılmıştır. Gösterge güvenilirliği açısından her iki boyutun tüm değişkenlerinde standart faktör yüklerinin ,70'in üzerinde olması nedeniyle gösterge güvenilirliğinin bulunduğu görülmüştür.



**Şekil 3.** Örgütsel Alaycılık yönetimi ölçeği davranışsal ve duygusal boyutlarının standardize edilmiş faktör yükleri.

Bileşik Güvenilirlik hesaplamasında maddelerin standardize edilmiş faktör yükleri ve hata varyansları dikkate alınmıştır. Daha sonra faktör yükleri toplamlarının karesi FYKT[a] ve HTVT[b] toplamına bölünmüştür. Duygusal boyutunun Birleşik Güvenilirlik değeri (Composite Reliablity) ,995 ve Davranışsal boyutunun ,991 olduğu saptanmıştır. Bileşik Güvenilirlik hesaplaması sonucunda Duygusal ve Davranışsal boyutlarında ,70'in üzerinde değerler elde edilmiştir.

**Tablo 51.** Örgütsel Alaycılık Ölçeğinin Benzeşme Geçerliliği Sonuçları

| Madde | Standart Faktör Yükleri (Gösterge Güvenilirliği) | Faktör Yükleri Karesi | Hata değerleri | HOV (AVE) |
|---|---|---|---|---|
| Duygusal | | | | 0,783 |
| ZF1F1 | 0,889 | 0,790 | 0,029 | |
| ZF1F6 | 0,911 | 0,830 | 0,025 | |
| ZF1G9 | 0,889 | 0,790 | 0,026 | |
| ZF1H2 | 0,877 | 0,769 | 0,025 | |
| ZF1H3 | 0,853 | 0,728 | 0,035 | |
| ZF1H4 | 0,866 | 0,750 | 0,033 | |
| ZF1H8 | 0,909 | 0,826 | 0,026 | |
| Davranışsal | | | | 0,774 |
| ZF2G5 | 0,860 | 0,740 | 0,039 | |
| ZF2G7 | 0,898 | 0,806 | 0,032 | |
| ZF2G10 | 0,880 | 0,774 | 0,031 | |
| ZF2G11 | 0,858 | 0,736 | 0,034 | |
| ZF2H12 | 0,902 | 0,814 | 0,033 | |

Not: Tüm değerler için P<0,01

[a] FKYT: Faktör yükleri karelerinin toplamı.
[b] HTVT: Hata varyansları toplamı.

Bileşik Güvenilirlik analizi Duygusal ve Davranışsal boyutlarındaki tüm değişkenlerin faktör yükleri ,70'den büyük olması nedeniyle bileşik güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür.

**Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında ayrışma geçerliliği sınaması**. Ayrışma geçerliliği dört farklı yöntemle yapılır: (1) Benzer bir yapı ile korelasyon ve AVE uygulanması, (2) Çoklu yöntem-çoklu özellik yaklaşımının uygulanması, (3) AVE nin faktörlar arası korelasyon katsayılarında yüksek olması ve (4) Ortak Varyans Karelerinin Maksimum Değeri" (OVKMD) ile "Ortak Varyans Karelerinin Ortalaması" (OVKO). Bizim araştırmamızda doğrulayıcı faktör analizi kapsamında ayrışma geçerliliği sınaması son iki yönteme göre yapılmıştır.

*Örgütsel vatandaşlık davranışının doğrulayıcı faktör analizi kapsamında ayrışma geçerliliği sınaması.* İlk aşamada ayrışma geçerliliği için "Hesaplanan Ortalama Varyans" (HOV-AVE) değerlerinin boyutlar arası korelasyon katsayılarından[2] büyük olup olmadığına bakılmıştır. "Hesaplanan Ortalama Varyans" değerleri, yapısal eşitlik modellerini test eden istatistik programı AMOS 21'den elde edilen faktör yükleri Microsoft Excel'e girilerek formül aracılığıyla hesaplanmıştır. Tablo 52 ve Şekil 7 incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının sportmenlik ve sorumluluk boyutları arasındaki korelasyonun ($r$ =,862) HOV değerlerinden (HOV=,756 ve ,675) yüksek olduğu anlaşılmış ve bu nedenle ilgili faktörlerin Fornell ve Larcker (1981) değerlendirme kriterlerine göre tam olarak ayrışma geçerliliğine sahip olmadığı görülmüştür.

İkinci aşamada "Ortak Varyans Karelerinin Maksimum Değeri" nin (OVKMD) HOV değerinden küçük olup olmadığı incelenmiştir. Sportmenlik ile sorumluluk boyutlarının ortak varyans değeri ,862 ve karesi ,743 olup HOV değerleri olan .756 ve ,675'in her ikisinden de küçük olmaması nedeniyle ayrışma geçerliliği sağlanamamıştır. "Ortak Varyans Karelerinin Ortalaması" (OVKO) açısından tek bir varyans değeri bulunması nedeniyle ayrıca bir hesaplama yapılamamıştır.

---

[2] Korelasyon veya korelasyon katsayılarının karelerinin alınması alan yazında tartışmalı bir konudur (Henseler ve d., 2015, ss. 109-130).

**Tablo 52.** ÖVD Ölçeğinin Birleşik Geçerlilik, Korelasyon Katsayıları ve HOV Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Madde Sayısı | Bileşik Güvenirlik Katsayısı (BGK) | Hesaplanan Ortalama Varyans (HOV) | Korelasyon Katsayıları | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sportmenlik | Sorumluluk |
| Sportmenlik | 7 | 0,994 | 0,756 | | |
| Sorumluluk | 3 | 0,986 | 0,675 | 0,862 | |

*Çatışma yönetiminin doğrulayıcı faktör analizi kapsamında ayrışma geçerliliği sınaması.* İlk aşamada ayrışma geçerliliği için "Hesaplanan Ortalama Varyans" (HOV-AVE) değerlerinin boyutlar arası korelasyon katsayılarından büyük olup olmadığına bakılmıştır. "Hesaplanan Ortalama Varyans" değerleri, yapısal eşitlik modellerini test eden istatistik programı AMOS 21'den elde edilen faktör yükleri Microsoft Excel'e girilerek formül aracılığıyla hesaplanmıştır.

Tablo 53 ve Şekil 8 incelendiğinde Çatışma Yönetimi'nin Uyumlaştırma ve Baskın Çıkma alt boyutları arasındaki korelasyonun (*r* = –,827) HOV değerlerinden (HOV=,792 ve ,708) yüksek olduğu anlaşılmış ve bu nedenle ilgili faktörlerin Fornell ve Larcker (1981) değerlendirme kriterlerine göre tam olarak ayrışma geçerliliğine sahip olmadığı görülmüştür.

Çatışma yönetiminin Baskın Çıkma ve Çekinik Kalma alt boyutları arasındaki korelasyonun (*r* = –,873) HOV değerlerinden (HOV=,708 ve ,728) yüksek olduğu anlaşılmış ve bu nedenle ilgili faktörlerin Fornell ve Larcker (1981) değerlendirme kriterlerine göre tam olarak ayrışma geçerliliğine sahip olmadığı görülmüştür.

Çatışma yönetiminin Uyumlaştırma ve Çekinik kalma alt boyutları arasındaki korelasyonun (*r* =,904) HOV değerlerinden (HOV=,792 ve ,728) yüksek olduğu anlaşılmış ve bu nedenle ilgili faktörlerin Fornell ve Larcker (1981) değerlendirme kriterlerine göre tam olarak ayrışma geçerliliğine sahip olmadığı görülmüştür.

İkinci aşamada "Ortak Varyans Karelerinin Maksimum Değeri" nin (OVKMD) HOV değerinden küçük olup olmadığı incelenmiştir. Uyumlaştırma ile Baskın Çıkma boyutlarının ortak varyans değeri –,827 ve karesi ,683 olup HOV değerleri olan ,792 ve ,708'in her ikisinden de küçük olması nedeniyle ayrışma geçerliliği sağlanmıştır. Baskın

çıkma ile Çekinik Kalma boyutlarının ortak varyans değeri –,873 ve karesi ,762 olup HOV değerleri olan ,708 ve ,728'in her ikisinden de büyük olması nedeniyle ayrışma geçerliliği sağlanamamıştır. Uyumlaştırma ile çekinik kalma boyutlarının ortak varyans değeri ,904 ve karesi ,817 olup HOV değerleri olan ,792 ve ,728'in her ikisinden de büyük olması nedeniyle ayrışma geçerliliği sağlanamamıştır.

"Ortak Varyans Karelerinin Ortalaması" (OVKO) açısından üç faktöre ait korelasyon katsayılarının kareleri ortalamaları alınmış ve OVKO değeri elde edilmiştir (OVKO = ,754) Bu sonuca göre, OVKO değeri, Uyumlaştırma HOV değeri olan ,792'den küçük, Baskın Çıkma (,708) ve Çekinik Kalma (,728) HOV değerlerinden ise büyük olması sebebiyle ayrışma geçerliliğinin sağlanamadığı görülmüştür.

**Tablo 53.** ÇY Ölçeğinin Birleşik Geçerlilik, Korelasyon Katsayıları ve HOV Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Madde Sayısı | Bileşik Güvenirlik (BG) | Hesaplanan Ortalama Varyans (HOV) | Korelasyon Katsayıları | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Uyumlaştırma | Baskın Çıkma | Çekinik Kalma |
| Uyumlaştırma | 9 | 0,996 | 0,792 | | | |
| Baskın Çıkma | 5 | 0,998 | 0,708 | –0,827 | | |
| Çekinik Kalma | 6 | 0,991 | 0,728 | 0,904 | –0,873 | |

*Örgütsel alaycılık davranışının doğrulayıcı faktör analizi kapsamında ayrışma geçerliliği sınaması.* İlk aşamada ayrışma geçerliliği için "Hesaplanan Ortalama Varyans" (HOV-AVE) değerlerinin boyutlar arası korelasyon katsayılarından büyük olup olmadığına bakılmıştır. "Hesaplanan Ortalama Varyans" değerleri, AMOS 21'den elde edilen faktör yükleri Microsoft Excel'e girilerek formül aracılığıyla hesaplanmıştır.

Tablo 54 ve Şekil 9 incelendiğinde Örgütsel Alaycılık Davranışının Duygusal ve Davranışsal boyutları arasındaki korelasyonun (*r* =,908) HOV değerlerinden (HOV=,783 ve ,774) yüksek olduğu anlaşılmış ve bu nedenle ilgili faktörlerin Fornell ve Larcker (1981) değerlendirme kriterlerine göre tam olarak ayrışma geçerliliğine sahip olmadığı görülmüştür.

İkinci aşamada “Ortak Varyans Karelerinin Maksimum Değeri” nin (OVKMD) HOV değerinden küçük olup olmadığı incelenmiştir. Duygusal ile Davranışsal boyutlarının ortak varyans değeri ,908 ve karesi ,824 olup HOV değerleri olan ,783 ve ,774’ün her ikisinden de küçük olmaması nedeniyle ayrışma geçerliliği sağlanamamıştır. “Ortak Varyans Karelerinin Ortalaması” (OVKO) açısından tek bir varyans değeri bulunması nedeniyle ayrıca bir hesaplama yapılamamıştır.

**Tablo 54.** ALY Ölçeğinin Birleşik Geçerlilik, Korelasyon Katsayıları ve HOV Değerleri

| Uyum Ölçekleri | Madde Sayısı | Bileşik Güvenirlik Katsayısı (BGK) | Hesaplanan Ortalama Varyans (HOV) | Korelasyon Katsayıları | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Duygusal | Davranışsal |
| Duygusal | 7 | 0,995 | 0,783 | | |
| Davranışsal | 5 | 0,991 | 0,774 | 0,908 | |

Fornell ve Larcker kriterleri ve çapraz yük değerlendirmeleri ayrışma geçerliliği sorunlarını yeterince duyarlı teşhis etmediği görüşü ileri sürülmüştür (Henseler ve d., 2015, ss. 109-130).

**Geçerlilik analizleri sonucunda ölçeklerin yeniden yapılandırılması**. Geçerlilik analizleri sonucunda nihai hale getirilmiş olan ölçek boyutları ve değişken sayıları Tablo 55, Tablo 56 ve Tablo 57’de sunulmuştur. Buna göre; Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği iki boyut ve toplam 10 maddeden; Çatışma Yönetimi ölçeği üç boyuıt ve toplam 20 maddeden; Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeği ise iki boyut ve toplam 12 ifadeden oluşmuştur.

**Tablo 55.** Geçerlilik Analizi Sonrasında Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği

| Yapılar ve Boyutları | Madde sayısı |
|---|---|
| Örgütsel vatandaşlık ölçeği | 10 |
| Sportmenlik | 7 |
| Sorumluluk | 3 |

**Tablo 56.** Geçerlilik Analizi Sonrasında Çatışma Yönetimi Ölçeği

| Yapılar ve Boyutları | Madde sayısı |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Çatışma yönetimi ölçeği | 20 |
| Uyumlaştırma | 9 |
| Baskın çıkma | 5 |
| Çekinik kalma | 6 |

**Tablo 57.** Geçerlilik Analizi Sonrasında Örgütsel Alaycılık Ölçeği

| Yapılar ve Boyutları | Madde sayısı |
|---|---|
| **Örgütsel alaycılık ölçeği** | **12** |
| Duygusal | 7 |
| Davranışsal | 5 |

## D. GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

Elde edilen verilerin doğruluğu ve tekrarlanan sonuçlar doğurduğunun saptanabilmesi amacıyla, ölçeklerin geçerlilik analizleri tamamlandıktan sonra güvenilirlik analizleri de yapılmıştır. Güvenilirlik geçerlilik için gereklidir fakat tek başına yeterli şart değildir. Böylece ölçeklerin araştırmak istenilen özellikleri ne derece doğru ölçtüğü belirlenebilmiştir (Şener, 2003, s. 163). Güvenilirlik, ölçümün standart hatasıdır. Standart hata tekrarlanan testlerde hata dağılımlarının ortalama standart sapması olarak tanımlanır (Anastasi, 1990).

Güvenilirlik ölçekteki maddelerin homojen olup olmamadığı ile ilgilidir. Güvenilirlik değerlerinin yüksek olması katılımcıların cevaplarında tutarlı olduklarını gösterse de, elde edilen yanıtlar katılımcıların gerçek düşüncelerini yansıtmıyor olabilir. Şencan (2005)'a göre ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemenin güvenilirliğe katkısı aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

> *İç tutarlılık ister tek boyutlu isterse çok boyutlu olsun ölçek maddelerinin birbiriyle ilişkili olarak aynı yapıyı ölçüyor olmasıdır. Ölçekteki her bir madde, ölçülmek istenen kavramsal yapıyı bir şekilde temsil ediyor olmalıdır. Bazı maddeler kavramsal yapıyla büyük ölçüde ilgili iken, diğer bazı maddeler ise kavramsal yapıyla nispeten daha az ilgili olabilir. Düşük ilgiye sahip maddelerin çıkarılmasıyla ölçeğin iç tutarlılığı ve dolayısıyla güvenirliği artar. Böylece ölçekte sadece kavramsal yapıyla yüksek derecede ilgili olan maddeler kalmış olur. Kullanılan*

*ölçek veya test ölçülmek istenen kavramsal yapıyı büyük ölçüde temsil etme özelliği kazanır (s. 24).*

Bu çalışmada alan yazından seçilen ölçeklerde önemli ölçüde değişikler yapılarak bu ölçekler yeniden oluşturulmuştur. Zaman kısıtı olması ve uygulama güçlükleri nedeniyle istikrarlılığı belirlemeye yönelik olarak "test-yeniden test" ve "paralel formlar" yöntemleri uygulanamamıştır. Güvenilirlik analizleri sadece ölçek maddelerinin iç tutarlılığa sahip olup olmadığı açısından incelenmiştir.

Ölçeklerin iç tutarlılıklarının değerlendirebilmesi amacıyla şu yöntem ve tekniklerden yararlanılmıştır: Maddeler arası korelasyon değerleri açısından güvenilirlik, yarıya bölme güvenilirliği, Cronbach Alpha güvenilirliği ve Omega güvenilirliği. Alan yazında Likert tipi ölçeklerin güvenilirlik analizleri dört düzeyde gerçekleştirilmesi nedeniyle bu çalışmada da aynı yaklaşım tercih edilmiş ve güvenilirlik analizlerine ilişkin bulgular aşağıdaki alt başlıklarda ele alınmıştır.

**1. Maddeler Arası Korelasyon Değerleri**

İç tutarlılık güvenilirliği maddelerin birbiri ile yüksek derecede ilişkili olmasına ve "Maddeler arası Korelasyon Ortalamalarının -MKO" (Mean -Inter-Item Correlation) belirli bir düzeyin üzerinde çıkmasına bağlıdır. Maddeler arasındaki ilişkililik korelasyon analizi ile ve MKO korelasyon katsayılarının ortalaması alınarak saptanır. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen *"r"* katsayısı aynı zamanda güvenilirlik katsayısı olarak değerlendirilir. Bu değer –1 ile +1 arasında değişir. +1 değerine yaklaştıkça güvenilirlik artar. Güvenilirlik katsayısı ,85 ise iki madde arasındaki ilişki %85 oranında olup %15 oranında hata payına sahip olduğunu gösterir. Birbaşka ifadeyle, hata oranı ve güvenilirlik katsayıları ters orantılıdır.

Yeterli güvenilirlik için kabul edilebilecek değer aynı alt boyut altındaki maddeler arası korelasyon katsayılarının ,30 ila ,70 arasında olması önerilmiştir (Polit ve Beck, 2008). Fakat bazı yazarlar bu sınır değerleri ,20 - ,80 bandı arasına çekmiştir. MKO değeri açısından ,50 ve üzerindeki değerlerin kabul edilebileceği belirtilmiştir (Zumbo ve

Chan, 2014, s.56). Maddeler arası korelasyon katsayıları ortalaması ,50'nin altında ise ölçeğin güvenilirliğinin düşük olduğuna karar verilir.

**Örgütsel vatandaşlık davranışı için maddeler arası korelasyon katsayılarına ilişkin bulgular**. ÖVD ölçeğinde iki boyut olması nedeniyle maddeler arası korelasyon ve MKO hesaplaması herbir boyut içinayrı ayrı değerlendirilmiştir. Birinci boyut olan "Sportmenlik" faktöründe yedi madde bulunmaktadır. Bu maddeler arasındaki korelasyon değerleri ,47 ila ,79 arasında değişmektedir. Maddeler arası korelasyon katsayıları ortalaması ise ,65 çıkmıştır. Bu değerin kriter ve eşik değer olan ,50'nin üzerinde olduğu görülmüştür. "Sportmenlik" faktörünün maddeler arası korelasyon katsayılarının ve MKO değeri açısından güvenilirlik kaysayılarının yeterli olduğu saptanmıştır. İkinci boyut olan "Sorumluluk" faktöründe maddeler arası korelasyon katsayıları ,50 ila ,70 arasında değiştiği ve MKO değerinin ,63 olduğu görülerek ,50'nin üzerinde olduğu anlaşılmıştır. Bu bulgulara göre her iki boyutta da maddelerin türdeş olduğu ve özgün varyansı içerdiği görülmektedir. Maddeler arası korelasyon değerleri ve bu değerlerin ortalaması ile ilgili değerler Tablo 58 ve Tablo 59'da verilmiştir.

**Tablo 58.** Sportmenlik Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| *Değişken* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1 | | | | | | |
| V2 | ,79 | 1 | | | | | |
| V3 | ,79 | ,79 | 1 | | | | |
| V4 | ,78 | ,78 | ,78 | 1 | | | |
| V5 | ,75 | ,74 | ,73 | ,76 | 1 | | |
| V6 | ,62 | ,65 | ,63 | ,64 | ,68 | 1 | |
| V7 | ,56 | ,57 | ,55 | ,60 | ,63 | ,47 | 1 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = ,65

**Tablo 59.** Sorumluluk Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| *Değişken* | *1* | *2* | *3* |
|---|---|---|---|
| V1 | 1 | | |
| V2 | ,50 | 1 | |
| V3 | ,70 | ,66 | 1 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = ,63

**Çatışma yönetimi için maddeler arası korelasyon katsayılarına ilişkin bulgular**. Çatışma yönetimi ölçeğinde üç boyut olması nedeniyle maddeler arası korelasyon ve MKO hesaplaması herbir boyut için ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Birinci boyut olan "Uyumlaştırma" faktöründe dokuz madde bulunmaktadır. Bu maddeler arasındaki korelasyon değerleri ,35 ila ,82 arasında değişmektedir. Maddeler arası korelasyon katsayıları ortalaması ise ,62 çıkmıştır. Bu değerin kriter ve eşik değer olan ,50'nin üzerinde olduğu görülmüştür. "Uyumlaştırma" faktörünün maddeler arası korelasyon katsayılarının ve MKO değeri açısından güvenilirlik kaysayılarının yeterli olduğu saptanmıştır.

İkinci boyut olan "Baskın Çıkma" faktöründe beş madde bulunmaktadır. Maddeler arası korelasyon katsayılarının ,73 ila ,83 arasında değiştiği ve MKO değerinin ,78 olduğu görülerek ,50'nin üzerinde olduğu anlaşılmıştır. "Baskın Çıkma" faktörünün maddeler arası korelasyon katsayılarının ve MKO değeri açısından güvenilirlik kaysayılarının yeterli olduğu saptanmıştır.

Üçüncü boyut olan "Çekinik Kalma" faktöründe altı madde bulunmaktadır. Maddeler arası korelasyon katsayıları ,62 ila ,77 arasında değiştiği ve MKO değerinin ,70 olduğu görülerek ,50'nin üzerinde olduğu anlaşılmıştır. "Baskın Çıkma" faktörünün maddeler arası korelasyon katsayılarının ve MKO değeri açısından güvenilirlik kaysayılarının yeterli olduğu saptanmıştır.

Bu bulgulara göre her üç boyutta da maddelerin türdeş olduğu ve özgün varyansı içerdiği görülmektedir. Maddeler arası korelasyon değerleri ve bu değerlerin ortalaması ile ilgili değerler Tablo 60, Tablo 61 ve Tablo 62'de verilmiştir.

**Tablo 60.** Uyumlaştırma Boyutu için Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1,00 | | | | | | | | |
| V2 | ,70 | 1,00 | | | | | | | |
| V3 | ,65 | ,67 | 1,00 | | | | | | |
| V4 | ,55 | ,54 | ,68 | 1,00 | | | | | |
| V5 | ,67 | ,76 | ,63 | ,51 | 1,00 | | | | |
| V6 | -,53 | -,57 | -,56 | -,44 | -,60 | 1,00 | | | |
| V7 | -,52 | -,53 | -,51 | -,35 | -,61 | ,73 | 1,00 | | |
| V8 | -,54 | -,50 | -,49 | -,36 | -,51 | ,67 | ,66 | 1,00 | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V9 | -,56 | -,59 | -,57 | -,42 | -,63 | ,82 | ,74 | ,72 | 1,00 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = 0,62

**Tablo 61.** Baskın Çıkma Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1,00 | | | | |
| V2 | ,82 | 1,00 | | | |
| V3 | ,81 | ,81 | 1,00 | | |
| V4 | ,73 | ,73 | ,73 | 1,00 | |
| V5 | ,80 | ,83 | ,81 | ,78 | 1,00 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = 0,78

**Tablo 62.** Çekinik Kalma Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1,00 | | | | | |
| V2 | ,62 | 1,00 | | | | |
| V3 | ,72 | ,65 | 1,00 | | | |
| V4 | ,71 | ,68 | ,76 | 1,00 | | |
| V5 | ,62 | ,64 | ,63 | ,67 | 1,00 | |
| V6 | ,66 | ,65 | ,77 | ,75 | ,71 | 1,00 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = 0,70

**Örgütsel alaycılık davranışı için maddeler arası korelasyon katsayılarına ilişkin bulgular**. Örgütsel alaycılık ölçeğinde iki boyut olması nedeniyle maddeler arası korelasyon ve MKO hesaplaması herbir boyut içinayrı ayrı değerlendirilmiştir. Birinci boyut olan "Duygusal" faktöründe yedi madde bulunmaktadır. Bu maddeler arasındaki korelasyon değerleri ,56 ila ,79 arasında değişmektedir. Maddeler arası korelasyon katsayıları ortalaması ise ,70 çıkmıştır. Bu değerin kriter ve eşik değer olan ,50'nin üzerinde olduğu görülmüştür.

"Duygusal" faktörünün maddeler arası korelasyon katsayılarının ve MKO değeri açısından güvenilirlik kaysayılarının yeterli olduğu saptanmıştır. İkinci boyut olan "Davranışsal" faktöründe maddeler arası korelasyon katsayıları ,66 ila ,77 arasında değiştiği ve MKO değerinin ,72 olduğu görülerek ,50'nin üzerinde olduğu anlaşılmıştır. Bu bulgulara göre her iki boyutta da maddelerin türdeş olduğu ve özgün varyansı içerdiği gö-

rülmektedir. Maddeler arası korelasyon değerleri ve bu değerlerin ortalaması ile ilgili değerler Tablo 63 ve Tablo 64'de verilmiştir.

**Tablo 63.** Duygusal Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| *Değişken* | *V1* | *V2* | *V3* | *V4* | *V5* | *V6* | *V7* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1,00 | | | | | | |
| V2 | ,77 | 1,00 | | | | | |
| V3 | ,56 | ,62 | 1,00 | | | | |
| V4 | ,60 | ,65 | ,79 | 1,00 | | | |
| V5 | ,74 | ,78 | ,63 | ,70 | 1,00 | | |
| V6 | ,61 | ,68 | ,74 | ,78 | ,71 | 1,00 | |
| V7 | ,65 | ,66 | ,71 | ,73 | ,71 | ,75 | 1,00 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = ,70

**Tablo 64.** Davranışsal Boyutu Maddeler Arası Korelasyon Değerleri

| *Değişken* | *V1* | *V2* | *V3* | *V4* | *V5* |
|---|---|---|---|---|---|
| V1 | 1,00 | | | | |
| V2 | ,76 | 1,00 | | | |
| V3 | ,73 | ,71 | 1,00 | | |
| V4 | ,76 | ,76 | ,73 | 1,00 | |
| V5 | ,68 | ,68 | ,66 | ,77 | 1,00 |

Maddeler arası korelasyonların ortalama değeri. *r* = ,72

## 2. Yarıya Bölme Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yarıya bölme güvenilirliği bakımından da analiz edilmiştir. Bu yöntemde ölçek iki eşit yarıya bölünerek her iki bölümün ortalama puanları arasındaki korelasyon katsayılarına bakılır (Zumbo ve d., 2007, ss. 19-32) Tek çift güvenilirlik katsayısının ,70'den büyük olması durumunda yarıya bölme güvenilirliğinin sağlandığı kabul edilir (David Garson, 2009). Yarıya bölme güvenilirliğinin sağlıklı sonuç verebilmesi için ölçeğin herbir yarısında en az 8-10 madde olması önerilmiştir. Bu yöntemin dezavantajı ölçeğin bir yarısının güvenilirliği hakkında bilgi vermesidir. Araştırmacılar bu sorunu çözmek için Spearman-Brown formülünün kullanılmasını önermişlerdir (O' Conner, 1993, s. 33).

Yarıya bölme güvenilirliği SPSS'in ilk birinci yarı ve son ikinci yarı düzenlemesi ile değil tek ( 1, 3, 5 gibi) numaralı maddeler ve çift (2, 4, 6 gibi) numaları maddeler belirlenerek hesaplanmıştır.

Ölçeklerin yarıya bölme (split-half) güvenilirliği ile ilgili korelasyon analizi sonuçlarına göre, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin tek numaları maddeleri ile çift numaralı maddeleri arasındaki korelasyon katsayısı ,91; Çatışma Yönetimi ölçeğinin tek numaları maddeleri ile çift numaralı maddeleri arasındaki korelasyon katsayısı ,86 ve Örgütsel Alaycılık Davranışı ölçeğinde tek numaları maddeleri ile çift numaralı maddeleri arasındaki korelasyon katsayısı ,94 çıkmıştır. Buna göre belirlenen tüm korelasyon katsayıları eşik değer olan ,70'in üzerindedir.

**3. Cronbach Alfa Güvenilirlik Analizleri**

Cronbach Alfa maddeler arasındaki iç turtarlılığı belirleyen bir diğer güvenilirlik analizidir. Bu değer maddelerin bir grup olarak ne ölçüde birbirne yakın ve ilişkide olduğunu gösterir. Cronbach Alfa güvenilirlik analizleri bir ölçeğin hem alt boyutları için hem de ölçeğin bütün maddeleri için ayrı ayrı hesaplanır. Katılımcıların maddelere birbiri ile tutarlı cevaplar vermeleri halinde Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı yüksek çıkar (Altunışık ve d., 2010; Böke, 2011; Büyüköztürk ve d., 2012).

Alan yazında Cronbach Alpha kabul edilebilir değerinin asgari ,70 olması önerilmiştir (Tezbaşaran, 1997; Büyüköztürk, 2007, ss. 133-137; Yurdugül ve Alsancak, 2013, ss. 391-406). Bu değer ne kadar yüksek çıkarsa maddelerin birbirleriyle olan tutarlılığı o kadar yüksek demektir.

Cronbach Alpha değeri hem Factor 10.3 ve hem SPSS 17 istatistik programı ile ölçek geneli ve boyutları için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Cronbach Alfa güvenilirlik analizi ilk aşamada ölçeklerin geneline ve alt boyutlara uygulanarak genel alfa güvenilirlik değerleri saptanmıştır. İkinci aşamada madde iptal edildiğinde alfa değerlerinin nasıl bir değişiklik gösterdiği incelenmiştir. Üçüncü aşamada ise madde-toplam puan korelasyonlarına bakılmıştır.

**Genel ve boyutsal alfa güvenilirlik değerleri.** SPSS 17 ve Factor 10.3 yazılımları kullanılarak elde edilen güvenilirlik değerleri tüm ölçekler ve alt boyutları için yeterli düzeyde yüksektir (α > ,70). Bu sonuçlar ölçeklerin ve alt boyutlarını güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (bk., Tablo 65).

**Tablo 65.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

| Yapılar ve Boyutları | Madde sayısı | *N* | *SPSS 17 Cronbach alpha* | *Factor 10.3 Cronbach alpha* |
|---|---|---|---|---|
| Örgütsel vatandaşlık ölçeği | 10 | 384 | 0,95 | 0,95 |
| Sportmenlik | 7 | 384 | 0,95 | 0,94 |
| Sorumluluk | 3 | 384 | 0,85 | 0,87 |
| Çatışma yönetimi ölçeği | 20 | 384 | 0,80 | 0,96 |
| Uyumlaştırma | 9 | 384 | 0,96 | 0,91 |
| Baskın çıkma | 5 | 384 | 0,90 | 0,94 |
| Çekinik kalma | 6 | 384 | 0,92 | 0,92 |
| Örgütsel alaycılık ölçeği | 12 | 384 | 0,96 | 0,96 |
| Duygusal | 7 | 384 | 0,95 | 0,92 |
| Davranışsal | 5 | 384 | 0,93 | 0,89 |

**Madde iptal edildiğinde alfa güvenilirlik katsayıları.** SPSS 17 programı ile yapılan bu analiz zayıf olan maddelerin tespit edilmesi amacıyla kullanılır. Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin genel Cronbach alfa değeri ,95 olarak bulunmuştur. Madde çıkarıldığında Cronbach alfa değerinde az bir düşme olduğu saptanmıştır. Bu sonuç, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilir olduğuna işaret etmektedir (bk., Tablo 66).

**Tablo 66.** Örgütsel Vatandaşlık Ölçeğiinde Madde İptal Edildiğin Alfa Değeri

| Maddeler | *Madde iptal edildiğinde alfa değeri* |
|---|---|
| JS2 | ,941 |
| JS5 | ,941 |
| JS11 | ,942 |
| JS14 | ,941 |
| KS6 | ,942 |
| LS3 | ,951 |
| MS10 | ,941 |
| LS8 | ,813 |
| MS7 | ,796 |
| MS12 | ,766 |

Çatışma yönetimi ölçeğinin Cronbach alfa değeri ,96 olarak bulunmuştur. Madde çıkarıldığında Cronbach alfa değerinin çok az düzeyde değiştiği saptanmıştır. Analiz sonuçları ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (bk., Tablo 67).

**Tablo 67.** Çatışma Yönetimi Ölçeğinde Madde İptal Edildiğin Alfa Değeri

| Maddeler | *Madde iptal edildiğinde alfa değeri* |
|---|---|
| BS1 | ,962 |
| BS2 | ,963 |
| DS7 | ,964 |
| BS10 | ,960 |
| BS17 | ,961 |
| CS6 | ,960 |
| CS13 | ,960 |
| DS19 | ,963 |
| CS20 | ,960 |
| AS3 | ,876 |
| AS8 | ,867 |
| AS9 | ,872 |
| AS15 | ,897 |
| AS16 | ,877 |
| DS4 | ,919 |
| ES5 | ,923 |
| ES12 | ,912 |
| ES14 | ,911 |
| ES22 | ,921 |
| ES23 | ,912 |

Örgütsel alaycılık ölçeğinin Cronbach alfa değeri ,96 olarak bulunmuştur. Madde iptal edildiğinde Cronbach alfa değerinin çok az düzeyde düştüğü hesaplanmış ve ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmiştir (bk., Tablo 68).

**Tablo 68.** Örgütsel Alaycılık Ölçeğinde Madde İptal Edildiğin Alfa Değeri

| Maddeler | *Madde iptal edildiğinde alfa değeri* |
|---|---|
| FS1 | ,946 |
| FS6 | ,947 |
| GS9 | ,948 |
| HS2 | ,947 |

| | |
|---|---|
| HS3 | ,951 |
| HS4 | ,948 |
| HS8 | ,946 |
| GS5 | ,928 |
| GS7 | ,919 |
| GS10 | ,920 |
| GS11 | ,927 |
| HS12 | ,925 |

**Madde-toplam puan korelasyonları ve bu korelasyon değerlerinin ortalaması.** Madde-toplam puan korelasyonu bir maddenin ölçeğin toplam puanıyla olan ilişkisini gösterir. Madde-toplam puan korelasyon değerinin ,40'dan büyük olması beklenir. Korelasyon katsayısı negatif ise tersten kodlanır ve ,30'dan küçük ise ölçekten çıkartılır. Madde toplam korelasyon değerlerine SPSS 17 programında güvenilirlik menüsü altında "scale if item deleted" ve "correlations" fonksiyonları seçilerek ulaşılmıştır. Madde toplam puan korelasyonlarının ortalaması ise manuel olarak hesaplanarak Tablo 69, Tablo 70 ve Tablo 71'e eklenmiştir.

Örgütsel vatandaşlık ölçeğinde tüm maddelerin madde-toplam puan korelasyonlarının ,40'ın üzerinde olduğu saptanmıştır. Madde-toplam puan korelasyonları ortalaması ise ,78 çıkmıştır. Bu değer de ,40 eşik değerinin oldukça üzerinde kaldığından maddelerin iyi bir madde-toplam puan güvenilirliğine sahip olduğu kabul edilmiştir (bk., Tablo 69).

**Tablo 69.** Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Madde Toplam Korelasyonları Analizi Sonuçları

| Maddeler | *Madde toplam korelasyonları* |
|---|---|
| JS2 | ,847 |
| JS5 | ,843 |
| JS11 | ,829 |
| JS14 | ,861 |
| KS6 | ,860 |
| LS3 | ,716 |
| LS8 | ,695 |

| | |
|---|---|
| MS7 | ,607 |
| MS10 | ,851 |
| MS12 | ,774 |
| Ort. | 0,778 |

Çatışma yönetimi ölçeğinde tüm maddelerin madde-toplam puan korelasyonlarının ,40'ın üzerinde olduğu saptanmıştır. Madde-toplam puan korelasyonları ortalaması ise ,69 çıkmıştır. Bu sonuçlar çatışma yönetimi ölçeği maddelerin iyi bir madde-toplam puan güvenilirliğine sahip olduğunu göstermektedir (bk., Tablo 70).

**Tablo 70.** Çatışma Yönetimi Ölçeği Madde Toplam Korelasyonları Analizi Sonuçları

| Maddeler | *Madde toplam korelasyonları* |
|---|---|
| AS3 | -,587 |
| AS8 | -,580 |
| AS9 | -,608 |
| AS15 | -,472 |
| AS16 | -,621 |
| BS1 | ,721 |
| BS2 | ,742 |
| DS7 | ,803 |
| BS10 | ,786 |
| BS17 | ,775 |
| CS6 | ,782 |
| CS13 | ,780 |
| DS19 | ,830 |
| CS20 | ,790 |
| DS4 | ,670 |
| ES5 | ,681 |
| ES12 | ,632 |
| ES14 | ,646 |
| ES22 | ,744 |
| ES23 | ,654 |

| | |
|---|---|
| Ort. | 0,695 |

Örgütsel alaycılık ölçeğinde tüm maddelerin madde-toplam puan korelasyonlarının ,40'ın üzerinde olduğu saptanmıştır. Madde-toplam puan korelasyonları ortalaması ise ,82 çıkmıştır. Bu değer de ,40 eşik değerinin oldukça üzerinde kaldığından maddelerin iyi bir madde-toplam puan güvenilirliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk., Tablo 64).

**Tablo 71.** Örgütsel Alaycılık Ölçeği Madde Toplam Korelasyonları Analizi Sonuçları

| Maddeler | *Madde toplam korelasyonları* |
|---|---|
| FS1 | ,816 |
| FS6 | ,846 |
| GS5 | ,752 |
| GS7 | ,804 |
| GS9 | ,859 |
| GS10 | ,816 |
| GS11 | ,815 |
| HS2 | ,810 |
| HS3 | ,786 |
| HS4 | ,807 |
| HS8 | ,869 |
| HS12 | ,853 |
| Ort. | 0,819 |

Yukarıda belirtilen bilgiler ışığında hem madde-toplam puan korelasyonları hem de ortalama değerleri bakımından her üç ölçeğin de güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

**4. Omega Güvenilirliği**

Omega güvenilirlik değeri Factor 10.3 istatistik programı kullanılarak nihai ölçekler üzerinden hesaplanmıştır. Omega güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 72'de verilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Omega değeri ,95; çatışma yönetimi ölçeğinin Omega değeri ,96 ve örgütsel alaycılık ölçeğinin Omega değeri ise ,96'dır. Bu sonuçlar,

Cronbach alfa değerlerinde olduğu gibi Omega değerleri açısından da her üç ölçeğin ve boyutlarının güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 72.** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

| | Madde sayısı | *N* | *McDonald's Omega* |
|---|---|---|---|
| Örgütsel vatandaşlık ölçeği | 10 | 384 | 0,95 |
| Sportmenlik | 7 | 384 | 0,94 |
| Sorumluluk | 3 | 384 | 0,87 |
| Çatışma yöntetimi ölçeği | 20 | 384 | 0,96 |
| Uyumlaştırma | 9 | 384 | 0,92 |
| Baskın çıkma | 5 | 384 | 0,95 |
| Çekinik kalma | 6 | 384 | 0,92 |
| Örgütsel alaycılık ölçeği | 12 | 384 | 0,96 |
| Duygusal | 7 | 384 | 0,92 |
| Davranışsal | 5 | 384 | 0,89 |

### 5. Analizlerin Genel Değerlendirmesi

Dört farklı yöntemle yapılan güvenilirlik analizlerinde ölçeklerin güvenilir değerlere sahip olduğu görülmektedir. Farklı hesaplamalarda farklı değerlerin elde edilmesinin nedeni algoritmalarının farklı olmasıdır.

## E. YANLILIK ANALİZLERİ

Çalışmanın bu bölümünde cevapsızlık yanlılığı (nonresponce bias) ve ortak yöntem yanlılığı (common method bias) konuları açıklanmıştır.

### 1. Cevapsızlık Yanlılığı

Cevapsızlıktan kaynaklanan yanlılığının derecesi, katılımcıların maddelere cevap vermeme sebeplerine bağlı olarak değişmektedir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014, ss. 11-12). Katılımcı dönüşlerinin kontrol edilerek performanslarının belirlenebilmesi amacıyla cevapsızlık nedenlerinin kaydedilmesi gerekmektedir (Groves, 2006, ss. 639-680). Araştırmanın cevapsızlık oranını etkileyen belli başlı faktörler şunlardır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2014, ss. 11-12): Araştırılan konu, ölçeklerin içeriği, örneklem, veri toplama ve takip yöntemi, zaman planlaması, araştırmacının iletişim gücü ve becerisi. Cevapsızlık oranlarının ölçümünün yapılabilmesi amacıyla araştırma ölçeğinin sonunda bağımsız ayrı bir form olarak cevapsızlık ölçeği kullanılmaktadır (Research, 2013; Groves ve

Peytcheva, 2008, ss. 157-182). Cevapsızlık formunda, ulaşılamama, vazgeçme, kabul etmeme gibi katılımcılardan kaynaklanan sebepler haricinde içerik hatasından kaynaklanan durumlara da yer verilmelidir (Montaquila ve Olson, 2012).

Araştırmada cevaplama ortamı kontrol altında tutularak daha yüksek bir geri dönüş oranı sağlanmış olsa da asıl ölçüm uygulamasında toplanan 384 anketin 8'inde eksik verilerin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde 4, çatışma yönetimi ölçeğinde 5 ve alaycılık ölçeğinde 3 olmak üzere toplam 12 maddenin yanıtlanmadığı görülmüştür. Boş bırakılan maddeler için katılımcılar ile tekrar iletişime geçilerek gönüllü olarak tekrar yanıtlamaları istenmiştir (Schouten ve d., 2009, ss. 99-111).

Maddelerin %20'sinden fazlasına yanıt vermeyerek vazgeçen 5 katılımcının anketleri iptal edilmiş ve sonuçları analiz edilmemiştir. Eksik verilerin olduğu diğer anketlerde katılımcılar ile tekrar görüşülerek tamamlama yoluna gidildiği için bu anketler geçerli kabul edilerek iptal edilmemiştir.

**2. Ortak Yöntem Yanlılığı**

Asıl araştırma sonrasında yapılması gereken bir diğer analiz de ortak yöntem yanlılığı sınamasıdır. Ölçekte yer alan maddelerin sıralanış şekli, uygulamanın yeri, zamanı ve katılımcılara verilen eğitimin içeriği toplanan verileri etkilemektedir (Podsakoff ve d., 2003, ss. 877-905). Araştırmalarda kullanılan bağımlı ve bağımsız değişkenleri belirleyen ölçeklerin aynı anket formunda birlikte yer alması, kişilerin benzer işaretlemeler yapmalarına neden olabilir. Bunun yanı sıra sosyal beğenirlik etkisi nedeniyle, birey gerçek eğilimleri yerine zayıf yönlerini gizlemek isteyebilir. Bu durumda kişi güçlü yönlerini ön plana çıkartarak genel kabul gören eğilimleri yansıtır (Özen, 1998). Bu nedenlere bağlı olarak aynı katılımcılar aynı zaman diliminde benzer yanıtlar verebilirler. Bu ölçüm hatası cevaplama yanlılığı veya ortak yöntem yanlılığı olarak tanımlanır (Craighead ve d., 2011, ss. 580-590).

Ortak yöntem yanlılığı, ilişkilerin araştırıldığı hipotez sonuçlarını anlamsız hale getirerek güvenilirliğin kaybedilmesine sebep olmaktadır. Ortak yöntem yanlılığı araş-

tırma öncesinde bir dizi önlemler ile büyük ölçüde azaltılabileceği gibi araştırma sonrasında toplanan veriler üzerinde analizler yapılarak ortak yöntem yanlılığı olup olmadığı araştırılabilir (Podsakoff ve d., 2003).

Aşağıdaki bölümde ilk aşamada araştırma öncesi yapılan çalışmalar üzerinde durulmuş, daha sonra toplanan araştırma verileri üzerinde ortak yöntem yanlılığı tespitine yönelik analizler yapılmıştır.

**Araştırma öncesi alınan önlemler.** Maddelerin ön yargılardan uzak, gerçekçi, basit ve anlaşılır olması, teknik terimler içermemesi elde edilen verilerin kalitesi bakımından önemlidir. Ortak yöntem yanlılığının engellenebilmesi amacıyla maddeler pozitif ve/veya negatif yazılır, "gösterge değişken" olarak kullanılmak üzere" araştırılan konudan farklı bir ölçek kullanılır, ölçekler farklı örneklem gruba uygulanır ya da aynı katılımcılara farklı zamanlarda tekrar doldurtturulur (Lindell ve Whitney, 2001, ss. 116-119). Araştırmada, tez danışmanları yanı sıra beş farklı öğrenim üyesi ve iki doktor ünvanına sahip olan akademisyenlerin görüş ve hakemliklerine başvurulmuştur. Ayrıca, dikkat dağılmaması için fazla bilgi yüklemesinden kaçınılmıştır, teknik terimler kullanılmamış ve yönlendirici ifadelere yer verilmemiştir. Birinci ve ikinci ölçüm araçlarının uyarlamasında çeviri-geri çeviri yöntemi kullanılmıştır. Bu uygulamada ölçekler ilk aşamada ingilizceden türkçeye, daha sonra türkçeden ingilizceye çevrilerek en son elde edilen maddelerin bir kısmı ters kodlanarak orjinali ile kıyaslanmış, aşırı ifadeler yumuşatılarak düzeltilmiştir.

Aynı katılımcılara farklı zaman dilimlerinde ulaşılamaması durumunda bağımlı değişken ve bağımsız değişkeni ölçen anketler farklı katılımcılara uygulanarak araştırılır (Lindell ve Whitney, 2001, ss. 114-120). Bu araştırma sekiz ilde yapılmış olup aynı örneklem grubuna farklı zaman dilimlerinde tekrar anket uygulanması teknik imkansızlık doğurmuştur. Uyarlama sonucu oluşturulan anketlerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri pilot uygulamada 201 kişi ile yapılmıştır.

Ölçekte yer alan maddelerin sıralarının değiştirilmesi ve ölçek bitiş yerlerinin belirgin hale getirilmesi yöntemleri de alan yazında önerilmektedir (MacKenzie ve Podsakoff,

2012, ss. 541-549; Murray ve d., 2005; ss. 186-205). Bu çerçevede her bir ölçeğe ortak başlangıç cümleleri eklenmiş, maddeler rastlantısal olarak dağıtılmış ve madde numaraları her üç ölçekte de "bir" rakamından başlatılarak ölçeklerin başlangıç yerleri belirginleştirilmiştir. Katılımcıların odaklanma kabiliyetlerinin, isteklerinin ve motivasyonlarının düşük olması da ortak yöntem yanlılığına sebep olabilir. Bu çerçevede gönüllü katılımın ve istekliliğin artmasına yönelik olarak alınabilecek tebdirler şunlardır (Williams ve d., 2010, ss. 471-518; Barden ve d., 2005; ss. 154-170): katılımcıların eksiksiz bilgilendirilmesi, talep edilmesi durumunda gizlilik prensibinin uygulanması, uygulama ortamının sessiz olması, mola saatlerine özen gösterilmesi. Araştırma öncesi alınan bu önlemlerin sonuçları ortak faktör varyansı hesaplamaları yapılarak görülmelidir (Chang ve d., 2010, ss. 178-184; Şencan, 2017). Ölçeklerde isim ve imza alanlarına yer verilmeyerek uygulamanın her aşamasında gizlilik ve gönüllülük esası ile hareket edileceği katılımcılara hatırlatılmıştır. İş yoğunluğunun araştırmayı olumsuz etkilememesi ve dış etkenlerin kontrol altına alınabilmesi amacıyla ölçüm uygulaması 12.00-14.00 ile kişiye özel mola saatleri arasında özel bir odada yapılmıştır. Ayrıca ölçüm araçlarında, toplumda beğenilen tutum ve düşünceler yerine direk davranışları anlatan ifadeler eklenmiştir.

**Araştırma sonrası yapılan analizler.** Asıl araştırma sonrasında elde edilen verilerde ortak yöntem yanlılığının bulunup bulunmadığı üç yöntem kullanılarak araştırılır. İlk yöntem Harman'ın tek faktör analizidir (Richardson ve d., 2009, ss. 765-770). Harman'ın döndürülmemiş tek faktör yöntemine (Harman's one single factor) göre iki göstergeye bakılır. Birincisi bağımlı-bağımsız ve aracı değişkeni belirleyen kavramsal yapılara ait ölçek maddelerinden tek bir faktörün ortaya çıkması, ikincisi çıkan tek faktörün hesaplanan toplam varyans değerinin %50'nin üzerinde olup olmadığıdır (Kock, 2015, ss. 3-9; Podsakoff ve d., 2003, ss. 877-905). Tek bir faktörün toplam varyansı büyük ölçüde açıkladığı zaman ortak yöntem varyansı olduğuna karar verilir (Şencan, 2016). Basit bir yöntem olsa da hassas ölçüm yapamaması, olası etkilerini tanımlamaması ve değişken sayısı arttıkça çoklu ortak yöntem faktörünü ortaya çıkarması bu yöntemin

zayıf yönleri arasında yer almaktadır (Kock ve Lynn, 2012, ss. 544-571; Podsakoff ve d., 2003).

İkinci yöntem "Ortak Gizli Faktör – OGF" (common latent factor) analizidir (Spector, 2006, ss. 219-228). Ortak gizli faktör analizinin doğrulayıcı faktör analizi yöntemiyle hesaplanacağı belirtilmiştir. Bu amaçla SPSS modülü AMOS'dan yararlanılır. Ölçüm araçlarının grafik düzenlenmesine yeni bir "ortak gizli faktör" tanımlanarak yapılır. Bu ortak gizli faktör kavramsal yapılara ait tüm değişkenler ile ilişkilendirilir. Standardize edilmiş faktör yükleri OGF'li ve OGF'siz olarak ayrı ayrı hesaplanır; aradaki fark yüksek ise OGF'nin modelde kalmasına karar verilir (Brown, 2006; Williams ve d., 2010). Basit bir yöntem olarak, ölçümün kendisine odaklanarak ölçüm hatalarına izin vermesi bu yöntemin güçlü yönleri arasında yer almaktadır. Yapılar arasında etkileşim olmadığını ve araştırmacının bilmekle yükümlü olduğu tesirlerin tek bir kaynaktan geldiğini varsayması ise alan yazında eleştirilmiştir (Lindell ve Whitney, 2001).

Üçüncü yöntem belirtge değişken (marker variables) ile yapılan doğrulayıcı faktör analizidir (Williams ve d., 2010, ss. 471-518 ). Bu yöntemde, ortak faktör varyansı (standardize edilmemiş olan ortak faktör kareleri) hesaplanmadan önce modele asıl araştırma konusu olan ölçeklerle korelasyonun sıfır veya düşük olan belirtke değişken eklenir (Lindell and Whitney, 2001). Daha hassas olan bu yöntem sayesinde araştırmacı net bir şekilde tesirlerin kaynağına ulaşabilir. Belirtke değişken seçiminde hem araştırılan konuyla ilgisiz olmasına hem de varsa OYV'yi ortaya çıkarmasına dikkat edilmelidir. Belirtge değişken atanamadığı durumlarda "Ortak Gizli Faktör" yöntemi kullanılır.

Richardson ve diğerleri (2009), 62,000 simülasyon üzerinde değişik senaryolar kullanarak ortak yöntem yanlılığını araştırmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, en uygun belirtke değişken alan yazına girmiş olan araştırmalarda elde edilen korelasyon sonuçlarına göre belirlenebilmektedir (ss. 759-770). Ortak yöntem yanlılığı kaynaklarının tespit edilmesinde diğer yöntemlere kıyasla daha hassas olan belirtke değişken uygulamasının eleştirilen zayıf yönleri şunlardır (Spector, 2006; Williams ve d., 2010): Katılımcıların tahmin değişken ile kriter değişken arasında neden korelasyon kurduğunu ortaya

koymaz, belirtge değişken aynı düşük etkinin tüm değişkenler için aynı olduğunu varsayar, özellikler arasında karşılıklı etkileşimin olmadığını ön şart olarak kabul eder.

*Tek faktör analizi bulguları.* Harman'ın tek faktör analizi SPSS 17 programı üzerinde temel bileşenler analizi (principle component analysis) ile sınanmıştır. Harman'ın döndürülmemiş tek faktör yöntemine (Harman's one single factor) göre iki göstergeye bakılmıştır. Birincisi tek faktör çıkıp çıkmadığı ve ikincisi tek faktörün hesaplanan toplam varyansının %50'nin üzerinde olup olmadığıdır. SPSS sonuçlarına göre özdeğeri 1'den büyük olan dört faktör saptanmış olmasına rağmen birinci faktörün hesaplanan faktör yükü kareleri toplamının %62 olduğu görülmüştür. Birinci faktörün genel varyansı büyük ölçüde açıkladığının saptanmış olması sebebiyle ortak yöntem varyansının bir problem olarak ortaya çıkabileceği görülmüştür (bk. Tablo 73).

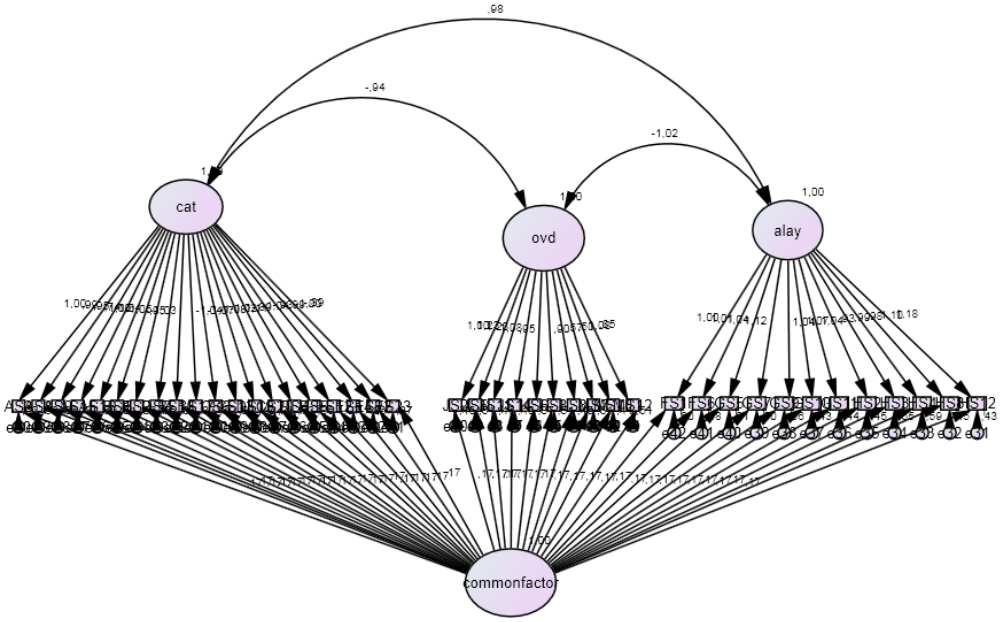
Podsakoff ve diğerleri (2003), Harman'ın döndürülmemiş tek faktör analizinin hassas ölçüm yapmaması sebebiyle ortak yöntem yanlılığının tespitinde tek başına yeterli olmadığını iddia etmişlerdir. Bu yöntemde ortak kabul gören tek ve standart bir açıklanan varyans oranının olmaması nedeniyle analiz sonuçlarının ortak yöntem yanlılığı etkisi altında olduğu yeterli kanıt değildir (Lindell and Whitney, 2001; MacKenzie ve 2012; Richardson ve d., 2009). Malhotra ve diğerleri (2006), Lindell ve Whitney (2001), Podsakoff ve diğerleri (2003) araştırma çeşitlere göre farklılıklar gösteren, Harman analizinden daha gelişmiş yöntemler kullanılmasını önermektedirler. Bu istatistiksel yöntemler, kısmi bir korelasyon analizi ve gizli ortak yöntem varyansının doğrudan ölçümüdür.

**Tablo 73.** Tek Faktör Varyansı Testi Sonuçları

| Madde | Özdeğerler | | | Hesaplanan Faktör Yükü Kareleri Toplamı | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Toplam | Varyans Yüzdeleri | Kümületif % | Toplam | Varyans Yüzdeleri | Kümületif % |
| 1 | 26,388 | 62,828 | 62,828 | 26,388 | 62,828 | 62,828 |
| 2 | 2,654 | 6,319 | 69,148 | | | |
| 3 | 1,267 | 3,017 | 72,164 | | | |
| 4 | 1,056 | 2,513 | 74,678 | | | |
| Extraction Method: Principal Component Analysis. | | | | | | |

**Tablo verileri kısıtlanarak alınmıştır*

*Ortak yöntem varyansı analiz bulguları.* Ortak yöntem varyansı analizi için AMOS 21 programından faydalanılmıştır. Bu çerçevede modelde yer alan her üç kavramsal yapıya ait tüm değişkenlerden ortak gizli faktöre doğru uzanan bütün yollar eşit olarak kısıtlanmış[3] ve ortak gizli faktörün varyansına ise kısıt olarak 1 değeri girilmiştir (Eichhorn, 2014). Hesaplama yapılırken "parametre tahmini" olarak herhangibir dağılım önkoşulu getirmeyen "Ağırlıklandırılmamış En Küçük Kareler – Unweighted Least Squares (ULS)" yöntemi tercih edilmiştir (McDonald, 1982, ss. 374-400; Finger, 2002). Elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri OGF hesaplaması öncesinde yapılan doğrulayıcı faktör analizine ait standart faktör yükleri ile karşılaştırılmıştır. Değişkenler arasındaki fark ,20'den büyük ise bu maddelerin ortak yöntem varyansının etkisi altında olduğu kabul edilmiştir (Kline, 2005, ss. 104-106).




**Şekil 4.** Ortak Gizli Faktör yöntemiyle Ortak Yöntem Varyansı sorgulaması.

Şekil 11 ve Tablo 74'ten görüleceği gibi OGF'siz ve OGF'li standart faktör yüklerinin 0.20'nin altında kalmış olması nedeniyle verilerin ortak yöntem varyansının etki-

[3] Eşit kısıtlama: Değişkenlerin ölçümleri en az eşit aralıklı ölçek düzeyinde yapılmış olması faktör analizinin varsayımları arasında yer almaktadır (Özdamar, 2002).

sinde olmadığı anlaşılmıştır. Belirtke değişken yöntemi alan yazında yer almakla birlikte araştırmanın modeline eklenmediği için böyle bir analiz yapılmamıştır.

**Tablo 74.** Değişkenlerin OGF'siz ve OGF'li Standart Faktör Yükleri Arasındaki Farklar

| Değişkenler | Boyutlar | OGF'siz | OGF'li | Fark |
|---|---|---|---|---|
| YF2A3 | Baskın Çıkma | 0,778 | 0,778 | 0 |
| YF2A8 | Baskın Çıkma | -0,747 | 0,766 | 0,019 |
| YF2A9 | Baskın Çıkma | -0,741 | 0,754 | 0,013 |
| YF2A15 | Baskın Çıkma | -0,581 | 0,595 | 0,014 |
| YF2A16 | Baskın Çıkma | -0,769 | 0,782 | 0,013 |
| YF1B1 | Uyumlaştırma | 0,823 | -0,816 | -0,007 |
| YF1B2 | Uyumlaştırma | 0,814 | -0,806 | -0,008 |
| YF1D7 | Uyumlaştırma | 0,787 | -0,78 | -0,007 |
| YF1B10 | Uyumlaştırma | 0,86 | -0,853 | -0,007 |
| YF1B17 | Uyumlaştırma | 0,862 | -0,855 | -0,007 |
| YF1C6 | Uyumlaştırma | 0,864 | -0,857 | -0,007 |
| YF1C13 | Uyumlaştırma | 0,879 | -0,874 | -0,005 |
| YF1D19 | Uyumlaştırma | 0,847 | -0,84 | -0,007 |
| YF1C20 | Uyumlaştırma | 0,879 | -0,872 | -0,007 |
| YF3D4 | Çekinik Kalma | 0,722 | -0,718 | -0,004 |
| YF3E5 | Çekinik Kalma | 0,742 | -0,74 | -0,002 |
| YF3E12 | Çekinik Kalma | 0,666 | -0,665 | -0,001 |
| YF3E14 | Çekinik Kalma | 0,685 | -0,683 | -0,002 |
| YF3E22 | Çekinik Kalma | 0,773 | -0,766 | -0,007 |
| YF3E23 | Çekinik Kalma | 0,686 | -0,683 | -0,003 |
| XF1J2 | Sportmenlik | 0,821 | 0,821 | 0 |
| XF1J5 | Sportmenlik | 0,87 | 0,857 | -0,013 |
| XF1J11 | Sportmenlik | 0,882 | 0,871 | -0,011 |
| XF1J14 | Sportmenlik | 0,868 | 0,853 | -0,015 |
| XF1K6 | Sportmenlik | 0,846 | 0,83 | -0,016 |
| XF1L3 | Sportmenlik | 0,773 | 0,766 | -0,007 |
| XF2L8 | Sorumluluk | 0,647 | 0,638 | -0,009 |
| XF2M7 | Sorumluluk | 0,574 | 0,563 | -0,011 |
| XF1M10 | Sportmenlik | 0,865 | 0,851 | -0,014 |
| XF2M12 | Sorumluluk | 0,769 | 0,757 | -0,012 |
| ZF1F1 | Duygusal | 0,784 | 0,784 | 0 |
| ZF1F6 | Duygusal | 0,828 | 0,817 | -0,011 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ZF2G5 | Davranışsal | 0,806 | 0,793 | -0,013 |
| ZF2G7 | Davranışsal | 0,851 | 0,837 | -0,014 |
| ZF1G9 | Duygusal | 0,868 | 0,857 | -0,011 |
| ZF2G10 | Davranışsal | 0,861 | 0,846 | -0,015 |
| ZF2G11 | Davranışsal | 0,845 | 0,834 | -0,011 |
| ZF1H2 | Duygusal | 0,808 | 0,802 | -0,006 |
| ZF1H3 | Duygusal | 0,801 | 0,793 | -0,008 |
| ZF1H4 | Duygusal | 0,787 | 0,779 | -0,008 |
| ZF1H8 | Duygusal | 0,861 | 0,847 | -0,014 |
| ZF2H12 | Davranışsal | 0,881 | 0,868 | -0,013 |
| YF1B17 | Uyumlaştırma | 0,862 | -0,855 | -0,007 |
| YF1C6 | Uyumlaştırma | 0,864 | -0,857 | -0,007 |
| YF1C13 | Uyumlaştırma | 0,879 | -0,874 | -0,005 |
| YF1D19 | Uyumlaştırma | 0,847 | -0,84 | -0,007 |
| YF1C20 | Uyumlaştırma | 0,879 | -0,872 | -0,007 |
| YF3D4 | Çekinik Kalma | 0,722 | -0,718 | -0,004 |
| YF3E5 | Çekinik Kalma | 0,742 | -0,74 | -0,002 |
| YF3E12 | Çekinik Kalma | 0,666 | -0,665 | -0,001 |
| YF3E14 | Çekinik Kalma | 0,685 | -0,683 | -0,002 |
| YF3E22 | Çekinik Kalma | 0,773 | -0,766 | -0,007 |
| YF3E23 | Çekinik Kalma | 0,686 | -0,683 | -0,003 |
| XF1J2 | Sportmenlik | 0,821 | 0,821 | 0 |
| XF1J5 | Sportmenlik | 0,87 | 0,857 | -0,013 |
| XF1J11 | Sportmenlik | 0,882 | 0,871 | -0,011 |
| XF1J14 | Sportmenlik | 0,868 | 0,853 | -0,015 |
| XF1K6 | Sportmenlik | 0,846 | 0,83 | -0,016 |
| XF1L3 | Sportmenlik | 0,773 | 0,766 | -0,007 |
| XF2L8 | Sorumluluk | 0,647 | 0,638 | -0,009 |
| XF2M7 | Sorumluluk | 0,574 | 0,563 | -0,011 |
| XF1M10 | Sportmenlik | 0,865 | 0,851 | -0,014 |
| XF2M12 | Sorumluluk | 0,769 | 0,757 | -0,012 |
| ZF1F1 | Duygusal | 0,784 | 0,784 | 0 |
| ZF1F6 | Duygusal | 0,828 | 0,817 | -0,011 |
| ZF2G5 | Davranışsal | 0,806 | 0,793 | -0,013 |
| ZF2G7 | Davranışsal | 0,851 | 0,837 | -0,014 |
| ZF1G9 | Duygusal | 0,868 | 0,857 | -0,011 |
| ZF2G10 | Davranışsal | 0,861 | 0,846 | -0,015 |
| ZF2G11 | Davranışsal | 0,845 | 0,834 | -0,011 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ZF1H2 | Duygusal | 0,808 | 0,802 | -0,006 |
| ZF1H3 | Duygusal | 0,801 | 0,793 | -0,008 |
| ZF1H4 | Duygusal | 0,787 | 0,779 | -0,008 |
| ZF1H8 | Duygusal | 0,861 | 0,847 | -0,014 |

Çalışmada, Harman'ın döndürülmemiş tek faktör analizi sonuçları ortak yöntem yanlılığına işaret etmiş olsa da ortak yöntem varyansı yöntemi sonuçları bu etkinin olmadığını göstermiştir.

# V. ASIL ANALİZLER VE BULGULAR

Bu bölümde örneklem üzerinden toplanan verilerin tanımlayıcı ve sonuç çıkarıcı istatistiki analiz bulguları üzerinde durulmuştur.

## A. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN ANALİZLER VE BULGULAR

Geçerlilik analizleri ölçekte yer alan kişisel bilgileri içeren demografik maddeler için de yapılmış, fakat tek maddeli ve bağımsız olması sebebiyle güvenilirlik analizleri yapılmamıştır. Bunların güvenilirliği, direk olarak ilgili katılımcı ile görüşme ve sonuçları kendisinden temin etme yoluyla sağlanmıştır. Demografik veriler kesikli oldukları için kutu grafik ve frekans dağılım hesaplamaları yapılmıştır.

### 1. Frekans Dağılımları

Demografik veriler kesikli veri niteliğine sahiptir. Nominal veya ordinal niteliğindeki verilere sahip bu değişkenlerle ilgili olarak frekans dağılım hesaplaması yapılmıştır. Tablo 75'te görüldüğü üzere araştırmaya katılanların %38'i 30-40 yaş arasındadır ve tümü üniversite mezunudur. Genel müdürlük ve şube-dölge dağılımında birbirine yakın sonuçlar elde edilmiş olsa da çalışılan bölümde ağırlığın %36 ile satış ve pazarlama olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %24'ünün kıdem süresi 1-5 yıl aralığında olup, %72'si hiyerarşide "müdür-yönetici"nin altında kalan ünvana sahiptir.

İşletmelere ait frekans sonuçları incelendiğinde %68'inin faaliyet konusunun bankacılık olduğu ve %51'inin minimum 21 yıldır faaliyet gösterdiği anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra %33'ünün personel sayısının 8000'in üzerinde olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların çalıştıkları finans kuruluşlarının %44'ü tamamen yabancı sermayelidir.

**Tablo 75.** Frekans Değerlerinin Alt Gruplara Göre Dağılımı

| | (*f*) | (%) |
|---|---|---|
| 1. Yaş Aralığı | | |

| | | |
|---|---|---|
| 22-29 | 76 | 26,2 |
| 30-40 | 111 | 38,3 |
| 41-45 | 78 | 26,9 |
| 46 ve üstü | 25 | 8,6 |
| 2. Eğitim Seviyesi | | |
| Lisans | 194 | 66,9 |
| Lisansüstü | 86 | 29,7 |
| Doktora | 10 | 3,4 |
| 3. Çalışılan Yer | | |
| Genel Müdürlük | 121 | 41,7 |
| Şube-Bölge Müdürlüğü | 168 | 57,9 |
| 4. Çalışılan Bölüm | | |
| Satış ve Pazarlama | 106 | 36,6 |
| Teknik İşkolu | 27 | 9,3 |
| Finans Muhasebe | 40 | 13,8 |
| İnsan Kaynakları | 44 | 15,2 |
| Bilgi İşlem | 22 | 7,6 |
| Operasyon | 51 | 17,6 |
| 5. Kıdem Süresi | | |
| 1 Yıldazn Az | 19 | 6,6 |
| 1-5 Yıl | 69 | 23,8 |
| 6-10 Yıl | 67 | 23,1 |
| 11-15 Yıl | 64 | 22,1 |
| 16 Yıl ve Üstü | 70 | 24,1 |
| 6. Unvan | | |
| Memur | 31 | 10,7 |
| Uzman Yardımcısı | 18 | 6,2 |
| Uzman-Yönetmen | 75 | 25,9 |
| Müdür Yrd.-Kıdemli Uzman | 61 | 21,0 |
| Müdür-Yönetici | 80 | 27,6 |
| Diğer | 25 | 8,6 |
| 7. İşletmenin Faaliyet Konusu | | |
| Sigorta | 84 | 29,0 |
| Banka | 199 | 68,7 |
| Diğer Finans Kuruluşu | 6 | 2,1 |
| 8. Faaliyet Süresi | | |
| 1 Yıldazn Az | 3 | 1,0 |
| 1-5 Yıl | 2 | 0,7 |
| 6-10 Yıl | 7 | 2,4 |
| 11-15 Yıl | 21 | 7,2 |
| 16-20 Yıl | 107 | 36,9 |
| 21 Yıl ve Üstü | 150 | 51,7 |
| 9. Çalışan personel Sayısı | | |
| 100-250 | 4 | 1,4 |
| 251-500 | 26 | 9,0 |
| 501-1000 | 38 | 13,1 |
| 1001-2000 | 16 | 5,5 |

| | | |
|---|---|---|
| 2001-4000 | 32 | 11 |
| 4001-8000 | 76 | 26,2 |
| 8001 ve üzeri | 98 | 33,8 |
| 10. İşletmenin niteliği | | |
| Yerli Ağırlıklı | 85 | 29,3 |
| Yabancı Ağırlıklı | 68 | 23,4 |
| Tamamen Yerli | 8 | 2,8 |
| Tamamen Yabancı | 129 | 44,5 |

## 2. Ölçek Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

Genel ve boyut bazında hesaplanan ortalama birleşik puanların analizinde standart sapma, standart hata, aritmetik ortalama, çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiştir. Verilen nasıl dağıldığı histogram grafiği kullanılarak saptanmıştır. Araştırmanın kavramsal yapıları arasındaki ilişkilerin değerlendirmesinde kontenjans tabloları, korelasyon analizleri ve nokta dağılım grafikleri kullanılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde yaş aralığı 30-40 olan çalışanların ortalama puanlarının diğer yaş gruplarından yüksek olduğu, lisans mezunu olanların ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, genel müdürlükte ve teknik işkollarında çalışanlarının ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, kıdem süresi 1 yıldan az olan ve uzman-yönetmen ünvanına sahip katılımcıların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. İşletmelere ilişkin istatistikler değerlendirildiğinde sigorta şirketlerinin ortalama puanlarının bankalar ve diğer finans kuruluşlarından yüksek olduğu, faaliyet süresi 1-5 yıl olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu, çalışan sayısı 4001-8000 olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu ve tamamen yerli sermayeye sahip olan finans kuruluşların ortalama puanlarının diğer sermaye yapısına sahip olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 76.** ÖVD Ölçeği Ortalama Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

| | *Ort.* | *SS* | *SH* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| 1. Yaş Aralığı | | | | |
| 22-29 | 4,01 | ,68 | ,08 | 3,85-4,16 |
| 30-40 | 4,19 | ,54 | ,05 | 4,08-4,29 |
| 41-45 | 3,94 | ,85 | ,09 | 3,75-4,14 3,12- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 46 ve üstü | 3,59 | 1,12 | ,22 | 4,05 |
| 2. Eğitim Seviyesi | | | | |
| Lisans | 4,05 | ,70 | ,05 | 3,94-4,15 3,87- |
| Lisansüstü | 4,04 | ,77 | ,08 , | 4,21 2,60-4,22 |
| Doktora | 3,41 | 1,14 | 36 | |
| 3. Çalışılan Yer | | | | |
| Genel Müdürlük | 4,06 | ,73 | ,06 | 3,92-4,19 3,88- |
| Şube-Bölge Müdürlüğü | 3,99 | ,76 | ,05 | 4,11 |
| 4. Çalışılan Bölüm | | | | |
| Satış ve Pazarlama | 4,05 | ,68 | ,06 | 3,92-4,18 3,95- |
| Teknik İşkolu | 4,16 | ,52 | ,10 | 4,36 3,77-4,27 |
| Finans Muhasebe | 4,02 | ,76 | ,12 | 3,62-4,15 3,26- |
| İnsan Kaynakları | 3,88 | ,88 | ,13 | 4,20 3,94-4,32 |
| Bilgi İşlem | 3,73 | 1,06 | ,22 | |
| Operasyon | 4,13 | ,67 | ,09 | |
| 5. Kıdem Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 4,18 | ,29 | ,06 | 4,04-4,33 4,00- |
| 1-5 Yıl | 4,15 | ,59 | ,07 | 4,28 4,10-4,34 |
| 6-10 Yıl | 4,22 | ,48 | ,05 | 3,39-3,90 3,87- |
| 11-15 Yıl | 3,64 | 1,01 | ,12 | 4,23 |
| 16 Yıl ve Üstü | 4,05 | ,75 | ,09 | |
| 6. Unvan | | | | |
| Memur | 4,25 | ,28 | ,05 | 4,15-4,36 4,11- |
| Uzman Yardımcısı | 4,21 | ,20 | ,04 | 4,31 4,23-4,37 |
| Uzman-Yönetmen | 4,30 | ,29 | ,03 | 4,09-4,29 3,19- |
| Müdür Yrd.-Kıdemli Uzman | 4,19 | ,39 | ,05 | 3,70 4,04-4,37 |
| Müdür-Yönetici | 3,45 | 1,14 | ,12 | |
| Diğer | 4,20 | ,40 | ,08 | |
| 7. İşletmenin Faaliyet Konusu | | | | |
| Sigorta | 4,06 | ,63 | ,06 | 3,93-4,20 3,89- |
| Banka | 4,01 | ,80 | ,05 | 4,12 3,25-4,50 |
| Diğer Finans Kuruluşu | 3,88 | ,59 | ,24 | |
| 8. Faaliyet Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 4,26 | ,20 | ,12 | 4,04-5,08 3,91- |
| 1-5 Yıl | 4,55 | ,07 | ,05 | 5,18 3,82-4,49 |
| 6-10 Yıl | 4,15 | ,35 | ,13 | 3,85-4,42 3,79- |
| 11-15 Yıl | 4,15 | ,62 | ,13 | 4,10 3,92-4,15 |
| 16-20 Yıl | 3,95 | ,82 | ,07 | |
| 21 Yıl ve Üstü | 4,03 | ,73 | ,05 | |
| 9.Çalışan personel Sayısı | | | | |
| 100-250 | 4,05 | ,46 | ,23 | 3,30-4,79 3,65- |
| 251-500 | 3,99 | ,83 | ,16 | 4,33 3,88-4,26 |
| 501-1000 | 4,07 | ,57 | ,09 | 3,48-4,40 3,80- |
| 1001-2000 | 3,94 | ,87 | ,21 | 4,35 3,26-4,26 |
| 2001-4000 | 4,07 | ,76 | ,13 | 3,77-4,11 |
| 4001-8000 | 4,11 | ,66 | ,07 | |
| 8001 ve üzeri | 3,94 | ,83 | ,08 | |
| 10. İşletmenin niteliği | | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Yerli Ağırlıklı | 3,41 | 1,07 | ,11 | 3,17-3,64 4,30- |
| Yabancı Ağırlıklı | 4,36 | ,25 | ,03 | 4,43 4,34-4,68 |
| Tamamen Yerli | 4,51 | ,20 | ,07 | 4,16-4,28 |
| Tamamen Yabancı | 4,22 | ,34 | ,03 | |

Çatışma yönetimi ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde yaş aralığı 30-40 olan çalışanların ortalama puanlarının diğer yaş gruplarından yüksek olduğu, lisansüstü mezunu olanların ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, genel müdürlükte ve teknik işkollarında çalışanlarının ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, kıdem süresi 1 yıldan az olan ve memur ünvanına sahip katılımcıların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. İşletmelere ilişkin istatistikler değerlendirildiğinde sigorta şirketlerinin ortalama puanlarının bankalar ve diğer finans kuruluşlarından yüksek olduğu, faaliyet süresi 1-5 yıl olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu, çalışan sayısı 100-250 olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu ve tamamen yerli sermayeye sahip olan finans kuruluşların ortalama puanlarının diğer sermaye yapısına sahip olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 77.** ÇY Ölçeği Ortalama Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

| | *Ort.* | *SS* | *SH* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| 1. Yaş Aralığı | | | | |
| 22-29 | 3,43 | ,41 | ,04 | 3,33-3,52 |
| 30-40 | 3,47 | ,36 | ,03 | 3,40-3,54 |
| 41-45 | 3,27 | ,47 | ,05 | 3,17-3,38 2,97- |
| 46 ve üstü | 3,25 | 0,68 | ,13 | 3,53 |
| 2. Eğitim Seviyesi | | | | |
| Lisans | 3,38 | ,43 | ,03 | 3,32-3,45 3,36- |
| Lisansüstü | 3,45 | ,44 | ,04 | 3,55 2,51-3,31 |
| Doktora | 2,91 | ,55 | ,17 | |
| 3. Çalışılan Yer | | | | |
| Genel Müdürlük | 3,49 | ,43 | ,03 | 3,31-3,47 3,32- |
| Şube-Bölge Müdürlüğü | 3,39 | ,46 | ,03 | 3,46 |
| 4. Çalışılan Bölüm | | | | |
| Satış ve Pazarlama | 3,38 | ,41 | ,04 | 3,29-3,46 3,32- |
| Teknik İşkolu | 3,46 | ,36 | ,07 | 3,61 3,28-3,57 |
| Finans Muhasebe | 3,42 | ,44 | ,07 | 3,14-3,49 3,06- |
| İnsan Kaynakları | 3,33 | ,52 | ,07 | 3,59 3,30-3,54 |
| Bilgi İşlem | 3,32 | ,59 | ,12 | |
| Operasyon | 3,42 | ,43 | ,06 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5. Kıdem Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 3,60 | ,19 | ,04 | 3,51-3,70 3,40- |
| 1-5 Yıl | 3,50 | ,37 | ,04 | 3,58 3,37-3,54 |
| 6-10 Yıl | 3,46 | ,35 | ,04 | 3,06-3,35 3,23- |
| 11-15 Yıl | 3,20 | ,56 | ,07 | 3,45 |
| 16 Yıl ve Üstü | 3,34 | ,46 | ,05 | |
| 6. Unvan | | | | |
| Memur | 3,58 | ,24 | ,04 | 3,49-3,67 3,43- |
| Uzman Yardımcısı | 3,53 | ,20 | ,04 | 3,63 3,48-3,61 |
| Uzman-Yönetmen | 3,55 | ,26 | ,03 | 3,40-3,55 |
| Müdür Yrd.-Kıdemli Uzman | 3,48 | ,28 | ,03 | 2,93-3,19 3,26- |
| Müdür-Yönetici | 3,06 | ,61 | ,06 | 3,56 |
| Diğer | 3,41 | ,36 | ,07 | |
| 7. İşletmenin Faaliyet Konusu | | | | |
| Sigorta | 3,46 | ,41 | ,04 | 3,37-3,55 3,29- |
| Banka | 3,36 | ,46 | ,03 | 3,42 3,11-3,63 |
| Diğer Finans Kuruluşu | 3,37 | ,24 | ,09 | |
| 8. Faaliyet Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 3,80 | ,08 | ,05 | 3,58-4,01 3,50- |
| 1-5 Yıl | 3,82 | ,03 | ,02 | 4,14 3,34-4,04 |
| 6-10 Yıl | 3,72 | ,40 | ,15 | 3,29-3,71 3,28- |
| 11-15 Yıl | 3,50 | ,45 | ,09 | 3,45 3,28-3,43 |
| 16-20 Yıl | 3,37 | ,44 | ,04 | |
| 21 Yıl ve Üstü | 3,36 | ,45 | ,03 | |
| 9.Çalışan personel Sayısı | | | | |
| 100-250 | 3,57 | ,14 | ,07 | 3,34-3,80 3,17- |
| 251-500 | 3,38 | ,50 | ,09 | 3,58 3,30-3,55 |
| 501-1000 | 3,43 | ,36 | ,05 | 3,05-3,73 3,24- |
| 1001-2000 | 3,39 | ,63 | ,15 | 3,57 3,33-3,52 |
| 2001-4000 | 3,41 | ,45 | ,08 | 3,24-3,43 |
| 4001-8000 | 3,42 | ,40 | ,04 | |
| 8001 ve üzeri | 3,33 | ,48 | ,04 | |
| 10. İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği | | | | |
| Yerli Ağırlıklı | 3,11 | ,60 | ,06 | 2,98-3,24 3,53- |
| Yabancı Ağırlıklı | 3,58 | ,22 | ,02 | 3,63 3,75-4,00 |
| Tamamen Yerli | 3,88 | ,14 | ,05 | 3,38-3,50 |
| Tamamen Yabancı | 3,44 | ,32 | ,02 | |

Örgütsel alaycılık ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde yaş aralığı 46 ve üstü olan çalışanların ortalama puanlarının diğer yaş gruplarından yüksek olduğu, doktora mezunu olanların ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, şube-bölge müdürlüklerinde ve bilgi işlemde çalışanlarının ortalama puanlarının diğerlerinden yüksek olduğu, kıdem süresi 11-15 yıl aralığında olan ve müdür-yönetici ünvanına sahip katılımcıların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu görül-

mektedir. İşletmelere ilişkin istatistikler değerlendirildiğinde banka ve sigorta şirketi haricindeki diğer finans kuruluşlarının ortalama puanlarının yüksek olduğu, faaliyet süresi 16-20 yıl olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu, çalışan sayısı 8.000 ve üzeri olanların ortalama puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu ve yerli ağırlıklı sermayeye sahip olan finans kuruluşların ortalama puanlarının diğer sermaye yapısına sahip olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 78.** ALY Ölçeği Ortalama Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

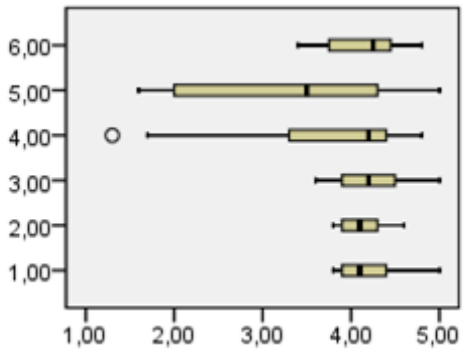
| | *Ort.* | *SS* | *SH* | *GA* |
|---|---|---|---|---|
| 1. Yaş Aralığı | | | | |
| 22-29 | 2,25 | ,83 | ,09 | 3,33-3,52 |
| 30-40 | 2,20 | ,69 | ,06 | 3,40-3,54 |
| 41-45 | 2,24 | ,91 | ,10 | 3,17-3,38 2,97- |
| 46 ve üstü | 2,73 | 1,22 | ,24 | 3,54 |
| 2. Eğitim Seviyesi | | | | |
| Lisans | 2,33 | ,81 | ,05 | 3,32-3,44 3,36- |
| Lisansüstü | 2,20 | ,88 | ,09 | 3,55 2,51-3,31 |
| Doktora | 3,02 | 1,20 | ,38 | |
| 3. Çalışılan Yer | | | | |
| Genel Müdürlük | 2,29 | ,83 | ,07 | 3,31-3,47 3,32- |
| Şube-Bölge Müdürlüğü | 3,33 | ,87 | ,06 | 3,46 |
| 4. Çalışılan Bölüm | | | | |
| Satış ve Pazarlama | 2,35 | ,78 | ,07 | 3,30-3,46 3,32- |
| Teknik İşkolu | 2,16 | ,65 | ,12 | 3,61 3,28-3,57 |
| Finans Muhasebe | 2,32 | ,90 | ,14 | 3,17-3,50 3,06- |
| İnsan Kaynakları | 2,42 | 1,03 | ,15 | 3,59 2,22-2,42 |
| Bilgi İşlem | 2,44 | 1,11 | ,23 | |
| Operasyon | 2,20 | ,79 | ,11 | |
| 5. Kıdem Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 2,05 | ,57 | ,13 | 1,77-2,33 2,04- |
| 1-5 Yıl | 2,22 | ,74 | ,09 | 2,40 1,96-2,28 |
| 6-10 Yıl | 2,12 | ,65 | ,08 | 2,36-2,90 2,14- |
| 11-15 Yıl | 2,64 | 1,06 | ,13 | 2,57 |
| 16 Yıl ve Üstü | 2,36 | ,89 | ,10 | |
| 6. Unvan | | | | |
| Memur | 1,89 | ,43 | ,07 | 1,73-2,05 1,77- |
| Uzman Yardımcısı | 2,06 | ,59 | ,14 | 2,36 1,92-2,16 |
| Uzman-Yönetmen | 2,03 | ,55 | ,06 | 2,10-2,45 2,64- |
| Müdür Yrd.-Kıdemli Uzman | 2,27 | ,67 | ,08 | 3,15 1,90-2,38 |
| Müdür-Yönetici | 2,89 | 1,14 | ,12 | |
| Diğer | 2,14 | ,57 | ,11 | |
| 7. İşletmenin Faaliyet Konusu | | | | |
| Sigorta | 2,18 | ,76 | ,08 | 2,02-2,35 2,24- |
| Banka | 2,36 | ,89 | ,06 | 2,50 1,76-3,65 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Diğer Finans Kuruluşu | 2,70 | ,90 | ,36 | |
| 8. Faaliyet Süresi | | | | |
| 1 Yıldan Az | 1,58 | ,30 | ,17 | 0,83-2,32 1,02-4,27 1,33-2,61 1,80-2,50 2,22-2,57 2,19-2,46 |
| 1-5 Yıl | 1,62 | ,30 | ,20 | |
| 6-10 Yıl | 1,97 | ,69 | ,26 | |
| 11-15 Yıl | 2,15 | ,77 | ,16 | |
| 16-20 Yıl | 2,40 | ,91 | ,08 | |
| 21 Yıl ve Üstü | 2,32 | ,84 | ,06 | |
| 9.Çalışan personel Sayısı | | | | |
| 100-250 | 2,10 | ,45 | ,23 | 1,38-2,82 1,91-2,61 2,00-2,50 1,60-2,70 1,95-2,55 2,10-2,46 2,25-2,63 |
| 251-500 | 2,26 | ,85 | ,16 | |
| 501-1000 | 2,25 | ,76 | ,12 | |
| 1001-2000 | 2,15 | 1,02 | ,25 | |
| 2001-4000 | 2,24 | ,82 | ,14 | |
| 4001-8000 | 2,28 | ,79 | ,09 | |
| 8001 ve üzeri | 2,44 | ,94 | ,09 | |
| 10. İşletmenin niteliği | | | | |
| Yerli Ağırlıklı | 2,86 | 1,11 | ,12 | 2,61-3,10 1,73-1,90 1,43-1,77 2,16-2,40 |
| Yabancı Ağırlıklı | 1,82 | ,35 | ,04 | |
| Tamamen Yerli | 1,60 | ,20 | ,07 | |
| Tamamen Yabancı | 2,27 | ,60 | ,05 | |

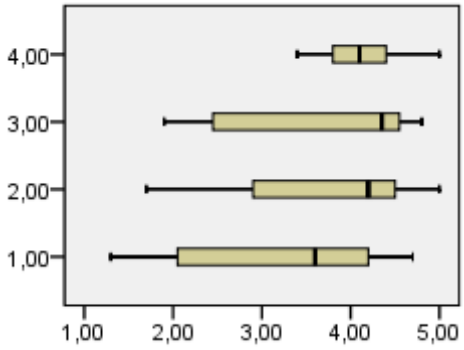
### 3. Ölçek Puanlarının Dağılım Grafikleri

Modele temel teşkil eden demografik değişkenler çerçevesinde verilmiştir. Dağılım grafikleri beş dereceli ölçek üzerinde katılımcıların %50'sini ve diğer %50'sini hangi puan aralıklarında dağıldığını göstermesi açısından frekans grafiklerinden daha anlamlıdır. Örnek kütledeki kişilerin %50'sinin hangi puan dilimleri arasında kaldığının bilinmesi gerçekleştirilen ölçüm nesnesi hakkında kolayca bir fikir verebilmektedir.

**ÖVD ölçeği puanlarının dağılım grafikleri.** Unvan ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği faktörlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının dağılımı Şekil 12 ve Şekil 13'te görüldüğü gibidir. Buna göre, müdür-yönetici ünvanındaki çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer ünvanlar arasında örgütsel vatandaşlık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir. İşletmenin niteliği faktörüne göre yerli ağırlıklı sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşların örgütsel vatandaşlık davranışı puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşlar arasında örgütsel vatandaşlık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir.

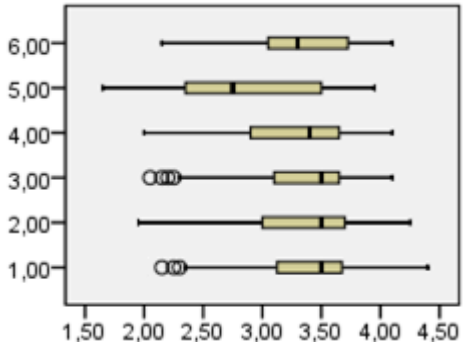



**Şekil 5.** Ünvan grubuna göre dağılım.

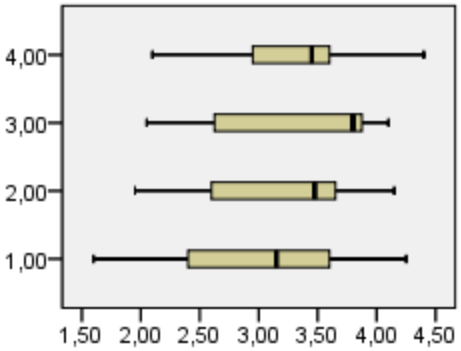



**Şekil 6.** İşletmenin niteliğine göre dağılım.

**Çatışma yönetimi puanlarının dağılım grafikleri.** Unvan ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği faktörlerine göre çatışma yönetimi puanlarının dağılımı Şekil 14 ve Şekil 15'te görüldüğü gibidir. Buna göre, müdür-yönetici unvanındaki çalışanların Çatışma Yönetimi puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer unvanlar arasında çatışma yönetimi puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir. İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği faktörüne göre yerli ağırlıklı sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşların çatışma yönetimi puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşlar arasında çatışma yönetimi puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir.



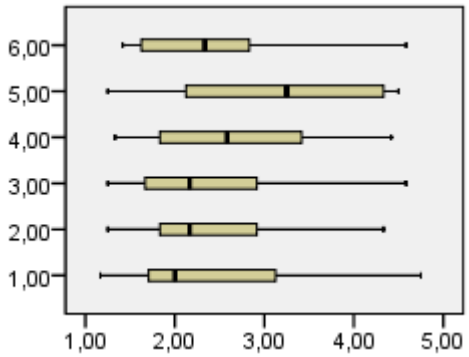

**Şekil 7.** Ünvan grubuna göre dağılım.



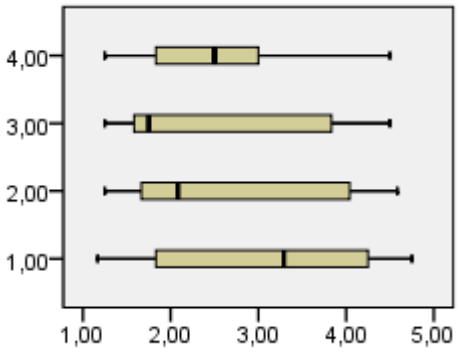

**Şekil 8.** İşletmenin niteliğine göre dağılım.

**Örgütsel alaycılık ölçeği puanlarının dağılım grafikleri.** Unvan ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği faktörlerine göre çatışma yönetimi puanlarının dağılımı Şekil 16

ve Şekil 17'de görüldüğü gibidir. Buna göre, müdür-yönetici ünvanındaki çalışanların örgütsel alaycılık davranışı puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer ünvanlar arasında örgütsel alaycılık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir. İşletmenin niteliği faktörüne göre yerli ağırlıklı sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşların örgütsel alaycılık davranışı puanları diğerlerinden daha yüksektir. Tamamen yabancı ve yabancı ağırlıklı sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşlar arasında örgütsel alaycılık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir.




**Şekil 9.** Ünvan grubuna göre dağılım.




**Şekil 10.** İşletmenin niteliğine göre dağılım.

Kutu grafikleri genel olarak yorumlanırsa, müdür-yönetici ünvanındaki çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ve çatışma yönetimi puanları diğerlerinden daha düşük iken örgütsel alaycılık davranışı puanları daha yüksektir. Diğer unvan grupları arasında örgütsel vatandaşlık davranışı, çatışma yönetimi ve örgütsel alaycılık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir. İşletmenin niteliği faktörüne göre yerli ağırlıklı sermaye yapısına sahip olan finansal kuruluşların örgütsel alaycılık davranışı puanları diğerlerinden daha yüksektir iken örgütsel vatandaşlık davranışı ve çatışma yönetimi puanları diğerlerinden daha düşüktür. Diğer sermaye yapısına sahip finansal kurumlar arasında örgütsel vatandaşlık davranışı, çatışma yönetimi ve örgütsel alaycılık davranışı puanları açısından önemli bir farklılık görülmemektedir.

**B. HİPOTEZ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR**

Araştırmada hipotezler dört başlık altında ele alınmış ve test edilmiştir. Bunlar temel araştırma hipotezi, katalizör (moderatör) etki ile ilgili hipotez ve kontrol değişkenleri ile ilgili hipotezlerdir.

**1. Temel Araştırma Hipotezi**

Araştırmanın temel hipotezi "Örgütsel vatandaşlık davranışı, sektör çalışanlarının yöneticileri ile olan çatışma yönetim biçimlerini etkiler" şeklinde belirlenmiştir. Bu iki kavramsal yapı arasındaki ilişkiler doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Öncesinde regresyon analizine ilişkin önkoşulların karşılanma durumuna bakılmıştır.

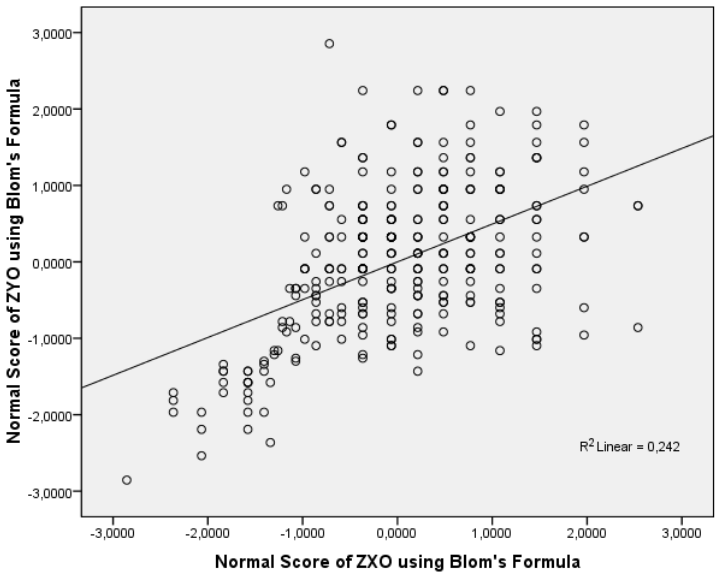
**Önkoşulların sağlanması.** Regresyon analizi sonuçlarının ana kütleye genellenebilmesi için belirli önkoşulların karşılanma durumu araştırılır. Alan yazında söz konusu önkoşullar altı başlık altında sınıflandırılmıştır. Bunlar; (a) ayrık değer olmaması, (b) doğrusallık, (c) çoklu doğrusal regresyon analizinde çoklu bağlantı olmaması, (d) hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, hataların bağımsız olması, (e) artık değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi, (f) bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olması-homoscedasticity / eşvaryanslılık'tır.

*Verilerin ayrık değer analizi.* Regresyon analizinin ilk ön önkoşulu sonuçları etkileyen ayrık değerlerin (outlier) olmamasıdır. Araştırmanın veri temizliği bölümünde "Box and Whisker" grafiklerinden yararlanılarak tespit edilen ayrık veriler ölçek sonuçlarından çıkarılmıştır. Bu bölümde ise ayrık verilerin tespit edilmesinde "Cook mesafesi" analizinden faydalanılmıştır (Aguinis ve d., 2013, ss. 270-290). Analiz dışında bırakılacak ayrık değerler "Cook mesafesi" analizinde 1 ve üzeri bir değer almalıdır (Heiberger ve Holland, 2013). SPSS 17 programı kullanılarak yapılan "Cook mesafesi" analiz sonuçlarına göre değerler ,000 ila ,101 arasında değişim gösterdiğinden ayrık değer olmadığı görülmüştür. İkinci bir yöntem olarak SPSS'in "Regression > Linear > Save > Mahalanobis" ve "Transform > Compute variable > Cdf. Chisq" komutları izlenerek "Mahalanobis mesafesi" analiz değerlerine bakılmıştır. Vakalardaki tüm değerlerin $p < ,001$ olması nedeniyleayrık değer bulunmadığına karar verilmiştir (Hair ve d., 2010).

*Doğrusallık.* Regresyon ön şartlarından birisi olan verilerin doğrusallığı modelde yer alan bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin niteliğini gösterir. "Doğrusallık" sonuç değişkenini tahmin değişkeninin doğrusal bir fonksiyonu olarak kabul eder. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olmaması durumunda regresyon sonuçları gerçek ilişkiyi daha düşük gösterecektir (Kalaycı, 2008). Doğrusallık sağlanamaz ise tip 1 ve tip 2 hata olasılıkları artarak anlamlılık azalır (Pinheiro ve Bates, 2000). Serpilme grafiği kullanılarak sonuç değişkeni ile tahmin değişkeni arasındaki ilişkinin doğrusal olup olmadığı tespit edilebilmektedir.

Doğrusallık testi SPSS 17'de nokta dağılım grafiği ile şu adımlar üzerinden yapılmıştır: Graphs > Legacy Dialogs > Scatter. Grafikte regresyon doğrusunun eğimi incelenmekte ve bu eğimin köşegen biçimli uzanıp uzanmadığı değerlendirilmektedir. Doğrusallığın sağlanamadığı durumlarda bağımlı ve/veya bağımsız değişkenlere ailt veriler logaritmik birimlere dönüştürülür.

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin serpilme grafiği sonuçları incelendiğinde doğrusallık ilişkisinin pozitif yönlü ve makul bir eğilime sahip olduğu görülmüştür (bk. Şekil 18). İkinci bir yöntem olarak örgütsel vatandaşlık davranışı ve çatışma yönetimi ortalama puanları SPSS 17'de "rank cases > normal scores" komutu kullanılarak sıralama değerlerine dönüştürülmüştür. *ANOVA* tablosundaki "Deviation from Linearity" satırındaki "*Sig*." (*p*) anlamlılık değerine SPSS'in "Compare Means > Means > Test for Linearity" komutları izlenerek bakılmıştır. Bu değer ,05' ten küçük olduğu için birinci ve ikinci kavramsal yapılar arasında tam doğrusal bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır ($p$ = ,000 < ,05). Bu analizde doğrusallıktan sapma $p$ değerinin ,05'ten büyük çıkması gerekmektedir.




**Şekil 11.** ÖVD ve ÇY arasındaki ilişkiyi gösteren serpilme grafiği.

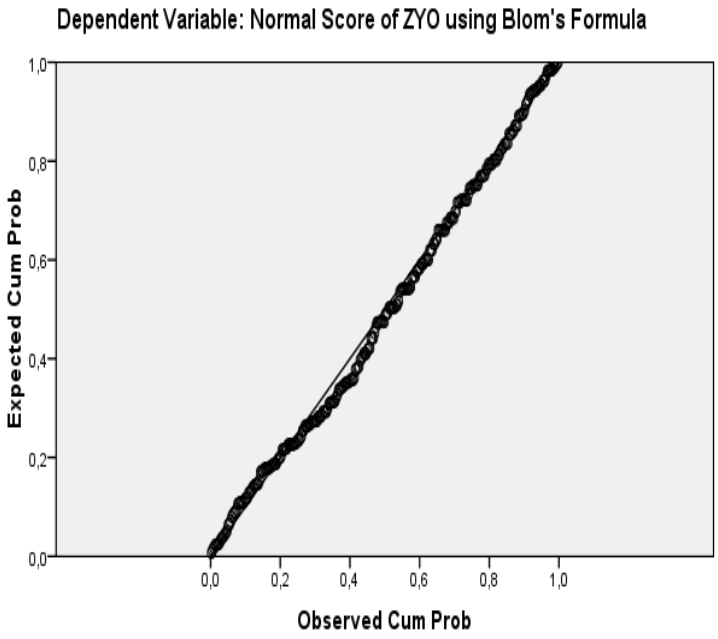
*Çoklu doğrusal regresyon analizinde çoklu bağlantı olmaması.* Regresyon analizi sadece tahmin ve sonuç değişkenleri arasında yapılıyor olması nedeniyle bu aşamada bu önkoşul test edilmemiştir.

*Hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, hataların bağımsız olması.* Otokorelasyon seri korelasyon anlamına gelmektedir. Bir zaman diliminde uygulanan anketlerdeki hata teriminin başka bir zaman diliminde uygulanan anketlere aynı hata teriminin yansımaması yada aktarılmamasıdır. Diğer bir deyişle belirli bir zaman dilimindeki hata teriminin diğer zaman dilimindeki hata terimi ile ilişkili olmamasıdır (WorldPress, 2016). Otokorelasyon olarak da adlandırılan bu durum, regresyon analizinde hata teriminin birbirini izleyen değerleri arasında ilişki bulunması halidir (Ünver ve Gamgam, 1996, s. 345). Bu hatanın olup olmadığı grafik yöntemi ve "Durbin-Watson" testi ile araştırılır (Akkaya ve Pazarlıoğlu, 2000, s. 448). "Durbin Watsons" değeri 1,5-2,5 arasında 2'ye yakın ise otokorelasyon yoktur. Değer, 4'e yakın ise negatif korelasyon, 0'a yakın ise pozitif otokorelasyon vardır. Otokorelasyon varsa hesaplanan katsayı varyansları gerçek değerlerinden daha küçük çıkar. Bir diğer ifadeyle regresyon doğrusu etrafındaki noktalar karmaşık ve rastgele dağılıyor ise değişkenlerin bağımsız

oldukları kabul edilir (Hair ve d., 2010; Bryne, 2001). Araştırmalarda otokorelasyon sorunu olduğunun saptanması durumunda yeni bağımsız değişkenler modele eklenir (Orhunbilge, 1996, ss. 175-195).

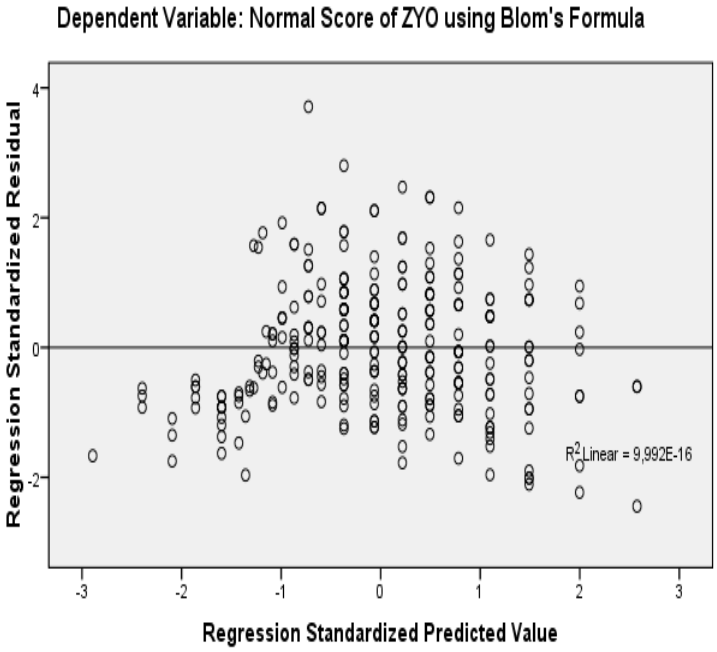
SPSS üzerinde ölçüm yapabilmek için şu adımlar izlenmiştir: Analyze > Regression > Linear > (bağımlı ve bağımsız değişkenleri ata) > Statistics > Durbin Watson. Ekrana gelen model summary (b) tablosunda "Durbin Watsons" değerlerine bakılmıştır. SPSS 17 kullanılarak yapılan analizde verilerin hata paylarının birbirlerinden bağımsız olma koşulu sağlanmıştır ("Durbin Watson" değeri = 2,14).

*Artık (hata) değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi.* Regresyon bir diğer ön şartı olan verilerin normal dağılması hata dağılım ortalamasının sıfır ve standart sapmasının sabit olması anlamına gelir. Modeldeki verilere ait artık değerlerin rastgele ve normal dağılım gösterdiğini belirlemek için regresyon menüsündeki pilot düğmesi altında "normal probability plot" komutundan yararlanılmıştır. Elde edilen grafiğe göre verileri gösteren noktaların regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı ve hata terimlerinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk. Şekil 19).



**Şekil 12.** Çatışma yönetimi için P-P grafiği.

*Bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olması (homoscedasticity - eşvaryanslılık).* Regresyon analizinde karşılaşılabilen farklı varyans sorunu hata terimine ait varyansın sabit olmaması, hacim değiştikçe artması veya azalması durumudur (Kalaycı, 2010). Eş varyanslılık SPSS programı üzerinde ZRESID ve ZPRED komutlarından yararlanılarak çizilmiştir. SPSS 17'de Doğrusal Regresyon bölümüne girilmiş, Plot bölümünde *ZPRED bağımsız değişken ve *ZRESID bağımlı değişken olarak seçilmiştir. Grafikte hatalara ilişkin nokta dağılımının yatay çizgi üzerinde dengeli bir şekilde dağıldığı hallerde eş varyanslılık olduğu sonucuna varılır (Kalaycı, 2010; Süt, 2009; Pinheiro ve Bates, 2000). Şekil 20'deki görünüm incelendiğinde eş varyanslılık olgusunun karşılandığı anlaşılmıştır.




**Şekil 13.** ÖVD ve ÇY arasındaki ilişkilerde gözüken hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

*Önkoşulların genel olarak değerlendirilmesi.* Belirlenen altı önkoşuldan beşi test edilmiş ve dördünün önkoşul gereklerini karşıladığı anlaşılmıştır. Doğrusallık önkoşulu nokta dağılım grafiğinde belirli bir ölçüde karşılanmış gibi gözükmektedir, bununla bir-

likte *ANOVA* yöntemiyle yapılan hesaplama sonucunda çıktılardaki *ANOVA* tablosunun "Deviation from Linearity" satırındaki "*Sig*." (*p*) anlamlılık değeri ,05' ten küçük olduğu için doğrusallık önkoşulunun tam olarak karşılanamadığı anlaşılmıştır. Ana kütleye genelleme yapabilmek için araştırmacılar önkoşulların karşılanmasını gerekli görmektedirler. Bu açıdan temel hipotez bulgusu sadece örneklem grubu için değil aynı zamanda ana kütle için de geçerli sayılmıştır.

**Analiz bulguları.** Doğrusal regresyon analizi bulguları çıktılardaki "toplam varyansı açıklama yüzdesi $R^2$ - anlamlılık değeri, regresyon eşitliği, tahmin değişkeninin güven aralığı ve etki büyüklüğü değerleri" üzerinden değerlendirilmiştir.

*Toplam varyansı açıklama yüzdesi ve anlamlılık değeri*. Örgütsel vatandaşlık davranışı" ile ikinci kavramsal yapı olan "Ast-Üst Çatışma Yönetimi" arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde çatışma yönetimi puanlarındaki varyansın (değişkenliğin) %24,2 oranında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ile açıklanabileceği saptanmıştır ($R^2$ = ,242; $F$ (288, 289) = 91,953; $p$ = ,000, $p$ <,05). Buna göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ortalama puanlarının, Ast-Üst Çatışma Yönetimi puanlarındaki değişkenliği önemli ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (beta = ,492, $p$ = ,000).

*Regresyon eşitliği.* Regresyon eşitliği "Coefficients" tablosundaki (constant) satır başlığı ve hemen altında yer alan değişkenin değeri alınarak hesaplanmıştır. Bağımlı değişken = ,000 + ,495 (bağımsız değişken). Regresyon eşitliğine göre, örneğin araştırmaya katılan bir nolu kişinin ÖVD puan ortalamasının 1,60 olduğu saptandığından bu kişinin çatışma yönetimi ortalama puanının ,000 + ,495 (1,60) = ,792 olacağı anlaşılmıştır. iki nolu kişide çatışma yönetimi puanı ,000 + ,495 (1,70) = ,841 olarak gerçekleşmiştir.

*Tahminin güven aralığı*. Aynı tabloda yer alan "güven aralığı tahmin değerleri" örgütsel vatandaşlık değişkeninde 1 puanlık bir değişikliğin ast-üst çatışma yönetimi puanlarında ,393 ila ,596 arasında bir puan değişikliği yaratacağını göstermektedir.

*Etki büyüklüğü*. Analiz sonuçlarının doğru bir şekilde değerlendirilebilmesi için etki büyüklüğünün (effect size) de ortaya konulması gerekir. Etki büyüklüğü, örneklemden elde edilen sonuçların $H_0$ hipotezinden ne kadar sapıldığını ortaya koyan istatistiksel değerdir (Vacha-Haasse ve Thompson, 2004, ss. 469-477). Bu da, değişkenler arasındaki korelasyonel ilişkinin ne kadar güçlü olduğunu gösterir (Kelley ve Preacher, 2012, ss. 129-147). Etki büyüklüğü, istatistiksel olarak anlamlı kabul edilen bir korelasyonun, iki değişkenin etkileşimi hakkında pratikte ne söylediğinin anlaşılmasına yardımcı olur (Murphy ve Myors, 2004; Fritz, Scherndl ve Kühberger, 2013). Etki büyüklüğü "ortalamalar arasındaki farkın standartlaştırılması" ya da "ilişkinin standartlaştırılmış ölçümü" olarak da tanımlanır (Özsoy ve Özsoy, 2013).

Etki büyüklüğü grup ortalamaları farkına göre ve hesaplanan varyansa göre hesaplanır (Kortlik ve Williams, 2003). $R^2$ değeri bağımlı değişkendeki varyansın oranını, "*R*" değeri değişkenler arasındaki korelasyonu, düzeltilmiş $R^2$ değeri ise birden fazla bağımsız değişkenden yararlanıldığı zaman dikkate alınacak değeri gösterir (Şencan, 2016). SPSS Model Summary tablosundaki $R^2$ değeri aynı zamanda "etki büyüklüğünü" de gösterir (Çokluk ve d., 2012). Alan yazında korelasyon katsayıları cinsinden $r$ = ,10 düşük etki, $r$ = ,30 orta derecede etki ve $r$ = ,50 yüksek etki olarak kabul edilmiştir (Hair ve d., 2010; Menard, 2002).

Bu araştırmada etki büyüklüğü SPSS Model Summary tablosunda $R^2$ = ,242; düzeltilmiş $R^2$ = ,239 çıkmıştır. Bu sonuca göre önemli bir etki söz konusudur, Bir diğer hesaplama şeklinde SPSS'teki Analysis > General Linear model > Univariate > Options > Estimate Effect Size > Descriptives komutlarını izleyerek "kısmî Eta değerleri -η"elde edilir. Buna göre ,01 düşük etki ,06 orta derecede etki ve ,14 yüksek etki derecesi olduğunu gösterir (Hutchins ve Henson, 2002; Alhija & Levy, 2007). SPSS 17'de yapılan hesaplamada "kısmi Eta" değeri ,410 olarak hesaplanmış olup örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi arasındaki ilişkide yüksek etki büyüklüğü elde edilmiştir.

Temel hipotez ayrıca çatışma yönetiminin alt boyutları arasında ilişkiler kurulmak suretiyle de test edilmiştir. Bu amaçla oluşturulan birinci alt hipotez örgütsel va-

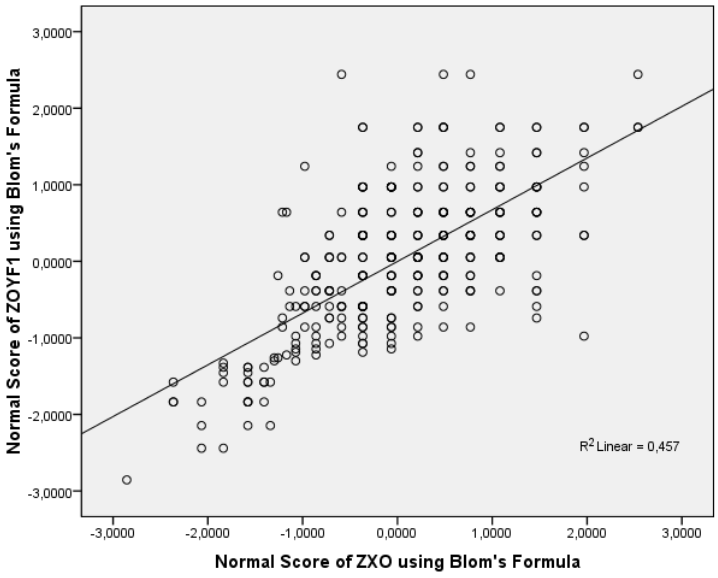
tandaşlık davranışı puanları ile “uyumlaştırarak” çatışmayı yönetme puanları arasında, ikinci alt hipotez örgütsel vatandaşlık davranışı puanları ile “baskın çıkma” çatışma yönetim tarzı puanları arasında, üçüncü ve son alt hipotez örgütsel vatandaşlık davranışı puanları ile “çekinik kalarak” çatışmayı yönetme puanları arasında kurulmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi alt boyutları arasındaki ilişkiler doğrusal regresyon analizi ile incelenmiş, öncesinde regresyon analizine ilişkin önkoşulların karşılanma durumuna bakılmıştır.

**Alt Hipotezler için regresyon önkoşulların sağlanması.** Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi alt boyutları arasındaki ilişkileri gösteren regresyon analizi sonuçlarının şu önkoşulları araştırılmıştır: (a) ayrık değer olmaması, (b) doğrusallık, (c) çoklu bağlantı olmaması, (d) hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, hataların bağımsız olması, (e) artık değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi, (f) bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olması-homoscedasticity / eşvaryanslılık.

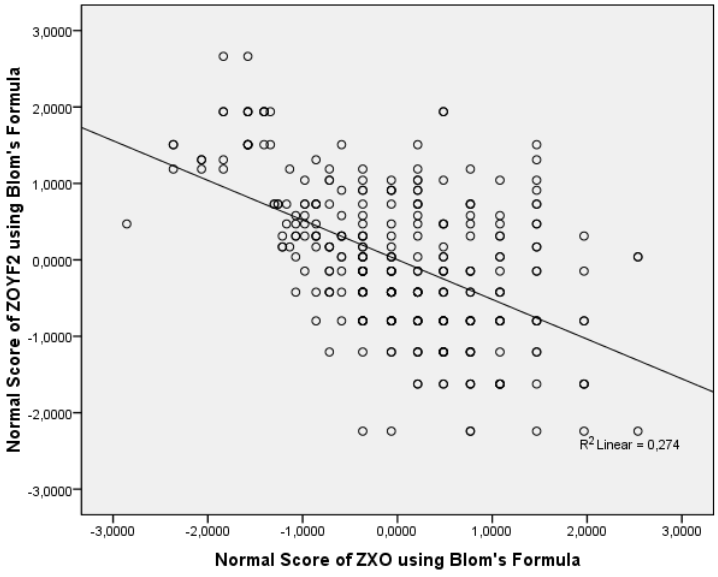
*Verilerin ayrık değer analizi. S*onuçları etkileyen ayrık değerlerin (outlier) olup olmadığının tespit edilebilmesi amacıyla “Cook mesafesi” ve “Mahalanobis mesafesi” analiz değerlerine bakılmıştır. Çatışma yönetiminin “Uyumlaştırma”, “Baskın Çıkma” ve “Çekinik Kalma” alt boyutları için yapılan her bir analiz sonucunda ayrık değer bulunmadığı görülmüştür.

*Doğrusallık.* SPSS 17 programı kullanılarak çizilen serpilme grafiği sonuçları incelendiğinde çatışma yönetiminin “Uyumlaştırma” ve “Çekinik Kalma” boyutları için doğrusallık ilişkisinin pozitif yönlü; “Baskın Çıkma” boyutu içinse negatif yönlü olup tümünde makul bir eğilime sahip olduğu görülmüştür (bk. Şekil 21, Şekil 22 ve Şekil 23). İkinci bir yöntem olarak *ANOVA* tablosundaki “Deviation from Linearity” satırındaki “*Sig*.” (*p*) anlamlılık değerine SPSS’in “Compare Means > Means > Test for Linearity” komutları izlenerek bakılmıştır. Bu değer “Uyumlaştırma” “Baskın Çıkma” ve “Çekinik Kalma” boyutlarında ,05’ ten küçük olduğu için Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile aralarında tam

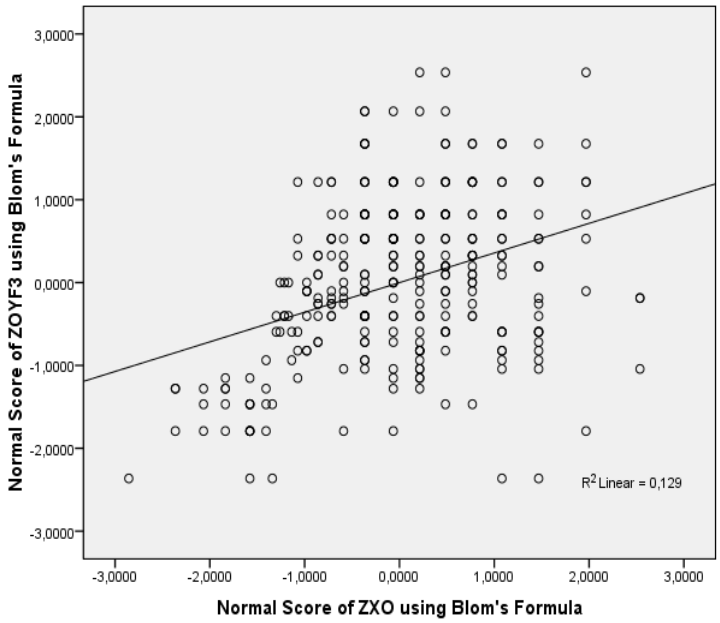
doğrusal bir ilişkinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır ($p$ = ,000 ve $p$ = ,002 < ,05). Bu analizde doğrusallıktan sapma $p$ değerinin ,05'ten büyük çıkması gerekmektedir.




**Şekil 14.** ÇY Uyumlaştırma ve ÖVD arasındaki ilişkiyi gösteren serpilme grafiği.




**Şekil 15.** ÇY Baskın Çıkma ve ÖVD arasındaki ilişkiyi gösteren serpilme grafiği.



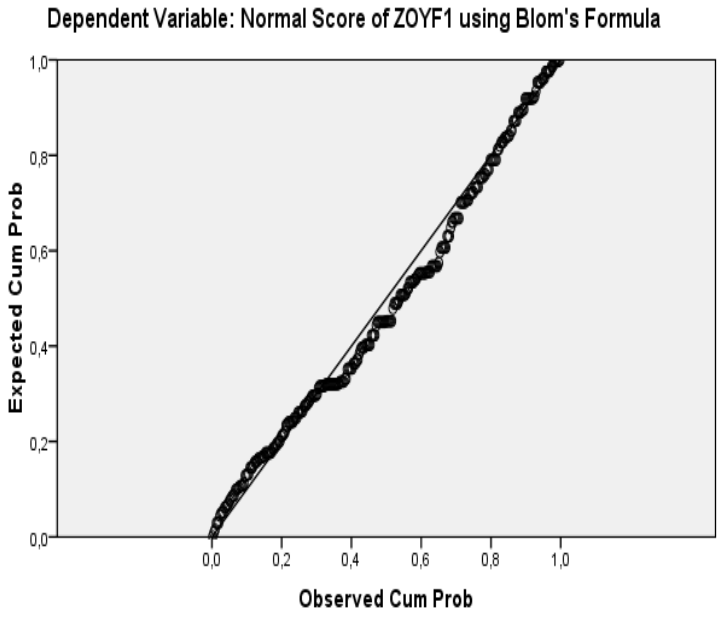

**Şekil 16.** ÇY Çekinik Kalma ve ÖVD arasındaki ilişkiyi gösteren serpilme grafiği.

*Çoklu doğrusal regresyon analizinde çoklu bağlantı olmaması.* Regresyon analizi sadece tahmin ve sonuç değişkenleri arasında yapılıyor olması nedeniyle bu aşamada bu önkoşul test edilmemiştir.

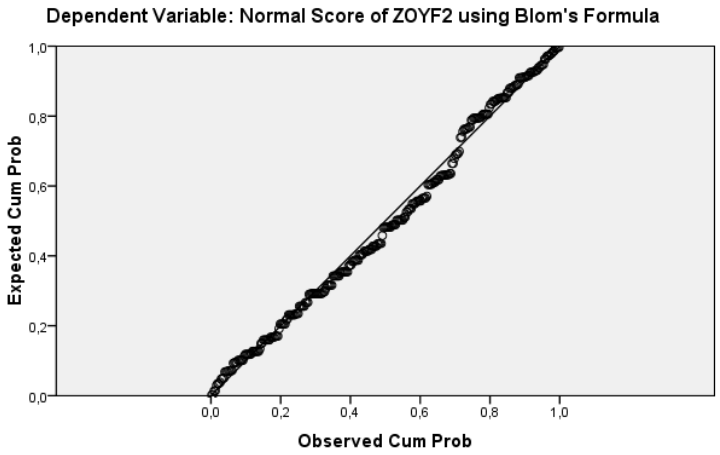
*Hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, hataların bağımsız olması.* SPSS üzerinde ölçüm yapabilmek için şu adımlar izlenmiştir: Analyze > Regression > Linear > (bağımlı ve bağımsız değişkenleri ata) > Statistics > Durbin Watson. Ekrana gelen model summary (b) tablosunda "Durbin Watsons" değerlerine bakılmıştır. SPSS 17 kullanılarak yapılan analizde çatışma yönetimi alt boyutlarının tümünde verilerin hata paylarının birbirlerinden bağımsız olma koşulu sağlanmıştır (ÇY Uyumlaştırma "Durbin Watson" değeri = 1,65; ÇY Baskın Çıkma "Durbin Watson" değeri = 1,75; ÇY Çekinik Kalma "Durbin Watson" değeri = 1,45).

*Artık (hata) değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi.* Regresyon bir diğer ön şartı olan verilerin rastgele ve normal dağılım gösterdiğini belirlemek için regresyon menüsündeki pilot düğmesi altında "normal probability plot" komutundan yararlanılmıştır. Çatışma Yönetimi alt boyutları için ayrı ayrı elde edilen grafiklere göre

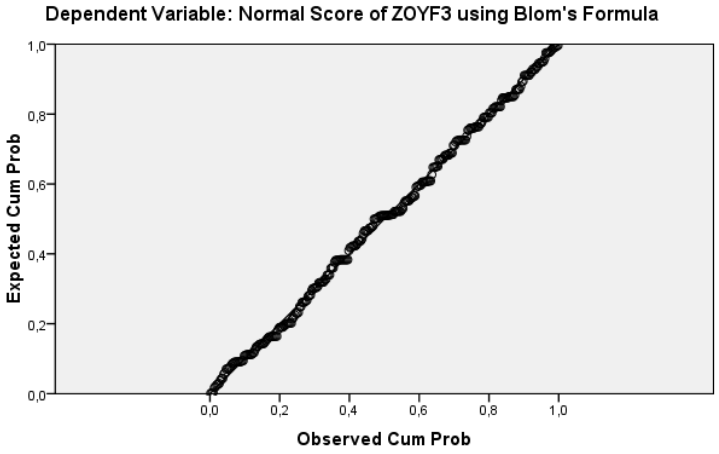
verileri gösteren noktaların regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı ve hata terimlerinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk. Şekil 24, Şekil 25, Şekil 26).




**Şekil 17.** ÇY "Uyumlaştırma" boyutu için P-P grafiği.

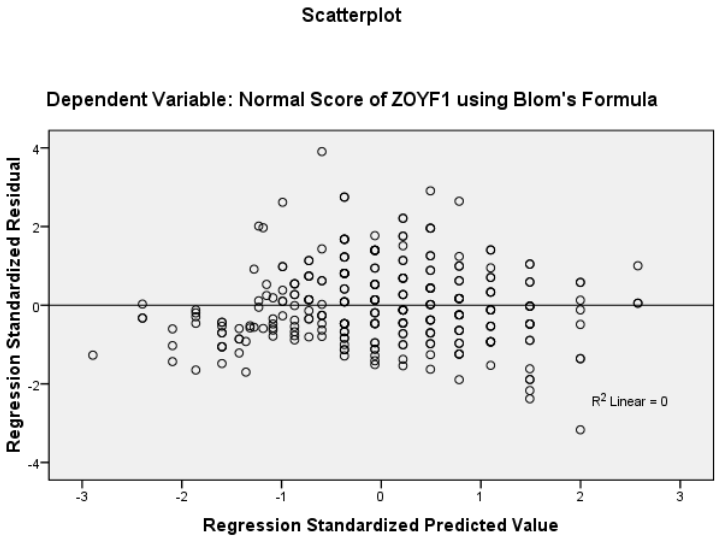



**Şekil 18.** ÇY "Baskın Çıkma" boyutu için P-P grafiği.

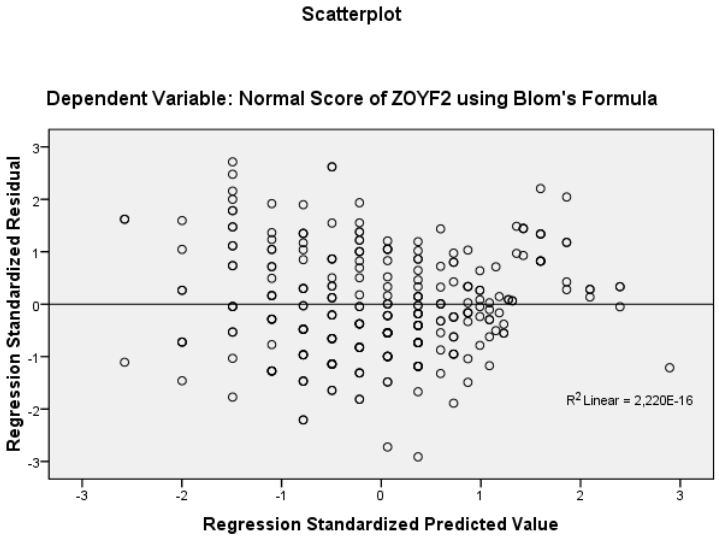



**Şekil 19.** ÇY "Çekinik Kalma" boyutu için P-P grafiği.

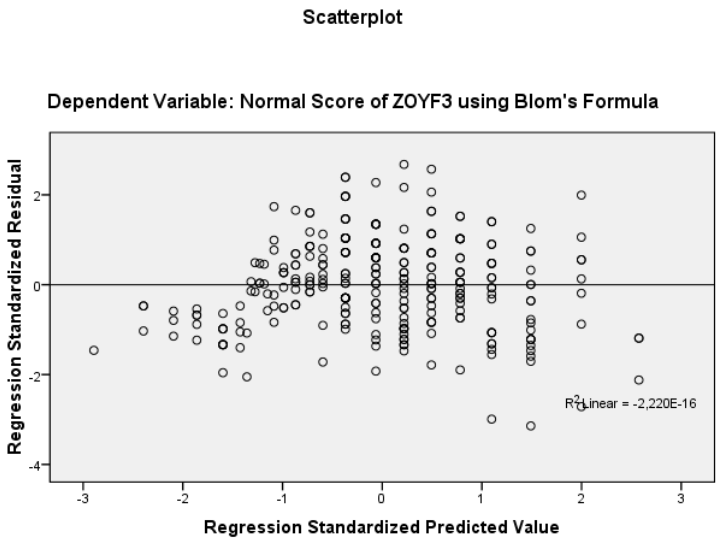
*Bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olması (homoscedasticity - eşvaryanslılık).* Eş varyanslılık herbir alt boyut için SPSS programı üzerinde ZRESID ve ZPRED komutlarından yararlanılarak araştırılmıştır. Bu amaçla SPSS 17'de Analyze > Regression > Linear > Plot bölümünde *ZPRED bağımsız değişken ve *ZRESID bağımlı değişken olarak seçilmiştir. Şekil 27, Şekil 28 ve Şekil 29'daki görünümler incelendiğinde hatalara ilişkin nokta dağılımının yatay çizgi üzerinde dengeli bir şekilde dağıldığı anlaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar eş varyanslılık olgusunun çatışma yönetiminin her üç alt boyutunda da karşılandığını göstermektedir.




**Şekil 20.** ÖVD ve ÇY Uyumlaştırma boyutu arasındaki ilişkilerde gözüken hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.




**Şekil 21.** ÖVD ve ÇY baskın çıkma boyutu arasındaki ilişkilerde gözüken hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.




**Şekil 22.** ÖVD ve ÇY Çekinik Kalma boyutu arasındaki ilişkilerde gözüken hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

*Alt hipotezler için regresyon önkoşullarının genel olarak değerlendirilmesi.* Belirlenen altı önkoşuldan beşi test edilmiş ve dördünün önkoşul gereklerini karşıladığı anlaşılmıştır. Doğrusallık önkoşulu nokta dağılım grafiğinde çatışma yönetimi "Uyumlaştırma", "Baskın çıkma" ve "Çekinik kalma" alt boyutları için belirli bir ölçüde karşılanmış gibi gözükmektedir, bununla birlikte *ANOVA* yöntemiyle yapılan hesaplama sonucunda çıktılardaki *ANOVA* tablosunun "Deviation from Linearity" satırındaki "*Sig*." (*p*) anlamlılık değeri ,05' ten küçük olduğu için doğrusallık önkoşulunun tam olarak karşılanamadığı anlaşılmıştır. Ana kütleye genelleme yapabilmek için araştırmacılar önkoşulların karşılanmasını gerekli görmektedirler. Bu açıdan temel alt hipotezlere ait bulguların sadece örneklem grubu için değil aynı zamanda ana kütle için de geçerli olduğu kabul edilmiştir.

**Alt Hipotezlere ait analiz bulguları.** Temel araştırma alt hipotezlerine ait doğrusal regresyon analizi bulguları çıktılardaki "toplam varyansı açıklama yüzdesi $R^2$ - anlamlılık değeri, regresyon eşitliği, tahmin değişkeninin güven aralığı ve etki büyüklüğü değerleri" üzerinden değerlendirilmiştir.

*Toplam varyansı açıklama yüzdesi ve anlamlılık değeri*. Örgütsel vatandaşlık davranışı" ile çatışma yönetiminin "Uyumlaştırma" alt boyutu arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde çatışma yönetimi puanlarındaki varyansın (değişkenliğin) %45,7 oranında örgütsel vatandaşlık puanları ile açıklanabileceği saptanmıştır ($R^2$ = ,457; $F$ (288, 289) = 242,281; $p$ = ,000, $p$ <,05). Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ortalama puanlarının, ast-üst çatışma yönetimi "Uyumlaştırma" alt boyutu puanlarındaki değişkenliği önemli ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (beta = ,676; $p$ = ,000).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" ile Çatışma Yönetiminin "Baskın Çıkma" alt boyutu arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde çatışma yönetimi puanlarındaki varyansın (değişkenliğin) %27,4 oranında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ile açıklanabileceği saptanmıştır ($R^2$ = ,274; $F$ (288, 289) = 108,457; $p$ = ,000, $p$ <,05). Buna göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ortalama puanlarının, ast-üst Çatışma Yönetimi "Baskın Çıkma" alt boyutu puanlarındaki değişkenliği önemli ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (beta = —,523; $p$ = ,000).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" ile çatışma yönetiminin "Çekinik Kalma" alt boyutu arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla yapılan doğrusal regresyon analizinde Çatışma Yönetimi puanlarındaki varyansın (değişkenliğin) %13 oranında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ile açıklanabileceği saptanmıştır ($R^2$ = ,129; $F$ (288, 289) = 42,495; $p$ = ,000, $p$ <,05). Buna göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ortalama puanlarının, ast-üst Çatışma Yönetimi "Çekinik Kalma" alt boyutu puanlarındaki değişkenliği önemli ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (beta = ,359; $p$ = ,000).

*Regresyon eşitliği.* Regresyon eşitliği, çatışma yönetimi herbir alt boyutu için ayrı ayrı oluşturulan "Coefficients" tablosundaki (constant) satır başlığı ve hemen altında yer alan değişkenin değeri alınarak test edilmiştir. Çatışma yönetimi "Uyumlaştırma" alt boyutu için oluşturulan regresyon eşitliği şu şekilde yazılmıştır: Bağımlı değişken = —,001 + ,675 (bağımsız değişken). Bu eşitliğine göre, örneğin araştırmaya katılan bir nolu kişinin ÖVD puan ortalamasının 1,60 olduğu saptandığından bu kişinin çatışma

yönetimi “Uyumlaştırma” ortalama puanının —,001 + ,675 (1,60) = 1,079 olacağı anlaşılmıştır.

Çatışma yönetimi “Baskın Çıkma” alt boyutu için oluşturulan regresyon eşitliği şu şekilde yazılmıştır : Bağımlı değişken = ,001 — ,519 (bağımsız değişken). Bu eşitliğine göre, örneğin araştırmaya katılan bir nolu kişinin ÖVD puan ortalamasının 1,60 olduğu saptandığından bu kişinin baskın çıkarak ast-üst çatışma yönetimi ortalama puanının ,001 — ,519 (1,60) = —,8294 olacağı anlaşılmıştır.

Çatışma yönetimi “Çekinik Kalma” alt boyutu için oluşturulan regresyon eşitliği şu şekilde yazılmıştır : Bağımlı değişken = ,000 + ,358 (bağımsız değişken). Bu eşitliğine göre, örneğin araştırmaya katılan bir nolu kişinin ÖVD puan ortalamasının 1,60 olduğu saptandığından bu kişinin çekinik kalarak ast-üst çatışma yönetimi ortalama puanının ,000 + ,358 (1,60) = ,5728 olacağı anlaşılmıştır.

*Tahminin güven aralığı*. Aynı tabloda yer alan “güven aralığı tahmin değerleri” örgütsel vatandaşlık değişkeninde 1 puanlık bir değişikliğin çatışma yönetimi “Uyumlaştırma” puanlarında ,590 ila ,761 arasında, Çatışma Yönetimi “Baskın Çıkma” puanlarında –,617 ila –,421 arasında ve de çatışma yönetimi “Çekinik Kalma” puanlarında ,250 ila ,466 arasında bir puan değişikliği yaratacağını göstermektedir.

*Etki büyüklüğü*. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ila Çatışma Yönetimi “Uyumlaştırma”puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 1’de etki büyüklüğü SPSS Model Summary tablosunda $R^2$ = ,457; düzeltilmiş $R^2$ = ,455; Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ila çatışma yönetimi “Baskın Çıkma”puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 2’de etki büyüklüğü $R^2$ = ,274; düzeltilmiş $R^2$ = ,271 ve son olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ila Çatışma Yönetimi “Çekinik Kalma”puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 3’te etki büyüklüğü $R^2$ = ,129; düzeltilmiş $R^2$ = ,126 çıkmıştır. Bu sonuçlara göre Alt hipotezlerde önemli düzeyde bir etki söz konusudur.

Bir diğer hesaplama şeklinde “kısmî Eta değerleri -η”incelenmiştir. SPSS 17’de yapılan hesaplamada Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ile çatışma yönetimi

“Uyumlaştırma”puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 1’de “kısmi Eta” değeri ,545; örgütsel vatandaşlık davranışı puanları ile çatışma yönetimi “Baskın Çıkma” puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 2’de ,414 ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları ile Çatışma Yönetimi “Çekinik Kalma” puanları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı Alt Hipotez 3’de ,340 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen “kısmi Eta” değerleri Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetiminin tüm alt boyutları arasındaki ilişkide yüksek etki büyüklüğü olduğunu teyit etmektedir.

**2. Alaycılığın Moderatör Etkisi**

İkinci aşamada örgütsel alaycılık davranışı değişkeninin moderatör (katalizör) etkisine bakılmıştır. Araştırmada ÖVD ile ÇY arasındaki ilişkilerde alaycılığın ÖVD ile etkileşim içerisine girerek katalizör etki yaratacağından kuşkulanılması nedeniyle böyle bir analize başvurulmuştur. Bu kapsamda hipotez “Sektör çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel alaycılık davranışı (ALY) etkileşim içerisine girerek çatışma yönetim (ÇY) puanlarını etkiler” şeklinde belirlenmiştir. İki tahmin değişkeni (ÖVD ve ALY) ve sonuç değişkeni (ÇY) arasındaki ilişkiler çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Öncesinde regresyon analizine ilişkin önkoşulların karşılanma durumu ele alınmıştır.

**Etkileşim değişkenlerinin oluşturulması ve standardize edilmesi.** “Örgütsel alaycılık davranışı faktörü için etkileşim değişkenleri şu şekilde oluşturulmuştur: Örgütsel vatandaşlık davranışı*örgütsel alaycılık davranışı = ALY için etkileşim değişkeni. Etkileşim değişkeninin standardize edilmesinde SPSS’in *Descriptive Statistics* menüsünden yararlanılmıştır.

**Regresyon analizi için önkoşulların sağlanması.** Bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili önkoşulların karşılanma durumu temel araştırma hipotezinde açıklandığından bu bölümde sadece katalizör değişkenin dahil edildiği doğrusal regresyon ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu amaçla altı önkoşulun karşılanma durumu araştırılmıştır. Önkoşulların ilk sırasında ayrık değer analizi gelmektedir. Ayrık değer önkoşulu temel hipotezin testi sırasında sınanmış olduğundan bu aşamada ayrıca bir analiz yapılmamıştır. İkinci önkoşul doğrusallıktır. Doğrusallık testi nokta dağılım grafiği çizilerek yapılmıştır.

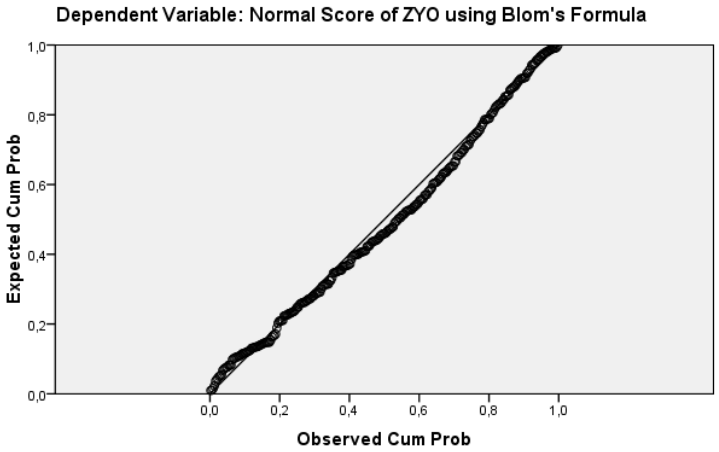
Buna göre bağımlı ve bağımsız değişkenlerin serpilme grafiklerinin negatif yönlü ve makul bir eğilime sahip olduğu görülmüştür (bk. Şekil 30).

**Şekil 23.** Bağımlı değişkenle bağımsız değişken arasındaki doğrusallık ilişkisi.

Üçüncü önkoşul çoklu bağlantı olmamasıdır. Çoklu bağlantı olmaması önkoşulu VIF değerleri ile araştırılmıştır. SPSS ortamında Analyse > Regression > Lineer > Statistics > Collinearity Diagnostics komutları izlenerek elde edilen Coefficients tablosundaki VIF değerleri iki tahmin değişkeni arasında çoklu doğrusallık ilişkisinin bulunmadığını göstermiştir (ÖVD, Tolerance = ,521, VIF = 1,920; ÖVD*ALY etkileşimi için Tolerance = ,232; VIF = 4,315; ALY için Tolerance = ,127; VIF = 4,875).

Dördüncü önkoşul hata değerleri arasında otokorelasyon olmamasıdır. Otokorelasyon olup olmadığı “Durbin-Watson” testi ile araştırılmıştır. SPSS üzerinde ölçüm yapabilmek için şu adımlar izlenmiştir: (Analyze > Regression > Linear > Statistics > Durbin Watson). Ekrana gelen model summary (b) tablosunda “Durbin Watsons” değerlerine bakılmıştır. Elde edilen sonuçlardan verilerin hata paylarının birbirlerinden bağımsız olduğu anlaşılmıştır (“Durbin Watson” değeri = 1,48).

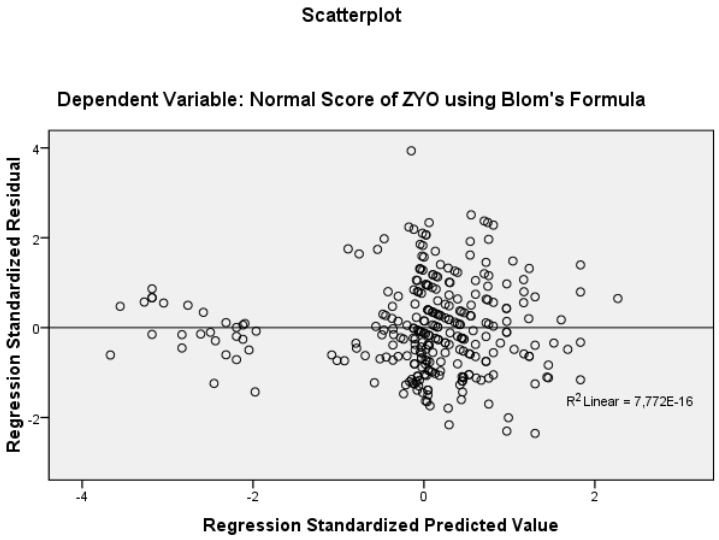
Beşinci önkoşul hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım göstermemesidir. Modeldeki verilere ait hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım gösterdiğini belirlemek için regresyon menüsündeki pilot düğmesi altında “normal probability plot” komutundan yararlanılmıştır. Elde edilen grafiğe göre verileri gösteren noktaların regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı ve hata terimlerinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk. Şekil 31).




**Şekil 24.** ÖVD, ALY, ÖVD*ALY ve Çatışma yönetimi puanları için P-P grafiği.

Altıncı önkoşul bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olmasıdır (homoscedasticity - eşvaryanslılık). Eş varyanslılık SPSS programı üzerinde ZRESID ve ZPRED komutlarından yararlanılarak çizilmiştir. Regresyon analizi bölümünde Plot düğmesinden yararlanılarak *ZPRED ve *ZRESID komutları kullanılmıştır. Elde edilen grafik incelendiğinde eş varyanslılık olgusunun karşılandığı anlaşılmıştır (bk. Şekil 32).

Önkoşullar genel olarak değerlendirildiğinde belirlenen altı önkoşulun tamamı test edilmiş ve altısının önkoşul gereklerini karşıladığı anlaşılmıştır.




**Şekil 25.** ÖVD, ALY, ÖVD*ALY ve Çatışma yönetimi puanları arasındaki ilişkiler için hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

**Analiz bulguları.** Örgütsel alaycılık davranışı moderatör etkisinin belirlenmesine yönelik çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları çıktılardaki "toplam varyansı açıklama yüzdesi $R^2$ - anlamlılık değeri, regresyon eşitliği, tahmin değişkeninin güven aralığı ve etki büyüklüğü değerleri" üzerinden değerlendirilmiştir. İki model arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için *Model Özetleri* tablosu incelenmiştir. Bu tabloda birinci model ve ikinci modelin her ikisinin de anlamlı olduğu bulunmuştur ($p$ = ,000, $p$ <,05). Birinci modelde $R^2$ değeri ,360 ve ikinci modelde ise ,434'tür. Değişim değerleri açısından incelendiğinde iki değer arasındaki farkın ,074 olduğu görülmüştür (bk. Tablo 79).

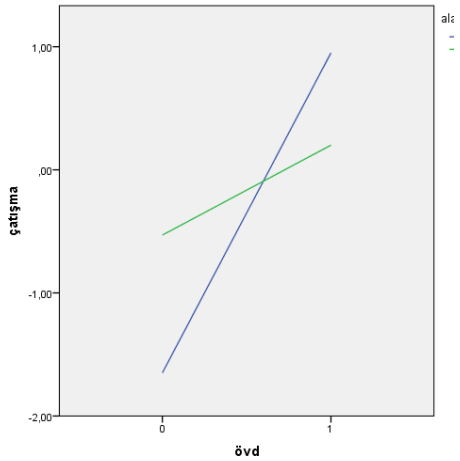
**Tablo 79.** Alaycılığın Moderatör Etkisi Model Özetleri Tablosu

| *Model* | *R* | *R Kare* | *Düzeltilmiş R Kare* | *Tahminin Standart Hatası* | *İstatistiksel Değişim* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *R Kare Değişimi* | *F Değişimi* | *sd-1* | *sd-2* | *Anlamlılık Değişimi* |
| 1 | ,600[a] | ,360 | ,355 | ,7962713 | ,360 | 80,631 | 2 | 287 | ,000 |
| 2 | ,658[b] | ,434 | ,428 | ,7502860 | ,074 | 37,259 | 1 | 286 | ,000 |

[a] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZZO using Blom's Formula, Normal Score of ZXO using Blom's Formula
[b] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZZO using Blom's Formula, Normal Score of ZXO using Blom's Formula, Normal Score of ZETK_X_Z using Blom's Formula

[c] Sonuç Değişkeni: Normal Score of ZYO using Blom's Formula

*ANOVA* tablosu incelendiğinde yine her iki modelin anlamlı olduğu anlaşılmıştır. İki modelin de anlamlı olması ve ikinci modelin birinci modelden yüksek çıkması nedeniyle etkileşim düzeyini belirlemek için Hayes'in (2017) PROCESS modülünden yararlanılmıştır. Şekil 33 incelendiğinde Alaycılık ile Örgütsel Vatandaşık Davranışı arasında etkileşim etkisi olduğu anlaşılmıştır. Örgütsel Vatandaşık Davranışı ile Çatışma yönetimi arasındaki ilişkililik alaycılık puanlarının düşük olması koşuluna bağlıdır. Örgütsel Vatandaşık Davranışı ortalama puanları 3,5'un üzerine çıktığı zaman Alaycılık puanları da yükselmektedir.




**Şekil 26.** Örgütsel Alaycılık Davranışı'nın moderatör etkisini gösteren grafik.

### 3. Demografik Moderatör Etki

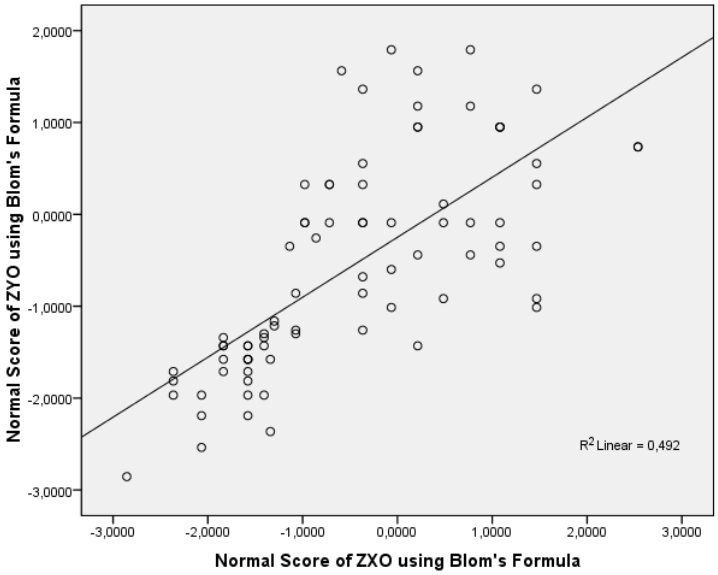
Üçüncü aşamada demografik değişkenlerin moderatör (katalizör) etkisine bakılmıştır. Bu kapsamda "İşletmenin Niteliği" ve "Unvan" faktörlerinin katalizör etkisi incelenmiş ve çoklu doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Öncelikle etkileşim değişkenleri oluşturularak bu değişkenler standardize edilmiş, daha sonra regresyon analizi için önkoşulların karşılama durumu incelenmiştir.

**Etkileşim değişkenlerinin oluşturulması ve standardize edilmesi.** "İşletmenin niteliği" ve "Unvan" faktörleri için etkileşim değişkenleri şu şekilde oluşturulmuştur:

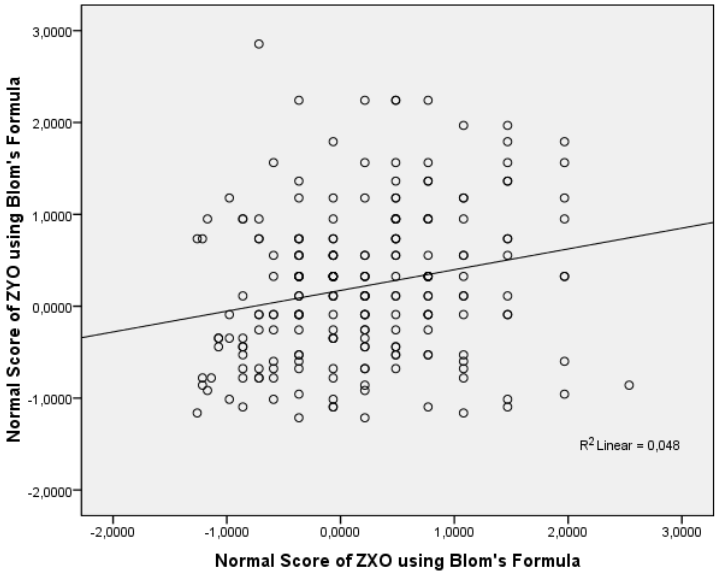
İşletmenin Niteliği*ÖVD = İN için etkileşim değişkeni; Unvan*ÖVD = Unvan için etkileşim değişkeni. Etkileşim değişkenlerinin standardize edilmesinde SPSS'in *Descriptive Statistics* menüsünden yararlanılmıştır.

**Regresyon analizi için önkoşulların sağlanması.** Bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili önkoşulların karşılanma durumu temel araştırma hipotezinde açıklandığından bu bölümde sadece katalizör değişkenin dahil edildiği doğrusal regresyon ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

*Unvan demografik değişkeni için önkoşulların karşılanması.* Bu amaçla altı önkoşulun karşılanma durumu araştırılmıştır. Bu kapsamda altı şıklı olan "unvan" değişkeni iki şıkka düşürülerek "Müdür-Yönetici - 1", "Diğer - 0" olarak iki gruba ayrılmıştır. Önkoşulların ilk sırasında ayrık değer analizi gelmektedir. Ayrık değer önkoşulu temel hipotezin testi sırasında sınanmış olduğundan bu aşamada ayrıca bir analiz yapılmamıştır. İkinci önkoşul doğrusallıktır. Doğrusallık testi unvan grubunun herbir düzeyi için nokta dağılım grafiği çizilerek yapılmıştır. Buna göre herbir düzeyde bağımlı ve bağımsız değişkenlerin serpilme grafiklerinin pozitif yönlü ve makul bir eğilime sahip olduğu görülmüştür (bk. Şekil 34 ve Şekil 35).



**Şekil 27.** Unvan değişkeninin birinci düzeyi olan müdür-yönetici seviyesi için bağımlı değişkenle bağımsız değişken arasındaki doğrusallık ilişkisi.



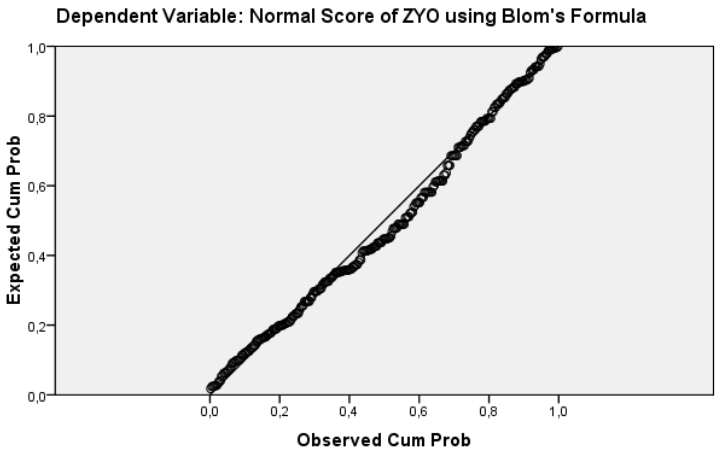

**Şekil 28.** Unvan değişkeninin ikinci düzeyi olan müdür-yönetici seviyesinin altındaki kişiler için bağımlı değişkenle bağımsız değişken arasındaki doğrusallık ilişkisi.

Üçüncü önkoşul çoklu bağlantı olmamasıdır. Çoklu bağlantı olmaması önkoşulu VIF değerleri ile araştırılmıştır. SPSS ortamında Analyse > Regression > Lineer > Statistics > Collinearity Diagnostics komutları izlenerek elde edilen Coefficients tablosundaki VIF değerleri iki tahmin değişkeni arasında çoklu doğrusallık ilişkisinin bulunmadığını göstermiştir (ÖVD, Tolerance = ,480, VIF = 2,084; ÖVD*UN etkileşimi için Tolerance = ,475; VIF = 2,106; Unvan için Tolerance = ,890; VIF = 1,124).

Dördüncü önkoşul hata değerleri arasında otokorelasyon olmamasıdır. Otokorelasyon olup olmadığı “Durbin-Watson” testi ile araştırılmıştır. SPSS üzerinde ölçüm yapabilmek için şu adımlar izlenmiştir: (Analyze > Regression > Linear > Statistics > Durbin Watson). Ekrana gelen model summary (b) tablosunda “Durbin Watsons” değerlerine

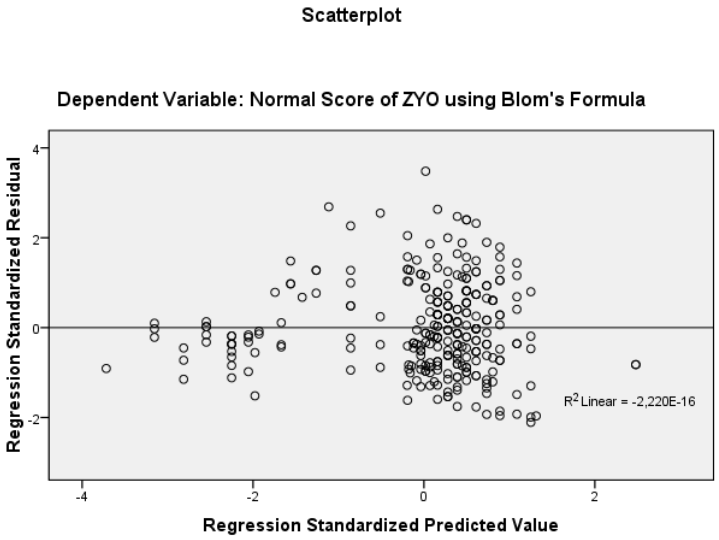
bakılmıştır. Elde edilen sonuçlardan verilerin hata paylarının birbirlerinden bağımsız olduğu anlaşılmıştır (“Durbin Watson” değeri = 1,43).

Beşinci önkoşul hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım göstermemesidir. Modeldeki verilere ait hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım gösterdiğini belirlemek için regresyon menüsündeki pilot düğmesi altında “normal probability plot” komutundan yararlanılmıştır. Elde edilen grafiğe göre verileri gösteren noktaların regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı ve hata terimlerinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk. Şekil 36).




**Şekil 29.** ÖVD, UN, ÖVD*UN ve Çatışma yönetimi puanları için P-P grafiği.

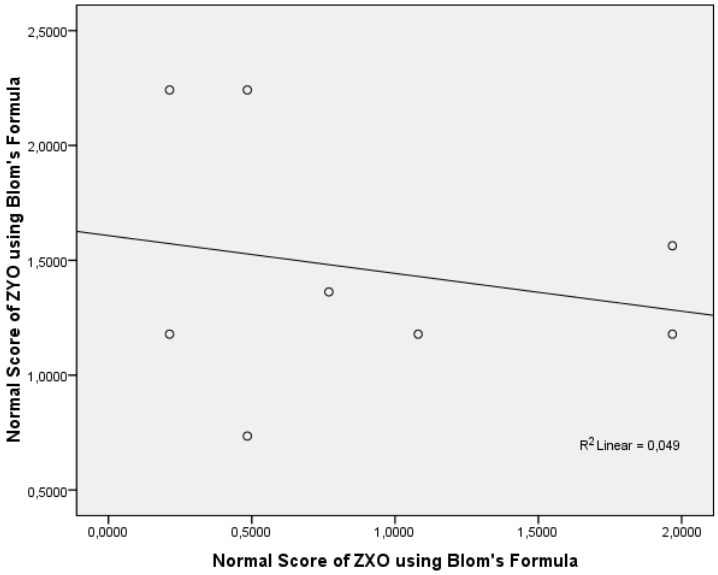
Altıncı önkoşul bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olmasıdır (homoscedasticity - eşvaryanslılık). Eş varyanslılık SPSS programı üzerinde ZRESID ve ZPRED komutlarından yararlanılarak çizilmiştir. Regresyon analizi bölümünde Plot düğmesinden yararlanılarak *ZPRED ve *ZRESID komutları kullanılmıştır. Elde edilen grafik incelendiğinde eş varyanslılık olgusunun karşılandığı anlaşılmıştır (bk. Şekil 37).



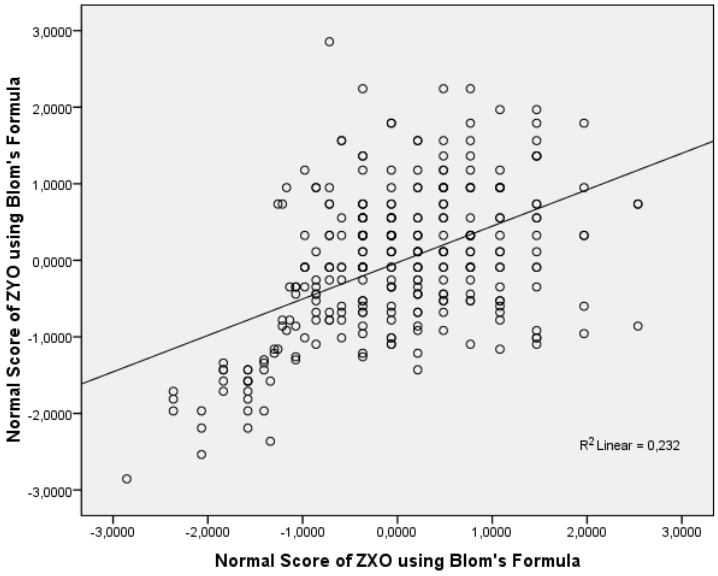

**Şekil 30.** ÖVD, UN, ÖVD*UN ve Çatışma yönetimi puanları arasındaki ilişkiler için hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

Önkoşullar genel olarak değerlendirildiğinde belirlenen altı önkoşulun tamamı test edilmiş ve altısının da önkoşul gereklerini karşıladığı anlaşılmıştır.

*İşletmenin niteliği demografik değişkeni için önkoşulların karşılanması.* Yine altı önkoşulun karşılanma durumu araştırılmıştır. Bu kapsamda dört şıklı olan "İşletmenin Niteliği" değişkeni iki şıkka düşürülerek "Tamamen Yerli ve "Yerli Ağırlıklı - 1", "Diğer - 0" olarak iki gruba ayrılmıştır. Ayrık değer önkoşulu temel hipotezin testi sırasında sınanmış olduğundan bu aşamada ayrıca bir analiz yapılmamıştır. İkinci önkoşul doğrusallıktır. Doğrusallık testi İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği grubunun herbir düzeyi için nokta dağılım grafiği çizilerek yapılmıştır. Buna göre birinci düzeyde yerli sermayede bağımlı ve bağımsız değişkenlerin serpilme grafiklerinin negatif yönlü, ikinci düzeyde yerli sermayede haricinde pozitif yönlü ve makul bir eğilime sahip olduğu görülmüştür (bk. Şekil 38 ve Şekil 39).




**Şekil 31.** İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği değişkeninin birinci düzeyi olan yerli seviyesi için bağımlı değişkenle bağımsız değişken arasındaki doğrusallık ilişkisi.



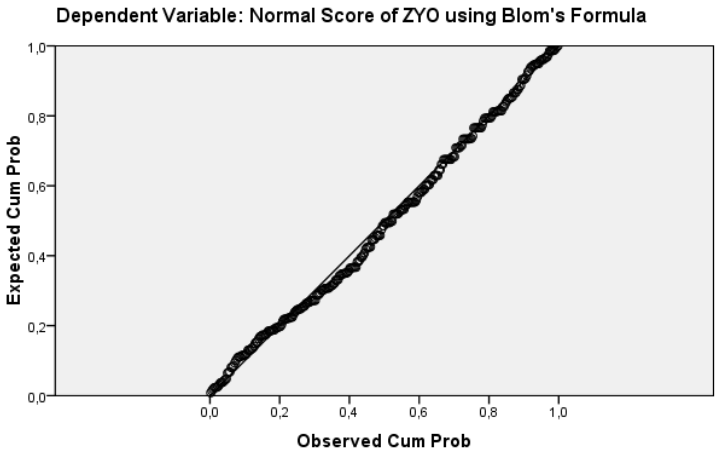

**Şekil 32.** İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği değişkeninin ikinci düzeyi olan yabancı işletmeler için bağımlı değişkenle bağımsız değişken arasındaki doğrusallık ilişkisi.

Üçüncü önkoşul çoklu bağlantı olmamasıdır. Çoklu bağlantı olmaması önkoşulu VIF değerleri ile araştırılmıştır. SPSS ortamında Analyse > Regression > Lineer > Statis-

tics > Collinearity Diagnostics komutları izlenerek elde edilen Coefficients tablosundaki VIF değerleri iki tahmin değişkeni arasında çoklu doğrusallık ilişkisinin bulunmadığını göstermiştir (ÖVD, Tolerance = ,963, VIF = 1,038; ÖVD*IN etkileşimi için Tolerance = ,361; VIF = 2,769; İşletmenin niteliği için Tolerance = ,366; VIF = 2,732).

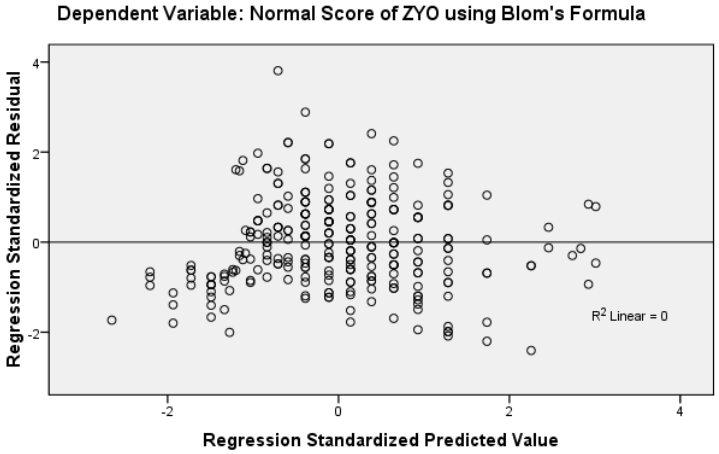
Dördüncü önkoşul hata değerleri arasında otokorelasyon olmamasıdır. Otokorelasyon olup olmadığı "Durbin-Watson" testi ile araştırılmıştır. SPSS üzerinde ölçüm yapabilmek için şu adımlar izlenmiştir: (Analyze > Regression > Linear > Statistics > Durbin Watson). Ekrana gelen model summary (b) tablosunda "Durbin Watsons" değerlerine bakılmıştır. Elde edilen sonuçlardan verilerin hata paylarının birbirlerinden bağımsız olduğu anlaşılmıştır ("Durbin Watson" değeri = 1,47).

Beşinci önkoşul hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım göstermemesidir. Modeldeki verilere ait hata değerlerinin rastgele ve normal dağılım gösterdiğini belirlemek için regresyon menüsündeki pilot düğmesi altında "normal probability plot" komutundan yararlanılmıştır. Elde edilen grafiğe göre verileri gösteren noktaların regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı ve hata terimlerinin normal dağılım özelliğine sahip olduğu anlaşılmıştır (bk. Şekil 40).




**Şekil 33.** ÖVD, İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği, ÖVD* İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği ve Çatışma yönetimi puanları için P-P grafiği.

Altıncı önkoşul bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olmasıdır (homoscedasticity - eşvaryanslılık). Eş varyanslılık SPSS programı üzerinde ZRESID ve ZPRED komutlarından yararlanılarak çizilmiştir. Regresyon analizi bölümünde Plot düğmesinden yararlanılarak *ZPRED ve *ZRESID komutları kullanılmıştır. Elde edilen grafik incelendiğinde eş varyanslılık olgusunun karşılandığı anlaşılmıştır (bk. Şekil 41).




**Şekil 34.** ÖVD, İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği, ÖVD* İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği ve Çatışma Yönetimi puanları arasındaki ilişkiler için hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

*Önkoşulların genel olarak değerlendirilmesi.* Belirlenen altı önkoşulun tamamı test edilmiş ve altısının da önkoşul gereklerini karşıladığı anlaşılmıştır.

**Analiz bulguları.** Demografik değişkenlerin moderatör etkisinin belirlenmesine yönelik analiz bulguları iki alt başlık halinde incelenmiştir. Bunlar Unvan değişkeninin moderatör etkisi ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği faktörünün moderatör etkisidir.

*Unvan değişkeninin moderatör etkisi.* İki model arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için *Model Özetleri* tablosu incelenmiştir. Bu tabloda birinci model ve ikinci modelin her ikisinin de anlamlı olduğu bulunmuştur. Birinci modelde $R^2$ değeri ,287 ve ikinci modelde ise ,328'dir. Değişim değerleri açısından incelendiğinde iki değer arasındaki farkın ,041 olduğu görülmüştür. *ANOVA* tablosu incelendiğinde yine her iki modelin anlamlı olduğu anlaşılmıştır. İki modelin de anlamlı

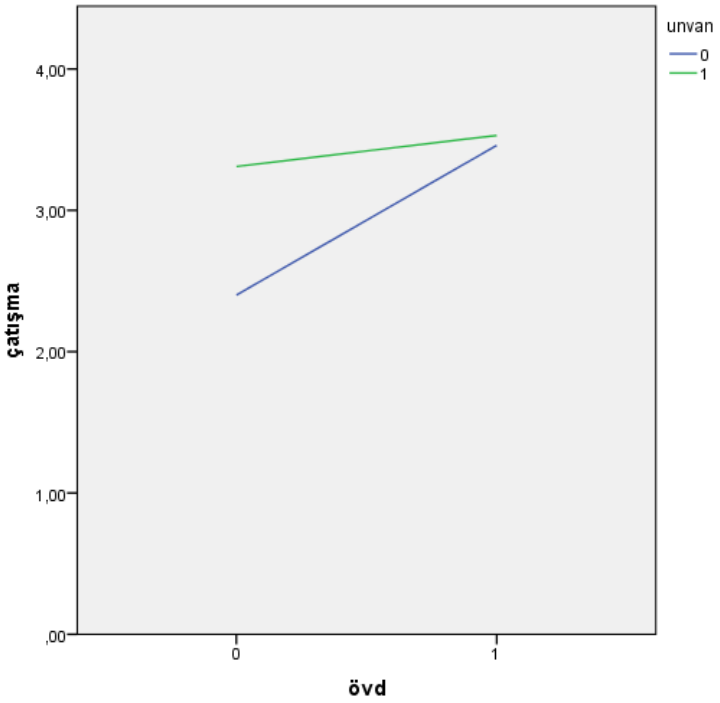
olması ve ikinci modelin birinci modelden yüksek çıkması nedeniyle etkileşim etkisini belirlemek için process modülünden yararlanılmıştır.

**Tablo 80.** Unvan Faktörünün Moderatör Etkisi Model Özetleri Tablosu

| *Model* | *R* | *R Kare* | *Düzeltilmiş R Kare* | *Tahminin Standart Hatası* | *İstatistiksel Değişim* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *R Kare Değişimi* | *F Değişimi* | *sd-1* | *sd-2* | *Anlamlılık Değişimi* |
| 1 | ,536[a] | ,287 | ,282 | ,8402559 | ,287 | 57,780 | 2 | 287 | ,000 |
| 2 | ,573[b] | ,328 | ,321 | ,8172238 | ,041 | 17,405 | 1 | 286 | ,000 |

[a] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZXO using Blom's Formula, KUK_UNV
[b] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZXO using Blom's Formula, KUK_UNV, ETK_UNV
[c] Sonuç değişkeni: Normal Score of ZYO using Blom's Formula

Şekil 42 incelendiğinde Unvan ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı arasında etkileşim etkisi olduğu anlaşılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma yönetimi arasındaki ilişkililik, Unvan değişkeninde Yönetici-Müdür altında yer alan kişilerin puanlarından etkilenmektedir. Yönetici-Müdür altında yer alan kişilerin (Unvan = 0) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları düştükçe Çatışma Yönetimi puanları da düşmektedir. Yönetici-Müdür (Unvan = 1) düzeyinde ise Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarının yüksekliği Çatışma yönetimi puanlarını düşük derecede etkilemektedir.



**Şekil 35.** Unvan'ın moderator etkisini gösteren grafik.

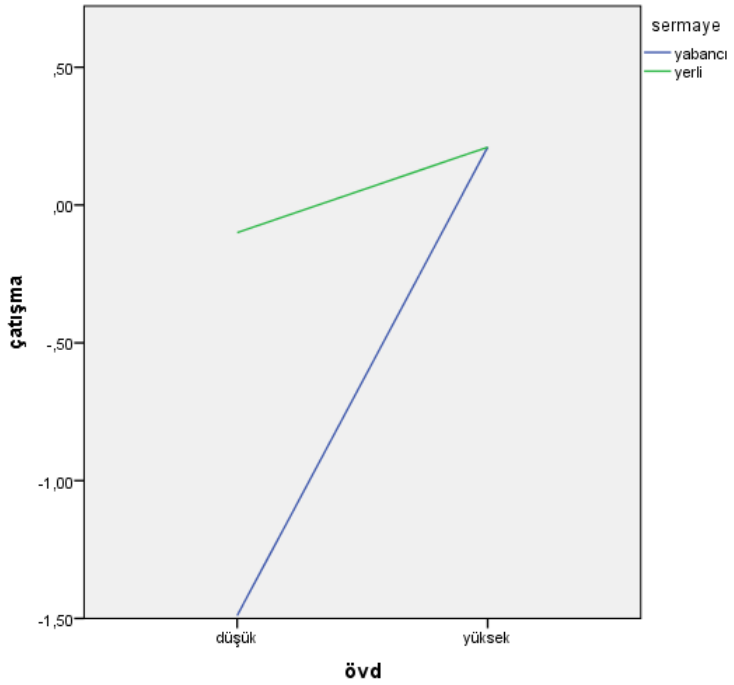
*İşletmenin niteliği değişkeninin moderatör etkisi.* İki model arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için *Model Özetleri* tablosu incelenmiştir. Bu tabloda birinci model ve ikinci modelin her ikisinin de anlamlı olduğu bulunmuştur. Birinci modelde $R^2$ değeri ,273 ve ikinci modelde ise ,278'dir. Değişim değerleri açısından incelendiğinde iki değer arasındaki farkın 0,005 olduğu görülmüştür. *ANOVA* tablosu incelendiğinde yine her iki modelin anlamlı olduğu anlaşılmıştır. İki modelin de anlamlı olması ve ikinci modelin birinci modelden yüksek çıkması nedeniyle etileşim etkisini belirlemek için Hayes'in (2017) PROCESS modülünden yararlanılmıştır.

**Tablo 81.** İşletmenin Niteliği Faktörünün Moderatör Etkisi Model Özetleri Tablosu

| *Model* | *R* | *R Kare* | *Düzeltilmiş R Kare* | *Tahminin Standart Hatası* | *İstatistiksel Değişim* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *R Kare Değişimi* | *F Değişimi* | *sd-1* | *sd-2* | *Anlamlılık Değişimi* |
| 1 | ,522[a] | ,273 | ,268 | ,8487378 | ,273 | 53,777 | 2 | 287 | ,000 |
| 2 | ,527[b] | ,278 | ,270 | ,8472044 | ,005 | 2,040 | 1 | 286 | ,154 |

[a] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZXO using Blom's Formula, KUK_SER
[b] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Normal Score of ZXO using Blom's Formula, KUK_SER, ETK_IS_NIT
[C] Sonuç değişkeni: Normal Score of ZYO using Blom's Formula

Şekil 43 incelendiğinde, işletmenin "Sermeye Yapısı Niteliği" ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı arasında etkileşim etkisi olduğu anlaşılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetimi arasındaki ilişkililik, "Sermaye Yapısı Niteliği" değişkeninde yabancı işletmelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarından etkilenmektedir. Yabancı işletmelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları yükseldikçe Çatışma Yönetimi puanları da yükselmektedir. Yerli sermayeye sahip işletmelerde, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarındaki hareketliliğin Çatışma Yönetimi puanlarını düşük derecede etkilediği belirlenmiştir.




**Şekil 36.** İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği'nin moderator etkisini gösteren grafik.

### 4. Kontrol Değişkenlerinin Etkisi

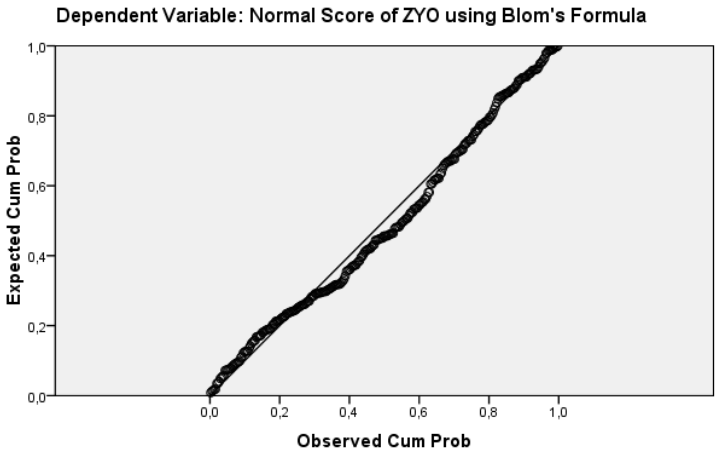
Bu bölümde araştırmanın tasarımı ve modeline bağlı olarak demografik değişkenler kontrol amaçlı olarak kullanılarak etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmada dört demografik değişkenin çatışma yönetimi puanlarını etkileyebileceği düşüncesiyle sadece bu değişkenler üzerinde durulmuştur. Diğer altı değişkenin etkisinin düşük olacağı düşüncesiyle analize hiç alınmamıştır. Bu amaçla "hiyerarşik regresyon" analizinden yararlanılmıştır. Bu çerçevede etkisi araştırılan demografik kontrol değişkenleri şunlardır: OD_1 (Unvan), OD_2 (Çalışılan Departman), OD_3 (Personel Sayısı), OD_4 (İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği).

**Kontrol değişkenlerinin kukla değişkenlerine dönüştürülmesi.** Hiyerarşik regresyon analizi yapmadan önce belirlenen dört kontrol değişkeni kukla değişkene dönüştürülmüş ve yorumlamada katsayılar tablosundaki "beta" değerleri temel alındığından kukla değişkenleri daha sonra "mean"(ortalama) değerleri dikkate alınarak standardize edilmiştir. Bu kapsamda altı şıklı olan "Unvan" değişkeni iki şıkka düşürülerek

“Müdür-Yönetici - 1”, “Diğer - 0” olarak iki gruba ayrılmış, altı şıklı olan “Çalışılan Bölüm” değişkeni “Satış ve Pazarlama – 1”, “Diğer - 0” olarak iki gruba ayrılmış, yedi şıklı olan “personel sayısı” değişkeni “1001 ve üstü - 1”, “Diğer - 0” olarak iki gruba ayrılmış ve son olarak dört şıklı olan “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” değişkeni “Tamamen Yerli ve Yerli Ağırlıklı - 1”, “Diğer - 0” olarak iki gruba ayrılmıştır.

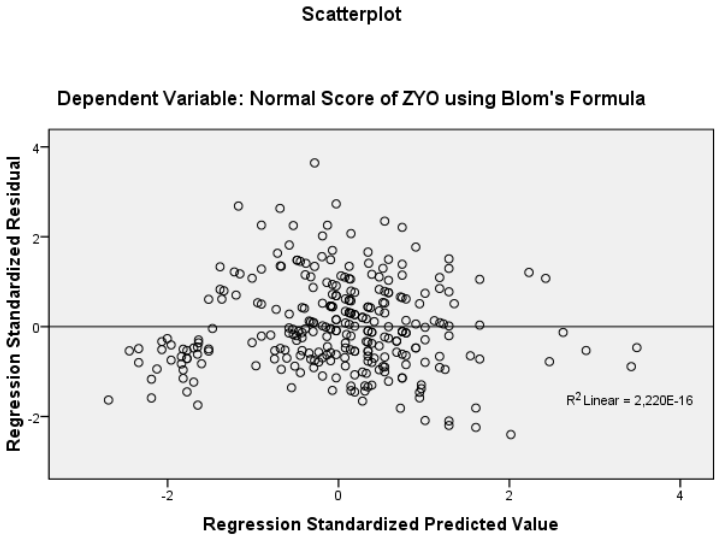
**Hiyerarşik regresyon analizi için önkoşulların karşılanma durumu.** Hiyerarşik regresyon analizi yapmadan önce önkoşulların karşılanma durumu altı başlık altında araştırılmıştır. Bunlar; (a) ayrık değer olmaması, (b) doğrusallık, (c) çoklu bağlantı olmaması, (d) hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, hataların bağımsız olması, (e) artık değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi, (f) bağımsız değişken düzeyinde hataların varyansının sabit olması-homoscedasticity / eşvaryanslılık.

Ayrık değer koşulu temel hipotezin testi sırasında sınanmış olduğundan ayrıca bir analiz yapılmamıştır. Doğrusallık önkoşulu da temel hipotez testi aşamasında sınanmıştır. Doğrusallık koşulu sadece sürekli veriler arasında araştırılır. Kukla değişkenle sürekli veri niteliğindeki bağımlı değişken arasındaki ilişkilerde doğrusallık koşulu ihmal edilir (Kennedy, 2003). Çoklu bağlantı koşulu VIF ve Tolerance değerlerine bakılarak incelenmiştir. Buna göre VIF değerinin 1,112 ve Tolerance değerinin ,891 çıkmış olması nedeniyle çoklu bağlantı olmadığına karar verilmiştir. Hata değerleri arasında otokorelasyon olmaması, Durbin Watson testi ile incelenmiş ve 1,518 değeri elde edilmiştir. Bu değerin 1,5 ila 2,5 arasında olması nedeniyle otokorelasyon bulunmadığına karar verilmiştir. Artık değerlerin rastgele ve normal dağılım göstermesi “normal olasılık grafiği” (normal probability plot) ile incelenmiş ve nokta dağılımlarının regresyon doğrusu üzerinde yer aldığı görülmüştür (bk. Şekil 44).




**Şekil 37.** Kontrol değişkenleri – ÇY ilişkisi için P-P standardize edilmiş hata değerlerinin normal dağılım grafiği.

Bağımsız değişken düzeyinde hata (residuals) varyanslarının sabit olması-(homoscedasticity / eşvaryanslılık) SPSS istatistik paket programının regresyon analizi bölümünde pilot menüsünde yer alan *ZRESID ve *ZPRED komutlarıyla hesaplanmıştır. Elde edilen grafik incelendiğinde noktaların büyük bir bölümünün yatay çizginin etrafında simetrik olarak dağıldığı görülmüş ve eşvaryanslılık koşulunun sağlandığı anlaşılmıştır (bk. Şekil 45).



**Şekil 38.** Kontrol değişkenleri ve ÇY Baskın Çıkma boyutu arasındaki ilişkilerde gözüken hata payları ve hataların birbirinden bağımsız olduğuna ilişkin grafik.

**Analiz bulguları.** Regresyon analizi sonucunda üç tablo değerleri dikkate alınarak değerlendirme yapılmıştır. "Model Özetleri" tablosunda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde ne ölçüde değişkenlik yarattığını saptamak için $R^2$ değerleri incelenmiştir. Buna göre basit regresyon analizinde 24,2 olan değişkenlik oranının kontrol değişkenlerinin analize alınması ile birlikte 31,7'ye çıktığı görülmüştür.

**Tablo 82.** Kontrol Değişkenlerinin Etkisi Model Özetleri Tablosu

| *Model* | *R* | *R Kare* | *Düzeltilmiş R Kare* | *Tahminin Standart Hatası* | *R Kare Değişimi* |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ,418[a] | ,175 | ,163 | ,9070432 | ,175 |
| 2 | ,563[b] | ,317 | ,305 | ,8265738 | ,142 |

[a] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Zscore: KUK_CBL, Zscore: KUK_UNV, Zscore: KUK_SER, Zscore: KUK_PSA
[b] Tahmin değişkenleri: (Sabit), Zscore: KUK_CBL, Zscore: KUK_UNV, Zscore: KUK_SER, Zscore: KUK_PSA, Normal Score of ZXO using Blom's Formula

Dört bağımsız değişkenin tek başına etkisinin incelendiği birinci modelde bu etkinin %17,5 seviyesinde olduğu anlaşılmıştır. Ancak ÖVD ve dört demografik bağımsız değişkenin birlikte etkisi ele alındığında kontrol değişkenleri etkisinin %7,5 düzeyinde kaldığı görülmüştür. Analiz sonuçlarından *ANOVA* tablosu incelendiğinde her iki modelin de bağımsız olarak ele alındığında istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Hiyerarşik regresyon analizinde araştırmacının esas ilgi odağı katsayılar tablosudur. Bu tablonun özellikle ikinci model bölümünde yer alan veriler bağımsız tahmin değişkenlerinden hangilerinin anlamlı olduğunu göstermesi ve beta değerlerinin yorumlanması açısından önemlidir. Buna göre bağımsız kontrol değişkenlerinden iki tanesinin istatistiksel olarak anlamlı olması nedeniyle modele katkı yaptığı anlaşılmıştır. Bunlar "İşletmenin Niteliği" ve "Unvan" değişkenleridir. "İşletmenin Niteliği" değişkeninin beta değeri ,174 ve "Unvan" değişkeninin beta değeri ise -,221 olarak belirlenmiştir. Beta değerleri standardize edilmiş katsayılar olduğundan daha sonra başka araştırmacılar tarafından yapılacak araştırmalar sonucunda elde edilen diğer beta değerleri ile karşılaştırma yapmaya imkan verecek niteliktedir. Bu çerçevede bağımsız değişkenlerde istatis-

tiksel olarak anlamlı *p* değerine sahip olan bir diğer faktör ÖVD puanlarıdır. Örgütsel vatandaşlık bağımsız değişkeninin beta değeri ,400 çıkmıştır (bk. Tablo 83).

Bu sonuçlara göre dördüncü modeller grubunda "Unvan" faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 1 ve "İşletmenin Niteliği" faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 4'te $H_0$ hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmiştir. *ANOVA* tablosu "Çalışılan departman" faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 2'nin ve "Personel Sayısı" faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 3'ün istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($p$ = ,722 ve $p$ = ,800; $p$ <,05). Bu çerçevede Hipotez 2 ve Hipotez 3'te $H_0$ hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur.

**Tablo 83.** Kontrol Değişkenleri Katsayılar Tablosu

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,001 | ,053 | | -,018 | ,986 |
| | Zscore: KUK_PSA | ,010 | ,054 | ,010 | ,191 | ,849 |
| | KUK_UNV | -,334 | ,054 | -,337 | -6,227 | ,000 |
| | Zscore: KUK_SER | ,227 | ,054 | ,229 | 4,225 | ,000 |
| | Zscore: KUK_CBL | -,011 | ,054 | -,011 | -,207 | ,836 |
| 2 | (Constant) | -9,035E-5 | ,049 | | -,002 | ,999 |
| | Zscore: KUK_PSA | ,012 | ,049 | ,013 | ,253 | ,800 |
| | KUK_UNV | -,219 | ,051 | -,221 | -4,275 | ,000 |
| | Zscore: KUK_SER | ,173 | ,050 | ,174 | 3,483 | ,001 |
| | Zscore: KUK_CBL | -,017 | ,049 | -,018 | -,356 | ,722 |
| | ZXO | ,402 | ,052 | ,400 | 7,694 | ,000 |

[a.] Sonuç Değişkeni: Normal Score of ZYO using Blom's Formula

# VI. SONUÇLAR, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulguları, kurama yapılan katkı ve sonraki araştırmalar için önerilere yer verilmiştir.

## A. SONUÇLAR

Çalışmanın ilk aşamasında tanımlayıcı istatistik analizleri yapılmış, sonrasında sonuç çıkarıcı istatik analizleri kullanılarak 11 hipotez sınanmıştır. Test edilen hipotezlerden aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

**Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi puanları ilişkisi.** Örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip olmanın, ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetmeye imkan verip vermediğini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre ÖVD'nin sonuç değişkeni olan çatışma yönetimi genel puanlarındaki değişkenliğin %24,2'sini açıkladığı saptanmıştır ($R^2$ = ,242; $F$ (288, 289) = 91,953; $p$ = ,000, $p$ <,05). Böylece ÖVD'nin Çatışma Yönetimi puanları üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu anlaşılmıştır (beta = ,492, $p$ = ,000). Bu sonuca göre $H_0$ hipotezi red edilmiş ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetimini puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu kabul edilmiştir. Böylece $H_0$ hipotezinin reddedilmesinde başarılı olunarak alternatif hipotez kabul edilmiştir.

**Örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının çatışma yönetimi ölçeğinin alt boyutlarıyla olan ilişkisi.** Bu çerçevede Çatışma Yönetimi ölçeğinin (a) Uyumlaştırma, (b) Baskın Çıkma ve (c) Çekinik Kalma boyutları ile ÖVD arasındaki ilişkilere bakılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının çatışma yönetimi ölçeğinin "Uyumlaştırma" alt boyutunu anlamlı bir şekilde tahmin etmeye imkan verip vermediğini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. ÖVD'nin sonuç değişkeni olan

“Uyumlaştırma” faktöründeki değişkenliğin %45,7’sini açıkladığı saptanmıştır ($R^2$ = ,457; $F$ (288, 289) = 242,281; $p$ = ,000, $p$ <,05). Örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin “Uyumlaştırma” yöntemi veya yaklaşımı üzerinde önemli ölçüde etkili olduğu anlaşılmıştır (beta = ,676; $p$ = ,000). Bu sonuca göre $H_0$ hipotezi red edilmiş ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’nın Çatışma Yönetim biçimi olarak “Uyumlaştırma” puanlarındaki değişkenliği istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde açıkladığı kabul edilmiştir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarının “Baskın Çıkma” Çatışma Yönetim tarzı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. ÖVD’nin sonuç değişkeni olan “Baskın Çıkma” faktöründeki değişkenliğin %27,4’ünü açıkladığı saptanmıştır ($R^2$ = ,274; $F$ (288, 289) = 108,457; $p$ = ,000, $p$ <,05). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeninin “Baskın Çıkma” çatışma yönetimini önemli ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (beta = —,523; $p$ = ,000). Elde edilen analiz bulguları neticesinde $H_0$ hipotezi red edilmiş ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’nın Çatışma Yönetimi alt boyutu olan “Baskın Çıkma” puanlarındaki değişkenliği istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde açıkladığı kabul edilmiştir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’nın Çatışma Yönetimi ölçeğinin “Çekinik Kalma” alt boyutunu anlamlı bir şekilde etkileyip etkilemediğini tespit etmek amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. ÖVD’nin sonuç değişkeni olan “Çekinik Kalma” faktöründeki değişkenliği %13 oranında açıkladığı saptanmıştır ($R^2$ = ,129; $F$ (288, 289) = 42,495; $p$ = ,000, $p$ < ,05). Bu sonuca göre Örgütsel Vatandaşlık Davranışı değişkeninin “Çekinik Kalma” yaklaşımını önemli ölçüde etkilediği veya açıkladığı anlaşılmıştır (beta = ,359; $p$ = ,000). Bu çerçevede $H_0$ hipotezi red edilmiş ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’nın Çatışma Yönetim şekli olarak “Çekinik Kalma” puanlarındaki değişkenliği istatiksel olarak anlamlı bir şekilde açıkladığı kabul edilmiştir.

**Örgütsel vatandaşlık davranışının çatışma yönetimi puanlarını etkileme ilişkisinde alaycılığın moderatör etkisi.** Bu modelde Örgütsel Alaycılık Davranışı faktörünün moderatör (katalizör) etkisi araştırılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetimi puanları arasındaki ilişkinin ikinci bir bağımsız değişken olan Alaycılık faktörü-

nün etkisiyle birlikte ele alınması amaçlanmıştır. Bu çerçevede çoklu doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analiz bulguları incelendiğinde gerek asıl bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında, gerekse ikinci bağımsız değişken ve sonuç değişkeni arasında ve üçüncü düzeyde moderatör bağımsız değişken ile sonuç değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($p$ = ,000, $p$ <,05). *Model Özetleri* tablosundan elde edilen birinci ve ikinci model sonuçlarına göre birinci modelde $R^2$ değeri %36 düzeyinde bir etki olduğunu gösterirken ikinci modelde bu etkinin %43'e yükseldiği görülmüştür. $R^2$ $^d$eğişim değerleri açısından incelendiğinde iki değer arasındaki farkın %7,4 olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetimi arasındaki ilişkileri Alaycılık Davranışı'nın istatiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği kabul edilmiştir.

Çıktılardaki ANOVA tablosu bulgularına göre iki modelin de anlamlı olması ve ikinci modeldeki $R^2$ değerinin birinci modelden daha yüksek çıkmış olması nedeniyle etileşim etkisini belirlemek üzere Hayes'in (2017) PROCESS modülünden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre bağımsız değişkenler olan Alaycılık ve Örgütsel Vatandaşık Davranışı arasında etkileşim etkisi olduğu anlaşılmaktadır. Örgütsel Vatandaşık Davranışı ile Çatışma yönetimi arasındaki ilişkililik alaycılık puanlarının düşük olması koşuluna bağlıdır. Örgütsel Vatandaşık Davranışı ortalama puanları 3,5'in üzerine çıktığı zaman Alaycılık puanları da yükselmektedir.

**Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi ilişkisinde iki demografik faktörün moderatör etkisi.** Bu çerçevede "İşletmenin Niteliği" ve "Unvan" faktörlerinin katalizör etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçları incelendiğinde hem "İşletmenin Niteliği" ($p$ = ,000, $p$ <,05); hem de "Unvan" faktörünün moderatör değişken olarak sonuç değişkeni ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($p$ = ,000, $p$ <,05). Unvan değişkeninin yer aldığı birinci modelde *Model Özetleri* tablosundaki çıktılara göre $R^2$ değeri %28,7'den ikinci modelde %32,8'e; İşletmenin Niteliği değişkenin yer aldığı *Model Özetleri* tablosundaki çıktılara göre birinci modelde $R^2$ değeri %27,3'den ikinci modelde %27,8'e yükselmiştir.

Elde edilen bulgulara göre “İşletmenin Niteliği” ve “Unvan” faktörlerinin moderatör etkilerinin bulunduğu anlaşılmıştır. “İşletmenin Niteliği” ve “Unvan” faktörleri kullanılarak oluşturulan modellerin anlamlı olması ve ikinci modelin birinci modelden yüksek çıkması nedeniyle etileşim etkisini belirlemek için Hayes’in (2017) PROCESS modülünden yararlanılmıştır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde Unvan ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı arasında etkileşim etkisi olduğu anlaşılmıştır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma yönetimi arasındaki ilişkililik, Unvan değişkeninde Yönetici-Müdür seviyesinin altında yer alan kişilerin puanlarından etkilenmektedir. Yönetici-Müdür seviyesinin altında yer alan kişilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları düştükçe Çatışma Yönetimi puanları da düşmektedir. Yönetici-Müdür düzeyinde ise Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarının yüksekliği Çatışma yönetimi puanlarını düşük derecede etkilemektedir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Çatışma Yönetimi arasındaki ilişkililik, “Sermaye Yapısı Niteliği” değişkeninde yabancı işletmelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarından da etkilenmektedir. Yabancı işletmelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanları yükseldikçe Çatışma Yönetimi puanları da yükselmektedir. Yerli sermayeye sahip işletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarındaki hareketliliğin Çatışma Yönetimi puanlarını düşük derecede etkilediği belirlenmiştir.

**Örgütsel vatandaşlık - çatışma yönetimi ilişkisinde kontrol değişkenlerinin etkisi.** Dördüncü modeller grubunda OD_1 (Unvan), OD_2 (Çalışılan departman), OD_3 (Personel sayısı), OD_4 (İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği) değişkenlerinin etkileri araştırılmıştır. Belirlenen dört faktör kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır. Sözü edilen değişkenlerin sonuç değişkeni üzerindeki etkilerini saptamak için “hiyerarşik regresyon” analizinden yararlanılmıştır.

“Dört bağımsız değişkenin etkilerinin incelendiği” birinci modelde toplam etki %17,5 seviyesinde iken, “ÖVD ve dört demografik bağımsız değişkenin birlikte ele alındığı” ikinci modelde bu oranın %31,7 düzeyine çıktığı görülmüştür. Çıktılardaki *ANOVA* tablosu incelendiğinde her iki modelin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($p$ = ,000, $p$ <,05).

Dört bağımsız kontrol değişkeninden sadece “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” ve “Unvan” faktörlerinin istatistiksel olarak anlamlı olması nedeniyle modele katkı yaptığı anlaşılmıştır. “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” değişkeninin beta değeri ,174 ($p$ = ,001) ve “Unvan” değişkeninin beta değeri ise -,221 ($p$ = ,000) olarak belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerde istatistiksel olarak anlamlı $p$ değerine sahip olan bir diğer faktör ÖVD puanlarıdır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı bağımsız değişkeninin beta değeri ,400 çıkmıştır.

Bu sonuçlara göre dördüncü modeller grubunda “Unvan” faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 1 ve “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 4’te $H_0$ hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmiştir. *ANOVA* tablosu, “Çalışılan Departman” faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 2’nin ve “Personel Sayısı” faktörü kullanılarak oluşturulan Hipotez 3’ün istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($p$ = ,722 ve $p$ = ,800; $p$ <,05). Bu çerçevede Hipotez 2 ve Hipotez 3’te $H_0$ hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur.

Dört farklı model grubu oluşturularak araştırılan hipotezlerin genel değerlendirmesi Tablo 84’te verilmiştir. Buna göre test edilen onbir hipotezden dokuzunda istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş, diğerlerinde sıfır hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur. Temel hipotez ve temel alt hipotezlerin kabul edilmesi Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Ast-Üst Çatışma Yönetimi ve alt boyutları arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğunu ortaya koyarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’nın işletmeler açısından önemli olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra ast-üst çatışmalarının başarılı bir şekilde yönetilmesinde “Örgütsel Alaycılık Davranışı”, “Unvan” ve “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” faktörlerinin de etkili olduğu anlaşılmıştır.

Araştırmadan çıkarılan sonuçlar şunlardır: (a) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı puanlarının yüksekliği, ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetme puanlarını pozitif yönde etkilemektedir (b) Örgütsel Vatandaşlık Davranış puanlarının yüksekliği, “Uyumlaştırma” boyutunda ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetme olgusunu pozitif yönde etkilemektedir, (c) Örgütsel Vatandaşlık Davranış

puanlarının yüksekliği, “Baskın Çıkma” boyutunda ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetme olgusunu pozitif yönde etkilemektedir, (d) Örgütsel Vatandaşlık Davranış puanlarının yüksekliği, “Çekinik Kalma” boyutunda ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetme olgusunu pozitif yönde etkilemektedir, (e) Yüksek düzeyde Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına ve düşük düzeyde Örgütsel Alaycılık Davranışlarına sahip olma, ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetmeye imkan vermektedir, (f) Unvan “Yönetici-Müdür” seviyesinden alt kademelere doğru indikçe Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına sahip olunduğunda ast ve üst arasındaki çatışmaların başarılı bir şekilde yönetilme imkanı artmaktadır, (g) İşletme Sermaye Yapısı Niteliği “Yerli”den “Yabancı”ya doğru değiştikçe Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına sahip olunduğunda ast ve üst arasındaki çatışmaların başarılı bir şekilde yönetilme imkanı artmaktadır, (h) Unvan “Yönetici-Müdür” seviyesinden alt kademelere doğru değiştikçe ve/veya İşletme Niteliği “Yerli”den “Yabancı”ya doğru değiştiğinde Örgütsel Vatandaşlık Davranış düzeyleri yükselmekte ve çatışmaların başarılı bir şekilde yönetilme imkanı da artmaktadır, (ı) Çalışılan Departman ve Personel Sayısı değiştikçe ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetme imkanı, anlamlı olarak değişmemektedir.

**Tablo 84.** Hipotez Testlerinin Özet Sonuçları

| İlişki | Karar Kriteri |
|---|---|
| ÖVD – ÇY | $H_0$ red (ÖVD, ÇY’ni etkiler). |
| ÖVD – ÇY alt boyutları | $H_0$ red (ÖVD, ÇY Uyumlaştırma, Baskın Çıkma ve Çekinik Kalma alt boyutlarını etkiler). |
| ÖVD – ÇY ilişkisinde ALY moderatör | Moderatör etki vardır. |
| ÖVD – ÇY ilişkisinde demografik moderatör | “Unvan” ve “İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” faktörlerinin moderatör etkileri vardır. |
| ÖVD – ÇY ilişkisinde kontrol değişkenleri etkisi | Hipotez 1: $H_0$ red (UN, ÇY’ni etkiler).<br>Hipotez 2: $H_0$ reddinde başarısızlık (ÇD, ÇY’ni etkilemez).<br>Hipotez 3: $H_0$ reddinde başarısızlık (PS, ÇY’ni etkilemez).<br>Hipotez 4: $H_0$ red (İN, ÇY’ni etkiler). |

## B. TARTIŞMA

Araştırmanın istatistiksel analiz sonuçları Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, “Unvan” ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği” ile Ast-Üst Çatışma Yönetimi arasında anlamlı bir

ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Ast-Üst Çatışma Yönetimi ilişkisinde Örgütsel Alaycılık Davranışı, "Unvan" ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği" faktörlerinin her birisinin ayrı ayrı moderatör etkilerinin olduğu saptanmıştır. Alan yazında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Ast-Üst Çatışma Yönetimi arasındaki ilişkide Örgütsel Alaycılık Davranışı, "Unvan" ve İşletmenin Sermaye Yapısı Niteliği" faktörlerinin moderatör etkilerine odaklanan bir çalışmaya rastlanılmaması sebebiyle tartışmalar ilgili kavramlar çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Son dönemde yapılan araştırmalar Örgütsel Vatandaşlık Davranışı'nın örgüt üzerindeki olumlu etkileri yanı sıra, çatışmalara da sebep olabileceğini göstermiştir (Spitzmuller ve d., 2008, s.118). Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin yüksek olması sonucu işyerinde daha fazla çalışarak gerginlik, endişe ve üzüntü yaşayan bireylerin çatışma yaşama ihtimali artar (Bolino ve d., 2005, s. 743; Liu ve d., 2008, s. 295). Fazla iş yükü olan bu çalışanlar, yöneticilerinin adil davranmayarak kendilerine daha fazla iş verdiklerini düşünebilirler. Bu olumsuz düşünceler, diğer çalışan ve yöneticilere karşı kaba, uyumsuz ve uzlaşmacı olmayan davranışların ortaya çıkmasına sebep olur (Kim ve d., 2010, s. 530). Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi yüksek olan çalışanların yöneticileri tarafından ödüllendirilmeleri, diğer çalışanlar tarafından kıskanılarak gönüllülük esasına dayanan olumlu davranışları azaltabilir (Kim ve d., 2010, s. 530). Perlow ve Weeks'in (2002) çalışması, talep edilmediği durumlarda dahi ısrarlı bir şekilde diğer çalışanlara yardım etmek isteyen, örgütsel vatandaşlık düzeyi yüksek olan bir çalışanın takım arkadaşları ve yöneticisini rahatsız ettiğini ortaya koymuştur (Klein, 2007, s. 10). Yöneticilerin yanında diğer çalışanlara yardım ederek bilinçli olarak onları küçük düşürmek isteyen bir çalışan yatay ve dikey çatışmaların artmasına sebep olabilir.

Dyne ve Ellis'in (2004) geliştirdikleri "Tepki Kuramı" na göre birey, kendisini küçük düşürmek amacıyla kendi işini sahiplenerek sürekli örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen diğer çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergiler (Spitzmuller ve d., 2008, s. 118). Takım içinde huzursuzluk yaratan çalışanlar sadece meslektaşları ile değil aynı zamanda yöneticileri ile de çatışma yaşarlar. Çünkü etkinlik ve verimliliğin

sürdürülebilir olması için çalışan yöneticiler takım içinde bu tür olumsuz tutum ve davranışların sergilenmesine izin vermezler (Spitzmuller ve d., 2008, ss. 118-122).

Örgütsel vatandaşlık davranış düzeyi yüksek olan bireyler yoğun çalıştıkları için diğer çalışanlar ve de yöneticileri ile birlikte daha az zaman geçirirler (Van Dyne ve d., 2007, s. 1124). Kendilerinden beklenen performansın üzerinde başarı göstermeleri için daha fazla ve uzun saatler çalışmak yüz yüze iletişimin azalmasına sebep olmaktadır. İletişimi zayıflayan çalışan ve yöneticiler arasında çatışma yaşanma ihtimali söz konusudur (Van Dyne ve d., 2007, ss. 1124-1125).

Çıra tarafından 2011 yılında yapılan araştırmada; Örgütsel Datandaşlık Davranışı boyutlarının demografik değişkenlere göre değiştiği, çalışanların başarı ve örgüte olan bağlılıklarını artırdığı; gerginlik, fazla iş yükü, adaletsizlik ve çatışma algısını azalttığı görülmüştür (ss. 253-254). Bir diğer çalışma Enns ve Rotunda tarafından 2006 senesinde yapılmıştır. Elde edilen bulgular, Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi arasında pozitif ilişki olduğunu göstermiştir. Çatışmaların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyini arttırdığı, "sorumluluk" ve "erdemlilik" boyutlarının yöneticiler ve diğer çalışanlar ile çatışmaya sebep olduğu görüşünü ileri sürmüşlerdir (ss. 15-17).

Calabrese (2000), yapmış olduğu çalışmada alay etme davranışlarının, çatışmaları arttırdığını ortaya koymuştur (ss. 459-480). Harris ve diğerleri (2011) yöneticilerin çalışanları ile yaşadıkları çatışmaları inceleyerek alaycı, tahrik ve suistimal edici davranışların etkilerini lider-üye değişkeni moderatörlüğünde araştırmıştır. 121 ve 134 kişilik örneklem grubu içerisinde yönetici ve astlar yer almaktadır. Elde edilen bulgular alaycı tutumların çatışmaları arttırarak çalışma gayreti ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyini azalttığını göstermiştir. Her iki örneklem grubunda örgütsel vatandaşlık davranışı ile çatışma yönetimi ilişkisinde alaycılık faktörünün aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir (ss. 1010-1023).

Zapf ve Gross (2001), alaycılık davranışına maruz kalan çalışanların yaşadıkları çatışmayı "Üst Hedeflerde Anlaşarak Karşılıklı Kazanma" ve "Uyumlaştırma" yönetim tarzlarını kullanarak çözmeye çalıştıklarını ortaya koymuştur (ss. 497-522).

Keashly ve Nowell (2011) yapmış olduğu araştırmalarda çatışma yönetimi ve alaycılık davranışı arasındaki ilişkide süre ve statünün önemini vurgulamıştır. Ona göre çatışmada olduğu gibi, alaycılık tutum ve davranışları karşılıklı olmayabilir. Alaycılık davranışlarının neden olduğu çatışmalarda, sadece uzlaşmazlığa konu olan problemin tek taraflı olarak çözülmesi yeterli değildir. Açık iletişim, bilgi paylaşımı, birlikte karar alma ve güven arttırıcı tüm faaliyetler sorunun uzun süreli başarılı çözümü için gereklidir (ss. 423-445).

Çatışma yönetiminde alaycılık davranışının katalizör (moderatör) etkisinin araştırıldığı çalışmalar, işbirlikçi tutuma sahip bireylerin diğerlerinin de kendileri gibi uzlaşmacı hareket edeceklerini beklediklerini ortaya koymuştur. Alaycılık düzeyi yüksek olan bireyler, örgütü ve çalışanları hakkında olumsuz düşüncelere sahip oldukları için çatışma yaşadıkları bireylerin "baskın çıkma" tutum ve davranışlar sergileyeceğini düşünürler (Pruitt ve Kimmel, 1977, ss. 363–392; Rutte ve Wilke,1992, ss. 289–305; Yamagishi, 1986, ss. 110–116). Bond ve diğerleri (2004) ile Fu ve diğerlerinin (2004) çalışmalarında elde edilen bulgular, alaycılık davranış düzeyi yüksek olan çalışanların çatışma yönetiminde uzlaşmacı ve işbirlikçi yaklaşımları kullanmadıklarını ortaya koyarak sosyal alaycılığın baskı ve zorlama ile ilişkili olduğunu göstermiştir (ss. 177–191; ss. 284–304).

Sonuç olarak çatışma, yaşamın ve çalışma hayatının her anında var olan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çatışmanın çalışan üzerinde olumlu ya da olumsuz etkisi çatışmanın yoğunluğuna ve nasıl yönetildiğine bağlıdır. Çatışma kaçınılması gereken bir olgu olarak değil iyi yönetilmesi gereken birey ve örgüt açısından olumlu yönleriyle ele alınabilecek bir durum olarak değerlendirilmelidir. Çalışanların iş doyumu, motivasyonunu azaltan ve stres yaratan bir olgu olarak çatışma, doğru anlaşılıp, iyi yönetildiği takdirde örgüt ve birey için yararlıdır. Yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışlarına ve düşük düzeyde örgütsel alaycılık davranışlarına sahip olma, ast ve üst arasındaki çatışmaları başarılı bir şekilde yönetmeye imkan vermektedir. Bu çerçevede örgütlerin, vatandaşlık davranış düzeyini arttırıcı faaliyetlere odaklanarak alaycılık davranışlarını azaltıcı şu tedbirler almaları önerilmektedir: Belirsizliklerin azaltılması, adil yönetim,

biçimsel olmayan yapılara ve psikolojik sözleşme ihlallerine izin verilmemesi, gerilim düzeyinin düşürülmesi, adil yönetim, etkin liderlik, tüm çalışanları kararlara dahil etme, iş tatmini ve sorumluluk duygusunun arttırılması, karşılıklı açık iletişim, takım çalışması, kişisel gelişimin desteklenmesi, iç ve dış çevreye uyum, değişimin doğru yönetilmesi, rol dağılımının eşit ve anlaşılır olması.

**C. SONRAKİ ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER**

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel alaycılık davranışlarının ast-üst çatışma yönetimi üzerindeki etkisinin demografik kontrol değişkenlerinin de katılımıyla araştırıldığı bu çalışma, önceki araştırmalarla uyumlu sonuçlar ortaya koymaktadır. Elde edilen boyutların alan yazında yer alan boyutlarla örtüşmesi araştırma sonuçlarını güçlendirmiştir. Örgütsel alaycılık davranışının ve demografik değişkenlerin moderatör etkileri araştırma hipotezlerine katkı sağlamış olup mediatör etkinin de alt boyutlar bazında ayrıca incelenmesine ihtiyaç vardır.

Analiz bulgularının önkabuller ve kısıtlar içerisinde kabul gördüğü unutulmamalıdır. Farklı sektör, farklı örneklem grupları ve farklı yöntemlerle bu konu üzerinde yapılacak araştırmalar daha net sonuçların elde edilmesini sağlayacaktır. Bu çerçevede pilot çalışmaya azami önem ve değerin verilmesi; ortak yöntem yanlılığının engellenebilmesi amacıyla "gösterge değişken" olarak kullanılmak üzere" araştırılan konudan farklı bir ölçek kullanılması, ölçeklerin farklı örneklem gruba uygulanması ya da aynı katılımcılara farklı zamanlarda tekrar doldurtturulması önerilmektedir. Bunun yanı sıra sosyal beğenilirlik etkisi ve cevaplama yanlılığının ortadan kaldırılması amacıyla ölçeklerde imza ve isim alanlarına yer verilmemesi de önemlidir. Bir diğer yöntem olarak ölçeğin maddelerinin rastgele ve karışık olarak dağıtılması, böylece aynı boyutların alt alta gelerek "düzen etkisi" yaratmasının ve zihin haritası oluşturulmasının zorlaştırılması tavsiye edilmektedir. "Negatif uçlu" sorulara yer verilmesi ve daha geniş ölçüde yanıtlama olanağı veren, derece ölçek sayısının dokuza çıkarılması yöntemleri de araştırılan konuya ve tasarımına bağlı olarak tercih edilebilir. Önümüzdeki dönemlerde bu konunun daha

uzun süreli, daha geniş kütlelerde incelenmesi sonuçların güvenilirlik ve geçerliliğini arttıracaktır.

# EKLER

## EK A. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Elinizde bulunan anket formundaki sorular "örgütsel vatandaşlık ve alaycılık davranışlarının ast-üst çatışmalarının yönetimi üzerindeki etkisi" isimli akademik bir çalışmada kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Çalışma İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Doktora Programı kapsamında yapılmaktadır ve bu çalışmanın danışmanı Prof. Dr. Hüner Şencan'dır. Bu çalışmayı yapabilmemiz için, siz değerli katılımcının yaklaşık 25-30 dakikasını alacak bu anketi doldurmanız bilimsel çalışma için büyük bir değer taşımaktadır. Lütfen soruların tümünü yanıtlayınız. Anketin sonuçları sadece bilimsel amaçlar için kullanılacak ve cevaplar yalnızca araştırmacı tarafından değerlendirilecek ve kesinlikle özel amaçlar için kullanılmayacaktır. Bu anketi cevaplandırarak araştırmamıza çok önemli katkı sağladığınızı belirtir, verdiğiniz destek için şimdiden çok teşekkür ederiz. Ek bilgi almak istediğiniz konularda tarafıma dönüş yapabilirsiniz.

Saygılarımızla,

Hakan YILMAZ
0532 646 74 77
hakanyilma@gmail.com

Tez Danışmanı:
Prof. Dr. Hüner ŞENCAN

Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklerin sizde ne ölçüde bulunduğunu işaretleyiniz.

| | |
|---|---|
| 1-) Yaş Düzeyiniz | ( 1 ) 22-29 ( 2 ) 30-40 ( 3 ) 41-45 ( 4 ) 46 ve üstü |
| 2-) Eğitim Seviyeniz | ( 1 ) Lisans ( 2 ) Lisansüstü |
| 3-) Çalışılan Yer | (1 ) Genel Müdürlük ( 2 ) Şube – Bölge Müdürlüğü |
| 4-) Çalışılan Bölüm | ( 1 ) Satış ve Pazarlama ( 2 ) Teknik – İşkolu Ürün Yönetimi<br>( 3 ) Finans ve Muhasebe ( 4 ) İnsan Kaynakları<br>( 5 ) Bilgi İşlem ( 6 ) Operasyon |
| 5-) Kıdem Süreniz | ( 1 ) 1 Yıldan Az ( 2 ) 1-5 yıl ( 3 ) 6-10 yıl<br>( 4 ) 11-15 ( 5 ) 16 Yıl ve Üstü |
| 6-) Ünvanınız | ( 1 ) Memur ( 3 ) Uzman - Yönetmen<br>( 2 ) Uzman Yardımcısı ( 5 ) Müdür – Yönetici<br>( 4 ) Müdür Yardımcısı – Kıdemli Uzman ( 6 ) Diğer |

| | |
|---|---|
| 7-) İşletmenin Faaliyet Konusu | ( 1 ) Sigorta ( 2 ) Banka ( 3 ) Diğer Finans Kuruluşu |
| 8-) Faaliyet Süresi | ( 1 ) 1 Yıldan Az ( 2 ) 1-5 yıl ( 3 ) 6-10 yıl ( 4 ) 11-15<br>( 5 ) 16-20 ( 6 ) 21 yıl ve üstü |
| 9-) Çalışan Personel Sayısı | ( 1 ) 100-250 ( 2 ) 251-500 ( 3 ) 501-1000 ( 4 ) 1001-2000<br>( 5 ) 2001-4000 ( 6 ) 4001-8000 ( 7 ) 8001 ve üzeri |
| 10-) İşletmenin Niteliği | ( 1 ) Yerli Ağırlıklı<br>(2 ) Yabancı Ağırlıklı<br>( 3 ) Tamamen Yerli ( 4 ) Tamamen Yabancı |

**ÇALIŞANLARIN ÇATIŞMALARI YÖNETİM TARZLARI ÖLÇEĞİ (Rahim, 1983)**

| | Yöneticimle anlaşmazlığa düştüğüm durumlarda, | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her Zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bir çözüm bulabilmek için yöneticimle birlikte ince-leme yapmayı denerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Birlikte karar alabilmek için kendi düşüncelerimi gözden geçiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Durumu lehime çevirebilmek için bazen gücümü kullanıırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | Genellikle yöneticime tavizler veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | Yöneticimle açık tartışmalara girmekten kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Uzlaşmaya varabilmek için yöneticimle görüşmeye çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | Yöneticimin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Fikirlerimin kabul edilmesi için nüfuz ve etkimi kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | Konunun kendi görüşlerim çerçevesinde sonuçlandırılması için kararlıyımdır. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10 | Yöneticimle işbirliği yaparak birlikte çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11 | Yöneticimin isteklerine razı olurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Uzlaşmazlıkları kendime saklayıp zor durumda kalmaktan kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13 | Sorunun doğru tespit edilerek eksiksiz anlaşılabilmesi için yöneticimle birlikte çalışmayı tercih ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 14 | Kendisiyle karşı karşıya gelmekten kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 15 | Kendi lehime karar alırken uzmanlığımı kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 16 | Kendi yararıma karar alınması için otoritemi kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 17 | Problemin doğru çözümü için yöneticimle çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 18 | Yöneticimin isteklerine uyum sağlarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 19 | Yöneticimin beklentilerini karşılamayı denerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 20 | Fikirbirliğine ulaşılabilmesi için yöneticimle müzakere ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 21 | Tüm endişe ve meselelerimizi açık bir şekilde ortaya koyarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 22 | Çatışmaktan kaçınmaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 23 | Gücenmeye sebebiyet verilmemesi için yöneticimle olan anlaşmazlığını kendime saklarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

**ÖRGÜTSEL ALAYCILIK ÖLÇEĞİ (Brandes, 1997, Vance, Brooks ve Tesluk (1996)**

| | **Çalıştığım kurumda,** | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Söylenenlerle uygulananların farklı olduğuna inanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Kızgınlık duygusunu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Baskı duygusu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | Yönetim tarzlarını beğenmiyorum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | İşlerin nasıl yürütüldüğü hakkında dışarıda konuşurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Strateji, politika ve uygulamaların hatalı olduğuna inanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | Kurum dışındaki arkadaşlara kurum içinde olan biten hakkında yakınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Endişe ve kaygı duygusu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | Kurum uygulama ve politikaları eleştiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10 | Kurum uygulama ve politikalarını doğru bulmadığım için çoğu kez bunları sahiplenerek uygulamam. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11 | Kurumdan bahsedildiğinde çalışma arkadaşlarımla bir şeyleri bildiğimizi ima eden anlamlı bakışmalarda bulunuruz. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Politika ve uygulamaları düşündüğümde öfkelenirim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ (Podsakoff ve MacKenzie, 1989)**

| | | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kurumu dışarıda savunarak bir anlamda gönüllü avukatlığını yaparım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Zamanımın bir bölümü önemsiz ve gereksiz konuları şikâyet etmekle geçer | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Diğer çalışanların dert ve sorunlarını dinlerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | İşletmedeki zorunlu olmayan toplantılara kurum imajına pozitif katkı sağlayacağını düşünerek katılırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | Küçük olumsuzluklarda dahi iş arkadaşlarıma yakınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 6 | İşimi daha iyi yapabilmek için kendimi yeniler ve geliştiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | İşletmedeki işine en çok değer veren, güvenilir çalısanlardan biriyim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Digerlerinin haklarına saygı duyarak onları suiistimal etmem. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | Kurum içerisinde kibar ve saygılı olmaya özen gösteririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10 | İşlerimi zamanında, en az hatayla tamamlarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11 | Kurum içi olumsuzluklara sabır göstermeden tepki veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Beklenen standardın oldukça üzerinde hizmet veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13 | Kurum yararına gönüllülük esaslı faaliyet ve çalışma- | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | larda yer alırım. | | | | | |
| 14 | Sorunları olduğundan daha büyük görürüm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

## EK B. PİLOT ÇALIŞMA ÖNCESİ ANKET FORMU

**ÇALIŞANLARIN ÇATIŞMALARI YÖNETİM TARZLARI ÖLÇEĞİ (Rahim, 1983)**

| | Yöneticimle anlaşmazlığa düştüğüm durumlarda, | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her Zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bir çözüm bulabilmek için yöneticimle birlikte inceleme yapmayı denerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Birlikte karar alabilmek için kendi düşüncelerimi gözden geçiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Durumu lehime çevirebilmek için bazen gücümü kullanıırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | Genellikle yöneticime tavizler veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | Zor durumlar için orta yol bulmaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 6 | Yöneticimle açık tartışmalara girmekten kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | Uzlaşmaya varabilmek için yöneticimle görüşmeye çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Yöneticimin ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | Fikirlerimin kabul edilmesi için nüfuz ve etkimi kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10 | Konunun kendi görüşlerim çerçevesinde sonuçlandırılması için kararlıyımdır. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11 | Yöneticimle işbirliği yaparak birlikte çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Yöneticimin önerileri ile aynı düşüncede olurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13 | Yöneticimin isteklerine razı olurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 14 | Uzlaşmazlıkları kendime saklayıp zor durumda kalmaktan kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 15 | Sorunun doğru tespit edilerek eksiksiz anlaşılabilmesi için yöneticimle birlikte çalışmayı tercih ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 16 | İsteklerimin kabul edilmesi için baskı kurmaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 17 | Kendisiyle karşı karşıya gelmekten kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 18 | Kendi lehime karar alırken uzmanlığımı kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 19 | Kendi yararıma karar alınması için otoritemi kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | Problemin doğru çözümü için yöneticimle çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 21 | Çıkmaza giren işler için genellikle orta çözüm yolu öneririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 22 | Yöneticimin isteklerine uyum sağlarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 23 | Karşılıklı anlayış ve işbirliğini kullanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 24 | Tatsız ve kaba konuşmalardan kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 25 | Yöneticimin beklentilerini karşılamayı denerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 26 | Fikirbirliğine ulaşılabilmesi için yöneticimle müzakere ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 27 | Beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulabilmek için işbirliği yaparım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 28 | Problemi çözebilmek için doğru bilgiyi kendisi ile paylaşırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 29 | Tüm endişe ve meselelerimizi açık bir şekilde ortaya koyarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 30 | Çatışmaktan kaçınmaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 31 | Gücenmeye sebebiyet verilmemesi için yöneticimle olan anlaşmazlığını kendime saklarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

**ÖRGÜTSEL ALAYCILIK ÖLÇEĞİ (Brandes, 1997, Vance, Brooks ve Tesluk (1996)**

| | Çalıştığım kurumda, | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Söylenenlerle uygulananların farklı olduğuna inanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Kızgınlık duygusunu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Baskı duygusu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | Yönetim tarzlarını beğenmiyorum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | İşlerin nasıl yürütüldüğü hakkında dışarıda konuşurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 6 | Strateji, politika ve uygulamaların hatalı olduğuna inanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | Kendimi işyerimdeki sloganlar ve yeni uygulamalar ile dalga geçerken bulurum. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Yapılacağı söylenenle, gerçekten yapılanlar arasında az bir benzerlik görürüm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | Kurum dışındaki arkadaşlara kurum içinde olan biten hakkında yakınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Endişe ve kaygı duygusu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11 | Tatminsizlik duygusunu hissederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Kurum uygulama ve politikaları eleştiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13 | Çalışanların beklenen değil diğer davranışları takdir edilerek ödüllendirilir. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 14 | Amaçlar, politikalar ve uygulamaların çok az ortak yönü vardır. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 15 | Bir şeyin yapılacağı söylenir ve eğer gerçekten yapılırsa, çok şaşırırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 16 | Kurum uygulama ve politikalarını doğru bulmadığım için çoğu kez bunları sahiplenerek uygulamam. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 17 | Kurumdan bahsedildiğinde çalışma arkadaşlarımla bir şeyleri bildiğimizi ima eden anlamlı bakışmalarda bulunuruz. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 18 | Politika ve uygulamaları düşündüğümde öfkelenirim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ (Podsakoff ve MacKenzie, 1989)**

| | | 1 Hiçbir Zaman | 2 Nadiren | 3 Bazen | 4 Çoğunlukla | 5 Her zaman |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kurumu dışarıda savunarak bir anlamda gönüllü avukatlığını yaparım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2 | Zamanımın bir bölümü önemsiz ve gereksiz konuları şikâyet etmekle geçer | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3 | Diğer çalışanların dert ve sorunlarını dinlerim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4 | İşletmedeki zorunlu olmayan toplantılara kurum imajına pozitif katkı sağlayacağını düşünerek katılırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5 | Küçük olumsuzluklarda dahi iş arkadaşlarıma yakınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 6 | İhtiyaçları olmasa bile yeni çalışanlara yardım ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7 | İşimi daha iyi yapabilmek için kendimi yeniler ve geliştiririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8 | Diger çalısanlarla sorun yaşamamak için çaba harcarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9 | İşletmedeki işine en çok değer veren, güvenilir çalısanlardan biriyim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10 | İş yükü fazla olan çalışanlara yardım etmeye çalışı- | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | rım. | | | | | |
| 11 | Çevremdeki insanlara her zaman yardım elimi uzatmaya hazırımdır | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12 | Küçük olumsuzluklarda dahi yöneticilerime yakınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13 | Çalışırken az mola veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 14 | Digerlerinin haklarına saygı duyarak onları suiistimal etmem. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 15 | Çalışırken izlenmediğinde dahi işletme kurallarına uymaya özen gösteririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 16 | İşletmemi dışarıda övünerek temsil ederim. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 17 | Kurum içerisinde kibar ve saygılı olmaya özen gösteririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 18 | İşlerimi zamanında, en az hatayla tamamlarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 19 | Olayların olumlu taraflarından daha çok olumsuz taraflarına odaklanırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 20 | Birey davranışının diğer çalışma arkadaşlarının işini etkilememesi önemlidir. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 21 | Kurum içi olumsuzluklara sabır göstermeden tepki veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 22 | Beklenen standardın oldukça üzerinde hizmet veririm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 23 | Kurumdaki gelişim ve değişime uyum sağlarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 24 | Kurum yararına gönüllülük esaslı faaliyet ve çalışmalarda yer alırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 25 | İşle ilgili sorunları olan çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 26 | İşe gelmemiş çalışanlara, görevlerini yaparak yardım etmeye çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 27 | Çalışma arkadaşlarıma sorun yaratmaktan kaçınırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 28 | Görevim olmasa bile, işe yeni alınanları işletmeye alıştırmaya çalışırım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 29 | Kurumun başarısı için diğerlerinden daha çok çaba harcarım. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 30 | Sorunları olduğundan daha büyük görürüm. | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

## EK C. ÖLÇEK KULLANIM İZİNLERİ

### 1. Çatışma Yönetimi Ölçeği

---------- Forwarded message ----------

From: **Dr. Afzal Rahim** <sales@afzalrahim.com>

Date: 2015-03-09 21:28 GMT+02:00

Subject: Your account on Dr. Afzal Rahim

To: hakanyilma@gmail.com

Thanks for purchasing Dr. Afzal Rahim's Conflict Inventory II Form A, B, C. Your username is **hakanyilma**.

**2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği**

From: "MacKenzie, Scott B." <mackenz@indiana.edu>
To: "hakanyilmaz@hsbc.com.tr" <hakanyilmaz@hsbc.com.tr>
Date: 26.10.2015 22:41
Subject: Re: About the permission to use the OCB Inventory

You have my permission to use the OCB scale for your thesis research.

---

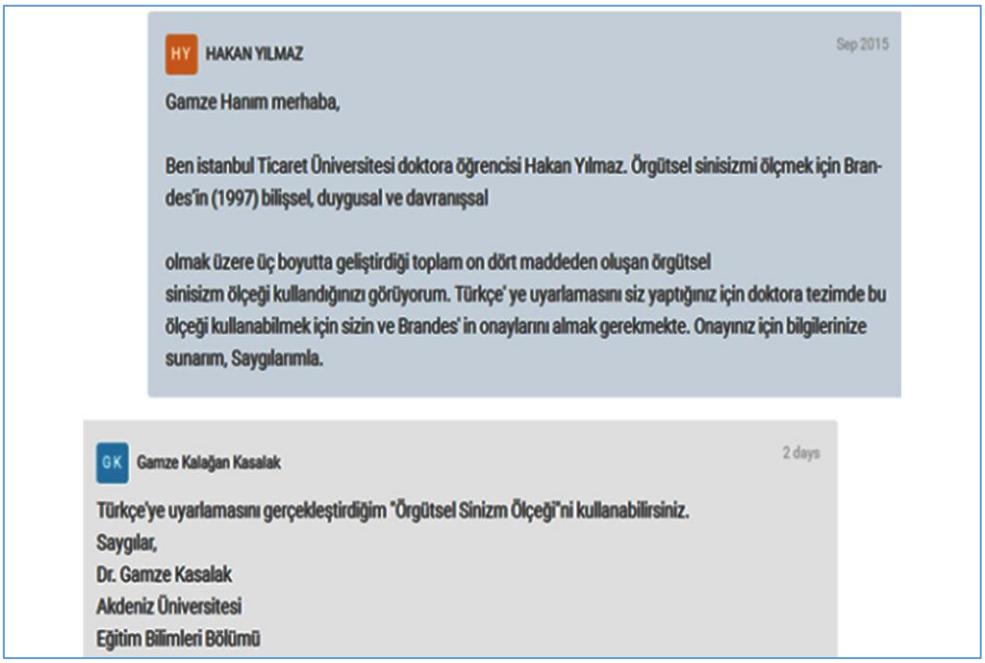
From: hakanyilmaz@hsbc.com.tr <hakanyilmaz@hsbc.com.tr>
Sent: Monday, October 26, 2015 10:58 AM
To: MacKenzie, Scott B.
Subject: Fw: About the permission to use the OCB Inventory

Dear Scott B. MacKenzie,

My name is Hakan. I am a management Phd student from Turkey (İstanbul Ticaret University www.ticaret.edu.tr/). My thesis is about the relation between citizenship behaviour, cynicism level of employers and conflict management in organizations. Would you be so kind to let me use your "Organizational Citizenship Behaviour" inventory please, so that I can form my questionare and start my survey. At the end of my survey I would like to share the results. Many thanks in advence.

Kind Regards.

### 3. Örgütsel Alaycılık Davranışı Ölçeği



HY HAKAN YILMAZ Sep 2015

Gamze Hanım merhaba,

Ben istanbul Ticaret Üniversitesi doktora öğrencisi Hakan Yılmaz. Örgütsel sinisizmi ölçmek için Brandes'in (1997) bilişsel, duygusal ve davranışsal

olmak üzere üç boyutta geliştirdiği toplam on dört maddeden oluşan örgütsel sinisizm ölçeği kullandığınızı görüyorum. Türkçe' ye uyarlamasını siz yaptığınız için doktora tezimde bu ölçeği kullanabilmek için sizin ve Brandes' in onaylarını almak gerekmekte. Onayınız için bilgilerinize sunarım, Saygılarımla.

GK Gamze Kalağan Kasalak 2 days

Türkçe'ye uyarlamasını gerçekleştirdiğim "Örgütsel Sinizm Ölçeği"ni kullanabilirsiniz.
Saygılar,
Dr. Gamze Kasalak
Akdeniz Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Bölümü

## EK D. YARARLANILAN ÖLÇEKLERİN İYİLEŞTİRME AŞAMALARI

### 1. Yüzey ve İçerik Geçerliliği Aşaması

| OVD ÖLÇEĞİ | |
|---|---|
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 5<br>30<br>Erdemlilik: 1, 4, 7, 16, 23, 24<br>Sportmenlik: 2, 5, 12, 19, 21, 30<br>Nezaket: 3, 8, 14, 17, 20, 27<br>Fedakarlık: 6, 10, 11, 25, 26 ve 28<br>Sorumluluk: 9, 13, 15, 18, 22, 29. |
| CAT-YON ÖLÇEĞİ | |
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 5<br>31<br>Baskın Çıkma: 3, 9, 10, 16, 18, 19<br>Üst Hedeflerde A.K.K: 1, 2, 11, 20, 27, 28, 29<br>Karşılıklı Feragat E.K.: 4, 8, 12, 13, 22, 25<br>Uyumlaştırma: 5, 7, 15, 21, 23, 26<br>Çekinik Kalma: 6, 14, 17, 24, 30, 31 |

| ALAY ÖLÇEĞİ | |
|---|---|
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 3<br>18<br>Bilişşel: 1, 6, 8, 13, 14, 15<br>Duygusal: 2, 3, 4, 10, 11, 18<br>Davranışsal: 5, 7, 9, 12, 16, 17 |

## 2. Pilot Araştırma Aşaması (Boyutsallık ve Güvenilirlik Analizleri)

| OVD ÖLÇEĞİ | |
|---|---|
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 4<br>14<br>Erdemlilik: 1, 4, 6, 13<br>Sportmenlik: 2, 5 , 11, 14<br>Nezaket: 3, 8, 9<br>Fedakarlık: Ölçekten çıkarılmıştır<br>Sorumluluk: 7, 10, 12 |
| CAT-YON ÖLÇEĞİ | |
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 5<br>23<br>Baskın Çıkma: 3, 8, 9, 15, 16<br>Üst Hedeflerde A.K.K: 1, 2, 10, 17, 21<br>Karşılıklı Feragat E.K.: 4, 7, 11, 18, 19<br>Uyumlaştırma: 6, 13, 20<br>Çekinik Kalma: 5, 12, 14, 22, 23 |
| ALAY ÖLÇEĞİ | |
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 3<br>12<br>Bilişsel: 1, 6<br>Davranışsal: 5, 7, 9, 10, 11<br>Duygusal: 2, 3, 4, 8, 12 |

## 3. Asıl Araştırma Aşaması (Boyutsallık ve Güvenilirlik Analizleri)

| OVD ÖLÇEĞİ | |
|---|---|
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 2 (Önceki 4 idi)<br>10 (Önceki 14 idi)<br>Sportmenlik: (5-J2-V5), (2-J5-V2), (3-J11-V3), (4-J14-V4), (7-K6-V7), (9-L3-V9), (13-M10-V13) |

| | |
|---|---|
| | Sorumluluk: (10-L8-V10), (12-M7-V12), (14-M12-V14) |
| CAT-YON ÖLÇEĞİ | |
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 3 (Önceki 5 idi)<br>20 (Önceki 23 idi)<br>Uyumlaştırma: (6-B1-V6), (7-B2-V7), (15-D7-V15), (8-B10-V8), (9-B17-V9), (11-C6-V11), (12-C13-V12), (18-D19-V18), (13-C20-V13),<br>Baskın Çıkma: (1-A3-V1), (2-A8-V2), (3-A9-V3), (4-A15-V4), (5-A16-V5)<br>Çekinik Kalma: (14-D4-V14), (19-E5-V19), (20-E12-V20), (21-E14-V21), (22-E22-V22), (23-E23-V23) |
| ALAY ÖLÇEĞİ | |
| Boyut sayısı:<br>Madde satısı:<br>Boyutlar ve ilgili maddeler | 2<br>12<br>Duygusallık: (1-F1-V1), (2-F6-V2), (5-G9-V5), (8-H2-V8), (9-H3-V9), (10-H4-V10), (11-H8-V11),<br>Davranışsallık: (3-G5-V3), (4-G7-V4), (6-G10-V6), (7-G11-V7), (12-H12-V12) |

## 4. Yapısal Geçerlilik Analizleri Aşaması (AFA + CFA)

Bu aşamada ölçek boyutları ve maddeleri üzerinde herhangibir değişiklik yapılmamıştır.

# ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR


Aamodt, M. (2007). *Industrial/organizational psychology: An applied approach* (Cilt 5). Thomson: Wadsworth.

Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126*(3), 269-292.

Acar, A. (2006). Örgütsel yurttaşlık davranışı: Kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7*(1), 6-11.

Afthanorhan, W. (2013). A comparison of partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) and covariance based structural equation modeling (CB-SEM) for confirmatory factor analysis. *International Journal of Engineering Science and Innovative Technology, 2*(5), 198-205.

Aguinis, H., Gottfredson, R. K., & Joo, H. (2013). Best-Practice recommendations for defining identifying and handling outliers. *Organizational Research Methods, 16*(2), 270-301.

Akgül, A. (2003). *Tıbbi arastırmalarda istatistiksel analiz teknikleri SPSS uygulamaları* (2 b.). Ankara: Emek Ofset Ltd. Sti.

Akkaya, Ş., & Pazarlıoğlu, V. (2000). *Ekonometri-I* (4 b.). İzmir: Anadolu Matbaacılık.

Aksayan, S., & Gözüm, S. (2002). Kültürlerarası ölçek uyarlaması için rehber I: Ölçek uyarlama araştırmaları ve dil uyarlaması. *Hemşirelik Araştırma Dergisi, 4*(1,2), 9-24.

Aktouf, O. (1992). Management and theories of organizations in the 1990s: Toward a critical radical humanism?". *Academy of Management Review, 17*(3), 407-431.

Albrecht, S. (2002). Perceptions of integrity, competence and trust in senior management as determinants of cynicism toward change. *Public Administration and Management: An Interactive Journal, 7*(4), 319-330.

Alhija, F. N., & Levy, A. (2007). Effect size reporting practices in published articles. *American Educational Research Association* (s. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association ). Chicago: IL.

Allison, B. J., Voss, R. S., & Dryer, S. (2001). Student classroom and career success: The role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business, 76*(5), 282-288.

Alpar, C. (2013). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler* (4 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Altınöz, M. G. (2012). Örgütsel güvenin örgütsel sinizm üzerine etkisi: Bir alan araştırması. *11. Ulusal İşletmecilik Kongresi.* Konya.

Altunışık, R. (2008). Anketlerde veri kalitesinin iyileştirilmesi için öntest (pilot test) yöntemleri. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, 2*(6), 1-17.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (3 b.). İstanbul: Sakarya Kitabevi.

Altunışık, R., Çoşkun, R., Yıldırım, E., & Bayraktaroğlu, S. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (6 b.). Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Altunkese, T. N. (2002). Psikolojik iklimin örgüte adanma ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi üzerine bir araştırma (yayımlanmamış doktora tezi). *Osmangazi Üni. Sos.Bil.Enstitüsü*.

Amabile, T., Conti, R., Coon, H. L., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal, 5*(39), 1154-1184.

Amason, A., & Schweiger, D. (1994). "Resolving the paradox of conflict, strategy decision making, and organizaiton performance. *International Journal of Conflict Management, 5*(3), 240-250.

Anastasi, A. (1990). *Psycholojical testing.* New York: MacMillan Publishing.

Anderson, L. B. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior, 18*(5), 449–469.

Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations, 49*(11), 1390-1437.

Arabacı, I. B. (2010). The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors. *African Journal of Business Management, 4*(13), 2804-2809.

Argyris, C. (1957). *Personality and organization : The conflict between system and the individual,.* New York: Faculty of Labor and Management, Yale University.

Ariani, D. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. *International Journal of Business Administration, 4*(2), 38-53.

ASA. (1997). *What is a survey: How to conduct prestesting.* Alexandria: American Statistical Association.

Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkinin araştırılması. *Celal Bayar üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15*(2), 163-178.

Aslan, Ş. (2009). Karizmatik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Kurumda çalışma yılı ve ücret değişkenliklerinin rolü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 6*(1), 268.

Asunakutlu, T., & Safran, B. (2004). Kültürel farklılıklardan kaynaklanan çatışmalara yönelik bir araştırma: Marmaris turizm sektörü örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(1), 28-50.

Ataman, G. (2011). *İşletme yönetimi* (3 b.). İstanbul: Türkmen Yayınevi.

Aydemir, Ö. (2009). Psikiyatride değerlendirme araçları: Özellikleri, türleri, kullanımı. Ö. Aydemir, & E. Köroğlu içinde, *Psikiyatride kullanılan klinik ölçekler* (4 b., s. 21-33). Ankara: HYB Basın Yayın.

Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of Psychology, 144*(3), 307-322.

Baglin, J. (2014). Improving your exploratory factor analysis for ordinal data: A demonstration using FACTOR. *Practical Assessment, Research & Evaluation, 19*(5), 1-15.

Bagozzi, R. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error: A comment. *Journal of Marketing Research, 18*(3), 375-381.

Bagozzi, R. P. (1991). Further thoughts on the validity of measures of elation, gladness, and joy. *Journal of Personality and Social Psychology, 61*(4), 94–111.

Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science, 16*(1), 72-91.

Bakker, A. B., Schaufeli, W., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress, 22*(3), 180-200.

Balcı, S. (2013). Türkçe dersinde tablet PC pilot uygulamasıyla öğretim gören öğrencilerin tutumlarını belirlemeye yönelik ölçek çalışması. *Turkish Studies, 8*(1), 855-870.

Baltaş, A. (2002). *Ekip çalısması ve liderlik* (4 b.). İstanbul: Remzi Kitapevi.

Banyan, M. E. (2004). Wiring organizations for community governance: Characteristics of high organizational citizenship. *Administrative Theory & Praxis, 26*(3), 325-344.

Barden, J. Q., Steensma, H. K., & Lyles, M. A. (2005). The influence of parent control structure on parent conflict in vietnamese international joint ventures: An organizational justice-based contingency approach. *Journal of International Business Studies, 36*(2), 154-170.

Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics, 8*(1), 9-32.

Bass, B. M., Avolio, B. J., Jung, D., & Berson, Y. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology, 88*(2), 18-207.

Başaran, i. (2004). *Yönetimde insan ilişkileri yönetsel davranış* (3 b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Bateman, T., & Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal, 26*(4), 587-595.

Batool, S. (2012). Organizational citizenship behavior: Diagnosis of prognostic strength of performance monitoring and organizational justice. *Interdıscıplınary Journal Of Contemporary Research In Busıness, 3*(12), 279- 298.

Baykal, K. K. (2008). Yönetici ve astlar arasındaki anlaşmazlıkların çözümüne yönelik bir araştırma. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, 3*(3), 21-38.

Baylançiçek, S. E. (2003). *Örgütlerde kisilerarası-gruplararası çatısmalar.* Aralık 2016 tarihinde http://www.turkstudent.net/art/3303 adresinden alındı

Bearden, W. N. (2011). *Handbook of marketing scales.* London: Sage.

Bedeian, A. (2007). Even if the tower is "ivory," it isn't "white:" Understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education, 6*(1), 9–32.

Bernerth, J., Armenakis, A., Feild, H., & Walker, H. (2007). Justice, cynicism and commitment: A study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science, 43*(3), 303-326.

Bewick, V., Cheek, L., & Ball, J. (2004). Statistics review 8: Qualitative data - tests of association. *Crit Care, 1*(8), 40-55.

Bingöl, D., Naktiyok, A., & İşcan, Ö. F. (2003). Dönüştürücü liderliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. *11. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi.* Afyon.

Bircan, H., Karagöz, Y., & Kasapoğlu, Y. (2003). Ki-Kare ve kolmogorov smirnov uygunluk testlerinin similasyon ile elde edilen veriler üzerinde karşılaştırılması. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 4*(1), 69-80.

Blake, R., & Mouton, J. (1964). *Managing intergroup conflict industry.* Houston: Gulf Publishing Company.

Bodine, J., Crawford, K., & Schrumpf, F. (2002). *Ceating the peaceable school: Acomprehensive program for teaching conflict resolution* (2 b.). Illinois: Research Pres.

Bolat, T. (2008). *Dönüşümcü liderlik personeli güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisi.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology, 90*(4), 740-748.

Bolino, M., Turnley, W., & Niheof, B. (2004). The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review, 14*(5), 229-246.

Bolton, R. (1993). Pretesting questionnaire content analysis of respondents' concurrnet verbal protocols. *Marketing Science, 12*(3), 280-303.

Bommer, W., Rich, G., & Rubin, R. (2005). Changing attitudes about change: Longitudinal effects of transformational leader behaviour on employee cynicism about organizational change. *The Journal of Organizational Behaviour, 26*(10), 729-750.

Bond, M. H., Leung, K., Au, A., Tong, K.-K., & Chemonges-Nielson, Z. (2004). Combining social axioms with values in predicting social behaviours. *European Journal of Personality, 18*(3), 177–191.

Borman, W., & Motowildo, S. (2009). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance, 10*(2), 100-110.

Borsboom, D., Mellenbergh, G., & Van Heerden, J. (2004). The concept of validity. *Psychological Review, 111*(4), 1061–1071.

Bowers, D. (2002). *Medical statistics from scratch.* England: John Wiley and Sons, Ltd.

Bowles, T. (2009). A comparison of two measures of communication and the communication style of university students. *A Journal of Mind, Brain & Culture, 5*(1), 53-66.

Böke, K. (2001). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri.* İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti.

Brandes, P. M. (1997). *Organizational cynicism: Its nature, antecedents, and consequences. Dissertation of Doctor of Philosophy.* The University of Cincinnati.

Brandes, P., & Das, D. (2006). Locating behavioural cynicism at work. P. L. Perrewe, & D. C. Ganster içinde, *Construct issues and performance implications, employee health, coping and methodologies.* New York: JAI Press.

Brandes, P., Castro, S. L., James, M. S., Martinez, A. D., Matherly, T. A., Ferris, G. R., & Hochwarter, W. A. (2007). The interactive effects of job insecurity and organizational cynicism on work effort following a layoff. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 14*(3), 233-247.

Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. W. (1999). Does organizational cynicism matter? Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings, 1*(33), 150-153.

Brazzale, A., Davison, A., & Reid, N. (2007). *Applied asymptotics: Case studies in small-sample statistics.* Cambridge: Cambridge University Press.

Brewer, N., Mitchell, P., & Weber, N. (2002). Gender role, organizational status and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management, 13*(12), 78-93.

Brooks, I. (2003). *Organisational behaviour, individuals, groups and organisation.* New Jersey: Prentice Hall.

Brown, M., & Cregan, C. (2008). Organizational change cynicism: the role of employee involvement. *Human Resource Management, 47*(4), 664-691.

Brown, T. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research.* New York: The Guilford Press.

Bryne, B. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming.* New York: NY: Routledge Taylor and Francis Group.

Bülbül, H., & Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20*(1), 181-198.

Büyüköztürk, & Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri el kitabı, istatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum* (7 b.). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş. (2003). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı.* Ankara: Pegem Akademi.

Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı.* Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş., & vd. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (2 b.). Ankara: Pegem Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri,* (11 b.). Ankara: Pegem Akademi.

Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2 b.). New York: Rutledge Taylor & Francis Group.

Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology, 23*(1), 54-72.

Cai, D., & Fink, E. (2002). Conflict style differences between individualists and collectivists. *Communication Monographs, 69*(1), 67-87.

Calabrese, K. R. (2000). Interpersonal conflict and sarcasm in the workplace. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126*(4), 459-494.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework.* New York: Addison-Wesley.

Campbell, D. T. (1960). Recommendations for APA test standards regarding construct, trait, or discriminant validity. *American Psychologist, 15*(8), 506-561.

Canen, A. G., & Canen, A. (2008). Multicultural leadership: The costs of its absence in organizational conflict management. *International Journal of Conflict Management, 19*(1), 4-19.

Capozzoli, T. K. (1999). Conflict resolution: A key ingredient in successful teams. *Journal for Quality and Supervision, 56*(12), 3-5.

Carmeli, A., & Josman, Z. E. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors. *Human Performance, 19*(4), 403–419.

Cartwright, S. H. (2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review, 16*(2), 197–211.

Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *Journal of Service Management, 15*(1), 27-53.

Ceylan, A., & Demircan, N. (2005, 11 17). *Çalışanların örgüte bağlılığı ile işten ayrılma ilişkilerine yönelik bir araştırma.* 2017 tarihinde işgüç: www.isguc.org. adresinden alındı

Chahal, H., & Mehta, C. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior (OCB): A conceptual framework in reference to heath care sector. *Journal of Services Research, 10*(2), 366-388.

Chang, S., Van Witteloostuijn, A., & Eden, L. (2010). Common method variance in international business research. *Journal of International Business Studies, 41*(2), 174–188.

Chegini, M. G. (2009). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *American Journal of Economics and Business Administration, 1*(2), 171-174.

Cheung, F., & Cheung, R. (2013). Effect of emotional dissonance on organizational citizenship behavior: Testing the stressor-strain-outcome model. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, 147*(1), 89-104.

Cheung, G. W., & Rensvold, R. B. (2002). Evaluating goodness-of-fit indexes for testing measurement invariance. Structural Equation Modeling. *Structural Equation Modeling, 9*(2), 219-260.

Chiu, S., & Tsai, M. (2010). Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, 146*(6), 519-533.

Chompookum, D., & Brooklyn, D. (2004). The effects of internal career orientations on organizational citizenship behavior in thailand. *Career Development International, 9*(4), 404-433.

Christian, M., Garza, A., & Slaughter, J. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 117-122.

Chrobot-Mason, D. (2003). Keeping the promise: Psychological contract violations for minority employees. *Journal of Managerial Psychology, 18*(1), 20-40.

Chuang, Y. T., Hurch, R. C., & Zikic, J. (2004). Organizational culture, group diversity and intra-group conflict. *Team Performance Management: An International Journal, 10*(1-2), 26-34.

Churchill, G., & Iacobucci, D. (2002). *Marketing research – methodological foundations* (11 b., Cilt 8). Harcourt: Earlie Lite Books.

Cloke, K., & Goldsmith, J. (2011). *Resolving conflicts at work: Ten strategies for everyone on the job* (3 b.). San Francisco: Jossey-Bass.

Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior In arab and jewish culture. *Journal of Vocational Behavior, 69*(1), 105-118.

Cohen, R., & Swerdlik, M. (2005). *Psychological testing and assessment* (6 b.). New York: McGraw-Hill Company.

Cole, M. S., Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behavior, 27*(4), 463- 484.

Collins, D. (2003). Pretesting survey instruments: an overview of cognitive methods. *Quality of Life Research, 12*(3), 229-238.

Comrey, A. L., & LEE, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2 b.). Hillsdale: NJ:Erlbaum.

Conerly, K., & Tripati, A. (2004). What is your conflict style? Understanding and dealing with your conflict style. *The J. Quality and Participation, 27*(7), 14-22.

Conway, N., & Briner, R. (2005). *Understanding psycological contracts at work: A critical evaluation of theory and research.* Oxford: Oxford University Press.

Cornfield, D., Campbell, K., & McCammon, H. (2001). *Working in restructured workplaces: Challanges and new directions for the sociology of work.* California: Sage Publications Inc.

Covey, S. M., & Merrill, R. R. (2009). *The speed of trust.* (Ç. Erhan, Çev.) İstanbul:Varlık Yayınları.

Craighead, C., Ketchen, D., Dunn, K., & Hult, G. (2011). Addressing common method variance: Guidelines for survey research on information technology, operations, and supply chain management. *IEEE Transactions on Engineering Management, 58*(3), 578-588.

Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin, 52*(1), 281–302.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management, 31*(6), 850-911.

Crossan, M. M., & Apaydin, M. (2010). A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of Management Studies, 47*(6), 1114 - 1191.

Cunliffe, A. L. (2008). *Organization theory.* London: Sage Publications.

Çelik, M. (2007). *Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı: Bir uygulama (yayımlanmamış doktora tezi).* Erzurum: Atatürk Üniversitesi.

Çetin, C. (2005). *Takımdaşlık.* 02 18, 2006 tarihinde sitetky: http://www.sitetky.com/frameset/tkymain17.html adresinden alındı

Çıra, A. (2011). *Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlar açısından sonuçları: Otel çalışanlarına yönelik bir uygulama.* Ankara: Kara Harp Okulu.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve lisrel uygulamaları.* Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Dalgaard, P. (2008). *Introductory statistics with R* (2 b.). New York: Springer-Verlag.

David Garson, R. A. (2009). *faculty.chass.ncsu.edu*. DataAnalysis/Reliability: http://tx.liberal.ntu.edu.tw/~purplewoo/Literature/!DataAnalysis/Reliability%20Analysis.htm> 2009 adresinden alındı

Davis, W., & Gardner, W. (2004). Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader member exchange perspective. *Leadership Quarterly, 15*(4), 439-465.

Dean, J., P., B., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review, 23*(2), 52-341.

DeChurch, L. A., & Marks, M. A. (2001). Maximizing the benefits of task conflict: The role of conflict management. *International Journal of Conflict Management, 12*(1), 5-25.

Delken, M. (2004). *Organizational cynicism: A study among call centers (A thesis submitted).* Maastricht: University of Maastricht: Faculty of Economics and Business Administration.

Demirel, N., & Gürler, S. (2010). Practical approaches to the determination of the sample size in clinical studies",. *Kafkas Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi, 16*(2), 11-205.

Demirel, Y., & Özçınar, F. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerine etkisi: Farklı sektörlere yönelik bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23*(1), 129-145.

Denhardt, R. (1972). Yabancılaşma ve katılma sorunu. (E. Örs, Dü.) *Amme İdaresi Dergisi, 5*(2), 93.

Desilviya, H. S., & Yagil, D. (2005). The role of emotions in conflict management: The case of work teams. *International Journal of Conflict Management, 16*(1), 50-70.

Deutsch, M., Coleman, P., & Marcus, E. (2006). *The handbook of conflict resolution* (2 b.). San Francisco: John Wiley & Sons Inc.

Dijkstra, M. M., & d. (2005). Conflict and well-being at work: The moderating role of personality. *Journal of Managerial Psychology, 20*(1-2), 10-87.

Dilber, M. (1976). *Yönetsel ve örgütsel etkililiğe davranışsal yaklaşım.* İstanbul: B.Ü. Yayını.

Dipaola, M. F., & Hoy, W. K. (tarih yok). *Organizational citizenship of faculty and achievement of high school student.* 21.06.2005 tarihinde www.wm.edu. adresinden alındı

Doucet, O., & Poitras, J. C. (2009). The impacts of leadership on workplace conflicts. *International Journal of Conflict Management, 20*(4), 340-354.

Dyne, L., Vandewalle, D., T., K., Latham, M., & Cummings, L. (2000). Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting. *Journal of Organizational Behavior, 21*(1), 3-23.

Dyne, V. L., Kossek, E., & Sharon, L. (2007). Less need to be there: Cross- level effects of work practices that support work-life flexibility and enhance group processes and group-level OCB. *Human Relations, 60*(80), 1123-1154.

Dyson, J. (2002). *Middle school teachers' perceptions of conflict and their conflict management styles (Unpublished doctorate dissertation).* Philadelphia: Temple University Graduate Board.

Eaton, J. A. (2002). *A social motivation approach to organizational cynicism (Dissertation of master of arts).* Toronto: York University, Faculty of Graduate Studies.

Eatough, E., Chang, C., Miloslavic, S., & Johnson, R. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 96*(3), 619-630.

Edwards, B. D., Bell, S. T., Arthur, J., & Decuir, A. D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: An International Review, 57*(3), 441-465.

Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 57*(1), 61-94.

Eichhorn, B. (2014). *Common method varianxce techniques.* Cleveland: Cleveland State University.

Eichhorn, B. R. (2017). *Common method variance techniques*. http://www.lexjansen.com/mwsug/2014/AA/MWSUG-2014-AA11.pdf adresinden alındı

Eid, R. (2012). *Successful customer relationship management programs and technologies: Issues and trends.* UAE: Business Science Reference.

Eisenberger, R., Aselage, J., Sucharski, I. L., & Jones, J. R. (2004). *Perceived organizational support, the employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives.* (J. Coyle-Shapiro, L. Shore, S. Taylor, & L. Tetrick, Dü) Oxford: Oxford University Press.

Elkins, T., & Keller, R. T. (2003). Leadership in research and development organizations: a literature review and conceptual framework. *Leadership Quarterly, 14*(4-5), 587 - 606.

Elma, C., & K., D. (2000). *Yönetimde çağdaş yaklaşımlar: Uygulamalar ve sorunları.* Ankara: Anı Yayıncılık.

Emmerik, I., Jawahar, I., & Stone, T. (2005). Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behaviour. *Work & Stress,, 19*(1), 89-101.

Enns, J., & Rotundo, M. (2006). *Intergroup conflict and group targets of organizational citizenship behaviour.* papers.ssrn.com/sol3/...cfm/SSRN_ID916001_code634810.pdf. adresinden alındı

Erdem, B., Gökdeniz, A., & Met, Ö. (2011). Yenilikçilik ve işletme performansı ilişkisi: Antalya'da etkinlik gösteren 5 Yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 26*(2), 77 - 122.

Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde davranış* (Cilt 7). İstanbul: MİAD Yayınları.

Erdoğan, P., & Bedük, A. (2013). Örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi, 3*(6), 17-36.

Eren, E. (2001). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi.* İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (Cilt 8). İstanbul: Beta Basım Yayın.

Ertürk, A., Yılmaz, C., & Ceylan, A. (2004). Promoting organizational citizenship behavior: Relative effects of job satisfaction, organizational commitment and perceived managerial fairness. *METU Studies Development, 31*(2), 192.

Euwema, M. C., Vliert, E. V., & Bakker, A. B. (2003). Substantive and relational effectiveness of organizational conflict behavior. *The International Journal of Conflict Management, 14*(2), 119-140.

Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L. (2008). Relationship clean-up time: Using meta-analysis to clarify relationships among job satisfaction, perceived fairness and citizenship behaviors. *Journal of Management, 34*(2), 161-188.

Feldman, D. (2000). The dilbert syndrome: How employee cynicism about ineffective management is changing the nature of careers in organizations. *American Behavioral Scientist, 43*(48), 1279-1290.

Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for windows.* London, Thousand Oaks: Sage Publications.

Finger, M. S. (2002). A comparison of full information and unweighted least squares limited-information item parameter estimation methods used with the two-parameter normal ogive model . *Paper presented at the Annual meeting of the American Educatio.* New Orleans: LA.

Finkelstein, M. (2004). Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches. *Social Behavior and Personality, 32*(4), 383-385.

Finkelstein, M. A. (2006). Dispositional predictors of organizational citizenship behaviour: Motives, motive fulfillment and role identity. *Social Behavior and Personality, 34*(6), 603-616.

FitzGerald, M. R. (2002). *Organizational cynicism: Its relatıonship to perceived organizational injustice and explanatory style (Dissertation of doctor of philosophy).* Ohio: University of Cincinnati.

Fleming, P. (2005). Workers‟ playtime? Boundaries and cynicism in a culture of fun program. *The Journal of Applied Behavioral Science, 41*(1), 280-300.

Fornell, C., & Larker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.

Friedman, R. A., Tidd, S. T., Curral, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management, 11*(1), 32-55.

Fu, P. P., Kennedy, J., Tata, J., Yukl, G., Bond, M. H., & Peng, T. K. (2004). The impact of societal cultural values and individual social beliefs on the perceived effectiveness of managerial influence strategies: A meso approach. *Journal of International Business Studies, 35*(4), 284-304.

Furlong, G. (2005). *The conflict resolution toolbox: Models & maps for analyzing, diagnosing and resolving conflict.* Canada: John Wiley & Sons.

George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference* (17 b.). Boston: Pearson.

George, J. M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of applied Psychology, 76*(2), 299–307.

George, J., & Brief, A. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin, 112*(2), 300–340.

Gerzon, M. (2006). *Çatışmalı ortamlarda liderlik.* (A. Kardam, Çev.) İstanbul: MESS Yayını.

Gibbons, M. (2007). *A review of employment dispute resolution in great britain.* London: DTI.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2003). *Organizations: Behavior, structure, processes* (11 b.). New York: McGraw Hill/Irwin.

Gilbert, S., Laschinger, H., & Leiter, M. (2010). The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours. *Journal of Nursing Management, 18*(1), 330-354.

Gill, J. (2000). *Don't Blame Cynicism on "Bad Apples".* Ocak 2016 tarihinde www.businessweek.com: http://www.businessweek.com/careers/content adresinden alındı

Gitomer, J. (2010). *Jeffrey Gitomer's little teal book of trust,.* (H. Çetinkaya, Çev.) İstanbul: MediaCat Yayınları.

Goodwin, J. (2002). Auditors' conflict management styles: An exploratory study. *Abacus, 38*(3), 378–405.

Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity. *American Sociological Review, 25*(2), 160-181.

Graham, J. W. (2000). Promoting civic virtue organizational citizenship behavior: Contemporary questions rooted in classical quandaries from political philosophy. *Human Resource Management Review, 10*(1), 61-77.

Gray, P. S., Williamson, J. B., Karp, D. A., & Dalphin, J. R. (2007). *The research imagination: An introduction to qualitative and quantitative methods.* Cambridge: Cambridge University Press.

Greenberg, J., & Baron, R. (2008). *Behavior in organizations* (9 b.). New Jersey: Pearson Education.

Griffin, R. W. (2000). *Fundementals of management: Core concepts and applications.* Boston: Houghton Mifflin.

Gross, M. A., & Guerrero, L. K. (2000). Managing conflict appropriately and effectively: An application of the competence model to rahim's organizational conflict styles. *The International Journal of Conflict Management, 11*(3), 199-230.

Groves, R. M. (2006). Nonresponse rates and nonresponse bias in household surveys. *Public Opinion Quarterly, 70*(5), 639-680.

Groves, R., & Peytcheva, E. (2008). The impact of nonresponse rates on nonresponse bias: A meta-analysis. *Public Opinion Quarterly, 72*(2), 157-182.

Gujarati, D. N. (1995). *Basic econometrics* (3 b.). New York: McGraw-Hill.

Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research, 62*(4), 461-473.

Gül, H., & Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: Hemşireler üzerinde bir uygulama. *İİBF Dergisi, 13*(2), 27-47.

Güler, B. (2009). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgüt içi çatışma arasındaki ilişki: Sağlık sektörü uygulaması (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi).* İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı.

Güner, E., Yıldırım, M., & İçerli, L. (2012). Hizmet işletmelerinde çalışanların örgütsel güven ve sinisizm davranışı arasındaki ilişki. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4*(1), 75-84.

Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3*(1), 48-75.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis with readings* (4 b.). New Jersey: Pentice-Hall International, Inc.

Hair, J. F., Black, W., Anderson, R., Babin, B., & Tahtam, R. (2006). *Multivariate data analysis with readings.* London: Mcmillan Book Company.

Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis.* Amerika Birleşik Devletleri: Pearson.

Halbesleben, J., Harvey, J., & Bolino, M. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), 1451-1468.

Hall Dillon, W., & Goldstein, M. (1984). *Multivariate analysis: Methods and applications.* New York: Wiley.

Hamdorf, D. (2003). Towards managing diversity: Cultural aspects of conflict management in organizations. *Conflict & Communication, 2*(2), 1-22.

Harrington, D. (2009). *Confirmatory factor analysis.* New York: Oxford University Press.

Harris, K. J., Harvey, P., & Kacmar, K. M. (2011). Abusive supervisory reactions to coworker relationship conflict. *The Leadership Quarterly, 22*(5), 1010–1023.

Harvey, M., Heames, J., Rickey, R., & Leonard, N. (2006). Bullying: From the playground to the boardroom. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 12*(4), 1-11.

Hayes, A. F. (2017, 08 08). *The process macro for SPSS and SAS.* The process macro for SPSS and SAS: http://www.process-macro.org/faq.html. adresinden alındı

Heiberger, R. M., & Holland, B. (2013). *Case statistics: Statistical analysis and data display.* New York: Springer Science & Business Media.

Helvacı, M. A., & Çetin, A. (2012). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin belirlenmesi. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 7*(3), 1475-1497.

Henry, O. (2009). Organizational conflict and its effects on organizational performance. *Research Journal of Business Management, 2*(1), 16-24.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science, 43*(1), 109-130.

Herriot, P. (2011). Future work and its emotional implications. R. Payne, & C. Coper içinde, *Emotions at work: Theory, research and applications in management* (s. 25-307). Newbury Park, CA.: Sage.

Hill, T. M. (2002). *Job attitudes and personality: Predictors of organizational citizenship behavior. Halifax, a thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of master of science in applied psychology (industrial/organizational).* Nova Scotia: Saint Mary's University.

Hinkin, T. (1998). A brief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. *Organizational Research Methods, 2*(1), 102-124.

Hochwarter, W., James, M., Johnson, D., & Ferris, G. (2004). The interactive effects of politics perceptions and trait cynicism on work outcomes. *Journal of Leadership and Organizational Studies, 10*(4), 44-60.

Hodson, R. (1999). Management citizenship behavior: A new concept and an empirical test. *Social Problems, 46*(3), 460-478.

Hogan, S. J., & Coote, L. V. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model. *Journal of Business Research, 67*(8), 1609-1621.

Holt, J., & DeVore, C. (2005). Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. *International Journal of Intercultural Relations, 29*(2), 165-196.

Hovardaoğlu, S. (2000). *Davranış bilimleri için araştırma teknikleri.* Ankara: VE-GA Yayınları.

Huang, L., Gino, F., & Galinsky, A. D. (2015). The highest form of intelligence: Sarcasm increases creativity through abstract thinking for both expressers and recipients. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 131*(11), 162-177.

Hulse, V., & Khoshgoftaar, T. (2007). Incomplete case nearest neighbor imputation in software measurement data. *IRI 2007: Proceedings of the 2007 IEEE International Conference on Information Reuse and Integration*, (s. 629-638).

Hunt, S. T. (2002). On the virtues of staying inside of the box: Does organizational citizenship behaviour detract from performance in taylorist jobs ? *International Journal of Selection And Assessment, 10*(1-2), 152-159.

Hurley, R. F., & Hult, M. G. (1998). Innovation, market orientation, and organizational learning: An integration and empirical examination. *Journal of Marketing, 62*(3), 42-54.

Hutchins, H. M., & Henson, R. K. (2002). In search of OZ: Effect size reporting and interpretation in communication research. *Southwest Educational Research Association* (s. Paper presented at the annual meting of the Southwest Educational Research Association). Austin: TX.

İçerli, L., & Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel sinisizm ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4*(1), 167 – 176.

İnandı, Y., & Büyüközkan, A. (2013). The effect of organizational citizenship behaviours of primary school teachers on their burnout. *Educational Sciences: Theory & Practice, 13*(3), 1540-1551.

İşbaşı, J. (2000). Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü. *Yönetim Araştırmaları Dergisi, 1*(10), 49-75.

İşcan, Ö. F., & Naktiyok, A. (2004). Çalışanların örgütsel bağdaşımlarının belirleyicisi olarak örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet algıları. *Ankara Üni. S.B.F. Dergisi, 59*(1), 181-201.

İşçi, E., Şişman, F. A., & Bektaş, G. (2013). A research on the relationship between personnel empowerment and organizational cynicism. *Management, 3*(5), 249-260.

Ivshin, E. (2001). *The study of the meaning of work, emotional intelligence and conflict styles in the workplace in the 21st century.* Los Angeles.: California School of Professional Psychology.

James, M. S. (2005). *Antecedents and consequences of cynicism in organızatıons: An examinatıon of the potential positıive and negative effects on school systems (Dissertation of doctor of philosophy).* Florida: The Florida State University.

Jen, C. (2013). The influence of conflict centrality and task interdependency on individual performance and job satisfaction. *International Journal of Conflict Management, 24*(2), 126 – 147.

Jewett, M., Scholar, M., & J., M. (2005). *Human resource management influence on organizational citizenship behaviors*. www.uwm.edu / Departments / Business adresinden alındı

Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior, 24*(5), 627-647.

Jung, D., Chow, C., & Wu, A. (2003). The role of transformational leadership in enchancing organizational innovation: Hypotheses and some preliminary findings. *The Leadership Quarterly, 14*(4-5), 525-544.

Jung, D., Wu, A., & Chow, C. W. (2008). Towards understanding the direct and indirect effects of CEOs' transformational leadership on firm innovation. *The Leadership Quarterly, 19*(5), 582-594.

Kalağan, G. (2009). *Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutmları arasındaki ilişki (yayınlanmamış yüksek lisans tezi).* Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kalağan, G., & Güzeller, C. (2010). Öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27*(1), 83-97.

Kalağan, G., & Mualla, B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A case of akdeniz university. *Procedia Social And Behavioral Sciences, 2*(2), 4820–4825.

Kalaycı, S. (2008). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri.* Ankara: Asil Yayınevi.

Kalaycı, S. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (Cilt 221). Ankara: Asil Yayınevi.

Kane, M. T. (2006). *Validation in R. Brennan (Ed), Educational Measurement* (4 b.). Westport: CT: Praeger.

Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). *The cynical americans: Living and working in an age of discontent and disillusion.* San Francisco: Jossey-Bass.

Karagöz, Y., & Ekici, S. (2004). Sosyal bilimlerde yapılan uygulamalı araştırmalarda kullanılan istatistiksel teknikler ve ölçekler. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 5*(1), 25-43.

Karasar, N. (2009). *Ölçme ve araçlarında aranan nitelikler, bilimsel araştırma yöntemi* (19 b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Karip, E. (2003). *Çatışma yönetimi* (3 b.). Ankara: Pegem Yayıncılık.

Kataria, A., Garg, P., & Rastogi, R. (2013). Does psychological climate augment OCBs? The mediating role of work engagement. *The Psychologist-Manager Journal, 16*(4), 227-241.

Katz, D., & Kahn, R. (1966). *The psychology of organizations.* New York: Folks International.

Kaya, Y. (2013). Örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki. *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 8*(6), 853-879.

Kazan, M. K. (1997). Culture and conflict management: A theoretical framework. *International Journal of Conflict Management, 8*(4), 338-360.

Keashly, L., & Nowell, B. (2011). *Conflict, conflict resolution, and bullying."Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2 b.). Boca Raton: FL: CRC Press.

Kelecioğlu, H., & Şahin, S. (2014). Geçmişten günümüze geçerlik. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi, 5*(2), 1-11.

Kelley, K., & Preacher, K. (2012). On effect size. *Psychological methods, 17*(2), 129-147.

Kennedy, P. (2003). *A guide to econometrics.* Cambridge, MA.: The MIT Press.

Khan, H. (2006). Deterring cynicism to regain american competitiveness. *Competition Forum, 4*(1), 48-54.

Khan, M. A. (2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: Evidence from banking sector in pakistan. *Pakistan Journal Of Commerce & Social Sciences, 8*(1), 1-30.

Kidder, D., & Parks, J. (2001). The good soldier: Who is (s)he? *Journal of Organizational Behavior, 22*(8), 939-959.

Kim, S., O'Neill, J. W., & Cho, H. M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader–member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management, 29*(3), 530-537.

Klein, R. H. (2007). The "dark side" of OCB: Examining the relationship between citizenship behavior and work-to-family conflict (unpublished master's thesis). *Arts Department of Psychology College of Arts And Sciences*, University of South Florida.

Kline, B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling.* New York: Guilford Publications.

Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis.* New York: Routledge.

Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration, 11*(4), 3-9.

Kock, N., & Lynn, G. S. (2012). Lateral collinearity and misleading results in variance-based SEM: An illustration and recommendations. *Journal of the Association for Information Systems, 13*(7), 546–580.

Koç, O. (2006). *Bilgi toplumu organizasyonlarında örgüt içi çatışmaların yönetiminde entelektüel liderliğin rölü (doktora tezi).* Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koçel, T. (2013). *İşletme yöneticiliği.* İstanbul: Beta Yayınevi.

Koçel, T. (2014). *İşletme yöneticiliği* (15 b.). İstanbul: Beta.

Kohlrieser, G. (2006). *Hostage at the table: How leaders can overcome conflict, influence others, and raise performance.* San Francisco: CA: Jossey-Bass.

Koyuncu, M. (tarih yok). *Üniversite öğretim elemanlarında tükenme duygusu ve organizasyondan ayrılma isteğine etkisi.* 18.11.2005 tarihinde www.isletme.istanbul.edu.tr. adresinden alındı

Kozan, M. (2002). Subcultures and conflict management style. *MIR: Management International Review, 42*(1), 89-105.

Kozan, M., Ergin, C., & Varoğlu, D. (2007). Third party intervention strategies of managers in subordinates' conflicts in Turkey. *International Journal of Conflict Management, 18*(2), 128–147.

Köse, S., Kartal, B., & Kayalı, N. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üni. İİBF Dergisi, 20*(1-6), 4-8.

Krippendorff, K. (2004). *Content analysis.* London: Sage Publications.

Kuehn, K. W., & Busaidi, Y. (2002). Citizenship behavior in a non-western context: An examination of the role of satisfaction, commitment and job characteristics on self-reported OCB. *International Journal of Commerce and Management, 12*(2), 107–125.

Kurtz, N. R. (1999). *Statistical analysis for the social sciences* (1 b.). MA: Allyn & Bacon, Inc.

Kutaniş, R. Ö., & E., Ç. (2010). Adaletsizlik algısı sinisizmi tetikler mi?: Bir örnek olay. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1*(26), 186-195.

Lages, C., Lages, C., & Lages, L. (2005). The RELQUAL scale: A measure of relationship quality in export market ventures. *Journal of Business Research, 58*(8), 1040-1048.

Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology, 28*(4), 563–575.

LePine, J., Erez, A., & Johnson, D. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 52-60.

Lewis, j. D. (2000). *Trusted partners: How companies build mutual trust and win together.* New York: The Free Press.

Li, F., Zhou, F., & K., L. (2011). Expecting the worst: Moderating effects of social cynicism on the relationships between relationship conflict and negative affective reactions. *Journal of Business and Psychology, 26*(3), 339-345.

Liang, Y. (2012). The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24*(2), 258-271.

Lindell, M. K., & Whitney, D. J. (2001). Accounting for common method variance in cross-sectional research designs. *Journal of Applied Psychology, 86*(1), 116–119.

Lines, R., Selart, M., Espedal, B., & Johansen, S. T. (2005). The production of trust during organizational change. *Journal of Change Management, 5*(2), 221-245.

Liu, C., Nautab, M. M., E., S. P., & Li, C. (2008). Direct and indirect conflicts at work in china and the US: A cross-cultural, comparison. *Work & Stress, 22*(4), 295-313.

Liu, Y., & Cohen, A. (2010). Values, commitment, and OCB among chinese employees. *International Journal of Intercultural Relations, 34*(5), 493-506.

Lu, L., Zhou, F., & Leung, K. (2011). Effects of task and relationship conflicts on individual work behaviors. *International Journal of Conflict Management, 22*(2), 131-150.

Lucyzvyek, D. (2007). *Can personality buffer cynicism? Moderating effetcs of extraversion and neuroticism in response to workplace hassles (dissertation of doctor of philosophy).* Los Angeles, California: Alliant International University.

Lulofs, R. S., & Cahn, D. (2000). *Conflict from theory to action* (2 b.). Boston: Allyn and Bacon.

Ma, Z. (2007). Conflict management styles as indicators of behavioral pattern in business negotiation: The impact of contextualism in two countries. *International Journal of Cross Cultural Management, 18*(3), 260-279.

MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in marketing: Causes, mechanisms, and procedural remedies. *Journal of Retailing, 88*(4), 541-549.

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Petter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *Journal@Marketing, 57*(1), 70-80.

Maio, G. R., & Haddock, G. (2010). *Psychology of attitudes and attitudes change.* London: SAGE.

Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Patil, A. (2006). Common method variance in IS research: A comparison of alternative approaches and a reanalysis of past research. *Management Science, 52*(12), 1865–1883.

Masters, M., & Albright, R. (2005). *Dealing with conflict in management skills: A jossey bass reader.* San Francisco: John Wiley & Sons.

Mathisen, G. E., & Einarsen, S. (2004). A review of instruments assessing creative and innovative environments within organizations. *Creativity Research Journal, 16*(1), 119-140.

Matthiesen, S. B., & Diğerleri. (2003). The escalation of conflict: A case study of bulling at work. *Int. J. Management and Decision Making, 3*(1), 96-111.

Mazzanti, M., Pini, P., & Tortia, E. (2006). Organizational innovations, human resources and firm performance. *The Journal of Socio-Economics, 35*(1), 123-141.

McConnon, S., & McConnon, M. (2004). *How to manage disagreements and develop trust and understanding* (2 b.). Oxford: How To Books Ltd.

McDonald, R. P. (1982). Linear versus nonlinear models in item response theory. *Applied PsychologicalMeasurement, 6*(4), 379-396.

McLean, L. D. (2005). Organizational culture's influence on creativity and innovation: A review of the literature and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources, 7*(2), 226 - 246.

Menard, S. (2002). *Applied logistic regression analysis* (2 b., Cilt 106). University of Colorado, USA: SAGE Publications, Incorporated, 106.

Messer, B. A., & White, F. A. (2006). Employees‟ mood, perceptions of fairness, and organizational citizenship behaviour. *Journal of Business and Psychology, 21*(1), 65-82.

Metzger, M. (2004). *A qualitative inquiry into the formation of beliefs in a police organization (dissertation of doctor of education).* Washington: The George Washington University.

Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment,, 10*(1-2), 51-57.

Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri (doktora tezi).* Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mohammed, U. K., White, G., & Prabhakar, G. P. (2008). Culture and conflict management: Style of international project managers. *International Journal of Business and Management, 3*(5), 3-11.

Montaquila, J. M., & Olson, K. M. (2012). *Practical tools for nonresponse bias studies.* http://www.amstat.org/sections/srms/webinarfiles/NRBiasWebinarApril2012.pdf. adresinden alındı

Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2001). *Organizational behaviour* (5 b.). Boston: Houghton Mifflin Company.

Morgan, D., & Zeffane, R. (2003). Employee involvement, organizational change and trust in management. *International Journal of Human Resource Management, 14*(1), 55-75.

Morrison, W. M. (1994). Role definitions and organizational citizenship behaviour: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal, 37*(6), 1543-1567.

Motowildo, S. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review, 10*(1), 1-126.

Mullins, L. J. (2010). *Management & organizational behavior* (9 b.). Harlow: Pearson Education Limited.

Munyon, T. P., Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., & Ferres, G. R. (2010). Optimism and the nonlinear citizenship behavior–job satisfaction relationship in three studies. *Journal of Management, 36*(6), 1505-1528.

Murphy, K. R., & Davidshofer, C. O. (2001). *Psychological testing* (5 b.). New Jersey: Prentice Hall.

Murray, J. Y., Kotabe, M., & Zhou, J. N. (2005). Strategic alliance-based sourcing and market performance: Evidence from foreign firms operating in China. *Journal of Inter-national Business Studies, 36*(2), 189–205.

Nafei, W. (2013). Examining the relationship between organizational cynicism and organizational change: A study from egyptian context. *Journal of Business Administration Research, 2*(2), 1-12.

National, R. C. (2013). *Nonresponse in social science surveys: A research agenda.* The National Academies Press: Washington DC.

Naus, A. (2007). *Organizational cynicism on the nature, antecedents, and consequences of employee cynicism toward the employing organization.* Maastricht: Maastricht University.

Nelwamondo, F., & Marwala, T. (2008). Techniques for handling missing data: Applications to online condition monitoring. *International Journal of Innovative Computing, Information and Control ICIC International, 4*(6), 1507—1526.

Neuendorf, K. A. (2002). *The content analysis guidebook.* London: Sage Publications.

Neuman, J. H. (2004). Injustice, stress and aggression in organizations. R. W. Griffin, & A. M. O'Leary-Kelly içinde, *The organizational frontier series: The dark side of organizational behavior* (s. 62-102). San Francisco: Jossey-Bass.

Nouman, M., Khan, I., & F., K. (2011). Conflicts and strategies for their resolution: A case of organizations operating in khyber pakhtunkhwa. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Reserach in Business, 3*(5), 618-633.

Nous, F., Iterson, A. V., & Roe, R. A. (2007). Value incongruence, job autonomy, and organizationbased self-esteem: A self-based perspective on organizational cynicism. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 16*(2), 195-219.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2 b.). New York: McGraw HilL.

O'Brien, J. (2011). Relationships among structural empowerment, psychological empowerment, and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers. *Nephrology Nursing Journal, 38*(6), 469-490.

O'Brien, A. T., Haslam, A., Jetten, J., Humphrey, L., O'Sullivan, L., Postmes, T., & Reynolds, K. (2004). Cynicism and disengagement among devalued employee groups: The need to aspire. *Career Development International, 9*(1), 19-50.

O'Connor, R. (1993). *Issues in the measurement of health-related quality of life* (Cilt Working Paper 30). Melbourne, Australia: NHMRC National Centre for Health Program Evaluation.

OECD ve Eurostat Ortak Yayımı. (2005). *Oslo kılavuzu, yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler* (3 b.). Tübitak.

Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.* Lexington: MA: Lexington Boks.

Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of management, 20*(2), 465-478.

Organ, D. W. (1997). OCB: Its construct clean time. *Human Performance, 10*(2), 86-88.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences.* USA: Sage Publications Inc.

Orhunbilge, N. (1996). *Uygulamalı regresyon ve korelasyon analizi* (Cilt 267). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

Orhunbilge, N. (2002). *Uygulamalı regresyon ve korelasyon analizi* (2 b.). İstanbul: İ.Ü Basım Yayın.

Orhunbilge, N. (2010). *Çok degiskenli istatistik yöntemler.* İstanbul: İ.Ü. Basım Yayın.

Ortiz, L. (2005). A comprehensive literature review organizational justice and organizational citizenship behavior: Is there a connection to international business and cross-cultural research. *University of Texas, Pan American./sbaer.uca.edu/*, 4.

Osse. (2006). *An Online Sample Size Estimator.* An online sample size estimator: http://osse.bii.a-star.edu.sg/index.php adresinden alındı

Osterloh, M., & Frey, B. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms. *Organization Science, 11*(5), 538-550.

Öğüt, A., Özgener, Ş., & Kaplan, M. (2008). The interaction between organizational cynicism and psychological contract violation in terms of strategic human resource management. *4. International Strategic Management Conference.*

Ölçüm, Ç. M. (2004). *Örgütsel vatandaşlık davranışı.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Özalp, İ. (2015). *İşletme yönetimi.* Eskişehir: Nisan Yayınevi.

Özdamar, K. (2002). *Değişkenli analizler* (4 b., Cilt 2). Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile üniversite öğrencilerinin bazı demografik özellikleri ve akademik başarıları arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üni.İİBF Dergis, 20*(1-6), 117-135.

Özen, Ş. (1998). Örgütsel araştırmalardaki sosyal beğenirlik etkisinin Türk toplumsal ve bürokratik kültürü bağlamında incelenmesi. *6. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri* (s. 107-121). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Özgan, H., Külekçi, E., & Özkan, M. (2012). Öğretim elemanlarının örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Online Journal Of Educational Science, 4*(1), 196-205.

Özgener, Ş., Öğüt, A., & Kaplan, M. (2008). İşgören-işveren ilişkilerinde yeni bir paradigma: Örgütsel sinizm. &. H. M. Özdevecioğlu, & Ö. D. Davranış (Dü.) içinde, *Örgütsel*

*davranışta seçme konular: Organizasyonların karanlık yönleri ve verimlilik azaltıcı davranışlar* (s. 53-72). Ankara: İlke Yayınevi.

Özkalp, E., & Kırel, Ç. (2004). *Örgütsel davranış* (Cilt 1468). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Özler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review, 1*(4), 26-38.

Özmen, F. (1997). *Fırat ve İnönü üniversitelerinde örgütsel çatışmalar ve çatışma yönetimi yaklaşımı (doktora tezi).* Elazığ: Fırat Üniversitesi SBE.

Özsoy, S., & Özsoy, G. (2013). *Eğitim araştırmalarında etki büyüklüğü raporlanması.* Rome: 5th World Conference on Educational Sciences.

Öztürk, M. (2003). *İşletme fonksiyonları açısından işletme ve yönetim* (1 b.). İstanbul: Papatya Yayınevi.

Paine, J. B., & Organ, D. W. (2000). The cultural matrix of organizational citizenship behavior: Some preliminary conceptual and empirical observations. *Human Resource Management Review, 10*(1), 45-59.

Park, H., & Antonioni, D. (2007). Personality, reciprocity and strength of conflict resolution strategy. *Journal Of Research In Personality, 41*(1), 110-125.

Pelckmans, K., De Brabanter, J., Suykens, J., & De Moor, B. (2005). Handling missing values in support vector machine classifiers. *Neural Networks, 18*(5), 681-695.

Perlow, L., & Weeks, J. (2002). Who‟s helping whom? Layers of culture and workplace behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*(4), 345-361.

Peterson, D. (2003). The relationship between ethical pressure, relativistic moral beliefs and organizational commitment. *Journal of Managerial Psychology, 18*(6), 557 - 572.

Piderit, S. K. (2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: A multidimensional view of attitudes toward organizational change. *Academy of Management Review, 25*(4), 783–794.

Pinheiro, J. C., & Bates, D. M. (2000). *Mixed-effects models in S and S-PLUS.* New York: Springer.

Pitre, J. (2004). *Organizational cynicism at The united states naval academy: An exploratory study (dissertation of master of science in leadership and human resource development).* California: Naval Postgraduate School.

Podsakof, P., & d. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literatüre and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 516.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1989). *A second generation measure of organizational citizenship behavior (Working Paper).* Bloomington: Indiana University.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research, 31*(3), 351-363.

Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance, 10*(2), 133–151.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Boomer, W. H. (1996). Transformational leader behaviour and substitutes for leardership as determinents of employee satisfaction, commitment, trust and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management, 22*(2), 259-298.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 877-905.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2008). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice.* Lippincott Williams & Wilkins.

Polsky, L., & Gerschel, A. (2011). *Perfect phrases for conflict resolution: Hundereds of ready to use phrases for encouraging a more productive and efficient work environment.* United States of America: McGraw-Hill.

Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict : Concepts and models. *Administrative Science Quaterly, 12*(2), 298-270.

Posthuma, R. (2014). Twenty-five years of research in the international journal of conflict management: A strong foundation for discovering novel solutions. *International Journal of Conflict Management, 25*(4), 102-104.

Poutsma, E., Eert, C., & Ligthart, P. (2015). Employee ownership and organizational citizenship behavior: High performance ownership systems and the mediating role of psychological ownership. A. Kauhanen içinde, *Advances in the economic analysis of participatory & amp; labor-managed firms.* Emerald Group Publishing Limited.

Presser, S., & diğerleri. (2004). Methods for testing and evaluating survey questions. *Public Opinion Quarterly, 68*(1), 109-130.

Pruitt, D. G., & Kimmel, M. J. (1977). Twenty years of experimental gaming: Critique, synthesis, and suggestions for the future. *Annual Review of Psychology, 28*(1), 363–392.

Psailla, G., & Wagner, R. (2007). *E-commerce and web technologies.* Linz: Springer.

Pugh, S., Skarlicki, D., & Passell, B. (2003). After the fall: Layoff victims' trust and cynicism in re-employment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(2), 201-212.

Qian, Y. (2007). *A communication model of employee cynicism toward organizational change (dissertation of doctor of philosophy).* Ohio: Ohio University.

Qian, Y. (2013). Beyond the BOHICA syndrome: Social construction of employee cynicism toward organizational change. *Florida Communication Journal, 41*(2), 60-80.

Qian, Y., & Daniels, T. (2008). A communication model of employee cynicism toward organizational change. *Corporate Communication: An International Journal, 13*(3), 317-330.

R., S., & Flores, F. (2001). *Güven yaratmak.* (A. Kardam, Çev.) İstanbul: Mess Yayınları.

Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal, 26*(2), 368-376.

Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations.* Westport: Quorum Books.

Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management, 13*(3), 206-235.

Rahim, M. A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict : A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports, 44*(3), 1323-1344.

Rahim, M. A., & Magner, R. N. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology, 80*(1), 122-132.

Rahim, M. A., Buntzman, G. F., & White, D. (1999). An empirical study of the stages of moral development and conflict management styles. *The International Journal of Conflict Management, 10*(2), 154-171.

Ramos, A., & Borrego-Alés, Y. (2014). Empowering employees: Structural empowerment as antecedent of job satisfaction in university settings. *Psychological Thought, 7*(1), 19-41.

Randall, S. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling.* New Jersey, Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Reichard, R. J., Riggio, R. E., Guerin, D. W., Oliver, P. H., Gottfried, A. W., & Gottfried, A. (2011). A longitudinal analysis of relationships between adolescent personality and intelligence with adult leader emergence and transformational leadership. *The Leadership Quarterly, 22*(3), 471-481.

Reichers, E. A., Wanous, P. J., & Austin, T. J. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academia of Management Executive, 11*(1), 1-59.

Rennie, K. (1997). Exploratory and confirmatory rotation strategies in exploratory factor analysis. *The Annual Meeting Of The Southwest Educational Research Association.* Austin.

Rich, B., Lepine, J., & Crawford, E. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal, 53*(3), 611-640.

Richard, G. N., & William, O. (2003). *Scaling procedures: Issues and applications.* London: SAGE Publications.

Richardson, H., Simmering, M., & Sturman, M. (2009). A tale of three perspectives: Examining post hoc statistical techniques for detection and correction of common method variance. *Organizational Research Methods, 12*(4), 762–800.

Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*(6), 1306-1314.

Robbins, S. (2000). *Essentials of organizational behaviour.* New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River.

Robbins, S. P. (1977). *Örgütsel çatışmanın yönetimi.* (B. Himmetoğlu, & A. Ergenç, Çev.) İzmir: Ege Üniversitesi İTBF.

Robbins, S., & Judge, T. (2011). *Organizational behavior.* New Jersey: Pearson.

Robinson, S., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior, 16*(3), 289-298.

Roger, M. (2007). *Strategic purchasing and supply management.* Germany Oestrich Winkel: Deutcher Universitats Verlag.

Rollinson, D. (2008). *Organizational behavior and analysis: An integrated approach* (4 b.). Harlow: Pearson Education Limited.

Rosenthal, R., & Rosnow, R. L. (2008). *Essential of behavioral research* (3 b.). New York: McGraw-Hill, Inc.

Ross, M. R. (2004). *Introduction to probability and statistics for engineers and scientists.* San Diego: Elsevier Academic Press.

Rubin, S., Dierdorff, C., B. H., & Baldwin, T. (2009). Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change. *The Leadership Quarterly, 20*(5), 680–688.

Runhaar, P., Konermann, J., & Sanders, K. (2013). Teachers' organizational citizenship behaviour: Considering the roles of their work engagement, autonomy and leaderemember exchange. *Teaching and Teacher Education, 30*(2), 98-111.

Rutte, C. G., & Wilke, H. A. (1992). Goals, expectations, and behavior in a social dilemma situation. W. B. Liebrand, D. M. Messick, & H. A. Wilke (Dü) içinde, *Social dilemmas: Theoretical issues and research finding* (s. 289–305). New York: Pergammon.

Saam, N. J. (2010). Interventions in workplace bullying: A multilevel approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 19*(1), 51-75.

Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2013). *Örgütsel davranış* (5 b.). Bursa: Alfa Akademi.

Salant, P., & Dillman, D. (1994). *How to conduct your own survey?* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Sandberg, W. H. (2002). The role of personal strivings conflict in the work satisfaction- life satisfaction relationship. *Dissertation Abstracts International The Sciences & Engineering, 63*(1 -B), s. 548.

Sapp, M. (2006). *Basic psychological measurement, research, designs, and statistics without math* (1 b.). Illinois: Charles C. Thomas Publisher, Ltd.

Saunders, M. N., & Thornhill, A. (2003). Organisational justice, trust and the management of change: An exploration. *Personnel Review, 32*(3), 360-375.

Schermerhorn, J., Hunt, j., & Osborn, R. (2008). *Organizational behavior.* New York: John Wiley & Sons.

Scheuren, F. (2016). *What is a survey?* American Statistical Association: http://www.whatisasurvey.info adresinden alındı

Schlechter, A. F., & Engelbrecht, A. S. (2006). The relationship between transformational leadership, meaning and organisational citizenship behaviour. *Management Dynamics, 15*(4), 2-16.

Schnake, M., & Dumler, M. P. (2003). Level of measurement and analysis issues in organizational citizenship behaviour research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 285.

Schouten, B., Cobben, F., & Bethlehem, J. (2009). Indicators for the representativeness of survey response. *Survey Methodology, 35*(1), 99-111.

Scudder, T., Patterson, M., & Mitchell, K. (2011). *Have a nice conflict: How to find success and satisfaction in the most unlikely places.* San Francisco: Jossey Bass.

Sehgal, M., Gondal, L., & Dooley, L. (2005). Collateral missing value imputation: A new robust missing value estimation algorithm for microarray data. *Bioinformatics, 21*(10), 2417-2424.

Selander, L., & Kalling, T. (2007). The surprise of candor; employee cynicism and technological change in late modernity work. *Academy of Management Proceedings, 1*(8), 1-7.

Sencer, M., & Sencer, Y. (1978). *Toplumsal araştırmalarda yöntembilim* (Cilt 11). A.Ü İF Yayınları.

Seval, H. (2006). Çatışmanın etkileri ve yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi, 15*(1), 245-254.

Sevim, O. (2012). Öğretmen adaylarının konuşma kaygısı: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Turkish Studies, 7*(2), 927-937.

Shafritz, J. M., Ott, S. J., & Jang, Y. S. (2011). *Classics of organizational theory* (7 b.). Belmont, Calif: Wadsworth.

Shearouse, S. (2011). *Conflict 101: A managers's guide to resolving problems so everyone can get back to work.* New York: AMACOM.

Shih, H. A., & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management, 21*(2), 147-168.

Siira, K. (2013). *Organizational conflict, conflict management, and communication: A social complexity perspective.* Helsinki: Unigrafia Bookstore.

Sills, S., & Song, C. (2002). Innovations in survey research: An application of web-based surveys. *Social Science Computer Review, 20*(1), 20–30.

Singh, A. K., & Singh, A. (2008). Personal outcomes of organisational citizenship behaviour. *Journal of Management, 1*(1), 47.

Skarlicki, D. P., & Latham, G. P. (1997). Leadership training in organizational justice to increase citizenship behavior within a labor union: A replication. *Personnel Psychology, 50*(3), 617-633.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişiler arası ilişkiler.* İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behaviour from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*(3), 281-298.

Sonnentag, S. (2011). Research on work engagement is well and alive. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*(1), 29-39.

Sonnentag, S., Unger, D., & Nägel, J. (2013). Workplace conflict and employee well-being: The moderating role of detachment from work during off-job time. *International Journal of Conflict Management, 24*(2), 166 – 183.

Sorenson, R. L., Morse, E. A., & Savage, G. (1999). A test of the motivations underlying choice of conflict strategies in the dual-concern model. *International Journal of Conflict Management, 10*(1), 25–44.

Sökmen, A., & Yazıcıoğlu, İ. (2005). Thomas modeli kapsamında yöneticilerin çatışma yönetim stilleri ve tekstil işletmelerinde bir alan araştırması. *Ticaret ve Turizm Egitim Fakültesi Dergisi, 1*(1), 1-19.

Spector, P. E. (2006). Method variance in organizational research: Truth or urban legend? *Organizational Research Methods, 9*(2), 219–228.

Spector, P. E., Fox, S., Donald, E., & Borman, W. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Asseeeme, 10*(1–2), 51-57.

Spitzmuller, M., Dyne, L., & R., I. (2008). Organizational citizenship behavior: A review and extension of its nomological network. *The SAGE Handbook of Organizational Behavior* (Cilt 5124, s. 106–123). içinde SAGE Publications Inc.: Volume I - Micro Approaches .

Stamper, C. L., & Linn, V. D. (2001). Work status and organizational citizenship behavior: A field study of restaurant employees. *Journal of Organizatinal Behavior, 22*(5), 517-536.

Stanley, D. J., Meyer, J. P., & Topolnytsky, L. (2005). Employee cynicism and resistance to organizational change. *Journal of Business and Psychology, 19*(4), 429-459.

Stapleton, C. (1997). Basic concepts and procedures of confirmatory factor analysis. *Paper Presented At The Annual Meeting Of The Southwest Educational Research Association.* Austin.

Suliman, A. M., & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations, 29*(2), 208-220.

Summers, L. (2006). The cynical americans: Living and working in an age of discontent and disillusion (book review). *Personnel Psychology, 43*(2), 394-398.

Suppiah, W., & Rose, R. (2006). A competence based view to conflict management. *American Journal of Applied Sciences, 3*(7), 1905-1909.

Sümbüloğlu, K., & Sümbüloğlu, V. (1993). *Biyoistatistik* (4 b.). Ankara: Özdemir Yayıncılık.

Süt, N. (2009). Geçerlilik, güvenirlik ve madde (item) analizleri. Şenocak, & M.Ş. (Dü) içinde, *Klinik Biyoistatistik* (1 b., s. 200-205). İstanbul: Nobel Matbaacılık.

Şahin, F. (2011). Liderin kültürel zekâsının astların örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş doyumu üzerine etkisi. *Savunma Bilimleri Dergisi, 10*(2), 80-104.

Şencan, H. (1986). *Yönetici geriliminde kişilik başaçıkma süreçleri ilişkisi ve metal sanayiinde uygulamalı bir araştırma (doktora tezi).* İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Şencan, H. (2002). *Bilimsel yazım.* İstanbul: İ.Ü.İşletme Fakültesi.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik.* Ankara: Seçkin Yayın Evi.

Şencan, H. (2007). *Sosyal ve davranış bilimlerde bilimsel araştırma.* Ankara: Seçkin Yayın Evi.

Şencan, H. (2016). Ders notlarının referans gösterilmesi: http://www.ders.es adresinden alındı

Şencan, H. (2017). *Araştırma yöntembilmi ders notları.* İstanbul.

Şimsek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş.* Ankara: Ekinoks Yayınları.

Şimşek, S. M. (2001). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış* (2 b.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Tabachnick, B. G., & Fideli, L. (2001). *Using multivariate statistics* (4 b.). Boston: Ally And Bacon.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5 b.). Boston: Harber Collins Pub.

Taştan, S. (2005). *Örgütsel çatışma ve çatışma yönetimi.* www.humanresourcesfocus adresinden alındı

Taştan, S. (2005). *Örgütsel çatışma ve çatışma yönetimi.* Aralık 2016 tarihinde Yönetim Organizasyon ve İnsan Kaynakları Yönetimi: http://www.insankaynaklari.gokceada.com/makale010.html. adresinden alındı

Taxman, F. S., Henderson, C., Young, D., & Farrell, J. (2014). The impact of training interventions on organizational readiness to support innovations in juvenile justice offices. *Administration and Policy in Mental Health, 41*(2), 177–188.

Teijlingen, E. R., & Hundley, V. (2016). *The importance of pilot studies.* http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU35.html: http://sru.soc.surrey.ac.uk adresinden alındı

Tevrüz, S., Artan, İ., & Bozkurt, T. (1999). *Çatışma ve yönetimi, davranışlarımızdan seçmeler, örgütsel yaklaşım.* İstanbul: Beta Yayınları.

Tezbaşaran, A. (1997). *Likert tipi ölçek geliştirme klavuzu* (2 b.). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Thomas, J., & Bennis, W. (1972). *The management of change and conflict.* Middlesex: Penguin Books Ltd.

Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of Organizational Behaviour, 13*(5), 265-274.

Thomas, K. W., & Ruble, T. L. (1977). Support a two-dimensional model of conflict behavior. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(1), 143-155.

Tınaztepe, C. (2012). Örgüt içi etkin iletişimin örgütsel sinizme etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 4*(1), 53-63.

Tjosvold, D., & Sun, H. F. (2002). Understanding conflict avoidance: Relationship, motivations, actions and consequences. *International Journal of Conflict Management, 13*(2), 142-164.

Todd, S. Y. (2003). *Causal model depicting the influence of selected task and employee variables on organizational citizenship behavior (The degree of doctor of philosophy).* Florida: The Florida State University, College.

Tokgöz, N. (2011). Örgütsel sinisizm, örgütsel destek ve örgütsel adalet ilişkisi: Elektrik dağıtım işletmesi çalışanları örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19*(1), 113-132.

Tokgöz, N., & Yılmaz, H. (2008). Örgütsel sinisizm: Eskişehir ve Alanya'daki otel işletmelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(2), 283–305.

Topaloğlu, C., & Avcı, U. (2008). Çatışma, nedenleri ve yönetimi: Otel işletmelerinde yönetici bakış açısıyla bir inceleme. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6*(2), 363-387.

Treadway, D., Hochwarter, W., Ferris, G., Kacmar, C., Douglas, C., Ammeter, A., & Buckley, M. (2004). Leader political skill and employee reactions. *The Leadership Quarterly, 15*(4), 490-518.

Trochim, W. (2004). *The research methots knowledge base.* Human: http:trochim.human.cornell.edu./kb/index.htm adresinden alındı

Tu, Y.K., Kellett, M., Clerehugh, V., & Gilthorpe, M. (2005). Problems of correlations between explanatory variables in multiple regression analyses in the dental literature. *British Dental Journal, 199*(7), 449-470.

Turgut, M. F., & Baykul, Y. (2010). *Eğitimde ölçme ve değerlendirme.* Ankara: PegemA Yayıncılık.

Turkalj, Z., Fosic, I., & Dujak, D. (2008). Conflict management in organization. *Interdisciplinary Management Research, 4*(1), 505-515.

Turner, J. H., & Valentine, S. R. (2001). Cynicism as a fundamental dimension of moral decision-making: A scale development. *Journal of Business Ethics, 34*(2), 123-136.

Turnley, W. H., Bolino, M. C., & Diğerleri. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management, 29*(2), 187–206.

Türkiye İstatistik Kurumu. (2014). *Kaliteli bir araştırmanın el kitabı* (Cilt 4151). Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası.

Türnüklü, A., & Şahin, İ. (2004). 13-14 yaş grubu öğrencilerin çatışma çözme stratejilerinin incelenmesi. *Türk Psikoloji Yazıları, 7*(13), 46-61.

Ugboro, I., & Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction and customer satisfaction in total quality management organizations: An empirical study. *Jounal of Quality Management, 5*(4), 247–272.

Urbina, S. (2004). *Essentials of psychological testing* (1 b.). New York: Wiley & Sons, Inc.

Üngüren, E. (2008). Örgütsel çatışma yönetimi üzerine konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Arastırmalar Dergisi, 1*(5), 880-909.

Üngüren, E., Cengiz, F., & Algür, S. (2009). İş tatmini ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Konaklama işletmeleri üzerinde bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8*(27), 39-41.

Ünver, Ö., & Gamgam, H. (1996). *Uygulamalı istatistik yöntemler* (2 b.). Ankara: Siyasal Kitabevi.

Vacha-Haase, T., & Thompson, B. (2004). How to estimate and interpret various effect sizes. *Journal of Counseling Psychology*(51), 469-490.

VadenBos, G. R. (2007). *APA Dictionary of psychology.* Washington D.C.: American Psychological Association.

Valentine, P. (1995). Management of conflict: Do nurses/women handle it differently? *Journal of Advanced Nursing, 22*(1), 142-149.

Van Dyne, L., & Ellis, J. (2004). Job creep: A reactance theory perspective on organizational citizenship behavior as over-fulfillment of obligations. J. A. Coyle-Shapiro, L. M. Shore, M. S. Taylor, & L. E. Tetrick içinde, *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives* (s. 181-205). Oxford, UK: Oxford University Press.

Van Scotter, J., Motowidlo, S. J., & Cross, T. C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology, 85*(4), 521-540.

Van, D. L., Graham, J., & Dienesch, R. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Mangement Journal, 37*(4), 765-802.

Vance, R. J., Brooks, S. M., & Tesluk, P. E. (1996). *Organizational cynicism, cynical cultures, and organizational change (Unpublished manuscript).* Pennsylvania: Center for Applied Behavioral Sciences, Pennsylvania State University.

Vecchio, R. P. (1995). *Organizational behavior.* New Jersey: The Dryden Press Harcourt Brace College.

Wagner, S. L., & Rush, M. (2000). Altrustic organizational citizenship behavior: Contex, disposition, and age. *The Journal of Social Psychology, 140*(3), 380.

Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (1996). Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants. *Academy of Management - Best papers proceedings, 1*(1), 307-311.

Wang, G. J., & Klossek, A. (2007). Antecedents and management of conflict. *International Journal of Conflict Management, 18*(1), 74-97.

Wang, J., & Wong, C. (2011). Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in mainland china. *International Journal of Hospitality Management, 30*(4), 845– 854.

Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. (2000). Cynicism about organizational change: Measurement, antecedent and correlates. *Group and Organizational Management, 25*(2), 132-153.

Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T. (1994). Organizational cynicism: An initial study. *Academy of Management Proceedings, 5*(10), 269-273.

Webb, N., R.J., S., & Haertel, E. (2006). Reliability coefficients and generalizability theory. *Handbook of Statistics, 26*(4-44), 81-124.

Wetlaufer, S. (2000). *Ekip olmayan ekip: Müzakere ve çatışma çözümü.* İstanbul: MESS Yayını.

Wilkerson, J. M. (2001). *An attribution-centered model of observers‟ reactions to workplace aggression (dissertation of doctoral of philosophy).* Georgia: Georgia Institute of Technology.

Wilkerson, J., Evans, W., & Davis, W. (2008). A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 38*(9), 2270-2280.

Williams, J. (2004). *Job satisfaction and organizational commitment : A sloan work and family encyclopedia entry.* 05 10, 2007 tarihinde Sloan Work and Family Research Network website: http://wfnetwork.bc.edu/encyclopedia_entry.php?id=244&area=ac adresinden alındı

Williams, L., Hartman, N., & Cavazotte, F. (2010). Method variance and marker variables: A review and comprehensive CFA marker technique. *Organizational Research Methods, 13*(3), 477-514.

Williams, R. (2015, 01 13). *University of Notre Dame.* Multicollinearity: http://www3.nd.edu/~rwilliam/ adresinden alındı

WordPress. (2016). *Convergent validity.* Statistics How To: http://www.statisticshowto.com/convergent-validity adresinden alındı

Wright, B., & Davis, B. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of work environment. *American Review of Public Administration, 33*(1), 70-90.

Yamagishi, T. (1986). The provision of a sanctioning system as a public good. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(1), 110–116.

Yamak, R., & Köseoğlu, M. (2006). *Uygulamalı istatistik ve ekonometri* (3 b.). Trabzon: Celepler Matbaacılık.

Yeniçeri, Ö. (2009). *Örgütlerde çatışma ve yabancılaşma yönetimi.* İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık.

Yetim, S. A., & Ceylan, Ö. Ö. (2011). Örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye ilişkin bir araştırma. *E-Journal of New World Sciences Academy Dergisi, 6*(1), 682-695.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri.* Ankara: Seçkin Yayınevi.

Yıldız, K. (2013). Örgütsel bağlılık İle örgütsel sinizm ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki. *İnternational Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, 8*(6), 853-879.

Yıldız, S., & Şaylıkay, M. (2014). The effect of organisational cynicism on alienation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 109*(1), 622-627.

Yılmaz, N., & Akgemci, T. (2011). Örgütsel vatandaşlık. A. Bedük, & A. Bedük (Dü.) içinde, *Örgüt psikolojisi* (s. 69-95). Konya: Atlas Akademi.

Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research, 56*(8), 597-611.

Yurdakul, H. (2005). Ölçek geliştirme çalışmalarında kapsam geçerliliği için kapsam geçerlilik indekslerinin kullanılması. *XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi* (s. 1-5). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi.

Yurdugül, H., & Alsancak Sırakaya, D. (2013). Çevrimiçi öğrenme hazır bulunuşluluk ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim, 38*(169), 391-406.

Yücel, C., & Samancı, G. (2009). Örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19*(1), 113-132.

Yürür, S. (2009). Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10*(1), 23-42.

Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(4), 497-522.

Zhang, Y. (1999). Using the internet for survey research: A case study. *Journal of the American Society for Information Science, 51*(1), 51–68.

Zodpey, S. (2004). Sample size and power analysis in medical research. *Indian J Dermatol Venereol Lepro, 70*(2), 123-128.

Zumbo, B. D., & Chan, E. K. (2014). *Validity and validation in social, behavioral, and health sciences.* New York: Springer.

Zumbo, B. D., Gadermann, A. M., & Zeisser, C. (2007). Ordinal versions of coefficients alpha and theta for likert rating scales. *Journal of Modern Applied Statistical Methods, 6*(1), 21–29.