



**SOSYAL AĞLARIN ÖRGÜTSEL
SAPMAYA ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNDE
BİR ARAŞTIRMA**

Emine AĞTAŞ
Doktora Tezi
Danışman: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI
Şubat, 2024
Afyonkarahisar

T.C
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ

**SOSYAL AĞLARIN ÖRGÜTSEL SAPMAYA ETKİSİ:
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Hazırlayan
Emine AĞTAŞ

Danışman
Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

AFYONKARAHİSAR 2024

ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Doktora tezi olarak sunduğum “**Sosyal Ağların Örgütsel Sapmaya Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tüm hazırlanma süreçlerinde bilimsel etik kurallara ve atıf gösterme ilkelerine riayet ettiğimi belirterek aksi bir durumun tespiti hâlinde sorumluluğun tamamen bana ait olduğunu kabul, beyan ve taahhüt ederim.

23/02/2024

İmza

Emine AĞTAŞ



T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Emine AĞTAŞ
	Numarası	170674104
	Anabilim Dalı	İşletme
	Programı	İşletme
	Program Düzeyi	☐ Yüksek Lisans ☒ Doktora ☐ Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı		Sosyal Ağların Örgütsel Sapmaya Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Tez Savunma Sınav Tarihi		23.02.2024
Tez Savunma Sınav Saati		10:30

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek ☒oy birliği – ☐oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Hacı İbrahim DELİCE
MÜDÜR

Bu tez, Enstitü Müdürlüğünce kontrol edilerek, elektronik imza kullanılarak onaylanmıştır.

ÖZET

SOSYAL AĞLARIN ÖRGÜTSEL SAPMAYA ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Emine AĞTAŞ

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Şubat, 2024

Danışman: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

Çalışanlar örgüt içinde akrabalık, hemşehricilik, arkadaşlık, tanıdıklık ya da ortak çıkar gibi nedenlerle kendi sosyal ağlarını oluşturmaktadırlar. Bu ağlar çalışanların motivasyonlarını ve performanslarını olumlu yönde etkileme potansiyeline sahip olduğu gibi, dışlanan çalışanlara ve örgüt için zararlı olabilecek davranışlara yol açma potansiyeline de sahip olabilir. Araştırmanın amacı, bireylerin iş yerinde kurmuş oldukları sosyal ağ sebeplerini, bu ilişkilerden nasıl etkilendiklerini, bu ilişkilerin işe nasıl yansıdığını araştırmak ve ne tür sapma davranışına yol açtığını tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda amaçlı ve kolayda örneklem yöntemi kullanılarak Afyonkarahisar il merkezinde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 26 kişi ile yüz yüze derinlemesine görüşme yapılmıştır. Verilerin analizinde; tematik analiz yöntemlerinden tümevarımsal analiz yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda, otel işletmelerinde çalışan katılımcıların sosyo-kültürel özelliklerinin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, çalıştıkları departman ve tecrübe) sosyal ağ kurma ve örgütsel sapma davranışlarında farklılıklara sebep olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların en çok sapma davranışı; düşük düzey öneme sahip *politik davranışla ilgili sapma* boyutunda çıkmıştır. İkinci olarak ise düşük düzey öneme sahip *üretim ile ilgili sapma davranışı* boyutunda çıkmıştır. Üçüncü sırada çalışanların yüksek düzey öneme sahip *mülkiyetle ilgili sapma davranışında bulundukları*, son sırada ise yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık *davranışında bulundukları tespit edilmiştir*. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışanların oluşturdukları sosyal ağların örgütsel sapma üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Otel işletmelerinde çalışanların sosyal ağ kurma öncüllerini ve buna bağlı olarak oluşan sapma davranışlarını detaylı bir şekilde incelemesi sebebiyle, araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal ağ kuramı, örgütsel sapma davranışı, otel işletmeleri, Afyonkarahisar.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIAL NETWORKS ON ORGANIZATIONAL DEVIANCE: A STUDY IN HOTEL ENTERPRISES

Emine AĞTAŞ

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT**

February, 2024

Advisor: Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI

Employees create their own social networks within the organization for reasons such as kinship, fellow townspeople, friendship, acquaintance or common interest. While these networks have the potential to positively affect employees' motivations and performances, they may also have the potential to lead to excluded employees and behavior that may be harmful to the organization. The aim of the research is to investigate the reasons why individuals establish social networks at work, how they are affected by these relationships, how these relationships are reflected in work, and to determine what kind of deviant behavior they lead to. For this purpose using the convenience and aimed sampling method, face-to-face in-depth interviews were conducted with 26 people working in five-star hotel establishments in Afyonkarahisar city center. In the analysis of data; inductive analysis method, one of the thematic analysis methods, was used. As a result of the findings, it was determined that the socio-cultural characteristics (gender, age, marital status, educational status, monthly income, department they work in and experience) of the participants working in hotel enterprises caused differences in social networking and organizational deviation behaviors. The most deviant behavior of the participants working in hotel enterprises was found in the deviation dimension related to low-level political behavior. Secondly, it appeared in the dimension of production-related deviation behavior, which has a low level of importance. It was determined that in the third place, employees engaged in deviant behavior related to property, which was of high level of importance, and in the last place, they engaged in personal aggression behavior, which was of high importance. Therefore, it has been concluded that the social networks created by employees in hotel enterprises have a effect on organizational deviation. It is thought that the research will contribute to the literature by examining in detail the social networking antecedents of employees in hotel businesses and correspondingly the resulting deviant behaviors.

Keywords: Social network theory, organizational deviation behaviour, hotel enterprises, Afyonkarahisar.

ÖN SÖZ

Hemen her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de örgütsel davranış konuları farklı çalışmalarda incelenmiştir. Bu çalışmada; Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanların belli sebeplerle oluşturdıkları sosyal ağlara giremeyen diğer çalışanların ne tür sapma davranışları sergileyecekleri araştırılmıştır. Elde edilen bulguların literatüre katkı sunacağı düşünülmektedir.

Tüm yaşamım boyunca maddi ve manevi desteğini esirgemeyen, çalışma hayatıma başladığım ilk iş yerimi ziyaretlerinde ‘Senin yaptığın her işte arkadayız ve seninle gurur duyuyoruz’ diyerek bu günlere gelmemde en büyük paya sahip olan ANNEM ve BABAM’a en derin teşekkürlerimi sunarım. Doktora eğitimim sürecince çalışma azmini örnek aldığım, alanı olmasa bile benimle yönetim okumaları yapan, her umutsuzluğa düştüğümde beni cesaretlendiren ve her konuda her daim destekleyen sevgili eşim Öğr. Gör. Mehmet Akif AĞTAŞ’a en kalbi teşekkürlerimi sunarım.

Doktora eğitimim süresince bilgi birikimi ve tecrübesi ile bana her zaman destek olan, zorlandığım her anda rehberliğini esirgemeyen kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI’ya çok teşekkür ederim. Doktoraya başladığım günden bugüne bana alanı sevdiren, akademik ve kişisel anlamda tecrübelerinden faydalandığım sayın Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA’ya çok teşekkür ederim. Tezimin daha iyi olmasında kıymetli katkıları ve önerileriyle, tez önerisi, tez izleme ve savunma süreçlerinde emekleri geçen hocalarım sayın Prof. Dr. Elbeyi PELİT, Prof. Dr. Yalçın ARSLANTÜRK ve Dr. Öğr. Üyesi Esra KATIRCIOĞLU’na teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim döneminde tanıdığım, derslerini aldığım kişisel anlamda göstermiş oldukları fedakarlık ve akademik rehberliklerinden dolayı kıymetli büyüklerim ve hocalarım sayın Prof. Dr. Tuğrul KANDEMİR ve Prof. Dr. Yusuf KARACA’ya, doktora eğitimim süresinde akademik anlamda rehberlik eden, bildiklerini benimle paylaşan ve yol gösteren sayın Doç. Dr. Volkan YÜNCÜ’ye çok teşekkür ederim.

Çalışmama gönüllü olarak katılmayı kabul eden otel çalışanlarına ve yöneticilerine teşekkür ederim. Ön lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi sürecince desteklerini arkamda hissettiğim, burada isimlerini sayamadığım kıymetli hocalarıma da teşekkür ederim.

Ayrıca her zaman yanımda olduğunu hissettiğim sevgili kardeşim Fatih AKSAY, Merve AKSAY ve belki de hayatım boyunca en büyük motivasyon kaynağım olan canım yeğenim Mehmet Efe AKSAY’a, son olarak benden dualarını esirgemeyen kıymetli büyüklerim ve sevgili arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Emine AĞTAŞ
2024, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI	ii
ENSTİTÜ ONAYI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xviii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL AĞ KURAMI

1. SOSYAL AĞ KAVRAMI	5
2. SOSYAL AĞ KURAMININ VE ANALİZİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	8
3. SOSYAL AĞ KURAMINDA ÖNEMLİ KAVRAMLAR.....	10
4. SOSYAL AĞ TEORİLERİ	16
4.1. COLEMAN’IN YAKLAŞIMIYLA AĞLARIN KAPALILIĞI TEORİSİ	16
4.2. GRONOVETTER ZAYIF AĞLAR KURAMI.....	16
4.3. RONALD BURT YAKLAŞIMIYLA YAPISAL BOŞLUKLAR KURAMI	17
4.4. LİN’İN SOSYAL KAYNAKLAR YAKLAŞIMI VE ZAYIF- GÜÇLÜ AĞLAR.....	18
4.5. RASSAL AĞLAR VE KÜÇÜK DÜNYA KURAMI.....	19
4.6. BENZERLİĞİN ÇEKİM GÜCÜ KURAMI (HOMOPHİLY).....	19
4.7. MEKANDA VE ZAMANDA YAKINLIK KURAMI	20
5. SOSYAL AĞLARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ.....	20
6. ULUSLARASI LİTERATÜRDE SOSYAL AĞ TEORİSİNE İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR	22
7. ULUSAL LİTERATÜRDE SOSYAL AĞ TEORİSİNE İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR	23

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL SAPMA

1. ÖRGÜTSEL SAPMA KAVRAMI.....	25
2. ÖRGÜTSEL SAPMA SÜRECİ.....	26
3. ÖRGÜTSEL SAPMA YAKLAŞIMLARI.....	28
3.1. BUSS - İŞ YERİ SALDIRGANLIĞI YAKLAŞIMI	28
3.2. HOLLINGER VE CLARK İŞ YERİ SAPMASI YAKLAŞIMI.....	30
3.3. VARDI VE WIENER -KÖTÜ DAVRANIŞ YAKLAŞIMI	30
3.4. O’LEARY, GRIFFIN VE GLEW- ÖRGÜTSEL ZARAR VERME / YIKICI DAVRANIŞ YAKLAŞIMI	31
3.5. SPECTOR- İŞYERİ SALDIRGANLIĞI YAKLAŞIMI.....	32
3.6. GRUYS VE SACKETT- ZARARLI İŞ DAVRANIŞLARI YAKLAŞIMI.....	32
3.7. GALPERİN – YAPICI SAPMA DAVRANIŞI	34
3.8. ANTİSOSYAL DAVRANIŞ YAKLAŞIMI	34

3.9. BENNET VE ROBINSON- ÖRGÜTSEL SAPMA YAKLAŞIMI	35
4. ÖRGÜTSEL SAPMANIN NEDENLERİ.....	37
5. ÖRGÜTSEL SAPMANIN SONUÇLARI	42
6. ULUSLARARASI LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞINA İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR	43
7. ULUSAL LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞINA İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR.....	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ, ÖNEM VE YÖNTEM

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	48
2. ARAŞTIRMANIN KISIT VE SINIRLILIKLARI.....	49
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	50
4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	51
5. ÖRNEKLEM	54
6. VERİLERİN ANALİZİ	68
7. GEÇERLİLİK GÜVENİLİRLİK.....	72

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

1. SOSYAL AĞLAR VE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SÜRECİNDE OLUŞTURULAN KOD SİSTEMİ.....	76
2. BULGULARIN TEMATİK GÖSTERİMİ VE DEĞİŞKENLERLE ANALİZİ 78	
2.1. ÇALIŞANLARIN İŞYERİNDE İLİŞKİ KURMA SEBEPLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	78
2.1.1. Otel İşletmelerinde Çalışanların Cinsiyet Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri.....	79
2.1.2. Otel İşletmelerinde Çalışanların Kademe Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri.....	83
2.1.3. Otel İşletmelerinde Çalışanların Yaş Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri	86
2.1.4. Otel İşletmelerinde Çalışanların Medeni Durum Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri	88
2.1.5. Otel İşletmelerinde Çalışanların Eğitim Durumu Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri	90
2.1.6. Otel İşletmelerinde Çalışanların Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri	93
2.1.7. Otel İşletmelerinde Çalışanların Departman Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri.....	95
2.1.8. Otel İşletmelerinde Çalışanların Tecrübe Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri.....	98
2.1.9. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgüt İçinde Oluşturdukları İlişki Kurma (Sosyal Ağ) Sebeplerinin Kelime Bulutu ile Gösterilmesi.....	101
2.2. ÇALIŞANLARIN İŞ YERİNDEKİ SOSYAL AĞLARDAN ETKİLENME DURUMLARINA İLİŞKİN BULGULAR	102
2.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları.....	104

2.2.2. Kademe Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	107
2.2.3. Yaş Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	110
2.2.4. Medeni Durum Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	113
2.2.5. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	116
2.2.6. Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları.....	118
2.2.7. Departman Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	121
2.2.8. Tecrübe Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları	124
2.2.9. Otel İşletmelerinde Çalışanların İşyerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kelime Bulutu ile Gösterilmesi	127
2.3. ÇALIŞANLARIN İŞ YERİNDEKİ ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR	128
2.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı.....	130
2.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	134
2.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	140
2.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	147
2.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	152
2.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	158
2.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	166
2.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	174
2.3.9. Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Örgütsel Sapma Davranışlarının Kelime Bulutu ile Gösterilmesi	182
2.4. OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞLARININ SONUCUNA İLİŞKİN BULGULAR	183
2.4.1. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	184
2.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı	186

2.4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	188
2.4.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	191
2.4.5. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı....	193
2.4.6. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	195
2.4.7. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	197
2.4.8. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	199
2.4.9. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kelime Bulutu İle Gösterilmesi	201
TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER	203
KAYNAKÇA.....	226
EKLER	243

TABLÖLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Sosyal Ağ Tanımları.....	6
Tablo 2. Sosyal Ağ Analizinde İncelenen İlişkiler Tipolojisi.....	8
Tablo 3. Uluslararası Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar.....	22
Tablo 4. Ulusal Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar.....	23
Tablo 5. İş Yeri Saldırganlığı Tipolojisi.....	29
Tablo 6. Uluslararası Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar	44
Tablo 7. Ulusal Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar	46
Tablo 8. Çalışma Öncesi Otel işletmelerinde Bazı Katılımcılarla Yapılan Yarı Yapılandırılmış Mülakata Ait Pilot Çalışma Bilgileri.....	54
Tablo 9. Yarı Yapılandırılmış Görüşmelere İlişkin Bilgiler	57
Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özellikleri, Pozisyon ve Kıdem Bilgileri.....	59
Tablo 11. Katılımcıların Cinsiyet Bilgileri	63
Tablo 12. Katılımcıların Medeni Durumu	64
Tablo 13. Katılımcıların Yaş Bilgisi.....	64
Tablo 14. Katılımcıların Eğitim Durumu	64
Tablo 15. Katılımcıların Kademe Bilgileri	65
Tablo 16. Katılımcıların Aylık Gelir Durumları.....	65
Tablo 17. Katılımcıların Turizm Sektöründeki Toplam Çalışma Süreleri	66
Tablo 18. Katılımcıların Mevcut İşyerlerindeki Toplam Çalışma Süreleri	66
Tablo 19. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlar	67
Tablo 20. Katılımcıların Mevcut İşyerlerindeki Görev Dağılımları	67
Tablo 21. Kodlama Örneği	71
Tablo 22. Sosyal Ağlar ve Örgütsel Sapma Davranışı Sürecinde Oluşturulan Kod Sistemi	76
Tablo 23. Kodlanmış Belgelerin Dağılımı.....	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Örgütsel Sapma Süreci.....	28
Şekil 2. Örgüte Zararlı Davranışlar	31
Şekil 3. Örgüt Kaynaklı Sapma Savranışı Tipolojisi	31
Şekil 4. Sapma Davranışı Tipolojisi.....	36
Şekil 5. Uyum Sağlama/Sapma Sapkın Davranışı Tipolojisi.....	41
Şekil 6. Araştırma Süreci	75
Şekil 7. Otel işletmelerinde Çalışanların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Teması- Kod Alt Kod Modeli	78
Şekil 8. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı.....	79
Şekil 9. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı.....	81
Şekil 10. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı	83
Şekil 11. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	84
Şekil 12. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	84
Şekil 13. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	85
Şekil 14. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	86
Şekil 15. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	87
Şekil 16. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	88
Şekil 17. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	88
Şekil 18. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	89
Şekil 19. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	90
Şekil 20. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	91
Şekil 21. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	91
Şekil 22. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	92
Şekil 23. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	93
Şekil 24. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	94

Şekil 25. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	94
Şekil 26. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı	95
Şekil 27. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı	96
Şekil 28. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı	97
Şekil 29. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	98
Şekil 30. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	99
Şekil 31. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	100
Şekil 32. Otel İşletmelerinde Çalışanların Sosyal Ağ Kurma Sebepleri ile İlgili En Sık Kullandıkları Kelimeler.....	102
Şekil 33. Otel İşletmelerinde Çalışanların İş yerindeki Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Teması- Kod Alt Kod Modeli.....	103
Şekil 34. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Dağılımı	104
Şekil 35. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Dağılımı	106
Şekil 36. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı	107
Şekil 37. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı	108
Şekil 38. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı	109
Şekil 39. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	110
Şekil 40. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	111
Şekil 41. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	112
Şekil 42. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	113
Şekil 43. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	114
Şekil 44. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	115
Şekil 45. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	116
Şekil 46. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	117

Şekil 47. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	118
Şekil 48. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı... ..	119
Şekil 49. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı... ..	120
Şekil 50. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	121
Şekil 51. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	122
Şekil 52. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	123
Şekil 53. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı..	123
Şekil 54. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	124
Şekil 55. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	125
Şekil 56. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	126
Şekil 57. Otel İşletmelerinde Çalışanların İşyerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları ile İlgili En Sık Kullandıkları Kelimeler	127
Şekil 58. Otel İşletmelerinde Çalışanların İşyerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Teması -Kod Alt Kod Modeli	129
Şekil 59. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Dağılımı	131
Şekil 60. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Dağılımı	133
Şekil 61. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	135
Şekil 62. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	137
Şekil 63. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	139
Şekil 64. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	140
Şekil 65. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	143
Şekil 66. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	145

Şekil 67. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	148
Şekil 68. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	149
Şekil 69. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	150
Şekil 70. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	152
Şekil 71. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	155
Şekil 72. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	156
Şekil 73. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	159
Şekil 74. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	161
Şekil 75. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	163
Şekil 76. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	166
Şekil 77. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	169
Şekil 78. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	171
Şekil 79. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	175
Şekil 80. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	177
Şekil 81. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	180
Şekil 82. Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Örgütsel Sapma Davranışlarının Kelime Bulutu ile Gösterilmesi.....	183
Şekil 83. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kod-Alt Modeli	184

Şekil 84. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı	184
Şekil 85. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı	185
Şekil 86. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı	185
Şekil 87. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	186
Şekil 88. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı.....	187
Şekil 89. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı	188
Şekil 90. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	188
Şekil 91. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	189
Şekil 92. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	190
Şekil 93. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	191
Şekil 94. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	192
Şekil 95. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı.....	192
Şekil 96. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	193
Şekil 97. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	194
Şekil 98. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	194
Şekil 99. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	195
Şekil 100. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	196
Şekil 101. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	197
Şekil 102. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı	197
Şekil 103. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı	198
Şekil 104. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı.....	199

Şekil 105. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	199
Şekil 106. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	200
Şekil 107. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı	201
Şekil 108. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucuna Dair Kullandıkları En Sık Kelimeler	202
Şekil 109. Otel İşletmelerinde Sosyal Ağların Sapma Davranışına Etkisinin Tematik Gösterimi	223



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

%: Yüzde

Akt.: Aktaran

İK.: İnsan Kaynakları

MYO: Meslek Yüksek Okulu

Vb.: Ve benzeri



GİRİŞ

Ağ kavramı modern çağın paradigmalarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Eren, 2019: 1124). Özellikle son 30 yıldır yönetim organizasyon ve iktisat alanında ilgi görmeye başlayan bir alandır (Sözen ve Gürbüz, 2017: 317). Örgütte çalışanların yerleştirildiği sosyal ağlar; iş kazanımı, maaş, güç, promosyon, iş memnuniyeti gibi fırsatlar ve faydalar sağlayan alanlardır. İlk sosyal değişim teorisyenleri ve ağ araştırmacıları, ilişkilerin olumlu ve olumsuz yönlerini irdelerken (Tagiuri, 1958; Thibaut ve Kelley, 1959; Homans, 1961; White, 1961'den akt. Labianc vd., 2006: 596), son yirmi yılda bilim adamlarının yaptığı araştırmalara bakıldığında yoğun bir şekilde ağ ilişkilerinin olumlu yönlerine odaklandıkları görülmektedir (Labianc vd., 2006: 596).

Hatala ve Lutta (2009: 29) çalışmalarında sosyal ağ ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Penuel ve arkadaşları (2009: 57) Kaliforniya'da iki farklı ilkokulda çalışan öğretmenlerin resmi ya da resmi olmayan etkileşimlerinin, profesyonelliklerine katkı sunup sunmadığını araştırmışlardır. Ellwardt, Labianca ve Wittek (2012: 203) cinsiyet değişkenine göre, çalışanların kendi sosyal ağlarındaki olumlu ve olumsuz dedikodu yapmalarını sosyal ağ perspektifinde ele almışlardır. Başka bir çalışmada, sosyal ağların performans, ilişki çatışması ve işe bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir (Jungst ve Blumberg, 2016: 2). Örgütlerde herhangi bir çalışan, arkadaşına, tanıdığına örgüt içinde iyi referans olabilir, bilgi verebilir, rehberlik edebilir, arkadaşının profesyonelleşmesine yardımcı olabilir ancak aynı kişi, sevmediği bir iş arkadaşına kritik bilgi vermekten kaçınabilir, terfisini engelleyebilir, kötü referans da olabilir. Benzer şekilde, pozitif ilişkiler grup ya da örgütsel performansı geliştiren bilgi transferini kolaylaştırabilirken, negatif ilişkiler bilgi transferini zora sokabilir. Ya da bir organizasyondaki iki kişi birbirleriyle bir araştırma ilişkisi sürdürdüğünde, bu kişilerden biri ya da ikisi ne olursa olsun diğerini sevmediğinde olumsuz ilişkiler geliştirebilir. Çalışan sevmediğinde, kişisel ön yargılara, kaprislere, diğerinin sosyal ya da mesleki davranışına ya da performansına yönelik şiddette bulunabilir. Bu şiddet sadece fiziki olarak algılanmamalıdır (Labianc vd., 2006: 596-598).

Yukarıdaki ifadelerden de hareketle; sosyal ağlar bireysel ve örgütsel açıdan olumlu ve olumsuz etkilere sahiptir. Örneğin; örgütsel açıdan olumlu olarak ele alındığında; ortak amaçla bir araya gelmiş gruplarda çalışanlar, örgütün amaçlarını benimseyip desteklediklerinde daha yüksek yardımlaşma, dayanışma, iş birliği ile daha yüksek motivasyon ve performans sergileyebilirler. Bu da örgütsel bağlılığı artırabilir.

Ya da bireysel ve örgütsel açıdan olumsuz olarak ele alındığında; sosyal ağı ait olmayanlar için sosyal ağdaki bireylerin şiddet ve mobbing uygulaması söz konusu olabilir. Herhangi bir gruba dahil olamayanlar üzerinde duygusal şiddet uygulanabilir ya da gruba dahil bireyler için kendi değerlerinin dışında davranışlar göstermeye zorlanabilirler. Örneğin, yalan söylemek istemeyen ya da kaytarmayı doğru bulmayan bir birey, grup içinde yalan söylemeye ya da kaytarmaya zorlanabilir. Bu durum da örgütsel açıdan olumsuz sonuçlar doğuracak ve örgüte yönelik sapma davranışını daha kolay kılacaktır. Örgüte karşı sosyal ağlardan dolayı olumlu duygu besleyen çalışanlar olduğu gibi olumsuz duygu besleyen çalışanların da kaçınılmaz olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalarda örgütlerde çalışanların yoğun olarak olumsuz duygu durumları ile karşılaşmakta (Töremen ve Çankaya, 2008; Erol ve Korkmaz, 2014) hatta otel işletmelerinde de çalışanların örgüte karşı olumsuz duygu durumları içinde oldukları durumlara rastlanılmaktadır (Güven ve Sezici, 2017; Mısırdalıyangil, Baş ve Aygün, 2014). Dolayısıyla bu duygu sürecinin iyi yönetilmesi gerekmektedir (Demir, 2021: 181). Olumsuz duyguların kaynağı ne olursa olsun ne şekilde ortaya çıkarsa çıksın ya da gizlensin, tanımlayacağımız olumsuz ilişki, organizasyonun iş akışına, çalışanlara zarar verecektir, çalışan sapma davranışlar gösterecektir.

Bireylerin kendi sosyal yaşamlarının yanı sıra çalıştıkları örgütlerde de kurmuş oldukları sosyal ağlar bulunmaktadır. Örgüt içindeki sosyal ağlar, bireylerin iş bulmalarında, iş görenlerin terfi etmelerinde, örgütün kaynak bulma çabalarında etkili bir unsurdur (Sözen, 2012: 488). Dolayısıyla yönetim ve organizasyon alanında da çalışılması, çalışan davranışları açısından literatüre önemli katkı sunacaktır. Dünyadaki bütün örgütler, en iyi performans ve verimliliği elde edebilmek için, çalışan davranışlarını etkileyen unsurları belirlemeye ve bu unsurlara göre en uygun yönetim uygulamalarını hazırlamaya çalışmaktadırlar (Çetin ve Soybalı, 2020: 529). Ağ kuramları, son yıllarda yönetim ve organizasyon alanındaki teorik zenginliğin de bir sonucu olarak yabancı literatürde ilgi çekmeye başlamakla birlikte Türkiye’de ise bu konu ile ilgili oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır (Sözen ve Gürbüz, 2017: 336).

Araştırmanın değişkenlerinden biri de örgütsel sapmadır. Genellikle doğrudan örgütü hedef alan sapkın davranışlar örgütsel sapma olarak adlandırılmaktadır. Örgütsel sapma örgüt çalışanlarını ve örgütü rahatsız edebilecek dedikodu, hırsızlık, fiziksel saldırı, sabotaj gibi davranışlardan oluşmaktadır (Korkmazer ve Pirol, 2021: 47). Bireyin hayatının önemli bir bölümü iş hayatında geçmektedir. Aynı ortamda farklı nitelikte pek

çok insanın çalışma ortamında bulunması örgüt içi sorunları da beraberinde getirecektir. Emek yoğun, üretim ve hizmet veren otel işletmeleri de farklı özellikte pek çok çalışan barındırdığından çalışanların sorunları her daim olacak ve sapma davranışı kaçınılmaz olacaktır.

Türkiye’de hemen her sektörde çalışanların örgüt içinde bireysel, çevresel, kişisel nedenlerden kaynaklı sapma davranışları sergiledikleri görülmektedir. Ancak araştırmanın ana konusunu oluşturan örgüt içindeki sosyal ağların örgütsel sapma davranışı üzerinde tetikleyici bir faktör olacağı düşünülmektedir. Literatürde yapılan çalışmaların sosyal ağların olumlu yönlerine odaklandığı düşünüldüğünde, olumsuz yönlerinin araştırılması ile bu çalışmada literatürdeki boşluk giderilmeye çalışılacaktır.

Araştırmanın birinci bölümüne sosyal ağ kuramı kavramı geniş bir yelpazeyle ele alınarak başlanmıştır. Sosyal ağ kuramının ve analizinin tarihsel gelişimi incelenmiştir. Araştırmaya yön verecek olan sosyal ağ ile ilgili önemli kavramlardan detaylı bir şekilde bahsedilmiştir. Sosyal Ağ kuramının oluşmasında teorisyenlerin yaklaşımları incelenmiştir. Sosyal ağların daha iyi anlaşılması için temel özellikleri ve sonuçları ele alınmıştır. Ve son olarak ulusal ve uluslararası literatürde otel işletmelerindeki sosyal ağ teorisine ilişkin son on yılda yapılan bazı çalışmalar listelenmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde örgütsel sapma davranışı tüm boyutlarıyla incelenmiştir. Bu kısımda öncelikle örgütsel sapma kavramı detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Sonra örgütsel sapma süreci açıklanmıştır. Araştırmamızın modeline yön verecek olan örgütsel sapma yaklaşımları ele alınmıştır. Örgütsel sapma davranışının nedenleri ve sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır. Otel işletmelerindeki sapma davranışlarına ilişkin son on yılda çalışılan uluslararası ve ulusal literatürdeki bazı çalışmalar listelenerek ikinci bölüm tamamlanmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde sapma davranışlarının örgütsel sapmaya etkisinin incelenmesi doğrultusunda araştırmanın uygulama kısmı bulunmaktadır. Araştırmanın amacı, önemi, kısıt ve sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi, veri toplama teknikleri ve örneklemden bahsedilmiştir. Son olarak araştırma kapsamındaki değişkenlere dair bulgular, literatür dikkate alınarak ve literatürdeki benzer ve farklılıklar ile karşılaştırılarak analiz edilmiş ve tartışılmıştır.

Araştırmanın son bölümde ise araştırma bulguları, literatürdeki teorilerle bir araya getirilmiş, değerlendirmeleri yapılmış, çalışmanın kısıt ve sınırlılıkları açıklanarak sonraki yapılacak çalışmalara öneriler geliştirilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL AĞ KURAMI

Örgütler, belli bir amaç doğrultusunda hedefleri gerçekleştirebilmek için bir arada olan insan topluluğu veya insan ilişkileri ağı şeklinde açıklanabilir. Örgütlerin biçimsel yanları dediğimiz görünen yüzlerinin yanı sıra biçimsel olmayan insan ilişkilerinin oluşturduğu karanlık yüzleri de bulunmaktadır. Örgütler sadece birimler ve kişilerin toplamından ibaret değildir. Birimler ve kişiler arasındaki tüm ilişkileri kapsamaktadır (Eren, 2019: 1121). Örgütler için önemli bir konu olan çalışanların ilişkilerine dair farklı anlamlar taşıyan sosyal ağ kavramı bu bölümde detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

Bu bölümde sosyal ağ kavramı detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Devamında ise sosyal ağ kuramı ve analizinin tarihsel gelişimi, sosyal ağ kuramında kullanılan önemli kavramlar, sosyal ağ teorileri, sosyal ağın temel özellikleri, uluslararası ve ulusal literatürde otel işletmelerinin sosyal ağ kuramı ile ilgili yaptığı çalışmalara yer verilmiştir.

1. SOSYAL AĞ KAVRAMI

Sosyal Ağ kavramı ilk olarak 1954 yılında Barnes tarafından ortaya konulmuş ve kavramın gelişmesine, detaylı incelenmesine kapı açılmıştır (Mitchell, 1974: 279). Norveç toplumunun sosyal hayatını inceleyerek sosyal ağ kavramını ortaya atan Barnes, büyük ölçüde akrabalık, dostluk ve komşuluk bağlarının sosyal ağı oluşturduğunu ifade etmektedir (Barnes, 1954: 53).

Sosyal ağ kavramı; biçimsel, matematiksel teoriye dayanan 1930'lu yıllarda psikoloji ve sosyoloji alanından ortaya çıkan disiplinler arası bir yaklaşımdır (Wäsche vd., 2017: 138). Freeman ve Marsden de ağ kavramını, matematik alanındaki grafik teorisi ile açıklanmaktadır. Hem gösterim hem de ağ analizlerinin hesaplamalarında fizik ve matematik formüllerinden yararlanılır. Ağlar, düğümler ve bu düğümler arasındaki bağlantılardan oluşmaktadır. Ağı oluşturan öğeler olarak noktalarla gösterilen düğümler, insanlar, birimlerden oluşabilir (Eren ve Kral, 2018: 310).

Sosyal ağ kuramının altında yatan temel varsayım, özerk gibi görünse de bireylerin ve örgütlerin aslında sosyal etkileşimler ve sosyal ilişkilere gömülü olması fikridir. Sosyal ağ, sosyal grupları ve sosyal kategorileri ilişkisel bir perspektif dahilinde incelemektedir (Brandes, Freeman ve Wagner, 2013: 805).

"Toplum, çok sayıda bireyin etkileşime girdiği yerde vardır. " ifadesiyle en açık perspektifle ele alan Simmel (1908/1971), sosyal ağları, ilişkiler ağı ve karşılıklı etkileşim olarak nitelendirmektedir. Bir toplumun var olabilmesi bireylerin etkileşimli ilişkilerinden kaynaklanmaktadır (Freeman, 2004: 15).

Sosyal ağ kuramının temelinde, bireylerin ilişkili olmasından dolayı benzer şekilde düşünme ve benzer şekilde davranma eğilimi yatmaktadır. Kuram belli grupta yer alan aktörlerin aralarındaki bağları inceler ve sosyal davranışın içinde bulunduğu ağlardan oluşan sistemi bir bütün olarak ele alır ve açıklamaya çalışır (Tichy, Tushman ve Fombrun, 1979: 507). Kuramın inceleme alanı mikro ve makro seviye olmak üzere iki şekilde yapılmaktadır (Borgatti ve Ofem, 2010: 18; Kilduff ve Brass, 2010: 318; Galaskiewicz, 2007: 1). Mikro seviye (Ying ve Norman, 2017: 515) daha çok liderlik, takımlar, güç, işten ayrılma gibi konular incelenirken, makro seviyede (Ingram ve Roberts, 2000: 387) şirketler arası ilişkiler, birleşmeler incelenmektedir. Bu çalışma sosyal ağ kuramını mikro seviyede inceleyecektir.

Sosyal ağ kuramını ayırt edici kılan sadece ilişkisellik değil, ağın temel konseptidir. Bir ağ bir dizi aktör ve düğümün yanı sıra, düğümleri birbirine bağlayan tek tip bir dizi bağdan oluşmaktadır. Düğümler; ülkeler, organizasyonlar, ekip, kişi, departmanlar, endüstriler iken, bağlar ise bireylerin arasındaki rekabet, dostluklar, kuruluşlar arasındaki ittifaklar, arkadaşlık, uluslar ve devlet arasındaki çalışma, departmanlar arası iletişim gibi çeşitlendirilebilmektedir (Borgatti ve Ofem, 2010: 19; Borgatti ve Li, 2009: 6). Tablo 1’de sosyal ağlara ilişkin bazı tanımlara yer verilmiştir.

Tablo 1. Sosyal Ağ Tanımları

Araştırmacı	Tanım
Firth, 1954: 4	Sosyal bir bağlamda kişiler arasındaki ilişki.
Adams, 1967: 64	Bireyin iletişim halinde olduğu ve bir tür sosyal bağa sahip olduğu kişilerden oluşan ağ.
Mitchell, 1969: 2	Bir grup insan arasındaki bir dizi bağlantı ve bu bağlantıların özellikleri ele alınarak bireylerin davranışlarını yorumlamaya yarayan yapı.
Wasserman ve Faust, 1999: 4	Düğümmler arasındaki ilişki ve bağlardan oluşan yapı.
Cohen ve Prusak, 2001: 88	Bireylerin birbirlerini tanımlarının önem arz etmediği, belli bir duygu yatırımı ve güçlü karşılıklık gerektiren ilişki.
Castells, 2005: 13	Bireylerin birbirine ulaşması için kullandıkları iletişim kanallarının bütünü.

Tablo 1 (Devam). Sosyal Ağ Tanımları

Araştırmacı	Tanım
Heidt, 2006: 29	Kişileri, grupları ve örgütleri çevreleyen sosyal ilişkiler ağı.
O'malley ve Marsden, 2008: 222	Bireyleri birbirine bağlayan ilişki yapılarını ve sosyal ilişkilerin şekilleriyle ilgili tutum ve davranışlardaki karşılıklı bağları inceleyen kuram.
Borgatti ve Ofem, 2010: 18	Bireyleri kısıtlayan ya da fırsat sunan, aktörlerin yerleşik olduğu ilişki ağı.
Akyazı ve Karadal, 2017: 169	'Bir sosyal yapı içerisindeki aktörlerin diğer bireylerle olan bağlantıları, ağda yer aldıkları konum'

Tablo 1'de verilen sosyal ağ kavramına ilişkin tanımlar incelendiğinde bir ağın oluşması için üç ana unsurun olması gerekmektedir. Aktörler, aktörler arası ilişki, bu ilişkilerin farklı bileşimlerinden ortaya çıkan yapı (Öztaş ve Acar, 2004: 291).

Tanımlardan hareketle, sosyal ağların üç tür özelliği bulunmaktadır (Streeter ve Gillespie, 1993: 203). Bunlardan ilki *sosyal bağlılıktır*. Yakınlık, paylaşma duygusu gibi faydalar yaratan sosyal bağlılık psikoloji alanında köklü bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanoğlunun temelde bağlı hissetme ve ait olma isteği bulunmaktadır. Dolayısıyla hayattaki başarının habercisi olarak görülmektedir. İkinci özelliği ağların sınırlı olmasıdır. Sınırlılık ilkesinde ağın üyeleri belli kriterlere göre belirlenmektedir. Bazı ağlar arkadaş grupları, aile grupları gibi nispeten basit ve açıklanması kolaydır. Bazı ağların ise yapısı daha büyük ağlarla etkileşimli olduğundan karmaşıktır. Bu nedenle ağın sınırları arasında bir ayırım yapmak zorlayıcı olabilmektedir (Eren ve Kral, 2018: 311).

Sosyal ağ kuramı üzerine çalışan Borgatti ve Ofem (2010: 19), sosyal ağların ilişkilerini beş türde (Tablo 2) ele almışlardır. Bunlar benzerlik, sosyal ilişkiler, zihinsel ilişkiler, etkileşimler ve işlemler, akış şeklindedir. Benzerlik türü üç başlık altında ele alınmıştır. Birincisi konum. Bireyler aynı ortamda birlikte zaman geçirebildikleri gibi, aynı ortamda birbirini tanımayan bireyler de farklı sebeplerle bağlar kurabilir. Bireyler, gruplara, olaylara ortak üye olabilirler ve cinsiyet gibi sosyal açıdan önemli nitelikler dolayısıyla bir ağa dahil olabilirler. Sosyal ilişkiler bir ağa dahil olmanın ikinci türüdür. Bireyler anne, kardeş gibi akrabalık ilişkilerinde bir arada olabilirler ya da arkadaş patron, öğrenci gibi akrabalık dışında sosyal ilişkileri olabilir. Diğer bir boyut olan zihinsel ilişkiler başkalarına yönelik algı ve tutumlardan oluşmaktadır. Birey sevdiği bir kişiyle yakın olmak ister, nefret ettiği kişiyle mesafe koymak ister. Bu tür kişiseldir ve

gözlemlenemez. Etkileşimler ve işlemler, sosyal ve zihinsel ilişkilerin sonucu ortaya çıkmaktadır. Son boyu ise akıştır. Aktörler arasında etkileşimde bulunduklarında fikir, para, envanter stokları gibi içeriklerden oluşmaktadır. Prensipde akışlar en önemli bağlantı türüdür ancak uygulamada nadiren ölçüldüğünden etkileşimler ve sosyal ilişkilerden yola çıkılarak açıklanmaya çalışılır (Borgatti ve Li, 2009: 7).

Tablo 2. Sosyal Ağ Analizinde İncelenen İlişkiler Tipolojisi

İLİŞKİ TÜRLERİ	ÖRNEKLER
Benzerlikler	
• Konum	Aynı mekân; zamansal mekân
• Üyelik	Aynı kulüpler; aynı olaylar
• Nitelik	Aynı cinsiyet; aynı tutum
Sosyal İlişkiler	
• Akrabalık	Anne; kardeş
• Diğer Roller	Arkadaş; patron, öğrenci; rakip
Zihinsel İlişkiler	
• Duygusal	Sevme; nefret etme
• Bilişsel	Bilmek, mutlu görünmek
Etkileşimler ve İşlemler	Konuşmak; tavsiye etmek, yardım etmek; zarar görmek
Akış	Bilgi; inançlar, para

Kaynak: Borgatti ve Ofem, 2010: 19

2. SOSYAL AĞ KURAMININ VE ANALİZİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Sosyal ağ analizi, istatistik, antropoloji, sosyoloji, matematik, eğitim, bilişim bilimi, psikoloji gibi diğer bilim alanlarından gelen bir geçmişe sahip çok disiplinli bir çalışma alanıdır (Van Duijn ve Vermunt, 2006: 2).

Sosyal ağ konusu, sosyal antropologlar ve sosyologlar arasında, özellikle daha büyük ölçekli karmaşık (daha az yapılandırılmış) toplumlarda insan davranışlarını anlamak için gündeme gelmiştir (Mitchell, 1974: 279). 19. yüzyılın sonlarından bu yana Cooley (1902), Durkheim (1933) ve Simmel'in (1955) ilham veren yazılarını izleyen sosyologlar, bireyler ve örgütler arasındaki bağlantıları incelemeye başlamışlardır (Snow ve Gordon, 1980: 463).

Tarihsel süreci 5 aşamada ele alabiliriz. Bunlar sırayla; yaklaşımın ortaya çıkışı (1930'larda sosyometri çalışmaları ile), karanlık dönemler (1940-1970'li yıllarda farklı sebeplerle durağanlaşmış), tekrar canlanması (1970 yılında Harvard Üniversitesi ve

Araştırmacı White sayesinde popülerliğini kazanmış), kurumsallaşma evreleri (Wallmen'ın katkıları ile konferanslarda, akademik çalışmalarda, dergi yayınlarında yerini almış) ve fen bilimleri alanının alana gösterdikleri (alanda zenginleşme ve çeşitlenme) ilginin artmasıdır (Freeman, 2004: 7-8).

Genel olarak sosyal ağ kuramında amaç, hangi türdeki ağ ilişkilerinin aktör ve örgüt bazında ne tür etki yaratacağının tespit edilmesidir. Sosyal ağ analizinin tarihini incelediğimizde, ortaya çıktığı yılların 1930'lu yıllar olduğu, ancak tam anlamıyla kabul edilmesinin 1970'li yılları bulduğu söylenebilir. 1930'lu yıllarda Jacob Moreno, bireylerin arkadaşlık seçimlerini araştıran çalışmasında, katılımcılardan aldığı verilerle ilk sosyogram grafiklerini oluşturmuştur. Bu durum pek çok araştırmacı tarafından sosyal ağ analizinin gelişinde bir başlangıç olarak kabul edilmektedir (Tüzüntürk, 2012: 53-54).

1930'lu yıllarda araştırmacılar sosyal yapının özellikleri üzerine yoğunlaşmışlardır. Sosyal ağ analizi teknik olmayan bir formda ilk olarak büyük antropolog Radcliffe Brown'un yapısal kaygılarından dolayı oluşturulmuştur. Sonraki çalışmalar bunun üzerine inşa edilmiştir. (Scott, 2013: 1). Bu yıllarda Simmel toplumun ilişkiler ağından oluştuğunu, etkileşimler olmadan toplumun oluşmayacağından bahsetmiştir. Simmel, nokta, çizgi, bağlantılar gibi kavramlara değinerek ağ alanı ile terminolojinin başlamasını sağlamıştır. (Ağcasulu, 2019: 1949).

Karanlık dönemde, çalışmalar bulunsa da ses getirecek nitelikte olmamıştır (Ağcasulu, 2019: 1949). Bu dönemde antropologlar erken dönem çalışmalarında endüstri öncesi toplumları kişilerarası ilişkileri karakterize etmek için bir metafor olarak çalışmalarında sosyal ağ kavramına yer vermişlerdir (Hammer, Makiesky-Barrow ve Gutwirth, 1978: 523). Merkezilik kavramı bu dönemde ilk kez kullanılmıştır. Radcliffe-Brown yaptığı çalışmalarla alana ilgiyi artırmış, toplumun tıpkı karıncalar gibi karmaşık sosyal ağ ilişkileri ağından oluştuğunu savunmuştur. Baveles ve ekibi temel ağ kavramlarını alana kazandırmışlardır (Ağcasulu, 2019: 1949). Mitchel bu dönemde, yoğunluk, karşılıklık, süreklilik ve yönlü ilişkiler gibi kavramları alana kazandırmıştır. (Scott, 2000: 30-31).

Tekrardan canlanma döneminde; White in katkısı büyüktür. Tezini örgütsel davranış modellerini sosyal ağlar üzerinde yapmış, bu alanda dersler, seminerler vermiş ve ilk yazılım programı olan Concor programını oluşturmuştur. Ve yapısal bir paradigma olarak yerini almıştır (Freeman, 2004: 126).

Kurumsallaşma aşamasında, farklı coğrafyalarda toplam 16 adet sosyal ağ araştırmaları merkezi kurulmuştur. Araştırma merkezleri akademiler tarafından kabul edilebilirliğini artırmıştır. Özellikle White ve çalışma arkadaşlarının on yedinci olarak açılan araştırma merkezleri alana en fazla katkı sağlayan merkez olarak kuramın genel kabul görmüş bir paradigma olmasını sağlamıştır (Freeman, 2011: 4).

Fen bilimlerinin alana gösterdiği yoğun ilgi son aşama olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde internetin hayatımıza girmesiyle daha büyük ağlar girmeye başlamış, özellikle fizik, biyoloji alanları yoğun ilgi göstermiştir. Bilgisayar teknolojisini gelişmesinin sosyal ağ analizi alanında çeşitli sosyal ağ analizi yazılımlarının gelişmesi üzerindeki rolü büyüktür (Tüzüntürk, 2012: 53-54).

Ancak temelde sosyal bilimlerin teoriiyi tam oturtmuşken fen bilimlerinde teorik anlamda boşluklar bulunmaktadır. Buna rağmen fizik alanında çalışan araştırmacıların özellikle merkeziyetçilik ile ilgili yaptığı yayınlar daha fazladır (Freeman, 2008: 6).

Sosyal ağ yaklaşımı finans ve yönetim araştırmalarında sosyoloji alanından daha yeni olduğu ifade edilmektedir. Alan ile ilgili çalışmalara; örgüt içi iş birliğine dayalı ağları Walker (1988), Doğu Avrupalı işletmelerin müşteri ağlarını ve tedarikçilerini, Albach (1994), KOBİ'lerin bilgi ağlarını araştıran Witt (1999) örnek gösterilebilir (Akyazı, 2014: 17).

3. SOSYAL AĞ KURAMINDA ÖNEMLİ KAVRAMLAR

Sosyal ağ kuramı ile ilgili alan yazınında sıklıkla karşılaşacağımız kavramlara aşağıda kısaca yer verilmiştir.

Sosyal sermaye (Social Capital): Yapılan araştırmalarda sosyal ağ kuramının çoğunlukla sosyal sermaye kavramı ile birlikte ele alındığı da görülmektedir (Labianc vd., 2006: 596). Putnam' ın (2000) tanımına göre; sosyal sermaye, karşılıklı yarar için uyum ve iş birliğini kolaylaştıran, ağlar, normlar, sosyal güven gibi sosyal örgütlerin sahip oldukları unsurları ifade etmektedir (Özdemir, 2008: 8).

Lyda Judsen Hanifan, sosyal sermaye kavramını 1916 yılında ilk ele alan Amerikalı bir araştırmacıdır. Hanifan; sosyal sermaye kavramıyla; aileler içinde ve bireyler arasında, kişilerin günlük yaşantıları ile ilgili, sempati, iyi niyet, arkadaşlık ve sosyal bir takım ilişkilerin varlığına dikkat çekerek, sosyal sermaye kavramını, sermayenin ekonomik boyutu dışında tanımlamıştır (Devamoğlu, 2008: 4)

Sosyal sermaye kavramını ele alan araştırmacılardan biri de Bourdieu' dur. Bourdieu'nun tanımına göre sosyal sermaye, bireyin sosyal ilişkileri sürecinde belirli statüler elde etmesi ve bunları elde ederken bireyin ne tür kaynaklar kullandığını analiz etme anlamında ve toplumsal ilişkileri bağlamında ele alarak toplumsal sınıf farklılıkları gibi olumsuz yanları ile ifade etmiştir. Kaynaklara ulaşmadaki eşitsizlik gibi sorunu sosyal sermaye kavramı ile ele almaya çalışmıştır. Özetle Bourdieu; ilişki ağlarının stratejik bir ürün olduğunu, kısa ya da uzun vadede, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde iş arkadaşlığı, komşuluk, akarabalık gibi bir takım ilişkileri kişisel bir takım zorunlulukların olduğu (arkadaşlık,saygı vb.) ya da kurumsal olarak güvence altına alınmış ilişkiler olduğunu söylemektedir. Sosyal Sermaye ;güven,sosyal ağlar, karşılıklık ve normlar olmak üzere 4 ana unsurdan oluşmaktadır (Suna, 2017: 29-30).

Flap ve Volker'e göre; sosyal sermaye teorisinde, bireysel ağlar kişinin hedeflere ulaşmasında aracı konumdadır. Bireyler ve grupların belli bir sosyal ağa dahil olmaları, ağda bulunan aktörlerle doğrudan ve dolaylı bağlantı halinde olacakları için hedeflere ulaşmayı kolaylaştıracaktır.Sosyal sermaye kişilerarası etkili koordinasyon ve kollektif çalışma için stratejik öneme sahip olmakla birlikte ekonomik ve toplumsal kalkınmaya da katkı sunmaktadır. Çünkü bireyler birbirlerini daha yakından tanıdıkça,birbirlerini anlayıp birbirlerine güvendikçe örgütlerde daha verimli ve etkili çalışmaktadırlar. Bu da bize sosyal sermaye kavramının ne kadar önemli bir kaynak olduğunu göstermektedir (Milana ve Maldaon, 2015: 135).

Ağlar, sosyal sermayenin moderatörleri nedensel araçlarıdır. Sosyal ağ bireyin içinde yaşadığı sosyal olan bağları temsil eder ve sosyal bağları işlevsel ve yapısal özellikleriyle açıklamaya çalışır. İşlevsel özellikler subjektiftir ve bireyin sosyal ağlardan elde edeceği kaynakların kullanımı ve yeterliliğine ilişkin algıların yakalanmasıyla ölçülmektedir. Yapısal özellikler ise bireyin sosyal ağda sahip olduğu, diğer üyelerle etkileşimin sıklığı, bağların sayısından oluşmaktadır. Yapısal özellikler daha çok ağın nesnel özellikleri ile ilgilidir (Riedl vd., 2013: 672).

Yerleşiklik (Embeddedness): Yerleşik kavramı ekonomi sosyologları tarafından kullanılan temel konulardandır. Yerleşiklik kavramının kökeni, Karl Polanyi ve Clifford Geertz'e kadar dayanmaktadır.1985 yılında Mark Granovetter kavramı yeniden canlandırmış ve kavramın ekonomi sosyolojinde günümüze kadar kullanılmasını sağlamıştır (Dequech, 2003: 461).

Ağlara ve sosyal bir bağa yerleşik olan bireyler o bağın sosyal sermayesinden ya faydalanabilir ya da zarar görebilir. Bu durum bireyin bağa ne kadar güçlü ya da zayıf bir bağla bağlı olduğu ile ilgilidir (Rutten ve Boekema, 2007: 1841).

Yapısal yerleşiklik ve ilişkisel yerleşikli olmak üzere iki tür yerleşiklikten söz edilebilir (Granovetter, 1985: 490). *Yapısal yerleşiklik*, bireyin iletişim ağının yapılandırılmasının sağladığı fırsatlara odaklanır. Bu fırsatlar az ya da çok birbirine bağlı ilişkilerden kaynaklanmaktadır. Yapısal yerleşiklikte ifade edilmek istenen, seyrek (zayıf) iletişim ağlarına sahip kişilerin ve birbirleri ile bağlantısı olmayanların en fazla faydayı sağlıyor olmasıdır (Moran, 2005: 1132). *İlişkisel yerleşiklik*, grup üyeleri arasındaki ilişkinin gücüyle ilgilidir. İlişkisel yerleşiklik temel olarak bilgiye erişme avantajı ile ilgilidir. Ağlardaki bilgi alışverişinden kaynaklı yerleşiklikte üyelerin bilgiyi yaratmadaki motivasyonunu etkilenmektedir. Motivasyonu yüksek olan birey ağdaki diğer aktörlere yardım eder. Bu durum sosyal etkileşimi tetikleyerek üretkenliği artırır (Sanz-Blas, Buzova ve Pérez-Ruiz, 2021: 2).

Otel işletmelerinde çalışanların dahil oldukları ağlardaki bağa / bağlara olan bağlılıkları (güçlü-zayıf), birbirleri ile olan ilişkilerini etkilemektedir. O yüzden yerleşiklik kavramı üzerinde de durulmuştur.

Ağ yoğunluğu (Network Density): Bir ağın olası aktörler arasındaki doğrudan ilişkilerin görülme sıklığının bir ölçüsü olarak tanımlanmaktadır. Yapı ilişkilerin bir ağ içinde nasıl birleştirildiğini ve nasıl düzenlendiğini göstermektedir (Friedkin, 1981: 41). Ağ içindeki mevcut bağlantı sayısının, oluşabilecek tüm olası bağlantı sayısına oranı olarak da ifade edilmektedir. (Borgatti vd., 1998'den akt. Saygan, Özer ve Tozkoparan vd., 2015: 77).

Kişiler arasında oluşabilecek maksimum oranda bağlantı sayısını ifade eden ağ yoğunluğu, daha yoğun ağları temsil etmektedir. Aynı boyuttaki ağlar arasında farklı yoğunluklar olabileceği gibi farklı boyuttaki ağlar arasında benzer olabilir. Ağların boyutları ağı oluşturan kişi sayısına göre de değişiklik göstermektedir (Uzbilek, 2006: 30). Burada üzerinde durulması gereken önemli bir konu, ağ yoğunluğunun sık olarak rapor edilmesine rağmen, ağ yapısı üzerindeki etkilerin açıklamanın güçlüğüdür (Friedkin 1981: 41).

Karşılıklılık (Reciprocity): Karşılıklılık kavramı; toplumun hayati ilkesi, insanların, geçmiş zamanda kendine yardım etmiş olanlara yardım etme durumu, hizmet

ve karşılık hizmetinin karşılıklı olması gibi farklı şekillerde tanımlanmıştır (Hobhouse,1906, Gouldner, 1960 ve Simmel, 1950 ‘den akt. Molm, 2010: 119).

İlişkilerde çift yönlülük olarak da karşımıza çıkmaktadır. Alan yazınında bu kavramı çalışan ilk kişi Putnam’ dır. Putnam dengelenmiş ve genellenmiş karşılıktan bahseder. Dengelenmiş karşılık , aynı anda değiş tokuşu ifade etmektedir (çalışma arkadaşlarının birbirlerine yılbaşı hediyesi vermesi). Genellenmiş karşılıklık kavramına en iyi örnek arkadaşlıktır (Kişinin yaptığı bir iyilik ya başkasından ya da yaptığı kişiden gelecektir.) Genellendirilmiş karşılık kavramı toplumu birbirine bağlar. Eğer kişi kendi çıkarları uğruna bencil davranacaksa, genelleştirilmiş karşılık sayesinde ortak kimlikleri olan topluluğa dönüşürler (Suna 2017: 54).

Perugini ve arkadaşları (2003:256), karşılıklık kavramını olumlu karşılıklılık ve olumsuz karşılıklılık olmak kaydı ile iki grupta ele almıştır. Olumlu karşılıklılıkta bireyler kişilerarası olumlu davranışlara duyarlıyken (örneğin; nazik davranan birine nazik davranmak), olumsuz karşılıklıkta ise bireyler olumsuz davranışlara karşı (örneğin; kötü davranan birine kötü davranmak) duyarlı olmaktadır.

Karşılıklılık, kelime anlamı olarak da karşılık beklemek gibi düşünülebilir. Örgütlerde çalışanları düşündüğümüzde, formal yapıda iş tanımları belli olmasına rağmen, informal yapıda çalışanlar birbirlerinden karşılık bekleyebilmekte, çıkar ilişkisi güdebilmektedir.

Biliş (Cognition); Sosyal ağlar, sınırlı bir alanda kalmayan, çevresel uyaranlara cevap arayan ve kendi eylemlerini başlatan etmenlerdir. Ağ içinde bulunan aktörlerin zihinlerinde ne düşündüklerinin ortaya çıkması önemlidir (Smith vd., 2020: 160). Bu yüzden biliş kavramı sosyal ağ teorisinde incelenen önemli kavramlardan biridir. Kişinin diğer kişinin kendisini sevdiğini bilip bilmediğini ifade eder (Labianc vd., 2006:603). Biliş kavramı alan yazınına ‘cognition’ olarak geçmiştir. Türk Dil Kurumu Sözlüğü’nde biliş kavramı; “canlının, bir nesne veya olayın varlığına ilişkin bilgili ve bilinçli duruma gelmesi” şeklinde tanımlamaktadır. Farklı bir tanım da ise; bir şeyi anlamış olma, kendi kendine öğrenme, bahsi geçen bilgiyi işleme olarak ifade edilmektedir (Akpınar, 2011: 356). Psikolojide biliş kavramı, bir nesne veya durumun varlığına ilişkin bilgili olma durumu olarak ifade edilmektedir (Cemiloğlu ve Oğur, 2016: 48).

Biliş, bireyin içinde yaşadığı toplumsal ve fiziksel çevreye dair işlediği, inanç, bilgi ve düşünce olarak da tanımlanmaktadır. Bilinen ve algılanan her şey olan biliş,

bireyin çevresini nasıl algıladığı, çevresine dair bilgileri ne şekilde edindiği ve bunlara karşı davranış şekli ile çevresine bıraktığı etki üzerinde çalışmaktadır (Dönmez, 1992: 131).

İlişkilerin Gücü (Power of Relations): Bir organizasyonun içindeki ilişkiler ağı, bir çok kişi tarafından örgütsel güç olarak ya da başarıyı artıran/azaltan bir unsur olarak görülmektedir. Ağdaki bir aktörün, sahip olduğu bağlantılarının sayısı o aktörün prsetijinin ve kaynak avantajının ölçüsü olarak kabul edilmektedir (Kent, Sommerfeldt ve Saffer, 2016: 5).

Güç, sosyal güç kavramıyla yakından ilişkilidir. Sosyal güç; davranışları etkileyen, direnişe karşı çıkan, olayların akışını değiştiren ve bireylere yapmayacakları şeyleri yaptıran, potansiyel yetenek olarak tanımlanmaktadır (Pfeffer, 2010: 34).

Sosyal ağ bağlamında değerlendirdiğimizde, birbirleri ile çok zaman geçiren veya yakın arkadaşlıkları olan kişilerin güçlü ilişki içinde oldukları söylenebilir. (Sözen, 2007: 112). Tam tersine birbirlerine az zaman ayıran ve arkadaşlık ilişkileri neredeyse hiç bulunmayan kişilerin zayıf ilişki içinde olduklarından bahsedilebilir.

Merkezilik (Centrality): Merkezilik kavramı üç boyut ile açıklanmaya çalışılacaktır. Bunlar; derece, arasındalık ve yakınlık merkezliği şeklindedir. Derece merkezliği bir ağda bir bireyin en çok aktörle direkt bağlantısı olma durumu şeklinde ifade edilmektedir. Ağdaki en aktif aktör diyebiliriz (Keser, 2018: 8). Yakınlık merkezliği, bir aktörün diğer aktöre doğrudan/dolaylı yakınlık derecesini (Gürsakal, 2009: 92-94), bir aktörün diğer aktör(ler) arasında bulunma derecesi de arasındalık merkeziliğini açıklamaktadır (Yıldırım ve Ergüt, 2014: 8-9).

Köprü (Bridge): İki ya da daha fazla grubun üyesi olan aktör olarak ifade edilmektedir (Sözen, 2007:113). Sosyal grupları, birbirine bağlayan, ekonomik, politik ya da sosyal anlamda fırsatlara erişebilen bireylerdir (Gençer, 2017: 31).

Karmaşıklık (Complexity): Karmaşıklık, çoklu ağa bağlı olan aktörlerin arasındaki etkileşimler, uyarlanabilirlik ve yaratıcılık gibi olaylarla ilgili bir kavramdır. Karmaşıklığın temelinde kaos yatmaktadır (Eren, 2018: 724). Sosyal yaşantımızda, sosyal medya kullanımı, telefon, internet kullanımı gibi pek çok alanda karmaşık sistemlerle karşılaşmaktayız. Karmaşık sistemleri doğru bir şekilde anlayabilmek için ilk olarak sistemin ne olduğunun bilinmesi gerekmektedir (Tuğal, 2019: 16). Bireyler,

örgütler ancak sistemi tam olarak özümstediklerinde meydana gelen karmaşıklığı ortadan kaldırabilirler.

Kümelenme Katsayısı (Clustering Coefficient): Sosyal ağlarda kümelenme katsayısı, ağın içindeki kişilerin, birbirleri ile ne kadar arkadaş olduklarını ölçmektedir. Ortak arkadaşı olan kişilerin, sosyal ağa dahil olma/ ilişki kurma ihtimali daha yüksektir (Tuğal, 2019: 15).

Türdeşlik (Homology): Araştırmacı Tarde tarafından 1903 yılında inceleme konusu olmuş bir kavramdır. Tarde; bireylerin benzer meslek ve eğitime sahip olmalarının aralarında daha yoğun ve fazla ilişki olacağını ifade etmektedir. Araştırmalar, benzer inanç, eğitim, demografik özelliklerle benzer davranış ve tutumların bireyler arasında güçlü bir iletişim meydana getireceğini göstermektedir. Türdeşliğin, statü, değer, tercih, teşvik edilmiş gibi türleri bulunmaktadır (Ağcasulu, 2019: 23).

Aktör (Actor): Bir sosyal ağın olmazsa olmazı ağ içindeki aktörlerdir. Çünkü sosyal ağ, aktörler arasındaki bağlardan meydana gelmektedir. Aktör kavramı merkezilik kavramı ile tanımlanmaktadır. Ağın merkezinde yer alan aktör, ağda bulunan diğer aktörlerle direkt bağlantıya sahip, istediği aktörlere neredeyse hiçbir aracı olmadan kolay bir şekilde ulaşabilir. (Akyazı, 2014: 18)

Yukarıda geçen kavramlar, araştırmanın amacını da oluşturan örgütlerde sosyal ağların oluşmasına sebep olan kavramlar olarak düşünülmektedir. Örneğin; otel işletmelerinde çalışanların *karşılıklılık* ilkesine göre bir ağa dahil olma ihtimallerinin yüksek olacağı düşünülmektedir. Ağ oluşturma sebeplerinden diğer bir kavram *ilişkilerin gücüdür*. Nitekim örgüt içinde kendi ağlarını oluşturan bireyler, belli bir amaç çerçevesinde yakın ilişkiler kurmakta ve kendi ağlarına başkalarını dahil etmemektedirler. Araştırmada, otel işletmelerinde çalışanların kendi sosyal ağlarındaki ilişkilerinin gücü, ağın dışında kalanları etkilemekte ve ağın dışında kalanların yüksek sapma davranışı göstereceği düşünülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan bireylerin, birden fazla ağda, farklı sebeplerle birden fazla ilişki kurdukları düşünülmektedir. Dolayısıyla *kümelenme katsayısı* kavramına da değinilmiştir. Sosyal ağ kurma sebeplerinden bir diğeri de *biliş* kavramıdır. Sosyal ağların bilişsel olarak izlenmesi bireyler için önemlidir. Çünkü sosyal ağları takip etme ve bu ağlar hakkında bilgileri kullanma yeteneği, bireysel değil aynı zamanda grubun başarısını da etkilemektedir.

4. SOSYAL AĞ TEORİLERİ

Sosyal Ağ Kuramı ile ilgili çalışmalar yapan araştırmacıların önemle üzerinde durdukları; ne tür ağ ilişkilerinin bireysel ve örgütsel düzeyde fayda sağladığı ile ilgilidir. Bu konuda farklı görüşler olmakla birlikte çoğunlukla araştırmacıların üzerinde durduğu kuramlar şöyledir. Ağların Kapalılığı (Sosyal Kapalılık), Güçlü Bağlar, Zayıf Bağlar ve Yapısal Boşluklar kuramıdır.

4.1. COLEMAN'IN YAKLAŞIMIYLA AĞLARIN KAPALILIĞI TEORİSİ

Ağlardaki kapalılığın en belirgin savunucusu Coleman'dır. Coleman'e göre kapalı ağlar, duygusal ilişkilerin yoğun yaşandığı, etkileşimin sık olduğu ve daha yakın ilişkilerin sergilendiği ağlardır. Bu ağların üyeleri kapalılıktan dolayı birbirlerine benzerler ve homojen olarak da nitelendirilirler (Alyüz, 2018: 20). Güçlü bağlar kuramı, sosyal ağların kapalılık özelliğinden bahsetmektedir. Bu bağlar, yeniliğe, yeni davranışa, yeni bilgiye kapalıdır.

Ağların kapalı olması güveni artırmaktadır. Ancak ağ içinde yer alan aktörlerin belirli fırsatları görmelerine engel olabilir (Tuzlukaya, Sargut ve Sözen, 2014: 509).

4.2. GRONOVETTER ZAYIF AĞLAR KURAMI

Granovetter (1973-1974) yıllarında ağ düzeneğindeki zayıf bağlara vurgu yaparak alana yeni bir bakış açısı kazandırmıştır. Granovetter ilişkilerdeki zayıf ve güçlü bağlara dikkat çekmektedir.

Bir bireyin kişisel temas ağını, bireyler arası ilişkinin gücüne göre değişen bağlar oluşturmaktadır. Bağın gücü ise, ilişkiyi şekillendiren duygusal yoğunluk, karşılıklı hizmetler ve etkileşim sıklığıdır. *Güçlü bağlar*, yakın ve duygusal olarak bir şekilde dahil olduğumuz ve sık bir şekilde etkileşim içinde olduğumuz diğerlerle olan bağlantılar olarak ifade edilmektedir. Güçlü bağların aynı çevrede hareket etme özelliği bulunmaktadır. Güçlü bağlarda, iş arkadaşlarımızı, tanıdıklarımızı, dostlarımızı tanıma olasılığımız yüksektir (Brown ve Konrad, 2002: 438). Araştırmalar, zayıf bağlar yoluyla edinilen bilgi ve desteğin daha avantajlı olduğunu gösterse de güçlü bağların da bilgi edinmede ucuz, daha ayrıntılı, güvenilir ve ekonomik olması gibi birtakım avantajları bulunmaktadır (Jack, 2005: 1236).

Zayıf bağlar, nadir etkileşimde bulunduğumuz kişilerin tanımadığımız insanlarla köprü görevi görmesidir. Zayıf bağlarla bağlantı kurulması, onların bağlarına maruz

kalma ve erişim kazanma, dış çevredeki olup biten her şeyden haberdar olma (Brown ve Konrad, 2002: 438; Granovetter, 1983: 202), istihdam avantajı (Wilson, 1998: 397) ihtimalini artırmaktadır. Örgütteki tüm fonksiyonların uyum içinde çalışması için zayıf bağlar gereklidir (Keller ve Holland, 1983:743). Zayıf bağları olan bireyler, gruba yeni fikirler getirmesi sebebiyle daha üretkendir (Gee vd., 2017: 363).

Yapılan araştırmalar, zayıf bağlarda basit bilgilerin aktarıldığını, güçlü bağlarda ise karmaşık bilgilerin daha kolay aktarıldığını göstermektedir (Hansen, 1999: 105). Güçlü bağları olan kişiler sürekli aynı ortamlarda, aynı durumla karşılaştıkları için sıradanlaşır ve sınırlı bir çevrede kalırlarken; zayıf bağları olan kişiler farklı ve değerli bilgilere ulaşarak daha avantajlı konuma sahip olurlar. Bu durum örgütler için de geçerlidir. Aynı sayıda bağı olan iki firmadan, yeni ve farklı gruplarla bağ kuran firmalar daha yeni bilgilere ulaşabilir ve daha fazla avantaj sağlayabilir (Koka ve Prescott, 2002: 800).

4.3. RONALD BURT YAKLAŞIMIYLA YAPISAL BOŞLUKLAR KURAMI

1970’li yıllardan günümüze, ilk sosyoloji çalışmalarıyla başlayan ağ teorisinden yola çıkarak yapılan araştırmalarda literatüre kazandırılan kuramlardan bir tanesi de Ronald Burt’ un yapısal boşluk kuramı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ronald Burt sosyal ağ teorisinde; yapısal boşluk kuramı’ na vurgu yapmaktadır. Yapısal boşlukların temelini bilginin yayılımına katılma ve kontrol oluşturmaktadır. Kuram, bir ağ düzeneği içindeki kişilerin birbirleri arasında bağlantı olmadığını ve bireyler arasında yapısal boşluklar olduğunu (Burt, 2001: 5), belirli bir aktörün ağındaki az bağlantıları arasındaki uyum ifade etmektedir (Burt, 1992: 18). Yapısal boşlukların olduğu farklı farklı gruplar arasında köprü kurabilen kişiler yetenekli olmakla birlikte (Burt 2001: 7) stratejik avantaj da sağlayabilecek durumdadırlar (Burt, 2001: 7; Granovetter, 2005: 35).

Yapısal boşluğun tarafı olan aktörler birbirlerinden tamamen bağımsız değildirler. Sadece kendi faaliyetlerine olduklarından dolayı birbirlerinin farkında olmamaktadırlar. Ağ düzeneğinde köprü adı verilen araçlar bulunmaktadır. Araçlar yapısal boşlukların etrafında bulunan aktörler arasında körü olmakla birlikte iki tarafın da bilgilerini kontrol edebilen bir noktadadır (Burt, 2002: 208; Kahraman, Sözen ve Meydan, 218: 17). Yapısal boşluklar ağ içindeki aktörler için rekabet avantajı sağlayabilmektedir. Bunun yanı sıra yapısal boşluklar arasında kurulan köprü; alternatif uygulamalara ve görüşlere ulaşmak,

yeni görüşlere erken ulaşmak ve gerektiğinde de yapısal boşlukta köprü görevi gören aktörün kendi düşüncelerini ve görüşlerini gruba aktarma imkânı sunacaktır (Doğan ve Kılıç, 2019: 142).

Gruplar arasında yapısal boşlukları yakalayan kişiler farklı düşünce ve davranış tarzları ile karşılaşmakla birlikte yeni bilgi ve fikirlere ulaşmada avantajlıdırlar. Bu durum onlara karar verme sürecinde birden fazla seçenekten seçim yapma fırsatı sunmaktadır (Tunçay, 2016: 49).

4.4. LİN'İN SOSYAL KAYNAKLAR YAKLAŞIMI VE ZAYIF- GÜÇLÜ AĞLAR

Lin (2001), kişinin eylemlerinin iki önemli noktası olduğunu ifade etmiştir. Bunlardan birincisi mevcut eldeki kaynakları korumak diğeri ise yeni kaynaklara ulaşmak. Kurama göre Lin iki tür rasyonel noktaya vurgu yapmaktadır: kaynak kaybını en aza indirmek ve gelirin maksimize edilmesi. Buna göre imkan sağlandığı takdirde kişi ya da örgüt belli bir hedef doğrultusunda her ikisine de önem verebilir fakat tercih yapması durumunda önceliği kayıpları minimuma düşürmeye vermesi gerekmektedir. Lin kaynaklara ulaşmanın, kişinin sahip olduğu sosyal sermaye özelliği ile mümkün olabileceğini dile getirirken, kaynakları kullanırken kendisine sağlayacağı faydaya odaklanmaktadır. Kuram burada, eldeki kaynakları korumak ve yeni kaynaklara ulaşmak için kişinin gerçekleştirdiği eyleme odaklanmaktadır. Kişi doğuştan birtakım özelliklere (aile ilişkileri, din, ırk vb.) sahipken, sonradan edindiği şahsi kaynaklarını (eğitim, iş tecrübesi vb.) bir yatırım aracı olarak görmektedir (Erselcan, 2009: 250).

Kişilerin sosyal ağlarına bakıldığında bazı kişi ve gruplarla sıkı ilişkiler kurulduğu (yakın arkadaşlık, akraba, vb.), kimi kişi ve gruplarla da uzak ilişkiler kurulduğu (üst yönetimle ilişkiler, üye olunan dernekle ilişkiler vb.) görülmektedir. Özellikle bireyin herhangi bir konuda zor durumda kalması durumunda kurulan yakın ilişkiler kişiye ciddi bir duygusal destek ve yardımlaşma noktasında katkı sağlayabilir. Kişinin uzak bağlantılara sahip olması da onlardan elde ettiği, materyal desteği, edindiği bilgi ve onların yönlendirmeleri ile zorda kaldığı durumu aşabilmesinde katkı sağlayabilir. Lin, kişinin hangi koşulda ve hangi getiri fayda sağlıyorsa buna göre aksiyon alınması gerektiğini savunmaktadır (Alyüz, 2018: 35).

Örgüt içinde çalışanlar, bilgi ve tecrübesi yüksek olan kişilere yakın olmak isteyebilirler. Çalışmada otel işletmelerinde çalışanların, iyi seviyede bilgi ve tecrübeye sahip kişilerle sosyal ilişki kurup kurmayacağı da araştırılacaktır.

4.5. RASSAL AĞLAR VE KÜÇÜK DÜNYA KURAMI

Matematikçi Alfred Renyi ve Paul Erdős tarafından 1961 yılında ortaya atılan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım düğümlerden her birinin başka bir düğümle bağlantı kurma olasılığının eşit olduğunu savunmaktadır (Menteşe, 2020: 54; Gürsakal, 2009: 132; Sabah, 2017: 7). Bu bağlar rassal bir süreçte meydana gelmektedir (Gürsakal, Tüzüntürk ve Sert, 2014: 472). Ancak gerçek hayata özgü ağların çoğu rassal değildir (Menteşe, 2020: 54).

Küçük dünya yaklaşımı, 1967 yılında Stanley Miligram tarafından ortaya atılan bir yaklaşımdır. Stanley, dünyada sıradan iki kişinin birbirini tanıma olasılıklarını sorgulamaktadır. Kurama göre; dünya üzerindeki iki kişi birbirini direkt tanımıyor olabilir ancak, arkadaşları, akrabaları, ortak tanıdıkları sayesinde ikisini de tanıyan biri olabilir. O zaman X' in Y'yi, Y'nin de Z'yi bildiği bir tanıdık zinciri düşünülebilir. (Miligram, 1967: 62)

Kümeler arasındaki zayıf bağlantılar, küçük dünya kuramının temelini oluşturan ana unsurdur. Her bir arkadaş çevresi bir küme olarak düşünüldüğünde, kümenin içindeki her bir bireyin, bu kümeye uzak en az bir zayıf bağlantısı bulunmaktadır. Bu zayıf bağlantılar aslında kümeler arasında bağı kuran kestirme yollardır. Kestirme yollar sayesinde ilişkinin yolunu daraltmak mümkün olacaktır (Türkmen, 2022: 134)

Sosyal bilimlerdeki pek çok çalışma, bireyin nasıl yabancılaştığını ve toplumdan koptuğunu, herhangi bir iki kişi göz önüne alındığında bunların hiçbir zaman bağlantı kuramayacağını, insanların birbirleri ile kesinlikle kesişmeyen tanıdık çevreleri olduğunu söylemektedir. Ancak tüm bu görüşlerin aksine, Miligram (1967: 67), bir anlamda hepimizin sıkı sıkıya örülmüş bir toplumsal dokuyla birbirimize bağlı olduğumuzu iddia etmektedir.

4.6. BENZERLİĞİN ÇEKİM GÜCÜ KURAMI (HOMOPHİLY)

Kuram, literatürde benzerlik- çekim paradigması olarak da karşımıza çıkmaktadır. Kişilerin karşılıklı olarak birbirlerine cazip geldiklerini öne süren kuramda, bireyler bu çekicilikten dolayı karşısındaki bireylerle ilgili görece daha olumlu deneyimler yaşamakta ve olumlu değerlendirmelerde bulunmaktadır. Kuram kişiler arasındaki benzer bireysel özelliklerin direkt ilgili olduğunu ve geleceğe ilişkin pozitif beklentilere zemin hazırladığını ileri sürmektedir (Byrne, 1971'den akt. Arslan, 2018: 27)

Bu kurama, benzer özelliği taşıyan bireylerin etkileşim gücü yüksek olduğunu iddia etmektedir. Etnik köken, din, inanç gibi özelliklere sahip bireylerin kolay ilişki içinde oldukları ifade edilmiştir. Bireyler arkadaş olmasalar bile benzer özelliklerden dolayı çabuk etkileşim içinde bulunabilmektedirler (Hangül, 2018: 4).

Örgütlerde benzerlik – çekim paradigmasına göre; çalışanlar çoğu zaman kendilerine benzeyen insanlarla çalışmak ve onlarla iletişim kurma eğilimindedirler. Örneğin, yöneticiler, çalışma ortamında işleri kendileri gibi işleyecek kişilerle çalışmayı tercih etmektedirler. Yapılan bir çalışmada; örgüt içinde insanların etnik köken, ırklarından dolayı kendilerine benzeyen insanlarla çalışmak istedikleri sonucuna ulaşılmıştır (Kevser, 2019: 90).

Araştırmada otel işletmelerinde çalışanların benzer özelliklerden dolayı bir ağa dahil olabilme ihtimali de düşünülmektedir. Benzerlik-çekim paradigması da bu noktada çalışmaya ışık tutacaktır.

4.7. MEKANDA VE ZAMANDA YAKINLIK KURAMI

Kadushin, zaman ya da fiziksel alan olarak yakın olmanın etkileşimi artırdığını ifade etmektedir. Örneğin, sınırları yakın olan komşu iki ülkenin birbirleri ile olan ticari, sosyal, kültürel yakınlığı, çocuğu farklı şubelerde ama yan yana sınıflarda okuyan iki ebeveynin daha etkileşim içinde bulunması bu kurama örnek gösterilebilir. Örgütlerde ise sürekli aynı vardiyada çalışan iş görenler daha çok etkileşim içinde olmaktadır. Fiziksel olarak odaları yakın olan kişiler, departmanlar birbirleri ile daha çok etkileşimde bulunurlar. (Kadushin, 2012: 18).

Otel işletmelerinde çalışanların özellikle aynı departmanda ve aynı vardiyada çalışanların mekânda ve zamanda yakınlık kuramından yola çıkarak, bir sosyal ağa dahil oldukları düşünülmektedir. Mekanda ve zamanda yakınlık kuramı çalışmaya katkı sunacaktır.

5. SOSYAL AĞLARIN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Sosyal ağların kuramsal alt yapısı incelendiğinde birtakım özelliklerin ön planda olduğu görülmektedir. Bireylerin sosyal ağlarına ilişkin detaylı bilgi edinebilmek adına sosyal ağların özelliklerinden bahsetmeye ihtiyaç duyulmuştur.

Röhrle 1994 yılında sosyal ağların özelliklerini üç başlık altında toplamıştır (Alyüz, 2018: 36).

-İlişkisel Özellikler; zayıf ve güçlü ilişkiler, iletişimin sıklığı, ilişkinin süresi, homojenlik, çok düzeylilik, karşılıklık ve ertelenmiş ya da aktif ilişkiden oluşmaktadır.

Zayıf ve Güçlü ilişkiler sosyolog Granovetter'in (1973) bağın gücüne ilişkin teorisiyle ilgilidir. Güçlü ilişkilerde insanlar birbirleri ile daha yakın ve sık etkileşimlerdeyken zayıf ilişkilerde insanlar daha az etkileşimdedirler (Sundararajan, 2020: 134). İletişim sıklığı etkileşimin yoğunluğu ile ilgilidir. İlişkinin süresi, ilişkinin ne kadar süredir var olduğu ile ilgilidir. Homojenlik, bireylerin benzer nitelikte olmasından kaynaklı sahip oldukları konum olarak ifade edilmektedir. Homojen ağlar, kişilerarası iletişimi güçlendirmekte, davranışı doğru tahmin etmekte, karşılıklılık ve güven esasına dayalı bağları güçlendirecektir (Hülya, Örselli ve Sipahi, 2011: 29). Karşılıklılık; beklentilerin ve normların gerçekleşmesini, ilişki içinde sorumluluk ve görevlerin yapılmasını sağlayan ilkedir. Karşılıklılık güven esasına dayanmakta, taraflar açısından istenilen ve beklenen bir durumdur (Ağcasulu, 2019: 27).

-Yapısal İlişkiler; sosyal ağların yapısı ile ilgili özelliklerdir. Büyüklük, merkeziyet, ulaşılabilirlik, derinlik, bölgeler (aile, akraba, komşu) yapısal ilişkiler başlığı altında incelenmektedir.

Ağ içinde diğer aktörlerle en çok etkileşim alan aktör merkezi konumdadır. Merkezi konumda yer alan aktör daha fazla bilgiye sahip olmakla birlikte diğer aktörler üzerinde etkiye sahiptir. Merkezi konumda olan aktör diğer aktörler tarafından güvenilir olarak algılanırlar (Özdiñç ve Yılmaz, 2022: 843). Ulaşılabilirlik kavramı, aktörlerin birbirlerine ne kadar hızlı bir şekilde ulaşmaları ile ilgilidir (Eby ve Güneş, 2014: 256). Büyüklük ağa katılan kişi sayısını ifade etmektedir. Bölgeler ise; bireyin direkt ve dolaylı olarak etkileşim içinde olduğu insanlardır. İlk bölgede aktör direkt diğer aktörle temas kurar, ikinci bölgede ise birinin üzerinden dolaylı bağ kurmaktadır (Alyüz, 2018: 37)

Derinlik sosyal ağlarda bilgi paylaşımının bir boyutudur. Bilgiyi paylaşmaya karar veren kişi (aktör), bilginin detayı ile ilgili ne kadar ayrıntı vereceğini kendisi belirler. Bilginin derinliğinde iki önemli husus vardır. Birincisi bireyin bilgiyi paylaşma isteği diğeri de bireyin bilgiye ilişkin detay verme düzeyi (French ve Read, 2013: 1050).

-Bireysel Özellikler: Kişinin kendine özel, diğer insanlardan ayıran özelliklerdir. Kişinin dış görünüşü ile ilgili fiziki özellikler (saç, boy, göz rengi, kilo vb.), kişni duyguları ile ilgili duygusal özellikler (sevme, nefret etme, utanma, heyecanlanma vb.) ve kişinin ilgisi, düşüncesi ile ilgili zihinsel özellikler bireysel özellikleri

açıklamaktadır. Sosyal ağ oluşumunda bireyin bireysel özellikleri de önem arz etmektedir.

6. ULUSLARASI LİTERATÜRDE SOSYAL AĞ TEORİSİNE İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR

Sosyal ağ teorisi; işletme, sosyoloji, iktisat, psikoloji, fen bilimleri, sağlık, kamu yönetimi gibi farklı disiplinlerdeki çalışmalarda yer almıştır. Yapılan çalışmalarda mikro ve makro düzeyde çalışmalar olmuştur. Turizm sektörü otel işletmelerinde yapılan uluslararası çalışmalar incelendiğinde ise; genelde yapılan çalışmaların mikro düzeyde, örgütsel davranış alanıyla ilgili olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinde sosyal ağların son on yılda (Tablo 3); karşılıklılık, kayırmacılık, nepotizm, kronizm, örgütsel adalet, bilgi paylaşımı, işe gömülmüşlük, motivasyon, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve verimlilik gibi konularla çalışıldığı görülmektedir.

Tablo 3. Uluslararası Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Máynez vd.	2022	Kişilerarası İlişkiler, Karşılıklılık, Paylaşma Niyeti	Meksika otellerinde gerçekleştirilen çalışmada, kişilerarası ilişkilerin ve karşılıklılık beklentisinin bilgiyi paylaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Arıcı, Araslı, Çobanoğlu ve Hejraty Namin	2021	Kayırmacılık, Örgütsel Adalet, İşe Gömülmüşlük	Kuzey Kıbrıs'taki üç ve dört yıldızlı otellerde gerçekleştirilen çalışmada, kayırmacılığın işe gömülmüşlük ve örgütsel adaleti (tüm boyutlarıyla) doğrudan olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Kim, Kim ve Holland	2020	Motivasyon, Karşılıklılık ve Örgütsel Bağlılık	Güney Kore'de konaklama işletmelerinde yapılan bu araştırmada, karşılıklılığı beslemek için motivasyonun kritik bir rol oynadığı ve bunun da örgüte bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Karatepe, Kim ve Lee	2019	Politik beceri, İş Yeri Nezaketsizliği, Duygusal Tükenme ve Örgütsel Vatandaşlık	Güney Kore Seul şehrinde dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan bu araştırmada, politik becerinin; çalışanların yönetici ve/veya iş arkadaşının duygusal tükenme ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusundaki nezaketsizliğine ilişkin algılarını azalttığı tespit edilmiştir.
Chao	2018	İşyeri Arkadaşlığı, İş Performansı ve Örgütsel Bağlılık	Çin'de beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bu araştırmada; işyeri arkadaşlığının örgütsel bağlılık ve iş performansı arasında anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Ness, Fuglsang ve Eide	2018	Ağlar, Ağ oluşturma, Bağlar, Düğüm ve Aktör	Çalışmada ağlar ve ağ dinamiklerinin turizm sektörü açısından önemi ele alınmış ve öneriler geliştirilmiştir.
Ying ve Norman	2017	Çalışanın Sosyal Ağ Çeşitliliği ve Büyük Beş Kişilik Yapısı	Çalışanların sosyal ağlarının farklı yönleri ile kişilik özellikleri arasında ilişki bulunmaktadır.

Tablo 3 (Devam). Uluslararası Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Hsu, Liu ve Huang	2015	Girişimci, Zayıf Bağlar, Güçlü Bağlar, İş Gücü Devir Hızı, Bilgi Edinimi	Çin’de otel zincirleri üzerine yapılan bir araştırmada; girişimcilerin ağ bağları yoluyla maddi olmayan kaynaklara erişimi araştırıldı. Girişimcilerin kendi güçlü ağları sayesinde iş bulan çalışanların işe alım sürecinin daha hızlı, terfisinin daha çabuk olduğu ve bu şekilde işe girenlerin iş gücü devir hızının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, Örgüt kurulmadan önce girişimcilerin güçlü iş , güçlü siyasi bağları ve zayıf bağları bilgi ediniminde önemli rol oynar. Kuruluş aşamasında girişimcinin güçlü bağları zayıf bağlardan daha önemlidir. Büyüme aşamasında da girişimcilerin zayıf bağları bilgi edinmede diğer bağlardan daha önemlidir.
Doh	2013	İş Tatmini, Duygusal Bağlılık, Verimlilik ve Kayırmacılık	Kamerun’da üç ve dört yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada; Kayırmacılığın, duygusal bağlılığın ve akraba ilişkilerinin otel çalışanlarının verimliliğini etkileyen faktörler olmadığı görülmüştür.
Ineson, Benke ve Lazslo	2013	Karşılıklılık, Çalışan Bağlılığı	Macaristan’da otel işletmelerinde yapılan araştırmada; karşılıklı ilişkilerin özellikle de yöneticilerin çalışanlara yönelik davranışlarının, örgüt içindeki sosyal katılımı olumlu yönde etkilediği ve bu durumun çalışan bağlılığı üzerinde parasal ödüllerden daha büyük bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

7. ULUSAL LİTERATÜRDE SOSYAL AĞ TEORİSİNE İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR

Sosyal ağ teorisi ile ilgili Türkiye’de turizm sektöründeki araştırmalara bakıldığında mikro ve makro düzeyde çalışmalara rastlanılmaktadır. Ancak çalışmaların çoğunluğunun mikro düzeyde ve örgütsel davranış alanıyla ilgili olduğu görülmektedir. Turizm sektörü otel işletmelerinde son on yılda (Tablo 4) yapılan uluslararası çalışmaların sosyal sermaye, örgütsel sosyalleşme, psikolojik sermaye, liderlik, nepotizm, örgütsel sessizlik, bilgi paylaşımı, mekansal görünüm, örgütsel adalet, iş tatmini gibi konularla ele alındığı görülmektedir.

Tablo 4. Ulusal Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Erdoğanaras, Çamur, Erol ve Bıyıklı	2023	Yerel- Küresel Ağlar, Firma Büyüklüğü,	Alanya’daki konaklama işletmeleri üzerinde yapılmış olan bu çalışmada, konaklama işletmelerinin sektörel ilişkilerinin örgüt büyüklüklerine ve bu ilişkilerin mekânsal düzeyine göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Ayrıca küçük ölçekli oteller yalnızca yerel ağlarda güçlü ilişkiler kurabilirken, büyük ölçekli oteller ise tüm ağlarda güçlü global ilişkiler kurabilmektedir.
Örgün ve Perçin	2021	Sosyal Sermaye, Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Sosyalleşme	Nevşehir ilindeki dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan çalışmada; otel çalışanlarının örgütsel sosyalleşme ve sosyal sermayesinin psikolojik sermayeyi etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4 (Devam). Ulusal Literatürde Sosyal Ağ Teorisine İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Erkekli ve Yavuz	2020	Akraba Kayırmacılığı ve Örgütsel Sessizlik	Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yapılan çalışmada, akraba kayırmacılığı (nepotizm) ile örgütsel sessizlik arasında tek yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır.
Ayhün ve Celep	2019	Liderlik, sosyal Sermaye	Ege bölgesinde bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan araştırmada dönüşümsel liderlik ile sosyal sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, etkileşimsel liderliğin yapısal sosyal sermayeyi azalttığı tespit edilmiştir.
Çöp ve Topcu	2019	Sosyal Sermaye, Hizmet İnovasyonu ve Bilgi Paylaşımı	İstanbul ve Ankara'da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada; sosyal sermayenin bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu üzerindeki etkisini yordadığı tespit edilmiştir. Fakat Bilgi paylaşımı bu etkide aracı rolü üstlenmektedir.
Kervankıran, Eteman ve Çuhadar	2018	Yurt İçi Ziyaretçi Ağı, Mekansal Görünüm	Türkiye'deki bölgelerde yurt içi turist akışı mekânsal görünümü sosyal ağ analizi ile incelenmiştir. Yurt içi ziyaretçi ağının heterojen bir yapıya sahip olduğu, ziyaretçi akışının mekânsal görünümünün batı bölgelerinde yoğun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Araslı, Arıcı ve Araslı	2016	Nepotizm, İş Tatmini, Prosedürel Adalet	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde üç ve dört yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde yapılan çalışmada, akraba kayırmacılığının prosedürel adalet ve iş tatmini anlamlı ve negatif bir şekilde etkilediği ve prosedürel adalet algısının iş tatmini üzerine anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.
Arslaner, Erol ve Boylu	2014	Nepotizm, Örgütsel Adalet	Eskişehir il merkezinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, nepotizm ve örgütsel adalet algısı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Yüncü ve Karagöz	2013	Sosyal Ağ Analizi	1991-2010 yılları arasında Türkiye'de üretilen doktora tezlerinin konuları incelenerek, turizm sektörü bilgi ağ yapısı ortaya çıkarılmıştır.
Karataş	2013	Kronizm, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti	Muğla'da faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada kronizm ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönde ilişki olduğu, kronizm ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Turizm alanında 1991-2010 yılları arasında Türkiye'de yayınlanan doktora tezleri incelenmiş, bibliyometrik veriler ile doktora tez, yazar, üniversite, danışman değişkenleri dikkate alındığında disiplinler arası çalışmanın az olduğuna rastlanmış bu da turizm alanı doktora tezlerinin kapalı bir ağa sahip olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Ağcasulu, 2017: 121).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL SAPMA

Örgütler canlı varlıklar gibi yaşamlarını sürdürmek, gelişime ve değişime ayak uydurabilmek zorundadırlar. Örgütler açık sistemlerdir ve çevresel değişimlerden kaçınmaları söz konusu değildir. Dolayısıyla örgütler çevreden gelen her türlü baskılara (içsel – dışsal) ya uyum sağlayacak ya da tepki gösterecektir. Uyum sağlamak nasıl doğal bir süreçse tepki göstermek de doğal bir süreçtir. Fakat bu tepkiler bazen belirlenmiş normların ve kuralların dışına çıkarak örgütsel anlamda farklı boyutlara ulaşabilmektedir. Yaşanan tüm bu gelişmelere rağmen varlığından söz ettirecek kavramların birisi de sapma davranışdır. (Demir, 2009: 42)

Toplumlara, örgütlere ve kültürle göre farklı anlamlar taşıyan örgütsel sapma kavramına bu bölümde detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Çalışmanın devamında ; örgütsel sapma süreci, örgütsel sapma yaklaşımları, örgütsel sapmanın nedenleri ve örgütsel sapmanın sonuçları ve son olarak da otel işletmelerinin uluslararası ve ulusal alanda örgütsel sapma ile ilgili bazı çalışmalarına yer verilmiştir.

1. ÖRGÜTSEL SAPMA KAVRAMI

Örgütsel sapma davranışı birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Her bir tanımda farklılık olmasına rağmen tanımlara bakıldığında kavramın benzer noktalara sahip olduğu görülmektedir. Benzer noktalardan ilki; sapma davranışının zarar verme niyetinde olmasıdır. İkincisi; sapma davranışının bilinçli olarak yapılan davranış olmasıdır. Üçüncüsü ise sapma davranışının örgütün üyeleri tarafından gerçekleşmesi ve örgüte ya da örgütün üyelerine yönelik olmasıdır (Avcı, 2008: 32-33).

Sapkın işyeri davranışını Taylor, 1895 gibi erken bir tarihte; tüm gün iş yapmaktan kaçınmak için çalışanların kasıtlı olarak yavaş çalışması şeklinde tanımlamıştır. Çalışanların tamamı olmasa da çoğunluğu çalışma saatleri esnasında işle ilgili bazı sapma davranışlarında bulunmaktaydı. Çalışanların sapkınlığına ilişkin artan endişe, Robinson ve Bennett'in yapmış olduğu çalışmayla (1995) birlikte bilimsel ilginin patlamasına yol açmıştır (Biron, 2010: 876).

Örgütsel sapma kavramı kurumsal anlamda ilk olarak Robinson ve Bennett tarafından ele alınmıştır. Robinson ve Bennett örgütsel sapma kavramını; “çalışanların örgüt normlarını ihlal eden, bunu gerçekleştirirken de hem örgütü hem de örgüt üyelerinin

refahını tehdit eden gönüllü davranışlar” olarak tanımlamışlardır (Robinson ve Bennet, 1995: 556).

Bennett ve Robinson farklı bir çalışmalarında örgütsel sapmayı örgüte doğrudan zarar veren sapkın davranışlar (2000: 350), örgüte potansiyel olarak zarar verebilecek gönüllü davranışlar, organizasyonun minimum rol gereklerinin ötesine geçen isteğe bağlı davranış (2000: 356) olarak da tanımlamışlardır.

Bir örgüt üyesinin, örgütün meşru çıkarlarına ters düşecek şekilde yapmış olduğu kasıtlı davranış da örgütsel sapma tanımları arasında yer almaktadır (Sackett, 2002: 5).

Örgüte ya da örgütün üyelerine zarar vermeyi amaçlayan davranışlar örgütsel sapma olarak ifade edilmektedir. Sözlü hakaret, sabotaj, hırsızlık, görevleri yanlış yapma, fiziksel saldırganlık, işten kaçınma gibi zarar verme potansiyeli olan eylemler bütünüdür. Saldırganlık ve düşmanlık gibi eylemler kişilere yönelik iken, görevin yanlış yapılması gibi eylemler örgüte yönelik eylemlerdir (Spector ve Fox, 2002: 271).

İşyeri sapkınlığı; çalışanların normatif beklentilere uyma motivasyonunun bulunmadığı ancak bunları ihlal etme noktasında motive oldukları gönüllü davranışlarıdır. (Kaplan, 1975’ten akt. Bennett ve Robinson, 2000: 349).

Örgütsel Sapma; örgütün tamamında normatif beklentileri ihlal ettiği için sapkın olarak etiketlenen, bir örgüte atfedilen eylem olarak tanımlanmaktadır (Ermann ve Lundman, 1978: 58).

Örgütsel sapma; kabul edilen sosyal standartlardan farklı davranış ve tutumlar olarak da tanımlanmıştır (Griffin ve Lopez, 2005: 994).

Tüm bu tanımlardan hareketle üzerinde durulması gereken iki önemli husus bulunmaktadır. Bunlardan ilki; bir davranış normalden sapan davranış olarak tanımlanacaksa olması gereken, toplum normlarından ziyade örgütün normlarına karşı çıkması gerektiğidir. İkincisi ise; davranış örgüt üyelerini ve örgütü ya da ikisini tehdit etmelidir (Kızıldağ, 2010: 33).

2. ÖRGÜTSEL SAPMA SÜRECİ

Örgütsel sapma süreci belirli bir zamana yayılmakta ve belirli aşamalardan oluşmaktadır. Sapma davranışının gerçekleşmesi, bireyin hedefe doğru bir eyleme yönelmesinden hemen sonra gerçekleşmektedir. Sapma davranışı çeşitli faktörlerin bir araya gelmesi ile oluşmaktadır.

Robinson ve Greenberg (1998: 16) örgütsel sapma davranış sürecinin beş aşamadan olduğunu belirtmiştir. Bunlar sırasıyla; birey (aktör), niyet, hedef, eylem, sonuç şeklindedir. Aşağıda sapma davranış sürecinin her bir aşaması detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Birey (Aktör): Örgütler ve aktörler birbirlerini karşılıklı olarak oluşturan kavramlar şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Örgüt içindeki aktörler ‘kural koyucu olabilirler’ fakat kendi çıkarlarını korumak için örgütün hali hazırdaki kurallarını başlangıç olarak ele alabilirler. Tam tersine aktörler ‘kuralları alan’ kişiler de olabilirler. Her ne kadar kuralları alan kişiler olsalar da bu kuralları değiştirebilir, tersine bile çevirebilirler (Jackson, 2010: 5).

Örgütsel yapının bütünlüğü, örgütsel normlara uymaya ve örgütün kurumsal değerlerini sahiplenmeye bağlıdır. Örgütün kurumsal değerlerini sahiplenilenler örgüt içinden ya da örgüt dışından kişi ya da gruplar olabilmektedir. Sapma davranışında bulunanlar da örgütteki kişi ve gruplardır. Bu kişi ve gruplar örgütteki mevcut çalışanlar olabileceği gibi eski çalışanlar da olabilir. Eski çalışanlar; emekli olanlar, istifa edenler ya da herhangi bir sebeple işten ayrılanlar olabilir. Eski çalışanların sapma davranışında bulunması; örgütte yaşadığı bir adaletsizlik, hak arama ya da bir intikam alma gibi duygulardan kaynaklı sapma davranışı olabilmektedir (Demir, 2010: 48).

Niyet: Davranışların temel belirleyicisi, aktörlerin o davranışa olan niyetleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Belirli bir davranışı yapmaya veya yapmamaya yönelik eğilim niyet kavramını karşılamaktadır. Niyet kavramını belirleyen üç faktör bulunmaktadır; algılanan davranışsal kontrol, kişisel norm ve davranışa ait tutum. Burada dikkat edilmesi gereken önemli nokta; kişinin davranışa karşı tutumu olumlu, davranışı gerçekleştirme isteği yüksek ve kişinin davranışsal kontrolü yüksekse niyetin de o kadar güçlü olacağı yönündedir (Tekizoğlu, 2018: 25). Dolayısıyla örgütsel sapma sürecinde bireyin niyeti önemli bir aşamadır.

Hedef: Sapma davranışının niyetten sonraki adımı hedeftir. Sapma davranışından direkt etkilenenler çalışma arkadaşları, örgüt, müşteriler vb. olabilmektedir. Burada sapmaya niyet eden bireyin hedefinin net olması gerekmektedir.

Eylem: Eylem, harekete geçmek, yeni bir şeye başlamak olarak ifade edilmektedir (Kökten, 2023: 433). Eylem sapma davranışının fiili olarak gerçekleşmesidir. Aktör ile hedef arasında aracı olmaksızın yapılan eylem doğrudan eylem, hedefle birlikte ikincil

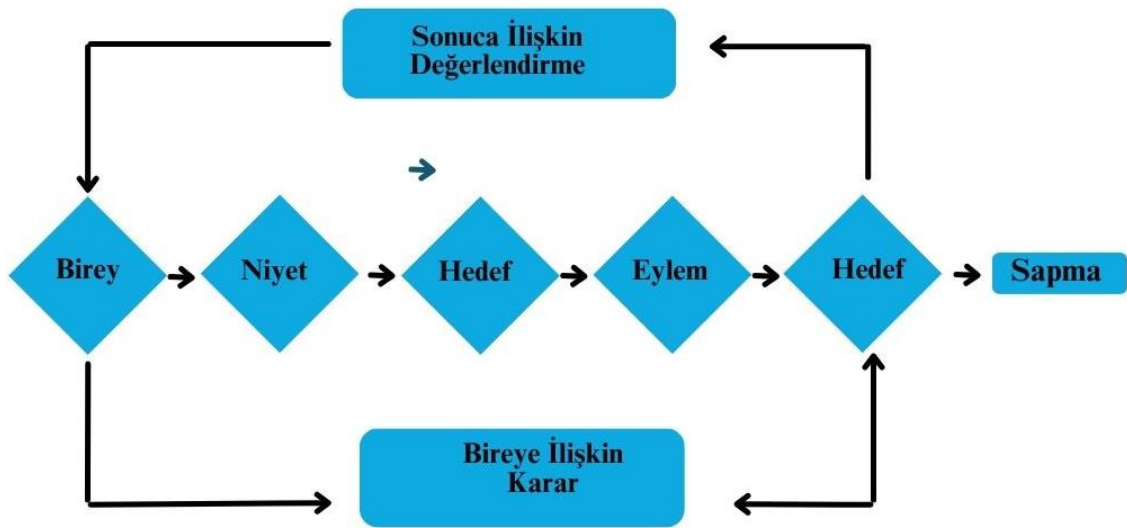
unsurların dahil olması ise dolaylı eylem olarak ifade edilmektedir. Fizikler-sözel eylemler, aktif pasif eylemler ve solaylı-dolaysız olmak üzere üç tür eylemden bahsedilebilir (Neuman ve Baron, 1997'den akt. Demir, 2010: 50)

Sonuç: Örgütsel Sapma sürecinin son aşaması sonuçtur. Sapma davranışı örgütün amaçlarını ve tüm fonksiyonlarını direkt olarak etkileyen, örgütün çalışanlarına ve tüm yapısına zarar veren aynı zamanda örgütün verimliliğini de azaltan davranışlardır (Gültaş ve Erigüç, 2019:52).

Bir eylemin sapma davranışı olabilmesi için; kişinin kendi iradesiyle sapma davranışını gerçekleştirmesi, sonuç olumsuz olmasa bile zarar verme potansiyeli taşıması ve yasaları ihlal etme durumunun olması gerekmektedir (Marcus ve Schuler, 2004: 648).

Özetle; sapma davranışının sonucunda olumlu ya da olumsuz durumların ortaya çıkmasından bahsedilmektedir (Özkan, 2017: 75).

Şekil 1. Örgütsel Sapma Süreci



Kaynak: Robinson Ve Greenberg 1998: 16.

3. ÖRGÜTSEL SAPMA YAKLAŞIMLARI

Araştırmacılar farklı bakış açılarıyla örgütsel sapma davranışlarına ait yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Çalışmanın devamında bu yaklaşımlar detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

3.1. BUSS - İŞ YERİ SALDIRGANLIĞI YAKLAŞIMI

1961 yılında Buss (Tablo 5) yapmış olduğu çalışmada saldırgan davranışları 3 grupta incelemiştir; Fiziksel-sözlü saldırganlık, doğrudan-dolaylı saldırganlık ve aktif-pasif saldırganlık (Baron ve Neuman, 1996: 161).

Tablo 5 . İş Yeri Saldırganlığı Tipolojisi

Sözel Fiziksel Boyut	Aktif Pasif Boyut	Doğrudan Boyutu	Dolaylı Boyut
Fiziksel Boyut	Aktif	• Silahlı ölümcül olmayan saldırılar ve cinayet • Cinsel saldırı • Düşmanca bakma • Müstehcen hareketler • İş faaliyetlerine müdahale	• Hırsızlık • Sabotaj • Mülkiyete zarar verme • Örgütün kaynaklarına zarar verme • Örgütün kaynaklarını gizleme
	Pasif	• İlgili sosyal toplantılardan dışlanma • Hedef içeri girdiğinde odayı terk etmesi • Kasıtlı olarak işi yavaşlatma • Gerekli kaynakları sağlamayı reddetme • Kendini ifade etmesini engelleme	• Toplantılara geç gelme • Örgütün hedeflerinin kötü görünmesi için işi geciktirmek • Hedefin refahını korumamak • Diğer çalışanların harekete geçmesini geciktirmek • Geçerli sebep gösterilmeksizin zam/terfiyi reddetmek
Sözel Boyut	Aktif	• Tehditler • Bağırma • Cinsel Taciz • Hakaret etme, alay etme, saygısız yorumlarda bulunma • Haksız yere sert eleştiri yapma • Cinsel yönelimle ilgili olumsuz yorumlar yapma • İstenmeyen sevgi yorumları yapma • Irkçı açıklamalar	• Başkalarının hatalarından sorumlu olmak • Hedef kişinin arkasından konuşmak • Dedikodu yaymak • Aşağılayıcı görüşlerde bulunmak • Koruma altındakilere saldırmak • Zarar verici bilgilerde bulunmak
	Pasif	• Telefonları kasıtlı olarak cevaplamama • Hedef kişiye sessiz kalma • Hafif bir övgü ile lanetleme • Hedef kişinin isteklerini reddetme • Zor zamanlarda çok az sempati gösterme	• Bilgiyi gizleme • Hedef kişi hakkındaki söylentileri inkâr edememek • Hedef kişinin savunmasını engellemek • Hedef kişiyi yaklaşan tehlikelere karşı uyarmamak • Hedefe önemli geri bildirim sağlayamamak

Kaynak: Neuman ve Baron, 2005: 40.

Fiziksel ve Sözlü Saldırganlık: Fiziksel saldırganlık, kişinin hedefe (örgüt ya da kişi) yönelik kavga etme, pis bakma,örgütün demirbaşlarına zarar verme, cinayet işleme gibi güç gerektiren eylemlerdir. Sözlü saldırganlık ise bağırma,tehdit etme dedikodu yapma bilgiyi gizleme gibi davranışlardır.

Doğrudan Dolaylı Saldırganlık: Hedefin direkt kendisine yapılan davranışlar (tehdit etme, alay etme, hedef kişinin isteklerini reddetme, işi yavaşlatma) doğrudan saldırganlık olarak ifade edilmektedir. Örgütü ve örgütte çalışanları etkileyecek davranışlar (Örgütün kaynaklarını israf etme, toplantıya geç gelme, hedefe önemli geri

bildirim sağlamam, aşağılayıcı görüşlerde bulunma) da dolaylı saldırganlık olarak ifade edilmektedir.

Aktif ve Pasif Saldırganlık: Hedefe direkt olarak zarar vermeyi amaçlayan davranışlar aktif saldırgan (Başkalarının sözünü kesmek,düşmaca bakma,haksız yere sert eleştiri yapma,telefonları kasıtlı olarak cevaplamam) davranışlarıdır. Hedefin değerlerine yönelik yapılan saldırgan davranışlar (hedef kişinin savunmasını engelleme, bilgiyi gizleme,zarar verici bilgilerde bulunma,hedefin refahını korumama) pasif saldırganlık olarak ifade edilmektedir.

3.2. HOLLINGER VE CLARK İŞ YERİ SAPMASI YAKLAŞIMI

Hollinger ve Clark (1982: 333) çalışanların sapkın davranışları üzerine bir çalışma yapmışlardır. Çalışmanın sonunca araştırmaya katılanlardan iki grup oluşmuştur. İlk grupta çalışanların örgüte ait maddi mülklerini varlıklarını izinsiz edindiği ve bunlara zarar verdiği (örneğin örgütün alet, ekipman ve para çalınması) sonucu çıkmıştır. İkinci grupta ise örgütün fiziksel özelliklerinden ziyade işin nitelik ve niceliğini belirleyen resmiyette yasak olan normları ihlal eden davranışlar gözlemlenmiştir.

Bu çalışmadan hareketle iki tür yaklaşımı ileri sürmüşlerdir. Bunlar; örgüte yönelik ve sürece yönelik yaklaşımlardır. *Örgüte Yönelik Yaklaşımlar:* işverenin mülkiyetine (teknolojik cihazlar,demirbaşlar vb.) yapılan olumsuz davranışlardır. *Sürece Yönelik Davranışlar* ise işin süresi ile ilgili olumsuz davranışlar (Akyüz, 2016: 74).

3.3.VARDI VE WIENER -KÖTÜ DAVRANIŞ YAKLAŞIMI

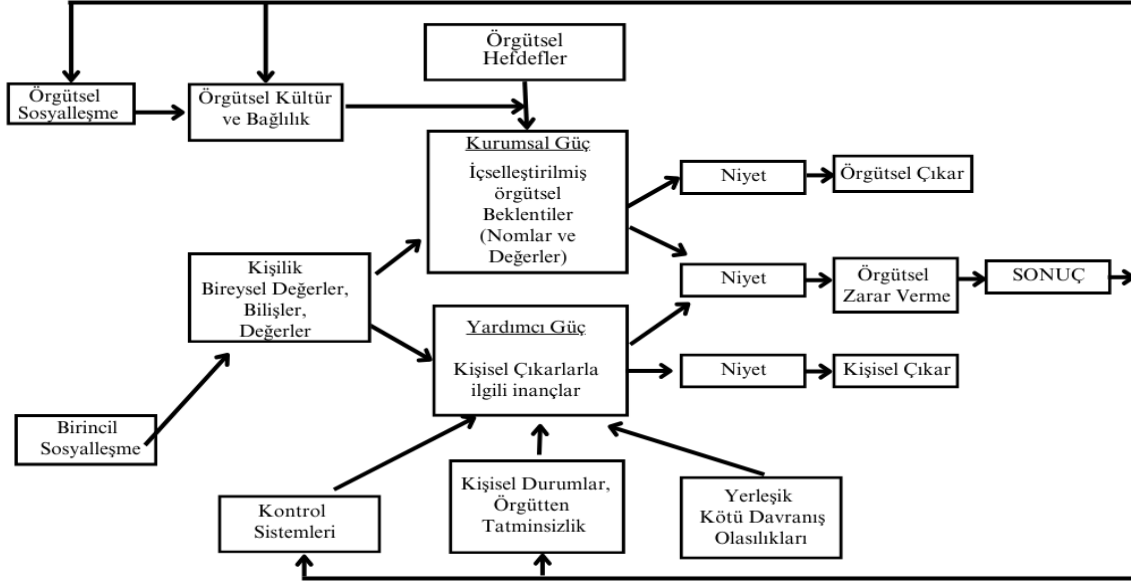
Vardi ve Wiener (1996: 157) yılında yaptıkları çalışmada sapma davranışlarını 3 grupta kategorize etmiştir.

Kişisel Çıkarlara Yönelik Davranışlar: Kişisel çıkarlar niyeti ile gerçekleşen davranışlardır. Bireyin kişilik özellikleri, bireyin örgütle uyumu, bireyin iş yerine duyduğu sadakat, kişisel faktörler ve kişisel ihtiyaçların organizasyon tarafından karşılanmaması gibi durumlar kişiyi sapma davranışına sevk etmektedir (Vardi ve Wiener, 1996: 159).

Örgütsel Çıkarlara Yönelik Davranışlar: Burada amaç bireyden ziyade örgüte fayda sağlamaktır. Burada kişisel çıkar ikinci plandadır. Kişisel çıkarı riske atarken örgütün çıkarlarını korumak için kanunları çiğnemek buna örnek gösterilebilir (Vardi ve Wiener, 1996: 158).

Örgüte Zarar Verme Amaçlı Davranışlar: Burada belirli bir kuruluşa ve sosyal birime direkt zarar verme ya da zarar verme niyetinde olma durumu söz konusudur. Örgütün norm ve kurallarını hiçe saymak esastır (Vardi ve Wiener, 1996: 158).

Şekil 2. Örgüte Zararlı Davranışlar

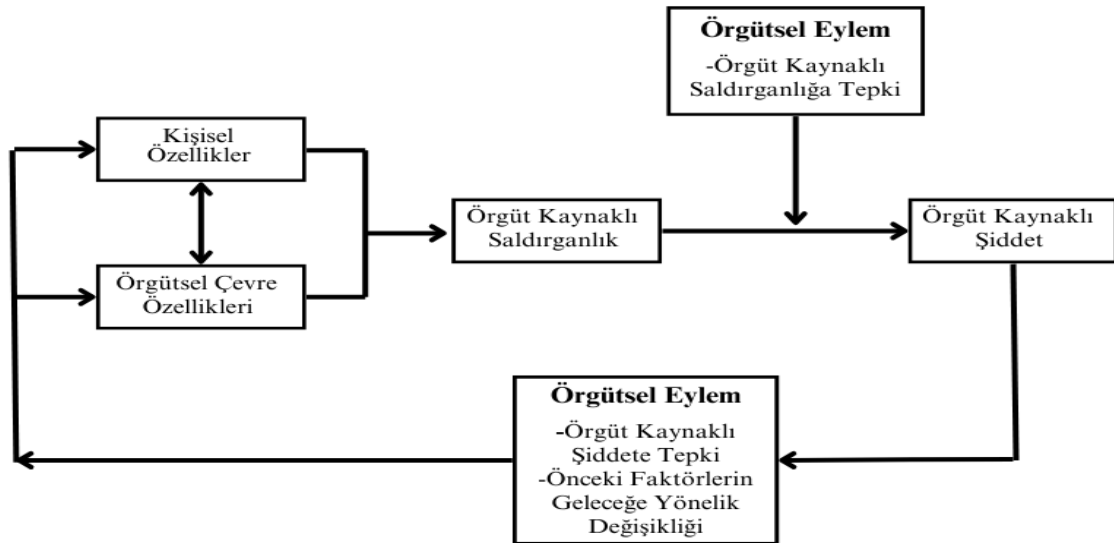


Kaynak: Vardi ve Wiener, 1996: 157.

3.4. O'LEARY, GRIFFIN VE GLEW- ÖRGÜTSEL ZARAR VERME / YIKICI DAVRANIŞ YAKLAŞIMI

O'lerry, Griffin ve Grew (1996:233-234) sapma davranışını iki temel boyutta ele almıştır. İlki örgüt kaynaklı şiddet, ikinci boyut ise örgüt kaynaklı saldırganlık olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şekil 3. Örgüt Kaynaklı Sapma Savranışı Tipolojisi



Kaynak: O'leary, Griffin ve Glew, 1996: 233

Kişisel özellikler, saldırgan davranışın istenilen sonuca ulaşması durumunda, örgütle ilişkili olan çalışanlar ve örgütün kendisi için tehdit oluşturmaktadır. Bu tür bireylerin, örgütün karşı çıktığı bir eylemde bulunması durumunda agresif bir tepki verme ihtimali diğerlerine göre daha yüksektir.

Bireyin saldırgan davranışlar içinde bulunması için onu harekete geçiren çevre özelliklerinin de olması gerekmektedir. Fiziksel çevrede rahatsız edici durumlarla karşılaşan bireylerin saldırgan olma eğilimi yüksek olacaktır.

Saldırgan eğilimlerle örgüte giren bireyler örgütsel çevre üzerinde kayda değer bir etki yaratabilirler. Örneğin saldırganlığının karşılığını aldığını öğrenen bir başka çalışan bu davranıştan ilham alabilir. Bu durum da saldırgan davranışın uygunluğuna dair örgütün kültürünü de etkileyebilir.

Örgütsel ortam da bireyi etkileyebilir. Bireyler saldırgan davranışlara örgüte girmeseler bile, giriş sonrası yaşadıkları deneyimler sonrasında saldırganlık eğilimi yaşayabilirler.

3.5. SPECTOR- İŞYERİ SALDIRGANLIĞI YAKLAŞIMI

Fox ve Spector (1999: 919) iş yeri saldırganlığı ile ilgili çalışmalarında sapma davranışları için 4 aşamalı süreçten bahsetmişlerdir:

Çevresel Etkenler: Örgüt içindeki çalışanları işle ilgili hüsrana uğratan kısıtlamaları ifade etmektedir. Bürokrasi, otorite, politikalar, zaman baskısı bu etkenlerdendir.

Algılama ve Değerlendirme: Bu aşamada, çalışanlar çevresel etkenler süreci sonunda oluşan durumu algılamaya ve değerlendirmeye çalışmaktadır.

Engellemeye ilişkin süreç: Çalışanların üzelerinde baskı hissetmeleri sonucu sapma davranışı göstermelerini ifade eden aşamadır.

Hedefe Yönelik Davranışsal Tepki: Çalışanların engelleme sürecine verdiği tepki şeklinde ifade edebilir. Kişi bu süreçte kural tanımama, yalnız kalma gibi davranışlarda bulunabilir (Akyüz, 2016: 80).

3.6. GRUYS VE SACKETT- ZARARLI İŞ DAVRANIŞLARI YAKLAŞIMI

Zararlı İş davranışlarını, örgüt üyelerinin , örgütün yasal çıkarlarına karşı yapılan bilinçli davranışlar olarak tanımlayan Gruys ve Sackett genellikle davranışın sonuçları ile

ilgilenmektedir (Akyüz, 2016: 81). Toplamda 87 adet zararlı davranışın olduğunu ifade eden araştırmacılar bu davranışları toplamda 11 adet sınıflandırmaya ayırmışlardır (Gruys ve Sackett, 2003: 34-35) :

1.grup, hırsızlıkla ilgili davranışlar şeklinde sınıflandırılmıştır.Toplam on farklı davranış türü belirlenmiştir. Örgütün gider hesabını kötüye kullanma,örgütün belirlediği fiyatın altında mal ve hizmet sunma, örgütün parasını çalma, örgütün ofis malzemelerini izinsiz kullanma, örgüte ait nakit para ve eşyayı çalma, müşteriye ücretsiz mal ve hizmet verme gibi davranışlar bazılarıdır.

2.grup, mülkiyet ile ilgili davranışlardır. Toplamla dört farklı davranış türü belirlenmiş; müşterilerin mülkiyetlerine, ürününe zarar vermek, örgüte ait ürünün üretimini kasıtlı olarak sabote etmek, örgüte ait ekipmanlara zarar vermek gibi davranışlar bazılarıdır. Amaç burada tamamen örgütsel kaynaklara zarar vermektir.

3.grup, bilginin kötüye kullanımı ile ilgili davranışlardır. Beş farklı davranış türü belirlenmiştir. Şirket kayıtlarını belgelerini yok etmek, örgüte ait bilgileri örgüt içinden ya da örgüt dışından kişilerle tartışmak, örgüte ait bilgiyi çalışma arkadaşlarından bilinçli olarak saklamak, örgüte yanlış bilgi vermek, bir hatayı kapatmak için örgüte ya da işverene yalan söylemek bu grupta ele alınmıştır.

4.grup, zaman ve kaynakların kötüye kullanımı olarak gruplandırılmıştır. Toplam üç farklı davranış türü tespit edilmiştir. Bunlardan bazıları: çalışanın mesai saatinde bireysel işlerini yürütmesi, mesai saati içinde işinden bağımsız olarak bilgisayarda vakit geçirmesi, izinsiz molaya çıkması, işyerinde kişisel telefon aramaları yapması, kişisel fotokopi makinesini kullanmasıdır.

5.grup, dört başlık altında toplanan güvensiz davranışlardır. Çalışanın güvenlik kurallarına uymayarak kendini, iş arkadaşlarını, müşterileri tehlikeye atması ve güvenlik prosedürlerinin içeren klavuzu okumayı ihmal etmesi güvensiz davranışlar çatısı altında toplanmıştır.

6.grup, beş başlık altında toplanan çalışanın işe devamsızlığı ile ilgilidir. Mazeret bildirmeden işe gelmeme, işe bilerek geç gelme, hasta olmadığı halde rapor alma, izinsiz mesai bitmeden işten erken çıkma şeklindedir.

7.grup, düşük iş kalitesi ile ilgili davranışları kapsamaktadır. Bilinçli olarak kötü ve yanlış iş yapma, işi yavaş ve özentisiz yapma belli standartların altında iş üretme olmak üzere üç başlıkta ele alınmıştır.

8. grup, alkol kullanılı ile ilgili davranışlardır ve üç başlık altında toplanmıştır. Alkolle işe gelme, alkol kullandığı için iş performansının düşük olması ve iş yerinde alkol kullanımı şeklindedir.

9.grup, dört başlık altında gruplanmış olan uyuşturucu kullanımı ile ilgilidir. İş yerinde uyuşturucu kullanma, uyuşturucu etkisinde işe gelme,iş yerinde uyuşturucu bulundurmak ve satmak, uyuşturucu kullanımından dolayı performans düşüklüğü bu grupta değerlendirilmiştir.

10.grup, uygunsuz sözlü davranışlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplam sekiz başlık altında toplanan uygunsuz sözlü davranışlardan bazıları; çalışma arkadaşı ile tartışma, kavgaya etme,iş yerinde bağırma, müşteriye,iş arkadaşına ve yöneticisine sözlü tacizde bulunma, yöneticile ve müşteriyle tartışma şeklindedir.

11.grup ve son grup uygunsuz fiziksel davranışlardır.Yedi başlık altında toplanan bu davranışlar; iş arkadaşına, müşteriye, yöneticiye fiziksel saldırıda bulunmak, çalışanın bir astına, yöneticisine, iş arkadaşına ve müşteriye karşı cinsel taciz ve fiziksel saldırıda bulunmak şeklindedir.

Gruy ve Sacket ek olarak *Bireylerarası Örgütsel Boyut* (örgüte ve bireye yönelik sapma) ve *Göreve İlişkin Boyut* (göreve, işe yönelik sapma) olmak üzere iki boyutu da ele almıştır (Sackett, 2002: 6).

3.7. GALPERİN – YAPICI SAPMA DAVRANIŞI

Galperin 2012 yılında yaptığı çalışmada yapıcı sapma davranışı üzerinde durmuştur. Galperin; bireysel ya da örgütsel faktörlerin yapıcı sapma davranışlarını etkilediğini ifade etmektedir. *Çalışanları yapıcı bireysel sapma davranışlarına iten nedenler*; rol genişliği öz yeterliliği, makyavelizm gibi kişinin kendinden kaynaklı nedenlerdir (Galperin, 2012: 3005). *Çalışanları yapıcı örgütsel sapma davranışlarına iten nedenler*; sosyopolitik destek, bilgi ve kaynaklara erişim (Galperin, 2012: 3008), örgütün sosyal yapısı gibi örgüt kaynaklı nedenlerdir (Galperin, 2012: 3009).

3.8. ANTİSOSYAL DAVRANIŞ YAKLAŞIMI

Antisosyal davranışlar, sabotaj dışında üretimden ziyade, bireyler ve örgütün donanımı üzerinde etkili olmakta ve kalite düşüklüğü, örgüt içi güvensizlik, mutsuz çalışanlar yaratarak hem örgütün yapısına hem de çalışanların örgüte olan sadakatinin

azalmasına buna bağı olarak işten ayrılma niyetinin artmasına sebep olmaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010: 65).

Spector (1997) tarafından geliştirilen bu yaklaşımda; bireylerin işyerinde sergiledikleri antisosyal davranışların altında yatan pek çok neden olduğu ve engellenmek istendiğinde ise işgörenin verdiği tepkiler olarak ifade edilmektedir (Spector, 1997'den akt. Önay, 2018: 76).

Giacalone ve Greenberg'e (1997: 5) göre hayal kırıklığı yaşayan bireyler antisosyal davranışlarda bulunarak tepki verebilirler. Saldırganlık bu tepkilerden biridir. Çoğu zaman çalışan fiziksel şiddete başvurabilir. Bazen de çalışan doğrudan fiziksel şiddete başvurmaz. Örneğin bir çalışan işini kaybetme korkusu ile yöneticisine direkt saldırmaz ancak ona karşı gizli sabotaj gerçekleştirecektir. Dolayısıyla anti sosyal davranışlar dolaylıdır ve hem örgüt hem de örgütteki çalışanlara zarar görmektedir.

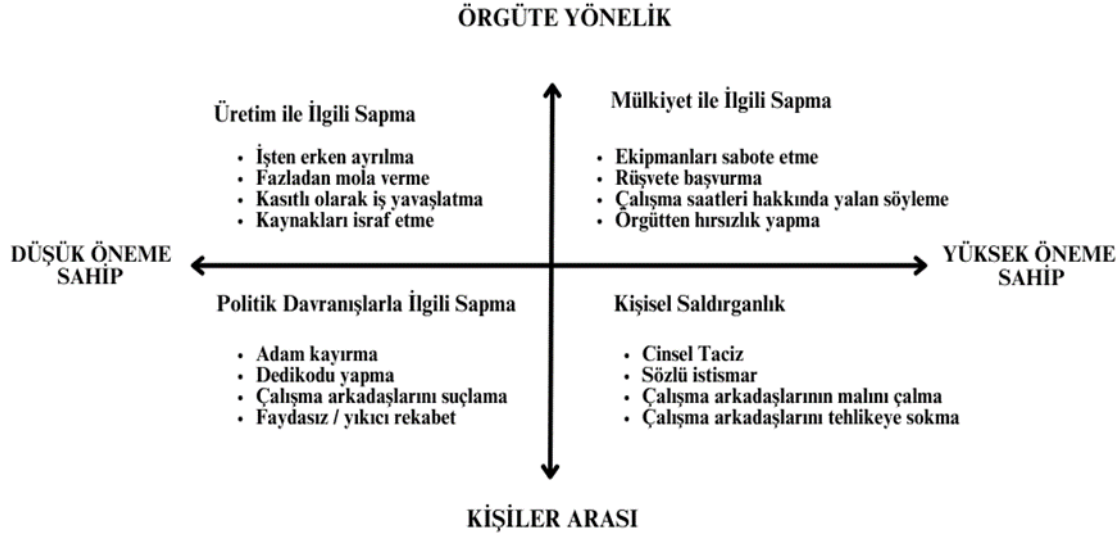
3.9. BENNET VE ROBINSON- ÖRGÜTSEL SAPMA YAKLAŞIMI

Bütün bu yaklaşımları kapsamlı bir şekilde ele alan ve dağınık çalışmaları bir çatıda birleştiren Sandra Robinson ve Rebecca Bennett 1995 yılında yaptıkları çalışma ile sapma davranışı tipolojisini oluşturmuştur. Hollingen ve Clark'ın iş yeri sapması olarak geliştirdikleri örgüte ve sürece yönelik olmak üzere iki boyutlu çalışmanın çerçevesini genişleten Robinson ve Bennett, alan yazınındaki bir çok çalışmaya da rehberlik etmiştir (1983) (Kızıldağ, 2010: 33).

Robinson ve Bennett'in sapma tipolojisinde kişiler arası-örgütsel ve hafif-şiddetli olmak üzere iki boyut bulunmaktadır. Kişilerarası sapmadan örgütsel sapmaya giden bir eksen bulunmaktadır. İlk boyut olan '*Örgütsel Sapma*'; üretim ile ilgili ve mülkiyetle ilgili sapma davranışlarını kapsamaktadır. Çalışanın aşırı mola vermesi, çalışanın işe geç gelmesi, çalışanın şirket kaynaklarını israf etmesi, çalışanın kasadan para alması, çalışanın müşterilerin eşyalarını çalması, çalışanın örgütün ekipmanlarına ve mallarını çalması örgütsel sapma davranışlarındandır. '*Kişiler Arası Sapma*'; politik davranışlardan sapma ve kişisel saldırganlık davranışlarından oluşmaktadır. İşverenin çalışana tacizde bulunması, çalışanın dikkatsiz davranışlarıyla iş arkadaşlarını tehlikeye atması, çalışanın şirket hakkında olumsuz söylemleri, yöneticinin çalışanı kayırması, çalışanın yönetici hakkında dedikodu yapması kişiler arası sapma davranışlarından bazılarıdır. Robinson ve Bennett'in sapma tipolojisindeki diğer boyut ise sapmanın önem derecesini ifade etmektedir. Örgüte yönelik düşük öneme sahip

sapma üretim sapması, örgüte yönelik yüksek öneme sahip sapma ise mülkiyet sapmasıdır. Kişilerarası (bireylerarası) düşük öneme sahip sapma politik sapma, kişilerarası (bireylerarası) yüksek öneme sahip sapma ise kişisel saldırganlık sapmasıdır.

Şekil 4. Sapma Davranışı Tipolojisi



Kaynak: Robinson ve Bennett 1995: 565¹

Üretimle İlgili Sapma Davranışı: Örgütün üretkenlik düzeyini etkileyebilecek davranışlar olarak ifade edilmektedir. İşe geç gelme, devamsızlık yapma, örgütün kaynaklarını israf etme gibi iş düzeyinin azalmasına neden olabilecek davranışlar bütünüdür. Bu davranışlar, çalışanların örgütlerine yönelik olumsuz duygularının bir sonucudur (Norsilan, Omar ve Ahmed, 2014: 36) .

Mülkiyetle ilgili Sapma Davranışı: Kuruluşa zarar veren şiddetli olan davranışlardır. Çalışanın hırsızlığı, sabotaj, gider hesaplarının kötüye kullanılması gibi davranışlar mülkiyet ile ilgili sapma davranışlarındandır. Açıkçası bu tür davranışlar örgütler için çalışan ya da hasar görmüş demirbaşı yenilemek zorunda kalmalarından dolayı doğrudan yeni maliyetlere yol açar, yeni malzeme alınana kadar iş yapılmadığı takdirde üretkenliği de azaltmaktadır (Everton, Jolton ve Mastrangelo, 2007: 121).

Politik Davranışlarla İlgili Sapma: Çalışanların belli paydaşlara (müşteriler, iş arkadaşları, tedarikçiler vb.) kayırmacılık göstererek diğerlerini dezavantajlı duruma düşürmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Politik sapkınlık şirket içinde dedikodu yapmak, şirketin sırlarını ortaya çıkarmak gibi davranışları içermektedir. Tutarsız hizmet

¹ Şekilde her kategori için öne çıkan belirgin davranışlar bulunmaktadır.

kalitesi, adaletsizlik ve memnuniyetsizlik algısından kaynaklanan bu tür davranışlar örgüte maliyetler yaratabilir (Litzky vd. (2006: 92).

Önceliğin kişisel çıkarlar olduğunu açıklayan makyavelist davranışlar bireyler ve gruplar arasındaki sapkın davranışlardan dolayı örgütsel sapma kavramı özellikle de politik davranışlarla ilgili sapma ile de ilişkilidir. Makyavelizm, bir çalışanın iş yerindeki görevlerini tamamlamak için diğer çalışanları manipüle ederek onlarla olan ilişkilerinde izlediği strateji olarak da ifade edilmektedir. Bu tür manipülasyon genellikle ahlaki normları göz ardı ederken, örgütün genel mali çıkarı için etik olmayan uygulamalara da dönüşebilmektedir. Robinson ve Bennett (2000) yılında yaptıkları bir araştırmada Makyavelizm ile örgütsel sapma arasındaki ilişkiyi incelemişler ve Makyavelizm'in hem kişiler arası hem de örgütsel sapma ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir (Steven, Giulio ve Matousek, 2007: 592).

Kişisel Saldırganlık (Çatışma): Kişisel saldırganlık bir bireyin bilinçli olarak diğer bireye zarar vermeye çalıştığı herhangi bir eylemi içermektedir. Dolayısıyla işyerinde her türlü bilinçli zarar verme biçimi iş yerinde saldırganlık olarak ifade edilmektedir. Baron ve Neuman kişisel saldırganlığı ifade ederken; bireyin sadece birlikte çalıştıkları veya çalışmış oldukları diğer kişilere zarar vermediğine aynı zamanda mevcut çalıştığı örgüte veya önceki çalıştıkları örgüte zarar verme çabası içinde olunduğuna da dikkat çekmiştir (Neuman ve Baron, 1998: 395).

Tüm bu tipolojilerin içerikleri büyük oranda birbirlerine yakındır. Sapma davranışı; örgüte ve bireye zarar vermeyi, örgütün sosyal normlarını bozmayı, örgütün bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını bozmayı amaçlamaktadır.

Otel işletmelerinde çalışanların göstermiş oldukları tüm sapma davranışlarının düzeyi (üretim sapması, mülkiyet ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma, kişisel saldırganlık) örgüt açısından ne tür çıktılara (olumlu-olumsuz) sebep olduğu, bu çalışma açısından önem arz etmektedir.

4. ÖRGÜTSEL SAPMANIN NEDENLERİ

Örgütler için insan kaynağının etkin verimli kullanılması önemli bir unsurdur. İşini seven, örgütün kurumsal değerlerini benimsemiş, motivasyonu yüksek çalışanlar kendi ruhsal ve beden sağlıkları açısından olumlu etkiye sahip olmakla birlikte örgütlerinin de güçlü olmasında önemli rol oynamaktadırlar. Aksine işini severek yapmayan bireylerin ise örgüt içinde bir takım sorunlar yaşaması beklenen durumdur.

Özellikle turizm sektöründe emek/yoğun hizmet ve üretim yapıldığı otel işletmelerinde çalışanlarda sapma davranışlarının görülmesi olağandır. Çünkü otel işletmeleri çalışanlar, yöneticiler, müşteriler ve tedarikçilerin yoğun olarak bir arada olduğu işletmelerdir. Tüm bu aktörlerin farklı kültürlerde yetişmesi, farklı örgüt kültürü deneyimine sahip olması, farklı çalışma arkadaşları ve yöneticilerle çalışması, farklı amaçlarla bir araya gelmeleri, farklı kişisel özelliklere sahip olmaları vb. sapma davranışını kaçınılmaz kılacaktır.

Örgütlerde sapma davranışlarını doğru yönetebilmek ve maliyetleri kontrol altında tutabilmek için sapma davranışlarına yol açan sebeplerin tespit edilmesi üzerinde durulması gereken bir konudur.

Araştırmacıların sapmaya neden olan faktörlere farklı şekillerde odaklandıkları görülmektedir. Alias ve arkadaşları (2013: 174) bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve iş ile ilgili faktörler olmak üzere üç grupta ele almışlardır.

Bireysel Faktörler; dürüstlük, olumsuz duygu durumu, uyumluluk ve duygusal zekadan oluşmaktadır. Negatif duygulanım, kişinin kaygı öfke gibi rahatsız edici duygularını ne ölçüde algıladığını göstermektedir. Bireyin negatif duygulanımı, bir şeyin olumsuz olarak algılanmasını sağlayacak ve sapma davranışı eğiliminde bulunmasına sebep olacaktır. Ayrıca negatif duygu durumu yüksek kişiler, iş arkadaşları tarafından olumsuz algılanmakta ve bu durum onları sapma davranışında bulunmaya itmektedir (Alias vd., 2013: 168). Dürüst olma sapmaya neden olan diğer bir kişilik özelliğidir. Salgado (2003: 331) vicdan düzeyi düşük olan kişilerin iş yerinde sahtekarlık ve işe devamsızlık gibi sapma davranışlarında bulunduklarını, Chandler (2008: 40) ise düşük vicdanlı çalışanların sorumsuz ve güvenilmez olduklarını ifade etmişlerdir. Beş kişilik faktörü arasında yer alan uyumluluk sapma davranışları arasında öne çıkan bir kişilik yapısıdır. Uyum düzeyi düşük bireyler kişilerarası becerilerden yoksun, düşmanca ve güvensiz olma eğiliminde olurlar (Alias vd., 2013: 168). Uyum düzeyi düşük bir çalışan mesafeli durur ve düşük duygu durumuna sahiptir (Bettencourt vd., 2006: 752). Duygusal zeka ise diğer bir kişisel faktördür. Duygusal zeka problem çözme ve karar verme aşamasında kişinin kendi ve başkalarının duygularını avantaja çevirerek başa çıkma yeteneği olarak ifade edilmektedir (Brown ve Reilly, 2008: 2). Araştırmalar duygusal zeka düzeyi düşük kişilerin, yüksek duygusal zekaya sahip kişilere göre daha fazla saldırgan davranışlarda bulundukları sonucuna varmıştır (Pedrides, Fredricson ve Furham, 2004: 278). Pek çok araştırmacı, sapma davranışlarının sebepleri ele alınırken sadece kişisel faktörlerin yeterli

olmadığı artık kurumsal faktörlerin de üzerinde durulması gerektiği konusunda hemfikirdir (Hunt ve Vitell, 1986: 10; Vardi 2001: 326).

Örgütsel Faktörler; örgüt iklimi, örgütsel adalet, algılanan örgütsel destek ve örgütsel güven başlıkları altında toplanmıştır. Örgütsel faktörlerden ilki örgüt iklimidir. Örgütün kimliğini temsil eden örgüt iklimi, bir örgütü diğerlerinden ayırmakta ve örgüte belli bir kimlik kazandırmaktadır (Ertürk ve Ziblim, 2020: 4). Dolayısıyla örgüt iklimi zayıf olan örgütlerde örgütsel sapma düzeyi yüksek olmaktadır (Ertürk ve Ziblim, 2020: 1). Bir diğer faktör örgütsel adalet faktörüdür. Örgütsel adalet Çalışanların örgütte kendilerine ne ölçüde adil davranıldığına ilişkin algıları ifade etmektedir (Dora ve Azim, 2019: 37). Çalışanların örgütsel adalet algısının yüksek olması, daha düşük sapma davranışına yol açacaktır (Dora ve Azim, 2019: 35). Diğer bir faktör algılanan örgütsel destektir. Algılanan örgütsel destek, kurumun çalışanlarının katkılarlarına ne kadar değer verdiğine ve çalışanların refahını ne kadar önemsediklerine dair inançları ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986: 501). Örgüt içinde çalışanlar arkalarında örgütsel desteğin varlığını hissettiklerinde daha az sapma davranışı eğiliminde bulunmaktadırlar (Kura ve Shamsudin, 2016: 1). Son faktör örgütsel güven faktörüdür. Örgütsel güven; bir astın örgüt içindeki farklı hiyerarşide bulunan yönetimine olan güveni ifade etmektedir. Örgütsel güvenin sağlanması için, bir örgütün çalışanlarının örgüte olan katkılarını desteklemesi ve gelişmelerine yardımcı olması gerekmektedir. Yapılan çalışmalar örgütsel güven ile örgütsel sapma arasında negatif ilişki olduğunu ortaya koymuştur .Yani örgütsel güveni yüksek bir çalışan daha az sapma davranışı eğiliminde olacaktır (Alias vd., 2013: 171).

İşle İlgili Faktörler; İş stresi ve İş özerkliği (Job Autonomy) işle ilgili faktörlerde gruplandırılmıştır. İş stresi, genellikle bir çalışanın işle ilgili gerginlik, hayal kırıklığı, kaygı, duygusal tükenme gibi duyguları ifade etmektedir (Griffin vd., 2010: 242). Yapılan araştırmalar iş stresi yüksek çalışanların sapma davranışları eğiliminin yüksek olduğunu göstermektedir (Sultana, Subat ve Bhujyan, 2021: 14).

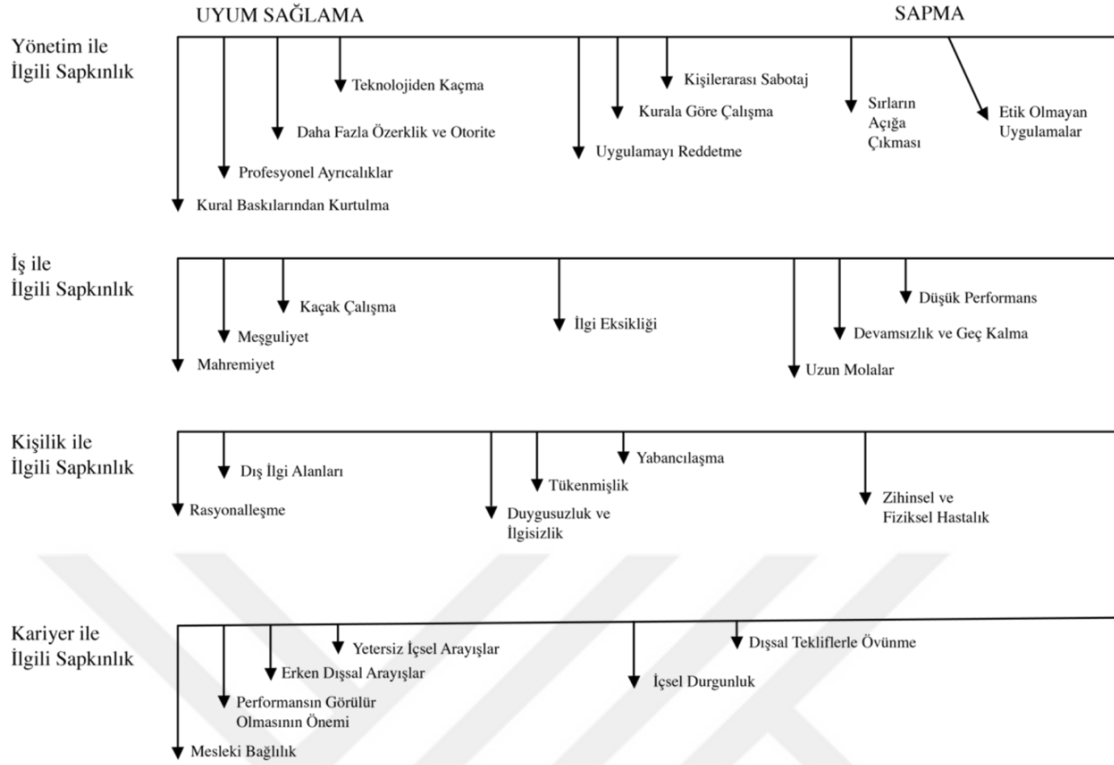
Robinson ve Bennett (1995) örgütsel sapma nedenlerini; kişilik yansıması, sosyal çevreye uyma ve deneyimlere tepki olarak üç grupta toplamışlardır (Demir ve Tütüncü, 2010: 66). Kişilik yansıması ilk nedendir. Bireyin kişilik özellikleri ile sapma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kişiliği oturmuş bireyler daha az sapma davranışı eğilimi göstereceklerdir. Büyük beşli (Big Five) gibi kişilik özellikleri (duygusal denge, açıklık, dışa dönüklük, uyumluluk ve sorumluluk) de sapma davranışı

eğilimini artırmaktadır (Çalışkan ve Meltem, 2019: 357). Sosyal çevreye uyum sağlayamayan çalışanlarda sapma davranışı daha çok görülmektedir. Özellikle gençler, işe yeni başlayanlar, part-time çalışanlar ya da düşük ücret alan çalışanların örgüte bağlılıkları düşük, örgütsel sapma eğilimleri yüksektir (Seçer ve Seçer, 2007:156). Örgütsel sapma, bireyin örgüt içinde yaşadığı deneyimlerine bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Adaletsizlik hissi, hayal kırıklığı ve denetimsizlik gibi belirleyiciler çalışanın örgütte yaşadığı deneyimlerle ilişkilidir (İyigün, 2011: 63).

Robinson ve Greenberg (1998) sapma davranışlarının nedenlerini örgütsel sapma, sosyokültürel sapma ve kişisel sapma olmak üzere üç boyutta ele almıştır (Erkutlu ve Kalfaoğlu, 2022: 607). Örgütsel sapma; birey ile örgüt arasında hırsızlık yapma, çalışanın işi önemsememesi, işe kalması gibi örgüte zarar verme amaçlı davranışlardır (Appelbaum vd., 2006:15). Pek çok örgütte kişilik psikososyal bir boyut olarak önem arz etmektedir. Kişilik üzerine yapılan çalışmalarda sapma faktörü, iş yeri motivasyonu, tutum, inançlar, tecrübeler gibi pek çok örgütsel sonuçlarla ilişkilendirilmiştir (Abdullah ve Marican, 2016: 20). Antisosyal davranışlar örgüte, çalışanlarına ya da örgütün paydaşlarına zarar vermeyi amaçlayan saldırganlık, sabotaj, yalan söyleme gibi davranışlardır (Kidwell ve Kochanowski, 2005:139). Düşük ekonomik durum nedeniyle çalışanlar ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çekmekte ve bundan dolayı örgütte saygınlıklarının kaybolduğunu düşünerek gerilim yaşamaktadırlar. Bu durum sosyokültürel bir nedendir (Grasmick ve Kobayashi, 2002: 25).

Literatürde sapma davranışı nedenlerini Raelin (1984:422) dört boyutta ele almıştır. Bunlar; yönetim ile ilgili sapkınlık, iş ile ilgili sapkınlık, kişilik ile ilgili sapkınlık, kariyer ile ilgili sapkınlık. Şekil 5'te Raelin' in tipolojisinde davranışların önem ve zarar derecesine göre oluşturulduğu görülmektedir.

Şekil 5. Uyum Sağlama/Sapma Sapkın Davranışı Tipolojisi



Kaynak: Raelin, 1984: 422.

Literatürde yapılan sapma davranışlarının sebeplerine ilişkin farklı çalışmalar da karşımıza çıkmaktadır. Marcus ve Schuler (2004: 647) kontrol mekanizmasından kaynaklı nedenler, Litzky ve arkadaşları (2006: 92) ücret ve ödül yapısı, toplumsal baskılar, olumsuz/güven vermeyen tutumlar, iş performansına ilişkin belirsizlik, adil olmayan kurallar, çalışan güveninin ihlal edilmesi, Marcus ve Schuler (2004: 652) kontrol mekanizması ve motivasyon kaynaklı nedenler olduğunu ifade etmişlerdir.

Problemli davranışların altında yatan nedenlere baktığımızda, kişisel nedenler, demografik nedenler, ailevi nedenler, ruhsal nedenler, örgütün yapısal özellikleri, işin yapısal özellikleri, ekonomik nedenler, sosyo-kültürel nedenler karşımıza çıkmaktadır (Kızıldağ, 2010: 22).

Tüm bu çalışmalardan hareketle; kişisel, örgütsel, nedensel, çevresel, sosyokültürel nedenler, örgütün yapısı, örgüt kültürü, çalışanların ihtiyaçları, statü ve roller, çalışanların bireysel özellikleri, yönetsel yaklaşımlar, çalışan davranışlarına etki eden faktörler gibi pek çok faktör örgütsel sapmanın nedenleri arasında gösterilmektedir.

5. ÖRGÜTSEL SAPMANIN SONUÇLARI

Sapma davranışlarının nedenine bakılmaksızın hem örgütü hem de örgütte çalışanları olumsuz etkilediği kaçınılmaz bir gerçektir. Örgütlerde bu davranışın görülmesi örgüte dolaylı ya da doğrudan zarar verebilmektedir. Öyle ki bu olumsuz durumdan sadece örgüt ve çalışanlar etkilenmemekte, örgütün paydaşları, tedarikçileri, çalışanların yakın çevresi de etkilenmektedir. Örgütsel sapma davranışı sapma davranışı sergileyen bireyleri değil mağdur olmuş bireylerin de çalışma performansını, işten ayrılma niyetini, verimliliğini de etkilemektedir (Robinson ve Bennett, 1995: 558).

Örgütsel sapma davranışlarının sonuçlarına genel olarak baktığımızda (Akyüz, 2016: 85-86); örgütün ciddi maliyet kaybı, müşteri kaybı yaşadığı, çalışanların işten erken ayrılma, iş yavaşlatma, bilgiyi gizleme ya da stratejik bilgileri örgüt dışında paylaşımı, örgüte yabancılaşma, dil, din, ırkçılık gibi kişisel faktörlerin etkisi gibi sonuçlara yol açtığı görülmektedir.

Barrie ve arkadaşları (2006: 92) sapma davranışlarının örgüte verdiği zararların sonuçlarını; ürünlerin tutarsız olması, örgütün kar kaybı, fiyatlardaki tutarsızlık, üretim maliyetlerinin artması, envanter kaydında problem, hizmet kalitesi tutarsızlığı, tekrarlanan iş eksikliği ve hizmetin kötü itibara sahip olması şeklinde sınıflandırmışlardır.

Sapma davranışının ekonomik, psikolojik ve sosyolojik sonuçları bulunmaktadır. Verimliliğin azalması, yüksek personel devri, devamsızlık, çalışanların moral ve performansı, örgütün itibar kaybı ve müşteri kaybı, sözlü taciz, nezaketsizlik gibi sonuçlara doğurabilir. Ayrıca sapma davranışına uğrayan mağdurlar da fiziksel ve ruhsal etkilebilmektedirler. Örgütler küresel anlamda da sapma davranışından etkilenmektedirler (Mishra ve Pandey, 2014: 1324).

Sapma davranışının bir diğer sonucu da finansal kayıplardır. Ekipmanın sabotajı sonucu sermaye kaybı, çalışanın kendine kasıtlı fiziksel zarar vermesi sonucu yaralanma tazminatı ödemeleri, çalışanın düşük üretkenliğinden kaynaklı ciddi ek maliyetlerin çıkması gibi pek çok sonucu doğurmaktadır (Dunlop ve Lee, 2004: 69)

Sapma davranışının bir diğer sonucu da örgütsel sessizliktir. Örgütsel Sessizlik, ‘çalışanların örgütsel problemler veya konularla ilgili bilgilerini açığa vurmaktan kaçınmaları’ şeklinde tanımlanmıştır (Morrison ve Milliken, 200’den akt. Kahya, 2015: 296). Kabullenilmiş sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve örgüt yararına sessizlik olmak kaydıyla üç tür sessizlik bulunmaktadır. Kabullenici sessizlik, örgüt içindeki bireyin

kendi rızasıyla durumu kabul etmesi, savunma amaçlı sessizlik, çalışanın korku ve endişelenmesinden dolayı sessiz kalması, örgüt yararına sessizlik, çalışanın örgüte ve iş arkadaşlarına zarar geleceğini düşündüğünden sessiz kalması şeklinde tanımlanmaktadır (Saygılı, 2018: 79).

Bilişim ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişimin yaşandığı çağımızda, bilgi ve teknolojinin sapma davranışlarının türünü ve şiddetini artırdığı aşikardır. Bilgi ve iletişim teknolojileri örgütsel yapıyı; işleri, normları, değerleri ve davranış kalıplarını kapsayan bir anlam ağına gömülü olarak görmektedir. İş, teknolojiyi ve işi yapan kişiyi birbirinden bağımsız olarak düşünemeyiz. Örneğin, bir örgütte kod yazma işi olan bir yazılımcı meşru ya da gayrimeşru kod oluşturabilir. Ya da çalışma ortamında gün içinde bilgisayar başındaki çalışanların masaüstünde şifre olmayabilir, masaüstünde açık pek çok ulaşılabilir dosya belge vb. bulunabilir. Sapma davranışında bulunan birey, bu dosyalara belgelere müdahale edebilir, mail atabilir (Tapia, 2006: 412). Daha da ilerisi, yüksek düzeyde sapma davranışında bulunan çalışan, örgütün ERP (Kurumsal Kaynak Planlaması: insan kaynakları, üretim, yönetim, muhasebe, stok, satın alma vb. kayıtlarının tutulduğu program) ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) gibi programlardaki kayıtlara müdahale ederek örgüte büyük oranda zarar verebilir.

Yapılan çalışmaların çoğunda örgütsel sapma kavramı olumsuz olarak ifade edilse de, bazı araştırmacılar sapma kavramının olumlu yönlerinin (Warren, 2003: 622) de olduğunu ifade etmişlerdir. Yapıcı sapma davranışı; bireyin önemli kurumsal normları ihlal ederken, örgütün, üyelerinin ya da her ikisinin refahına katkı sunan gönüllü davranıştır (Galperin, 2003: 158). Çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmesi çalışanı yapıcı sapma davranışa sevk etmektedir (Spreitzer ve Doneson, 2005: 14). Yenilikçi/ inovatif davranışlar gibi yapıcı sapma davranışında bulunan çalışanlar örgüte rekabet avantajı sağlamaktadır (Galperin, 2003: 166). Örgütlerde ihbar olumsuz bir davranış gibi algılansa da olumlu bir davranış olarak da nitelendirilebilir. Erken ihbar edilen bir durum örgüt içinde büyük problemlerin önüne geçebilir (Appelbaum vd. 2007: 589). Literatürde örgüt yararına kuralları çiğnemenin yapıcı bir sapma olduğu iddia edilmiştir (Morrison, 2006: 5).

6. ULUSLARARASI LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞINA İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR

Örgütlerde sapma davranışına dair uluslararası literatürde yapılan araştırmaların geçmişine bakıldığında, 1970’li ve 1980’li yıllarda hırsızlık (theft) gibi tekil davranışlara

odaklanmaktan, artık 21.yüzyılda geniş yelpazede (cinsel taciz, dedikodu vb.) daha geniş davranışlara odaklandığı görülmektedir (Bennett vd., 2018: 1).

Literatürde örgütsel sapma kavramı, *örgütsel saldırganlık -workplace aggression-* (Jawahar,2002; Fox ve Spector,1999), *anti-sosyal davranışlar -anti-social behavior-* (Robinson ve O’leary-Kelly, 1998; Aquino ve Douglass,2003), *sapkın davranış -deviant behavior-* (Litzky,2006), *zorbalık – workplace bullying-* (Appelbaum vd.,2012), sabotaj -sabotage- (Ambrose vd., 2002), *nezaketsizlik - Workplace Incivility-* (Alola, 2018) gibi farklı isimlerle de ele alınmıştır.

Araştırmanın evrenini otel işletmeleri oluşturmaktadır. Dolayısıyla uluslararası literatürde örgütsel sapma kavramı ile farklı değişkenler ele alınarak yapılan bazı çalışmalar aşağıdaki Tablo 6’da verilmiştir. Tablo 6’da yer alan çalışmalar son on yılı kapsamaktadır. Tablo 6’da araştırmacı, yıl, değişkenler ve bulgular kronolojik sıraya göre düzenlenmiştir.

Tablo 6. Uluslararası Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Khairy, Elzek	2024	Kayırmacılık, İş Yeri Dedikodusu, İş Performansı, Örgütsel Adalet	Mısır’daki beş yıldızlı otellerden toplanan veriler sonucunda; kayırmacılık ile iş performansı arasında pozitif ilişki, dedikodu ile iş performansı arasında negatif ilişki olduğu ayrıca örgütsel adaletin, adam kayırma ile dedikodu arasında ve dedikodu ile iş performansı arasında düzenleyici bir rol oynadığı tespit edilmiştir.
Al -Atwi	2023	Ahlaki Duygu, Örgütsel Vatandaşlık	Dört ve Beş Yıldızlı otellerden elde edilen veriler sonucunda; müşterilere yönelik olan örgütsel adaletsizliğin, diğerlerinin kınaması ile pozitif yönde ilişkili olduğu ve yapıcı sapma davranışına yol açtığı tespit edilmiştir.
Al-Shamaileh	2022	Gelir, Cinsiyet	Araştırma Ürdün’de üç, dört ve beş yıldızlı otellerde yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre; yüksek gelire sahip erkeklerin, düşük gelire sahip erkeklere göre işyerinde sapma davranışı daha yüksek, işyerinde geri çekilme davranışına girme olasılıkları daha düşüktür. Düşük gelirli kadınların sapma davranışını gösterme olasılığı daha yüksek çıkmıştır.
Emilisa, Kusumaditra	2021	Hizmetkar Liderlik	Endonezya’daki beş yıldızlı otellerde yapılan araştırma sonucuna göre; hizmetkar liderliğin tüm boyutlarının sapkın işyeri davranışı üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Tablo 6 (Devam). Uluslararası Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Qu, Jo ve Choi	2020	Cinsiyet Ayrımcılığı, Örgütsel Adalet	Çalışmada; Çin'deki otel çalışanlarında algılanan cinsiyet ayrımcılığı, örgütsel adalet ve sapkın davranışlar arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Örgütsel bağlanma bu ilişkilerde aracı olarak değerlendirilmektedir. Algılanan cinsiyet ayrımcılığının örgütsel bağlılıkla olumsuz yönde ilişkili olduğunu; dağıtım ve prosedür adaleti, duygusal bağlılık ve örgütsel özdeşleşme ile pozitif yönde ilişkili olduğu, işten ayrılma niyetinin örgütsel sapmaya neden olduğu ve örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti, algılanan cinsiyet ayrımcılığının örgütsel sapma üzerindeki etkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir.
Mbi, 2019	2019	Etik Liderlik, Güven, Duygusal Bağlılık	Kamerun'daki dört yıldızlı otellerde yapılan araştırma; etik liderliğin liderlere duyulan güveni ve duygusal bağlılığı olumlu yönde etkilediğini, örgütsel sapmayı olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Ayrıca, güvenin duygusal bağlılığı olumlu yönde etkilediği ve örgütsel sapmayı olumsuz yönde etkilediği bu çalışma ile doğrulanmıştır. Duygusal bağlılığın, örgütsel sapmayı olumsuz yönde etkilediği de tespit edilmiştir.
Alola	2018	İşten ayrılma Niyeti, İş Tatmini, Duygusal Çöküntü	Nijerya'da dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan bu araştırmada; müşteri ve yönetici nezaketsizliğinin işten ayrılma niyetini artırdığı, Duygusal çöküntünün işten ayrılma ve müşteri/yönetici nezaketsizliğinde önemli bir aracı değişken olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca; müşteri ve yönetici nezaketsizliği ile iş tatmini arasında duygusal tükenmenin hiçbir etkisi olmadığı tespit edilmiştir.
Tag Eldeen, Barakat ve Dar	2017	Çalışan Morali, İşten Ayrılma Niyeti, İş Performansı	Mısır'daki beş yıldızlı otellerde yapılan bu araştırmada iş yeri zorbalığının çalışanların işten ayrılma niyeti ve morali arasında ilişki olduğu fakat iş yeri zorbalığı ile iş performansı arasında bir ilişki olmadığı görülmüştür.
Mackey vd.	2015	Psikolojik Güçlendirme, İstismarcı Denetim	Bir otel yönetimi derneğinin yüz bir üyesinden alınan veriler sonucunda; yüksek düzeyde yetkiye sahip çalışanların, daha az yetkiye sahip olanlara göre, yöneticinin istismarını algıladıklarında iş arkadaşlarının yönlendirdiği sapmaya girme olasılığının daha yüksek olduğu, fakat psikolojik güçlendirmenin, kötüye kullanılan denetim algıları ile yöneticinin yönlendirdiği sapma arasındaki ilişkide aracılık rolünün bulunmadığı tespit edilmiştir.
Zoghbi-Manrique-de-Lara ve Suarez-Acosta	2014	Etik Liderlik , Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık	Etik liderliğin, sapkın işyeri davranışı ve örgütsel vatandaşlığa aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Son on yılda örgütsel sapma davranışı ile ilgili yapılan uluslararası bazı çalışmalara bakıldığında; çalışmaların genellikle örgütsel adalet, liderlik, etik, iş performansı, cinsiyet, gelir, örgütsel vatandaşlık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, psikolojik güçlendirme, ahlak, kayırmacılık gibi değişkenlerle arasındaki ilişki ölçülmeye çalışılmıştır.

7. ULUSAL LİTERATÜRDE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞINA İLİŞKİN OTEL İŞLETMELERİNDEKİ BAZI ÇALIŞMALAR

Türkiye’de örgütsel sapma davranışları ile ilgili çalışmalar en çok çalışılan çalışmalardandır. İlgili literatür tarandığında örgütsel sapma kavramının farklı isimlerde kullanıldığı görülmektedir. Örgütsel sapma kavramı yerine kullanılan kavramlardan bazıları; *sapkın çalışan davranışı* (Çivilidağ vd., 2023), sabote etme (Cansız, 2020), problemlili davranışlar (Kızıldağ, 2010), üretkenlik karşıtı iş davranışları (Kanten ve Ülker, 2014) saldırgan davranışlar (Özdevecioğlu, 2003), iş yeri nezaketsizliği (Kumral, Çetin, 2016), örgüte zararlı davranışlar (Yılan ve Özkara, 2021: 8), örgütsel intikam (Usta vd., 2019) şeklindedir.

Araştırmanın evrenini otel işletmeleri oluşturmaktadır. Dolayısıyla uluslararası literatürde örgütsel sapma kavramı ile hangi değişkenler üzerine çalışmalar yapıldığı aşağıdaki Tablo 7’de verilmiştir. Tablo 7’de yer alan çalışmalar son on yılı kapsamakta, araştırmacı, yıl, değişkenler ve bulgular kronolojik sıraya göre düzenlenmiştir.

Tablo 7. Ulusal Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Çivilidağ vd.	2023	Psikolojik İyi Oluş	İk çalışanları gözünden, iş görenlerin sapma davranışı ile psikolojik iyi oluş hali incelenmiş, iş görenlerin en fazla hırsızlık sapma davranışı gösterdiği görülmüştür.
Karakuş, Aykan	2022	Örgütsel Politika Algıları, Pozitif Psikolojik Sermaye	Örgütsel politika algılarının pozitif psikolojik sermaye ve sapkın örgütsel davranış üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel politika algılarının sapkın örgütsel davranışlar üzerindeki dolaylı etkisinde pozitif psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir.
Tekeli	2022	İş Tatmini	İş Tatmini üretkenlik karşıtı iş davranışını negatif yönde etkilemektedir.
Düşmezkalender vd. 2021	2021	İslami Çalışma Ahlakı	İslami iş ahlakının örgütsel sapma davranışı ile negatif, kişi-örgüt uyumu ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel Sapma ile kişi-örgüt uyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 7 (Devam). Ulusal Literatürde Örgütsel Sapma Davranışına İlişkin Otel İşletmelerindeki Bazı Çalışmalar

Yazar	Yıl	Değişkenler	Bulgular
Cansız	2020	Örgütsel Dışlanma Ahlaki Uzaklaşma	Örgütsel dışlanmanın, hizmeti sabote etme niyeti ve ahlaki uzaklaşma üzerinde anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ahlaki uzaklaşma, hizmeti sabote etme niyeti ve örgütsel dışlanma arasında aracı rolü görmektedir.
Kayır, Özkoç	2020	Çalışan Enerjisi Yenilikçilik	Çalışanlarda yenilikçilik ve insan enerjisi eğilimlerinin birbiri ile etkileşim halinde olduğu, bu iki değişkenin, birlikte üretkenlik karşıtı iş davranışlarını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.
Yeşiltaş, Tuna	2018	Etik Liderlik, Hizmet İklimi Kurumsal Etik	Etik Liderliğin, hizmet iklimini ve kurumsal etik değerlerini olumlu yönde; hizmet sabotajını olumsuz yönünde etkilediği tespit edilmiştir.
Sezici ve Güven	2017	Duygusal Tükenme, İstismarcı Yönetici Algısı	Duygusal tükenmenin, kaytarma ile istismarcı yönetici algısı ilişkisinde kısmi aracı olduğu tespit edilmiştir.
Gümüştekin, Kanten ve Kanten.	2016	Zehirleyici Kişilik Özellikleri, Liderlik	Zehirleyici kişilik özelliklerinin narsist ve paranoid kişilik boyutunun sabotaj davranışlarını pozitif yönde etkilediği, obsessif-kompulsif ve anti-sosyal kişilik özelliklerinin ise sabotaj davranışları üzerinde anlamlı bir etkisini olmadığı tespit edilmiştir.
Yılmaz	2014	Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi	Mağduriyet algısındaki artış; affetme eğilimini negatif yönde, intikam niyetini ise pozitif yönde etkilemektedir. Ayrıca çalışanlarının uzun süre saldırgan davranışlara maruz kalmaları durumunda, kolaylıkla intikam almayı seçebilecekleri sonucuna ulaşılmıştır.

Türkiye’de son on yılda örgütsel sapma davranışı ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; çalışmaların genellikle psikolojik iyi oluş, psikolojik sermaye, örgütsel dışlanma, ahlaki uzaklaşma, yenilikçilik, etik, duygusal tükenme, liderlik, zehirleyici kişilik özellikleri gibi değişkenlerle arasındaki ilişki ölçülmeye çalışılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

AMAÇ, ÖNEM VE YÖNTEM

Uygulama kısmı çalışmanın bu bölümünde yer almaktadır. Araştırmanın amacı ve önemi, kısıt ve sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi, geçerlilik ve güvenilirlik ile araştırmanın bulguları, bulguların değerlendirilmesi bu bölümde ele alınmıştır.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Örgüt içinde çalışanlar diğer çalışanlarla belirli birtakım nedenlerle yakınlık kurmaktadır. Bu yakınlığın sebebi arkadaşlık, akraba, hemşehricilik, aynı okuldan mezun olma vb. gibi pek çok neden olabilir. Örgüt içinde birbirine yakın olan çalışanlar pozitif ya da negatif ilişkiler sergileyebilirler. Çünkü bu çalışanların aralarında hem yardımlaşma hem de risk paylaşımı bulunmaktadır. Örgütteki bu yakın ilişkisi olan gruplara dahil olamayan çalışanlar da bulunmaktadır. Gruba giremeyen çalışanlar olumsuz duygu durumu yaşayacak ve bu durum çalışanı sapma davranışında bulunmaya itecektir. İnsanlar sapma davranışını sadece bireysel olarak değil, grup olarak da yapmaktadır.

Araştırmada, sosyal ağın negatif sapma davranışı ile ilgili olacağı varsayılmaktadır. Sosyal ağlar bağlamında, en az bir kişinin herhangi bir ağa dahil olamadığı bir çalışma ortamında sürekli ve tekrar eden ilişki gemilerindeki olumsuz ilişkilerin organizasyon içindeki etkisi araştırılacaktır. Olumsuz ilişkilerin kaynağı ne olursa olsun ne şekilde ortaya çıkarsa çıksın ya da gizlensin, tanımlayacağımız olumsuz ilişki organizasyonun iş akışına, çalışanlara zarar verecektir, çalışan sapma davranışları gösterecektir.

Türkiye’de kamu ve özel sektör çalışanlarının çalışma ortamlarında farklı sebeplerden kaynaklı sapma davranışları sergilediği görülmektedir. Örgüt içindeki çalışanların sosyal ağ kurma nedenlerini ve bu ağın dışında kalan bireylerin sapma davranışlarını tespit etmek bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın ana konusunu oluşturan örgüt içindeki sosyal ağların, örgütsel sapma davranışında tetikleyici bir faktör olacağı düşünülmektedir. Olumsuz duygu durumlarının örgütsel ayrımcılığa sebep olabileceği daha önceki araştırmalarda (Öztürk, 2015: 104) karşımıza çıkmaktadır. Ağın dışında kalan çalışanların olumsuz duygu durumlarının sapma davranışını güçlendirebileceği ve bu duygu durumlarının sapma davranışını tetikleyeceği düşünülmektedir. Sosyal ağın örgütsel sapma davranışı üzerindeki etkisinin, çalışanların

sosyo-kültürel özelliklere göre farklılık oluşturup oluşturmayacağı çalışmanın diğer amacını oluşturmaktadır. Buradan hareketle araştırma soruları oluşturulmuş ve araştırma sonucunda tespit edilecek sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.

Ağ kuramları son yıllarda yabancı literatürde ilgi görse de Türkiye’de oldukça az çalışmaya rastlanılmaktadır. Çalışma sosyal ağ teorisine bu yönde bu katkı sunacaktır. Sosyal Ağ kuramı ile ilgili önceki yapılan çalışmalar sosyal ağların olumlu yönlerine vurgu yaptığı için araştırma diğer araştırmalardan ayrılarak özgün olmakla birlikte literatüre bu yönde katkı sağlayacağından dolayı da önem arz etmektedir. Literatürde bugüne kadar sosyal ağlar ve örgütsel sapma arasındaki ilişki incelenmediği için çalışma bir ilk olacaktır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

1. İş yerinde ilişkilerinizi nasıl kuruyorsunuz?
2. İş yerindeki ilişkilerden nasıl etkileniyorsunuz?
3. İş yerindeki bu ilişkiler işe nasıl yansıyor?
4. İş yerindeki bu sapma davranışlarında ne tür sonuçlar ortaya çıkmaktadır?

2. ARAŞTIRMANIN KISIT VE SINIRLILIKLARI

Yapılan tüm bilimsel çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da birtakım kısıtlar ve sınırlılıklar bulunmaktadır. Araştırma sosyal ağların örgütsel sapmaya etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır. Turizm sektöründe çalışanlar, çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın sadece Afyonkarahisar ilinde yer alan beş yıldızlı termal otellerdeki alt, orta ve üst düzey çalışanlarla yapılması, farklı illerdeki otellerde çalışanların hepsine maliyet ve zaman sıkıntısından dolayı ulaşılamaması araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Araştırma evreni geniş tutularak genellenebilir sonuçlar üretilebilir.

Araştırmanın başka bir kısıtı ise araştırmanın turizm sektörü ile sınırlı tutulmasıdır. Çalışanların ilişki kurma sebepleri ya da sapma davranışları farklı örgütlerde ve farklı sektörlerde çeşitlilik gösterebilir. Araştırma farklı (tekstil, endüstri vb.) sektörlerde, farklı illerde de uygulanarak elde edilen sonuçlarla literatüre katkı sağlayabilir.

Elde edilen verilerin yirmi üç kişinin verdikleri bilgi ve tecrübeler ile sınırlı kalması diğer bir kısıtı oluşturmaktadır.

Mülakata katılan katılımcılar ile mülakatlar, mesai saatinde içerisinde yapılmış ve görüşme sırasında zaman zaman katılımcının görevine dönme ihtiyacı oluşmuştur. Her ne kadar, rahat fiziki bir ortam sağlansa da bazen amirinin takip mesafesinde kaldığı için araştırmaya katılım sağlayan çalışanların bazı görüşmelerinin çok kısa zamanda bitirilmek durumunda kalması diğer bir kısıttır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada nitel analiz yapılmıştır. Dolayısıyla çalışmanın bundan sonraki aşamasında nitel araştırmada konusu ele alınmıştır.

Denzin ve Lincoln (1994: 15) nitel araştırmayı "belli bir nokta üzerine odaklanmada çok metotlu; araştırma problemine yorumlayıcı yaklaşımı benimseyen bir yöntemdir " şeklinde tanımlamaktadır. Nitel çalışma doğal dilde ifade edilen, küçük örneklem kullanılan, bireylere, olaylara bağlamlara odaklanan bir yöntemdir (Gerring, 2017: 18). Nitel araştırmada; örnek olay, yaşam öyküsü, mülakat, bireysel tecrübe, gözlemsel, etkileşimsel, tarihsel ve görsel metinler gibi çeşitli amprik araçların kullanılması, kişilerin yaşamlarındaki önemli anların ve anlamlarının tanımlanmasıdır (Altunışık vd., 2012: 303). Nitel araştırma denilince, sayısal ve istatistiki prosedürler olmadan üretilen bulgular akla gelmektedir. Araştırma alan yazınına göre, nitel araştırma üç ana bölümde ele alınmaktadır (Altunışık vd., 2012: 304):

- *Veri:* Farklı kaynaklardan elde edilen verilerin en yaygın olarak bilinenleri gözlem, mülakat ve anketlerdir.
- *Yorumlamacı veya analitik prosedürler:* Teorilere veya bulgulara ulaşmak için kullanılırlar. Verilerin kavramsallaştırılmasını bu prosedürler içerir.
- *Sözlü veya Yazılı Rapor:* Tezlerde, bilimsel dergilerde ya da konferanslarda sunulabilen raporlardır.

Mcmillan ve arkadaşları. 2000 yılında yayınlamış oldukları çalışmasında nitel araştırmanın özelliklerini yedi maddede toplamışlardır (Büyüköztürk vd., 2013: 235):

- Olayların, davranışların, olguların meydana geldiği doğal ortamda çalışılır.
- Araştırmayı yapan kişi verilere doğrudan, kaynağından ulaşır.
- Olguların ve bağlamların derinlemesine anlaşılabilmesi için detaylı bir şekilde betimlemeler yapılır.

- Sentezlenerek, toplanan bilgilerden hareketle ikna edici genellemeler yapılır.
- Katılımcının anlamlandırmasına ve anlamasına odaklanır.
- Araştırmanın deseni, çalışmanın gerçekleştiği duruma göre değişir ve gelişir.

Nitel araştırmalardaki gibi belirgin ve sıralı aşamalar olmasa da nitel araştırmalarda da genel anlamda belli aşamalar bulunmaktadır. İlk aşama, problem ve teorik çerçevenin oluşması, ikinci aşama araştırma sorularının hazırlanması, üçüncü aşama örneklemen belirlenmesi, dördüncü aşama veri toplama yöntemlerinin belirlenmesi, beşinci aşama verilerin analizi, altıncı aşama verilerin yorumlanması ve son aşama araştırmanın sonuçlanarak öneri geliştirilmesi şeklindedir (İlgar ve İlgar, 2013: 200)

Nitel araştırmalarda araştırmacı, daha önce kullanılmış ölçek ve anketleri uygulamaz bunun yerine gözlem, görüşme vb. yaparak veriyi tamamen kendisi toplama gayretinde olmaktadır. Nitel araştırmalarda net bir araştırma takvimi ya da yapılandırılmış bir araştırma yaklaşımı bulunmamaktadır. Nitel araştırmalarda veriler en ince ayrıntısına kadar inilerek tekrar tekrar analiz edilmektedir. Nitel araştırmaların en önemli amacı, araştırmalara konu olan bireylerin olaylara, tecrübeler ve problemlere yüklediği anlamları ortaya çıkarmak ve anlamaktır. Nitel araştırmalar esnek olmakla birlikte araştırmacının çalışmaya başlamadan önce yaptığı tasarım ve plan araştırmaya başladıktan ve veri topladıktan sonra kısmen ya da tamamen değişiklik gösterebilir. Nitel araştırmalar, tecrübelerin, problemlerin veya çalışılan diğer konuların bütün bir resmini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır (Güler, Hacıoğlu ve Taşgın, 2015: 41)

Nitel araştırmaların diğer bir özelliği de keşfedici özelliğe sahip olmalarıdır. Bu tarz araştırmalar, üzerinde az çalışılmış konuları açığa kavuşturmada son derece yararlı ve kullanışlıdır (Karataş, 2015:64). Bu araştırma da *keşfedici tarzı* benimsemekle birlikte, otel işletmelerindeki sosyal ağların ne tür örgütsel sapma davranışlarına yol açtığını anlamaya çalışmaktadır.

4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Nitel çalışma yapan araştırmacılar bilgiyi direkt olarak kaynağından almak isterler. Katılımcılar, çalıştıkları ortam veya dokümanla direkt ilişki içinde ve çok zaman harcayarak çalışmalarını gerçekleştirirler. Nitel araştırmalarda saha notları, görüşme notları, ses kayıtları, fotoğraflar, günlükler, şahsi yorumlar, ofis kayıtları gibi farklı şekillerde veriler elde edilebilir. Nitel araştırmacılar elde ettikleri bu verilerin hiçbirini

sıradan ve önemsiz görmemektedir. Kayıt altına alınan her bir detay ve davranışın daha anlaşılır olduğunu düşünmektedirler (Büyüköztürk vd., 2013: 236).

Görüşme, veri toplama yöntemlerinden birisidir. Burada görüşmeyi yapan araştırmacının sahip olduğu özellikler araştırma başarısında önemli yer tutmaktadır. İyi bir görüşme yapmak yetenek olduğu kadar bilimsel teknik olması açısından ayrıca bir sanattır. Görüşmecinin katılımcı ile yaptığı görüşme sürecini iyi yönetmesi gerekmektedir. Öyle ki, katılımcı duygu yoğunluğu yaşayabilir, yüzeysel konuşabilir, konudan sapabilir. Burada görüşmeyi yapan kişinin konuya hakim olması ve iletişim becerisinin de yüksek olması gerekmektedir. Çünkü görüşme yöntemi karşılıklı iletişim ve ilişkiye dayanmaktadır (Dömbekci ve Erişen, 2022: 143). Çalışmada veri toplama aracı olarak görüşme yöntemi kullanılmaktadır.

Görüşme bir araştırma tekniğidir ve denek ile araştırmacı arasında geçen kontrollü ve amacı olan sözel bir iletişim şekli, insanların tecrübelerini, algı ve duygularını ortaya koymada güçlü bir yöntemdir (Yıldırım, 1999: 10). Araştırmacı hedef kişinin duygu ve düşüncelerini sistematik bir şekilde ortaya çıkarmak için, konu ile ilgili önceden hazırladığı ya da o anda amaçlı soruları yöneltmektedir Burada araştırmacı hedef kişinin öznel duygu ve düşüncelerini anlamayı ve tanımlamayı amaçlamaktadır. Kvale 1996 yılındaki çalışmasında, görüşme sürecini madenci metaforu ile izah etmeye çalışmıştır. Görüşme süreci bir madencinin madeni bulmak için derinlemesine yaptığı kazıya benzetilmektedir. Nasıl ki madenci değerli madeni bulabilmek için kazı yapıyorsa, bir araştırmacı da sorduğu sorularla bireyin düşünme tarzını, duygularını, algılarını, yorumlarını açığa çıkarmaya ve öğrenmeye çalışmaktadır (Türnükü. 2000: 544).

Görüşme türleri alan yazınında; yapılandırılmamış, yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış olmak üzere sınıflandırılmıştır (Berg, 2001: 68; Merriam, 2002: 12-13):

Yapılandırılmamış görüşme türü, gündelik yaşantıdaki diyaloga benzetebileceğimiz, katılımcıların görüşlerinin serbest bir şekilde alındığı görüşme türüdür (Buran, 2017: 47). Esnek ve görüşme durumunun akışına göre şekillenmektedir (Çokluk, Yılmaz ve Oğuz, 2011: 100). Kişiler ilgileri yönünde konuşmaya cesaretlendirilebilir (Vural ve Yılmaz, 2008: 143). Yapılandırılmamış görüşmeler olgu ile az bilgiye sahip olduğu durumlarda yapılmaktadır. Çoğu zaman sohbet havasında geçmektedir. Açık uçlu soruların yer aldığı yapılandırılmamış görüşmede açıklayıcı sorular bulunmaktadır (Işık ve Semerci, 2019: 60). Bu tür görüşmede, soru formu yoktur. Çok çeşitli ve derin bilgi elde edilebilir. Araştırma alanı ile ilgili kapsamlı bir ön bilgiye

sahip olunmayan şartlarda tercih edilmektedir. Bu tür görüşmelerde veriler kategorize edilirken zorlanılabilir (Dömbekci ve Erişen, 2022: 145).

Yarı yapılandırılmış görüşmeler, tek bir konu etrafında toplanan açık uçlu soruların daha esnek bir taslağına dayanmaktadır. Bu tarz görüşmeler görüşmeciye ve görüşülen kişiye taslaktan ayrılma, soru ekleme ve soru geliştirme konusunda biraz esneklik sağlamaktadır (Pope, Campell, 2001: 234). Yarı yapılandırılmış görüşmeler ile araştırmacılar kişilerin tecrübeleri, duyguları görüşleri vb. hakkında farklı yöntemlerle toplanması zor verileri elde etme imkanı bulmaktadırlar (Boşnak, 2022: 240). Nitel araştırmalar daha çok süreç üzerinde durmaktadır ve bu yüzden nitel araştırmalarda anlamlar önem arz etmektedir. Nitel veri toplama tekniklerinden yar yapılandırılmış görüşme tekniği, belli seviyedeki esnekliği ve standart olması, anketlerdeki sınırlılığı yok etmesi, belli konuda derinlemesine bilgiye ulaşmaya yardımcı olması sebebiyle araştırmacılar tarafından tercih edilmektedir. Yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmelerin ortasında yer alan bu görüşme tekniği yapılandırılmış kadar katı değil, yapılandırılmamış kadar de esnek değildir (Altunay, Gülşin ve Yalçınkaya, 2014: 64).

Yapılandırılmış görüşmede hangi tür soruların ne şekilde sorulacağı ve hangi verilerin toplanacağını detaylı bir şekilde önceden belirten bir görüşme türüdür (Sağlam ve Aral, 2015: 92). Araştırmacı katılımcılara önceden belirlenmiş, kapalı uçlu soruları yöneltir ve cevapları kaydeder. Katılımcının soruyu anlamadığı veya soru içinde bilmediği bir terim olursa, araştırmacı sadece soruyu tekrar eder ya da katılımcının anladığı şekilde cevaplamasını ister (Güler, Halıcıoğlu ve Taşgın, 2015: 115). Araştırmacı bu sorulara bağlı kalmaktadır. Görüşme sürecinde görüşme soruları araştırmacının kontrolünde olduğu için soruları unutma ihtimali neredeyse hiç yoktur. Araştırmacının görüşme formuna bağlı kalması, görüşmeyi etkin, verimli bir şekilde gerçekleştirme ve zamanı verimli kullanma imkanı sunmaktadır (Tokmak, 2016: 93). Yapılandırılmış görüşmeler bir anketin sözel formu olarak ifade edilebilmektedir (Seggie ve Bayyurt, 2017: 187). Diğer görüşme türleri ile karşılaştırıldığında katılımcının sahip olması gereken özellikler yapılandırılmış görüşmelerde daha alt düzeydedir. Katılımcıya yöneltilen sorular aynı sırada, aynı şekilde olduğundan katılımcıdan üst düzey nitelik beklenmemektedir. Yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen verilerin de düzenlemesi ve işlemesi diğer görüşme türlerine göre daha kolay olmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 188).

Bu çalışmada, araştırmanın konusu ile ilgili literatür taranmış ve konuya ilişkin yarı yapılandırılmış görüşme soruları hazırlanmıştır. Hazırlanan bu soruları ölçmek için önce pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulamada, katılımcıların ağın dışında kaldıklarında kendi sapma davranışları sorulduğunda sessiz kaldıkları gözlenmiş, bunun üzerine otel içinde ağın dışında kalan çalışanların sapma davranışları sorularak katılımcılardan bu soruya açık cevaplar alınmıştır. Buradan hareketle çalışmada; otel işletmelerinde çalışan katılımcıların ilişki kurma sebepleri, etkilenme durumları ve sapma davranışının sonuçları kendi özelliklerini açıklarken, sapma davranışları ile ilgili veriler katılımcıların çalışma arkadaşlarının (alt, üst, aynı pozisyonda çalışma) ağın dışında kaldıklarında gösterdikleri sapma davranışlarına dair ifadelerden oluşmaktadır. Ek olarak pilot uygulama ile katılımcıların araştırma konusuna ilgisi, konunun anlaşılabilirliği, yöntemin uygunluğu gibi birden fazla faydası görülmüştür.

Aşağıdaki Tablo 8’de pilot çalışmaya ait katılım sağlayan deneklerin bilgileri yer almaktadır.

Tablo 8. Çalışma Öncesi Otel işletmelerinde Bazı Katılımcılarla Yapılan Yarı Yapılandırılmış Mülakata Ait Pilot Çalışma Bilgileri

Kod Adı	Pozisyon	Görevi	Mesleki Deneyim Süresi	Görüşme Tarihi	Görüşme Süresi	Veri Toplama
						Şekli
B	Üst Düzey Yönetici	İşletme Müdürü	20 Yıl ve Üzeri	5.07.2022	24 Dakika	Yüz Yüze Görüşme ve Ses Kaydı
					10 Saniye	
M	Alt Kademe Çalışan	Resepsiyonist	1-4 Yıl	3.07.2022	23 Dakika	Yüz Yüze Görüşme ve Ses Kaydı
					31 Saniye	

Tablo 8’ de yer alan katılımcılardan izin alınarak veri kaybı yaşamaması adına görüşmeler ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Her iki görüşme de ortalama 23 dakikada sürmüştür.

5. ÖRNEKLEM

Araştırmanın gerçekleştirileceği otel işletmelerinin belirlenmesinin ardından, açığa kavuşturulması gereken diğer bir konu, verilerin kimlerden ve hangi yöntemlerle toplanacağıdır. Nitel araştırmalarda farklı örnekleme yöntemleri bulunmaktadır. Örnekleme yöntemleri temelde olasılıklı örnekleme ve olasılıksız örnekleme olmak kaydıyla ikiye ayrılmaktadır. Nitel araştırmalarda olasılıksız örnekleme yöntemleri daha çok tercih edilmektedir. Evren ve örneklem ilişkisi dikkate alındığında olasılıksız

örnekleme tekniği, içinde bulunan örneklem çeşitleri ile araştırılan kişi ya da durumları derin bir şekilde betimlemektedir. (Yıldız, 2017: 429). Uygun (Kolayda) örnekleme, kota örnekleme, boyutsal örnekleme, amaçlı örnekleme, kartopu örnekleme, karar örnekleme olasılık dışı (olasılıksız) örnekleme yöntemlerindedir.

Uygun (kolayda) örnekleme, oldukça yaygın kullanılan bir örnekleme çeşididir. Bu teknikte esas olan araştırmaya katılan herkesin örneğe dahil edilmesidir. Bu örnekleme en hızlı, en ucuz, en kolay ulaşılabilen ve en yüksek örnek kütle oluşturulabilir (Özmen, 2009: 177; Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2012: 142).

Nitel çalışmalarda yaygın olarak amaçlı örnekleme kullanılmaktadır. Amaçlı örnekleme, sınırlı kaynakların en etkin ve bilgi bakımından zengin olayların tespiti ve seçimi için kullanılmaktadır. Bu örnekleme yöntemi, üzerinde çalışılan konu hakkında bilgili ve deneyimli bireylerin veya grupların tanımlanmasını ve seçilmesini içermektedir (Yağar ve Dökme, 2018: 4). Amaçlı örnekleme yönteminde amaç, örneklem büyüklüğünün çok olmasından ziyade, araştırma konusuna ilişkin en doğru bireylerin seçilerek nitelikli verilerin toplanmasıdır (Karakavuz, H. 2020: 89). Araştırmacı, amacı doğrultusunda olgular anlamaya ve bunlar arasındaki ilişkileri açıklamaya çalışmaktadır (Büyüköztürk vd., 2018: 90).

Bu çalışmada amaçlı örnekleme ve kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Çalışan sayısının az olduğu işletmelerde sapma davranışının ve çalışanların sosyal ağ alanının dar olması sebebiyle ve otel işletmelerindeki katılımcı çeşitliliği dikkate alındığında çalışan sayısı iki yüzün üzerinde olan Afyonkarahisar il merkezinde yer alan beş yıldızlı termal otellerdeki alt, orta ve üst kademe ile görüşmeler bu doğrultuda yapılmıştır.

Nitel araştırmalarda etki büyüklüğü ve güç analizi hesaplamaları örneklemin sayısını belirlemek için önemlidir ancak derinlemesine görüşme, odak grup çalışmaları gibi nitel araştırmalarda bu konu tartışılmaktadır. Çünkü, sosyal, kültürel, kişisel ifadeleri açıklayan standart bir ölçek, test bulunmadığı gibi istatistiksel güç analizini yapmak için ifadelerin dağılımını belirleyen olasılık modelleri de bulunmamaktadır. Fakat bazı araştırmacılar, nitel araştırmaların sonucunun tüm evrene genellemek olmadığını, bir veya iki vakanın yeterli olabileceğini, yeterli örnekleme konunun etkili bir şekilde ortaya konabileceğini ifade etmektedirler (Başkale, 2016: 27). Nitel araştırmalarda toplanan verilerin tekrara düşmesi sonucunda doyuma ulaşması ve yeni bilgi edinilemeyeceği

düşünüldüğünde görüşmeler sona ermektedir (Merriam, 2015'den akt. Toptaş ve Kürşad, 2018: 52). Bu çalışmada da 43 çalışan ile görüşülmesinin ardından verilerin tekrara düştüğü, doygunluğa ulaştığı görülerek veri toplama işlemi sona erdirilmiştir.

Örneklem büyüklüğü, araştırmacının neyi öğrenmek istediğine, çalışmanın amacına, gündemin ne olduğuna, eldeki kaynak ve zamanla neyin yapılabileceğine bağlıdır. Bu bağlamda literatürdeki nitel çalışmalara bakıldığında tamamının farklı sayıda örneklerle çalışıldığı görülmektedir. Son dönem tartışmalara bakıldığında ise iyi bir nitel araştırma için temel örneklem hacminin, örnekten alınan verinin kalitesi ile ilgili olduğu ileri sürülmektedir. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde derinlik ve genişlik kavramları önem arz etmektedir. Bir araştırmacının sınırlı zaman ve sabit kaynakla çok sayıda insanla çalışması genişlik, çok farklı tecrübeleri az sayıda bireyle çalışması ise genişlik olarak ifade edilmektedir. Buradan hareketle, araştırılan konuya ilişkin durumlar bilgi yüklü ise, küçük bir örneklemde elde edilen derinlemesine bilgiler çok sayıda örneklemde elde edilen kısıtlı bilgiden çok daha değerli olabilir (Baltacı, 2018: 261).

Bu kapsamda Afyonkarahisar ili merkezinde yer alan toplam 7 adet 5 yıldızlı termal spa otelde, farklı kademelerde çalışan personellerle, otel içinde yöneticilerin gösterdikleri ofis/ lobi gibi alanlarda 03.07.2022-23.10.2022 tarihleri arasında yüz yüze görüşme yapılmış, katılımcıların izni dahilinde -ses kayıtlarında katılımcı onayı mevcut-veriler toplanmıştır. Her görüşmenin başında katılımcılara; bu çalışmanın bilimsel bir çalışma olduğu, kimlik bilgilerinin gizli tutulacağı ve bilimsel etik kuralları dışına çıkmayacağı bilgisi verilerek güvenli bir ortam oluşturulmuştur.

Miles ve Huberman, nitel veri analizinin üç aşamadan oluştuğunu ifade etmektedirler. İlk aşama verilerin azaltılması aşamasıdır. Araştırmacı örneklemde elde ettiği ham verileri ayıklama, özetleme ve dönüştürme yaparak bu aşamaya yön verebilir. İkinci aşama verilerin somutlaştırılması ya da görsel hale getirilmesidir. Araştırmacı bu aşamada çeşitli grafikler ve tablolar kullanarak verileri daha anlaşılır hale getirmektedir. Son aşama sonuca ulaşma ve doğrulama aşamasıdır. Bu aşamada araştırmacı verilerinde saklı bulunan gerçekliği anlamaya ve keşfetmeye çalışmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 425).

Bu çalışmada toplam 43 kişi ile görüşme yapılmıştır. Görüşmelerde, katılımcı ile iletişim kuramama, yöneticinin görüşme esnasında yanımızda olması, mesai saati içinde olduğu için katılımcının sorulara odaklanamaması vb. nedenlerden dolayı, ses kaydı alınsa bile 17 kişiden elde edilen veriler değerlendirmeye alınmamıştır. Dolayısıyla

çalışmada sadece 26 kişinin görüşmesi değerlendirmeye alınmıştır. Veriler, katılımcıların ifadelerinin direkt aktarılması ile rapor haline getirilmiştir. Araştırma, maliyet, zaman ve uygulama gücü göz önünde bulundurularak beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlı tutulmuştur.

Tablo 9’da görüşmelere ait bilgiler (görüşme tarihi, görüşme saati, görüşme süresi ve görüşme yeri) yer almaktadır. Katılımcıların ve işletmenin gizliliği açısından hem işletmeye hem de kişilere kod ad verilmiştir. Tablo 9’da görüşme tarihi, süresi ve yerleri hakkında bilgiler yer almaktadır. Tabloya göre en uzun görüşme 26 dakika 24 saniye, en kısa görüşme de 3 dakika 34 saniyedir. 3 dakikalık görüşmenin öncesinde katılımcı çalışma ile ilgili bilgilendirilmiş ancak ses kayıt cihazı 3 dakika 34 saniye görüşme alabilmiştir. Bu 3 dakikalık kayıta da katılımcı sapma davranışına ilişkin bilgiler verdiği için değerlendirmeye alınmıştır. Çalışmanın şeffaf ve güvenilir olması açısından bu açıklamanın yapılmasına gerek duyulmuştur.

Tablo 9. Yarı Yapılandırılmış Görüşmelere İlişkin Bilgiler

Otel Kod Adı	Kişi Kod Adı	Görüşme Tarihi	Görüşme Süresi	Görüşme Yeri
A Otel	Z	23.10.2022	16 Dakika 1 Saniye	Departman Müdür Odası
A Otel	B1	23.10.2022	19 Dakika 54 Saniye	Departman Müdür Odası
A Otel	C	23.10.2022	16 Dakika 26 Saniye	Animasyon Salonu
A Otel	U	23.10.2022	10 Dakika 2 Saniye	Departman Odası
A Otel	J	23.10.2022	8 Dakika 43 Saniye	Departman Müdür Odası
A Otel	Y	23.10.2022	3 Dakika 34 Saniye	Departman Müdür Odası
B Otel	B	05.07.2022	24 Dakika 10 Saniye	Departman Müdür Odası
B Otel	E	09.08.2022	5 Dakika 15 Saniye	Lobi
B Otel	F	09.08.2022	6 Dakika 44 Saniye	Lobi
B Otel	G	09.08.2022	6 Dakika 58 Saniye	Lobi
C Otel	M	03.07.2022	23 Dakika 31 Saniye	Lobi
C Otel	İ	05.08.2022	26 Dakika 24 Saniye	Lobi
C Otel	A	05.08.2022	16 Dakika 20 Saniye	Lobi
D Otel	K	05.08.2022	4 Dakika 18 Saniye	Restaurant
D Otel	MA	05.08.2022	17 Dakika 7 Saniye	Lobi
D Otel	N	05.08.2022	10 Dakika 18 Saniye	Müdür Odası

Tablo 9 (Devam). Yarı Yapılandırılmış Görüşmelere İlişkin Bilgiler

Otel Kod Adı	Kişi Kod Adı	Görüşme Tarihi	Görüşme Süresi	Görüşme Yeri
E Oteli	P	27.07.2022	10 Dakika 11 Saniye	Lobi
F Oteli	Ş	09.08.2022	11 Dakika 41 Saniye	Lobi
F Oteli	V	09.08.2022	19 Dk	Restaurant
F Oteli	NA	09.08.2022	13 Dakika 9 Saniye	Restaurant
F Oteli	NE	09.08.2022	13 Dakika 10 Saniye	Lobi
F Oteli	NF	09.08.2022	8 Dakika 1 Saniye	Lobi
F Oteli	ND	09.08.2022	12 Dakika 48 Saniye	Lobi
F Oteli	NB	09.08.2022	7 Dakika 59 Saniye	Lobi
G Oteli	OA	27.07.2022	9 Dakika 29 Saniye	Lobi
G Oteli	OE	27.07.2022	11 Dakika 55 Saniye	Lobi

Tablo 10’da katılımcıların demografik özellikleri yer almaktadır. Aynı şekilde demografik özelliklerin belirtildiği tabloda katılımcılar ve işletme, kod isimleri ile belirtilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Demografik Özellikleri, Pozisyon ve Kıdem Bilgileri

Otel Kod adı	Sıra No	Kişi Kod Adı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Aylık Geliriniz	Otelin Özelliği	Çalıştığınız Departman	Göreviniz	Sektördeki Çalışma Süreniz	Bu İşyerindeki Çalışma Süreniz	Pozisyon
A OTELİ	1	Z	Kadın	45-54	Bekar	Lise	10001-15.000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Kat Hizmetleri	Departman Müdürü- Kat Hiz.	20 Yıl ve Üzeri	5-9 Yıl	Orta Kademe
A OTELİ	2	B1	Erkek	25-34	Bekar	Lise	10.001-15.000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Kat Hizmetleri	Departman Müdür Yard.- Kat Hizm	15-20 Yıl	5-9 Yıl	Orta Kademe
A OTELİ	3	C	Kadın	25-34	Bekar	Myo (Ön Lisans)	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Animasyon	Çocuk Kulübü Yetkilisi	10-14 Yıl	5-9 Yıl	Orta Kademe
A OTELİ	4	U	Erkek	35-44	Evli	Lisans	7501-10000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	İK	İK Müdür Yardım.	1-4 Yıl	1-4 Yıl	Orta Kademe
A OTELİ	5	J	Erkek	35-44	Evli	Lisans	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Yiyecek İçecek	Departman Müdür Yard.- Yiyecek-İçecek	20 Yıl ve Üzeri	1-4 Yıl	Orta Kademe
A OTELİ	6	Y	Kadın	25-34	Evli	Lise	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Kat Hizmetleri	Kat Hizmetleri Görevlisi	1 Yıldan Az	1 Yıldan Az	Alt Kademe
B Otel	1	B	Erkek	45-54	Bekar	Lise	10001-15000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Yönetim	Operasyon (İşletme) Müdürü	20 Yıl ve Üzeri	5-9 Yıl	Üst Kademe
B Otel	2	E	Erkek	25-34	Bekar	Lisans	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	10-14 Yıl	1-4 Yıl	Alt Kademe
B Otel	3	F	Erkek	18-24	Bekar	Myo (Ön Lisans)	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	5-9 Yıl	1 Yıldan Az	Alt Kademe

Tablo 10 (Devam). Katılımcıların Demografik Özellikleri, Pozisyon ve Kıdem Bilgileri

Otel Kod adı	Sıra No	Kişi Kod Adı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Aylık Geliriniz	Otelin Özelliği	Çalıştığınız Departman	Göreviniz	Sektördeki Çalışma Süreniz	Bu İşyerindeki Çalışma Süreniz	Pozisyon
B Oteli	4	G	Kadın	18-24	Bekar	Lise	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Spa	Departman Müdürü- Spa	5-9 Yıl	5-9 Yıl	Orta Kademe
C Oteli	1	M	Erkek	25-34	Evli	Lisans	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	1-4 Yıl	1-4 Yıl	Alt Kademe
C Oteli	2	İ	Erkek	35-44	Bekar	Lisans	7501-10000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Yönetim	Genel Müdür Yardımcısı	15-20 Yıl	1-4 Yıl	Üst Kademe
C Oteli	3	A	Erkek	35-44	Bekar	Lisans	10001-15000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Departman Müdürü- Ön Büro	15-20 Yıl	10-14 Yıl	Orta Kademe
D Oteli	1	K	Kadın	18-24	Bekar	Lisans	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Yiyecek İçecek	Komi	1-4 Yıl	1 Yıldan Az	Alt Kademe
D Oteli	2	MA	Kadın	25-34	Bekar	Lisans	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	10-14 Yıl	1-4 Yıl	Alt Kademe
D Oteli	3	N	Erkek	25-34	Bekar	Lisans	15000 TL-ve Üzeri	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Diğer-Yönetim	Genel Müdür	10-14 Yıl	1-4 Yıl	Üst Kademe
E Oteli	1	P	Erkek	35-44	Evli	Ortaokul	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Bel Kaptan	15-20 Yıl	15-20 Yıl	Alt Kademe
F Oteli	1	Ş	Kadın	18-24	Bekar	MYO (Ön Lisans)	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	1 Yıldan Az	1 Yıldan Az	Alt Kademe
F Oteli	2	V	Erkek	25-34	Bekar	Lisans	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Mali İşler	Maliyet Kontrolörü	1-4 Yıl	1-4 Yıl	Alt Kademe

Tablo 10 (Devam). Katılımcıların Demografik Özellikleri, Pozisyon ve Kıdem Bilgileri

Otel Kod adı	Sıra No	Kişi Kod Adı	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Aylık Geliriniz	Otelin Özelliği	Çalıştığınız Departman	Göreviniz	Sektördeki Çalışma Süreniz	Bu İşyerindeki Çalışma Süreniz	Pozisyon
F Oteli	3	NA	Erkek	25-34	Evli	Ortaöğretim	10001-15.000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Yiyecek İçecek	Alakart Şefi	15-20 Yıl	10-14 Yıl	Orta Kademe
F Oteli	4	NE	Kadın	25-34	Bekar	Lisans	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Resepsiyonist	5-9 Yıl	5-9 Yıl	Alt Kademe
F Oteli	5	NF	Erkek	25-34	Evli	Lisans	10001-15.000 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Satış	Satış Yetkilisi	5-9 Yıl	5-9 Yıl	Orta Kademe
F Oteli	6	ND	Erkek	25-34	Bekar	MYO (Ön Lisans)	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Vale-Belboy	10-14 Yıl	5-9 Yıl	Alt Kademe
F Oteli	7	NB	Kadın	25-34	Evli	MYO (Ön Lisans)	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	İK	İK Memuru	1-4 Yıl	1-4 Yıl	Orta Kademe
G Oteli	1	OA	Kadın	18-24	Bekar	MYO (Ön Lisans)	5500 TL-Daha Az	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Misafir İlişkileri	Halkla İlişkiler Temsilcisi	1 Yıldan Az	1 Yıldan Az	Orta Kademe
G Oteli	2	OE	Kadın	35-44	Evli	MYO (Ön Lisans)	5501-7500 TL	Termal ve Spa 5 Yıldızlı	Ön Büro	Departman Müdürü- Ön Büro	20 Yıl ve Üzeri	20 Yıl ve Üzeri	Orta Kademe

Yukarıdaki tabloda yer alan demografik özelliklere göre; A otelinden 6 katılımcı, B otelinden 4 katılımcı, C otelinden 3 katılımcı, D otelinden 3 katılımcı, E otelinden 1 katılımcı, F otelinden 7, G otelinden 2 katılımcı olmak üzere toplam 26 kişi yer almaktadır. Araştırmaya katılan 26 katılımcının 11'i kadın, 15 'i erkektir. Araştırmaya katılanlardan 5 kişi 18-24 (dört kadın, bir erkek), 13 kişi 25-34 (beş kadın, sekiz erkek), 6 kişi 35-44 (bir kadın, beş erkek), 2 kişi de 45-54 (bir kadın, bir erkek) yaşları arasındadır. Araştırmaya katılanların çoğunluğu 25-34 yaş aralığında olmakla birlikte, 45-54 yaş aralığında sadece iki bulunmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcılardan on yedi kişi bekar (sekiz kadın, dokuz erkek), dokuz kişi evlidir (üç kadın, altı erkek). Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına baktığımızda iki kişi ortaöğretim (iki erkek), beş kişi lise (üç kadın, iki erkek), yedi kişi meslek yüksek okulu (beş kadın, iki erkek), 12 kişi de lisans (üç kadın, dokuz erkek) mezunudur. Çalışanların tamamı beş yıldızlı termal spa otelde tam zamanlı ve sigortalı olarak çalışmaktadır.

Çalışanların pozisyon ve kıdem bilgileri ele alındığında; 11 kişi alt kademede çalışmaktadır. Alt kademe çalışanların oranı; altı erkek ve beş kadın şeklindedir. 12 kişi orta kademede çalışmaktadır. Orta kademe çalışanların oranı; altı erkek ve altı kadın şeklindedir. 3 kişi üst kademede çalışmaktadır. Üst kademe çalışanların oranı; üç erkek şeklindedir.

Araştırmaya katılan erkek katılımcıların çalıştıkları departmanlar şu şekildedir: iki kişi yiyecek- içecek departmanı, altı kişi ön büro departmanı, bir kişi kat hizmetleri departmanı, bir kişi mali işler / muhasebe departmanı, üç kişi yönetim departmanı, bir kişi satış departmanı, bir kişi insan kaynakları departmanı. Araştırmaya katılan erkek katılımcıların görev dağılımları şu şekildedir: bir kişi alakart şefi, iki bel kaptan, bir kişi ön büro müdürü, bir kişi kat hizmetleri müdür yardımcısı, bir kişi yiyecek içecek departmanı müdür yardımcısı, bir kişi insan kaynakları departmanı müdür yardımcısı, 3 kişi resepsiyonist, bir kişi satış temsilcisi, bir kişi genel müdür, bir kişi genel müdür yardımcısı, bir kişi maliyet kontrolörü, bir kişi işletme müdürü. Araştırmanın güvenilirliği ve geçerliliği açısından katılımcıların farklı departmanlardan olmasına dikkat edilmiştir. Erkek katılımcıların turizm sektöründe çalışma sürelerini incelediğimizde 1-4 yıl arası çalışan sayısının üç kişi, 5-9 yıl arası çalışan sayısının iki kişi, 10-14 yıl çalışan sayısının 3 kişi, 15-20 yıl çalışan sayısının 4 kişi, 20 yıl ve üzeri çalışan sayısının iki kişi olduğu görülmektedir. Genel olarak erkek katılımcıların turizm sektöründeki mesleki deneyimleri en az 1-4 yıl en fazla da 20 yıl ve üzeri şeklinde değişiklik göstermektedir.

Erkek katılımcıların şu anki işyerlerindeki çalışma sürelerine bakıldığında bir kişinin 1 yıldan az, yedi kişinin 1-4 yıl arası, dört kişinin 5-9 yıl arası, iki kişinin 10-14 yıl arası, bir kişinin 15-20 yıl arası çalıştığı görülmektedir. Genel olarak erkek katılımcıların mevcut işyerindeki çalışma süreleri en az 1-4 yıl en fazla da 20 yıl ve üzeri şeklinde değişiklik göstermektedir.

Araştırmaya katılan kadın katılımcıların çalıştıkları departmanlar şu şekildedir: bir kişi yiyecek içecek departmanı, bir kişi spa departmanı, dört kişi ön büro departmanı, iki kişi kat hizmetleri departmanı, bir kişi animasyon departmanı, bir kişi misafir ilişkileri departmanı, bir kişi insan kaynakları departmanı. Araştırmaya katılan kadın katılımcılardan bir kişi komi, bir kişi kat hizmetleri görevlisi, bir kişi insan kaynakları memuru, üç kişi resepsiyonist, bir kişi halkla ilişkiler görevlisi, bir kişi çocuk kulübü yetkilisi, bir kişi spa müdürü, bir kişi kat hizmetleri müdürü, bir kişi de ön büro müdürü olarak çalışmaktadır. Kadın katılımcılardan üç kişi turizm sektöründe bir yıldan az, üç kişi 1-4 yıl arası, iki kişi 5-9 yıl arası, bir kişi 10-14 yıl arası, iki kişi yirmi yıl ve üzeri çalışmaktadır. Kadın katılımcıların şu anki işyerinde çalışma sürelerine bakıldığında, dört kişinin bir yıldan az, iki kişinin 1-4 yıl arası, dört kişinin 5-9 yıl arası, bir kişinin yirmi yıl ve üzeri çalıştığı görülmektedir.

Katılımcıların demografik özellikleri aşağıdaki tablolarda sunulmuştur. Araştırmaya katılan katılımcılardan %57,69'u erkek, %42,31'i kadındır (Tablo 11).

Tablo 11. Katılımcıların Cinsiyet Bilgileri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Yüzde (Geçerli)
Erkek	15	57,69	57,69
Kadın	11	42,31	42,31
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Araştırmaya katılanların salt çoğunluğunu bekarlar oluşturmaktadır. Bekar katılımcıların oranı %65,38, evli katılımcıların oranı %34,62'dir (Tablo 12).

Tablo 12. Katılımcıların Medeni Durumu

Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Bekar	17	65,38	65,38
Evli	9	34,62	34,62
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Araştırmaya katılım sağlayan kişilerin yaş bilgilerine baktığımızda ilk sırada %50 ile 25-34 yaş aralığının çoğunluğu oluşturduğu, ikinci sırada %23,08 ile 35-44 yaş aralığındaki katılımcıların olduğu ve %23,08’lik oranla en az 45-54 yaş aralığındaki katılımcıların olduğu görülmektedir (Tablo 13).

Tablo 13. Katılımcıların Yaş Bilgisi

Yaş Bilgisi	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
18-24	5	19,23	19,23
25-34	13	50,00	50,00
35-44	6	23,08	23,08
45-54	2	7,69	7,69
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında %46, 15’lik oranla en yüksek, lisans eğitimine sahip oldukları görülmektedir. Lisans eğitimini sırayla %26, 92’lik oranla ön lisans, %19,23’lük oranla lise ve %7,69’luk oranla da ilköğretim takip etmektedir (Tablo 14).

Tablo 14. Katılımcıların Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
İlköğretim	2	7,69	7,69
Lise	5	19,23	19,23
Meslek Yüksekokulu	7	26,92	26,92
Lisans	12	46,15	46,15
Toplam (Geçerli)	26	100	100
Kayıp	0	0	-
TOPLAM	26	100	-

Araştırmaya katılım sağlayanların çoğunluğunu alt ve orta kademe oluşturmaktadır. % 46, 15 ile en çok katılım orta kademedan sağlanırken %11,54'lük oranla en az katılım üst kademedan sağlanmıştır (Tablo 15).

Tablo 15. Katılımcıların Kademe Bilgileri

Çalışanların Kademe Bilgileri	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Alt Kademe	11	42,31	42,31
Orta Kademe	12	46,15	46,15
Üst Kademe	3	11,54	11,54
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Araştırma için veriler Temmuz ve Ekim 2022 tarihlerinde toplanmıştır. Katılımcıların aylık gelir durumları incelenirken, bu tarihlerdeki asgari ücret tutarı dikkate alınmalıdır. Katılımcıların aylık gelir durumu değerlendirildiğinde, katılımcıların %26, 92'si asgari ücret almaktadır. Alt kademedeki çalışanların tamamı asgari ücret almaktadır. Katılımcılardan %38, 46'sı 5501-7500 TL arası maaş almaktadır. Orta kademedeki çalışanların maaş aralığı bu şekildedir. Katılımcılardan %23,08'i 10001-15000 TL maaş almakla birlikte genellikle üst düzey çalışanların maaşına karşılık gelmektedir. 15000 TL ve üzeri maaş alan sadece bir kişi bulunmaktadır (Tablo 16).

Tablo 16. Katılımcıların Aylık Gelir Durumları

Aylık Gelir Durumu	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
5500 TL- Daha Az	7	26,92	26,92
5501-7500 TL	10	38,46	38,46
7501-10000 TL	2	7,69	7,69
10001-15000 TL	6	23,08	23,08
15000 TL ve Üzeri	1	3,85	3,85
Toplam (Geçerli)	26	100	100
Kayıp	0	0	-
TOPLAM	26	100	-

Katılımcıların turizm sektöründe toplam çalışma süreleri dikkate alındığında en çok çalışma süresi olarak, %23,8'lik oranla 1-4 yıl arası çalışanlar, %19,23'lük oranla 15-

20 yıldır çalışanlar görülmektedir. 1 yıldan az çalışanların oranı ise %11,54 şeklindedir (Tablo 17).

Tablo 17. Katılımcılarının Turizm Sektöründeki Toplam Çalışma Süreleri

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
1 Yıldan Az	3	11,54	11,54
1-4 Yıl	6	23,08	23,08
5-9 Yıl	4	15,38	15,38
10-14 Yıl	4	15,38	15,38
15-20 Yıl	5	19,23	19,23
20 Yıl ve Üzeri	4	15,38	15,38
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Katılımcıların mevcut işyerlerindeki toplam çalışma sürelerine bakıldığında en fazla %34, 62’lik oranla 1-4 yıl arası çalıştıkları, en az ise %3,85’lik oranla 15-20 yıl ve 20 üzeri çalıştıkları görülmektedir (Tablo 18).

Tablo 18. Katılımcılarının Mevcut İşyerlerindeki Toplam Çalışma Süreleri

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
1 Yıldan az	5	19,23	19,23
1-4 Yıl	9	34,62	34,62
5-9 yıl	8	30,77	30,77
10-14 yıl	2	7,69	7,69
15-20 Yıl	1	3,85	3,85
20 Yıl ve Üzeri	1	3,85	3,85
Toplam (Geçerli)	26	100	100
Kayıp	0	0	-
TOPLAM	26	100	-

Katılımcıların çalıştıkları departmanlar ele alındığında en fazla katılımın %38,46 ile ön bürodan olduğu görülmektedir. Çalışmanın güvenilirliğini sağlamak adına farklı departmanlardan farklı kademedeki çalışanlar ile görüşmeler yapılarak çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır (Tablo 19).

Tablo 19. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlar

Departmanlar	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Misafir İlişkileri	1	3,85	3,85
Satış	1	3,85	3,85
Yönetim	3	11,54	11,54
İK	2	7,69	7,69
Animasyon	1	3,85	3,85
Mali İşler	1	3,85	3,85
Kat Hizmetleri	3	11,54	11,54
Spa	1	3,85	3,85
Yiyecek İçecek	3	11,54	11,54
Ön Büro	10	38,46	38,46
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

Katılımcıların mevcut işyerlerindeki görevlerine bakıldığında; %23,08’lik oranla en fazla resepsiyonistler ile görüşme yapılmıştır. Çalışmanın güvenilirliği açısından her departmanda farklı görevlerdeki kişilerle görüşülmeye özellikle dikkat edilmiştir (Tablo 20).

Tablo 20. Katılımcıların Mevcut İşyerlerindeki Görev Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Alakart Şefi	1	3,85	3,85
Bel Kaptan	1	3,85	3,85
Departman Müdürü- Ön Büro	2	7,69	7,69
Departman Müdürü- Spa	1	3,85	3,85
Departman Müdürü- Kat Hiz.	1	3,85	3,85
Departman Müdür Yard. Kat Hizm	1	3,85	3,85
Departman Müdür Yard.-Yiyecek-İçecek	1	3,85	3,85
Halkla İlişkiler Temsilcisi	1	3,85	3,85
Çocuk Kulübü Yetkilisi	1	3,85	3,85
İK Müdür Yard.	1	3,85	3,85
Resepsiyonist	6	23,08	23,08

Tablo 20 (Devam). Katılımcıların Mevcut İşyerlerindeki Görev Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Satış Yetkilisi	1	3,85	3,85
Genel Müdür	1	3,85	3,85
Genel Müdür Yardımcısı	1	3,85	3,85
Kat Hizmetleri Görevlisi	1	3,85	3,85
Komi	1	3,85	3,85
Maliyet Kontrolörü	1	3,85	3,85
Operasyon (İşletme) Müdürü	1	3,85	3,85
Vale-Belboy	1	3,85	3,85
İK Memuru	1	3,85	3,85
Toplam (Geçerli)	26	100,00	100,00
Kayıp	0	0,00	-
TOPLAM	26	100,00	-

6. VERİLERİN ANALİZİ

Nitel araştırmalarda veri analizi çeşitlilik göstermektedir. Anlatı, söylem, tematik, içerik, sınıflandırma ve parça analizi gibi pek çok analiz yöntemi bulunmaktadır. Nitel veri analizinde kullanılacak yöntem, çalışılan konu ve disipline bağlı olarak değişiklik göstermektedir (Karakavuz, H., 2020: 93).

Sosyal bilimler alanında en yaygın kullanılan analiz yöntemlerinden biri de tematik analizdir. Boyatzis'e göre (1998) tematik analiz, tek başına bir yöntem değil, farklı yöntemler için kullanılabilecek bir araç olarak ifade edilmektedir (Braun ve Clarke, 2019: 873). Tematik analizde temalar ya da örüntüler; tümevarımsal (özelden genele) ya da tümegelimsel (kuramsal / genelden özele) olmak üzere iki temel yoldan biri kullanılarak yapılmaktadır (Braun ve Clarke, 2019: 879). Tümevarımsal analizde veriler önceden herhangi bir çerçeve olmaksızın kodlanarak temalandırılır ve bu temalar teori ile ilişkilendirilir). Tümdengelim analiz ise, teoriyle ilişkili önceden belirlenmiş temaların içine kodların yerleştirilmesi olarak ifade edilmektedir. Bu ifadelerden de anlaşılacağı gibi tematik analizde kodlama önemli bir unsurdur.

Nitel veri analiz bağlamında kod; eldeki veriyi temsil ya da tercüme etmek suretiyle ileride örüntüler saptamak, veriyi kategorilere ayırmak, iddia ya da önerme

geliştirmek, temellendirilmiş kuram gibi analitik süreçlerde kullanmak üzere her bir veriye yorumlanmış anlamlar yüklemek amacıyla araştırmacı tarafından üretilmiş yapılardır. Nasıl ki bir kitap, film ya da şiirin başlığı o eserin ana konusu ve özünü temsil edip açıklıyorsa, bir kod da bir verinin ana konusu ve özünü temsil ederek açıklar (Saldana J., çev. Tüfekçi ve Şad, 2023:4). Kodlar arasındaki ilişkiler temaları oluşturmaktadır.

Kodlama araştırmacı tarafından gerçekleştirilen temel bir analitik süreçtir. Açık (open), eksenel (axial) ve seçici (selective) olmak üzere üç tür kodlama bulunmaktadır (Corbin ve Strauss, 1990:423):

Açık kodlama, verilerin analitik olarak ayrıştığı yorumlama süreci olarak ifade edilmektedir. Açık kodlama amaç, araştırmacının verilere yansıyan olguları standardın dışında yorumlayabilmesine olanak sağlamaktır. Bunun için bir dizi teknik geliştirilmiştir. Açık kodlamada olay/eylem/etkileşim vb. farklılıklar ve benzerlikler açısından diğerleri ile karşılaştırılırlar ve kavramsal olarak etiketlenirler. Bu şekilde kavramsal olarak birbiri ile benzer durumda olanlar bir araya getirilir, kategoriler ve alt kategoriler birlikte oluşturulur. Açık kodlama, sorgulama ve karşılaştırmaların yapılması araştırmacının öznel ve önyargılı davranmasını engellemektedir.

Eksenel Kodlamada kategoriler ve alt kategoriler birbirleri ile ilişkilendirilir ve bu ilişkiler verilerle test edilir. Alt kategorilerin bir kategori ile ilişkili olduğu koşullar, bağlam stratejiler (eylem/ etkileşim) ve sonuçlar ‘kodlama paradigması’ aracılığıyla gerçekleşmektedir. Bu paradigma diğer nitel araştırma türlerinde bulunanlardan farklı değildir.

Seçici kodlamada tüm kategoriler merkezi bir temel kategori etrafında birleşir ve daha fazla açıklamaya ihtiyaç duyan kategoriler tanımlayıcı ayrıntılarla doludur. Çalışmanın merkezi fenomenini temel kategori temsil etmektedir. Temel kategori zaten tanımlanmış olan kategorilerden meydana gelebilir ve ana fenomeni açıklamak için soyut bir terime ihtiyaç duyulabilir.

Kodlama yaparken dikkat edilmesi gereken birtakım unsurlar bulunmaktadır. *Bağlam/ortamın* net ve doğru ifade edilmesi gerekmektedir. Çoğu zaman sınıflandırılabilen ortamlar ve konular olmaktadır. *Durumun tanımlanması* önemlidir. Bireylerin ortam ve konuları nasıl tanımladıkları kodlanmaktadır. *Bakış açıları* diğer bir unsurdur. Kodlama yaparken ortamdaki ortak görüşlere, paylaşılan rollere ve bakış

açılırlarına göre vurgu yapılmaktadır. *İnsanlar ve nesneler hakkında düşünme biçimleri* ayrıntılı olarak ele alınmaktadır. Olayların zaman içindeki değışikliklerini, sıralarını, bir durumdan diğetine geçişı ifade eden kelime ve cümleler dikkate alınmalıdır. Bu durum *süreç kodları* olarak adlandırılmaktadır. Diğere unsurlar; etkinlik kodları (düzenli olarak görülen davranışlar), olay kodları (nadir görülen olaylar), strateji kodları (taktik, teknik ve metotların bireyler tarafından bilinçli yapılması), öyküsel kodlar (konuşmanın yapısını belirleyen kodlar; hikaye nerede başlıyor, nasıl son buldu? vb.) ve ilişkiler ve sosyal yapı kodları (bireyler arasındaki arkadaşlıklar, düşmanlıklar, ortaklıklar vb.) şeklindedir (Bogdan ve Biklen, 2007'den akt. Çelik, Baykal ve Memur, 2020: 387).

Bu çalışmada tematik analiz yöntemlerinden tümevarımsal analiz yöntemi kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Nitel verilerin analiz süreci dört aşamadan oluşmaktadır: verilerin hazırlanması (metinlerin yazıya aktarılması, fotoğraf gibi görsel verilerin düzenlenmesi), verilerin kodlanması, kodların bir araya getirilerek temaların oluşturulması, verilerin görselleştirilmesi (şekil, tablo) sonucu yorumlamaya ve tartışmaya hazır hale gelmesi (Çayır ve Sarıtaş, 2017: 523). Çalışmada görüşmelerden elde edilen ses kayıtları önce bilgisayara yüklenmiş, metin haline getirilmiştir. Metine dönüştürülen ses kayıtları, analiz edilmeden önce verilerin güvenilirliği açısından tekrar tekrar dinlenerek kontrol edilmiştir. 26 kişinin toplam metinleri yüz otuz sayfa tutmuştur. Word dosyasındaki bu veriler MAXQDA Analytics Pro 2022 programına aktarılmıştır. Programa aktarılan her bir görüşmenin araştırmacı tarafından tekrar kontrol edilerek doğruluğu kontrol edilmiştir. MAXQDA Analytics Pro 2022 yazılımında kodlamalar yapılırken araştırmanın amacı göz önünde bulundurulmuştur. Çalışmada kodlama süreci önceden belirtilmiş kodlara göre yapılmamıştır. Verilerden hareketle kelimeler, cümleler ya da paragraflar önce kodlanmıştır (açık kodlama (open- coding)). Kodlama yapılırken çalışmanın amacı göz önünde bulundurulmuştur. Daha sonra benzer nitelikteki kodlar bir araya getirilerek kategoriler oluşturulmuştur. Kategoriler oluşturulurken literatürden faydalanmıştır. Gruys ve Sackett (2003), Fox ve Spector (1999), O'leary-Kelly, Griffin ve Glew (1996), Vardi ve Wiener (1996), Robinson Ve Bennett (1995), Hollinger Ve Clark (1982), (Buss 1961), Kadushin (2012), Milligram (1967), Burt (2002) 'ün çalışmaları dikkate alınmıştır. Daha sonra eksenel kodlama (axial- coding) yapılarak, kategoriler arasında kavramsal bağlantı kurulmuş ve benzer nitelikteki kategorilerin bir araya getirilmesiyle temalar oluşturulmuştur. Oluşturulan her bir tema değışkenler de göz

önünde bulundurulur program aracılığıyla görselleştirilmiş ve son olarak da bulgu, tartışma ve sonuç yazımına geçilmiştir. Tablo 21’de örnek bir kodlama gösterilmektedir.

Tablo 21. Kodlama Örneği

Görüşme İfadeleri	Kod	Kategori	Tema
...Burada aile olarak çalıştığınız da sizin eşiniz burada çalışıyor, sizin yanlışınız olsa da doğru dürüst bunu uyaramıyorsun, uyarırsan bile ciddiye almıyor, öyle kayırmalar çok oluyor. (M) ...ama restoranda oluyor. 2-3 tane Yönetime yakın kişiler var bunlardan birisi tecrübesi az ve yaşı küçük olmasına rağmen şef olarak seçildi. İsimle bile sabit bunlar bizim otelde. O kişide işte yöneticilik baskın gördük ya da tecrübesini gördük, şöyle bir tecrübesi vardı onun başka yerde siz bilmiyorsunuz falan gibi açıklama yapıyor. Bu seferde diğer 20 kişinin 6 senedir çalıştığı hiçe sayılmış oluyor. Kimisi razı olup devam ediyor, kimisi de başka işler aramaya başlıyor. (C)	Çalışanı Kayırma	Politik Davranışlarla İlgili Sapma	Örgütsel Sapma Davranışı
...Daha öncekilerde mesela sezonluk personellerde, sezonluklar kısa sürelidir, ben nasıl olsa gideceğim diyor, orda ne yapıyor özensiz davranıyor mesleğe sahiplenme yapmıyor ortada sadakat de yok doğal olarak. Sadakat olmayınca da yiyecek içecek bölümünde atıyorum garson orda mesela tabakları toplarken veya bulaşıkları götürürken kırıyor zarar/ zayi veriyor ama umurunda değil. (İ) ... Masa sandalye indirirken, sinirli bir şekilde indiriyorlar, sağa sola çarpıyorlar korkuluk kırılıyor, otomatik kapı kırılıyor masa düşüyor çok etkilenmiyor, ben mi kurtaracağım burayı diyor. Hep mesaiye kaldığı için yapıyor. Sürekli ben mesaiye kalıyorum neden diğeri kalmıyor diye. (Z).	Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar verme	Mülkiyet ile İlgili Sapma	Örgütsel Sapma Davranışı

MAXQDA nitel çalışmalarda sıkça kullanılan özellikle metinler için uygun bir analiz programı olmakla birlikte teori geliştirme ve teorik sonuçları test etmek için de tercih edilen bir nitel veri analiz programıdır (Güler, Halıcıoğlu ve Taşgın, 2015: 144). Programda belge sistemi, Kod Sistemi, belge tarayıcı ve geri çağırılan bölümler olmak üzere dört ayrı pencere bulunmaktadır. MAXQDA programı ile görüşmeler, tablolar, fotoğraflar, videolar, sosyal medya verileri, ses dosyaları analiz edilebilmektedir. Ayrıca youtube ve twitter gibi sosyal medya platformları üzerinden veriyi direkt çekebilme özelliği de bulunmaktadır. Türkçe dil desteği bulunan programda veriler tanımlayıcı, ilişkisel ve karşılaştırmalı olarak analiz edilebilmekte ve analizler görselleştirilerek verilerin daha anlaşılır olmasını sağlamaktadır.

MAXQDA yazılımında belge ve kodların atamalarına dair bilgi veren kod matris tarayıcısı bulunmaktadır. Kod matris tarayıcısı her belgeden kaç tane atanan kod olduğunu göstermektedir. Her kod için bu bilgiyi vermektedir. Belgeler sütunlarda kodlar

ise satırda listelenerek görselleştirilmektedir. Kesişim noktalarındaki semboller atanan koda ait bölümlerin sayısını ifade etmektedir (Şakalar, 2023: 395). Bu sayılar frekans olarak da ifade edilmektedir. Çalışmada veriler kod matris tarayıcı ile analiz edilmiş ve görselleştirilmiştir. MAXQDA Analytics Pro 2022 programını lisanslı olarak kullanılmıştır.

7. GEÇERLİLİK GÜVENİLİRLİK

Bilimsel çalışmalarda *geçerlilik* kavramı, ölçülmek istenilen şeyin ne ölçüde kullanılan yöntemle ölçülebildiğinin değerlendirilmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bilimsel çalışmaların kullanılabilirliği, uygunluğu ve anlamlılığı olarak ifade edilen geçerlilik kavramı nitel ve nicel çalışmalarda farklılık göstermektedir (Güler, Halıcıoğlu ve Taşkın, 2015: 373). Çalışmada nitel analiz yöntemi kullanıldığı için nitel çalışmalardaki geçerlilik ve güvenilirlik kavramları üzerinde durulacaktır.

Nitel araştırmalardaki geçerlilik kavramını incelediğimizde, verilerin toplanma biçimi çalışmanın geçerliliği için önemlidir ancak yeterli değildir. Çalışmanın geçerliliğini sağlayan en önemli durum, toplanan veriler içerisinden çıkarılan anlamlar / sonuçlar ve bu anlam ve sonuçların objektif gerçekliği ne derece yansıttığı ile ilgilidir. Özetle görüşme ya da gözlem yoluyla elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğu ile ilgilidir (Stiles, 1993: 601)

Nitel çalışmalarda araştırmacının toplanan verileri detaylı bir şekilde rapor etmesi ve sonuçlarına nasıl ulaştığını açıklaması geçerliliğin önemli ölçütlerindendir. Ek olarak geçerlilikle ilgili farklı stratejiler de bulunmaktadır. İç ve dış geçerlilik bunlardan bazılarıdır. İç geçerlilikte, araştırmacının gözlemlediği olayları ya da algıladığı olguları ne ölçüde gerçeği yansıttığına bakılmaktadır. Araştırmacının kendisini ve araştırma süreçlerini sorgulaması gerekmektedir. Çalışmanın iç geçerliliği sağlayabilmesi için araştırmacının aşağıdaki sorulara cevap verebilmesi beklenmektedir (Yıldırım ve Şimşek., 2004: 91):

- Araştırma bulguları, verilerin toplandığı ortam dikkate alındığında anlamlı mıdır?
- Bulgular kendi içinde anlamlı ve tutarlı mıdır?
- Araştırmada elde edilen bulgular farklı veri toplama yöntemleri, farklı analiz stratejileri kullanılarak teyit edilmiş midir?

- Toplanan veriler kavramsal çerçeve ve kuramla uyumlu mudur?
- Açık olmayan olay ve olgular belirtilmiş midir?
- Bulguların açıklanmasında alternatif yaklaşımlardan faydalanılmış mıdır?
- Araştırmaya katılan kişiler bulguları gerçekçi bulmuş mudur?
- Araştırma bulgularından hareketle yapılan tahmin ve genellemeler elde edilen verilerle tutarlılık gösteriyor mu?

Araştırmada dış geçerlilik ise araştırma sonuçlarının genellenebilir olması ile ilgilidir. Eğer bir araştırmanın sonucu benzer ortamlara ve durumlara genellenebiliyorsa dış geçerlilikten bahsedilebilir. Araştırmanın açık bir şekilde rapor edilmesi gerek katılımcıların gerekse veri kaynaklarının şeffaf bir şekilde belirtilmesi dış geçerlilik için önemli bir noktadır (Baltacı, 2019: 381). Miles ve Huberman (1994: 279) dış geçerliliğin sağlanabilmesi için, araştırmacının aşağıdaki soruları cevap verebilmesi gerektiğini ifade etmektedir:

- Örneklem genelleme yapılabilecek ölçüde çeşitlendirilmiş mi?
- Araştırma genelleme açısından kapsamlı tanımlara yer veriyor mu?
- Araştırmanın sonuçları, araştırma sorusu ile ilgili teorilerle tutarlılık gösteriyor mu?
- Araştırma bulguları benzer ortamlarda kolay bir şekilde test edilebilir mi?
- Araştırma sonuçlarını okuyucu kendi tecrübeleriyle ilişkilendirebiliyor mu?
- Araştırma ortamının, örnekleminin ve süreçlerinin özellikleri diğer örneklerle karşılaştırma yapabilecek şekilde ayrıntılı ele alınmış mı?

Hem iç geçerlilikte hem dış geçerlilikte bu tarz sorular, araştırmanın sınırlı da olsa genellenebilirliğini ifade etmede kullanılabilecek sorulardır. Araştırmacının bu soruların tamamına doyurucu cevap vermesi güç olabilir ancak araştırmacı araştırmasının tüm aşamalarında okuyucuyu detaylı bir şekilde bilgilendirmelidir. Okuyucu da araştırma sonuçlarından yola çıkarak kendi ortamı için bazı deneyimler veya dersler çıkarabilir. Ancak bu şekilde nitel araştırma sonuçlarının geçerliliği artar (Yıldırım ve Şimşek, 2004: 93).

Araştırmada çeşitliliğin sağlanması nedeniyle farklı beş yıldızlı oteller ve bu otellerde farklı departmanlar ve farklı pozisyonlarda çalışanlar ile görüşmeler yapılmıştır. Bu çeşitliliğin sağlanması ile araştırmanın sonuçlarının geçerliliğinin olumsuz etkilenebilmesi hedeflenmiştir. Araştırmayı yapanlar için önyargılı olmak geçerliliği riske sokan bir durumdur (Büyükgöze ve Gün, 2017:246). Bu araştırmada, katılımcıların gerçek isimleri yerine kod harf verilerek çalışma sonuçlarının analizinde ön yargının önüne geçmek hedeflenmiştir. Çalışma sonuçları analiz edilirken araştırma sorularına verilen cevapları doğru değerlendirmek adına, her bir katılımcının verileri farklı günlerde ve detaylı olarak analiz edilmiştir. Katılımcılardan elde edilen veriler tekrara düştüğünde ve doyuma ulaştığında görüşmeler sonlandırılmış dolayısıyla yeterli olan katılım geçerliliği de sağlanmıştır. Araştırma sonuçları analizi sürecinde araştırmacı ve danışman hocası verileri birbirlerinden ayrı olarak yorumlamıştır. Katılımcılardan elde edilen verilerin her biri tema, kategori ve kodlara ayrılmıştır. Her bir ifade bir kategoriye yerleştirilmiştir. Daha sonra bir araya gelinerek kod ve temalarda ortak noktada bulunulmuş ve araştırma sonuçlarının doğruluğu sağlanmıştır.

Araştırmanın *güvenilirliği* sağlanması da son derece önemlidir. Lincon ve Guba (1985: 219) yılında yapmış oldukları çalışmalarında nitel araştırmaların güvenilirliğinin sağlanması için dört tür prensipten bahsetmektedirler: credibility (İnandırıcılık), transferability (transfer edilebilirlik), dependability (değişmezlik), confirmability (teyit edilebilirlik).

İnandırıcılık (credibility) kavramı toplanan verilerin doğruluğu ve inandırıcı olması şeklinde ifade edilmektedir. Yoğun ve uzun süreli katılım ve çeşitlenme (verilerin çeşitlenmesi, araştırmacının çeşitlenmesi, teorinin çeşitlenmesi, metodolojinin çeşitlenmesi) ile inandırıcılıktan bahsedilebilir (Lincon ve Guba, 1985: 301). Çalışmada inandırıcılığı sağlamak için görüşme yapılacak katılımcılarla uzun süreli etkileşim içinde bulunulmuştur. Araştırma konusuna ilişkin farklı bakış açıları ve farklı veriler elde etmek adına katılımcıların çeşitlilik göstermesine, farklı departmanlardan olmasına hatta farklı pozisyonlardan olmasına özen gösterilmiştir.

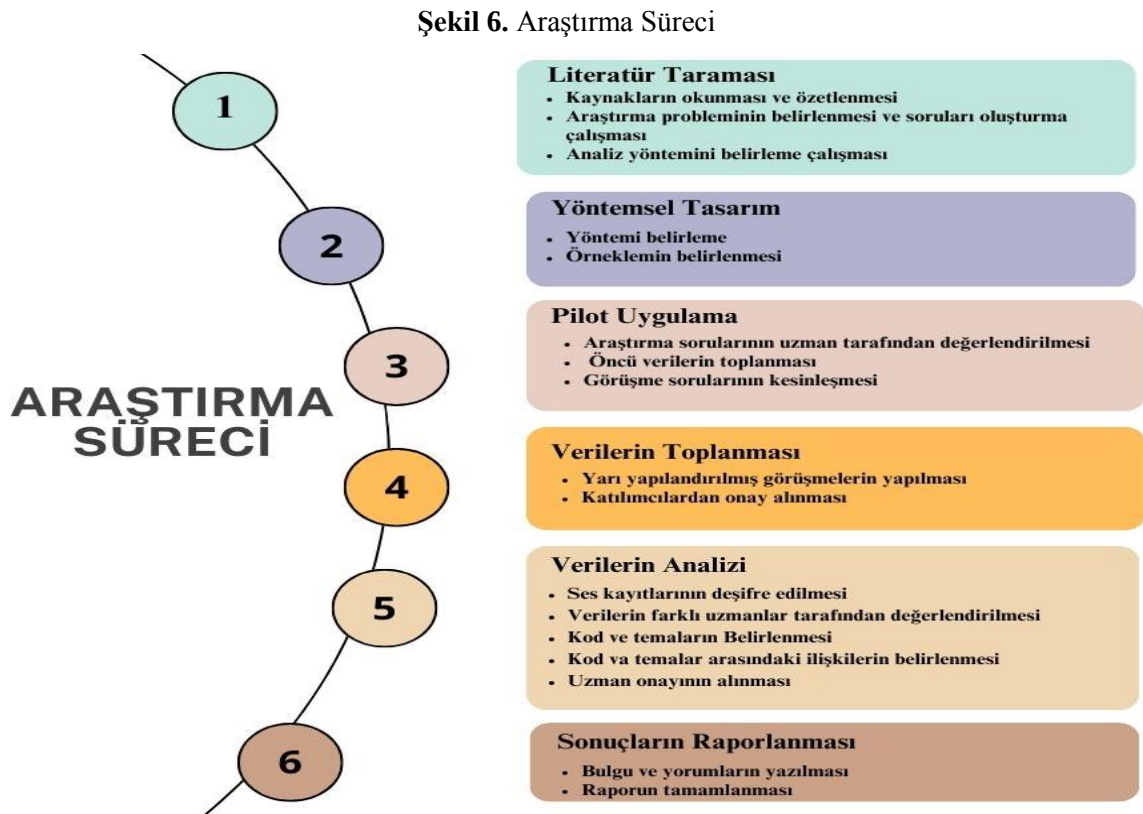
Lincon ve Guba (1985:124) transfer edilebilirlik (transferability) kavramını, çalışma sonuçlarının başka alanlara aktarılabilir olmasıyla nitel çalışmanın inandırıcılığının artacağı ve çalışmanın yeterli bir olgunlukta olacağı şeklinde açıklamaktadır. Çalışma kapsamında aktarılabilirliği sağlamak için Erlandson vd (1993) tarafından önerilen ayrıntılı betimlemeler diğer bir ifadeyle verilerin doğrudan alıntılar

yoluyla okuyucuya aktarılmasına yer verilmiştir. (Yıldırım ve Şimşek, 2011'den akt. Büyükaslan H.D., 2020: 127).

Lincon ve Guba (1985:219) dependability (değişmezlik) kavramını, aynı çalışmanın başka bir örneklemlerle tekrar edilmesi durumunda benzer sonuçları vermesi şeklinde ifade etmektedir. Çalışmada değişmezliği sağlamak için katılımcılara aynı sorular sorulmuş ve kayıt altına alınmıştır. Dolayısıyla çalışma sürecinde tutarlı davranılmaya özen gösterilmiştir.

Confirmability (teyit edilebilirlik) kavramı ise sonuçların objektif olup olmadığı ile ilgilidir (Güler, Halıcıoğlu, 2015: 386). Çalışmanın teyit edilebilir olması da önem arz etmektedir. Çalışmada kodlamanın doğru yapılabilmesi adına nitel analizde uzman bir akademisyen ve aynı zamanda MAXQDA programı eğitimcisi kodlama ve programda nitel analiz yapma eğitimi tarafınca alınmıştır. Teoriye bağlı kalınarak elde edilen veriler bu program aracılığı ile kodlanmış, ayrı ayrı kategori ve temalara ayrılmıştır. Sonrasında ayrılan kod, kategori ve temalar danışman hoca ve bir uzman öğretim üyesi tarafından teyit edilmiştir.

Şekil 6'da araştırmanın genel sürecine ve verilerin analiz sürecine ilişkin aşamalar sırasıyla gösterilmiştir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

1. SOSYAL AĞLAR VE ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SÜRECİNDE OLUŞTURULAN KOD SİSTEMİ

Verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgu ve yorumlara, araştırmanın bu bölümünde yer verilmektedir. Bu bağlamda, Afyonkarahisar ili merkezinde bulunan yedi farklı beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanlardan elde edilen bulgular sosyal ağ kuramı ve örgütsel sapma davranışı çerçevesinde yorumlanmıştır.

Araştırmada sosyal ağlar ve örgütsel sapmaya ilişkin birtakım kavramlar, temalar ve kodlar belirlenmiş, titiz bir şekilde incelenmiş, bulgular MAXQDA Analytics Pro 2022 Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş ve yorumlanarak dağılımlarının belirlenmesinden sonra analiz tamamlanmıştır. MAXQDA Analytics Pro 2022 programı yardımıyla analiz sürecinde kullanılan, kodlar ve frekansların dağılımları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 22. Sosyal Ağlar ve Örgütsel Sapma Davranışı Sürecinde Oluşturulan Kod Sistemi

Kod sistemi	Frekans	Kod sistemi	Frekans
İLİŞKİ KURMA SEBEPLERİ		Kişisel Saldırganlık	
Akraba	2	Kaba Davranma	1
Arkadaşlık	15	Lakap Takma	1
Aynı Cinsiyette Olma	1	Politik Davranışlarla İlgili Sapma (Düşük Önem)	
Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma	13	<i>Yöneticiler</i>	
Hemşehricilik	1	Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma	1
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan- Yeni Çalışan) (Kadro- Ekstra)	6	Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma	1
Tanıdık Olma	5	Çalışanı Kayırma	12
Aynı Pozisyonda Çalışma	3	<i>Çalışanlar</i>	
Çıkar İlişkisi	5	Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergiler	4
Önceki İş Yerinden Çalışma Arkadaşı	3	Çalışanlar Yöneticilerin Dedikodusunu Yapar	8
Örgütteki Mevkii ile İlgili	3	Çalışanlar İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunur	7

Tablo 22 (Devam). Sosyal Ağlar ve Örgütsel Sapma Davranışı Sürecinde Oluşturulan Kod Sistemi

Kod sistemi	Frekans	Kod sistemi	Frekans
İş İlişkisi, Resmi İlişki	12	Çalışanlar İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunur	1
ETKİ DURUMU		Çalışanlar İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapar	9
Olumlu Etki	0	ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA	
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık	1	Üretim ile İlgili Sapma (Düşük Önem)	
Olumsuz Etki		Bahaneler Üretir, İşe Gelmez	1
Kötü Hissetme	1	Bilgiyi Paylaşımından Kaçınmak	1
Demorile Olmak	1	Fazla Mola Verir	2
Kendine Dert Etmek	1	Hasta Olmadığı Halde Rapor Alır	4
Olumsuz Etkilenme	1	Yönetici Olmadığında İş Önemsemez	3
Korkmak	1	Çalışma Yerine Sohbet Eder	1
Zıtlasma	1	İşi Yarım Bırakır	1
Suç Etilim	1	İşi Yavaşlatır	3
İşten Soğuma	7	İşin Gereklilerini Yerine Getirmeme	6
Müdahale Etme	1	İşleri Talimatlara Aykırı Yürütür	1
Düşük Motivasyon	1	İşten Kaytarır	2
Tedbirli Davranma	1	Mülkiyet ile İlgili Sapma (Yüksek Önem)	
Sinirlilik Hali	3	Çalışma Saatlerini Abartarak Söyler	1
Morali Bozulma	7	Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	9
Kişiselleştirmemeye Çalışmak	1	Sapma Davranışının Sonucu	
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI		Dile Getirme	3
KİŞİLERARASI SAPMA		Sessiz Kalma/ Sabretme	13
Kişisel Saldırganlık (Yüksek Önem)		İtiraz Etme	1
Alay Etme	2	İşi Bırakma	10
Herkesin İçinde Mahcup Etme	2	Toplam Frekans (Toplam Kod Sayısı)	209

Kadın ve erkek katılımcılardan elde edilen verilerden toplam 209 adet kodlama yapılmıştır. Örgütlerde bireylerin sosyal ağlarını oluşturmalarında erkekler 46, kadınlar ise 23 olmak üzere toplam 69 sebep göstermişlerdir. Bu sosyal ağlardan kaynaklı olarak, erkekler 46 kadınlar ise 38 olmak üzere toplam 84 örgütsel sapma davranışından bahsetmişlerdir. Örgüt içindeki çalışanların oluşturduğu sosyal ağlar, çalışanlarda farklı duygu durumlarına sebep olmuş ve erkekler 18 olumsuz etki ve 1 olumlu etki, kadınlar ise 10 olumsuz etki olmak üzere toplam 29 adet etki durumu dile getirilmiştir Sapma

davranışının sonucu olarak erkekler 18, kadınlar 9 olmak kaydıyla toplam 27 ifadede bulunmuşlardır. Tablo 23’te hangi kodun ne sıklıkla geçtiği görülmektedir.

Tablo 23. Kodlanmış Belgelerin Dağılımı

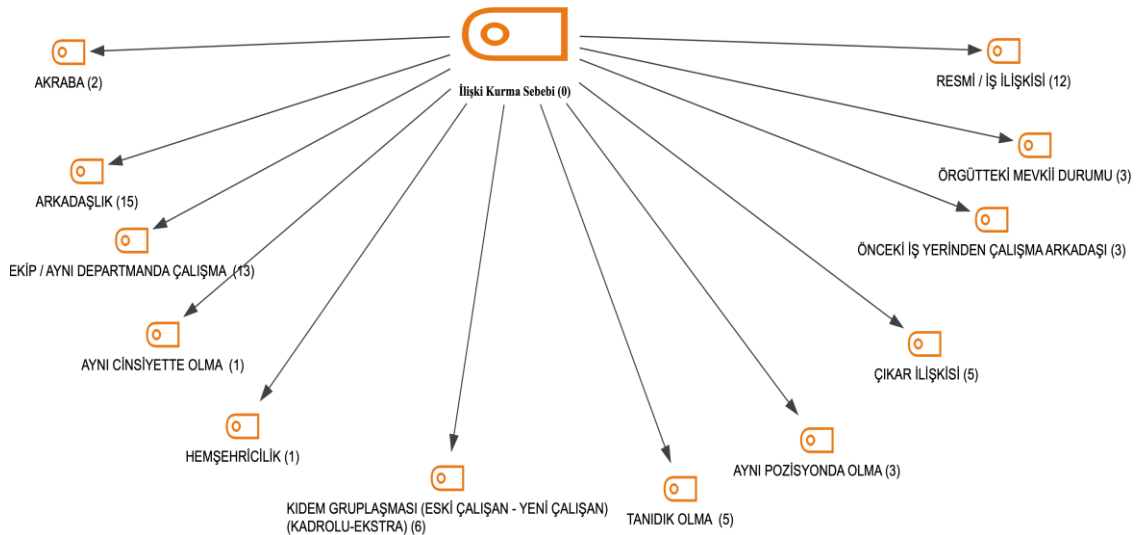
	İlişki Kurma Sebebi	Olumlu/ Olumsuz Etki	Örgütsel Sapma Davranışı	Sonuç	TOPLAM
Erkek	46	18 (Olumsuz Etki) 1 (Olumlu Etki)	46	18	129
Kadın	23	10	38	9	80
Toplam	69	29	84	27	209

2. BULGULARIN TEMATİK GÖSTERİMİ VE DEĞİŞKENLERLE ANALİZİ

2.1. ÇALIŞANLARIN İŞYERİNDE İLİŞKİ KURMA SEBEPLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmamızın ilk sorusu, çalışanların iş yerlerinde ilişkilerini nasıl kurdukları yönündeydi. Verilen cevapların titizlikle incelenmesi ve gerekli kodlamaların yapılmasının ardından Şekil 7’de de görüleceği üzere katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda toplam on iki farklı kategori altında ilişki sebepleri ele alınmıştır. Bunlar sırasıyla; akraba ilişkileri, arkadaşlık ilişkileri, ekip / aynı departmanda çalışma ilişkisi, aynı cinsiyette olma ilişkisi, hemşericilik ilişkisi, kıdem ilişkisi, tanıdık olma ilişkisi, aynı pozisyonda olma ilişkisi, çıkar ilişkisi, önceki iş yerinden çalışma arkadaşı olma, örgütteki mevkii ile ilgili ilişki ve resmi/ iş ilişkisi şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Şekil 7’de yer alan her bir kodun yanındaki rakamlar, frekans değerlerini göstermektedir.

Şekil 7. Otel işletmelerinde Çalışanların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Teması-Kod Alt Kod Modeli



Şekil 7’den de anlaşılacağı üzere, otel işletmelerinde hem kadın hem de erkek çalışanlar birbirleri ile, en fazla arkadaşlık ilişkisi (f=15) kurmaktadır. Ekip / aynı departmanda çalışma (f=13) ikinci ilişki sebebi, resmi / iş ilişkisi kuranlar (f=12) da üçüncü sırada takip etmektedir. Hemşehricilik (f=1) ve aynı cinsiyetten olma (f=1), iş yerinde en az görülen ilişki kurma sebepleri arasında yer almaktadır.

Kişiler, gruplar ve örgütler her zaman kendilerine yakın olan kişileri bilinçli ya da bilinçsiz olarak seçmeyi tercih ederler. Bu seçimde demografik özelliklerin uyumu son derece önemlidir (Özkara,1990:86).

Katılımcıların demografik (sosyo-kültürel) özelliklerinin (cinsiyet, yaş, kademe, medeni durum, eğitim durumu, aylık geliri) ilişki kurma sebeplerinde etkili olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla demografik değişkenlerin her biri dikkate alınarak ilişki kurma sebepleri detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

2.1.1. Otel İşletmelerinde Çalışanların Cinsiyet Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri

İlk olarak cinsiyet değişkenine göre erkek katılımcıların, kadın katılımcıların ve hem kadın hem erkek katılımcıların ilişki kurma sebepleri (sosyal ağ kurma sebepleri) aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Şekil 8. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	TOPLAM
İLİŞKİ (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ		0
Akraba	1	1
Arkadaşlık	12	12
Aynı Cinsiyette Olma	0	0
Ekip İlişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	8	8
Hemşehricilik	1	1
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan)(Kadrolu-Ekstra)	4	4
Tanıdık Olma	3	3
Aynı Pozisyonda Çalışma	2	2
Çıkar İlişkisi	4	4
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	1	1
Örgütteki Mevkii İle İlgili	3	3
İş İlişkisi, Resmi İlişki	7	7
TOPLAM	46	46

İş yerinde çalışan erkek katılımcıların ilişki kurma /sosyal ağ kurma sebeplerinin dağılımlarının yer aldığı bulgular, Şekil 8’de gösterilmiştir.

Cinsiyet değişkenini ele aldığımızda erkek katılımcıların kendi sosyal ağlarını kurarken en az; akrabalık ilişkisi (f=1), hemşehricilik (f=1) ve önceki işyerinden çalışma arkadaşı olduğu (f=1) görülmektedir. En çok ise arkadaşlık ilişkisi (f=12), ekip ilişkisi/ aynı departmanda çalışma (f=8) olduğu görülmektedir. Erkek katılımcıların çoğunlukla arkadaşlık ve aynı departmanda çalışanlarla sosyal ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Bazı erkek katılımcıların işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"Mutfakta çalışanlar ekip olarak çalışır. Aşçı ekibiyle çalışacak şekilde anlaşma yapar. Ayrılırsa da işletmeden ekibiyle ayrılır. Her aşçıbaşının kendi benimsediği, kendi yetiştirdiği alt şefleri vardır, sıcak şefi, soğuk şefi, pasta şefi vb. kendi ekibi vardır. " (B).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma.

Örgütlerde çalışanların örgütlere karşı tutumu ve yaklaşımı önem arz etmektedir. Çalışan davranışlarının arkasındaki tutum ve davranışların kaynağını çıkar ya da özveri oluşturmaktadır (Tutar, 2012: 1). Katılımcı NF' nin ifadesinden otel işletmelerinde çalışanların çıkar ilişkisi de kurduğu tespit edilmiştir.

"... Toplantı grubu geleceğinde misafirler öğleden önce tiyatro düzeni hazırlığı yapıp öğleden sonra u düzenine geçiyor, bu da ne yapıyor yiyecek-içecek departmanını zorlayabiliyor. İlişkilerimiz de onlarla zorlanıyor. Burada nasıl zorlanıyor; diyorlar ki böyle zor işleri neden alıyorsunuz? neden böyle zor işler bize geliyor? Bizde bunları şöyle çözüyoruz ben kendim departman yöneticileriyle, şeflerle aramızı iyi tutuyoruz dışarıda, muhabbetimizi yapıyoruz, otelde hiç iş olmadığı zaman bir çay kahve içmeye çağırıyoruz. Bir müsait olduğunuzda gelin bir çay içelim. Tabi biz burada çıkar ilişkisi yapıyoruz aslında. " (NF).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Çıkar İlişkisi.

"...Bu işleri yaptırabilmek için güçlü olmak gerekiyor en büyük lobiyi de da genel müdürümüz ve operasyon müdürümüzle yapıyoruz yani aramız onlarla iyi olduğu sürece işlerimizin hiçbirisi geri dönmüyor, istemeseler bile yapmak zorunda kalıyorlar. " (NF).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Örgütteki Mevkii ile İlgili.

"...Mesela şefler kendi grup oluşur, komiler kendi grup oluşur. " (NA).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma.

"...Valla hocam yani illa ki tanıdık aracılığıyla gelenlere biraz daha ilgili, nazik davranılıyor, öbür türlü gelene hatalarda farklı yansımalar farklı cevaplar oluyor. Benim ofisimden pay biçerek yani bu şekilde. Bir de bizim otelimizde akraba ilişkileri çok. Karı koca çalışan, amca dayı çalışan, amca oğul çalışan, baba oğul çalışan çok var. Bu adamın yanlışı olduğunda ben şefim ama benim üstümde kim var müdür, sen müdürün yeğenisin, ben sana o tepkiyi gösteremiyorum. Öbür adam hata yaptığında psikolojik baskı altında hissediyor gelmek istemiyor, bunalıma giriyor, ama öbürü yanlışımla olsa da arkamda biri var diyor. " (M).

Kod: • İlişki Kurma Sebebi> Akraba / Tanıdık Olma.

"...ama statü makam mevkiden dolayı onlar çok fazla gruplaşmış haldeler. İşte kaptanlar ayrı bir grup, alakartta çalışanlar ayrı bir grup, barda çalışanlar ayrı bir grup. Onlar çok fazla iç içe değil. Ben bir restoran elemanıyım, içki servisçisiyim ya da alakart garsonuyum benim restoranlardakilerle ne işim var diyorlar. " (B1).

Kod: • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma.

İş yerinde çalışan kadın katılımcıların ilişki kurma sebeplerinin dağılımlarının yer aldığı bulgular, MAXQDA Analytics Pro 2022 programı Matris Tarayıcısı ile oluşturulan Şekil 9'da sunulmuştur.

Şekil 9. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ		0
Akraba	1	1
Arkadaşlık	3	3
Aynı Cinsiyette Olma	1	1
Ekip İlişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	5	5
Hemşehricilik	0	0
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	2	2
Tanıdık Olma	2	2
Aynı Pozisyonda Çalışma	1	1
Çıkar İlişkisi	1	1
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	2	2
Örgütteki Mevkii İle İlgili	0	0
İş İlişkisi, Resmi İlişki	5	5
TOPLAM	23	23

Kadın çalışanların ilişki kurma /sosyal ağ kurma sebeplerinin dağılımları Şekil 9'da gösterilmiştir. Buna göre; kadın çalışanlar en fazla ekip ilişkisi/ aynı departmanda çalışma (f=5) ve iş ilişkisi/ resmi ilişkiden bahsederken, f= (5), en az akrabalık ilişkisi

(f=1), aynı cinsiyetten olma (f=1), aynı pozisyonda çalışma (f=1) ve çıkar ilişkisinden (f=1) bahsetmektedir.

Bazı kadın katılımcıların işyerinde ilişki kurma sebeplerine dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"Ben arkadaşlık kurmam sadece tek takılırım, iş hakkında konuşulacağı zaman konuşurum. " (G)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> İş İlişkisi, Resmi İlişki.

"... Bulunduğumuz pozisyondan dolayı gruplaşma gibi bir durum söz konusu değil, zaten İnsan Kaynakları departmanın da olduğumuz için belli bir grupla çok samimi olup, belli bir grupla samimi olmama gibi bir konu çok söz konusu değil. " (NB).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> İş İlişkisi, Resmi İlişki.

"...Öncelikle güvene dayalı kuruyorum tabi ki birlik ve beraberlik içerisinde olmamız gerekiyor. Takım ruhunu mutlaka çalışma arkadaşlarınıza işlemeniz gerekir yoksa başka türlü o departmanda başarılı olmanız söz konusu değil zaten. Onun dışında burada kendini güvenilir, yaptığı işten emin, hata yapabiliriz ama bunu gene hep beraber çözmeliyiz, cezayı da ödülü de hep beraber paylaşmalıyız. Birlik beraberlik sadece iş yeriyle alakalı değil özel hayatıyla ilgili bir sıkıntısı var ise yine aynı departmanda çalıştığı arkadaşlarıyla, onlarla paylaşabilmeli, çözüm bulabilmeli bu şekilde... " (OE)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma.

"... Daha çok geldikleri otellerde beraber çalıştıkları insanlar genelde grupça oluyorlar. Arkadaşlarıyla beraber başlıyorlar işe, mesela B otelden gelen üç tane personel ile N otelden gelen iki tane personel daha önce anlaştıkları/ tanıdıkları için birbirleri ile daha samimi oluyor. " (Z).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Önceki İş Yerinden Çalışma Arkadaşı.

"...Daha çok resmi ilişki olarak yürüyor özellikle işler. Arkadaşlık, dışarıda görüşme, samimiyet çok fazla kuramıyoruz aramızda çünkü çalışırken sürekli check in, check out, oda değişimi oluyor bu yüzden arkadaşlarımızla çok muhabbet edemiyoruz. Dışarıda da herkesin kendi özel hayatı var. Çünkü farklı tarzda insanlar burada oluyor genellikle aynı tarzda olmadığımız içinde pek bir yakınlığımız yok. Sadece iş saatleri içinde resepsiyonda görüşüyoruz. " (NE).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> İş İlişkisi, Resmi İlişki.

"...Mesela bir kızla kız ya da bir erkekle erkek daha samimi oluyor. Onun dışında da ben barda çalışıyorsam barcularla, restorancılar restorancılarla daha çok arkadaşlık kuruyor. ' " (K).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Aynı Cinsiyette Olma.

İş yerinde çalışan kadın ve erkek katılımcıların ilişki kurma sebeplerinin dağılımlarının yer aldığı bulgular, MAXQDA Analytics Pro 2022 programı Matris Tarayıcısı ile oluşturulan Şekil 10'da sunulmuştur.

Şekil 10. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Dağılımı

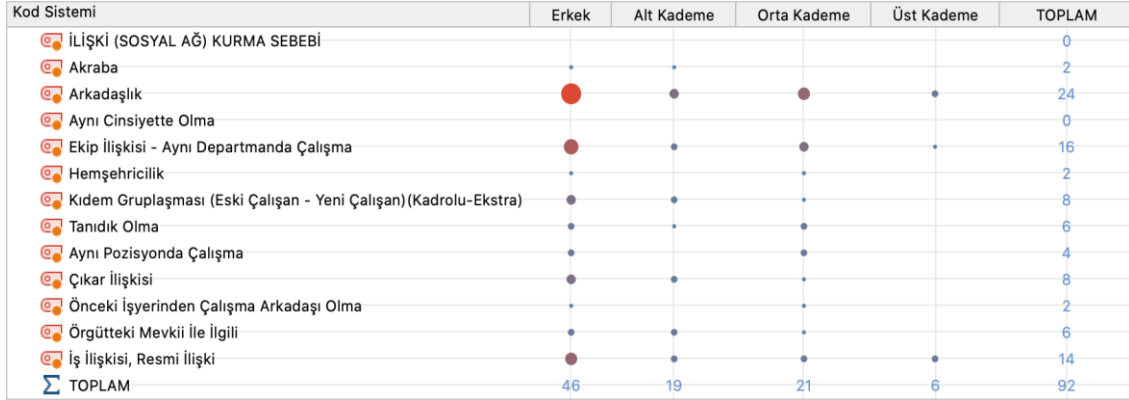
Kod Sistemi	Erkek	Kadın	TOPLAM
İLİŞKİ (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ			0
Akraba	•	•	2
Arkadaşlık	•	•	15
Aynı Cinsiyette Olma	•	•	1
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	•	•	13
Hemşehricilik	•	•	1
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan)(Kadrolu-Ekstra)	•	•	6
Tanındık Olma	•	•	5
Aynı Pozisyonda Çalışma	•	•	3
Çıkar ilişkisi	•	•	5
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	•	•	3
Örgütteki Mevkii İle İlgili	•	•	3
İş ilişkisi, Resmi ilişki	•	•	12
TOPLAM	46	23	69

Kadın ve erkek katılımcıların ilişki kurma sebeplerini incelediğimizde ilk sırayı arkadaşlık ilişkisi ($f=15$), ikinci sırayı ekip ilişkisi -aynı departmanda çalışma ($f=13$) ve üçüncü sırayı da iş ilişkisi-resmi ilişki ($f=12$) aldığı görülmektedir. Kadın ve erkek katılımcılar işyerinde en az, aynı cinsiyetten olma yani sadece kendi hemcinsi ile arkadaşlık etmesi ($f=1$), hemşehricilik ($f=1$) ve akrabalık ($f=2$) ilişkileri olduğunu ifade etmişlerdir. Erkek katılımcıların ilişki sebeplerinde en yüksek frekans arkadaşlık ilişkisi iken ($f=12$), kadınlarda ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma ($f=5$) ve resmi ilişki/iş ilişkisi ($f=5$) olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan kadın ve erkek katılımcıların ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.2. Otel İşletmelerinde Çalışanların Kademe Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların kademe değişkenine göre kurmuş oldukları ilişkilerin sebepleri detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 11. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı



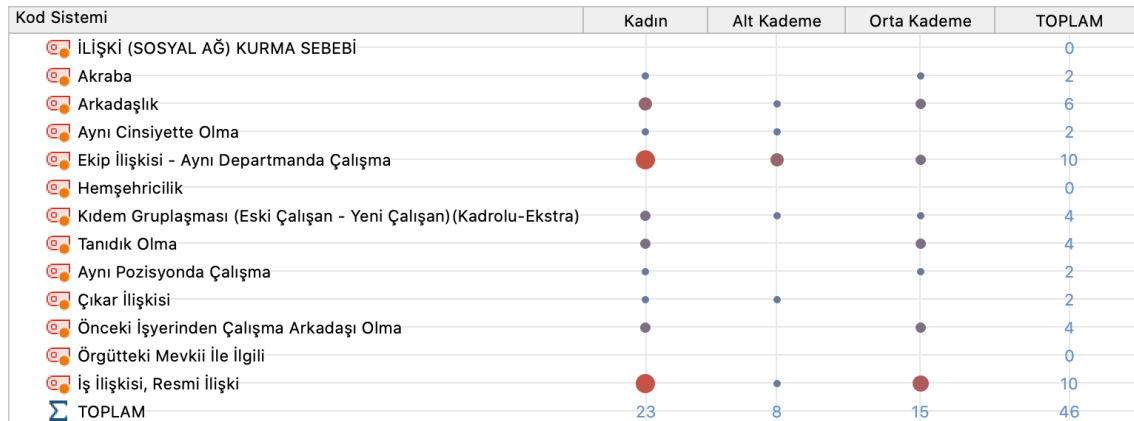
Şekil 11'e göre, araştırmaya katılan erkek katılımcılardan alt kademedeki çalışanlar en yüksek frekansla arkadaşlık ilişkisinden ($f=4$), en düşük frekansla önceden tanidik olmalarından dolayı kurdukları sosyal ağdan ($f=1$) bahsetmektedirler. Orta kademe çalışan erkek katılımcılar en yüksek frekansla arkadaşlık ilişkisinden ($f=6$) bahsederken üst kademedeki çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak iş ilişkisi ve resmi ilişki ($f=3$) den bahsetmektedirler. Dolayısıyla üst kademedeki çalışanlar iş yerinde resmi ilişkiyi tercih ederken, alt ve orta kademedeki çalışanlar çoğunlukla arkadaşlık ilişkisi ve kendi departmanlarındaki çalışma arkadaşları ile sosyal ağ kurmayı tercih etmektedirler.

Alt Kademedeki çalışan bir erkek katılımcının iş yerinde ilişki kurma (sosyal ağ kurma) sebeplerine (arkadaşlık ilişkisi) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Daha çok arkadaşlık yönünde beraberiz. İşin açıkçası işten çıktıktan sonra daha çok işle ilgili konuşmamaya çalışıyoruz çünkü işin stresi zaten bizi baya bir yoruyor o yüzden daha çok biraz daha kafa dağıtma, sakinlik gibi böyle o şekilde. " (P).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Arkadaşlık İlişkisi> Alt Kademe Çalışanı.

Şekil 12. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı



Şekil 12'ye göre, araştırmaya katılan kadın katılımcılardan alt kademe çalışanlar en yüksek frekansla ekip ilişkisi / aynı departmanda çalışmadan (f=3) bahsederken, orta kademe çalışan kadın katılımcılar çoğunlukla iş ilişkisi / resmi ilişkiden (f=4) bahsetmektedirler. Burada orta kademe çalışan kadın katılımcıların daha çok resmi ilişki içinde olması dikkat çekmektedir.

Bir kadın katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ekip içinde biz zaten üç kişiyiz. Kendi aramızda böyle bir ayrım yok. Bir arkadaşımınla beraber zaten 6 yıldır buradayız. Üçüncü arkadaşımız da yeni katıldı..." (C).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma> Orta Kademe Çalışanı.

Şekil 13. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Alt Kademe	Orta Kademe	Üst Kademe	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ						0
Akraba						4
Arkadaşlık						30
Aynı Cinsiyette Olma						2
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma						26
Hemşehricilik						2
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)						12
Tanıdık Olma						10
Aynı Pozisyonda Çalışma						6
Çıkar ilişkisi						10
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma						6
Örgütteki Mevkii ile İlgili						6
İş ilişkisi, Resmi ilişki						24
Σ TOPLAM	23	46	27	36	6	138

Hem kadın katılımcıların hem de erkek katılımcıların kademe değişkeni ele alındığında; alt kademenin ilişki kurma sebepleri ağırlıklı olarak ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma iken (f=6), üst kademe çalışanların işletmede öncelikle resmi ilişki (f=3) sonra arkadaşlık ilişkisi (f=2) olduğu görülmektedir. Orta kademe çalışan katılımcıların arkadaşlık ilişkisinin (f=8) başı çektiği, ikinci sırada ekip ilişkisi (f=6) ve resmi ilişki (f=6) olduğu görülmektedir. Üst düzey yöneticilerin işletmede öncelikle resmi ilişkiye, alt ve orta düzey çalışanların ise arkadaşlık ilişkisi ve ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışmadan kaynaklı oluşturdıkları sosyal ağa önem verdikleri frekans yoğunluğundan anlaşılmaktadır. Otel işletmelerinde farklı kademelerde çalışan katılımcıların ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir

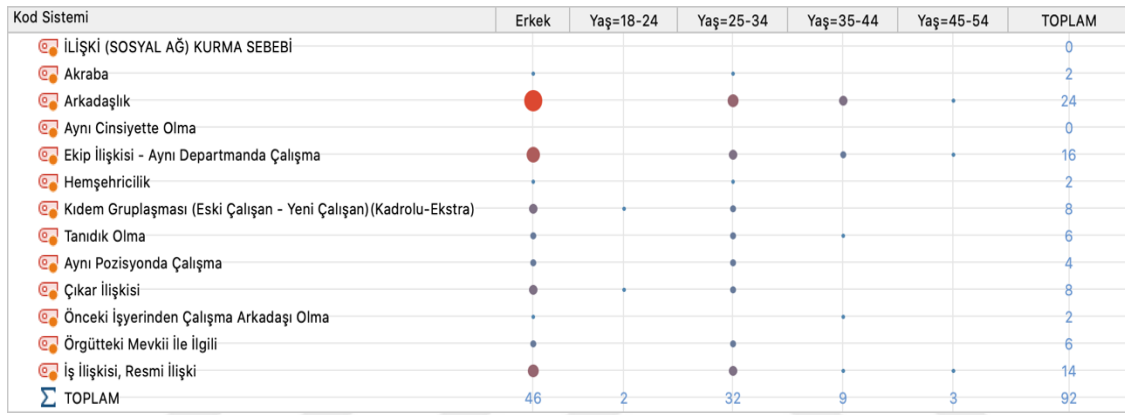
"... Yani genelde burada arkadaşlık ilişkileri olur ya da sadece resmi işler için bir arada oluyoruz. " (N).

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Arkadaşlık ilişkisi ve İş ilişkisi/resmi İlişki>Üst Kademe Çalışanı.

2.1.3. Otel İşletmelerinde Çalışanların Yaş Değişkenine Göre İlişki Kurma Sebepleri

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların yaş değişkenine göre kurmuş oldukları ilişkilerin sebepleri detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 14. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcılardan 18-24 yaş aralığında olanlar çıkar ilişkisi (f=1) ve kıdem gruplaşmasından (f=1) bahsetmişlerdir. 25-34 yaş aralığındaki erkek katılımcılar yüksek frekansla arkadaşlık ilişkisi (f=7), ekip ilişkisi (f=5) ve resmi ilişkiden (f=5) bahsetmektedirler. 35-44 yaş aralığında bulunan erkek katılımcılar arkadaşlık ilişkisi (f=4), ekip ilişkisinden (f=2) bahsetmektedirler. Son olarak 45-54 yaş aralığındaki erkek katılımcılar arkadaşlık (f=1), ekip ilişkisi (f=1) ve iş ilişkisi/ resmi ilişkiden (f=1) bahsetmektedirler. 25 yaş altı çalışan erkek katılımcıların kıdem gruplaşması ve çıkar ilişkisi içinde olduğu, 24 yaş üstü hemen her yaş grubundaki erkek katılımcıların iş yerindeki temel sosyal ağlarını; arkadaşlık ilişkisi, ekip ilişkisi ve resmi ilişki üzerine kurduğu görülmektedir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ben size bunu şöyle açıklayayım ben buraya ilk girdiğimde böyle bir olay vardı bu olayı bana şu şekilde bahsettiler tarafını seç tarzında. Ben hiçbir şekilde taraf seçmem bu arada 8 saat çalışır giderim diye bir tepki de bulundum. "(ND)

Kod • İlişki Kurma Sebebi>İş İlişkisi/Resmi İlişki>25-34 Yaş.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma (sosyal ağ kurma) sebeplerine (hemşehricilik) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Yiyecek içecek departmanında çalışanlar parçalı vardiyada daha fazla çalıştıkları için ekipçilik, gruplaşma onlarda daha fazla. Çoğu hemşehri, aynı mahalleden... " (B1)

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Hemşehricilik>25-34 Yaş.

Şekil 15. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Yaş=18-24	Yaş=25-34	Yaş=35-44	Yaş=45-54	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ						0
Akraba	•		•			2
Arkadaşlık	•		•	•		6
Aynı Cinsiyette Olma	•	•				2
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	•	•	•	•		10
Hemşehricilik	•					0
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	•	•				4
Tanidik Olma	•		•			4
Aynı Pozisyonda Çalışma	•	•				2
Çıkar ilişkisi	•		•			2
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	•		•		•	4
Örgütteki Mevkii ile ilgili	•					0
İş ilişkisi, Resmi ilişki	•	•	•	•	•	10
TOPLAM	23	8	11	2	2	46

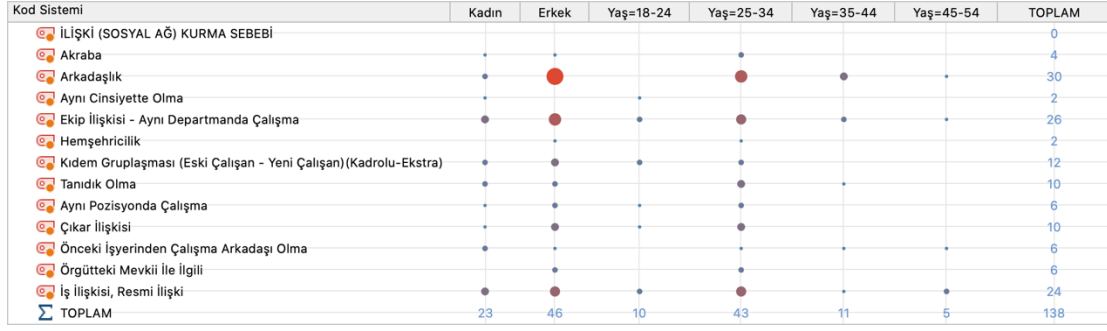
Yaş değişkenine göre 18-24 yaş aralığındaki kadın katılımcılar ekip ilişkisi (f=2), kıdem gruplaşması (f=2) ve resmi ilişkiden (f=2) bahsetmişlerdir. 25-34 yaş aralığındaki kadın katılımcılar arkadaşlık ilişkisi (f=2), ekip ilişkisi (f=2), tanidik olma (f=2) ve resmi ilişkiden (f=2) bahsetmişlerdir. 35-44 yaş arası kadın katılımcılar arkadaşlık (f=1) ve ekip ilişkisinden (f=1) bahsederlerken, 45-54 yaş arası kadın katılımcılar resmi/ iş ilişkisi (f=1) ve önceki işyerinden çalışma arkadaşı olma (f=1) ifadelerini kullanmışlardır. Kadın katılımcıların ifadelerinin frekans yoğunluğundan hareketle en çok ekip ilişkisi (f=10) ve resmi ilişki olduğu (f=10) söylenebilir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Öncelik olarak tabi ki aynı departmanda çalıştığım mesai arkadaşlarımla yakın ilişki içerisindeyim. Baktığımız zaman Uğur Bey, Pınar Hanım, Burak Bey, Derya Hanım. Çok yardımcı oldular bana alışmam konusunda, sistem konusunda, böyle diyebilirim. " (Ş)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma>18-24 Yaş.

Şekil 16. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Hem kadın katılımcıların hem de erkek katılımcıların yaş değişkeni ele alındığında; 18-24 yaş aralığındaki katılımcıların kıdem gruplaşması (f=3), 25-34 yaş arası katılımcıların arkadaşlık (f=9), ekip ilişkisi (f=7), resmi ilişki (f=7), 35-44 yaş arası katılımcıların arkadaşlık ilişkisi (f=5) ve 45-54 yaş arası katılımcıların iş ilişkisinden (f=2) bahsettikleri görülmektedir. Tüm katılımcıların işyerlerinde ağırlıklı olarak sırasıyla arkadaşlık ilişkisi (f=30), ekip ilişkisi (f=26) ve iş ilişkisi (f=24) olduğunu dile getirmektedirler. Orta yaş (25-34) grubu arkadaşlık ilişkisi güderken en yaşlı çalışanların (45-54) resmi ilişki içinde oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların yaşlarına göre ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.4. Otel İşletmelerinde Çalışanların Medeni Durum Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların medeni durum değişkenine göre kurmuş oldukları ilişkilerin sebepleri detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 17. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı



Araştırmaya katılan erkek katılımcılardan medeni durumu bekar olanlar yoğun olarak arkadaşlık (f=6), ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=5) ve iş ilişkisi (f=5)

olduğunu dile getirmişlerdir. Medeni durumu evli olan erkek katılımcılar ise en çok arkadaşlık ilişkisi (f=6) ve ekip ilişkisi (f=3) olduğunu ifade etmişlerdir. Bekar katılımcıların evli katılımcılara göre daha çok resmi ilişki içinde oldukları tespit edilmiştir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Böyle de biraz abes olacak ama çok yalakalık durumu olduğu için. Çıkar ilişkisi var. Poh pohlayanlar, yalakalık yapanlar çok daha iyi yerlere geliyorlar, yükseliyorlar. " (F)

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Çıkar İlişkisi>Bekar

Şekil 18. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Evli	Bekar	TOPLAM
İLİŞKİ (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ				0
Akraba	1		1	2
Arkadaşlık	2	2	2	6
Aynı Cinsiyette Olma	1		1	2
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	4	1	5	10
Hemşehricilik	1			1
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadroolu-Ekstra)	1		3	4
Tanidik Olma	1		3	4
Aynı Pozisyonda Çalışma	1		1	2
Çıkar ilişkisi	1		1	2
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	1		3	4
Örgütteki Mevkii İle İlgili	1			1
İş ilişkisi, Resmi ilişki	4	1	5	10
TOPLAM	23	4	19	46

Medeni durumu bekar olan kadın katılımcılar, işyerlerinde en çok ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=4) ve iş ilişkisi (f=4) olduğunu ifade ederlerken, en az akrabalık (f=1), arkadaşlık (f=1), aynı cinsiyetten olma (f=1), aynı pozisyonda çalışma (f=1), çıkar ilişkisi olduğunu ifade etmişlerdir. Evli olan katılımcılar ise en çok arkadaşlık ilişkisi (f=2) olduğunu, en az ise ekip ilişkisi/aynı departmanda çalışma (f=1) ve iş ilişkisi/resmi ilişki içinde olduklarını ifade etmişlerdir. Erkek katılımcılarda olduğu gibi bekar kadın katılımcıların da otel işletmelerinde resmi ilişki içinde oldukları durum daha fazladır.

Bir kadın katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Burada söyle bir sistem var, yani turizmde bence böyle bir sistem var. İşte ilk gelen, ikinci gelen, en son gelen şeklinde. En son gelen kişi ezilen kişidir. Evet o hep

çömez, ağın dışında kalandır. Burada insan ilişkilerini iyi tutabilmek için çok muhabbet etmen, çok güler yüzlü olman ve çok dedikodu yapman gerek. Eğer bunlar sende yoksa, aaa o öyle miymiş diye ilk defa duyuyorsan ve yeni bilgi paylaşmıyorsan çok da arkadaş edinemezsin, sosyal ağ da edinemezsin, daha çok mesafeli olursun insanlarla. Onlar da senle bir şey paylaşmaz sana. Çünkü sen hiçbir şey bilmiyorsun zaten. Onlar da senden bilgi alamayacağı için paylaşmazlar... Ben öyle yapıyorum şahsen. "(NE)

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Çıkar İlişkisi>Bekar.

Şekil 19. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
İLİŞKİ (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ					0
Akraba	•	•	•	•	4
Arkadaşlık	•	•	•	•	30
Aynı Cinsiyette Olma	•	•	•	•	2
Ekip İlişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	•	•	•	•	26
Hemşehricilik	•	•	•	•	2
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	•	•	•	•	12
Tanidik Olma	•	•	•	•	10
Aynı Pozisyonda Çalışma	•	•	•	•	6
Çıkar İlişkisi	•	•	•	•	10
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	•	•	•	•	6
Örgütteki Mevkii İle İlgili	•	•	•	•	6
İş İlişkisi, Resmi İlişki	•	•	•	•	24
TOPLAM	23	46	23	46	138

Erkek ve kadın katılımcıların medeni durumlarına göre verdikleri cevaplar incelendiğinde iş yerlerinde en fazla arkadaşlık ilişkisi (f=30), ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=26) ve iş ilişkisi (f=24) içinde oldukları görülmektedir. Evli katılımcılar yoğun olarak arkadaşlık ilişkisi (f=8) içindeyken bekar katılımcıların yoğun bir şekilde ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=9) ve iş ilişkisi- resmi ilişkisi (f=9) içinde oldukları görülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan evli ve bekar katılımcıların ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.5. Otel İşletmelerinde Çalışanların Eğitim Durumu Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre kurmuş oldukları ilişkilerin sebepleri detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 20. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	İlköğretim	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ						0
Akraba						2
Arkadaşlık	24	2	2		2	24
Aynı Cinsiyette Olma	0					0
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	16	2	2		2	16
Hemşehricilik	2		2			2
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	8	2		2	2	8
Tanıdık Olma	6				2	6
Aynı Pozisyonda Çalışma	4	2	2			4
Çıkar ilişkisi	8		2	2	2	8
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	2				2	2
Örgütteki Mevkii İle İlgili	6				2	6
İş ilişkisi, Resmi İlişki	14	2	2	2	2	14
TOPLAM	46	7	10	4	25	92

Eğitim durumuna göre erkek katılımcıların ilişki kurma sebeplerinin yoğunluklarına bakıldığında; ilköğretim mezunu olan katılımcılar arkadaşlık (f=2) ve ekip ilişkisi (f=2), lise mezunu olanlar ekip ilişkisi (f=3), meslek yüksekokulu (ön lisans) mezunu olanlar kıdem gruplaşması (f=2) ve lisans mezunu olanlar arkadaşlık (f=8) ilişkisi olduğundan bahsetmişlerdir. Eğitim durumu ne olursa olsun erkek katılımcıların yüksek frekansla arkadaşlık ilişkisine (f=24) göre sosyal ağlarını oluşturdukları görülmektedir. Erkek katılımcılarda en az akrabalık ilişkileri (f=2), hemşehricilik (f=2) ve önceki iş yerinden çalışma arkadaşı olma (f=2) görülmektedir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Şöyle resepsiyondaki arkadaşlarımla beraber çok iyiyiz. Hatta aynı departmanda çalışma arkadaşlarımla oldukları için daha yakınız. Onlarla özel olarak dışarıda da görüşüyoruz, iş haricinde..."(E).

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma>Lisans Mezunu.

Şekil 21. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ					0
Akraba	2		2		2
Arkadaşlık	6		2	2	6
Aynı Cinsiyette Olma	2				2
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	10		2	2	10
Hemşehricilik	0				0
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	4	2	2		4
Tanıdık Olma	4		2		4
Aynı Pozisyonda Çalışma	2	2			2
Çıkar ilişkisi	2			2	2
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	4	2	2		4
Örgütteki Mevkii İle İlgili	0				0
İş ilişkisi, Resmi İlişki	10	2	2	2	10
TOPLAM	23	5	12	6	46

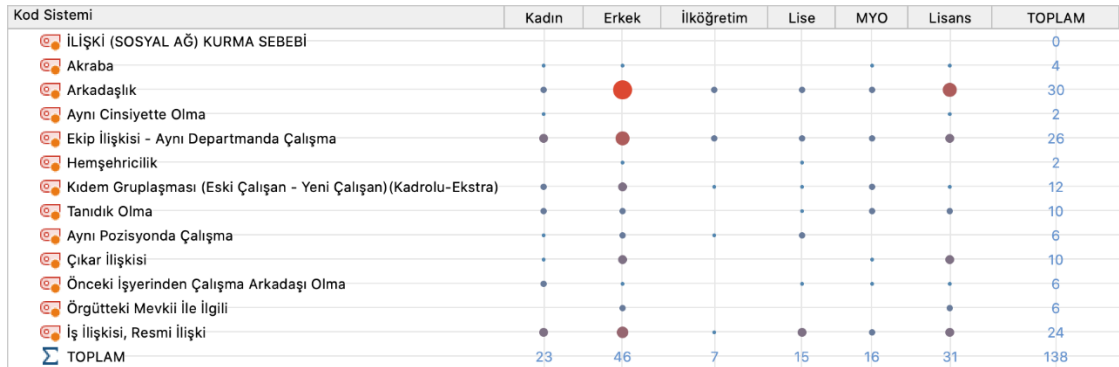
Eğitim durumuna göre kadın katılımcıların ilişki kurma sebeplerine bakıldığında; lise mezunu kadınların yoğunluk olarak iş ilişkisi (f=2) kurduğu, meslek yüksekokulu (ön lisans) mezunu kadın katılımcıların ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışmadan (f=2) kaynaklı ilişki içinde oldukları ve arkadaşlık ilişkisi(f=2), tanıdık olma (f=2) ve iş ilişkisi/resmi ilişki (f=2) içinde oldukları görülmektedir. Lisans mezunu kadınların ise ağırlıklı olarak ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2) ilişkisi kurdukları görülmektedir. Lise mezunu kadın katılımcılar resmi ilişki içindeyken, yüksek eğitim seviyesine sahip (lisans) kadın katılımcıların ekip ilişkisi içinde oldukları görülmektedir.

Bir kadın katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...tabi ki ben kendi departmanımdaki insanlarla bir tık daha fazla iletişime geçiyorum. Çünkü ben iş saatimin çoğunu onlarla geçiriyorum, işten sonra işle ilgili konuşulacağı zaman bile onlarla paylaşımım oluyor. Diğer departmanlarla ilgili daha soğuk oluyorsunuz. "(MA)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma> Lisans Mezunu

Şekil 22. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



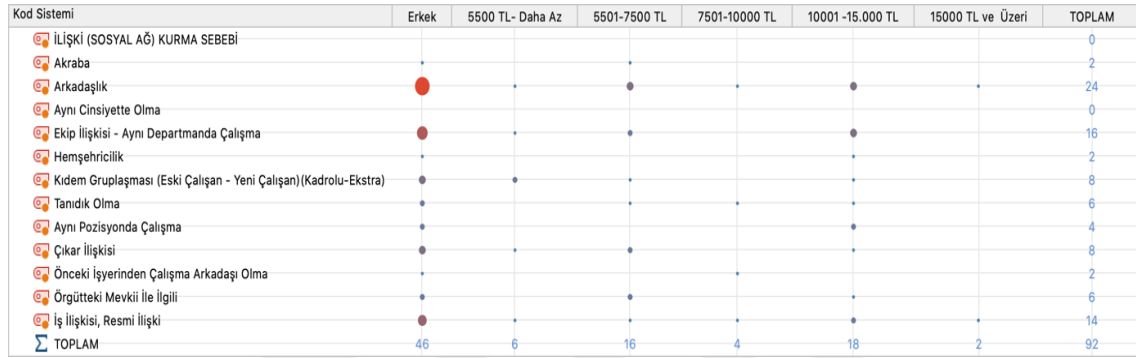
Erkek ve kadın katılımcıların eğitim durumlarına göre verdikleri cevaplar incelendiğinde; ilköğretim mezunu katılımcılar ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2) ve arkadaşlık ilişkisi (f=2), lise mezunu katılımcıların iş ilişkisi-resmi ilişki (f=4), meslek yüksek okulu (ön lisans) mezunlarının ekip ilişkisi -aynı departmanda çalışma (f=3), kıdem gruplaşması (f=3) ve iş ilişkisi (f=3) içinde oldukları, lisans mezunu olanların ise arkadaşlık ilişkisi (f=9) kurdukları görülmektedir. Lisans mezunlarında en fazla arkadaşlık ilişkisi görülürken, eğitim seviyesi düşük olan lise mezunlarında en fazla

resmi ilişki görülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan farklı eğitim düzeyine sahip katılımcıların ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.6. Otel İşletmelerinde Çalışanların Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri

Aylık gelir durumuna göre erkek ve kadın katılımcıların ilişki kurma sebepleri detaylı olarak analiz edilmiştir.

Şekil 23. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



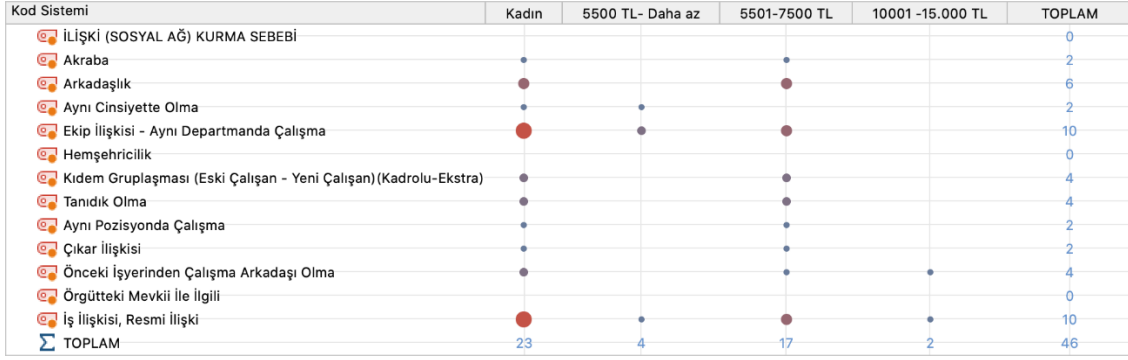
Aylık gelir durumuna göre erkek katılımcıların ilişki kurma sebepleri incelendiğinde 5500 TL ve daha az maaş alan erkek katılımcılar yoğun olarak kıdem gruplaşması (Eski Çalışan-Yeni Çalışan / Kadrolu-Ekstra) (f=2), 5501-7500 TL maaş alan erkek katılımcılar yoğun olarak arkadaşlık ilişkisi (f=5), 7501-10000 TL maaş erkek katılımcılar arkadaşlık (f=1), tanidik olma (f=1), önceki işyerinden çalışma arkadaşı olması (f=1) ve resmi ilişki/ iş ilişkisinden (f=1), 100001-15000 TL maaş alan erkek katılımcılar yoğun olarak arkadaşlık (f=4) ve ekip ilişkisi (f=4), 15000 TL ve üzeri maaş alan katılımcılar ise iş ilişkisi (f=1) ve arkadaşlık ilişkisinden (f=1) bahsetmektedirler. 10001-15000 TL gibi yüksek maaş alan kişilerin iş yerindeki ilişkilerinin sadece iş ilişkisinden ibaret olduğu görülürken, daha az maaş alan çalışanların sosyal ağlarını arkadaşlık ve kıdeme göre oluşturdukları görülmektedir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma (sosyal ağ kurma) sebeplerine (tanidik olma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Afyon da sektör kısıtlı olduğu için çalışanlar birbirini genelde tanıyor, çalışmış oluyorlar. Benim de önceden tanıdığım, görüştüğüm arkadaşlarım var bu iş yerinde." (U)

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Tanidik Olma>7501-10000 TL Maaş Alan Katılımcı.

Şekil 24. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



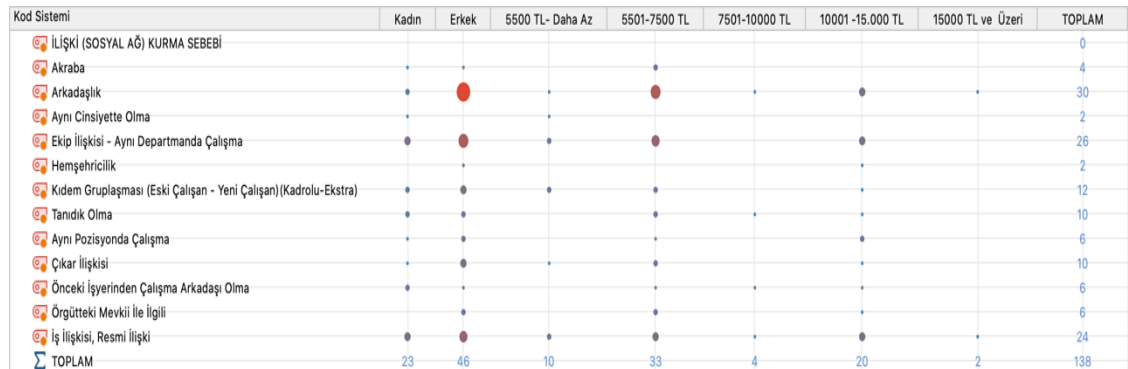
Aylık gelir durumuna göre kadın katılımcıların ilişki kurma sebepleri incelendiğinde 5500 TL- daha az maaş alan katılımcıların sosyal ağlarını yoğun olarak aynı departmanda çalışma/ ekip ilişkisinin (f=2) oluşturduğunu, 5501-7500 TL maaş alan katılımcılar sosyal ağlarını arkadaşlık (f=3) ve aynı departmanda çalışma/ekip ilişkisinin (f=3) ve remi ilişki/iş ilişkisinin (f=3) oluşturduğunu, 10001-15000 TL maaş alanlar ise iş ilişkisi/ resmi ilişkisinin (f=1) oluşturduğunu görmekteyiz. Tıpkı erkek katılımcılarda olduğu gibi kadın katılımcılarda da maaş yükseldikçe sosyal ağ kurma sebebinin iş ilişkisi, resmi ilişki olduğu görülmektedir.

Bir kadın katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Tabi ki ben kendi departmanımdaki insanlarla bir tık daha fazla iletişime geçiyorum. Çünkü ben iş saatimin çoğunu onlarla geçiriyorum, işten sonra işle ilgili konuşulacağı zaman bile onlarla paylaşımım oluyor. Diğer departmanlarla ilgili daha soğuk oluyorsunuz. " (MA)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma. >5500 TL ve Daha Az Maaş Alan Katılımcı.

Şekil 25. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

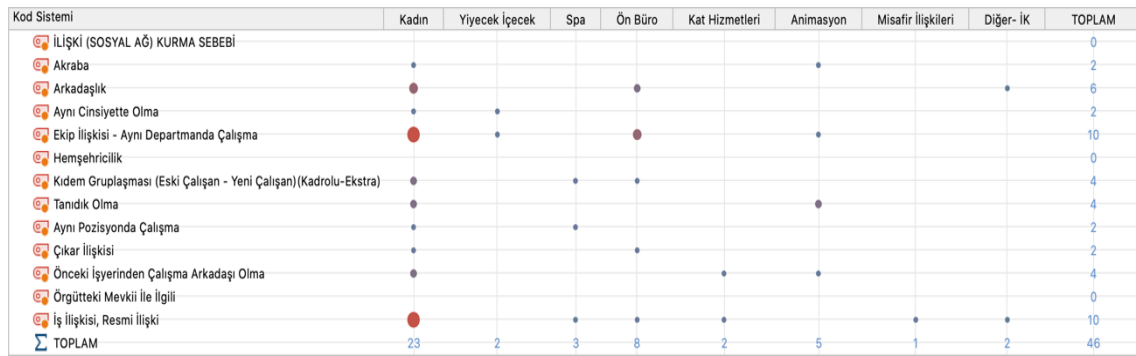


Kadın ve erkek katılımcıların maaş değişkenine göre ilişki sebepleri incelendiğinde; asgari ücret alan katılımcıların (5500 TL-Daha Az) aynı departmanda çalışma- ekip ilişkisi (f=3) kurdukları, 5501-7500 TL maaş alanların arkadaşlık (f=8) ve aynı departmanda çalışma- ekip ilişkisi (f=6) kurdukları, 7501-10000 TL maaş alanların tanıdık olma (f=1), arkadaşlık ilişkisi (f=1), iş ilişkisi (f=4) ve önceki işyerinden çalışma arkadaşı olma (f=1) gibi sebeplerle ilişki kurdukları tespit edilmiştir. 10001-15000 TL maaş alanların arkadaşlık ilişkisi (f=4), aynı departmanda çalışma- ekip ilişkisi (f=4), resmi/iş ilişkisi (f=24), 15000 TL ve üzeri maaş alanların ise iş ilişkisi-resmi ilişki (f=1) ve aynı departmanda çalışma -ekip ilişkisi (f=1) kurdukları tespit edilmiştir. Maaş değişkeninde de yine arkadaşlık ilişkisi f= (30), aynı departmanda çalışma -ekip ilişkisi (f=26) ve iş ilişkisinin (f=24) yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. 7500 TL maaştan az alan katılımcıların arkadaşlık ve ekip ilişkisi yüksekken, 10000 TL ve üzeri maaş katılımcıların resmi ilişki/ iş ilişkisinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan farklı aylık gelir düzeyine sahip katılımcıların ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.7. Otel İşletmelerinde Çalışanların Departman Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri

Departman değişkenine göre erkek ve kadın katılımcıların ilişki kurma sebepleri detaylı olarak analiz edilmiştir.

Şekil 26. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Departman değişkenine göre kadın katılımcıların iş yerinde ilişki kurma sebepleri incelendiğinde, misafir ilişkilerinde çalışan kadın katılımcılar sadece resmi ilişkiden (f=1), spa departmanında çalışan kadın katılımcılar aynı pozisyonda çalışma (f=1),kıdem gruplaşması (f=1), iş ilişkisinden (f=1), ön büroda çalışan kadın katılımcılar yoğun olarak ekip ilişkisi (f=3), arkadaşlık ilişkisinden (f=2), kat hizmetlerinde çalışan kadın katılımcılar önceki işyerinden çalışma arkadaşı olması (f=1) ve iş ilişkisinden (f=1),

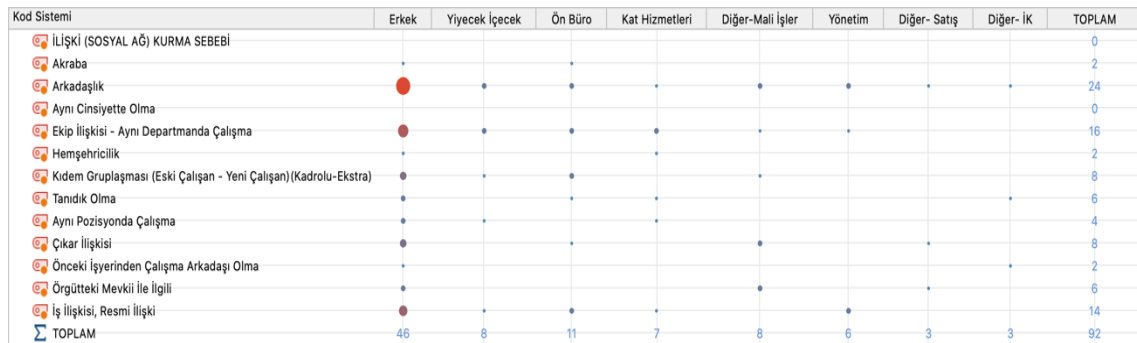
animasyon departmanında çalışan kadın katılımcı yoğunluk olarak tanıdık olma (f=2), akraba ilişkisi (f=1) ve ekip ilişkisi (f=1), önceki işyerinden çalışma arkadaşı olmasından (f=1), yiyecek içecek departmanında çalışan kadın katılımcılar ekip ilişkisi (f=1) ve aynı cinsiyetten olma (f=1), insan kaynakları departmanında çalışan kadın katılımcılar ise arkadaşlık (f=1) ve resmi ilişkiden (f=1) bahsetmektedirler. Departmanlarda çalışan kadın katılımcıların sosyal ağlarını çoğunlukla ekip ilişkisi (f=10) ve resmi ilişki (f=10) oluşturmaktadır. Kadın katılımcılarda en fazla ilişkinin ön büro departmanı tarafından, en az ise misafir ilişkileri departmanı tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

Bir kadın katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Bizim departman iki kişilik bir departman ve fazla bir otel geçmişim yok aslında daha yeni başladım ama yanımda çalışan biri var destek, yardımcı oluyor, yönlendiriyor hani biraz da onların desteği ile yapabiliyorum. ...Benim departmanımda 2 kişi olduğumuz için burada çok fazla arkadaşım olmuyor, iş dışında görüştüklerim de olmuyor. " (OA.)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi- Aynı Departmanda Çalışma> Misafir İlişkileri.

Şekil 27. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Yiyecek içecek departmanında çalışan erkek katılımcılar, arkadaşlık ilişkisi (f=3), ön büroda çalışan erkek katılımcılar arkadaşlık ilişkisi (f=2), ekip ilişkisi (f=2), kıdem gruplaşması (2) , iş ilişkisi (f=2), kat hizmetlerinde çalışan erkek katılımcılar ekip ilişkisi (f=2), mali işler departmanında çalışan erkek katılımcı ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2), örgütteki mevkii (f=2) ve çıkar ilişkisi(f=2), yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar iş ilişkisi-resmi ilişki (f=3),satış departmanında çalışan erkek katılımcı arkadaşlık ilişkisi (f=1),çıkar ilişkisi (1), örgütteki mevkiiiden dolayı kurulan ilişki (f=1), insan kaynakları departmanında çalışan erkek katılımcı ise önceki işyerinden

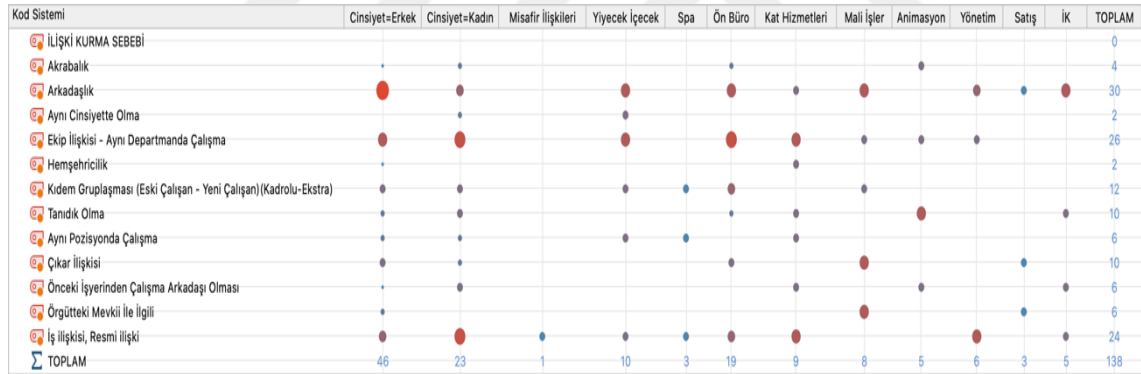
çalışma arkadaşı olma (f=1), tanıdık olma (f=1) ve arkadaşlık ilişkisi (f=1), kurduğunu dile getirmişlerdir. Departman değişkenine göre tüm departmanlarda çalışan erkek katılımcıların iş yerinde ilişki kurma sebepleri incelendiğinde; en yüksek frekansın (f=24) arkadaşlık ilişkisinde olduğunu görmekteyiz. Arkadaş ilişkisini ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=16) takip etmektedir. Erkek katılımcılarda en fazla ilişkinin ön büro departmanı tarafından, en az ise satış ve İK departmanı tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Şöyle... Grup olarak değil de departmanlara göre daha iyi anlaştığım veya iş ilişkisi dışında da sohbet muhabbet ettiğim insanlar oluyor. Kendi departmanım için de benzer şeyler geçerli. "(V).

Kod • İlişki Kurma Sebebi>Arkadaşlık İlişkisi> Mali İşler Departmanı.

Şekil 28. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Yiyecek içecek departmanında çalışan katılımcılar arkadaşlık ilişkisi (f=3), ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=3), spa departmanında çalışan katılımcılar kıdem gruplaşması (f=1), aynı pozisyonda çalışma (f=1) ve resmi ilişki (f=1), ön büroda çalışan katılımcılar ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=5), arkadaşlık ilişkisi (f=4), kat hizmetlerinde çalışan katılımcılar ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=2) ve resmi ilişki (f=2), mali işler departmanında çalışan katılımcı ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2), örgütteki mevkii (f=2) ve çıkar ilişkisi (f=2), animasyon departmanında çalışan katılımcı tanıdık olma (f=2), yönetim departmanında çalışan katılımcılar iş ilişkisi-resmi ilişki (f=3), satış departmanında çalışan katılımcı arkadaşlık (f=1), çıkar ilişkisi (f=1), örgütteki mevkiiiden dolayı kurulan ilişki (f=1), misafir ilişkilerinde çalışan

katılımcılar resmi ilişki (f=1), insan kaynakları departmanında çalışan katılımcılar ise arkadaşlık ilişkisi (f=2), kurduğunu dile getirmişlerdir.

Departman değişkenine göre tüm departmanlarda çalışan katılımcıların iş yerinde ilişki kurma sebepleri incelendiğinde; en yüksek frekansın (f=30) arkadaşlık ilişkisinde olduğunu görmekteyiz. Arkadaş ilişkisini ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=24) takip etmektedir. En fazla ilişkinin ön büro departmanı tarafından kurulduğu en az ilişkinin ise misafir ilişkilerinde olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerindeki çalışanların departmanlarının ilişki kurma sebeplerinde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.8. Otel İşletmelerinde Çalışanların Tecrübe Değişkenine Göre İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebepleri

Örgütlerde çalışanlar kendilerinden daha tecrübeli kişilerin bilgi düzeylerinden faydalanmak isterler. Bu sebeple de onlarla yakın ilişki kurma eğilimi içinde olurlar. Otel işletmelerinde katılımcıların tecrübelerinin sosyal ağ kurma nedenlerinde yer almadığı aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 29. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	1-4 Yıl	5-9 Yıl	10-14 Yıl	15-20 Yıl	20 Yıl ve Üzeri	TOPLAM
İLİŞKİ (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ							0
Akraba							2
Arkadaşlık	●	●	●	●	●	●	24
Aynı Cinsiyette Olma							0
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	●	●		●	●	●	16
Hemşehricilik					●		2
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan) (Kadrolu-Ekstra)	●	●	●	●	●		8
Tanıdık Olma	●	●		●	●		6
Aynı Pozisyonda Çalışma	●				●		4
Çıkar ilişkisi	●	●	●				8
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	●	●					2
Örgütteki Mevkii İle İlgili	●	●	●				6
İş ilişkisi, Resmi İlişki	●	●		●	●	●	14
Σ TOPLAM	46	14	5	6	15	6	92

Tecrübe değişkenini ele aldığımızda en az tecrübeye (1-4 Yıl) sahip erkek katılımcıların arkadaşlık ilişkisi (f=3), tanıdık olma (f=2), çıkar ilişkisi (f=2), örgütteki mevkii ile ilgili ilişki (f=2), 5-9 yıl tecrübeye sahip erkek çalışanların çıkar ilişkisi (f=2), 10-14 yıl tecrübeye sahip erkek çalışanların arkadaşlık ilişkisi (f=2) ve iş ilişkisi/resmi ilişki (f=2), 15-20 yıl tecrübeye sahip erkek çalışanların ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=4), arkadaşlık ilişkisi (f=3) ve iş ilişkisi-resmi ilişki (f=3), 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip erkek çalışanların arkadaşlık ilişkisi (f=3) kurdukları görülmektedir.

En az tecrübeye sahip erkek katılımcıların ve en çok tecrübeye sahip erkek katılımcıların iş yerindeki öncelikli ilişkisinin arkadaşlık olduğu dikkat çekmektedir.

Bazı erkek katılımcıların tecrübe değişkenine bağlı olarak işyerinde ilişki kurma sebeplerine dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"...Mutfakta çalışanlar ekip olarak çalışır. Aşçı ekibiyle çalışacak şekilde anlaşma yapar. Ayrılsa da işletmeden ekibiyle ayrılır. Her aşçıbaşının kendi benimsediği, kendi yetiştirdiği alt şefleri vardır, sıcak şefi, soğuk şefi, pasta şefi vb. kendi ekibi vardır. " (B)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Ekip İlişkisi Aynı Departmanda Çalışma> 20 Yıl ve Üzeri Tecrübeye Sahip

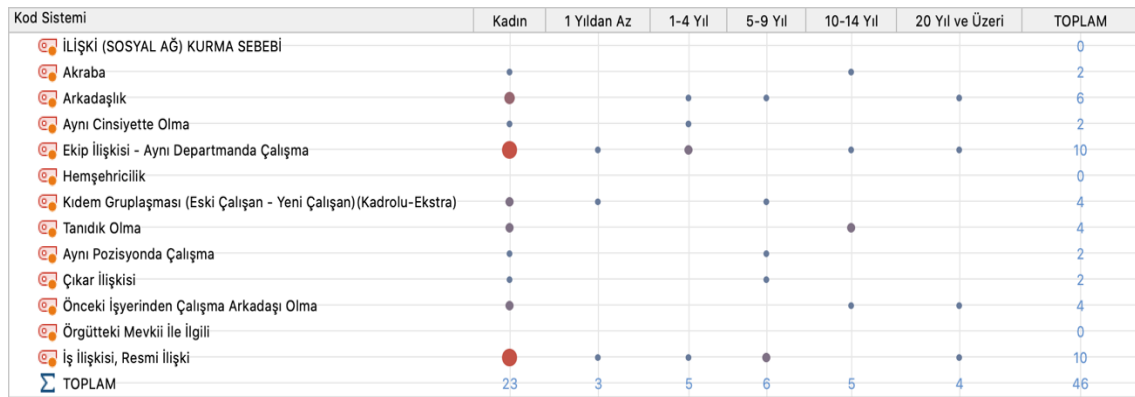
'...Aslında hepsine eşit mesafede davranmaya ve iletişim kurmaya devam ediyoruz. Bizim o seviyeyi her zaman korumamız gerekiyor zaten bu olaylar için. Örnek veriyorum bazıları ile daha fazla vakit geçirdiğimde işle ilgili tabi, diğer departman müdürünü mutlaka ziyaret ederim, mutlaka görüşürüm, muhabbet ederim çünkü yanlış anlaşılmalara olmasın diye. Aslında herkese eşit davranmaya çalışıyoruz.' (İ)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> İş İlişkisi/Resmi İlişki> 15-20 Yıl Tecrübeye Sahip

"...Yöneticilerin illa ki gruplaşması oluyor. Ne bileyim etkinlik yapılacak yöneticiler ayrı takılıyor. Bir de personelin gönlü olsun diye personelle bir arada olacak etkinlikler yapılıyor. " (V)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Örgütteki Mevkii ile İlgili> 1-4 Yıl Tecrübeye Sahip

Şekil 30. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Tecrübe değişkenini ele aldığımızda en az tecrübeye (1Yıldan Az) sahip kadın katılımcıların ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=1), kıdem gruplaşması (f=1) ve resmi ilişki çerçevesinde sosyal ağlarını oluşturdıklarını görmekteyiz. 1-4 yıl arası

tecrübeye sahip kadın katılımcılar ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2), 5-9 yıl arası tecrübeye sahip kadın katılımcılar iş ilişkisi-resmi ilişki (f=2), 10-14 yıl arası tecrübeye sahip kadın katılımcılar tanıdık olma (f=2) gibi sebeplerle sosyal ağlarını oluşturmaktadırlar. 20 Yıl ve üzeri tecrübeye sahip kadın katılımcılar ise arkadaşlık ilişkisi (f=1), ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=1), önceki işyerinden çalışma arkadaşı olma (f=1) ve iş ilişkisi- resmi ilişki (f=1) den bahsetmektedirler.

Kadın katılımcıların sektördeki tecrübelerine göre ilişki kurma sebepleri farklılık göstermektedir. Ancak kadın katılımcıların tecrübesi ne olursa olsun çoğunluğunun kendi çalıştığı departman ile ilişki içinde olduğu, bu ağın dışına çok çıkmadığı ve ek olarak yine çoğunluğun resmi ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Kadın katılımcılardan birinin işyerinde ilişki kurma sebeplerine dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"... Daha çok resmi ilişki olarak yürüyor özellikle işler. Arkadaşlık, dışarıda görüşme, samimiyet çok fazla kuramıyoruz aramızda. Çünkü çalışırken sürekli check in, check out, oda değişimi oluyor bu yüzden arkadaşlarımızla çok muhabbet edemiyoruz. Dışarıda da herkesin kendi özel hayatı var. Çünkü farklı tarzda insanlar burada oluyor genellikle aynı tarzda olmadığımız için de pek bir yakınlığımız yok. Sadece iş saatleri içinde resepsiyonda görüşüyoruz." (NE)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Resmi İlişki>5-9 Yıl Tecrübeye Sahip.

Şekil 31. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş yerinde İlişki Kurma (Sosyal Ağ Kurma) Sebeplerinin Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	1 Yıldan Az	1-4 Yıl	5-9 Yıl	10-14 Yıl	15-20 Yıl	20 Yıl ve Üzeri	TOPLAM
İlişki (SOSYAL AĞ) KURMA SEBEBİ									0
Akraba	•	•		•		•			4
Arkadaşlık	•	•		•	•	•	•	•	30
Aynı Cinsiyette Olma	•			•					2
Ekip ilişkisi - Aynı Departmanda Çalışma	•	•	•	•		•	•	•	26
Hemşehricilik		•					•		2
Kıdem Gruplaşması (Eski Çalışan - Yeni Çalışan)(Kadrolu-Ekstra)	•	•	•	•	•	•	•		12
Tanıdık Olma	•	•		•		•	•		10
Aynı Pozisyonda Çalışma	•	•			•		•		6
Çıkar ilişkisi	•	•		•	•				10
Önceki İşyerinden Çalışma Arkadaşı Olma	•	•		•		•		•	6
Örgütteki Mevkii İle İlgili	•	•		•	•				6
İş ilişkisi, Resmi ilişki	•	•	•	•	•	•	•	•	24
TOPLAM	23	46	3	19	11	11	15	10	138

Kadın ve erkek katılımcıların tecrübe değişkenine göre ilişki kurma sebeplerini incelediğimizde, 1 yıldan az tecrübeye sahip çalışan katılımcıların ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışma (f=1), kıdem gruplaşması (f=1) ve iş ilişkisi- resmi ilişki kurdukları görülmektedir. 1-4 yıl tecrübeye sahip çalışan katılımcıların en yüksek arkadaşlık ilişkisi

içinde oldukları (f=4) ve onu aynı departmanda çalışma-ekip ilişkisinin (f=3) takip ettiğini görmekteyiz. 5-9 yıl tecrübeye sahip çalışan katılımcılar çıkar ilişkisinden (f=3) öncelikli olarak bahsetmişlerdir. 10-14 yıl tecrübeye sahip çalışan katılımcılar arkadaşlık (f=2), ekip ilişkisi-aynı departmanda çalışma (f=2), tanıdık olma (f=2) ve iş ilişkisinden (f=2) eşit düzeyde bahsetmektedir. 15-20 yıl tecrübeye sahip çalışan katılımcıların ekip ilişkisi- aynı departmanda çalışmanın (f=4) öncelikli olduğu görülmektedir.

Burada dikkat çeken husus, 1 yıldan az tecrübeye sahip kişilerin işe yeni başlamalarından mütevellit arkadaşlık ilişkisi kuramamışken, 2-20 yıl üzeri arası çalışan tüm katılımcıların özellikle arkadaşlık ilişkilerinin olduğudur. 1 yıldan az tecrübeye sahip katılımcılar ekip ilişkisi, sadece kıdem gruplaşması ve iş ilişkisinden bahsederlerken, tecrübe süresi arttıkça ilişki sebeplerinin de çeşitlilik gösterdiği gözlemlenmektedir.

Bir erkek katılımcının işyerinde ilişki kurma sebeplerine (sosyal ağ kurma) dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Atıyorum onlar kendi arasında işle alakalı illa ki konuşuyorlardır veya kendi gelecekleri hakkında da konuşuyorlardır ve hani yönetimle de iletişimleri çok daha yakın oldukları için illa ki mesafe oluyor bizlerle. Benim atıyorum yönetime gidip kendimle alakalı bir derdimi anlatmam veya bir talepte bulunmamla onların iletişim durumunda bir farklılık oluyor. Biz de kendi eş pozisyonumuzdaki arkadaşlarla takılıyoruz. " (V)

Kod • İlişki Kurma Sebebi> Örgütteki Mevkii ile İlgili>1-4 Yıl Tecrübeye Sahip.

Otel işletmelerinde çalışanların örgüt içinde oluşturdukları sosyal ağ kurma sebeplerinde; cinsiyet, kademe, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, departman ve tecrübe değişkenleri ile farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

2.1.9. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgüt İçinde Oluşturdukları İlişki Kurma (Sosyal Ağ) Sebeplerinin Kelime Bulutu ile Gösterilmesi

Kod bulutu, bir metinde en sık kullanılan kelimeleri görselleştirmek için kullanılmaktadır (<https://www.MAXQDA.com/help-mx24/visual-tools/word-clouds>). Otel işletmelerinde çalışanların örgüt içinde oluşturdukları sosyal ağ kurma sebeplerine dair kullandıkları en sık kelimeler MAXQDA Analytics Pro 2022 programından faydalanılarak oluşturulmuştur.

Şekil 32. Otel İşletmelerinde Çalışanların Sosyal Ağ Kurma Sebepleri ile İlgili En Sık Kullandıkları Kelimeler



Kelime bulutu kelimeleri genel olarak göstermektedir ancak frekans dağılımını göstermemektedir. Araştırmanın bundan önceki bulgularında her bir değişkenin frekans dağılımları gösterilmiştir. Ancak en yüksek frekansa sahip kelimeler daha belirgin olarak görülmektedir. Burada otel işletmelerinde çalışanların sosyal ağ kurma sebeplerini ifade ederlerken kullandıkları en sık kelimeler bir bütün olarak görülmektedir. Çalışanların en sık kullandıkları kelimeler arasında arkadaşlık, departman, tanıdık, mesai, eskiden kelimeleri dikkat çekmektedir.

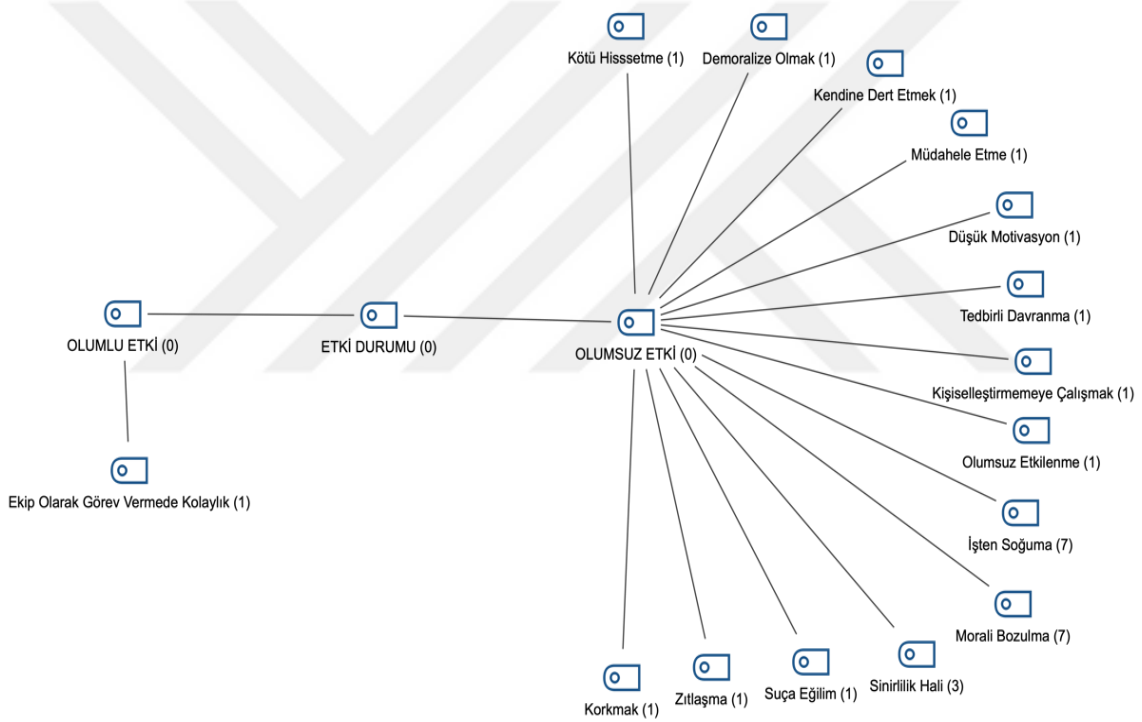
2.2. ÇALIŞANLARIN İŞ YERİNDEKİ SOSYAL AĞLARDAN ETKİLENME DURUMLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Çalışanların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumları, bireylerin olumlu ya da olumsuz duygu durumlarını ifade etmektedir. Bu bağlamda literatürde olumsuz duygu durumunu karşılayan negatif asimetri kavramı karşımıza çıkmaktadır. Negatif asimetri, (Schwarz, 1990) olumsuz duygulanma durumu olarak tanımlanmaktadır. Taylor 1991’de ele aldığı çalışmasında, negatif olayların daha büyük fizyolojik, duygusal, bilişsel ve davranışsal etkinlik ortaya çıkardığını ve nötr veya pozitif olaylardan daha fazla bilişsel analize yol açtığına dair kanıtları olduğunu dile getirmektedir. Örneğin, çalışmalar deneklerin kendileriyle çelişen görüşlerle karşılaştıklarında kendilerine destek veren veya tarafsız görüşlere kıyasla daha güçlü fizyolojik uyarılma yaşadıklarını göstermiştir. Daha güçlü uyarılma, sevdikleri veya tarafsız oldukları kişilerden ziyade sevmedikleri kişilerle etkileşime girdiklerinde ortaya çıkmaktadır. Taylor (1991), ayrıca olumsuz olayların ruh hali ve duygulanımın olumlu olaylardan daha güçlü belirleyicileri olduğunu

savunmaktadır (Labianc vd., 2006: 600). Buradan hareketle otel işletmelerinde çalışan bireylerin, farklı sebepler doğrultusunda kendi ağlarını oluşturdukları, mevcut diğer ağlara dahil olamadıklarında da bu durumdan olumsuz etkilenme ihtimallerinin yüksek olacağı düşünülmektedir. Araştırmanın bu bölümünde çalışanların, sosyal ağın dışında kaldıklarında ne şekilde etkilendiklerine dair yanıt aranmaktadır.

Araştırmanın ikinci sorusu, *iş yerindeki ilişkilerden nasıl etkileniyorsunuz? idi.* Verilen cevapların titizlikle incelenmesi ve gerekli kodlamaların yapılmasının ardından aşağıdaki şekilde de görüleceği üzere katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda toplam 2 farklı ana kategori ve 15 alt kategori altında etki durumları ele alınmıştır.

Şekil 33. Otel İşletmelerinde Çalışanların İş yerindeki Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Teması- Kod Alt Kod Modeli



Şekil 33'te otel işletmelerinde hem kadın hem de erkek çalışanların çalışma ortamlarındaki sosyal ağlardan olumlu ve olumsuz bir şekilde etkilendikleri görülmektedir. Ancak olumlu etkinin frekansının 1 olduğu dikkate alındığında kadın ve erkek çalışanların iş yerlerindeki sosyal ilişkilerden yüksek oranda olumsuz etkilendiği (f=28) tespit edilmiştir. Kadın ve erkek çalışanların iş yerindeki sosyal ilişkilerde, en yüksek frekanslarla işten soğudukları (f=7), morallerinin bozulduğu (f=7) ve sinirlilik hali (f=3) tespit edilmiştir. Sadece 1 erkek katılımcı olumlu etkiden bahsetmiştir. Otel işletmelerinde çalışanların sosyo-kültürel değişkenlerinin her biri dikkate alınarak sosyal ağlardan etkilenme durumları analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının dağılımı Şekil 34'te gösterilmiştir.

Şekil 34. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	TOPLAM
ETKİ DURUMU		0
OLUMLU ETKİ		0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık	1	1
OLUMSUZ ETKİ		0
Kötü Hissetme		0
Demoralize Olma		0
Kendine Dert Etme	1	1
Olumsuz Etkilenme	1	1
Korkma	1	1
Zıtlasma	1	1
Suç Etilim	1	1
İşten Soğuma	6	6
Müdahele Etme	1	1
Düşük Motivasyon		0
Tedbirli Davranma	1	1
Sinirlilik Hali	1	1
Morali Bozulma	3	3
Kişiselleştirmemeye Çalışma	1	1
TOPLAM	19	19

Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının cinsiyet değişkenine ait bulgular Şekil 34'te gösterilmiştir. Buna göre; erkek katılımcıların yüksek frekansla işten soğudukları (f=6) ve morallerinin bozulduğu (f=3) olumsuz etki olarak tespit edilmiştir. Diğer frekanslar şöyledir: kendine dert etme (f=1), olumsuz etkilenme (f=1), korkma (f=1), zıtlasma (f=1), suça eğilim (f=1), tedbirli davranma (f=1), sinirlilik hali (f=1), kişiselleştirmemeye çalışma (f=1).

Bazı erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"... Benim üzerimde, beni ilk bu mesleğe başladığımda yetiştiren işletme müdürü abime gittim, ben dedim burada çalışmayacağım. Yoksa ben burada vukuat işlerim dayanamıyorum abi dedim." (B).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz> Suça Eğilim.

"... Afyon'da sektör kısıtlı olduğu için birbirini genelde tanıyor, çalışmış oluyorlar ya da bizim bu ekstra tabir dediğimiz gruplar var zaten daha çok biz onlarla hani deneyimlerine bakarak aldığımız için hepsi arkadaş olarak geliyorlar zaten, atıyorum biz bir dönem 20 kişi kadar ekstra alıyoruz aldığımız bu kişiler devamlı çalışıyorlar, biz bunları 1-1,5 ay gözlemliyoruz, gözlemlediğimiz sonuca göre bize yararlı olabilecek arkadaşları alıyoruz. Zaten onlar arkadaş olarak geliyorlar, atıyorum biz 1 kişiyi ya bir programdan yararlandırıyoruz ya da kadroya direk alıyoruz, 10 kişiyi direk kadroya almış oluyoruz. Bu arkadaşlar zaten birbirlerini tanıdıkları için hani gruplaşmalar şöyle çok aksi yansıtmıyor, daha faydalı oluyor mu oluyor açıkçası. Çünkü işi biliyorlar kendilerini biliyorlar ekip olarak biliyorlar, tamamlıyorlar birbirlerini. Öyle bir gruplaşma olup da zıt bir şey yaşanmıyor, bu da bizim için daha olumlu oluyor. " (U).

Kod • Etki Durumu> Olumlu-Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık.

"...Beraber yiyip içiyorlardı, beraber vakit geçiriyorlardı, baktım ki Müdür yardımcısı olmuş. Herkes gene işinin başında. Kimse işini kaybetmek istemediği için korkuyor, ses çıkarmıyor. " (F).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Korkmak.

"...Ben daha önce çalıştığım yerde gece vardiya sorumlusuydum. Patronumuz biraz gençti. Biraz da çapkındı. Kendisine bir sevgili yaptı. Sevgili sürekli patronla gelip gidiyor. Bu sevgili de diğer çalışanları kendine malzeme yaptı, etrafına topladı. Şimdi şöyle, patronun sevgilisine yaklaşan çalışanlar, kadına kendimizi sevdirelim de bizi patrona övsün niyetiyle yaklaşıyor, kadın da bunu kullanarak herkesin üstünde söz sahibi olayım, benim etrafımda dönsünler gibi bir duruma girdi. Biz böyle şeylere çok alışkın olduğumuz için ben o gruba dahil olmadım. Zıtlıştık bayağı. " (B).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz – Zıtlışma.

Şekil 35. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	TOPLAM
ETKİ DURUMU		0
OLUMLU ETKİ		0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık		0
OLUMSUZ ETKİ		0
Kötü Hissetme	1	1
Demoralize Olma	1	1
Kendine Dert Etme	0	0
Olumsuz Etkilenme	0	0
Korkma	0	0
Zıtlasma	0	0
Suçta Eğilim	0	0
İşten Soğuma	1	1
Müdahale Etme	0	0
Düşük Motivasyon	1	1
Tedbirli Davranma	0	0
Sinirlilik Hali	2	2
Morali Bozulma	4	4
Kişiselleştirmemeye Çalışma	0	0
TOPLAM	10	10

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının cinsiyet değişkenine ait bulgular Şekil 35'te gösterilmiştir. Buna göre; kadın katılımcıların yüksek frekansla morallerinin bozulduğu (f=4) ve sinirlilik hali (f=2) olumsuz etki olarak tespit edilmiştir. Diğer frekanslar: kötü hissetme (f=1), demoralize olma (f=1), düşük motivasyon (f=1).

Bazı kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"...Çok fazla sinirlendiğimiz anlar oluyor. Mesela bizim kışın animasyon ekibimiz geliyor yaz otelinden. Kışları da geliyor oradan bir müdür. Yaşı, tecrübesi küçük ama sırf Antalya'da, Bodrum'da çalışmış diye burada gelip 3 aylık üstümüz oluyor, yani emir verebiliyor. Geçici süre geliyorlar bize 3 ay kadar. Yılbaşı, 15 tatil gibi yoğun zamanlarda. Yöneticilerimiz animasyon müdürü ve ekip alıyoruz diyor, onlar desteğe geliyorlar ve onlar geldiğinde bizden kıymetli oluyorlar. Restorana girebiliyorlar, sivil çalışabiliyorlar, saatleri bize göre esnek, havuza girebiliyorlar. Biz mesela 6 senedir (ben) daha havuza girmedik yasak, izin gününüzde ücretli bile giremezsiniz, hayır indirimini bırakın tam ücretli bile izin gününüzde giremezsiniz... Hırs değil de artık birazcık böyle kabullenme dönemine geçtim. Kötü hissediyorum."(C).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Sessiz Kalma/Sabretme.

"...Bi burukluk, bi takıntı kafamda kaldı. " (S).

Kod • Etki Durumu> Morali Bozulma.

"...Motivasyon düşüyor, çalışmak istemiyorsunuz. " (MA).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz-İşten Soğuma.

"...Demoralize oldular ama kesinlikle işlerine yansıtamadılar çünkü çok büyük bir şirketti yoksa iş çıkışı verilebilirdi. " (K).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Morali Bozulma.

Burada dikkat çeken bir husus, kadın katılımcıların yoğun olarak moral bozukluğu (f=4) ve sinirlilik halinde (f=2) oldukları, erkek katılımcıların moral bozukluğu (f=3) ve işten soğuma (f=6) durumlarının yüksek frekansta olduğudur. Ayrıca dikkat çeken diğer bir husus da bir katılımcı dışında herkesin sosyal ağlardan olumsuz etkilendiğidir. Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların sosyal ağlardan etkilenme durumlarının cinsiyet değişkeni üzerinde farklılıklara sahip olduğu tespit edilmiştir.

2.2.2. Kademe Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların kademe değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 36. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Alt Kademe	Orta Kademe	Üst Kademe	TOPLAM
ETKİ DURUMU					0
OLUMLU ETKİ					0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık	•		•		2
OLUMSUZ ETKİ					0
Kötü Hissetme					0
Demoralize Olma					0
Kendine Dert Etme	•	•			2
Olumsuz Etkilenme	•	•			2
Korkma	•	•			2
Zıtlık	•			•	2
Suç Eğilim	•			•	2
İşten Soğuma	•	•	•	•	12
Müdahale Etme	•			•	2
Düşük Motivasyon					0
Tedbirli Davranma	•			•	2
Sinirlilik Hali	•	•			2
Morali Bozulma	•	•	•		6
Kişiselleştirmemeye Çalışma	•			•	2
Σ TOPLAM	19	9	3	7	38

Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının kademe değişkenine ait bulgular Şekil 36'da gösterilmiştir. Alt kademede çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak işten soğuduklarını (f=3) ve morallerinin bozulduğunu (f=2) ifade etmişlerdir. Üst kademede çalışan erkek katılımcılar ise işten soğuduklarını (f=2), kişiselleştirmemeye çalıştıklarını (f=1), tedbirli davrandıklarını (f=1), suça eğilim (f=1) ve zıtlasma (f=1) içinde olduklarını dile getirmişlerdir. Üst kademede dikkat çeken en önemli duygu durumu, bir katılımcının kendi sosyal ağı ile ilgili yaşadığı durumdan olumsuz etkilenerek suça eğilim içinde olmasıdır (f=1). Orta kademede çalışan erkek katılımcıların da işten soğuma (f=1), ve moral bozukluğu (f=1), yaşadıkları gözlemlenmektedir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...O dönem çok fazla telefon alışkanlığı yoktu zaten, bir de benim sigara alışkanlığım falan da yok, çıkmam öyle. Ben gece vardiyası yöneticisi olduğum için daha çok tesisin etrafını dolaşırdım hem temiz hava alayım hem sakinleşeyim diye. ... Bi kere işimden soğudum... " (B).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- İşten Soğuma> Üst Kademe Çalışanı.

Şekil 37. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Alt Kademe	Orta Kademe	TOPLAM
ETKİ DURUMU				0
OLUMLU ETKİ				0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık				0
OLUMSUZ ETKİ				0
Kötü Hissetme	●		●	2
Demoralize Olma	●		●	2
Kendine Dert Etme				0
Olumsuz Etkilenme				0
Korkma				0
Zıtlasma				0
Suça Eğilim				0
İşten Soğuma	●	●		2
Müdahale Etme				0
Düşük Motivasyon	●	●		2
Tedbirli Davranma				0
Sinirlilik Hali	●		●	4
Morali Bozulma	●	●	●	8
Kişiselleştirmemeye Çalışma				0
TOPLAM	10	5	5	20

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının kademe değişkenine ait bulgular Şekil 37’ de gösterilmiştir. Alt kademede çalışan kadın katılımcıların en çok moral bozukluğu içinde oldukları (f=3), orta kademede çalışan kadın katılımcıların ise sinirlendikleri (f=2) görülmektedir. Şekil 37’den de görüldüğü üzere kadın katılımcıların verdikleri ifadeler doğrultusunda, tamamının sosyal ağlardan olumsuz etkilenmeleri önemli bir husustur.

Bir kadın katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Yani şöyle; mutlu çalışmıyoruz biz hani dedikodudan ziyade biz 3 kişiyiz zaten hani herkes kendi halinde hayat mücadelesi olan insanlar, hepimizin giderleri ihtiyaçları var ama sürekli demoralize oluyoruz burada. Hani devam etme sebebimiz sürekliliği sağlamak zorunda olmamız, yaşlarımız 20 değil artık. Öğrenciyken 2 gün burada çalışalım 3gün başka otelde çalışalım ama olmuyor, mecburuz yani o yüzden devam ediyoruz ve hani temiz düzgün bir yerde çalışıyoruz, erkek yok başımızda çocuklarla çalışıyoruz, çok fazla emir altında değiliz, biraz burası kreş gibi bağımsız olduğu için biraz sabrediyoruz aslında ama alternatif olduğu zaman tabi ki görüşüyoruz, gidiyoruz değerlendiriyoruz işi yavaşlatama vb. anlamında değil ama mutsuz çalışıyoruz."(C)

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Demoralize Olma>Orta Kademe Çalışanı.

Şekil 38. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Alt Kademe	Orta Kademe	Üst Kademe	TOPLAM
ETKİ DURUMU						0
OLUMLU ETKİ						0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık						2
OLUMSUZ ETKİ						0
Kötü Hissetme						2
Demoralize Olma						2
Kendine Dert Etme						2
Olumsuz Etkilenme						2
Korkma						2
Zıtlaşma						2
Suç Etilim						2
İşten Soğuma						14
Müdahale Etme						2
Düşük Motivasyon						2
Tedbirli Davranma						2
Sinirlilik Hali						6
Morali Bozulma						14
Kişiselleştirmemeye Çalışma						2
TOPLAM	10	19	14	8	7	58

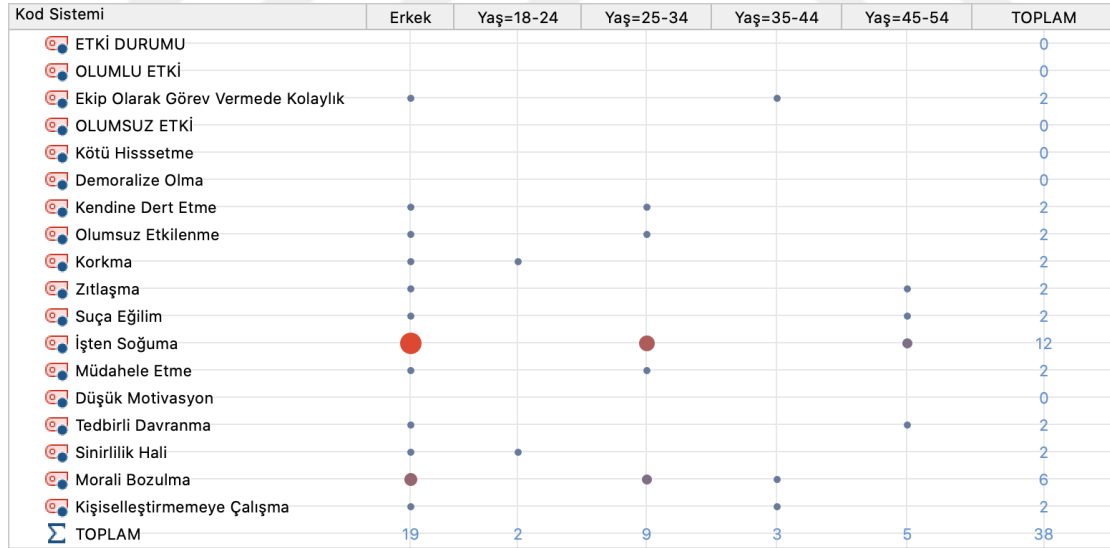
Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının kademe değişkenine ait bulgular Şekil 38’ de gösterilmiştir. Buna göre; alt kademedeki çalışan tüm katılımcılar yoğun olarak işten soğuma (f=4) ve moral bozukluğu (f=5) yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Orta kademedeki çalışan katılımcıların yoğun olarak sinirlilik hali (f=2) ve moral bozukluğu (f=2) yaşadıkları görülmektedir. Üst kademedeki çalışan katılımcıların da yoğun olarak işten soğudukları (f=2) görülmektedir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağı dışında kaldıklarında kademe değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.3. Yaş Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, katılımcıların yaş değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların yaş değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 39. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının yaş değişkenine ait bulgular Şekil 39’da gösterilmiştir. 18-24 yaş aralığındaki erkek katılımcılar işyerinde kurulan sosyal ağlardan dolayı sinirlendiklerini (f=1) ve korktuklarını (f=1) ifade etmişlerdir. 25-34 yaş aralığındaki erkek katılımcılar en çok işten soğuduklarını (f=4) dile getirmişler, 35-44 yaşındaki erkek katılımcılar ise moral bozukluğu (f=1) yaşadıklarını ve yaşadıkları sorunları kişiselleştirmemeye (f=1)

çalıştıklarını ifade etmişlerdir. 35-44 yaşındaki sadece bir katılımcı sosyal ağların ekip olarak görev vermede kolaylık yaşadığını belirterek olumlu etkiden bahsetmiştir. 45-54 yaş grubu erkek katılımcılar da yoğun olarak işten soğuduklarını (f=2) ifade etmişlerdir. En genç (18-24) erkek katılımcıların korkmaları dikkat çekmektedir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Eski çalışanlar yeni işe başlayanları pek arasına almıyor. Yeni gelenler de soğuyor tabi hevesi kaçıyor..." (NA).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- İşten Soğuma> 25-34 Yaş.

Şekil 40. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Yaş=18-24	Yaş=25-34	Yaş=35-44	Yaş=45-54	TOPLAM
ETKİ DURUMU						0
OLUMLU ETKİ						0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık						0
OLUMSUZ ETKİ						0
Kötü Hissetme	1		1			2
Demoralize Olma	1		1			2
Kendine Dert Etme						0
Olumsuz Etkilenme						0
Korkma						0
Zıtlasma						0
Suç Etilim						0
İşten Soğuma	1		1			2
Müdahale Etme						0
Düşük Motivasyon	1		1			2
Tedbirli Davranma						0
Sinirlilik Hali	1	1	1			4
Morali Bozulma	2	1	1		1	8
Kişiselleştirmemeye Çalışma						0
TOPLAM	10	3	6	0	1	20

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının yaş değişkenine ait bulgular Şekil 40'ta gösterilmiştir. 18-24 yaş arası kadın katılımcılar sosyal ağlardan olumsuz etkilendiklerini; morallerinin bozulduğunu (f=2) ve sinirlendiklerini (f=1) ifade etmişlerdir. 25-34 yaş aralığındaki kadın katılımcıların da sosyal ağlardan olumsuz etkilendikleri görülmekle birlikte, kendilerinin kötü hissettiklerini (f=1), demoralize olduklarını (f=1), işten soğuduklarını (f=1), motivasyonlarının düştüğünü (f=1), sinirlendiklerini (f=1) ve morallerinin bozulduğunu (f=1) ifade etmişlerdir. 45-54 yaşındaki bir katılımcı ise sadece moralinin bozulduğunu (f=1) dile getirmiştir. Erkek katılımcıların sinirlilik hali düşükken kadın katılımcılarda yüksek olduğu tespit edilmiştir. Genç (18-24) kadın katılımcılarda sinirlilik hali görülürken 35 yaş üstü kadın katılımcılarda sinirlilik hali görülmemektedir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...İşe yansıtma durumu tabi ki oluyor ama daha çok motivasyonsuzluk, moral bozukluğu bu tip durumlarda gerçekleşiyor. "(NE).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Moral Bozukluğu>25-34 Yaş.

Şekil 41. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yeri Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının yaş değişkenine ait bulgular Şekil 41' de gösterilmiştir. 18-24 yaş aralığındaki tüm katılımcılar sinirlilik hali ($f=2$) ve moral bozukluğun ($f=2$), 25-34 yaş aralığındaki tüm katılımcılar işten soğuduklarından ($f=5$), 35-44 yaş aralığındaki tüm katılımcılar sinirlilik hali ($f=1$) ve moral bozukluğundan ($f=1$), 45-54 yaş aralığındaki tüm katılımcılar ise işten soğuduklarını 35-44 yaş aralığındaki tüm katılımcılar sinirlilik hali ($f=2$) ve moral bozukluğu yaşadıklarını ($f=2$) dile getirmişlerdir. Tek olumlu etkiden ($f=1$) bahseden katılımcının yaş aralığı 35- 44'tür.

35 yaş altı katılımcıların yoğun olarak işten soğudukları, korktukları ve sinirlendikleri görülürken, 45 yaş üstü çalışan katılımcıların farklı olarak zıtlastıkları, suça eğilimde bulundukları ve duygularını kontrol ederek tedbirli davrandıkları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağı dışında kaldıklarında yaş değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.4. Medeni Durum Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların medeni durum değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 42. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ETKİ DURUMU				0
OLUMLU ETKİ				0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık	•	•		2
OLUMSUZ ETKİ				0
Kötü Hissetme				0
Demoralize Olma				0
Kendine Dert Etme	•	•		2
Olumsuz Etkilenme	•		•	2
Korkma	•		•	2
Zıtlasma	•		•	2
Suç Etilim	•		•	2
İşten Soğuma	••••	••	•	12
Müdahele Etme	•		•	2
Düşük Motivasyon				0
Tedbirli Davranma	•		•	2
Sinirlilik Hali	•		•	2
Morali Bozulma	••	•	•	6
Kişiselleştirmemeye Çalışma	•		•	2
Σ TOPLAM	19	8	11	38

Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının medeni durum değişkenine ait bulgular Şekil 42’de gösterilmiştir. Erkek katılımcılardan evli olanlar en yoğun olarak işten soğuma ($f=4$) ve moral bozukluğundan ($f=2$) bahsetmişlerdir. Evli olan bir erkek katılımcı sadece sosyal ağların olumlu yönüne dikkat çekmiştir. Bekar olan erkek katılımcılar yoğun olarak işten soğuduklarını ($f=2$) ifade etmenin yanı sıra daha çeşitli olumsuz etkilere değinmişlerdir. Korktuklarını ($f=1$), zıtlastıklarını ($f=1$), suça eğilim içinde olduklarını ($f=1$), tedbirli davrandıklarını ($f=1$), sinirlendiklerini ($f=1$) ve kişiselleştirmemeye çalıştıklarını ($f=1$) ifade etmişlerdir. Burada dikkat çeken, bekar erkek katılımcıların evli erkek katılımcılara göre daha fazla olumsuz etkilendikleri ($f=11$) yönündedir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Yani içime atıyordum. İşten soğuma değil ama böyle nasıl diyeyim, sinirli sinirli oluyordum. Arkadaşlar arasında kötü bir ruh hali oluyordu. Beraber yiyip içiyorlardı, beraber vakit geçiriyorlardı, baktım ki Müdür yardımcısı olmuş. Herkes gene işinin başında kimse işini kaybetmek istemediği için korkuyor, ses çıkarmıyor. "(F).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Sinirlilik Hali>Bekar.

Şekil 43. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yeri Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Evli	Bekar	TOPLAM
ETKİ DURUMU				0
OLUMLU ETKİ				0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık				0
OLUMSUZ ETKİ				0
Kötü Hissetme	•		•	2
Demoralize Olma	•		•	2
Kendine Dert Etme				0
Olumsuz Etkilenme				0
Korkma				0
Zıtlasma				0
Suç Etilim				0
İşten Soğuma	•		•	2
Müdahale Etme				0
Düşük Motivasyon	•		•	2
Tedbirli Davranma				0
Sinirlilik Hali	•		•	4
Morali Bozulma	•		•	8
Kişiselleştirmemeye Çalışma				0
TOPLAM	10	0	10	20

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının medeni durum değişkenine ait bulgular Şekil 43'te gösterilmiştir. Bekar kadın katılımcıların da yoğun olarak moral bozukluğu (f=4) ve sinirlilik hali (f=2) yaşadıkları, en az da motivasyon düşüklüğü (f=1), işten soğuma (f=1), demoralize olma (f=1) ve kendilerini kötü hissettikleri (f=1) görülmektedir. Evli katılımcılar etki durumuna dair herhangi bir ifadede bulunmamışlardır. Dolayısıyla erkek katılımcılarda olduğu gibi kadın katılımcılarda da bekar olanların daha fazla olumsuz etkilendikleri (f=10) görülmektedir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Bu konuyla ilgili tepkimizi dile getiriyoruz ama hep böyle bir askıda kalıyor. Biliyorsunuz ki ülkemiz açısından şartlar da zor olduğu için tabi ki çalışmak zorundayız. Motivasyon düşürüyor, çalışmak istemiyorsunuz. " (MA).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz> Düşük Motivasyon>Bekar.

Şekil 44. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ETKİ DURUMU					0
OLUMLU ETKİ					0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık		•	•		2
OLUMSUZ ETKİ					0
Kötü Hissetme	•			•	2
Demoralize Olma	•			•	2
Kendine Dert Etme		•	•		2
Olumsuz Etkilenme		•		•	2
Korkma		•		•	2
Zıtlaşma		•		•	2
Suç Etilim		•		•	2
İşten Soğuma	•	•	•	•	14
Müdahale Etme		•		•	2
Düşük Motivasyon	•			•	2
Tedbirli Davranma		•		•	2
Sinirlilik Hali	•	•		•	6
Morali Bozulma	•	•	•	•	14
Kişiselleştirmeye Çalışma		•		•	2
TOPLAM	10	19	8	21	58

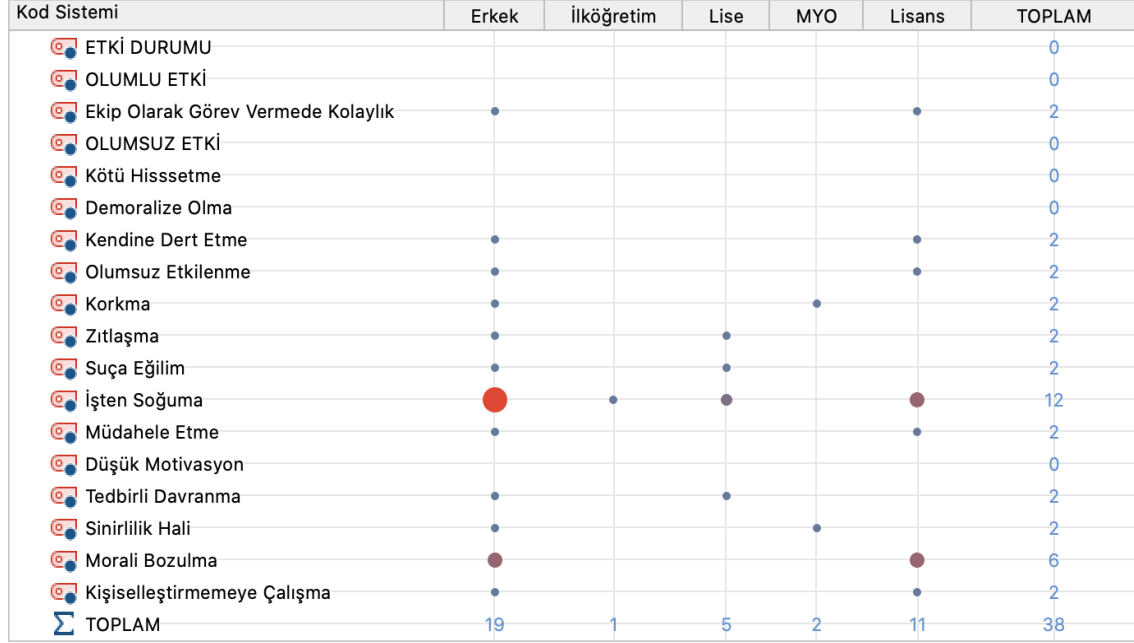
Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının medeni durum değişkenine ait bulgular Şekil 44'te gösterilmiştir. Evli olan tüm katılımcılar öncelikli olarak işten soğuma ($f=4$) ve moral bozukluğu ($f=2$) yaşadıklarını ifade ederlerken, bekar olan tüm katılımcılar morallerinin bozulduğunu ($f=5$), sinirlendiklerini ($f=3$), ve işten soğuduklarını dile getirmişlerdir. Diğer frekanslar şöyledir:

Evli katılımcılarda olumsuz etki durumu az iken ($f=8$) bekar katılımcılarda olumsuz etkilenme durumunun daha fazla ($f=21$), olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağı dışında kaldıklarında medeni durum değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.5. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 45. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının eğitim durumu değişkenine ait bulgular Şekil 45' te gösterilmiştir. İlköğretim mezunu erkek katılımcının işten soğuduğu (f=1), lise mezunu katılımcıların zıtlasma (f=1), suça eğilim (f=1) tedbirli davranma (f=1) ve işten soğudukları (f=2) görülmektedir. Ön lisans mezunu erkek katılımcılar korktuklarını (f=1) ve sinirlendiklerini (f=1) ifade etmişlerdir. Lisans mezunu katılımcılar yoğun olarak işten soğuduklarını (f=3) ve morallerinin bozulduğunu (f=3) dile getirmişlerdir. Diğer frekanslar şöyledir: kendine dert etme (f=1), olumsuz etkilenme (f=1), kişiselleştirmemeye çalışma (f=2).

Erkek katılımcıların eğitim seviyesi farklı olmasına rağmen çoğunluğunun işyerindeki ilişkilerden olumsuz etkilendikleri ve işten soğuma ile moral bozukluğu yaşadıkları görülmektedir. En fazla olumsuz etkilenen grup lisans mezunu katılımcılardır. Sosyal ağlardan olumlu etkilendiğini söyleyen erkek katılımcı ise lisans mezunudur.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Beraber yiyip içiyorlardı, beraber vakit geçiriyorlardı, baktım ki müdür yardımcısı olmuş. Herkes gene işinin başında kimse işini kaybetmek istemediği için korkuyor, ses çıkarmıyor. " (F).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Korkma> MYO (Ön lisans) Mezunu

Şekil 46. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
ETKİ DURUMU					0
OLUMLU ETKİ					0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık					0
OLUMSUZ ETKİ					0
Kötü Hissetme	•		•		2
Demoralize Olma	•		•		2
Kendine Dert Etme					0
Olumsuz Etkilenme					0
Korkma					0
Zıtlasma					0
Suç Etilim					0
İşten Soğuma	•			•	2
Müdahale Etme					0
Düşük Motivasyon	•			•	2
Tedbirli Davranma					0
Sinirlilik Hali	•		•		4
Morali Bozulma	•	•	•	•	8
Kişiselleştirmemeye Çalışma					0
TOPLAM	10	1	5	4	20

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının eğitim durumu değişkenine ait bulgular Şekil 46'da gösterilmiştir. Lise mezunu kadın katılımcı moral bozukluğu (f=1) yaşadığını, MYO (ön lisans) mezunu kadın katılımcıların öncelikle sinirlilik hali (f=2) sonrasında ise kendilerini kötü hissettikleri (f=1), demoralize oldukları (f=1) ve moral bozukluğu(f=1) yaşadıkları, lisans mezunu kadın katılımcıların ise moral bozukluğu yaşadıkları (f=2), motivasyonlarının düştüğü (f=1) ve işten soğudukları (f=1) görülmüştür.

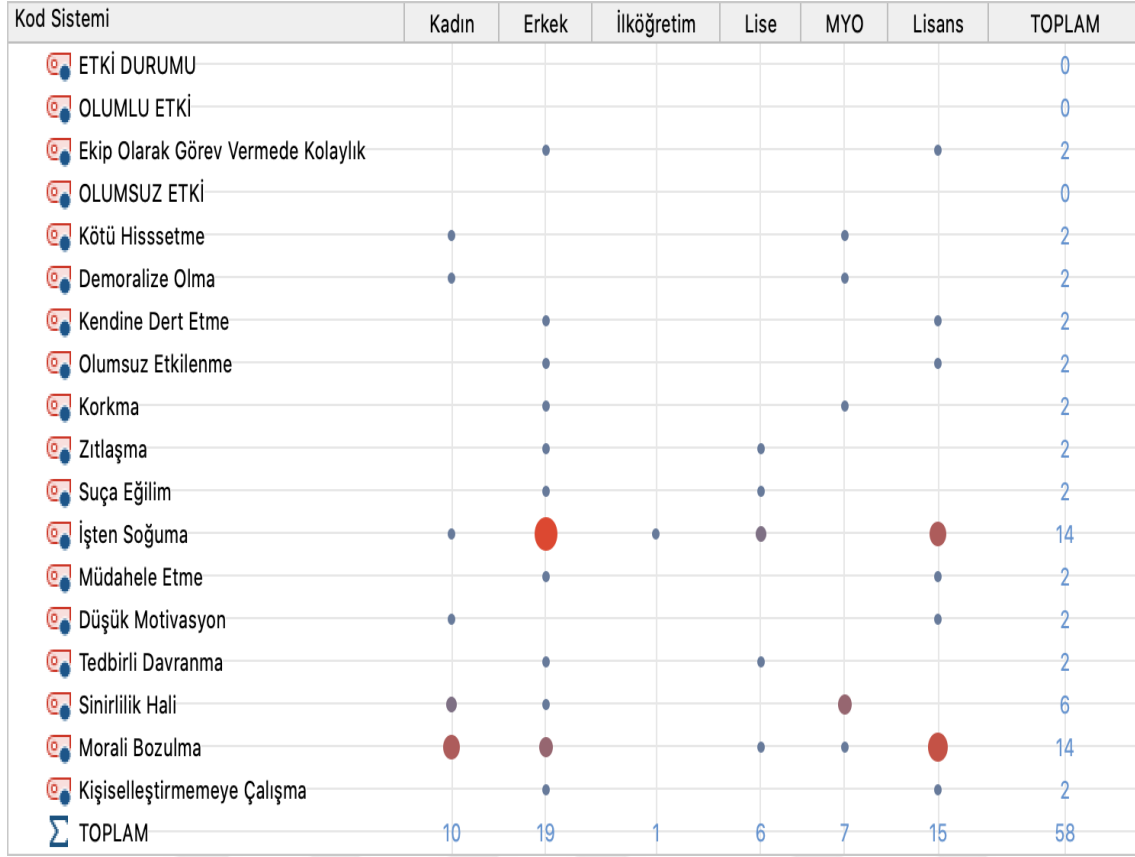
Kadınlarda eğitim seviyesi arttıkça sosyal ağlardan olumsuz etkilenme durumları da çeşitlilik gösterdiği görülmektedir. Kadın katılımcılarda sosyal ağların olumlu etkisine dair ifade veren olmamıştır.

Bir kadın katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Yani bu duruma çok sinirleniliyor, yanımda çalışan kızın yaptığı her hareket gözüme batmaya başlıyor. "(OA).

Kod • Etki Durumu> Olumsuz- Sinirlilik Hali> MYO (Ön lisans) Mezunu

Şekil 47. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



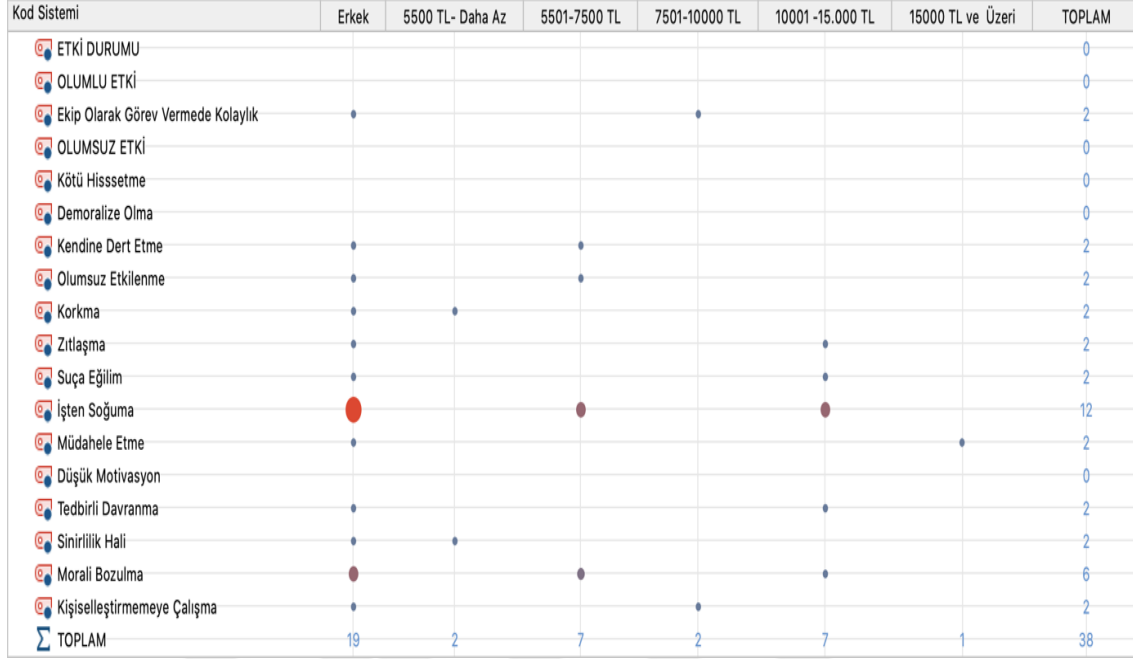
Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının eğitim durumu değişkenine ait bulgular Şekil 47’de gösterilmiştir. İlköğretim mezunu katılımcıların işten soğuduğu (f=1), lise mezunu katılımcıların da belirgin bir şekilde işten soğuduğu (f=2), ön lisans mezunu katılımcıların ise sinirlilik hali (f=3) içinde oldukları görülmektedir. Son olarak da lisans mezunu katılımcıların yoğun olarak moral bozukluğu yaşadıkları (f=5) ve işten soğudukları (f=4) görülmektedir.

Eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların sosyal ağlardan olumsuz etkilenme durumları çeşitlilik göstermesi dikkat çekmektedir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağı dışında kaldıklarında eğitim durumu değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.6. Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların aylık gelir durumu değişkenine göre kurmuş oldukları sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 48. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının aylık gelir durumu değişkenine ait bulgular Şekil 48’ de gösterilmiştir. Asgari ücret ve daha az (5500 TL-Daha Az) maaş alan erkek katılımcılar korktuklarını($f=1$) ve sinirlendiklerini ($f=1$), 5501-7500 TL arası maaş alan erkek katılımcılar en çok işten soğuduklarını ($f=3$) ve morallerinin bozulduğunu ($f=2$), 7501-10000 TL arası maaş alan erkek katılımcılar kişiselleştirmemeye çalıştıklarını ($f=1$), 10001-15000 TL arası maaş alan katılımcılar en çok işten soğuduklarını ($f=3$) ve 15000 TL ve üzeri maaş alanlar ise müdahale etme isteği içinde olduklarını ($f=1$) ifade etmişlerdir.

Burada dikkat çeken husus, orta gelir düzeyine (10001-15000 TL) ve düşük gelir düzeyine (5001-7500 TL) sahip katılımcıların sosyal ağlardan olumsuz etkilenme durumlarının çeşitlilik gösteriyor olmasıdır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Ama bir tanıdık, bir yakın veya referans olsa, işine odaklan biz çözelim otel olarak denirdi ama bana denilmedi hala da içimde ukdedir." (M).

Kod • Etki Durumu> Kendine Dert Etme>5501-7500 TL Maaş alan katılımcı.

Şekil 49. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	5500 TL- Daha az	5501-7500 TL	10001 -15.000 TL	TOPLAM
ETKİ DURUMU					0
OLUMLU ETKİ					0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık					0
OLUMSUZ ETKİ					0
Kötü Hissetme	•		•		2
Demoralize Olma	•		•		2
Kendine Dert Etme					0
Olumsuz Etkilenme					0
Korkma					0
Zıtlasma					0
Suç Etilim					0
İşten Soğuma	•	•			2
Müdahale Etme					0
Düşük Motivasyon	•		•		2
Tedbirli Davranma					0
Sinirlilik Hali	•	•	•		4
Morali Bozulma	•	•	•	•	8
Kişiselleştirmemeye Çalışma					0
TOPLAM	10	3	6	1	20

Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının aylık gelir durumu değişkenine ait bulgular Şekil 49’de gösterilmiştir. Asgari ücret ve daha az (5500 TL-Daha Az) maaş alan kadın katılımcılar işten soğuduklarını ($f=1$), sinirlendiklerini ($f=1$) ve morallerinin bozulduğunu ifade etmişlerdir. 5500 TL- 7500 TL arası maaş alan kadın katılımcıların yoğun olarak morallerinin bozulduğu ($f=2$) daha az düzeyde kötü hissettikleri ($f=1$), demoralize oldukları ($f=1$), motivasyonlarının düştüğü ($f=1$) ve sinirlendikleri ($f=1$) görülmektedir. 10001-15000 TL arası maaş alan kadın katılımcıların işe moral bozukluğu ($f=1$) yaşadıkları görülmektedir.

Erkek katılımcılarda olduğu gibi orta gelir düzeyine sahip kadın katılımcılarda da sosyal ağlardan olumsuz etkilenme durumlarının çeşitlilik gösterdiği tespit edilmiştir.

Bir kadın katılımcının gözünden iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Benim 2 tane 15 yıllık personelim var. Daha yeni işe başlayan ekstradan kadroya geçen kızlara genelde zor iş ya da yapmayı sevmeyişi işleri yaptırıyor. Ama bu dedikodu dinleyerek değil, gözlemle çözebiliyoruz. Yeni eleman da işte yüzü düşük geliyor..." (Z).

Kod • Etki Durumu> Morali Bozulma> 5500 TL- Daha Az Maaş alan katılımcı.

Şekil 50. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının aylık gelir durumu değişkenine ait bulgular Şekil 50’ de gösterilmiştir. Asgari ücret ve daha az (5500 TL-Daha Az) maaş alan katılımcıların sinirlendikleri (f=2) görülürken, 5501-7500 TL arası maaş alan katılımcıların morallerinin bozulduğu (f=4) ve işten soğudukları (f=3) görülmüştür. 10001-15000 TL arası maaş alan katılımcıların işten soğudukları (f=3) ve moral bozukluğu yaşadıkları işten soğudukları (f=2) tespit edilmiştir. 15000 TL ve üzeri maaş alanlar ise müdahale etme isteği içinde olduklarını (f=1) ifade etmişlerdir.

En fazla olumsuz etkilenen katılımcıların 5501-7500 TL maaş alan katılımcılar olduğu (f=13)tespit edilmiştir. Maaşı düşük olan katılımcılar yüksek maaş alanlara kıyasla daha fazla olumsuz etkilenmektedirler. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağın dışında kaldıklarında aylık gelir değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.7. Departman Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların çalıştıkları departmanların sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 51. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Yiyecek İçecek	Ön Büro	Kat Hizmetleri	Diğer-Mali İşler	Yönetim	Diğer-Satış	Diğer-İK	TOPLAM
ETKİ DURUMU									0
OLUMLU ETKİ									0
Ekip Olarak Görev Vermede Kolaylık	1							1	2
OLUMSUZ ETKİ									0
Kötü Hissetme									0
Demoralize Olma									0
Kendine Dert Etme	1		1						2
Olumsuz Etkilenme	1		1						2
Korkma	1		1						2
Zıtlasma	1					1			2
Suç Etilim	1					1			2
İşten Soğuma	1	1	1			1			12
Müdahale Etme	1					1			2
Düşük Motivasyon									0
Tedbirli Davranma	1					1			2
Sinirlilik Hali	1		1						2
Morali Bozulma	1		1						6
Kişiselleştirmemeye Çalışma	1					1			2
TOPLAM	19	1	10	0	0	7	0	1	38

Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının departman değişkenine ait bulgular Şekil 51’ de gösterilmiştir. Buna göre yiyecek içecek departmanında çalışan erkek katılımcılar işten soğuduklarını (f=1), ön büroda çalışan erkek katılımcılar işten soğuduklarını (f=3) ve moral bozukluğu yaşadıklarını (f=3), kendine dert ettiklerini (f=1), olumsuz etkilendiklerini (f=1), korktuklarını (f=1) ve sinirlendiklerini (f=1) ifade etmişlerdir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcıların ise işten soğudukları (f=2), zıtlastıkları (f=1), suça eğilim içinde oldukları (f=1), tedbirli davranma (f=1) ve kişiselleştirmemeye çalıştıkları(f=1) tespit edilmiştir. Burada ön büro (f=10) ve yönetim departmanı (f=7) en çok olumsuz etkilenen departman olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

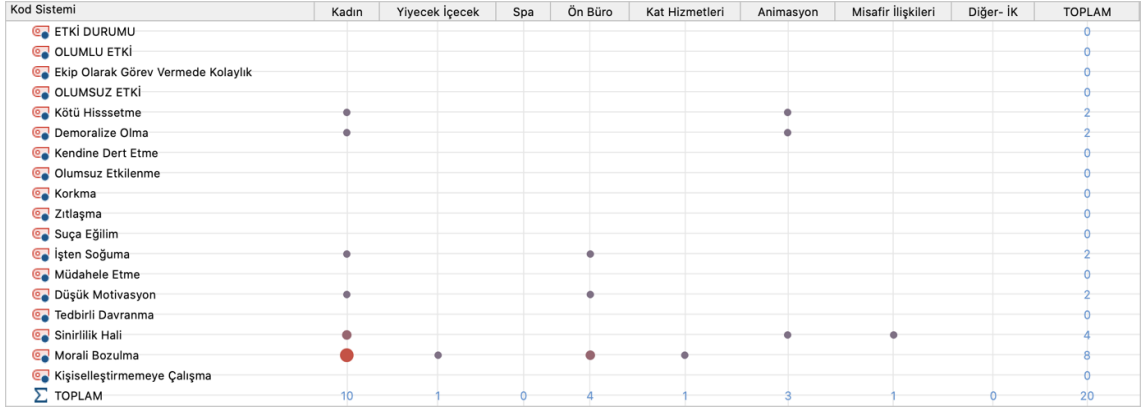
"...Çok mu var içimdeki istek, arzu, önceki işe ilk girişteki gibi. Yok açık açık belli hocam. " (M).

>Kod • Etki Durumu> Olumsuz- İşten Soğuma> Ön Büro.

"...Dolayısıyla orada şeyi yaşıyorduk **çatışmayı** yaşıyorsun ama mesela 12 ay açık bir yerde şöyle düşünün geçen departman müdürleri toplantısı var departman müdürleri toplantısında ben 4 yıla yaklaştım, içlerinde en yeni benim 4 yıl. Diğerleri 10 yıl, 15 yıl, 20 yıl dolayısıyla hani kemikleşmiş bir kadro var. Herkes birbirini tanıyor, biliyor yeri geldiği zaman işle ilgili tabi ki tartışmalar oluyor, önemli olan bunu kişisele taşımamak. " (İ).

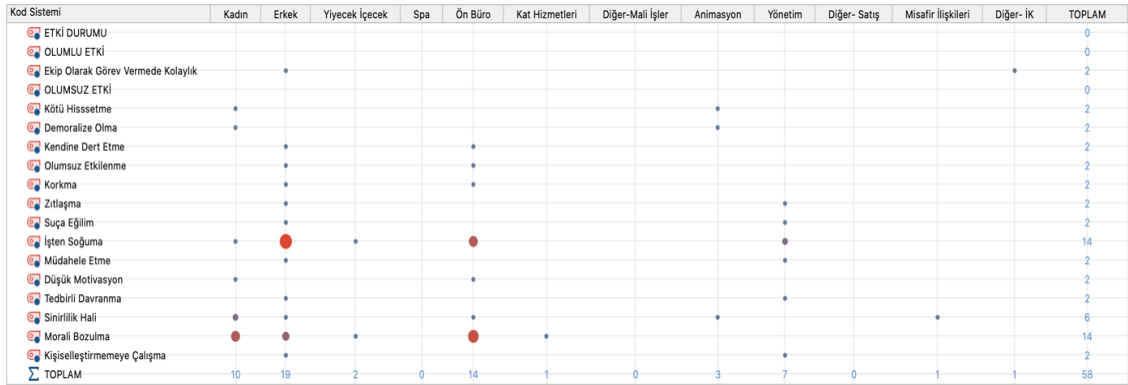
>Kod • Etki Durumu>Kişiselleştirmemeye Çalışma> Yönetim.

Şekil 52. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının departman değişkenine ait bulgular Şekil 52’ de gösterilmiştir. Yiyecek içecek departmanında çalışan kadın katılımcı moralinin bozulduğu ($f=1$), ön büroda çalışan kadın katılımcıların moral bozukluğu ($f=2$), düşük motivasyon ($f=1$) ve işten soğudukları ($f=1$), kat hizmetlerinde çalışanların moral bozukluğu yaşadıkları ($f=1$), animasyon departmanında çalışanların kendilerini kötü hissettikleri ($f=1$), demoralize oldukları ($f=1$) ve sinirlendikleri ($f=1$) ve son olarak da misafir ilişkilerinde çalışanların sinirlendikleri ($f=1$) tespit edilmiştir. Kadın katılımcılarda ön büro ($f=4$), ve animasyon departmanında ($f=3$) çalışanların en çok olumsuz ifadeye yer verdikleri görülmektedir.

Şekil 53. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının departman değişkenine ait bulgular Şekil 53’ te gösterilmiştir. Buna göre yiyecek içecek servisinde çalışan katılımcıların işten soğuma ($f=1$) ve moral bozukluğu yaşadıkları ($f=1$), ön büroda çalışan katılımcıların moral bozukluğu ($f=5$) ve işten soğudukları ($f=4$) kat hizmetlerinde çalışanların moral bozukluğu yaşadıkları ($f=1$), animasyon bölümünde çalışan katılımcıların kendilerini kötü hissettikleri ($f=1$), demoralize oldukları ($f=1$) ve sinirlendikleri ($f=1$), yönetim departmanında çalışan katılımcıların ise işten soğudukları

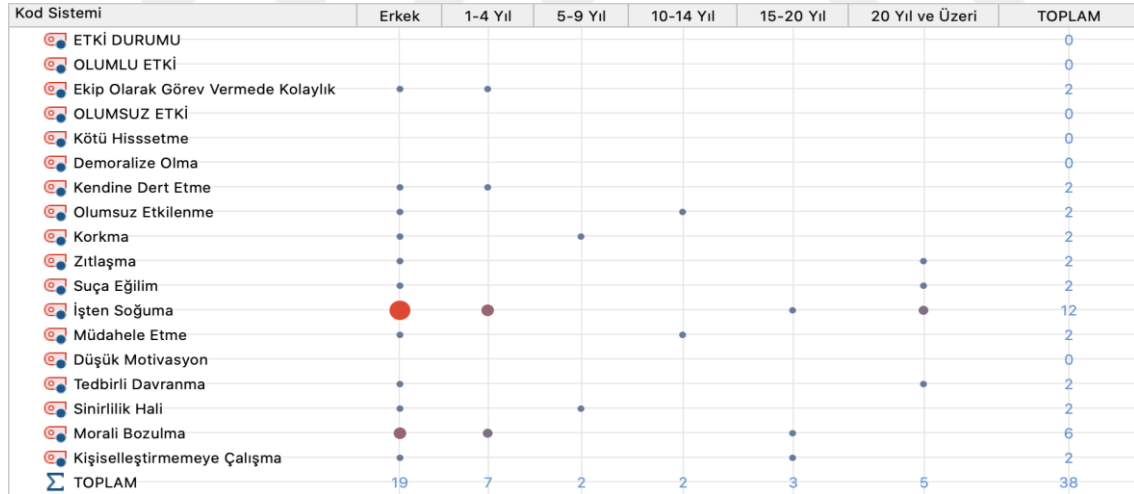
(f=2), zıtlastıkları (f=1), suça eğilim içinde oldukları (f=1), tedbirli davranma (f=1), müdahale etme isteği (f=1), kişiselleştirmemeye çalıştıkları (f=1), misafir ilişkilerinde sinirlilik hali (f=1) tespit edilmiştir. İnsan Kaynakları departmanı sosyal ağların olumlu etkisi olduğu yönünde görüş bildirmiştir. Ön büro (f=14) ve yönetim departmanının (f=7), diğer departmanlara göre daha çok olumsuz ifadeye yer verdikleri tespit edilmiştir.

Ön büro, misafir ilişkileri ve animasyon gibi departmanların işletmenin müşterileri ile birebir temas kuran departmanlar olduğu düşünüldüğünde, sosyal ağlardan kaynaklı yaşadıkları olumsuz durumların müşteriye yansıtılması ihtimali yüksektir. Bu durumun işletmeye zarar vereceği göz ardı edilmemelidir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağın dışında kaldıklarında departman değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2.8. Tecrübe Değişkenine Göre Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde, katılımcıların tecrübeleri ile sosyal ağlardan etkilenme durumları detaylı bir şekilde analiz edilmiştir.

Şekil 54. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının sektör tecrübesi değişkenine ait bulgular Şekil 54' te gösterilmiştir. Buna göre en az tecrübeye sahip (1-4 yıl arası) tecrübeye sahip erkek katılımcıların işten soğudukları (f=3), morallerinin bozulduğu (f=1), 5-9 yıl tecrübeye sahip katılımcıların korktukları (f=1) ve sinirlendikleri (f=1), 10-14 yıl arası tecrübeye sahip erkek katılımcıların olumsuz etkilendikleri (f=1) ve müdahale etme isteği içinde oldukları (f=1), 15-20 yıl arası tecrübeye sahip katılımcıların işten soğuma işten soğudukları (f=1), moral bozukluğu

zıtlasma (f=1), kişiselleştirmemeye çalışma (f=1), 20 yıl ve üzeri çalışanların ise işten soğudukları (f=2), zıtlasma (f=1), suça eğilim (f=1) ve tedbirli davranmaya çalıştıkları (f=1) tespit edilmiştir.

Burada dikkat çeken husus, en az tecrübeye sahip (f=7) katılımcıların ilk sırada ve en çok tecrübeye (f=5) erkek katılımcıların ikinci sırada, en çok olumsuz ifadeye yer vermiş olmalarıdır.

Bazı erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

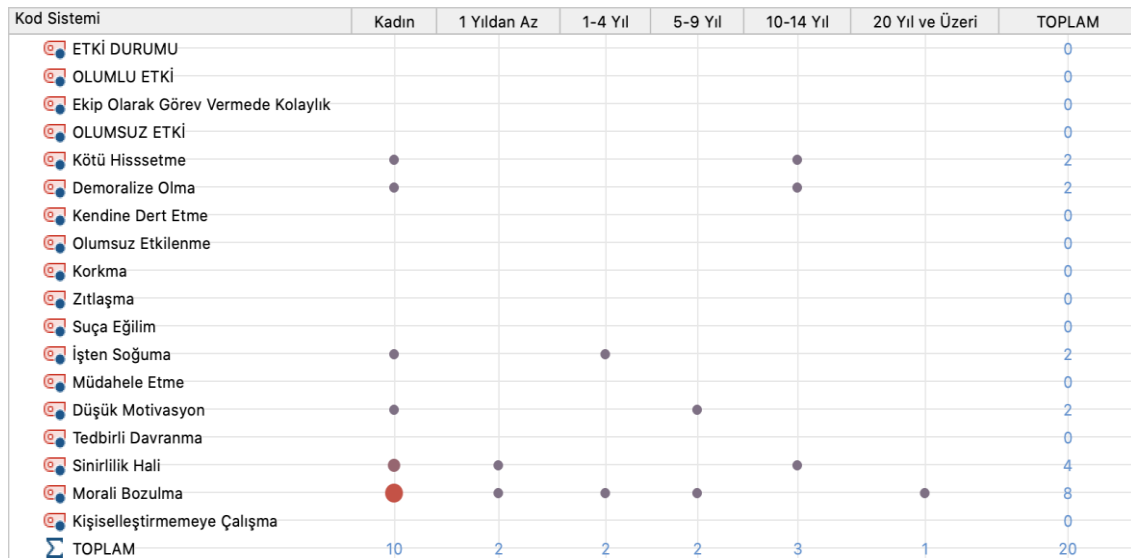
"...Biz olası tespitlerimizde hemen aksiyon alıyoruz, müdahale ediyoruz. Departman amiri kimse o bir karar vermişse iyidir veya kötüdür anlatabiliyor muyum, o karar verilmiştir." (N).

Kod • Etki Durumu> Müdahale Etme> 10-14 yıl tecrübeye sahip katılımcı.

"...Akraba çalışırsa çok dedikodu oluyor. Oldu da birini fırçaladınız, öbürünün zoruna gidiyor, o cephe almaya başlıyor. Ya da çok yoğun zamandasınız, bir tanesinin düğünü var ya da cenaze var ya da ortak akrabalarının düğün vb. oluyor, ikisi birden izin istiyor, personele ihtiyaç varken sıkıntı oluyor. Birbirlerini kollama kayırma oluyor. O yüzden bu onların sosyal ağı oluyor. Bu durumları yaşamayalım diye işe alımlarda akrabalık ilişkilerinden uzak duruyoruz." (B).

Kod • Etki Durumu> Tedbirli Davranma>20 Yıl ve Üzeri Tecrübeye sahip Katılımcı.

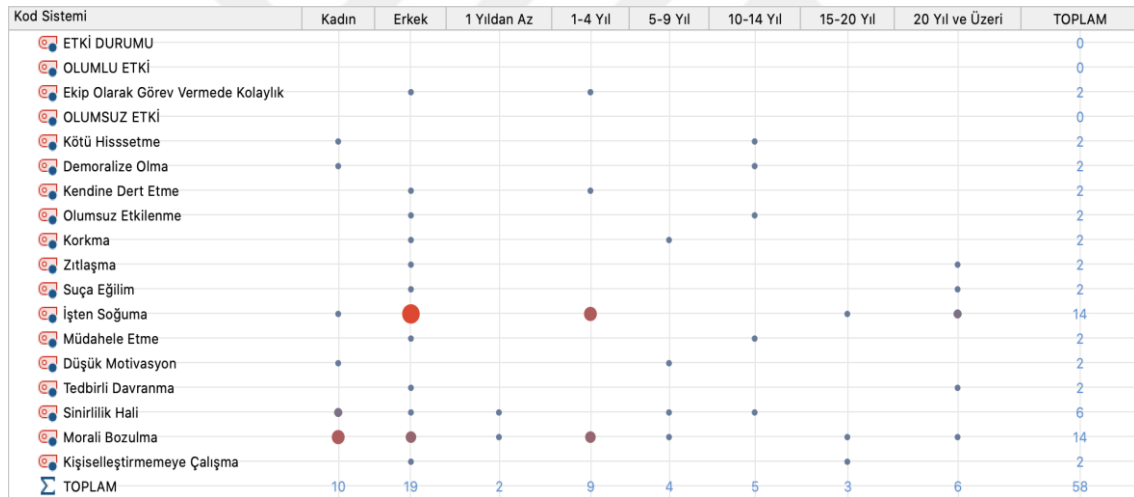
Şekil 55. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerinde Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının sektör tecrübesi değişkenine ait bulgular Şekil 55’ te gösterilmiştir. 1 yıldan az sektör tecrübesine sahip kadın katılımcıların sinirlendikleri (f=1) ve morallerinin bozulduğu (f=1), 1- 4 yıl arası tecrübeye sahip kadın katılımcıların işten soğudukları (f=1) ve morallerinin bozulduğu (f=1), 5-9 yıl arası tecrübeye sahip olanların düşük motivasyon yaşadıkları (f=1) ve moral bozukluğu içinde oldukları (f=1), 10-14 yıl arası tecrübeye sahip katılımcıların kendilerini kötü hissettikleri (f=1), demoralize oldukları (f=1), sinirlendikleri (f=1) ve 20 yıl üzeri tecrübeye sahip katılımcıların morallerinin bozulduğu (f=1) tespit edilmiştir.

Burada dikkat çeken husus, kadın katılımcılarda moral bozukluğunun (f=8) yüksek frekans, erkeklerde işten soğumanın (f=12) yüksek frekans olmasıdır. Ayrıca kadın katılımcıların erkeklere göre daha fazla sinirlendikleri tespit edilmiştir.

Şekil 56. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yeri Sosyal Ağlardan Etkilenme Durumlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarının sektör tecrübesi değişkenine ait bulgular Şekil 56’da gösterilmiştir. 1 yıldan az çalışan tüm katılımcılar örgüt içinde oluşan sosyal ağlardan dolayı morallerinin bozulduğunu (f=1) ve sinirlendiklerini (f=1) ifade etmektedirler. 1-4 yıl arası çalışanların en çok işten soğudukları (f=4) ve moral bozukluğu yaşadıkları (f=3) görülmektedir. 5-9 yıl tecrübeye sahip katılımcılar korktuklarını (f=1), motivasyonlarının düştüğünü (f=1), sinirlendiklerini (f=1) ve moral bozukluğu (f=1) yaşadıklarını dile getirmişlerdir. 10-14 yıl tecrübeye sahip tüm katılımcılarda ise kendilerini kötü hissetme (f=1), demoralize olma (f=1), olumsuz etkilenme (f=1), müdahale etme isteği (f=1) ve sinirlilik hali (f=1) tespit edilmiştir. 15-20 yıl arası tecrübeye sahip katılımcılar ise işten soğuduklarını (f=1),

Hem kadın hem erkek katılımcılarda en çok olumsuz etkilenenlerin; 1-4 yıl tecrübeye sahip olanlar (f=9) ve 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olan katılımcıların (f=6) olduğu görülmektedir. Sosyal ağlardan en fazla olumsuz etkilenenlerin en az tecrübeye (1-4 yıl) sahip oldukları tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde kadın ve erkek katılımcıların ağı dışında kaldıklarında tecrübe değişkenine göre sosyal ağlardan etkilenme durumlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışanların işyerinde sosyal ağlardan etkilenme durumlarına dair kullandıkları en sık kelimeler MAXQDA Analytics Pro 2022 programından faydalanılarak oluşturulmuştur.

[illegible]

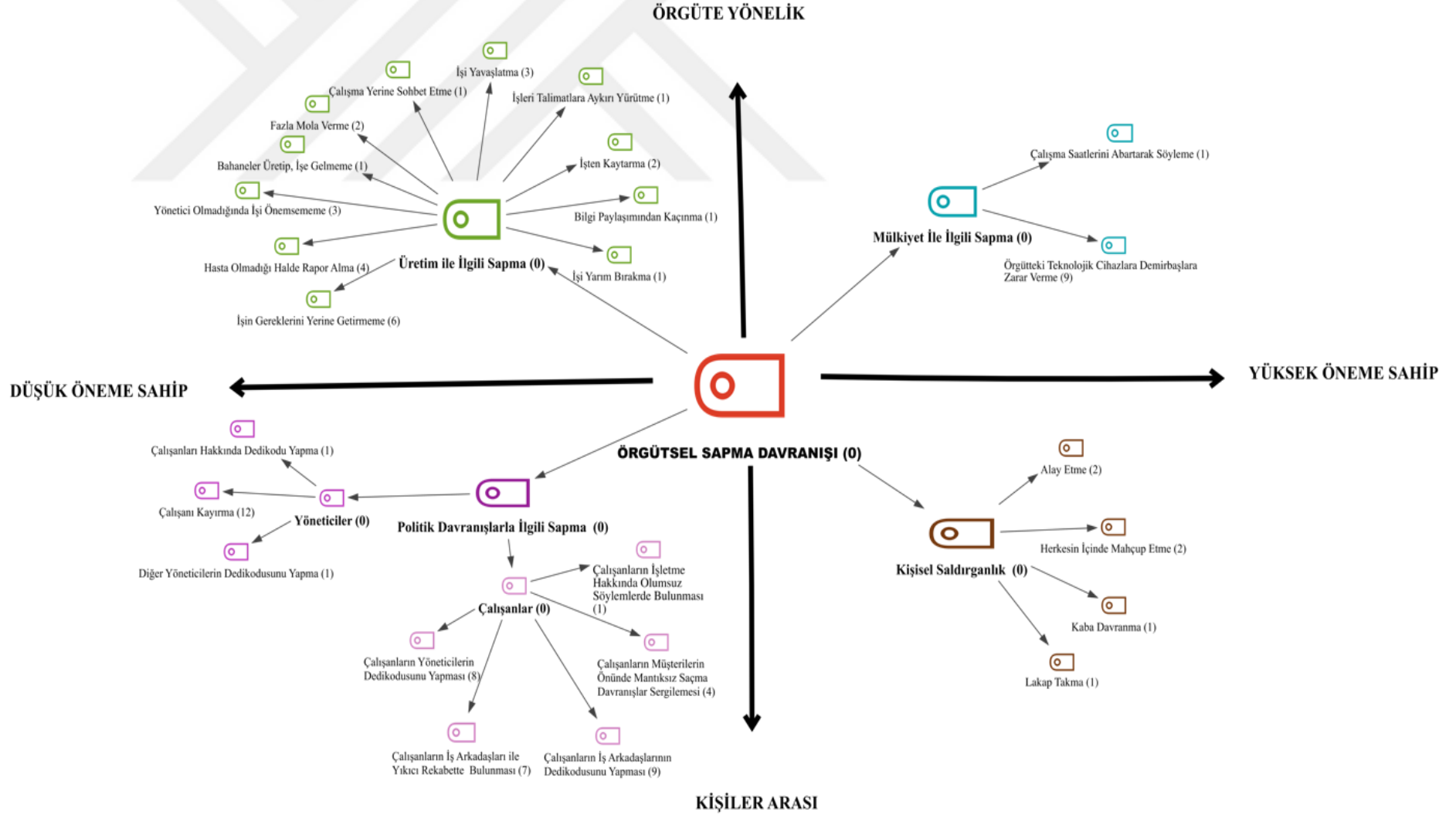
127

2.3. ÇALIŞANLARIN İŞ YERİNDEKİ ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmamızın son sorusu, *iş yerindeki bu ilişkiler işe nasıl yansıyor? idi*. Verilen cevapların titizlikle incelenmesi ve gerekli kodlamaların yapılmasının ardından Şekil 4'te de görüleceği üzere katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda toplam 4 farklı ana kategori ve 25 alt kategori altında etki durumları ele alınmıştır.

Örgütsel Sapmanın dört ana boyutu: kişisel saldırganlık, üretim ile ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma (Bennett ve Robinson,1995) şeklindedir. Bu dört ana kategorinin altında da her bir sapma davranışının alt kategorileri çalışmanın analiz aşamasında tümevarımsal yöntemle ortaya çıkmıştır. Kişisel saldırganlıkta dört alt boyut, üretim sapmasında on bir alt boyut, mülkiyetle ilgili sapmada iki alt boyut ve politik davranışla ilgili sapmada sekiz alt boyut oluşmuştur. Bennett ve Robinson (1995) 'ın sapma tipolojisinde, örgüte yönelik ve kişilerarası olmak kaydıyla iki ana boyut bulunmaktadır. Politik davranışlarla ilgili sapma ve kişisel saldırganlık kişilerarası sapma boyutunun alt boyutu, üretim ile ilgili sapma ve mülkiyet sapması da örgütsel sapmanın alt boyutudur. Bennett ve Robinson (1995) sapma davranışlarının boyutlarını önem derecesine göre sıralamıştır. Buna göre; politik davranışlarla ilgili sapma ve üretim sapması düşük önem düzeyine; mülkiyet sapması ve kişisel saldırganlık ise yüksek önem düzeyine sahiptir. Araştırmada elde edilen veriler sonucunda, otel işletmelerinde görülen sapma davranış modeli Şekil 58'de oluşturulmuştur. Otel işletmelerinde görülen örgütsel sapma davranışlarının teması, Şekil 58'de alt boyutlarıyla ve frekans sayıları ile birlikte detaylı olarak analiz edilmiştir.

Şekil 58. Otel İşletmelerinde Çalışanların İşyerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Teması -Kod Alt Kod Modeli



Otel işletmelerinde kurulan sosyal ağlar çalışanları olumsuz etkilemekte ve bunun sonucunda sapma davranışı ortaya çıkmaktadır. Şekil 58’de de görüldüğü üzere hem kadın hem erkek katılımcıların en yüksek sapma davranışı politik davranışlarla ilgili sapmada (f=43) görülmektedir. Burada yöneticilerin çalışanları kayırması (f=12) dikkat çekmektedir. Çalışanlar ise; iş arkadaşlarının (f=9) ve yöneticilerinin (f=8) dedikodusunu yaparak yüksek frekansla sapma davranışı sergilemektedirler. İkinci yüksek sapma davranışı da üretim sapmasında (f=25) görülmektedir. Çalışanlar işin gereklerini yerine getirmeyerek (f=6) ve hasta olmadığı halde rapor alarak (f=4) sapma davranışı sergilemektedir. Üçüncü yüksek sapma davranışı da mülkiyet sapmasında (f=10) görülmektedir. Çalışanlar örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar vererek (f=9) mülkiyetle ilgili sapma davranışı sergilemektedirler. En az sapma davranışı ise kişisel saldırganlık davranışında (f=6) görülmektedir. Çalışanların çalışma arkadaşları ile alay etmesi (f=2), çalışma arkadaşını herkesin içinde mahcup etmesi (f=2) yüksek frekansla kişiler arası sapma davranışı arasında yer almaktadır. Örgütsel sapma davranışlarının tüm boyutları sırasıyla detaylı olarak ele alınacaktır.

2.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının cinsiyet değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının cinsiyet değişkenine göre bulguları Şekil 59’ da gösterilmiştir. Buna göre; erkek katılımcıların en yüksek politik sapma davranışı (f=20) ve üretim sapması (f=17) ile ilgili ifade verdikleri görülmektedir. Erkek katılımcılar, ağın dışında kalan çalışanların en çok iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=6) ve örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar verdiğini (f=5), ve yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=5) ifade etmektedirler. Buradan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak çalışanların düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma) sergilediğini ifade etmişlerdir. Erkek katılımcıların ifadesinden otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanların hem kişiler arası hem de örgütsel sapma davranışları içinde oldukları tespit edilmiştir.

Şekil 59. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI		0
KİŞİLER ARASI SAPMA		0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)		0
Alay Etme	•	1
Herkesin İçinde Mahcup Etme	•	1
Kaba Davranma		0
Lakap Takma	•	1
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)		0
Yöneticiler		0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma		0
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma		0
Çalışanı Kayırma	•	5
Çalışanlar		0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	•	2
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	•	3
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması	•	4
Çalışanların işletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması		0
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	•	6
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA		0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)		0
Bahaneler Üretim, İşe Gelmemeye	•	1
Bilgi Paylaşımından Kaçınma	•	1
Fazla Mola Verme	•	1
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	•	3
Yönetici Olmadığında İş Önemsememe	•	2
Çalışma Yerine Sohbet Etme	•	1
İşi Yarım Bırakma	•	1
İşi Yavaşlatma	•	3
İşin Gereklerini Yerine Getirmeme	•	1
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme	•	1
İşten Kaytarma	•	2
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)		0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme	•	1
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	•	5
TOPLAM	46	46

Bazı erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"...Restorantta çalışan bir garson mesela sinirlendiğinde tabağı çanağı yere atıyor, malzeme taşıdığı arabayı hızlı kullanır, sert kullanır, masaya çarpar, duvara çarpıyor, karşılaşıyoruz bunlarla. " (B).

Kod • Mülkiyet ile İlgili Sapma> Örgütteki Teknolojik Cihazlara, Demirbaşa Zarar Verme.

"...Dedikodu her yerde oluyor hocam. Bu hepimizde oluyor. Hani benim bir işim olduğunda mesela sevmiyorsa bir gruplaşma varsa arkamızdan çok konuşuluyor, konuşuyoruz, bunlar ister istemez hepimizde var. Kimi zayıf görürse, yani doğanın kanunu mu diyelim genelleme mi yapalım. ...Adam kendi personeli, yakınlığı varsa biraz daha kollama durumu olur. Bu özellikle hata çözümlemelerde oluyor, iş yükünden ziyade bir hataya çözüm odaklı yaklaşım farklı oluyor, bana yaklaşımı farklı oluyor, akrabasına, tanıdığına yaklaşımı farklı oluyor. Sen de kestirip atıyorsa çözüm yoluna gitmiş mi oluyor yani. Bende kestirip atmıyor, sorgulamaya giriyor ama öbürüne diyor ki böyle olmuş yanlışlarını düzeltelim... " (M).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması, Yöneticilerin Çalışanı Kayırması

"...Deneyim açısından hepimizin arasında çok fark yoktu. Mesela yabancı dil bilerek girdik oraya İngilizce, Almanca biliyorduk ama onlar idareye daha yakın oldukları için kayırıyorlardı" (E).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Yöneticilerin Çalışanı Kayırması.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının cinsiyet değişkenine göre bulguları Şekil 60'ta gösterilmiştir. Buna göre; kadın katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde en yüksek politik sapma davranışı sergilendiği (f=23) ve onu üretim sapmasının (f=8) takip ettiği tespit edilmiştir. Buna göre; kadın katılımcılar, yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=7), çalışanların yöneticisinin dedikosunu yaptığı (f=5) ve çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=5) ifade etmişlerdir. Buradan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılar yoğun bir şekilde düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma) bahsetmişlerdir. Aynı zamanda kadın katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanların hem kişiler arası hem de örgütsel sapma davranışları sergilediği anlaşılmaktadır.

Şekil 60. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI		0
KİŞİLER ARASI SAPMA		0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)		0
Alay Etme	•	1
Herkesin İçinde Mahcup Etme	•	1
Kaba Davranma	•	1
Lakap Takma		0
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)		0
Yöneticiler		0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma	•	1
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma	•	1
Çalışanı Kayırma	●	7
Çalışanlar		0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	•	2
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	●	5
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması	•	3
Çalışanların işletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması	•	1
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	•	3
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA		0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)		0
Bahaneler Üretip, İşe Gelmemeye		0
Bilgi Paylaşımından Kaçınma		0
Fazla Mola Verme	•	1
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	•	1
Yönetici Olmadığında İş İstememe	•	1
Çalışma Yerine Sohbet Etme		0
İş Yarım Bırakma		0
İş Yavaşlatma		0
İşin Gereklerini Yerine Getirmeme	●	5
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme		0
İşten Kaytarma		0
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)		0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme		0
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	•	4
Σ TOPLAM	38	38

Bazı kadın katılımcıların iş yerinde sapma davranışlarına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"... 2-3 tane yönetime yakın kişiler var bunlardan birisi tecrübesi az ve yaşı küçük olmasına rağmen şef olarak seçildi. İsimle bile sabit bunlar bizim otelde. Onda da işte yöneticilik özelliğini baskın gördük ya da işte tecrübesini gördük, şöyle bir tecrübesi

vardı onun başka yerde, siz bilmiyorsunuz falan gibi açıklama yapılıyor. Bu sefer de diğer 20 kişinin 6 senedir çalıştığı hiçe sayılmış oluyor... " (C).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Yöneticilerin Çalışanı Kayırması.

"...Yöneticiler de çalışanlar da hep kendi çıkarları doğrultusunda hareket ediyor örnek veriyorum bir yöneticinin arabası yok bir personelin arabası var o gün işten eve erken gitmesi gerekiyor arabası olan personele sende erken çık hem beni de bırakırsın diyerek onunda erken çıkmasını sağlayabiliyor. Sevmediği personel olunca mesaiye kal diyebiliyor mesela, sen şu işi yap öyle çık, benim mesaim bitti diyorsun öyle ama kalmak zorundasın. " (NE).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Yöneticilerin Çalışanı Kayırması.

"...Ben de artık umursamıyorum diyor zaten yaptığım göze görünmüyor, ben neden detaylı bir şekilde yapayım ki diyor. " (OA).

Kod • Üretim ile İlgili Sapma> İşin Gereklerini Yerine Getirememe.

"...alay ediyorlar, kötü konuşuyorlar, kıyafetlerini eleştiriyorlar, yaptığı davranışları eleştiriyorlar, onun bir açığını bulmaya çalışıyorlar, onu aşağı çekmeye çalışıyorlar. " (NE).

Kod • Kişiler Arası Sapma> Alay Etme

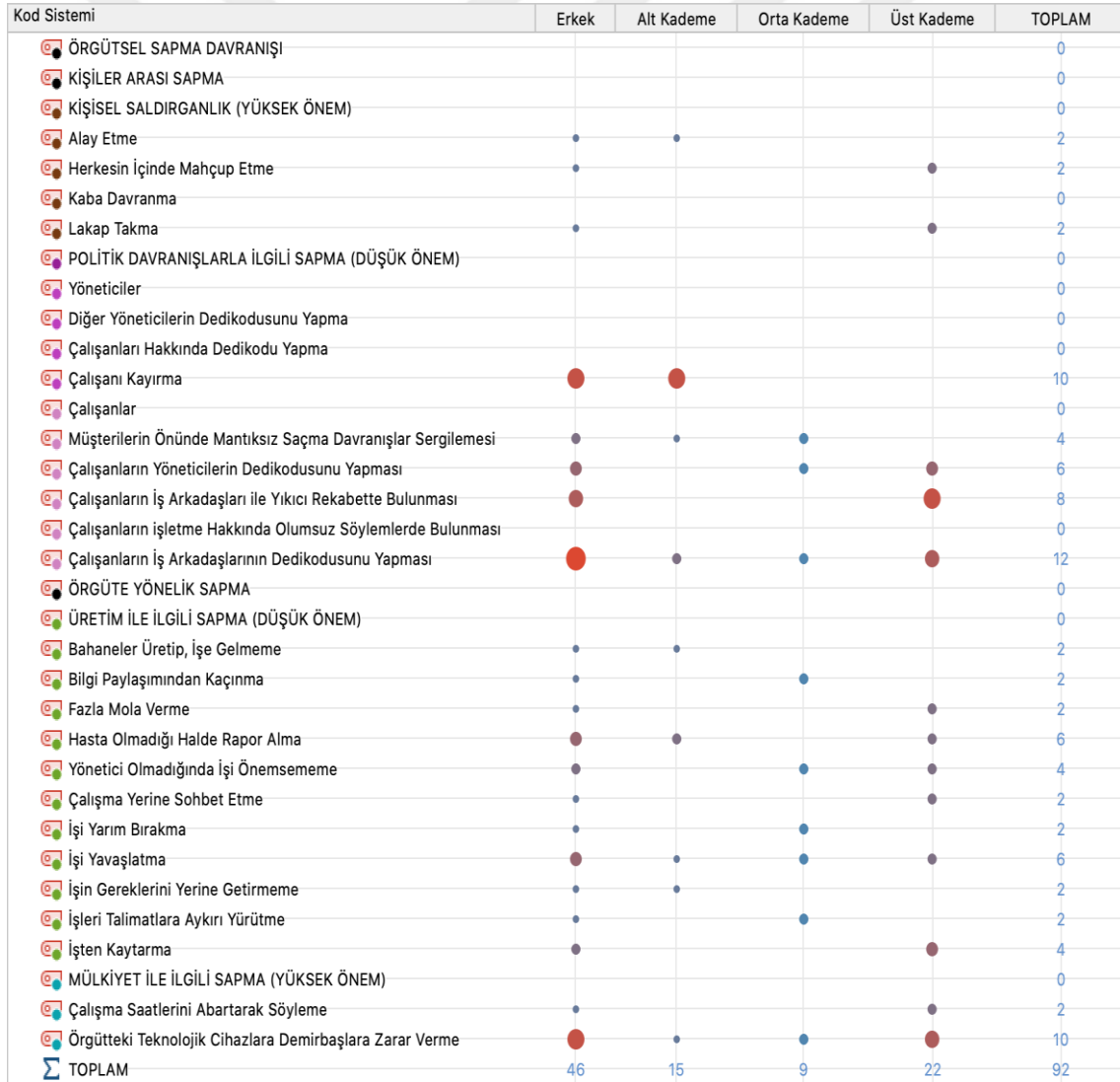
2.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının kademe (alt kademe-orta kademe- üst kademe) değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının kademe değişkenine göre bulguları Şekil 61'de gösterilmiştir. Buna göre; erkek katılımcılardan alt kademe çalışanlar çoğunlukla politik sapma davranışından (f=8) bahsetmişlerdir. Burada dikkat çeken husus alt kademe çalışan erkek katılımcıların, yöneticilerinin çalışanları kayırdığını (f=5) vurgulamasıdır. Alt kademe çalışan erkek katılımcıların ifadelerinden hareketle politik davranışlarla ilgili sapma davranışını üretim sapması (f=5) takip etmektedir. Üst kademe çalışan erkek katılımcıların da yoğun olarak politik sapma davranışına (f=9) dair ifadeleri yer

almaktadır. Özellikle çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunması (f=4) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikosunu yapması (f=3) boyutları dikkat çekmektedir. Üst kademe çalışan erkek katılımcılara göre üretim sapması (f=7) ikinci sıradır. Çalışanların işten kaytarması (f=2) boyutu yüksek frekansı oluşturmaktadır. Üst kademe çalışan erkek katılımcılar üçüncü sırada mülkiyet ile ilgili sapmaya (f=4) değinmişlerdir. Özellikle çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar verdiklerine (f=3) vurgu yapmaktadırlar. Orta kademe çalışan erkek katılımcılar ise alt ve üst kademedeki farklı olarak en çok üretim sapmasından (f=5) bahsetmektedirler. Üretim sapmasını politik sapma (f=3) takip etmektedir. Orta kademe çalışan erkek katılımcılar en az mülkiyet ile ilgili sapmadan (f=1) bahsetmişlerdir.

Şekil 61. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı



Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Restorantta çalışan bir garson mesela sinirlendiğinde tabağı çanağı yere atıyor, malzeme taşıdığı arabayı hızlı kullanır, sert kullanır, masaya çarpar, duvara çarpıyor..." (B).

Kod • Mülkiyet ile İlgili Sapma>Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme> Üst Kademe Çalışanı.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılar kademe değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; alt, orta ve üst kademe çalışan katılımcıların düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma davranışı) olduğunu ifade etmişlerdir. Alt ve üst kademe yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık sapma davranışı bulunurken orta kademe kişisel saldırganlık ifadesine rastlanılmamıştır. Mülkiyet ile ilgili sapma davranışından en fazla üst kademe bahsetmiştir. Otel işletmelerinde tüm kademelerde çalışan erkek katılımcılar örgütsel sapma ve kişilerarası sapma davranışı olduğunu dile getirmişlerdir. Üst kademe çalışan erkek katılımcılar alt ve orta kademe çalışan erkek katılımcılara kıyasla, ağır dışında kalan katılımcıların sapma davranışlarına dair en fazla ifadeye yer veren gruptur. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda kademe değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının kademe değişkenine göre bulguları Şekil 62 'de gösterilmiştir. Buna göre; kadın katılımcılardan alt kademe çalışanlar en yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=13) bahsetmişlerdir. Alt kademe çalışan kadınlar, yöneticilerin çalışanları kayırdığını (f=3), çalışanların müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediğini (f=2), çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=2), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduğunu (f=2), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=2), ifade etmektedirler. Alt kademe çalışan kadınlar politik sapma davranışından sonra üretim ile ilgili sapma davranışlarından (f=4) bahsetmektedirler. Buna göre; çalışanlar işin gereklerini yerine getirmemekte (f=2), fazla mola vermekte (f=1) ve hasta olmadığı halde rapor almaktadır (f=1). Orta kademe çalışan kadın katılımcılar da alt kademe çalışan kadın katılımcılar gibi yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapma olduğunu (f=10) ifade etmişlerdir. Özellikle yöneticilerin çalışanları kayırdığını (f=4) ve çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=3) söylemektedirler. Orta kademe çalışanlar politik davranışlarla ilgili sapma davranışından sonra mülkiyet ile ilgili sapma (f=4) ve üretim sapmasından (f=4)

aynı frekansla bahsetmişlerdir. Çalışanlar en çok örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar vermekle (f=4) mülkiyet sapması gösterirken, işin gereklerini yerine getirmeyerek (f=3) üretim sapması göstermektedir.

Şekil 62. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Alt Kademe	Orta Kademe	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI				0
KİŞİLER ARASI SAPMA				0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)				0
Alay Etme	1	1		2
Herkesin İçinde Mahcup Etme	1	1		2
Kaba Davranma	1	1		2
Lakap Takma				0
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Yöneticiler				0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma	1	1		2
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma	1	1		2
Çalışanı Kayırma	14	14	14	42
Çalışanlar				0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	1	1		2
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	1	1	1	3
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması		1	1	2
Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması	1		1	2
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	1	1	1	3
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA				0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Bahaneler Üretip, İşe Gelmemeye				0
Bilgi Paylaşımından Kaçınma				0
Fazla Mola Verme	1	1		2
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	1	1		2
Yönetici Olmadığında İş İstememeye	1		1	2
Çalışma Yerine Sohbet Etme				0
İşi Yarım Bırakma				0
İşi Yavaşlatma				0
İşin Gereklerini Yerine Getirmeme	1	1	1	3
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme				0
İşten Kaytarma				0
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)				0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme				0
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	1		1	2
TOPLAM	38	20	18	76

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Bizim bir şefimiz vardı bana çok erken blok verdi. Blok verince benim için bu şefin yağcısı, şefe yağ çekiyor, diye kızlar beni dışlıyorlardı sürekli, kepezeleniyorlardı. İş yapmayacağım diyerek çok mola veriyorlardı. Hem şefe karşı doluyorlar hem de bana karşı tavır alıyorlardı. Sevmek de suç sevilmemek de suç. Otel de sevilirsin niye seviliyor torpille mi girdi, sevilmezsen sorun arıyorlar o yüzden genelde takmama taraftarıyım." (Y).

Kod • Üretim ile İlgili Sapma Davranışı> Fazla Mola Verme. >Alt Kademe Çalışanı.

Kadın katılımcıların kademe değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; alt kademe çalışan katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde ilk sırada

düşük düzey öneme sahip sapma davranışlardan politik davranışlarla ilgili sapma, ikinci sırada düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından üretim ile ilgili sapma davranışları yaşandığı, orta kademedede çalışan katılımcıların düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından ilk sırada politik davranışlarla ilgili sapma, ikinci sırada ise alt kademe çalışanlarından farklı olarak, eşit oranda hem üretim hem de mülkiyet ile ilgili sapma davranışı yaşandığı tespit edilmiştir. Bunun dışında alt ve orta kademe çalışan kadın katılımcıların tamamının ifadelerinden otel işletmelerinde hem örgütsel hem de kişiler arası sapma davranışı yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. Alt kademe çalışanları orta kademe çalışanlarından farklı olarak yüksek önem derecesine sahip kişisel saldırganlık davranışından bahsetmişlerdir. Alt kademedede çalışan kadın katılımcılar orta kademedede çalışan kadın katılımcılara göre daha fazla örgütsel sapma ifadesine yer vermişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda kademe değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının kademe değişkenine göre dağılımı (Şekil 63) incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların tamamı sırasıyla en yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma ve mülkiyet ile ilgili sapma davranışı olduğundan bahsetmişlerdir. Alt kademedede çalışan tüm katılımcılar politik sapma davranışından (f=21); en çok yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=8), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptıklarını (f=4), üretim ile ilgili sapma davranışından (f=9); çalışanların hasta olduğu halde rapor aldıklarından (f=3), işin gereklerini yerine getirmemekten (f=3), kişilerarası sapma davranışından (f=4); alay etme (f=1), herkesin içinde mahcup etme (f=1), kaba davranma dan (f=1) bahsetmektedirler. Alt kademedede çalışan katılımcılar en az mülkiyet sapmasına değinmişlerdir (f=1). Sadece bir katılımcı çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar verildiğinden (f=1) bahsetmiştir. Orta kademedede çalışan tüm katılımcılar politik sapma davranışından (f=13); yöneticilerin çalışanı kayırdıklarını (f=4), çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptıklarını (f=4) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptıklarını (f=2) vurgulamışlardır. Orta kademedede çalışan tüm katılımcılar üretim ile ilgili sapma davranışından (f=9); çalışanların işin gereklerini yerin getirmediklerini (f=3) ve yönetici olmadığında işi önemsemediklerini (f=2) ifade etmişlerdir. Orta kademedede çalışan katılımcıların diğer kademedede çalışanlara göre mülkiyet sapması ile ilgili ifadelerle daha fazla yer verdikleri (f=5) görülmektedir. Özellikle çalışanların örgütteki teknolojik

cihazlara, demirbaşlara zarar verme davranışı (f=5) yüksek frekanstadır. Üst kademede çalışan tüm katılımcılar yoğun olarak politik sapma davranışından (f=9); çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=4) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptıklarını (f=3) dile getirmişlerdir. Burada dikkat çeken husus, üst kademede çalışanlar politik sapma davranışından yöneticinin çalışanı kayırmasına dair herhangi bir ifade kullanmamasıdır. Üst kademe çalışanların ifadesi sonucu üretim ile ilgili sapma (f=7); ikinci sırada yer almaktadır. Burada yöneticiler çalışanların işten kaydardığını (f=2) vurgulamaktadırlar. Üst kademe yöneticilerin mülkiyetle ilgili sapma davranışı (f=4); ilgili ifadeleri ele alındığında diğer kademelerde olduğu gibi çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verme (f=3) davranışı yüksek frekansı oluşturmaktadır. Son olarak üst kademe çalışanları kişisel saldırganlık davranışından (f=2); bahsetmişler, çalışanların ağın dışında kaldıklarında lakap takma (f=1) ve herkesin içinde mahcup etme (f=1) davranışlarında bulunduklarını belirtmişlerdir.

Şekil 63. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

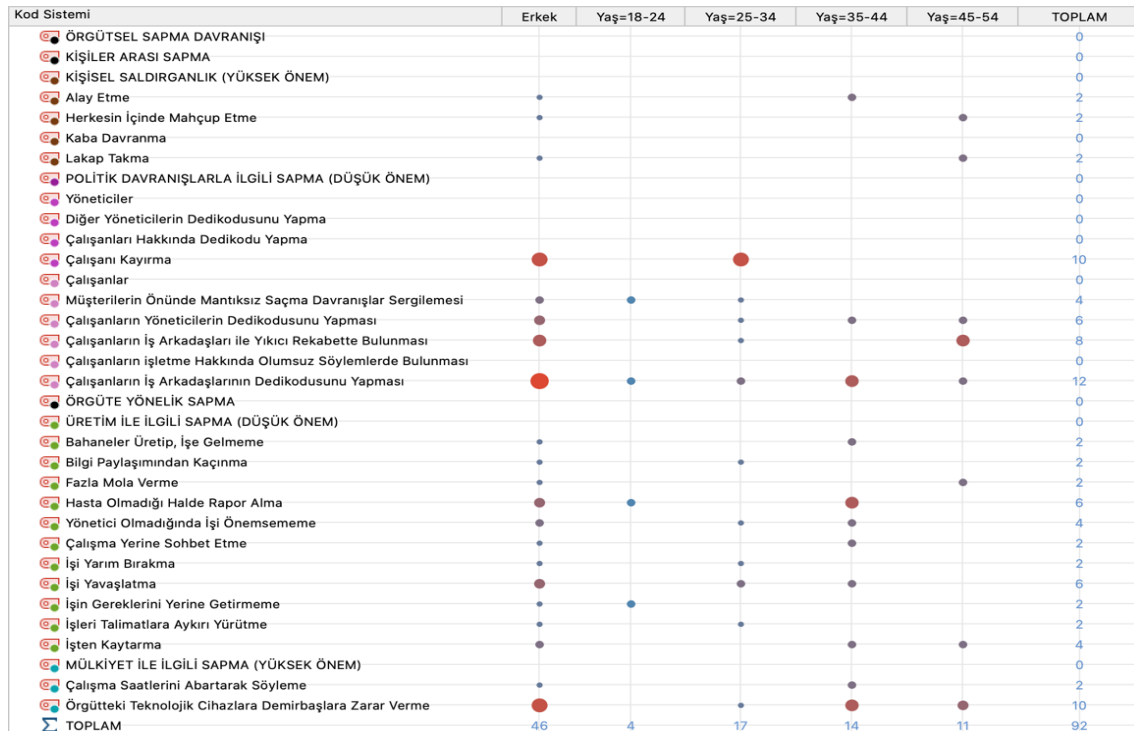


Otel işletmelerinde çalışan kadın ve erkek katılımcıların kademe değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; üst kademedeki çalışan katılımcıların çalışanlarının ağın dışında kaldıklarında düşük düzey öneme sahip sapma davranışları sergiledikleri (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili) görülmüştür. Alt kademe çalışanların ifadesi bize otel işletmelerinde düşük ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışlar (yüksek frekans sırasına göre; politik davranışlarla sapma, üretim ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) olduğunu göstermektedir. Orta kademe çalışanlar düşük ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışları yaşandığını (yüksek frekans sırasına göre; politik davranışlarla sapma, üretim ile ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma) dile getirmişlerdir. Alt ve üst kademe çalışanlarında kişisel saldırganlık sapması bahsedilirken orta kademe çalışanları hiç dile getirmemişlerdir. Orta kademe çalışanları diğer kademelere göre daha fazla mülkiyet ile ilgili sapma davranışından bahsetmişlerdir.

2.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağı dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının yaş değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 64. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının yaş değişkenine göre bulguları Şekil 64'te gösterilmiştir. 18-24 yaş arası erkek katılımcılar sadece politik davranışlarla ilgili sapma (f=2) ve üretim sapmasından (f=2) bahsetmişlerdir. Kişisel saldırganlık ve mülkiyet ile ilgili sapmadan hiç bahsetmemişlerdir. 25-34 yaş arası erkek katılımcılar yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapma davranışından (f=10) bahsetmişlerdir. Buna göre; yöneticilerin çalışanı kayırmaları (f=5) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yapması (f=2) öncelikli gelmektedir. 25-34 yaş arası erkek katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışına (f=6) vurgu yapmışlardır. Çalışanların işi yavaşlattığı (f=2), bilgi paylaşımından kaçındıkları (f=1), işi yarım bıraktıkları (f=1), yönetici olmadığında işin önemsenmediği (f=1), işlerin talimatlara aykırı yürütüldüğüne (f=1) değinilmiştir. 25-34 yaş grubu erkek katılımcılar kişisel saldırganlık ile ilgili herhangi bir ifadeye yer vermemişlerdir. 35-44 yaş arası erkek katılımcılar diğer katılımcılardan farklı olarak yoğunluğu üretim sapmasına (f=7) vermişlerdir. Çalışanlar hasta olmadığı halde rapor almakta (f=2), işten kaytarmakta (f=1), çalışma yerine sohbet etme (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememe (f=1), bahaneler üretip işe gelmemektedirler (f=1). 35-44 yaş arası erkek katılımcılar üretim sapmasından sonra mülkiyet ile ilgili sapma (f=3) ve politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=3) eşit oranda bahsetmişlerdir. Çalışanlar politik olarak hem yöneticilerinin (f=1) hem de iş arkadaşlarının (f=2) dedikodusunu yapmakta, mülkiyet ile ilgili sapma davranışında ise; örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar vermekte (f=2) ve çalışma saatlerini abartarak söylemektedirler (f=1). 35-44 yaş arası erkek katılımcılar alay etme (f=1) ifadesi ile kişiler arası sapmadan bahsetmişlerdir. 45-54 yaş arası erkek katılımcılar en fazla politik sapma davranışından (f=5) bahsetmişlerdir. Çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=3), çalışanların hem yöneticilerinin (f=1) hem de iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptıklarını ifade etmişlerdir. 45-54 yaş arası erkek katılımcılar herkesin içinde mahcup etme (f=1) ve lakap takma (f=1) davranışı ile kişisel saldırganlık, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara zarar vermesi (f=2) ile mülkiyet sapmasına, çalışanların fazla mola vermesi (f=1) ve işten kaytarması (f=1) ile de üretim sapmasına dair ifadelerde bulunmuşlardır.

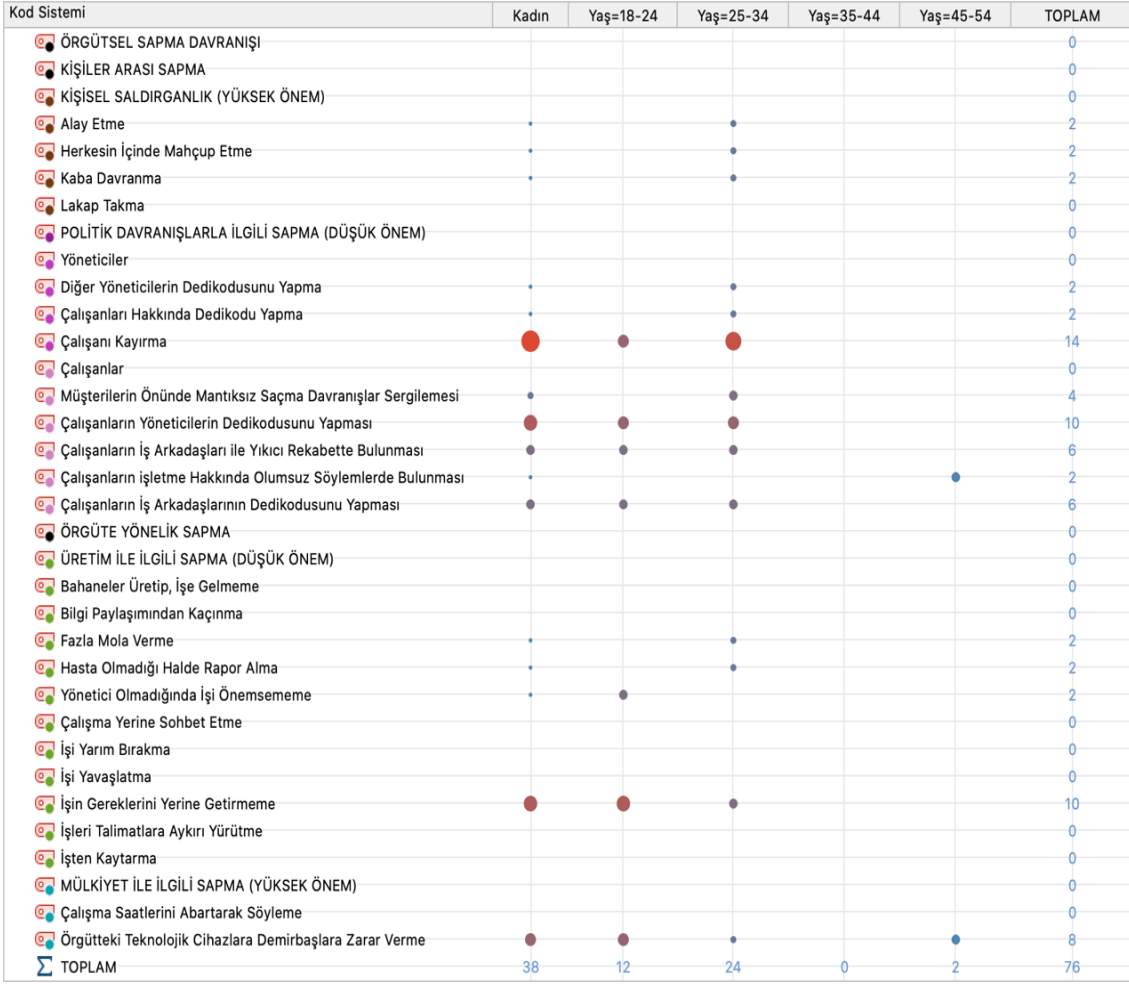
Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Yüzüne karşı gülen çok oluyor ama arkasından dedikodusunu yapanlar da çok oluyor. Cephe alınan kişinin her türlü eksikliği, hata yaptığında açığı aranıyor, bir hata yapsın da ortaya çıksın gitmek zorunda kalsın diye bekleniyor. " (B).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Çalışanların Yöneticinin Dedikodusunu Yapması>45-54 Yaş.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların yaş değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; 18-24 yaş arası çalışan erkek katılımcılar ifadelerinde düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) olduğunu, 25-34 yaş arası çalışan erkek katılımcılar düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğunu (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) belirtmişlerdir. 18-24 ve 25-34 yaş arası çalışan erkek katılımcılar kişisel saldırganlıktan hiç bahsetmemişlerdir. 35-44 yaş arası çalışan erkek katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey sapmadan (mülkiyet ile ilgili) sık bahsetmişlerdir. 45-54 yaş arası çalışan erkek katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (politik ile ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey sapmadan (kişisel saldırganlık ve mülkiyet ile ilgili sapma) sık bahsetmişlerdir. Erkek katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde otel işletmelerinde hem kişiler arası hem de örgütsel sapma davranışı bulunmaktadırlar. Genç (18-24) ve orta yaş grubunun (25-34) ileri yaş grubuna göre (35-44, 45-54) daha az yüksek düzey öneme sahip sapma davranışına dair ifadeleri olduğu tespit edilmiştir. 34 yaş altı katılımcılar 35 yaş üstü katılımcılara göre daha az sapma davranışı ifadesine yer vermişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda yaş değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 65. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının yaş değişkenine göre bulguları Şekil 65'te gösterilmiştir. 18-24 yaş arasındaki kadın katılımcılar ağırlıklı olarak politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=6) bahsetmişlerdir. Özellikle yöneticilerin çalışanı kayırdıklarını (f=2) ve çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptıklarını (f=2) ifade etmişlerdir. 18-24 yaş arası kadın katılımcılar ikinci olarak üretim ile ilgili sapma (f=4) davranışından çalışanların işin gereklerini yerine getirmemeye (f=3) değinmişlerdir. Üçüncü olarak da mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=2) çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2) ifade etmişler, kişisel saldırganlıktan hiç bahsetmemişlerdir. 25-34 yaş arası çalışan kadın katılımcılar yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=16) değinmişler, yine yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=5), çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=3) ifade etmişlerdir. 25-34 yaş arası çalışan kadın katılımcılar ikinci olarak üretim ile ilgili sapmadan (f=4) bahsederek çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=2), hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını (f=1) ve

fazla mola verdiklerini (f=1) dile getirmektedirler. 25-34 yaş arası çalışan kadın katılımcılar kişisel saldırganlığa (f=3) diğer katılımcılardan farklı olarak daha fazla değinmişlerdir. Herkesin içinde mahcup etme (f=1), kaba davranma (f=1) ve alay etme (f=1) ifadelerine yer verilmiştir. 45-54 yaş arası kadın katılımcılar sadece mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (f=1) ve politik davranışlarla ilgili sapma davranışından (f=1) bahsetmişlerdir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Masa sandalye indirirken, sinirli bir şekilde indiriyorlar, sağa sola çarpıyorlar korkuluk kırılıyor, otomatik kapı kırılıyor, masa düşüyor çok etkilenmiyor. Ben mi kurtaracağım burayı diyor. Hep mesaiye kaldığı için yapıyor. Sürekli ben mesaiye kalıyorum neden diğeri kalmıyor diye. Dışarıya da yansıtıyor..." (Z).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması.25-34 yaş.

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların yaş değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; 18-24 yaş arası çalışan kadın katılımcıların ifadeleri bize otel işletmelerinde yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında yüksek düzey sapma davranışları olduğunu (mülkiyet ile ilgili sapma), 25-34 yaş arası çalışan kadın katılımcıların ifadeleri yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğu (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında yüksek düzey sapma davranışları olduğunu (kişisel saldırganlık) göstermektedir. 45-54 yaş arası çalışan kadın katılımcılar düşük ve yüksek düzey sapma (politik davranışlarla ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma), davranışından eşit oranda bahsetmişlerdir. 25-34 yaş grubu haricindeki tüm katılımcılar kişisel saldırganlıktan hiç bahsetmemişlerdir. Tüm katılımcıların ifadelerinden hareketle otel işletmelerinde hem kişilerarası hem de örgütsel sapma davranışları bulunmaktadır. Erkek katılımcılardan farklı olarak, genç kadın katılımcıların (18-24) ve orta yaş grubunun (25-34) ileri yaş grubuna göre (45-54) daha fazla sapma davranışı ifadelerinde bulundukları tespit edilmiştir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda yaş değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 66. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının yaş değişkenine göre bulguları Şekil 66'da gösterilmiştir. Buna göre; 18-24 yaş arası tüm katılımcılar yoğunluk olarak politik davranışlarla ilgili sapmadan ($f=8$) bahsetmişlerdir. Yöneticilerin çalışanları kayırması ($f=2$), çalışanların yöneticilerinin ($f=2$) ve iş arkadaşlarının dedikodusunu yapması ($f=2$) ön planda olmuştur. İkinci olarak üretim sapmasına ($f=6$) yönelik ifadelerde bulunmuşlar, özellikle çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=4$) vurgulamışlardır. Mülkiyet ile ilgili sapma davranışına ($f=2$) ait ise çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini ($f=2$) belirtmişlerdir. 25-34 yaş arası çalışan tüm katılımcıların da en çok politik sapma davranışı ile ilgili ($f=16$) ifadeleri karşımıza çıkmaktadır. Özellikle yöneticilerin çalışanı kayırması ($f=10$) yüksek frekansa sahiptir. Onu çalışanların; yöneticilerinin ($f=4$) ve iş arkadaşlarının dedikodusunu ($f=4$) yapması takip etmektedir. İkinci sırada üretim sapması ($f=10$) yer almaktadır. Katılımcılar çalışanların işi yavaşlattığını ($f=2$) ve işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=2$) söylemektedirler. Bu yaş grubunda kişisel saldırganlık davranışına ($f=3$) görece fazla yer verilmiştir. Katılımcılar çalışanların alay edildiğini ($f=1$), herkesin içinde mahcup etmeye çalıştığını ($f=1$) ve kaba davranıldığını ($f=1$) dile getirmişlerdir. 35-44 yaş arası tüm

katılımcılar diğer katılımcılardan farklı olarak yoğunluğu üretim sapmasına (f=7) vermişlerdir. 35-44 yaş arası katılımcılara göre ağın dışında kalan çalışanlar hasta olmadığı halde rapor almakta (f=2), işten kaytarmakta (f=1), çalışma yerine sohbet etme (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememe (f=1), bahaneler üretip işe gelmemektedirler (f=1). 35-44 yaş arası tüm katılımcılar üretim sapmasından sonra mülkiyet ile ilgili sapma (f=3) ve politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=3) eşit oranda bahsetmişlerdir. Çalışanlar politik olarak hem yöneticilerinin (f=1) hem de iş arkadaşlarının(f=2) dedikodusunu yapmakta, mülkiyet ile ilgili sapma davranışında ise; örgütteki teknolojik cihazlara, demirbaşlara zarar vermekte (f=2) ve çalışma saatlerini abartarak söylemektedirler (f=1). 35-44 yaş arası tüm katılımcılar alay etme (f=1) ifadesi ile kişiler arası sapmadan bahsetmişlerdir. 45-54 yaş grubunda ise politik davranışlarla ilgili sapma davranışı yine yüksek frekansa sahiptirler (f=6). Özellikle çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=3) söylemişlerdir. 45-54 yaş grubuna katılan tüm katılımcılar ikinci sırada mülkiyet sapmasından (f=3) bahsetmişler, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=3) söylemişlerdir. Kişisel saldırganlık sapma davranışı ile ilgili ve üretim sapması ile ilgili eşit sayıda (f=2) ifade vermişlerdir. Üretim sapması ile ilgili çalışanların işten kaydardıklarını (f=1) ve fazla mola verdiklerini (f=1) dile getirirken, kişiler arası sapma davranışında ise herkesin içinde mahcup ettiklerini (f=1), ve lakap taktıklarını (f=1) söylemişlerdir.

Otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların yaş değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; 18-24 yaş arası çalışan tüm katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), 25-34 yaş arası çalışan katılımcıların ifadelerinden yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında yüksek düzey sapma davranışları olduğu (kişisel saldırganlık) tespit edilmiştir. 35-44 yaş arası çalışan tüm katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey sapmadan (mülkiyet ile ilgili) sık bahsetmişlerdir. 45-54 yaş arası çalışan tüm katılımcılar ilk olarak düşük düzey sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma) ve ikinci olarak yüksek düzey sapma davranışından (mülkiyet ile ilgili davranışlarla sapma), üçüncü olarak da yüksek düzey (kişisel saldırganlık) sapma davranışından bahsetmişlerdir. 18-24 yaş arası çalışan katılımcılar kişisel saldırganlıktan hiç bahsetmemişlerdir.

2.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının medeni durum değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının medeni durum değişkenine göre bulguları Şekil 67’ de gösterilmiştir. Buna göre; evli olan erkek katılımcılar en yüksek frekansla politik sapma davranışından (f=8) bahsetmektedirler. Yöneticilerin çalışanı kayırması (f=4) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yapması (f=2) öncelikli ifadeleri arasında yer almaktadır. Evli olan erkek katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışından (f=7) bahsetmektedirler. Çalışanların bahaneler üretip işe gelmemesi (f=1), bilgi paylaşımından kaçınması (f=1), hasta olmadığı halde rapor alması (f=1), yönetici olmadığı halde işi önemsememesi (f=1), işi yarım bırakması (f=1), işi yavaşlatması ve işleri talimatlara aykırı yürütmesi, (f=1) üretim sapmasına verilen cevapları göstermektedir. Evli erkek katılımcılar üçüncü olarak mülkiyet ile ilgili sapma davranışlarına (f=2) değinmişler ve çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2) ifade etmişlerdir. Bekar erkek katılımcılar da öncelikli olarak politik sapma davranışından (f=12) bahsetmişlerdir. Çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yapması (f=4) ve çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunması (f=4) başı çekmektedir. Bekar erkek katılımcıların verdikleri ifadelerden hareketle ikinci sırada üretim sapması (f=10) olduğu görülmektedir. Çalışanların hasta olmadığı halde rapor alması (f=2), işi yavaşlatması (f=2), işten kaytarması (f=2) yüksek frekanslı üretim ile ilgili sapma davranışları arasında yer almaktadır. Bekar erkek katılımcılar üçüncü sırada mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=4) yer vermişlerdir. Özellikle örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verme (f=3) davranışı ön plandadır. Bekar erkek katılımcıların ifadelerine göre en az sapma kişisel saldırganlıkta (f=2) görülmektedir.

Şekil 67. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI				0
KİŞİLER ARASI SAPMA				0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)				0
Alay Etme	•	•		2
Herkesin İçinde Mahcup Etme	•		•	2
Kaba Davranma				0
Lakap Takma	•		•	2
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Yöneticiler				0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma				0
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma				0
Çalışanı Kayırma	•	•	•	10
Çalışanlar				0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	•	•	•	4
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	•	•	•	6
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması	•		•	8
Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması				0
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	•	•	•	12
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA				0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Bahaneler Üretip, İşe Gelmemeye	•	•		2
Bilgi Paylaşımından Kaçınma	•	•		2
Fazla Mola Verme	•		•	2
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	•	•	•	6
Yönetici Olmadığında İş İstememe	•	•	•	4
Çalışma Yerine Sohbet Etme	•		•	2
İş Yarım Bırakma	•	•		2
İş Yavaşlatma	•	•	•	6
İşin Gerekliliklerini Yerine Getirmeme	•		•	2
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme	•	•		2
İşten Kaytarma	•		•	4
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)				0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme	•		•	2
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	•	•	•	10
Σ TOPLAM	46	18	28	92

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ağın dışında kalanlarda, çok bahaneler üretip işe gelmeme, hasta olduğunu söyleyip hasta olmaması ama genelde sürekli rapor almasına rastlıyorum." (P)

Kod • Üretim ile İlgili Sapma>Bahaneler Üretip İşe Gelmeme>Evli.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların medeni durum değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; hem evli hem de bekar erkek katılımcılar otel işletmelerinde önce düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonra ise yüksek düzey öneme sahip (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) sapma davranışları olduğunu belirtmişlerdir. Hem evli hem de bekar erkek katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde örgüte yönelik ve kişilerarası sapma davranışı olduğu tespit edilmiştir. Bekar erkek çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla örgütsel sapma davranışı ile ilgili ifade kullanmışlardır.

Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda medeni durum değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının medeni durum değişkenine göre bulguları Şekil 68’de gösterilmiştir. Buna göre; evli kadın katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde en çok politik davranışlarla ilgili sapma (f=5) olduğu tespit edilmiştir. Evli kadın katılımcılara göre; yöneticiler çalışanı kayırmakta (f=1), çalışanlar müşterilerin önünde saçma davranışlar sergilemekte (f=1), çalışanlar yöneticilerin dedikodusunu yapmakta (f=1), çalışanlar iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmakta (f=1), çalışanlar iş arkadaşlarının dedikodusunu yapmaktadırlar (f=1). Evli kadın katılımcılar ikinci sırada üretim saptasına ait (f=1) ifadelere yer vermiş, çalışanların fazla mola verdiğini (f=1) dile getirmişlerdir. Bekar olan kadın katılımcıların da ifadelerinden politik sapma davranışının (f=18) yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bekar olan kadın katılımcılar da yoğun olarak yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=6), çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını ifade etmektedirler. Bekar olan kadın katılımcılar ikinci sırada üretim saptasına (f=7) ait ifadelere yer vermiş, çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=5) vurgulamışlardır.

Şekil 68. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI				0
KİŞİLER ARASI SAPMA				0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)				0
Alay Etme	•		•	2
Herkesin İçinde Mahcup Etme	•		•	2
Kaba Davranma	•		•	2
Lakap Takma				0
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Yöneticiler				0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma	•		•	2
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma	•		•	2
Çalışanı Kayırma	•	•	•	14
Çalışanlar				0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	•	•	•	4
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	•	•	•	10
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması	•	•	•	6
Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması	•	•	•	2
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	•	•	•	6
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA				0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)				0
Bahaneler Üretip, İşe Gelmemeye				0
Bilgi Paylaşımından Kaçınma				0
Fazla Mola Verme	•	•		2
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	•		•	2
Yönetici Olmadığında İş Önemsememe	•		•	2
Çalışma Yerine Sohbet Etme				0
İşi Yarım Bırakma				0
İşi Yavaşlatma				0
İşin Gereklerini Yerine Getirmeme	•		•	10
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme				0
İşten Kaytarma				0
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)				0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme				0
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	•		•	8
TOPLAM	38	6	32	76

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...rapor izinlerinizi kullanıyorsunuz, yıllık izinlerinizi kullanıyorsunuz yani işi aksatmaya başlıyorsunuz. " (MA).

Kod • Üretim ile İlgili Sapma> İşin Gereklerini Yerine Getirememe> Evli.

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların medeni durum değişkenine göre sapma davranışları bulgularından (Şekil 68) hareketle hem evli hem de bekar kadın katılımcılar, otel işletmelerinde önce düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğunu (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) belirtmişlerdir. Bekar katılımcıların ifadesinden otel işletmelerinde yüksek düzey öneme sahip (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) sapma davranışları da olduğu tespit edilmiştir. Hem evli hem de bekar erkek katılımcıların ifadeleri otel işletmelerinde örgüte yönelik ve kişilerarası sapma davranışı olduğunu göstermektedir. Bekar olan kadın katılımcılar dört tür sapma davranışının tamamından bahsetmişler, evli olan katılımcılar sade iki sür sapma davranışından bahsetmişlerdir. Bekar kadın katılımcıların evli olanlara göre daha fazla sapma davranışı ifadesinde bulundukları tespit edilmiştir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda medeni durum değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 69. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI					0
KİŞİLER ARASI SAPMA					0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)					0
Alay Etme	•	•	•	•	4
Herkesin İçinde Mahçup Etme	•	•	•	•	4
Kaba Davranma	•	•	•	•	2
Lakap Takma	•	•	•	•	2
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)					0
Yöneticiler	•	•	•	•	0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma	•	•	•	•	2
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma	•	•	•	•	2
Çalışanı Kayırma	•	•	•	•	24
Çalışanlar	•	•	•	•	0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi	•	•	•	•	8
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması	•	•	•	•	16
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması	•	•	•	•	14
Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması	•	•	•	•	2
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması	•	•	•	•	18
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA					0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)					0
Bahaneler Üretip, İşe Gelmemeye	•	•	•	•	2
Bilgi Paylaşımından Kaçınma	•	•	•	•	2
Fazla Mola Verme	•	•	•	•	4
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma	•	•	•	•	8
Yönetici Olmadığında İş Önemsememe	•	•	•	•	6
Çalışma Yerine Sohbet Etme	•	•	•	•	2
İşi Yarım Bırakma	•	•	•	•	2
İşi Yavaşlatma	•	•	•	•	6
İşin Gereklerini Yerine Getirememe	•	•	•	•	12
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme	•	•	•	•	2
İşten Kaytarma	•	•	•	•	4
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)					0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme	•	•	•	•	2
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme	•	•	•	•	18
TOPLAM	38	46	24	60	168

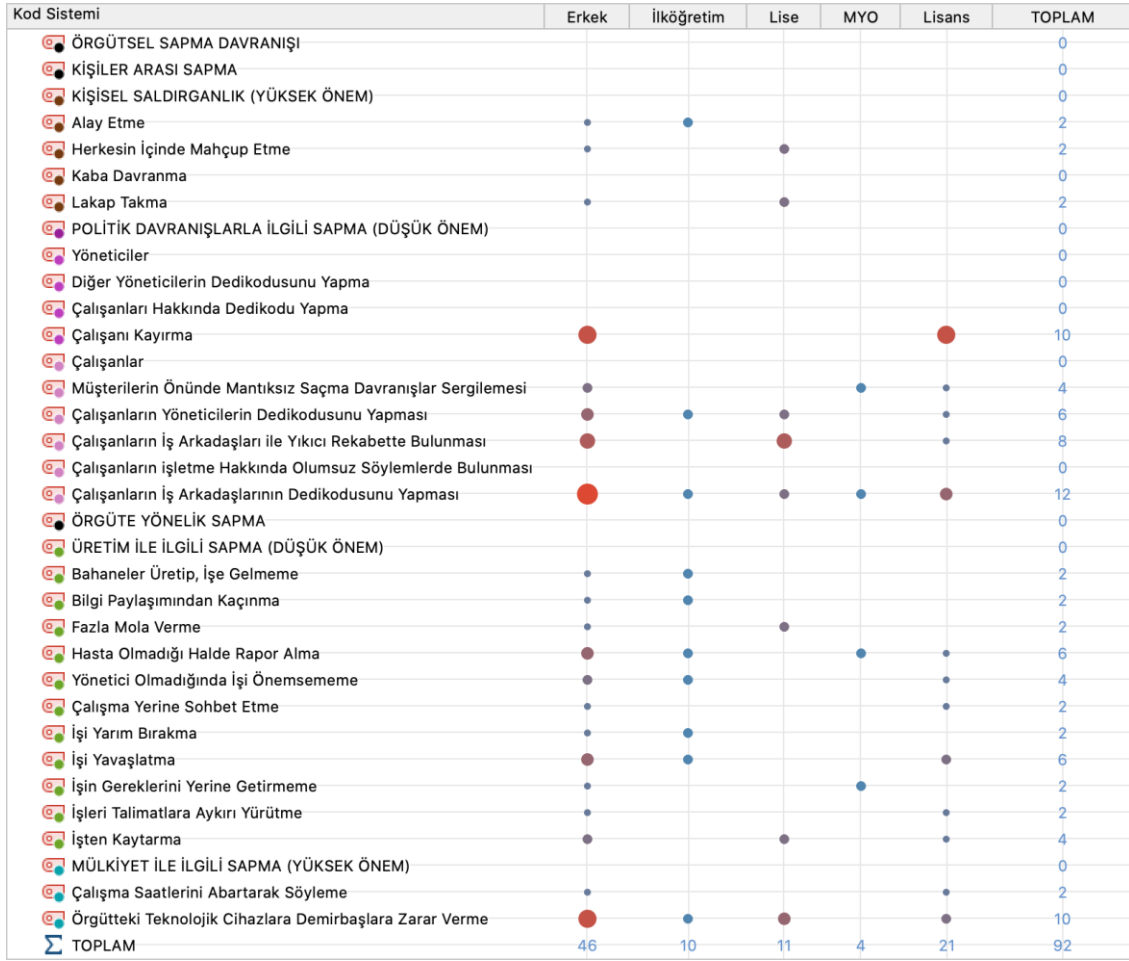
Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının medeni durum değişkenine göre bulguları Şekil 69'da gösterilmiştir. Kadın katılımcılar 38 ifadede bulunmuşlarken erkek katılımcılar kadınlardan daha fazla olarak 46 sapma davranışına dair ifade kullanmışlardır. Evli katılımcılar 24 ifade kullanırken, bekar katılımcılar 60 ifade ile daha fazla sapma davranışına değinmişlerdir. Evli olan tüm katılımcıların yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapmayı ($f=13$) ilk sıraya taşıdığı görülmektedir. Yöneticiler çalışanı kayırmakta ($f=5$), çalışanlar ise iş arkadaşlarının dedikodusunu yapmaktadırlar ($f=3$). Evli tüm katılımcılar ikinci olarak üretim sapması ($f=8$) hakkında görüş bildirmişlerdir. Çalışanların bahaneler üretip işe gelmemesi ($f=1$), bilgi paylaşımından kaçınması ($f=1$), fazla mola vermesi ($f=1$), hasta olmadığı halde rapor alması ($f=1$), yönetici olmadığında işi önemsememesi ($f=1$), işi yarım bırakması ($f=1$), işi yavaşlatması ve işleri talimatlara göre yürütmemesi ($f=1$), başlıcalarındandır. Evli katılımcılar üçüncü sırada mülkiyet ile ilgili sapmaya ($f=2$), değinmişler ve çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerinden ($f=2$), bahsetmişlerdir. Bekar olan katılımcıların ifadelerinden de önceliğin politik davranışlarla ilgili sapma davranışı olduğu ($f=30$), görülmektedir. Bekar katılımcılar özellikle çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu ($f=6$), yaptığını, çalışanların iş arkadaşları ile rekabette bulunduklarını ($f=6$), ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını ($f=6$), ifade etmişlerdir. Bekar olan tüm katılımcıların ifadelerinden ikinci sırayı üretim ile ilgili sapma davranışı ($f=17$) oluşturmaktadır. Çalışanların hasta olmadığı halde rapor alması ($f=3$), ve işin gereklerinin yerine getirmemesi ($f=6$) yüksek frekansa sahiptir. Üçüncü sırada mülkiyet ile ilgili sapma davranışına ait ($f=8$), örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verme ($f=8$), ifadesi önem arz etmektedir. Evli katılımcılara göre sadece bekar katılımcılar kişisel saldırganlık davranışına ($f=5$) dair ifadelere yer vermişlerdir.

Otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların medeni durum değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle hem evli hem de bekar katılımcıların önce düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından bahsettikleri (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), üçüncü olarak ikisinin de yüksek düzey öneme sahip (mülkiyet ile ilgili sapma) sapma davranışlarından bahsettikleri görülmüştür. Bekar katılımcıların kişisel saldırganlık davranışlarına dair ifadeleri evli olanlara göre daha yüksektir. Bekar katılımcıların evli olanlara göre daha fazla sapma davranışı ifadelerinde bulundukları tespit edilmiştir.

2.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının çalışanın eğitim düzeyi değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 70. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının eğitim durumu değişkenine göre bulguları Şekil 70'te gösterilmiştir. İlköğretim mezunu erkek katılımcıların ifadelerinden en yüksek frekansın üretim sapması ($f=6$) olduğu görülmektedir. Özellikle çalışanların bahaneler üretip işe gelmediklerini ($f=1$), bilgi paylaşımından kaçındıklarını ($f=1$), hasta olmadığı halde rapor aldıklarını ($f=1$), yönetici olmadığında işi önemsemediklerini ($f=1$), işi yarım bıraktıklarını ($f=1$), işi yavaşlattıklarını ($f=1$) dile getirmektedirler. İlköğretim mezunu erkek katılımcılar ikinci sırada politik davranışlarla ilgili sapma davranışından ($f=2$)

bahsetmişlerdir. Çalışanlar hem yöneticilerinin (f=1) hem de iş arkadaşlarının dedikodusunu(f=1) yapmaktadırlar. Lise mezunu erkek katılımcıların ifadelerinden, ilköğretim mezunu erkek katılımcıların aksine politik davranışlarla ilgili sapma (f=5) yüksek frekansla karşımıza çıkmaktadır. Lise mezunu erkek katılımcılar çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=3), çalışanların hem yöneticilerinin (f=1) hem de çalışma arkadaşlarının dedikodusunu yaptıklarını(f=1) dile getirmektedirler. Lise mezunu erkek katılımcılar kişisel saldırganlık (f=2), mülkiyet ile ilgili sapma (f=2) ve üretim ile ilgili sapma (f=2) için eşit oranda görüş bildirmişlerdir. Çalışanlar lakap takmakta (f=1), herkesin içinde mahcup etmekte (f=1), örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar vermekte (f=2), fazla mola vermekte (f=1) ve işten kaytarmaktadır (f=1). MYO (ön lisans) mezunu erkek katılımcılar hem politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=2) hem de üretim ile ilgili sapmadan (f=2) aynı oranda bahsetmişlerdir. Çalışanlar müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemekte (f=1), iş arkadaşlarının dedikodusunu yapmakta (f=1), hasta olmadığı halde rapor almakta (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmemektedir (f=1). Lisans mezunu erkek katılımcılar diğerlerine göre en fazla sapma davranışına dair ifade veren (f=21) katılımcılardır. Lisans mezunu erkek katılımcılara göre de politik davranışlarla ilgili sapma davranışı (f=11) önde gelmektedir. Yöneticiler çalışanı kayırmakta (f=5), çalışanlar iş arkadaşlarının (f=3), yöneticilerinin dedikodusunu yapmakta (f=1), iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmakta (f=1) ve müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemektedir. Lisans mezunu erkek katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapmadan (f=7) yoğun olarak bahsetmişlerdir. Buna göre çalışanlar; işi yavaşlatmakta (f=2), hasta olmadığı halde rapor almakta (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), çalışma yerine sohbet etmekte (f=1), işten kaytarmaktadır (f=1). Üçüncü olarak da çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2), çalışma saatlerini abartarak söylediklerini (f=1) vurgulayarak mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=3) değinmişlerdir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Asıl çalışan değil de farklı şekillerde (ikili ilişkilerini kullanma, yönetime yakın olma vb.) çalışanlar yükseliyor nasılsa, ben niye daha çok çalışayım diye işten kaytaranlar oluyor. " (B).

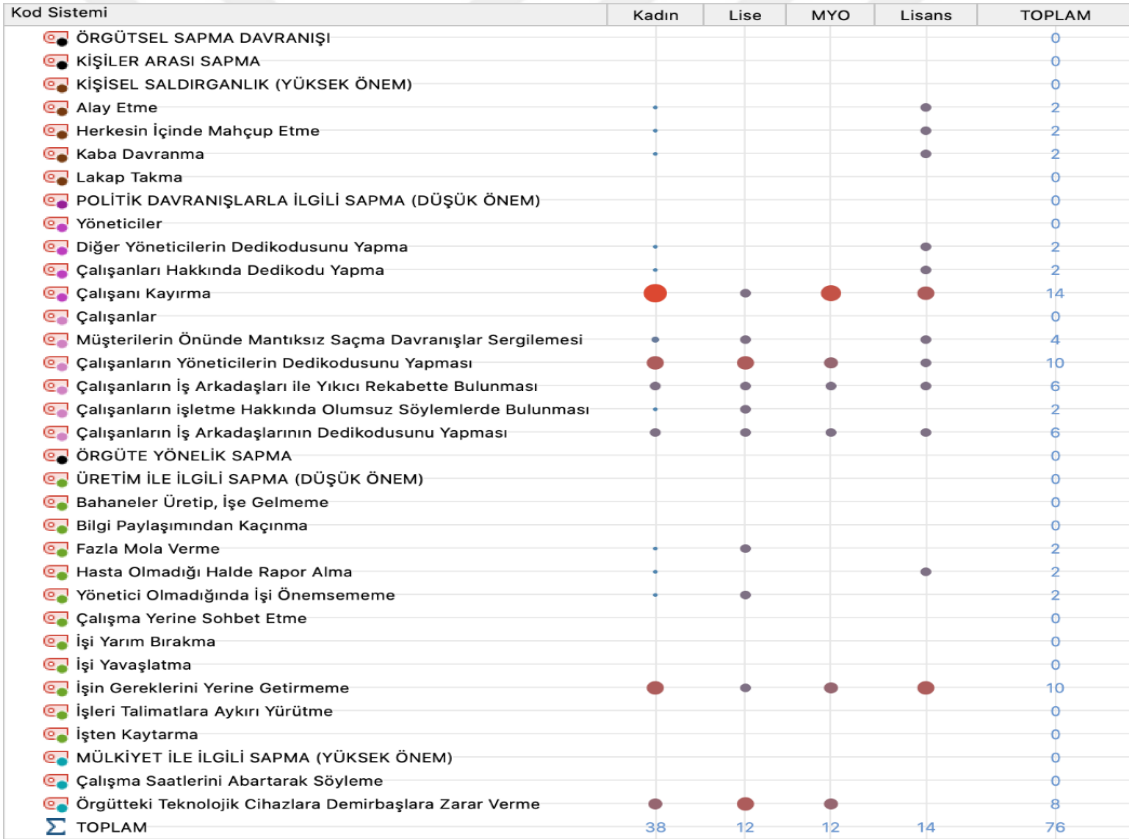
Kod • Üretim ile İlgili Sapma>İşten Kaytarma> Lise Mezunu.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; ilköğretim mezunu çalışan erkek katılımcıların ifadelerinden otel işletmelerinde düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (üretim ile ilgili sapma ,politik davranışlarla ilgili sapma), lise mezunu çalışan erkek katılımcıların ifadelerinden birinci sırada düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma), ikinci ve üçüncü sırada yüksek düzeyde sapma davranışı (kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapma) olduğu tespit edilmiştir. MYO (ön lisans) mezunu erkek katılımcılara göre çalışanların düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğu (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma)yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık sapma davranışında bulunmadıkları tespit edilmiştir. Lisans mezunu çalışan erkek katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey sapmadan (mülkiyet ile ilgili) sık bahsetmişlerdir. İlköğretim ve lise mezunu erkek katılımcıların kişisel saldırganlık davranışına dair ifadelere yer verdikleri, MYO (ön lisans) ve lisans mezunu çalışanların kişisel saldırganlık davranışından bahsetmedikleri tespit edilmiştir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda eğitim durumu ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının eğitim durumu değişkenine göre bulguları Şekil 71’de gösterilmiştir. Kadın katılımcıların verdikleri cevaplardan hareketle eğitim durumlarına dair ifadeleri ne olursa olsun hepsinin de politik davranışlarla ilgili sapma davranışı yüksek frekans çıkmıştır. Lise mezunu kadın katılımcılar; politik sapma davranışı ile ilgili (f=7) çalışanların yöneticilerin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptığını (f=2), yöneticilerin çalışanı kayırdıklarını (f=1), çalışanların işletme hakkında olumsuz söylemlerde bulunduklarını (f=1) ve iş arkadaşları arasında yıkıcı rekabette bulunduklarını(f=1) ifade etmişlerdir. Lise mezunu kadın katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapmadan (f=3) bahsetmektedirler. Çalışanlar fazla mola vermekte (f=1), işin gereklerini yerine getirmemekte (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememektedirler (f=1). Lise mezunu kadın katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2) ifade ederek mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=2) da değinmişlerdir. MYO (ön lisans) mezunu kadın katılımcılar, politik davranışlarla ilgili sapma davranışından (f=8) yüksek frekansla bahsetmişler, onu üretim ile ilgili

sapma (f=2) ve mülkiyet ile ilgili sapma (f=) takip etmektedir. Lisans mezunu kadın katılımcılar da politik davranışlarla ilgili sapma davranışından (f=8) yüksek frekansla bahsetmişler; yöneticinin çalışanı kayırdığını (f=2), diğer katılımcılardan farklı olarak yöneticilerin diğer yöneticilerin dedikodularını yaptıklarını (f=1) ve yöneticilerin çalışanların dedikodusunu yaptığını (f=1) ifade etmişlerdir. Lisans mezunu kadın katılımcılar çalışanların hasta olmadığı halde rapor alması (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmemelerinden (f=2) bahsederek üretim ile ilgili sapma davranışından (f=3) bahsetmişlerdir. Lisans mezunu kadın katılımcılara göre sosyal ağın dışında kalan çalışanlar kişisel saldırganlık (f=3) göstermekle birlikte kaba davranma (f=1), herkesin içinde mahcup etmekte (f=1), lakap takmaktadır (f=1).

Şekil 71. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Genelde stajyerler söylüyor çok yoruldu, eziyorlar, eziyet ediyorlar gibi. Ekstralar rahat ama eziyorlar yani. İşten kaytarmıyorlar belki ama sert yapıyorlar, zarar veriyorlar, çok dikkatli iş yapmıyorlar." (G).

Kod • Üretim ile İlgili Sapma>Yönetici olmadığına İş İstemememe>Lise.

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; lise mezunu çalışan kadın katılımcılar otel işletmelerinde en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), MYO (ön lisans) mezunu çalışan kadın katılımcılar birinci sırada düşük düzey sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma), ikinci sırada eşit frekansla düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (üretimle ilgili sapma) ve yüksek düzey sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma) olduğunu belirtmişlerdir. Lisans mezunu çalışan kadın katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında ise eşit frekansta hem yüksek düzey sapmadan (kişisel saldırganlık) hem de düşük düzey öneme sahip sapmadan (üretimle ilgili) sık bahsetmişlerdir. Sadece lisans mezunu kadın katılımcıların kişisel saldırganlık ifadelerine yer verdikleri, MYO (ön lisans) ve lisans mezunu çalışanların kişisel saldırganlık ifadelerinde bulunmadıkları tespit edilmiştir. Kadın katılımcılar hem kişilerarası hem de örgütsel sapma davranışlarında bulunmaktadır. Otel işletmelerinde eğitim seviyesi düşük kadın katılımcılar eğitim seviyesi yüksek kadın katılımcılara kıyasla daha az sapma davranışı ifadelerine yer vermişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda çalışan eğitim durumu ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 72. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	İlköğretim	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI							0
KİŞİLER ARASI SAPMA							0
KİŞİSEL SALDIRGANLIK (YÜKSEK ÖNEM)							0
Alay Etme							4
Herkesin İçinde Mahcup Etme							4
Kaba Davranma							2
Lakap Takma							2
POLİTİK DAVRANIŞLARLA İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)							0
Yöneticiler							0
Diğer Yöneticilerin Dedikodusunu Yapma							2
Çalışanları Hakkında Dedikodu Yapma							2
Çalışanı Kayırma							24
Çalışanlar							0
Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlar Sergilemesi							8
Çalışanların Yöneticilerin Dedikodusunu Yapması							16
Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması							14
Çalışanların İşletme Hakkında Olumsuz Söylemlerde Bulunması							2
Çalışanların İş Arkadaşlarının Dedikodusunu Yapması							18
ÖRGÜTE YÖNELİK SAPMA							0
ÜRETİM İLE İLGİLİ SAPMA (DÜŞÜK ÖNEM)							0
Bahaneler Üretilip, İşe Gelmeme							2
Bilgi Paylaşımından Kaçınma							2
Fazla Mola Verme							4
Hasta Olmadığı Halde Rapor Alma							8
Yönetici Olmadığında İş İstememe							6
Çalışma Yerine Sohbet Etme							2
İşi Yarım Bırakma							2
İşi Yavaşlatma							6
İşin Gereklerini Yerine Getirmeme							12
İşleri Talimatlara Aykırı Yürütme							2
İşten Kaytarma							4
MÜLKİYET İLE İLGİLİ SAPMA (YÜKSEK ÖNEM)							0
Çalışma Saatlerini Abartarak Söyleme							2
Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme							18
TOPLAM	38	46	10	23	16	35	168

Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının eğitim durumu değişkenine göre bulguları Şekil 72’de gösterilmiştir. İlköğretim mezunu katılımcıların ifadelerinden en yüksek frekansın üretim sapması (f=6) olduğu görülmektedir. Özellikle çalışanların bahaneler üretip işe gelmediklerini (f=1), bilgi paylaşımından kaçındıklarını (f=1), hasta olmadığı halde rapor aldıklarını (f=1), yönetici olmadığında işi önemsemediklerini (f=1), işi yarım bıraktıklarını (f=1), işi yavaşlattıklarını (f=1) dile getirmektedirler. İlköğretim mezunu katılımcılar ikinci sırada politik davranışlarla ilgili sapma davranışından (f=2) bahsetmişlerdir. Çalışanlar hem yöneticilerinin (f=1) hem de iş arkadaşlarının dedikodusunu (f=1) yapmaktadırlar. Lise mezunu tüm katılımcıların da yüksek frekansla politik davranışlarla ilgili sapma davranışı (f=12) ifadeleri görülmektedir. Özellikle çalışanlar iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmakta (f=4), yöneticilerinin (f=3), iş arkadaşlarının dedikodusunu (f=2) yapmaktadırlar. Lise mezunu tüm katılımcıların verdikleri ifadelerden yola çıkarak üretim ile ilgili sapma davranışının (f=5) ikinci sırayı aldığı görülmektedir. Buna göre; çalışanlar fazla mola vermekte (f=2), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), işin gereklerini yerine getirmemekte (f=1) ve işten kaytarmaktadırlar (f=1). Lise mezunu katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdikleri (f=4) ifadelere yer vererek mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=4) da değinmişlerdir. MYO (ön lisans) tüm katılımcılar politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=10) dair ifadelerine daha çok yer vermişler; yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=4), çalışanların yöneticilerinin (f=2) ve iş arkadaşlarının (f=2) dedikodusunu yaptığını ifade etmişlerdir. Daha sonra çalışanların işin gereklerini yerine getirmediğini (f=3) ve hasta olmadığı halde rapor aldıklarını (f=1) söyleyerek üretim ile ilgili sapma davranışından (f=4) bahsetmişlerdir. Ayrıca MYO (ön lisans) katılımcılar, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdikleri (f=2) ifadelere yer vererek mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=2) da değinmişlerdir. Lisans mezunu tüm katılımcıların da politik davranışlarla ilgili sapma davranışına (f=19) dair ifadelerinin yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Yöneticilerin çalışanları kayırdığını (f=7), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=4), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduğunu (f=2), çalışanların müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediklerini (f=2) dile getirmişlerdir. Lisans mezunu tüm katılımcıların verdikleri ifadeler doğrulduğunda ikinci sırayı üretim ile ilgili sapma davranışının (f=10) aldığı görülmektedir. Buna göre; çalışanlar hasta olmadıkları halde rapor almakta (f=2), işi yavaşlatmakta (f=2) ve işin gereklerinin yerine getirmemektedir

(f=2). Lisans mezunu tüm katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma (f=3) ve kişisel saldırganlığa (f=3) dair ifadelerine yer vermiş, sosyal ağ dışında kalan çalışanların örgütteki cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2), birbirlerine kaba davrandıklarını (f=1), lakap taktıklarını (f=1) ve herkesin içinde mahcup ettiklerini (f=1) ifade etmişlerdir.

Otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; ilköğretim mezunu tüm katılımcıların ifadelerinde yoğun olarak öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma) bulundukları, sonrasında ise yüksek önem derecesine sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma ve kişisel saldırganlık) tespit edilmiştir. Lise mezunu çalışanlar otel işletmelerinde yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğunu (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı olduğunu (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) belirtmişlerdir. MYO (ön lisans) mezunu çalışan tüm katılımcılara göre birinci sırada düşük düzey sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma), ikinci sırada düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (üretimle ilgili sapma) ve son olarak da yüksek düzey sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma) bulunmaktadır. Lisans mezunu çalışan tüm katılımcılar önce düşük düzey sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey sapmadan (kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapma) sık bahsetmişlerdir. MYO (ön lisans) mezunu çalışanların kişisel saldırganlık ifadelerine rastlanılmamıştır.

2.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının çalışanın aylık gelir durumu değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 73. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının aylık gelir durumu değişkenine göre bulguları Şekil 73'te gösterilmiştir. 5500 TL-daha az maaş alan erkek katılımcıların ifadesinden hareketle sosyal ağın dışında kalan katılımcıların üretim ile ilgili sapma davranışında ($f=4$) yoğunluk olduğu görülmektedir. Çalışanlar, hasta olmadığı halde rapor almakta ($f=2$) bahaneler üretilip işe gelmemekte ($f=1$), işin gereklerini yerine getirmemektedirler ($f=1$). 5500 TL-daha az alan erkek katılımcılar politik davranışlarla ilgili sapma davranışına ($f=2$) dair ifadelerde bulunmuşlar, çalışanların müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediğini ($f=1$), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını ($f=1$) ifade etmişlerdir. Mülkiyet ile ilgili sapma davranışı ve kişisel saldırganlık hakkında sadece birer ifade kullanmışlardır. 5501-7500 TL arası maaş alan erkek katılımcılar yüksek oranda politik sapma davranışından ($f=6$) bahsetmişler; özellikle yöneticilerin çalışanı kayırdığını ($f=5$) vurgulamışlardır. Ayrıca çalışanların işi yavaşlattığını ($f=1$) da söyleyerek üretim ile ilgili sapma davranışına ($f=1$) değinmişlerdir. 7501-10000 TL maaş alan erkek katılımcılar ifadelerinde en çok üretim ile ilgili sapma davranışlarından ($f=5$) bahsetmişler; çalışanların hasta olmadığı halde rapor aldıklarını ($f=1$), yönetici

olmadığında işi önemsemediklerini (f=1), çalışma yerine sohbet ettiklerini (f=1), işi yavaşlattıklarını (f=1) ve işten kaydardıklarını (f=1) dile getirmişlerdir. 7501-10000 TL maaş alan erkek katılımcıların ifadelerinden hareketle ikinci sırayı politik davranışlarla ilgili sapma (f=3) oluşturmaktadır. Çalışanlar iş arkadaşlarının (f=2) ve yöneticilerinin (f=1) dedikodusunu yapmaktadırlar. 7501-10000 TL maaş alan erkek katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=2) bahsetmişler; çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiğini (f=1) ve çalışma saatlerini abartarak söylediğini (f=1) ifade etmişlerdir. 10001 – 15000 TL maaş alan erkek katılımcıların politik davranışlarla ilgili sapmaya dair ifadeleri yüksek frekansa (f=8) sahiptir. Buna göre; çalışanlar iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmakta (f=3), çalışanlar yöneticilerin (f=2) ve iş arkadaşlarının dedikodusunu yapmaktadır. 10001 – 15000 TL maaş alan erkek katılımcıların ifadelerinden hareketle ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışı (f=7) görülmektedir. Çalışanlar bilgi paylaşımından kaçınmakta (f=1), fazla mola vermekte (f=1), yönetici olmadığı halde işi önemsememekte (f=1), işi yarım bırakmakta (f=1), işi yavaşlatmakta, işin gereklerini yerine getirmemekte (f=1) ve işten kaydarmaktadır (f=1). 15000 TL ve üzeri maaş alan erkek katılımcılar ise sadece politik davranışla ilgili sapmadan (f=1) bahsetmişler, çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1) ifade etmişlerdir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Günün sonunda otele zarar veriyor, daha parlak kişileri ön plana çıkartamıyorsunuz, sonra enerji sarfıyatı olmaya başlıyor, kimyasal sarfıyat olmaya başlıyor, misafire olumsuz yansıyor." (NF).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma>Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme.10001-15000 TL Maaş Alan Katılımcı.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların gelir durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle 5500 TL -daha az maaş alan tüm katılımcıların düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma) sonrasında yüksek düzey öneme sahip sapma davranışlarından (Mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık), 5501-7500 TL maaş alan erkek katılımcıların yoğun olarak düşük düzey sapma davranışlarından (politik davranışlarla ilgili sapma), 7501-10000 TL arası maaş alan erkek katılımcıların birinci sırada düşük düzey sapma davranışı davranışlarından (üretim ile ilgili sapma, politik

davranışlarla ilgili sapma), ikinci sırada yüksek düzey öneme sahip sapma davranışından (mülkiyet ile ilgili sapma) bahsettikleri görülmektedir. 10001-15000 TL maaş alan erkek katılımcıların ifadesinden otel işletmelerinde ağın dışında kalanlarda önce düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) sonrasında da yüksek düzey öneme sahip sapma davranışları (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) görülmektedir. 15000 TL ve üzeri maaş alan katılımcı ise sadece düşük düzey sapma davranışından (politik davranışlarla ilgili sapma) bahsetmiştir. Otel işletmelerinde gelir düzeyi düşük erkek katılımcılar yüksek katılımcılara kıyasla daha az sapma davranışı ifadesinde bulunmuşlardır. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, aylık gelir durumu ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 74. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının aylık gelir durumu değişkenine göre bulguları Şekil 74'te gösterilmiştir. 5500 TL-Daha Az alan kadın katılımcıların ifadesinden hareketle sosyal

ağın dışında kalan katılımcıların politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=11) yoğun olarak bahsettikleri görülmektedir. Yöneticiler çalışanı kayırmakta (f=4), çalışanlar yöneticilerinin (f=2), iş arkadaşlarının (f=2) dedikodusunu yapmakta, iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmakta (f=2) ve müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemektedir (f=1). 5500 TL-Daha Az alan kadın katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışından (f=5) bahsetmekte; çalışanların fazla mola verdiğini (f=1), hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=3) dile getirmektedirler. 5500 TL-Daha Az alan kadın katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiğini (f=1) dile getirerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=1) değinmişlerdir. 5501-7500 TL maaş alan kadın katılımcılar yoğun bir şekilde politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=11) bahsetmişlerdir. Yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=3), yöneticilerin diğer yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=1), yöneticilerin çalışanları hakkında dedikodu yaptığını (f=1), çalışanın ise yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=3), iş arkadaşları hakkında yıkıcı rekabette bulunduğunu (f=1) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=1) ifade etmişlerdir. 5501-7500 TL maaş alan kadın katılımcılar; çalışanların yönetici olmadığında işi önemsemediklerini (f=1) ve çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini ifade ederim üretim ile ilgili sapmaya (f=3) dair ifadelere yer vermişlerdir. 5501-7500 TL maaş alan kadın katılımcılar çalışanların birbirlerine kaba davrandıklarını (f=1), alay ettiklerini (f=1) ve herkesin içinde mahcup ettiklerini (f=1) ifade ederek kişisel saldırganlık davranışına (f=3) değinmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan kadın katılımcılar ise sadece mülkiyet ile ilgili sapma (f=1) ve politik davranışlarla ilgili sapma davranışı (f=1) hakkında görüş bildirmişlerdir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Alay ediyorlar. Kötü konuşuyorlar, kıyafetlerini eleştiriyorlar, yaptığı davranışları eleştiriyorlar, onun bir açığını bulmaya çalışıyorlar, onu aşağı çekmeye çalışıyorlar. " (NE).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Çalışanların İş Arkadaşları ile Yıkıcı Rekabette Bulunması> 5501-7500 TL Maaş Alan Katılımcı.

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların gelir durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; 5500 TL-daha az maaş alan kadın katılımcılara göre otel işletmelerinde yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma

davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), 5501-7500 TL arası maaş alan kadın katılımcılara göre öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla sapma, üretim davranışlarla ilgili sapma), sonrasında ise hem yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık davranışı hem de düşük düzey öneme sahip sapma üretim ile ilgili sapma davranışı olduğu görülmektedir. 10001-15000 TL maaş alan kadın katılımcılar hem yüksek düzey öneme sahip hem de düşük düzey öneme sahip sapma davranışları olduğunu (politik davranışlarla ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma) ifade etmişlerdir. Sadece 5501-7500 TL maaş alan kadın katılımcılar kişisel saldırganlık sapma davranışına değinmişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, gelir durumu ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 75. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının aylık gelir durumu değişkenine göre bulguları Şekil 75'te

gösterilmiştir. 5500 TL-Daha az alan tüm katılımcıların ifadesinden hareketle; en çok politik davranışlarla ilgili sapma ($f=13$) görülmektedir. Yöneticilerin çalışanı kayırması ($f=4$), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yapması ($f=3$), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunması ($f=2$), çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yapması ($f=2$), çalışanların müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemesi ($f=2$) olarak ifade etmişlerdir. 5500 TL-Daha az alan tüm katılımcılar ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışından ($f=9$) bahsetmişlerdir. Özellikle çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=4$), hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını ($f=3$), fazla mola verdiklerini ($f=1$) ve bahaneler üretip işe gelmediklerini ($f=1$) dile getirmişlerdir. 5500 TL-Daha az alan tüm katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini ($f=2$), söyleyerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından ($f=2$), bahsetmişlerdir. 5501-7500 TL maaş alan tüm katılımcılar da yoğun bir şekilde politik davranışlarla ilgili sapma ($f=17$), hakkında ifadelerde bulunmuşlardır. Yöneticilerin çalışanı kayırdıkları ($f=8$), çalışanların yöneticilerin ($f=3$), iş arkadaşlarının ($f=2$), dedikodusunu yaptıkları, çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulundukları ($f=1$), müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemesi ($f=1$) görülmektedir. 5501-7500 TL maaş alan tüm katılımcıların ifadelerinden ikinci sırayı üretim ile ilgili sapma ($f=4$) oluşturmaktadır. Çalışanlar işlerin gereklerini yerine getirmemekte ($f=2$), işi yavaşlatmakta ($f=1$) ve yönetici olmadığında işi önemsememektedir ($f=1$). 5501- 7500 TL maaş alan tüm katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini ($f=2$), söyleyerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından ($f=2$), bahsetmişlerdir. 5501- 7500 TL maaş alan tüm katılımcılar, kişisel saldırganlık davranışı ($f=3$) ile ilgili ifadeler yer vermişler; sosyal ağ dışında kalan çalışanların birbirleri ile alay ettiğini ($f=1$), birbirlerini herkes içinde mahcup ettiğini ($f=1$) ve birbirlerine kaba davrandıklarını söylemişlerdir.

7501-10000 TL maaş alan katılımcılar ifadelerinde en çok üretim ile ilgili sapma davranışlarından ($f=5$) bahsetmişler; çalışanların hasta olmadığı halde rapor aldıklarını ($f=1$), yönetici olmadığında işi önemsemediklerini ($f=1$), çalışma yerine sohbet ettiklerini ($f=1$), işi yavaşlattıklarını ($f=1$) ve işten kaydardıklarını ($f=1$) dile getirmişlerdir. 7501-10000 TL maaş alan katılımcıların ifadelerinden hareketle ikinci sırayı politik davranışlarla ilgili sapma ($f=3$) oluşturmaktadır. Çalışanlar iş arkadaşlarının ($f=2$) ve yöneticilerinin ($f=1$) dedikodusunu yapmaktadırlar. 7501-10000 TL maaş alan katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma davranışından ($f=2$) bahsetmişler; çalışanların

örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiğini (f=1) ve çalışma saatlerini abartarak söylediğini (f=1) ifade etmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan katılımcıların ifadelerinde en çok politik davranışlarla ilgili sapmadan (f=9) bahsetmişler; çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmasına (f=3), çalışanların iş arkadaşlarının (f=2) ve yöneticilerinin (f=2) dedikodusunu yapmasına, çalışanların işletme hakkında olumsuz ifadelerle yer vermesine (f=1) çalışanların müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemesine (f=1) dair ifadeleri dile getirmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan tüm katılımcılar ikinci sırada üretim sapmasından (f=7) bahsetmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan tüm katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini (f=4), söyleyerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=4), bahsetmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan tüm katılımcılar en az kişisel saldırganlık davranışından (f=2) bahsetmişler; çalışanların birbirlerini herkesin içinde mahcup ettiklerini (f=1), ve lakap taktıklarını (f=1) söylemişlerdir. 15000 TL ve üzeri maaş alan tüm katılımcılar sadece politik davranışlarla ilgili sapma davranışından bahsetmiş (f=1) sosyal ağın dışında kalan çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette olduğunu (f=1), dile getirmişlerdir.

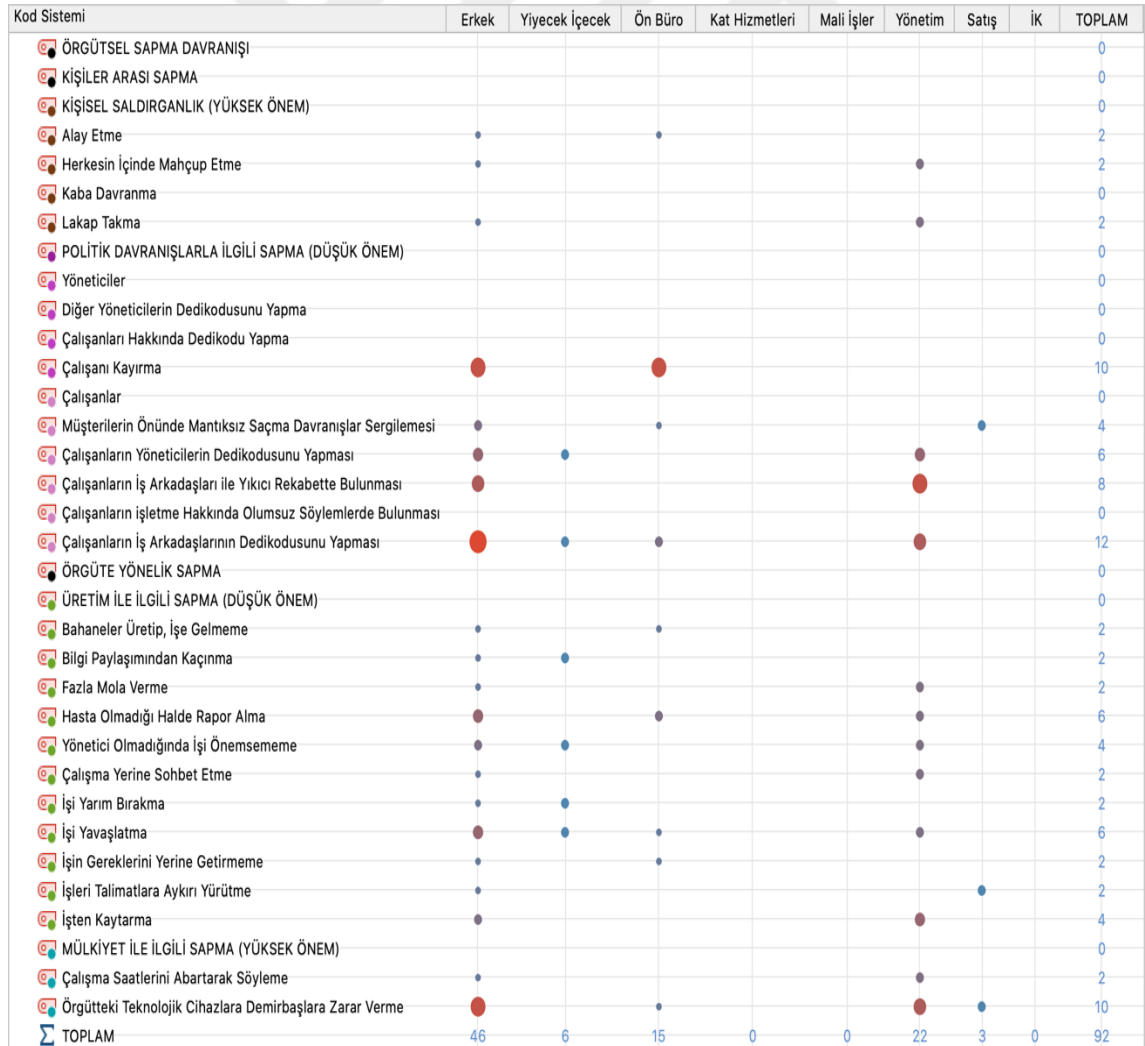
Otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların gelir durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; 5500 TL-daha az maaş alan tüm katılımcılar en başta otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanlar için düşük düzey öneme sahip sapma davranışı sergilediklerini (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), 5501-7500 TL arası maaş alan tüm katılımcılar çalışanların öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı sergilediklerini (politik davranışlarla sapma, üretim davranışlarla ilgili sapma), sonrasında ise yüksek önem derecesine sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) sergilediklerini ifade etmişlerdir. 7501-10000 TL maaş alan katılımcılar öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma) sonrasında yüksek önem düzeyine sahip sapma davranışında (mülkiyet ile ilgili sapma) olduğunu belirtmişlerdir. 10001-15000 TL maaş alan tüm katılımcıların ifadeleri otel işletmelerinde öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla sapma, üretim davranışlarla ilgili sapma), sonrasında ise yüksek önem derecesine sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) olduğunu göstermektedir. 15000 ve üzeri maaş alan kişi, düşük önem düzeyine sahip sapma davranışından (politik davranışlarla ilgili sapma) bahsetmiştir. 7501-10000 TL maaş alan katılımcılar dışındaki tüm

katılımcıların düşük düzey öneme sahip, önce politik davranışlarla ilgili sapma sonra üretim ile ilgili sapma davranışından bahsettikleri tespit edilmiştir. 7501-10000 TL maaş alan katılımcılar ise önce üretim ile ilgili sapma davranışı, sonrasında politik davranışlarla ilgili sapma davranışından bahsetmişlerdir. 75001-10000 TL ve 15000 TL ve üzeri maaş alan katılımcılarda yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık ifadesine rastlanılmamıştır.

2.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının departmanlar üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 76. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının departman değişkenine göre bulguları Şekil 76'da gösterilmiştir. Buna göre; yiyecek içecek departmanında çalışan erkek katılımcılar öncelikle üretim sapmasına (f=4) dair ifadelerde bulunmuşlardır. Çalışanlar bilgi paylaşımından kaçınmakta (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), işi yarım bırakmakta (f=1) ve işi yavaşlatmaktadır (f=1). Yiyecek içecek departmanında çalışan erkek katılımcılar ikinci sırada politik sapma davranışı hakkında (f=2) ifadelere yer vermiş; çalışanların iş arkadaşlarının (f=1) ve çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptığını (f=1) söylemişlerdir. Ön büro departmanında çalışan erkek katılımcılar yiyecek içecek departmanının aksine sosyal ağın dışında kalan kişilerin yoğunlukla politik sapma davranışı sergilediğini (f=8) ifade etmişler; yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=5), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=2) ve çalışanların müşterilerin önünde saçma mantıksız davranışlar sergilediğini dile getirmişlerdir. Ön büro departmanında çalışan erkek katılımcılara göre ikinci sırada üretim sapması (f=5) gelmektedir. Çalışanlar hasta olmadıkları halde rapor almakta (f=2), bahaneler üretip işe gelmemekte (f=1), işi yavaşlatmakta (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmemektedir (f=1). Ön büroda çalışan erkek katılımcılar kişisel saldırganlık davranışı (f=1) ve mülkiyet sapması ile ilgili (f=1) ifadelere de yer vermişlerdir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak politik sapma davranışına (f=9) ait ifadelerde bulunmuşlar; çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptığını (f=2), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=4), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=3) söylemişlerdir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar politik davranışlarla ilgili sapma davranışından sonra üretim ile ilgili sapma davranışları (f=7) hakkında ifadeye yer vermişlerdir. Yöneticilere göre ağın dışında kalan çalışanlar, sapma davranışı olarak; çalışanlar hasta olmadıkları halde rapor almakta (f=1), fazla mola vermekte (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), işi yavaşlatmakta (f=1) çalışma yerine sohbet etmekte (f=1) ve işten kaytarmaktadır (f=2). Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini (f=3), çalışma saatlerini abartarak söylediklerini de dile getirerek mülkiyet sapması ile ilgili de (f=4) görüş bildirmişlerdir. Ayrıca erkek yöneticiler ağın dışında kalanların birbirlerine lakap taktığını (f=1) ve herkesin içinde mahcup etmeye çalıştığını (f=1) söylemektedirler. Satış departmanında çalışan erkek katılımcı mülkiyet ile ilgili sapma (f=1), üretim ile ilgili sapma (f=1) ve politik davranışla ilgili sapmadan (f=1) bahsetmiştir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Daha önce çalışmış arkadaşlarımız için özel bir ayrıcalık tanınıyordu. Bu sefer de diğer personeller bundan rahatsız oluyordu, daha yavaş çalışma gibi, iş yavaşlatma eylemi durumlarla karşılaştım." (E).

Kod • Üretim ile İlgili Sapma>İş Yavaşlatma> Ön Büro.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların çalıştıkları departman değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; yiyecek içecek departmanında çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma), en az da düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma) sapma) dile getirmişlerdir. Ön büro departmanında çalışan erkek katılımcıların ifadeleri bizlere otel işletmelerinde düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) ve yüksek düzey önem derecesine sahip sapma davranışı (kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapma) olduğunu göstermektedir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar çalışanlarının en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), onu yüksek düzeyde öneme sahip mülkiyet sapmasını takip ettiğini ve son olarak da kişisel saldırganlık davranışları sergilediklerini belirtmişlerdir. Satış departmanında çalışan erkek katılımcılar, düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) ve yüksek düzeyde öneme sahip mülkiyet sapmasından bahsetmektedir. Sadece ön büro ve yönetim departmanı sadece kişisel saldırganlıktan bahsetmişlerdir. Sapma davranışına dair en fazla ifadeyi yönetim departmanı vermiştir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, departmanlar ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 77. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının departman değişkenine göre bulguları Şekil 77’de gösterilmiştir. Buna göre; spa departmanında çalışan kadın katılımcılar sosyal ağın dışında kalan çalışanların en çok üretim ile ilgili sapma davranışı ($f=2$) sergilediğini; çalışanların işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=1$) ve yönetici olmadığında işi önemsemediklerini ($f=1$) söylemektedirler. Yine spa departmanında çalışan kadın katılımcılar çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptıklarını ($f=1$) söyleyerek politik davranışlarla ilgili sapmaya ($f=1$), çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar vermesi ($f=1$) ile de mülkiyet ile ilgili sapma davranışına ($f=1$) gönderme yapmışlardır. Ön büroda çalışan kadın katılımcıların örgütsel sapmaya dair ifadeleri yüksek frekansa ($f=14$) sahiptir. Ön büro departmanında çalışan kadın katılımcılar sosyal ağın dışında kalan çalışanların en çok politik davranışlarla ilgili sapma ($f=8$) yaşadığını; yöneticilerin çalışanı kayırdığını ($f=2$), yöneticilerin çalışanları hakkında ($f=1$) ve diğer yöneticiler hakkında ($f=1$) dedikodu yaptığını, çalışanların müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediğini ($f=1$), çalışanların yöneticilerinin ($f=1$) ve iş arkadaşlarının ($f=1$) dedikodusunu yaptığını ($f=1$), çalışma arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını ($f=1$)

ifade etmişlerdir. Ön büroda çalışan kadın katılımcıların ifadesi doğrultusunda ikinci sırada üretim ile ilgili sapma (f=3) ve kişisel saldırganlık (f=3) gelmektedir. Ön büro personeline göre çalışanlar işin gereklerini yerine getirmemekte (f=2), hasta olmadığı halde rapor almakta (f=1), birbirlerine kaba davranmakta (f=1), birbirleri ile alay etmekte (f=1) ve herkesin içinde mahcup etmektedirler (f=1).

Kat hizmetlerinde çalışan kadın katılımcıların verdiği cevaplar bizi politik davranışlarla ilgili sapma davranışına yoğunlaştırmıştır (f=6). Kat hizmetlisi kadınlar yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=1), çalışanların müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediğini (f=1), çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptığını (f=1), çalışma arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1) ve çalışanların işletme hakkında olumsuz söylemlerde bulunduklarını (f=1) ifade etmişlerdir. Kat hizmetlerinde çalışan kadın katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=1) ve üretim ile ilgili sapma davranışından da (f=1) bahsetmişlerdir. Animasyon departmanında çalışan kadın katılımcı sosyal ağın dışında kalanların politik davranışlarla ilgili sapma davranışı (f=3) ve mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (F=1) sergilediğini; yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=2) ve çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=1) ifade etmiştir. Misafir ilişkilerinde çalışan kadın katılımcıların ifadeleri de bize politik sapma davranışının yoğun olduğunu (F=5) söylemektedir. Misafir ilişkileri personeline göre; yöneticiler çalışanını kayırmakta (f=2), çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yapmakta (f=1), çalışma arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmaktadır (f=1). Misafir ilişkileri personeli ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışına (f=2) ait ifadeler kullanmış; çalışanların işin gereklerini yerine getirmediğini (f=2) söylemiştir.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Mesela iki tane samimi olduğum arkadaşım vardı şef olmadan önce, şef oldum tavırları değişti, bakışları değişti mesela 5 yıllık arkadaşım. Benim için; şef yaptılar onun yaşı küçük gibi laflar söyledi. " (G).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Çalışanların Yöneticilerinin Dedikodusunu Yapması> Spa.

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların çalıştıkları departman değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; spa departmanında çalışan kadın

katılımcılar düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma) ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışları (mülkiyet ile ilgili sapma) ile ilgili ifadelerle yer vermişler, ön büro departmanında çalışan kadın katılımcıların en fazla düşük düzey öneme sahip politik davranışlarla ilgili sapma davranışından, sonrasında ise hem yüksek düzey öneme sahip kişisel saldırganlık davranışından hem de düşük düzey öneme sahip sapma üretim ile ilgili sapma davranışından bahsetmişlerdir. Kat hizmetlerinde çalışan kadın katılımcılar, otel içinde ağın dışında kalanların en fazla düşük düzey öneme sahip sapma politik davranışlarla ilgili sapma, en az ise yüksek önem düzeyine sahip mülkiyet ile ilgili sapma ve düşük önem düzeyine sahip üretim ile ilgili sapma davranışları sergilediklerini ifade etmişlerdir. Animasyon departmanında çalışan kadın katılımcılar düşük düzey öneme sahip politik sapma ve yüksek düzey öneme sahip mülkiyet saptasından bahsetmişlerdir. Misafir ilişkileri departmanında çalışan kadın katılımcılar yoğun olarak düşük önem düzeyine sahip sapma davranışları (politik sapma ile ilgili davranışlar, üretim ile ilgili sapma davranışları) en az ise yüksek önem düzeyine sahip mülkiyet saptası olduğundan bahsetmektedirler. En fazla sapma davranışı ifadeleri kadın katılımcılarda ön büro departmanındadır. Ön büro departmanı dışında hiçbir departman kişisel saldırganlık sapma davranışından bahsetmemiştir. Sapma davranışı ile ilgili en fazla ifade ön büro departmanına aittir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, departmanlar ile sapma davranışı arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Şekil 78. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının departman değişkenine göre bulguları Şekil 78’de gösterilmiştir. Buna göre; yiyecek içecek departmanında çalışan tüm katılımcılar öncelikle üretim sapmasına (f=4) dair ifadelerde bulunmuşlardır. Çalışanlar bilgi paylaşımından kaçınmakta (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), işi yarım bırakmakta (f=1) ve işi yavaşlatmaktadır (f=1). Yiyecek içecek departmanında çalışan katılımcılar ikinci sırada politik sapma davranışı hakkında (f=2) ifadelere yer vermiş; çalışanların iş arkadaşlarının (f=1) ve çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptığını (f=1) söylemişlerdir. Spa departmanında çalışan tüm katılımcılar çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptıklarını (f=1) söyleyerek politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=1), çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar vermesi (f=1) ile de mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=1) gönderme yapmışlardır. Ön büro departmanında çalışan katılımcılar yiyecek içecek departmanının aksine sosyal ağın dışında kalan kişilerin yoğunlukla politik sapma davranışı sergilediğini (f=16) ifade etmişler; yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=7), diğer yöneticilerin dedikodusunu yaptığı (f=1), yöneticilerin çalışanın dedikodusunu yaptığı (f=1), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=3) ve çalışanların müşterilerin önünde saçma mantıksız davranışlar sergilediğini (f=2), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1), çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptığını (f=1) dile getirmişlerdir. Ön büro departmanında çalışan katılımcılara göre ikinci sırada üretim sapması (f=8) gelmektedir. Çalışanlar hasta olmadıkları halde rapor almakta (f=3), bahaneler üretilip işe gelmemekte (f=1), işi yavaşlatmakta (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmemektedir (f=3). Ön büroda çalışan katılımcılar kişisel saldırganlık davranışı (f=4) ve mülkiyet sapması ile ilgili (f=1) ifadelere de yer vermişlerdir.

Kat hizmetlerinde çalışan tüm katılımcıların verdiği cevaplar bizi politik davranışlarla ilgili sapma davranışına yoğunlaştırmıştır (f=6). Kat hizmetlisi katılımcılar, yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=1), çalışanların müşteriler önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediğini (f=1), çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptığını (f=1), çalışma arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1) ve çalışanların işletme hakkında olumsuz söylemlerde bulunduklarını (f=1) ifade etmişlerdir. Kat hizmetlerinde çalışan katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=1) ve üretim ile ilgili sapma davranışından da (f=1) bahsetmişlerdir. Animasyon departmanında çalışan katılımcı sosyal ağın dışında kalanların politik davranışlarla ilgili

sapma davranışı (f=3) ve mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (F=1) sergilediğini; yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=2) ve çalışanların yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=1) ifade etmiştir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar yoğun olarak politik sapma davranışına (f=9) ait ifadelerde bulunmuşlar; çalışanların yöneticilerinin dedikodusunu yaptığını (f=2), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=4), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=3) söylemişlerdir. Yönetim departmanında çalışan erkek katılımcılar politik davranışlarla ilgili sapma davranışından sonra üretim ile ilgili sapma davranışları (f=7) hakkında fazla ifadeye yer vermişlerdir.

Yöneticilere göre ağın dışında kalan çalışanlar sapma davranışı olarak; çalışanlar hasta olmadıkları halde rapor almakta (f=1), fazla mola vermekte (f=1), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=1), işi yavaşlatmakta (f=1) çalışma yerine sohbet etmekte (f=1) ve işten kayırmaktadır (f=2). Yönetim departmanında çalışan katılımcılar, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdiklerini (f=3), çalışma saatlerini abartarak söylediklerini de dile getirerek mülkiyet saptması ile ilgili de (f=4) görüş bildirmişlerdir. Ayrıca yöneticiler ağın dışında kalanların birbirlerine lakap taktığını (f=1) ve herkesin içinde mahcup etmeye çalıştığını (f=1) söylemektedirler. Satış departmanında çalışan katılımcı mülkiyet ile ilgili sapma (f=1), üretim ile ilgili sapma (f=1) ve politik davranışla ilgili sapmadan (f=1) bahsetmiştir. Misafir ilişkilerinde çalışan katılımcıların ifadeleri de bize politik sapma davranışının yoğun olduğunu (F=5) söylemektedir. Misafir ilişkileri personeline göre; yöneticiler çalışanını kayırmakta (f=2), çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yapmakta (f=1), çalışma arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmaktadır (f=1). Misafir ilişkileri personeli ikinci sırada üretim ile ilgili sapma davranışına (f=2) ait ifadeler kullanmış; çalışanların işin gereklerini yerine getirmediğini (f=2) söylemiştir.

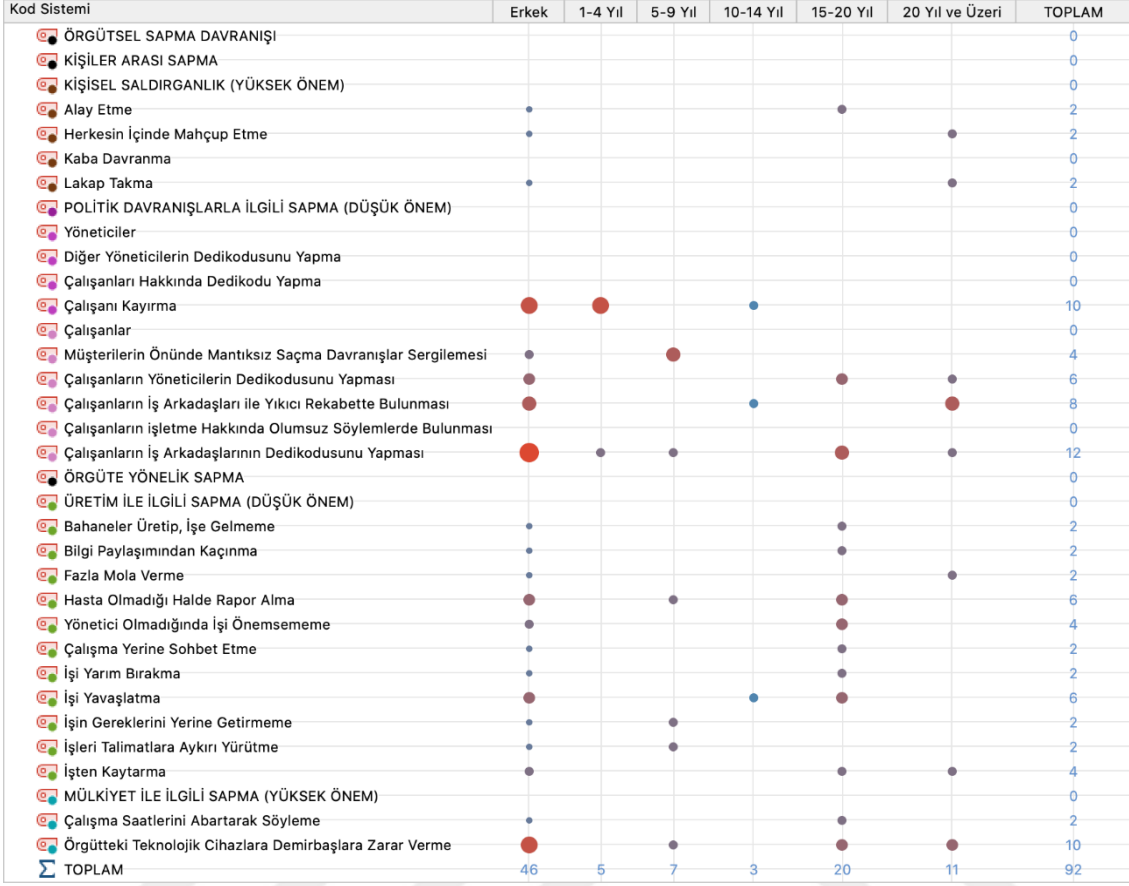
Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların çalıştıkları departman değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; yiyecek içecek departmanında çalışan katılımcılar yoğun olarak düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma), en az da düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından (politik davranışlarla ilgili sapma) bahsetmektedirler. Spa departmanında çalışan katılımcılar öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma (üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey öneme sahip sapma davranışından (mülkiyet ile ilgili sapma) bahsetmişlerdir. Ön büroda çalışan katılımcıların ifadelerinden ağın dışında kalan

Çalışanların öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarda (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) ve yüksek düzey önem derecesine sahip sapma (kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapma) davranışında bulundukları tespit edilmiştir. Kat hizmetlerinde çalışan katılımcılar, en fazla düşük düzey öneme sahip sapma politik davranışlarla ilgili sapma, en az ise yüksek önem düzeyine sahip mülkiyet ile ilgili sapma ve düşük önem düzeyine sahip üretim ile ilgili sapma davranışları dile getirmişlerdir. Animasyon departmanında çalışan katılımcılar otelde düşük düzey öneme sahip politik sapma ve yüksek düzey öneme sahip mülkiyet sapması olduğunu dile getirmiştir. Misafir ilişkileri departmanında çalışan katılımcılar en fazla düşük önem düzeyine sahip (politik sapma ile ilgili davranışlar, üretim ile ilgili sapma davranışları) en az ise yüksek önem düzeyine sahip mülkiyet sapmasından bahsetmektedirler. Yönetim departmanında çalışan katılımcıların çalışanlarının en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), onu yüksek düzeyde öneme sahip mülkiyet sapmasını takip ettiğini ve son olarak da kişisel saldırganlık davranışları sergilediklerini ifade etmektedirler. Satış departmanında çalışan katılımcı düşük düzey öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma) ve yüksek düzeyde öneme sahip mülkiyet sapması olduğunu belirtmiştir. n büro ve yönetim departmanı dışında hiçbir departman kişisel saldırganlıktan bahsetmemiştir.

2.3.8. Otel İşletmelerinde alışan Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Kalan alışanların rgtsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde, sosyal ağın dışında kalan katılımcıların sergiledikleri sapma davranışlarının tecrübe değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 79. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının tecrübe değişkenine göre bulguları Şekil 79’da gösterilmiştir. En az tecrübeye (1-4 Yıl) sahip erkek katılımcılar yöneticilerin çalışanlarını kayırdığını ($f=4$) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını ($f=1$) ifade ederek politik davranışlarla ilgili sapmadan ($f=5$) bahsetmişlerdir. 5-9 yıl tecrübeye sahip erkek katılımcılar, politik davranışlarla ilgili ($f=3$) ve üretim ile ilgili sapma davranışından ($f=3$) bahsetmişler; çalışanların müşterilerin önünde saçma davranışlar sergilediğini ($f=2$), iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptıklarını ($f=1$), hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını ($f=1$), işin gereklerini yerine getirmediğini ($f=1$) ve işleri talimatlara uygun yapmadıklarını ($f=1$), ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışanların örgütteki demirbaşlara ve cihazlara zarar verdiklerini ($f=1$) söyleyerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından ($f=1$) da bahsetmişlerdir. 10-14 yıl tecrübeye sahip erkek katılımcılar, sosyal ağın dışında kalan katılımcıların politik davranışlarla ilgili sapma davranışı ($f=2$), ve üretim ile ilgili sapma davranışı ($f=1$) sergilediklerini ifade etmişlerdir. 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcılardan sapma davranışlarıyla ilgili diğer katılımcılara göre daha fazla ifadeye ($f=20$) rastlanılmıştır. 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcılar ağın dışında kalan

katılımcıların yoğun bir şekilde üretim ile ilgili sapma (f=11) davranışı sergilediklerini ifade etmişlerdir. Çalışanlar işi yavaşlatmakta (f=2), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=2), hasta olmadığı halde rapor almakta (f=2), bahaneler üretip işe gelmemekte (f=1), bilgiyi paylaşmaktan kaçınmakta (f=1), çalışma yerine sohbet etmekte (f=1), işi yarım bırakmakta (f=1) ve işten kaytarmaktadır (f=1). 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcıların ifadesinden hareketle ikinci sırada politik davranışlarla ilgili sapmanın (f=5) olduğu görülmektedir. Çalışanlar yöneticilerinin (f=2) ve iş arkadaşlarının (f=3) dedikodusunu yapmaktadırlar. 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcılar, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2) ve çalışma saatlerini abartarak söylediklerini (f=1) ifade ederek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=3) da bahsetmişlerdir. 20 yıl ve üzeri çalışan erkek katılımcılar da ağın dışında kalanların öncelikle politik sapma davranışı (f=5) sergilediğini; çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptığını, çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=3) belirtmişlerdir. Ayrıca 20 yıl ve üzeri çalışan erkek katılımcılar, çalışanların mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (f=2) ve kişisel saldırganlık davranışına (f=2) dair ifadelerle de yer vermişlerdir.

Bazı erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadeleri aşağıdaki gibidir:

"... Misafire karşı da çok yansıma oluyordu, sinirlendiğim zaman, misafire de yansıtıyordum." (F).

Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma>Müşterilerin Önünde Mantıksız Saçma Davranışlarda Bulunma> 5-9 Yıl Tecrübeye Sahip Katılımcı.

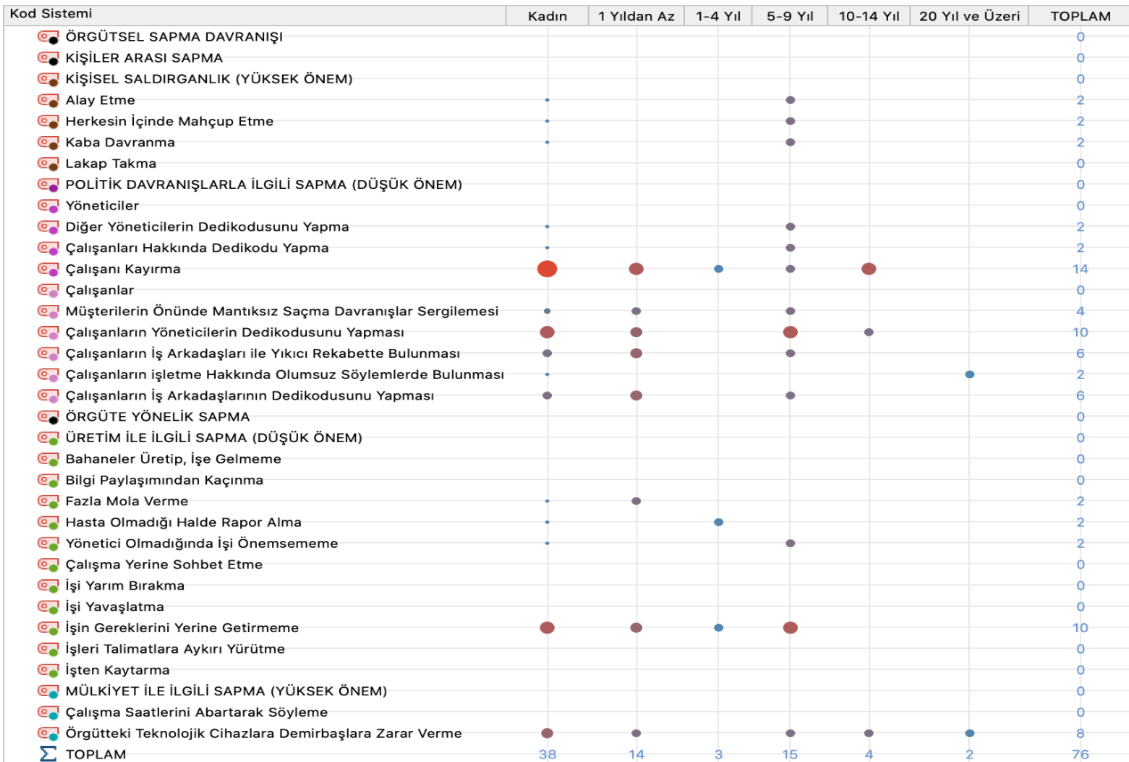
"...Daha öncekilerde mesela sezonluk personellerde, sezonluklar kısa sürelidir, ben nasıl olsa gideceğim diyor, orda ne yapıyor özensiz davranıyor mesleğe sahiplenme yapmıyor ortada sadakat de yok doğal olarak. Sadakat olmayınca da yiyecek içecek bölümünde Garson atıyorum orda mesela tabakları toplarken veya bulaşıkları götürürken kırıyor zarar/ zayi veriyor ama umurunda değil. " (İ).

Kod •Mülkiyet İle İlgili Sapma> Örgütteki Teknolojik Cihazlara Demirbaşlara Zarar Verme> 15-20 Yıl Tecrübeye Sahip Katılımcı.

Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların sektördeki tecrübelerine dair sapma davranışları bulgularından hareketle; 1-4 yıl arası çalışan erkek katılımcılar otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanlar için sadece düşük düzey öneme sahip sapma

davranışı sergilediklerini (politik davranışlarla ilgili sapma), 5-9 yıl arası çalışan erkek katılımcılar öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı sergilediklerini (politik davranışlarla sapma, üretim davranışlarla ilgili sapma), sonrasında ise yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma) sergilediklerini söylemişlerdir. 10-14 yıl arası çalışan erkek katılımcılar sadece düşük düzey öneme sahip sapma davranışından (politik davranışlarla ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma) bahsetmişlerdir. 15-20 yıl arası çalışan erkek katılımcıların ifadelerinden en fazla üretim ile ilgili sapma davranışı sonrasında politik davranışlarla ilgili sapma davranışı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 15-20 yıl arası çalışan erkek katılımcılar ağın dışında kalan çalışanların yüksek düzeyde öneme sahip sapma davranışları sergilediklerini (mülkiyet ile ilgili sapma) ifade etmişlerdir. 20 yıl ve üzeri çalışan erkek katılımcılar öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla sapma), ikinci sırada yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma), üçüncü sırada yine yüksek düzey öneme sahip sapma davranışından (kişisel saldırganlık) bahsetmişlerdir. 15-20 yıl tecrübeye sahip erkek katılımcılar otel işletmelerinde en fazla üretim saptması olduğunu ifade etmektedirler. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda tecrübe değişkeni ile sapma davranışı arasında farklılık bulunmaktadır.

Şekil 80. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının tecrübe değişkenine göre bulguları Şekil 80’de gösterilmiştir. En az tecrübeye (1Yıldan Az) sahip kadın katılımcıların yoğun olarak politik davranışlarla ilgili sapma (f=10) davranışından bahsettikleri görülmektedir. En az tecrübeye sahip kadın katılımcılar, yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=3), çalışanların yöneticinin dedikodusunu yaptığını (f=2), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=2), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını (f=2), çalışanların müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediklerini (f=1) dile getirmişlerdir. En az tecrübeye sahip kadın katılımcılar ağın dışında kaldıklarında çalışanların fazla mola verdiklerini (f=1) ve işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=2) ifade ederek üretim ile ilgili sapma davranışı (f=3) sergilediklerini de bize göstermişlerdir. 1-4 yıl tecrübeye sahip olan kadın katılımcılar öncelikle üretim ile ilgili sapma davranışına (f=2) dair, sonrasında ise politik davranışlarla ilgili sapma davranışına (f=1) dair ifadeler kullanmışlardır. 5-9 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcılar, sosyal ağın dışında kalınca en çok politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=8) dair ifadeler kullanmışlardır. Buna göre; yöneticiler diğer yöneticilerin dedikodusunu yapmakta (f=1), çalışanlarının dedikodusunu yapmakta (f=1), çalışanı kayırmakta (f=1), çalışanlar ise müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilemekte (f=1), yöneticilerinin (f=2) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yapmakta, iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunmaktadır. 5-9 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcıların ifadelerinden hareketle sosyal ağın dışında kalanlar ikinci olarak üretim ile ilgili sapma davranışı (f=3) ve kişisel saldırganlık davranışı (f=3) sergilemektedirler. 10-14 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcılar, sosyal ağın dışında kalınca en çok politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=3) dair ifadeler kullanmışlardır. Çalışanların yöneticinin dedikodusunu yaptığını (f=1) ve yöneticilerin çalışanı kayırdığını (f=2) söylemişlerdir. 10-14 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcılar çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=1) de ifade ederek mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=1) değinmişlerdir. 20 Yıl ve üzeri çalışan kadın katılımcılar mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (f=1) ve politik davranışlarla ilgili sapmaya (f=1) yönelik ifadelerde bulunmuştur.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışına dair ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ben işe başladım benimle aynı konumda ben lisans mezunuyken daha lise mezunu birisi müdürün yakını olduğu için bu konumda başladı. Şimdi de başka bir işletme de başka bir konumda. " (MA).

***Kod • Politik Davranışlarla İlgili Sapma> Yöneticilerin Çalışanı Kayırması.
>10-14 Yıl Tecrübeye Sahip Katılımcı.***

Otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcıların sektördeki tecrübelerine dair sapma davranışları bulgularından hareketle; 1 yıldan az sektör tecrübesine sahip kadın katılımcıların en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma) en az ise yüksek düzey öneme sahip sapma davranışına (mülkiyet ile ilgili sapma) değindiği görülmektedir. 1-4 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcıların eşit oranda düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma) ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışından (mülkiyet ile ilgili sapma) bahsettiği görülmektedir. 5-9 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcıların öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla sapma) ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (kişisel saldırganlık) olduğunu söylemişlerdir. 10-14 yıl ve üzeri tecrübeye sahip kadın katılımcılar ağın dışında kalan çalışanların en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma) en az da yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma) sergilediğini belirtmişlerdir. 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip kadın katılımcılar çalışanların yüksek düzeyde öneme sahip sapma davranışları (mülkiyet ile ilgili sapma) ve düşük düzeyde öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla sapma), sergilediklerini ifade etmişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, tecrübe ile sapma davranışı arasında farklılık bulunmaktadır.

Şekil 81. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İfadelerine Göre Ağın Dışında Kalan Çalışanların Örgütsel Sapma Davranışlarının Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Kod matris tarayıcısı ile oluşturulmuş, tüm katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının tecrübe değişkenine göre bulguları Şekil 81’de gösterilmiştir. En az tecrübeye (1Yılandan Az) sahip katılımcıların yoğun olarak politik davranışlarla ilgili sapma ($f=10$) davranışına dair ifadeleri görülmektedir. En az tecrübeye sahip katılımcılar, yöneticilerin çalışanı kayırdığını ($f=3$), çalışanların yöneticinin dedikodusunu yaptığını ($f=2$), çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını ($f=2$), çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını ($f=2$), çalışanların müşterilerin önünde mantıksız saçma davranışlar sergilediklerini ($f=1$) dile getirmişlerdir. En az tecrübeye sahip katılımcılar ağın dışında kaldıklarında fazla mola verdiklerini ($f=1$) ve işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=2$) ifade ederek üretim ile ilgili sapma davranışı ($f=3$) sergilediklerini de bize göstermişlerdir. 1-4 yıl tecrübeye sahip katılımcılar yöneticilerin çalışanını kayırdığını ($f=5$) ve çalışanların iş arkadaşlarının dedikodusunu yaptığını ($f=1$) ifade ederek politik davranışlarla ilgili sapmadan ($f=6$) bahsetmişlerdir. 1-4 yıl tecrübeye sahip katılımcılar ikinci olarak üretim sapmasına ($f=2$) dair ifadelere yer vermiş; çalışanların hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını ($f=1$) ve işin gereklerini yerine getirmediklerini ($f=1$) ifade etmişlerdir. 5-9 yıl tecrübeye sahip katılımcılar, politik davranışlarla ilgili ($f=11$) ve üretim ile ilgili sapma davranışından ($f=6$) bahsetmişler;

Çalışanların müşterilerin önünde saçma davranışlar sergilediğini (f=3), iş arkadaşlarının (f=2) ve yöneticilerinin (f=3) dedikodusunu yaptıklarını, çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1), yöneticilerin çalışanını kayırdığını (f=1), yöneticilerin diğerk yöneticilerin dedikodusunu yaptığını (f=1), yöneticilerin çalışanları hakkında dedikodu yaptığını (f=1), hasta olmadıkları halde rapor aldıklarını (f=1), yönetici olmadığında işi önemsemediklerini (f=1), işin gereklerini yerine getirmediklerini (f=3) ve işleri talimatlara uygun yapmadıklarını (f=1), ifade etmişlerdir.

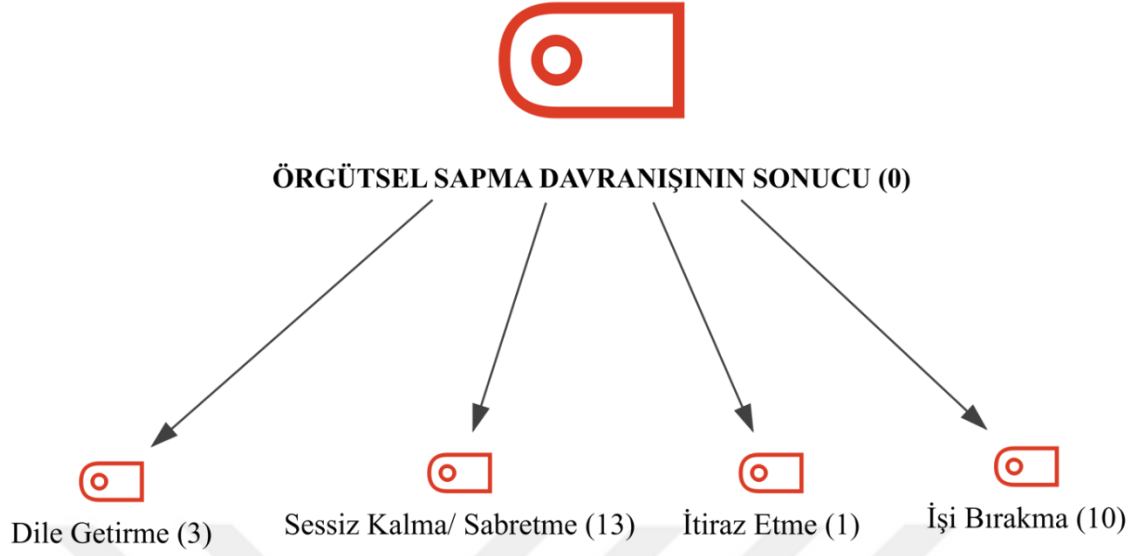
Ayrıca alışanların örgütteki demirbaşlara ve cihazlara zarar verdiklerini (f=2) söyleyerek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=1) ve kişisel saldırganlık davranışına (f=3), dair ifadelere de yer vermişlerdir. 10-14 yıl arası tecrübeye sahip katılımcılar sosyal ağın dışında kalanların politik davranışlarla ilgili sapma (f=5) yaşadıklarını; yöneticinin çalışanını kayırdığını (f=3), yöneticilerin çalışanları hakkında dedikodu yaptığını (f=1) ve çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=1) dile getirmişlerdir. 10-14 yıl arası tecrübeye sahip katılımcılar ayrıca üretim ile ilgili sapma (f=1) ve mülkiyet ile ilgili sapma davranışına (f=1) dair ifadelere de yer vermişlerdir. 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcılar ağın dışında kalan katılımcıların yoğun bir şekilde üretim ile ilgili sapma (f=11) davranışı sergilediklerini ifade etmişlerdir. Çalışanlar işi yavaşlatmakta (f=2), yönetici olmadığında işi önemsememekte (f=2), hasta olmadığı halde rapor almakta (f=2), bahaneler üretip işe gelmemekte (f=1), bilgiyi paylaşmaktan kaçınmakta (f=1), çalışma yerine sohbet etmekte (f=1), işi yarım bırakmakta (f=1) ve işten kaytarmaktadır (f=1). 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcıların ifadesinden hareketle ikinci sırada politik davranışlarla ilgili sapmanın (f=5) olduğu görülmektedir. Çalışanlar yöneticilerinin (f=2) ve iş arkadaşlarının (f=3) dedikodusunu yapmaktadırlar. 15-20 yıl tecrübeye sahip katılımcılar, çalışanların örgütteki teknolojik cihazlara demirbaşlara zarar verdiklerini (f=2) ve çalışma saatlerini abartarak söylediklerini (f=1) ifade ederek mülkiyet ile ilgili sapma davranışından (f=3) da bahsetmişlerdir. 20 yıl ve üzeri çalışan katılımcılar da ağın dışında kalanların öncelikle politik sapma davranışı (f=6) sergilediğini; çalışanların yöneticilerinin (f=1) ve iş arkadaşlarının (f=1) dedikodusunu yaptığını, çalışanların iş arkadaşları ile yıkıcı rekabette bulunduklarını (f=3), çalışanların işletme hakkında olumsuz söylemlerde bulunduğunu (f=1) belirtmişlerdir. Ayrıca 20 yıl ve üzeri çalışan erkek katılımcılar, çalışanların mülkiyet ile ilgili sapma davranışı (f=3) ve kişisel saldırganlık davranışına (f=2) ve üretim ile ilgili sapma davranışına (f=2) dair ifadelere de yer vermişlerdir.

Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların sektördeki tecrübelerine dair sapma davranışları bulgularından hareketle; 1 yıldan az sektör tecrübesine sahip katılımcıların en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma) en az ise yüksek düzey öneme sahip sapma davranışından (mülkiyet ile ilgili sapma) bahsettiği görülmektedir. 1-4 yıl tecrübeye sahip katılımcılar en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma) olduğunu dile getirmektedirler. 1-4 yıl tecrübeye sahip katılımcılar kişisel saldırganlık ve mülkiyet sapmasından bahsetmemişlerdir. 5-9 yıl tecrübeye sahip katılımcıların ifadelerinden öncelikle düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla sapma) sonrasında düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma) ve yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (kişisel saldırganlık) olduğu görülmektedir. 10-14 üzeri tecrübeye sahip katılımcılar en fazla düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (politik davranışlarla ilgili sapma) en az da eşit oranda düşük yüksek düzey öneme sahip sapma davranışı (mülkiyet ile ilgili sapma) ve düşük düzey öneme sahip sapma davranışı (üretim ile ilgili sapma) bahsetmişlerdir. 15-20 yıl arası çalışan katılımcılar en fazla üretim ile ilgili sapma davranışı, sonrasında politik davranışlarla ilgili sapma davranışı olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca 15-20 yıl arası çalışan katılımcıların yüksek düzeyde öneme sahip sapma davranışlarından (mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık) bahsettikleri görülmüştür. 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip katılımcılar en fazla düşük düzeyde öneme sahip sapma davranışları (politik davranışlarla sapma), ikinci sırada yüksek düzeyde öneme sahip sapma davranışları (mülkiyet ile ilgili sapma) ve son olarak da eşit oranda üretim ile ilgili sapma ve kişisel saldırganlıktan bahsetmektedirler. 4 yıldan az tecrübeye sahip katılımcıların kişisel saldırganlık davranışına dair ifadelerine rastlanılmamıştır. En fazla üretim ile ilgili sapma 15-20 yıl tecrübeye sahip çalışanlarda görülmektedir. 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip katılımcıların kişisel saldırganlık davranışına dair ifadelerin diğer katılımcılara nazaran görece yüksek olduğu tespit edilmiştir.

2.3.9. Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yerinde Örgütsel Sapma Davranışlarının Kelime Bulutu ile Gösterilmesi

Otel işletmelerinde çalışanların işyerinde örgütsel sapma davranışlarına dair kullandıkları en sık kelimeler MAXQDA Analytics Pro 2022 programından faydalanılarak oluşturulmuştur.

Şekil 83. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kod-Alt Modeli



Çalışmanın bundan sonraki aşamasında detaylarıyla birlikte örgütsel sapma davranışının ne tür sonuçlara sebebiyet verdiği detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

2.4.1. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde, örgütsel sapma davranışı sonucunun cinsiyet değişkeni üzerindeki rolü aşağıdaki analizler sonucunda açıklanmaya çalışılacaktır.

Şekil 84. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU		0
Dile Getirme		0
Sessiz Kalma/ Sabretme	9	9
İtiraz Etme	1	1
İşi Bırakma	8	8
TOPLAM	18	18

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin bilgiler Şekil 84'te gösterilmiştir. Erkek katılımcılar sosyal ağın dışında kaldıklarında, öncelikle sessiz kalmakta/ sabretmektedirler (f=9). Ya da erkek katılımcıların işi bırakma eğiliminde (f=8) oldukları görülmektedir. En az ise yaşadıkları duruma itiraz ettikleri (f=1) görülmektedir.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ben gece vardiyası yöneticisi olduğum için daha çok tesisin etrafını dolaşırdım hem temiz hava alayım hem sakinleşeyim diye. " (B)

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma /Sabretme.

Şekil 85. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU		0
Dile Getirme	3	3
Sessiz Kalma/ Sabretme	4	4
İtiraz Etme	0	0
İşi Bırakma	2	2
TOPLAM	9	9

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin bilgiler Şekil 85'te gösterilmiştir. Kadın katılımcılar da yüksek frekansla (f=4) sessiz kalmakta/sabretmektedirler. Erkek katılımcılar dile getirmezken kadın katılımcılar yaşadıkları problemleri dile getirmektedirler (f=3). Kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre işi bırakma eğilimi (f=2) görece daha düşüktür.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Hırs değil artık birazcık böyle kabullenme dönemine geçtim. Kötü hissediyorum. Çünkü 32 yaşındayım ve burada yetki verilmiyor ve maaşımı alıp düzenli sigortam var ödemelerim var falan diye düşünüyorum." (C).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma /Sabretme.

Şekil 86. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Kadın	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU			0
Dile Getirme	3	0	3
Sessiz Kalma/ Sabretme	13	0	13
İtiraz Etme	1	0	1
İşi Bırakma	10	0	10
TOPLAM	18	9	27

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin bilgiler Şekil 86'da gösterilmiştir. Genel olarak baktığımızda tüm katılımcılar yüksek frekansla (f=13) sessiz kalma/ sabretmeyi tercih etmektedirler. Daha sonra işi bırakma eğiliminde (f=10) oldukları gözlemlenmektedir. Sosyal ağın dışında kaldıkları

ve bu durumdan rahatsız oldukları için dile getirme eğilimleri ($f=3$) düşüktür. Neredeyse bütün katılımcıların itiraz etmeden ($f=1$) kaçındıkları görülmektedir. En fazla sapma davranışı sonucu erkek çalışanlarında görülmüştür. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcılarda, cinsiyet değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır. Çalışmanın sonraki bulgularında; yaş, eğitim durumu, kademe, medeni durum, aylık gelir ve tecrübe değişkenleri ile işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu görülecektir.

2.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, kademe değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 87. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Alt Kademe	Orta Kademe	Üst Kademe	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU					0
Dile Getirme					0
Sessiz Kalma/ Sabretme	18	10	4	4	36
İtiraz Etme	2	1	0	0	3
İşi Bırakma	16	10	4	1	31
TOPLAM	36	21	8	5	70

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin kademe değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 87’de gösterilmiştir. Alt kademe çalışan erkek katılımcıların sosyal ağın dışında kaldıklarında, öncelikle işi bırakma niyetinde ($f=5$) oldukları, sonrasında sessiz kaldıkları/ sabrettikleri ($f=4$) görülmektedir. Alt kademe itiraz edenlerin ($f=1$) oranı en düşüktür. Orta kademe çalışan erkek katılımcıların sessiz kalma/ sabretme ($f=2$) ve işi bırakma niyetleri ($f=2$) aynı orandadır. Üst kademe çalışan erkek katılımcılar da yoğun olarak sessiz kalmayı/sabretmeyi ($f=3$) seçmişler, düşük oranda işi bırakma niyeti ($f=1$) sergilemektedirler. En fazla sapma davranışı sonucu alt kademe çalışanlarında görülmüştür. Bulgulardan hareketle; alt kademe çalışanların işi bırakma eğilimleri daha yüksekken, üst kademe çalışan erkek katılımcıların sessiz kaldığı tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, kademe değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Zaten senin istediğin gibi biri olmaktansa burada çalışmamayı tercih ederim, ben burada işim neyse onu yaparım, patronumun bana verdiği görev neyse onu yaparım başka biri de beni ilgilendirmez dedim. Oymuş, sonra farklı şeyler gelişti. Ben ayrıldım, yanımdaki işletme müdürü arkadaşım ayrıldı, Sonra bi duyduk ki işletmeyi biraz laçkalaştırmışlar, sıkıntıya sokmuşlar. Patron kendi fark etmiş bazı şeyleri, onu da işten çıkartmış. " (B).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>İşi Bırakma>Üst Kademe Çalışanı.

Şekil 88. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Alt Kademe	Orta Kademe	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU				0
Dile Getirme	6	6	6	6
Sessiz Kalma/ Sabretme	8	8	8	8
İtiraz Etme	0	0	0	0
İşi Bırakma	4	4	4	4
TOPLAM	9	5	4	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin kademe değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 88'de gösterilmiştir. Alt kademe çalışan kadın katılımcıların sosyal ağın dışında kaldıklarında, öncelikle sessiz kaldıkları/ sabrettikleri (f=2) ve rahatsızlıklarını dile getirdikleri (f=2) görülmektedir. Alt kademe çalışan kadın katılımcılar en son işi bırakma niyeti (f=1) sergilemektedirler. Orta kademe çalışan kadın katılımcılar öncelikle sessiz kalmakta/ sabretmektedir (f=2). Orta kademe çalışan kadın katılımcılar yaşadıkları sorunu dile getirmekte (f=1) ya da işi bırakma eğilimi (f=1) taşımaktadırlar. Kadın katılımcıların işi bırakma niyetlerinin düşük olduğu ancak dile getirme ve sessiz kalma durumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucu alt kademe çalışanlarında görülmüştür. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, kademe değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmamaktadır.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Tabi ki çok rahatsız oluyoruz. Bu konuyla ilgili tepkimizi dile getiriyoruz ama hep böyle bir askıda kalıyor. Biliyorsunuz ki ülkemiz açısından şartlar da zor olduğu için tabi ki çalışmak zorundayız." (MA).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Dile Getirme>Alt Kademe Çalışanı.

Şekil 89. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kademe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Alt Kademe	Orta Kademe	Üst Kademe	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU						0
Dile Getirme	6	0	0	0	0	6
Sessiz Kalma/ Sabretme	26	0	0	0	0	26
İtiraz Etme	2	0	0	0	0	2
İşi Bırakma	20	0	0	0	0	20
TOPLAM	9	18	15	8	4	54

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin kademe değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 89’da gösterilmiştir. Alt kademe çalışan tüm katılımcıların ifadelerinden hareketle, sessiz kalma/sabretme ($f=6$) ya da işi bırakma niyetlerinin ($f=6$) yüksek olduğu görülmektedir. Alt kademenin problemi dile getirme ($f=2$) ve itiraz etme ($f=1$) oranları düşüktür. Orta kademe çalışan tüm katılımcıların ifadelerinden hareketle, sessiz kalma/sabretme ($f=4$) ya da işi bırakma niyetlerinin ($f=3$) yüksek olduğu, dile getirmenin ($f=1$) düşük olduğu görülmektedir. Üst kademe çalışan katılımcıların da sessiz kalmayı ($f=3$) tercih ettikleri, en az iş bırakma eğiliminde ($f=1$) oldukları gözlenmiştir. Alt ve orta kademe çalışanların tamamının sessiz kalma ve iş bırakma niyeti yüksek, dile getirme durumu düşük olarak tespit edilmiştir. Üst kademe çalışanların ise sessiz kaldıkları görülmüştür. En fazla sapma davranışı sonucu alt kademe çalışanlarında görülmüştür.

2.4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, yaş değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 90. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Yaş=18-24	Yaş=25-34	Yaş=35-44	Yaş=45-54	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU						0
Dile Getirme	0	0	0	0	0	0
Sessiz Kalma/ Sabretme	18	0	0	0	0	18
İtiraz Etme	2	0	0	0	0	2
İşi Bırakma	16	0	0	0	0	16
TOPLAM	18	3	10	3	2	36

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin yaş değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 90’da gösterilmiştir. En genç çalışanlar (18-24 yaş arası) yüksek oranda sessiz kalmayı ($f=2$) en az ise itiraz etmeyi ($f=1$) tercih etmektedirler. 25 -34 yaş arasında olan erkek katılımcılar yüksek frekansla

(f=7) işi bırakma niyetindeyken, en az frekansla sessiz kalma/sabretmektedirler (f=3). 35-44 yaş aralığına sahip erkek katılımcıların sessiz kaldıkları/sabrettikleri (f=3); 45-54 yaş arası erkek katılımcıların ise hem sessiz kaldıkları (f=1) hem de işi bırakma niyetinde (f=1) oldukları tespit edilmiştir. 18-24 ve 34-44 yaş arasındaki katılımcıların sessiz kalma/sabretme oranları yüksekken, 35-44 yaş arası katılımcıların işi bırakma niyeti yüksek çıkmıştır. En fazla sapma davranışı sonucunda 25-34 yaş aralığında görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, yaş değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Bizde çok iyi şef garsonlar vardı kaptan yapmadılar, dışarıdan kaptan geldi ya da içerideki arkadaşlar sırf diksiyonu düzgün ya da yöneticisine yakın diye kaptan seçildi ve aşağıdaki garson arkadaşlar Alusso 'ya gittiler, NG' ye gittiler ya da Antalya 'ya geri döndüler, yurt dışına giden de oldu." (B1).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>İşi Bırakma> 25-34 Yaş.

Şekil 91. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Yaş=18-24	Yaş=25-34	Yaş=35-44	Yaş=45-54	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU						0
Dile Getirme	2	1	1			6
Sessiz Kalma/ Sabretme	2	1	2			8
İtiraz Etme						0
İşi Bırakma	1		1		1	4
TOPLAM	9	3	5	0	1	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin yaş değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 91'de gösterilmiştir. En genç çalışan kadın katılımcılar (18-24 yaş arası), en yüksek frekansla yaşadığı sıkıntıları dile getirmekte (f=2) ve en az frekansla sessiz kalma/sabretmektedir (f=1). 25-34 yaş grubu kadın katılımcıların da sessiz kaldığı (f=3), dile getirdiği (f=1) ve işi bırakma eğiliminde (f=1) olduğu görülmektedir. 45-54 yaş grubundaki kadın katılımcı ise işi bırakma eğilimindedir (f=1). Kadın katılımcılarda 18-24 yaş arası çalışan katılımcılar sorununu dile getirmeyi tercih ederken, 25-34 yaş grubu kadın katılımcıların sessiz kalmayı tercih ettikleri, 45-54 yaş grubunun da işi bırakma niyetinde oldukları tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucu 25-34 yaş arasında görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, yaş değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ne bileyim lobide personelin oturması, içmesi, bir şey yemesi yasak ama bilmem kimin torpiliyle o oturabiliyor, erken çıkabiliyor ya da otel imkânlarından yararlanabiliyor. Eski ofis asistanımız vardı restorana bağlıydı ailesini getirip restorana oturup kendi de yiyebiliyordu. Biz de restoran müdürüne bağlıyız ayrı bir animasyon bölümümüz yok aynı ekipte sayılıyor, bölümümüz aynı olduğu için. Yılbaşı, 15 tatilde full buradayız bizim hiç resmi tatilimiz yok çocuk bile olmasa her gün buradayız hafta da 1 gün haricinde ama işte kızlar yılbaşında yemek yemediniz ya da 15 tatilde yemediniz gelin restoranıta yiyin ya da şuradan bir tane yemek yaptırın denmiyor kimse. Hani bizde bunu dile getirmiyoruz. " (C)

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme>25-34 Yaş.

Şekil 92. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yeriindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Yaş=18-24	Yaş=25-34	Yaş=35-44	Yaş=45-54	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU							0
Dile Getirme	1	1	1	1			6
Sessiz Kalma/ Sabretme	1	1	1	1	1	1	26
İtiraz Etme	1	1	1	1			2
İşi Bırakma	1	1	1	1		1	20
Σ TOPLAM	9	18	6	15	3	3	54

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin yaş değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 92’de gösterilmiştir. En genç çalışanlar (18-24 yaş arası) yüksek oranda sessiz kalmayı (f=3) en az ise itiraz etmeyi (f=1) tercih etmektedirler. 25 -34 yaş arasında olan katılımcılar yüksek frekansla işi bırakma niyetinde (f=8) ve sessiz kalmakta (f=6), en az frekansla da sorunlarını dile getirmektedirler (f=1). 35-44 yaş aralığına sahip katılımcıların sessiz kaldığı/sabrettikleri (f=3); 45-54 yaş arası katılımcıların ise hem sessiz kaldıkları (f=1) hem de işi bırakma niyetinde (f=2) oldukları tespit edilmiştir. 18-24 ve 35-44 yaş arası tüm katılımcılar yoğun olarak sessiz kalmayı tercih ederlerken, 25-34 yaş grubu çalışanların yoğun olarak işi bırakma niyetleri ve sessiz kalma durumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucuna dair ifadelerin 25-34 yaş arasındaki katılımcılara ait olduğu görülmektedir.

2.4.4. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, medeni durum değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 93. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU				0
Dile Getirme				0
Sessiz Kalma/ Sabretme	18	6	12	36
İtiraz Etme	2	0	0	2
İşi Bırakma	16	6	12	34
TOPLAM	18	6	12	36

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin medeni durum değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 93'te gösterilmiştir. Evli erkeklerin işi bırakma eğilimi yüksek ($f=4$), sessiz kalma/ sabretme durumları ($f=2$) düşüktür. Bekar erkeklerde ise tam tersi söz konusudur. Bekar erkek katılımcıların sessiz kalma/ sabretme durumları ($f=7$) yüksekken, işi bırakma eğilimi ($f=4$) düşüktür. Katılımcıların çok azı itiraz etmektedir ($f=1$). Evli erkeklerde ise işi bırakma niyetlerinin yüksek, sessiz kalma durumlarının düşük olduğu görülmektedir. En fazla sapma davranışı sonucu erkek bekar katılımcılarda görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, medeni durum değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Eleman kısmında olduğunda hemen bir şekilde şefler ne derse onu yapmak zorunda oluyor ama öbür türlü yönetim kısmı da yani şef pozisyonuna gelirse diğer şeflerle mutfaktaki yönetim kısmı görev yapanlardan anlaşılmayınca ya da anlaşılmayınca demeyelim sonuçta belli bir düzen var ve o belki kendi düzenini kurmak istiyor ona mantıklı geleni ama burada alışılmış bir düzen var onlar da onu bırakmak istemiyor onlar çatışınca genelde en son gelen kurban olmuş gibi oluyor bir süre gerçekten işe ihtiyacı varsa direnmeye çalışıyor. " (V)

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme>Bekar.

Şekil 94. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU				0
Dile Getirme	3	0	3	6
Sessiz Kalma/ Sabretme	4	0	4	8
İtiraz Etme	0	0	0	0
İşi Bırakma	2	0	2	4
TOPLAM	9	0	9	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin medeni durum değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 94'te gösterilmiştir. Buna göre bekar kadın katılımcılar yüksek frekansla sessiz kalmakta/sabretmekte (f=4) ya da dile getirmektedir (f=3). Bekar kadınların işi bırakma eğilimleri (f=2) düşüktür. Evli kadın katılımcılar örgütsel sapma davranışı sonucuna dair ifade bulunmamışlardır. Dolayısı ile otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, yaş değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık olup olmadığının tespiti yapılamamıştır.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Bana karşı tavır almadılar ama gidip benim üstlerime karşı konuşmuşlar." (K).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Dile Getirme> Bekar.

Şekil 95. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	Evli	Bekar	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU					0
Dile Getirme	3	0	0	3	6
Sessiz Kalma/ Sabretme	4	18	2	11	26
İtiraz Etme	0	2	0	0	2
İşi Bırakma	2	18	2	8	20
TOPLAM	9	18	6	21	54

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin medeni durum değişkeni dağılımına dair bilgiler Şekil 95'te gösterilmiştir. Evli katılımcıların işi bırakma eğilimi (f=4) yüksekken, sessiz kalma/sabretme durumu (f=2) düşüktür. Bekar katılımcıların sessiz kalma/sabretme durumu (f=11) yüksekken, neredeyse çok az itiraz ettikleri (f=1) görülmektedir. Bekar katılımcıların işi bırakma eğilimlerinin yüksek orana sahip olduğu (f=6) ve sorunlarını dile getirdikleri (f=3) de görülmektedir. Bekar katılımcıların sessiz kalma durumunun yüksekken, evli katılımcıların işi bırakma niyetinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucunun bekar katılımcılarda olduğu görülmektedir.

2.4.5. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, eğitim durumu değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir

Şekil 96. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	İlköğretim	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU						0
Dile Getirme						0
Sessiz Kalma/ Sabretme	18	2	3	5	8	36
İtiraz Etme	2					2
İşi Bırakma	16	2	3	5	8	34
TOPLAM	18	2	3	5	8	36

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin eğitim durumu değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 96'da gösterilmiştir. Buna göre; ilköğretim mezunu erkek katılımcılar ağın dışında kaldıklarında sessiz kalma/sabretme ($f=1$) ve işi bırakma niyetindedirler ($f=1$). Lise mezunu erkek katılımcılar ağın dışında kaldıklarında sessiz kalma/sabretme ($f=1$) ve işi bırakma niyetindedirler ($f=2$). Ön lisans mezunu erkek katılımcılar ağın dışında kaldıklarında sessiz kalma/sabretme ($f=2$) ve işi bırakma niyetinde ($f=2$) ve itiraz etmektedirler ($f=1$). Lisans mezunu erkek katılımcıların büyük bir kısmı da sessiz kalma/ sabretmekte ($f=5$) ve işi bırakma niyetindedirler ($f=3$). Lise mezunu katılımcıların önceliği işi bırakma niyeti iken, lisans mezunu katılımcıların ilk tercihi sessiz kalmaktır. İlköğretim ve myo mezunu katılımcıların aynı oranda hem sessiz kalmayı tercih ettikleri hem de iş bırakma niyetlerinde oldukları tespit edilmiştir. En fazla lisans mezunun sapma davranışı sonucundan bahsettiği görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, eğitim durumu değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"... Orda da böyle şeyler yaşadığınız zaman sistemin dışında kalmamanız için sabır çok önemli. ya bu deveyi güdeceksin ya da bu diyardan gideceksin. Seçenek belli. Orda sabır çok önemli." (İ).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme> Lisans Mezunu.

Şekil 97. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU					0
Dile Getirme	6		1	1	8
Sessiz Kalma/ Sabretme	3		1	1	6
İtiraz Etme	0				0
İşi Bırakma	1	1		1	4
TOPLAM	9	1	4	4	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin eğitim durumu değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 97’de gösterilmiştir. Lise mezunu kadın katılımcılar işi bırakma niyetinde (f=1) iken, ön lisans mezunu kadın katılımcılar ise sessiz kalma ve sabretmeyi (f=3) tercih etmektedirler. Lisans mezunu kadın katılımcıların büyük oranda problemi dile getirdikleri (f=2), daha az oranda sessiz kaldıkları (f=1) ve işi bırakma niyetinde (f=1) oldukları görülmektedir. Kadın katılımcılarda lisans mezunlarının dile getirme oranlarının yüksek olduğu, Myo mezunu kadın katılımcıların ise sessiz kalma durumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Lise ve lisans mezunu kadın katılımcılar işi bırakma niyeti sergilerlerken, myo mezunu kadın katılımcıların iş bırakma niyetinin olmadığı tespit edilmiştir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, eğitim durum değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir kadın katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...İşi bırakıp gidiyorlar, bu işletmenin onlara uygun olmadığını düşünüyorlar ya da insanlar daha kurumsal yerlere çalışmak istiyorlar doğal olarak. Kurumsal yerlerde bu tarz şeyler bir tık daha aşılmış oluyor ama bu her zaman mümkün olmuyor biliyorsunuz. Biliyorsunuz ülkenin şartlarını bir anda iş değişikliği yapamıyorsunuz ya da bir anda bir yerlere gidemiyorsunuz. Ben soğukkanlı, sabırlıyım ve direnmeye çalışıyorum." (MA).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme>Lisans Mezunu.

Şekil 98. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	İlköğretim	Lise	MYO	Lisans	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU							0
Dile Getirme	1	1			1	1	4
Sessiz Kalma/ Sabretme	1	3	1	1	1	1	8
İtiraz Etme	0	1			1	1	3
İşi Bırakma	1	1	1	1	1	1	6
TOPLAM	3	6	2	2	4	4	21

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin eğitim durumu değişkenine göre dağılımına dair bilgiler Şekil 98’de gösterilmiştir. İlköğretim mezunu katılımcıların sessiz kalma /sabretme (f=1) ve işi bırakma niyetinde (f=1) oldukları görülmektedir. Lise mezunu katılımcılar yüksek oranda işi bırakma niyetinde (f=3) iken, ön lisans mezunu katılımcılar ise sessiz kalma / sabretmeyi (f=5) tercih etmektedirler. Ayrıca ön lisans mezunlarının işi bırakma niyetleri (f=2), itiraz ettikleri (f=1) ve dile getirdikleri (f=1) de görülmektedir. Lisans mezunu katılımcılar yüksek oranda sessiz kalma/sabretmekte (f=6) ve işi bırakma niyetindeyken (f=4), düşük oranda sorunlarını dile getirmektedirler (f=2). Eğitim durumları açısından bakıldığında tüm katılımcılardan lise mezunlarının işi bırakma niyetinin yüksek olduğu, myo (ön lisans) ve lisans mezunlarının sessiz kaldıkları tespit edilmiştir. En fazla dile getiren kesin myo (ön lisans) ve lisans mezunudur.

2.4.6. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, aylık gelir durumu değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 99. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Erkek	5500 TL- Daha Az	5501-7500 TL	7501-10000 TL	10001-15.000 TL	15000 TL ve Üzeri	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU							0
Dile Getirme							0
Sessiz Kalma/ Sabretme	18	5	5	2	6	0	36
İtiraz Etme							2
İşi Bırakma	18	5	5	2	6	0	36
TOPLAM	18	5	5	2	6	0	36

Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin aylık gelir durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 99’da gösterilmiştir. 5500 TL-Daha Az (Asgari Ücret-Daha Az) maaş alan erkek katılımcılar sosyal ağın dışında kaldıklarında sessiz kalmayı (f=2) ve işi bırakmayı (f=2) düşünmektedirler. 7501-10000 TL maaş alan erkek katılımcılar sessiz kalmayı/sabretmeyi (f=2); 1001-15000 TL maaş alan erkek katılımcılar ise işi bırakmayı (f=3) ve sessiz kalma/sabretmeyi (f=2) tercih etmektedirler. 5501-7500 TL maaş alan erkek katılımcıların dışındaki diğer katılımcıların tamamı eşit oranda işten ayrılma niyetinde oldukları ve sessiz kaldıkları tespit edilmiştir. 5501-7500 TL maaş alanların diğerlerinden farklı olarak önceliği işi bırakma sonra ise sessiz kalma

olmuştur. En fazla sapma davranışı sonucu 10001-15000 TL maaş alanlarda görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, aylık gelir değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Ya sabrediyor, devam ediyorsun işine ya da sıkıntı yansıyor iş yerine, ne oluyor sonra ya çıkıyorsun ya da kabullenip devam ediyorsun. " (M).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme>5501-7500 TL Maaş Alan Katılımcı.

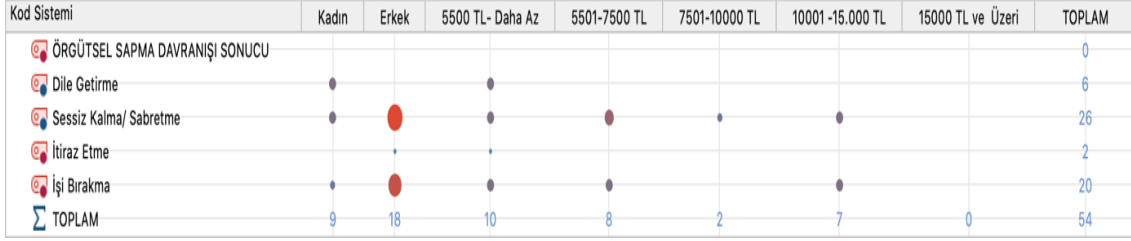
Şekil 100. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	5500 TL- Daha az	5501-7500 TL	10001 -15.000 TL	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU					0
Dile Getirme	6	6			6
Sessiz Kalma/ Sabretme	8	1	3		8
İtiraz Etme	0				0
İşi Bırakma	4	1		1	4
TOPLAM	9	5	3	1	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin aylık gelir durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 100’de gösterilmiştir.

Sosyal ağın dışında kaldıklarında erkek katılımcıların aksine çoğunluğu rahatsızlıklarını dile getirmekte (f=3) az bir kısmı sessiz kalma/sabretmekte (f=1) ve işi bırakmayı (f=1) düşünmektedirler. 5501-7500 TL arası maaş alan kadın katılımcılar sessiz kalma/sabretmekteyken (f=3); 10001-15000 TL maaş alan kadın katılımcılar işi bırakma niyetindedirler (f=1). Burada dikkat çeken durum; asgari ücret ve altında maaş alan kadın katılımcıların diğerlerine göre sosyal ağlardan kaynaklı yaşadıkları rahatsızlıkları dile getirme oranlarının yüksek olmasıdır. 5500 TL-Daha Az maaş alan kadın katılımcılar yoğun olarak dile getirirlerken, 5501-7500 TL maaş alan kadın katılımcılar sessiz kalmaktadırlar. En fazla maaş alan kadınların ise işi bırakma niyeti yüksektir. En fazla sapma davranışı sonucu 5500 TL-7500 TL maaş alanlarda görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, aylık gelir değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Şekil 101. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Aylık Gelir Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

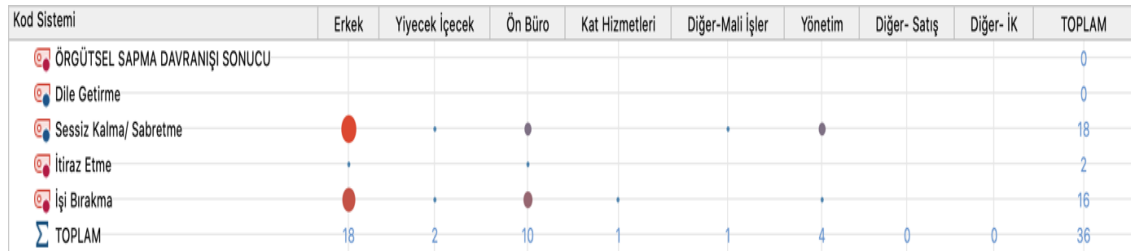


Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin aylık gelir durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 101’de gösterilmiştir. 5500 TL- Daha Az (Asgari Ücret-Daha Az) maaş alan katılımcılar sosyal ağlardan kaynaklı yaşadıkları rahatsızlıkları dile getirmekte ($f=3$), sessiz kalma/sabretmekte ($f=3$) ve işi bırakma niyetindedirler($f=3$). 5501-7500 TL maaş alan katılımcılar yüksek oranda sessiz kalma/sabretmekte ($f=5$) düşük oranda işi bırakma niyetindedirler ($f=3$). 7501-10000 TL maaş alanlar sessiz kalmakta/sabretmektedirler ($f=2$). 10001-15000 TL maaş alanların önce işi bırakma niyetine ($f=4$) sahip oldukları sonrasında sessiz kalma/sabrettikleri ($f=3$) görülmektedir. En fazla sapma davranışı sonucu 5500 TL-daha az alanlarda görülmektedir.

2.4.7. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, departman değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 102. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin departman durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 102’de gösterilmiştir. Buna göre; yiyecek içecek departmanında çalışanlar sessiz kalma/sabretme ($f=1$), işi bırakma ($f=1$), ön büroda çalışanlar işi bırakma ($f=5$) ve sessiz kalma/sabretme ($f=4$), kat hizmetlerinde çalışanlar işi bırakma ($f=1$), mali işlerde çalışanlar sessiz kalma/sabretme ($f=1$), yönetimde çalışanlar sabretme/sessiz kalmaktadırlar ($f=3$). Burada yönetim

departmanında çalışan erkek katılımcıların sessiz kalma/sabretmeyi seçmesi dikkat çekicidir. Ön büro departmanının iş bırakma eğilimi yüksek, yönetimin sessiz kalma durumu yüksektir. Yiyecek içecek departmanının sessiz kalma ve işi bırakma eşit oranda iken, yönetim departmanındakilerin sessiz kaldığı, kat hizmetlerinin ve ön büro departmanının iş bırakma niyetinin yüksek olduğu görülmüştür. En fazla sapma davranışı sonucu ön büro departmanında görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, departman değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Bir erkek katılımcının iş yerinde örgütsel sapma davranışının sonucuna ilişkin ifadesi aşağıdaki gibidir:

"...Benim birkaç kez çıktığım oldu, daha sonra düzelmeye başladı yani. Sesimi çıkartıyordum, başka türlü olmuyor. " (F).

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>İtiraz Etme>Ön Büro Çalışanı.

Şekil 103. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Yiyecek İçecek	Spa	Ön Büro	Kat Hizmetleri	Animasyon	Misafir İlişkileri	Diğer- İK	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU									0
Dile Getirme	1	1		1			1		4
Sessiz Kalma/ Sabretme	2			2		2			6
İtiraz Etme									0
İşi Bırakma	1			1	1				3
TOPLAM	4	1	0	4	1	2	1	0	12

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin departman durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 103'te gösterilmiştir. Buna göre; yiyecek içecek departmanında çalışan kadın katılımcılar dile getirme (f=1), ön büroda çalışanlar işi bırakma (f=1) ve sessiz kalma/sabretme (f=2), dile getirme (f=1), kat hizmetlerinde çalışanlar işi bırakma (f=1), animasyon departmanında çalışanlar sessiz kalma/sabretme (f=2), misafir ilişkilerinde çalışan kadın katılımcılar dile getirmektedirler (f=1). Kadın katılımcılarda ön büro ve animasyon departmanının sessiz kaldığı, yiyecek içecek ve misafir ilişkileri departmanının dile getirdiği ve kat hizmetleri departmanının işi bırakma niyetinde oldukları tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucu ön büro departmanında görülmektedir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, departman değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Şekil 104. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Departman Değişkenine Göre Dağılımı

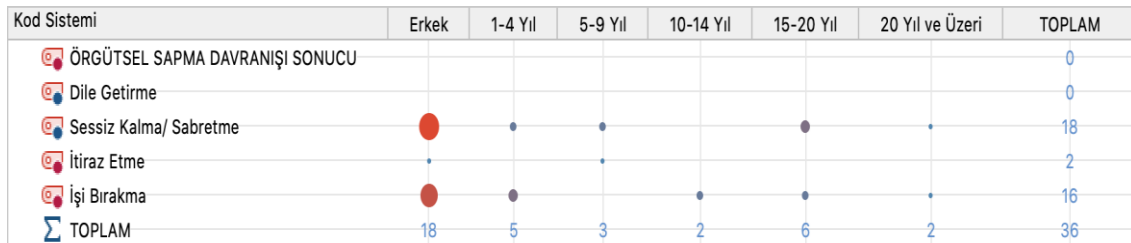


Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin departman durumu değişkenine dair bilgiler Şekil 104'te gösterilmiştir. Buna göre; yiyecek içecek departmanında çalışan tüm katılımcılar dile getirmekte ($f=1$), işi bırakma niyetinde olma ($f=1$) ve sessiz kalma/sabretmekte ($f=2$), ön büroda çalışanlar işi bırakma ($f=6$), sessiz kalma/sabretme ($f=6$), dile getirme ($f=1$) ve itiraz etmekte ($f=1$), kat hizmetlerinde çalışanlar işi bırakma niyetinde olma ($f=2$), animasyon departmanında çalışanlar sessiz kalmakta/sabretmekte ($f=2$), mali işlerde çalışan katılımcılar sessiz kalmakta/sabretmekte ($f=1$), yönetim departmanında çalışan katılımcılar sessiz kalmakta/sabretmekte ($f=3$) ve işi bırakma niyetinde olmakta ($f=1$), misafir ilişkilerinde çalışan katılımcılar ise dile getirmektedirler ($f=1$). Yönetim ve animasyon departmanının sessiz kalma durumunun, kat hizmetlerinin işi bırakma niyetlerinin, yüksek olması dikkat çekmektedir. En fazla sapma davranışı sonucu ön büro departmanında en az ise mali işler ve misafir ilişkilerinde görülmektedir.

2.4.8. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Katılımcıların iş yerindeki örgütsel sapma davranışlarının sonuçları, tecrübe değişkenine göre analiz edilerek aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Şekil 105. Otel İşletmelerinde Çalışan Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı



Erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin sektör tecrübesi değişkenine dair bilgiler Şekil 105'te gösterilmiştir. Buna göre; en az tecrübeye (1-4 Yıl) sahip erkek katılımcılar işi bırakma niyetinde ($f=3$) ve sessiz kalma/sabretmektedirler ($f=3$). 5-9 yıl tecrübeye sahip erkek katılımcılar sessiz

kalma/sabretmekte (f=2) ve itiraz etmektedirler (f=1). 10-14 yıl tecrübeye sahip erkek katılımcılar işi bırakma niyetindedirler (f=2). 15-20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip erkek katılımcıların büyük oranda sessiz kalma/sabrettikleri (f=4), azınlığın işi bırakma niyetinde (f=2) oldukları görülmektedir. 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip erkek katılımcılar işi bırakma niyetinde (f=1) ve sessiz kalma/sabretmektedirler (f=1). 15-20 yıl tecrübeye sahip olanlar yoğunlukla sessiz kalırlarken, 1-4 yıl tecrübeye sahip kişiler işi bırakma niyetindedirler. En fazla sapma davranışı sonucunu 15-20 yıl ve 1-4 yıl arası tecrübeye sahip olanlar, en az 10-14 ve 20 yıl üzeri tecrübeye sahip olanlar göstermişlerdir. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcılarda, tecrübe değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında bir farklılık bulunmaktadır.

Şekil 106. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	1 Yıldan Az	1-4 Yıl	5-9 Yıl	10-14 Yıl	20 Yıl ve Üzeri	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU							0
Dile Getirme	1	1	2		1		6
Sessiz Kalma/ Sabretme	1	1	1		1		8
İtiraz Etme	0	0	0	0	0	0	0
İş Bırakma	1	0	1	0	0	1	4
TOPLAM	9	2	4	0	2	1	18

Kadın katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin sektör tecrübesi değişkenine dair bilgiler Şekil 106'da gösterilmiştir. Buna göre; en az tecrübeye (1 yıldan az) sahip kadın katılımcılar dile getirmekte (f=1) ve sessiz kalma/sabretmektedirler (f=1). 1-4 yıl tecrübeye sahip kadın katılımcılar dile getirmekte (f=2), sessiz kalma/sabretmekte (f=1) ve işi bırakma niyetindedirler (f=1). 10-14 yıl tecrübeye sahip kadın sessiz kalma/sabretmektedirler (f=2). 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip kadın katılımcıların işi bırakma niyetinde olduğu (f=1) görülmektedir. Burada dikkat çeken husus beş yıldan az tecrübeye sahip kadın katılımcıların sosyal ağlardan kaynaklı yaşadıkları sıkıntıları dile getirmeleridir. 1-4 yıl tecrübeye sahip kişiler dile getirirlerken, 10-14 yıl tecrübeye sahip kişiler sessiz kalmaktadırlar. En fazla sapma davranışı sonucunu 1-4 yıl tecrübeye sahip kadın çalışanlar yapmaktadır. Bulgulardan hareketle; otel işletmelerinde çalışan kadın katılımcılarda, tecrübe değişkeni ile örgütsel sapma davranışı sonucu arasında farklılık bulunmaktadır.

"...Bir şey paylaşayım sizinle. Doğru mu ben de tam bilmiyorum. Bizim tip kutumuz var bir tane. Tip kutusunu resepsiyonun önüne koymuyoruz. Misafir para üzerine almak istemiyor o da birikiyor bir şekilde. Bir kere sordum nasıl yapıyorsunuz, tipleri nasıl paylaşıyorsunuz diye. Bir ay birikiyor sonra paylaşılıyor, sana da verilir denildi. Kutuyu boş gördüm bugün. Paranın birkaç kişiye paylaştırıldığını gördüm. Sonuçta ben

de çalışıyordum, çalıştığım esnada para fazlalıklarını biliyordum, müşterinin kendi cebinden çıkarıp tip verdiğini de biliyordum. Bana herhangi bir teslim edilen bir şey olmadı. Bunu biraz sorguladım. Dile getirmedim belki zaman vardır bir ay olmasını bekliyorlardır ya da ne bileyim başka bir yöntem izliyorlardır açıkçası bir şey yapmak istemedim. " (Ş)

Kod •Örgütsel Sapma Davranışı Sonucu>Sessiz Kalma/Sabretme>1 Yıldan Az.

Şekil 107. Otel İşletmelerinde Çalışan Kadın ve Erkek Katılımcıların İş Yerindeki Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı

Kod Sistemi	Kadın	Erkek	1 Yıldan Az	1-4 Yıl	5-9 Yıl	10-14 Yıl	15-20 Yıl	20 Yıl ve Üzeri	TOPLAM
ÖRGÜTSEL SAPMA DAVRANIŞI SONUCU									0
Dile Getirme	1	1	1	1					6
Sessiz Kalma/ Sabretme	1	1	1	1	1	1	1	1	26
İtiraz Etme		1			1				2
İşi Bırakma	1	1		1		1	1	1	20
TOPLAM	9	18	2	9	3	4	6	3	54

Kadın ve erkek katılımcıların iş yerinde örgütsel sapma davranışlarının sonucuna ilişkin sektör tecrübesi değişkenine dair bilgiler Şekil 107’de gösterilmiştir. Buna göre; en az tecrübeye (1 yıldan az) sahip tüm katılımcılar dile getirmekte (f=1) ve sessiz kalma/sabretmektedirler (f=1). 1-4 yıl tecrübeye sahip tüm katılımcılar dile getirmekte (f=2), sessiz kalma/sabretmekte (f=3) ve işi bırakma niyetindedirler (f=4). 5-9 yıl tecrübeye sahip tüm katılımcılar sessiz kalma/sabretmekte (f=2) ve itiraz etmektedirler (f=1). 10-14 yıl tecrübeye sahip tüm sessiz kalma/sabretmekte (f=2) ve işi bırakma niyetindedirler (f=2). 15-20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip tüm katılımcıların büyük oranda sessiz kalma/sabrettikleri (f=4), azınlığın işi bırakma niyetinde (f=2) oldukları görülmektedir. 20 yıl ve üzeri tecrübeye sahip tüm katılımcıların işi bırakma niyetinde olduğu (f=2) ve sessiz kalma/sabrettikleri görülmektedir. 1-4 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri çalışan katılımcılar yoğun olarak, işi bırakma niyetinde 15-20 yıl çalışanlar sessiz kalmaktadırlar. En fazla sapma davranışı sonucunu 1-4 yıl tecrübeye sahip çalışanlar ikinci sırada ise 15-20 yıl arası çalışanlar sergilemektedirler.

2.4.9. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucunun Kelime Bulutu İle Gösterilmesi

Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sapma davranışlarının sonucuna dair kullandıkları en sık kelimeler MAXQDA Analytics Pro 2022 programından faydalanılarak oluşturulmuştur.

Şekil 108. Otel İşletmelerinde Çalışan Katılımcıların Örgütsel Sapma Davranışlarının Sonucuna Dair Kullandıkları En Sık Kelimeler



Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sapma davranışlarının sonucuna dair kullandıkları en sık kelimeler Şekil 108’de gösterilmiştir. En yüksek frekansa sahip kelimeler daha belirgin olarak görülmektedir. Dikkat çeken kelimeler; kabul, kabullenip, istifa, sabır, direnmeye, güdeceksin şeklindedir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Örgütlerde çalışanların diğer çalışanlarla olan sosyal ilişkileri, çalışanların örgütsel davranışları örgüt teorisinde çalışılan önemli çalışma alanları olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerde çalışanların formal yapının dışında informel olarak da bir arada oldukları görülmektedir. Örgüt içindeki her çalışanın arkadaşlık, akrabalık, hemşehricilik, çıkar ilişkisi gibi belli sebeplerle yakınlık kurduğu çalışma arkadaşları, astı ya da üstü olabilmektedir. Bu yakınlıklar küçük gruplar olabildiği gibi büyük gruplar da olabilmektedir. Bu grupların bir arada olması örgütler için tehdit unsuru olmaktadır. Çünkü aynı amaçlarla bir araya gelen çalışanlar birbirlerini kollayacak, destekleyecek ve örgüt içindeki kendi gelişimlerine ve yükselmelerine katkı sağlayacaklardır. Fakat bu gruba ya da gruplara dahil olamayan çalışanlar için ise bu durum karmaşık bir hal almaktadır. Grubun dışında kalanlar, örgüt içinde desteklenmeyeceklerini, diğer çalışanlarla eşit haklarda olamayacaklarını, hata yaptıklarında kollanmayacaklarını vb. düşünmektedirler. Bu durum grubun dışında kalan bireyleri olumsuz etkileyecek ve sapma davranışında bulunmaya itecektir. Bu araştırma Afyonkarahisar ilinde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların sosyal ağ kurma nedenleri tespit edilmiştir. Sonrasında ağın dışında kaldıkları zaman bu durumdan nasıl etkilendiklerine dair görüşleri alınmış, işe yansıyan sapma davranışları tespit edilmiş ve sapma davranışlarının sonuçları ortaya konularak literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Demografik özellikler arkadaş grubu ve kişilerarası çekimin en önemli belirleyicilerindendir. Bireyler ancak iyi tanıdıkları, özellikleri kendine benzeyen insanlarla ilişki kurabilir ve onları iyi anlayabilir. Örgütlerde yaşı birbirine yakın olan kişiler, aynı cinsiyette olan kişiler, eğitim düzeyi birbirine yakın olan kişiler, hizmet süresi yakın olan kişiler birbirleri ile daha çok ilişki içinde olmaktadır (Özkara,1990: 90). Sosyal ağın örgütsel sapma davranışı üzerindeki etkisinin, çalışanların sosyo-demografik özelliklere göre farklılık oluşturup oluşturmadığı çalışmanın temel amaçlarından biri olarak belirlenmiştir.

Hatala ve Lutta (2009: 30), örgüt içinde iyi planlanmış bir iletişimin sosyal ağ içindeki üyeler arasındaki bağlantıyı güçlendireceğini, bu durumun kurumsal esneklik, yenilik ve verimliliği beraberinde getireceğini ifade etmektedirler. Resmi ilişkilerin dışında gayri resmi ilişkiler çalışanların profesyonelliğine katkı sağlamaktadır (Penuel vd., 2009: 89). Bu olumlu çalışmaların yanı sıra literatürdeki bazı çalışmalar iş yerindeki

sosyal ağların negatif yanlarına da değinmektedir. Örneğin Ellwardt ve arkadaşları (2012: 203) iş yerinde çalışanların yapmış oldukları olumlu ve olumsuz dedikoduların iş yaşamına etkisini araştırmışlar ve sonuç olarak da negatif olarak yapılan dedikodunun sosyal dışlanmaya sebep olduğunu tespit etmişlerdir.

Jungst ve Blumberg (2016: 21) iş yerinde çalışanların sosyal ağlarının işe bağlılık, performans ve ilişki çatışması arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada; çatışmanın her zaman düşük performansla ilişkili olmadığını, bunun yalnızca yüksek kaliteli sosyal ağlara erişimi olmayan çalışanlar için muhtemel olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yapılan çalışmalardan da görüldüğü üzere, örgüt içinde belli sebeplerden dolayı çalışanlar birbirleri ile formel ya da informal olarak gruplar oluşturmakta ya da mevcut gruba dahil olmaktadır. Bu gruplaşmalar, bir taraftan çalışanlara ve örgüte olumlu yönde fayda sağlarken diğer taraftan çalışana ve örgüte zarar verebilmektedir.

Araştırmada, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanların kurdukları ilişkilerin sebepleri; akrabalık ilişkisi, arkadaşlık ilişkisi, aynı cinsiyette olma, ekip ilişkisi, hemşehricilik, kıdem gruplaşması, tanıdık olma, aynı pozisyonda çalışma, çıkar ilişkisi, önceki işyerinden çalışma arkadaşı olma, örgütteki mevkiiden dolayı ve iş ilişkisi/resmi ilişki şeklindedir.

Araştırmada, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanların *sosyal ağ ilişki kurma sebeplerine* dair ifadelerinden aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

-Erkek katılımcıların; en fazla arkadaşlık ilişkisi kurdukları, kadın katılımcıların ise en fazla aynı departmanda çalıştıkları arkadaşları ile ilişki içinde ve resmi ilişki içinde oldukları tespit edilmiştir. Yapılan bu araştırmada Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan erkek katılımcıların örgüt içindeki pek çok personelle okuldan, mahalleden, önceki işyerinden tanıdık olma ya da akraba olma gibi pek çok sebeple tanıdık olmaları, arkadaşlık ilişkisi kurmalarının sebebi olarak gösterilebilir. Erkeklerin kadınlara göre örgütlerde daha fazla sosyal ağ grubu içinde olmalarının beklendik bir durum olduğu ifade edilebilir. Araştırmaya katılan kadın katılımcıların büyük bir kısmı alt kademededir çalışmaktadır. Sorumluluk alanları bellidir ve kişisel anlamda da düşük niteliğe sahip olmaları onları çekingen kılabilir. Sadece işlerine odaklanırlar ve sorumlu oldukları alan ve işleri dışında örgüt içindeki sosyal ağa dahil olmayabilirler. Dolayısıyla kendi departmanlarındaki çalışma arkadaşları ile iletişim halinde olur ve diğer çalışma arkadaşları ile de resmi ilişki içinde olmaları beklenen bir durum olabilir. Çıkar ilişkisinin

erkek katılımcılarda daha fazla olduğu, cinsiyetten dolayı arkadaşlık kuran katılımcıların ise sadece kadın katılımcılar olduğu tespit edilmiştir. Özellikle kadın katılımcıların örgütlerde sadece kendi hemcinsleri ile arkadaşlık kurması toplum ya da aile baskısından kaynaklı olma ihtimali ile açıklanabilir.

- Alt kademede çalışanların en fazla aynı departmanda çalıştıkları kişilerle yakın ilişki içinde oldukları, en az akrabalık ilişkisi içinde oldukları, orta kademede çalışanların en fazla arkadaşlık ilişkisi kurdukları, üst kademede çalışanların ise en fazla resmi ilişki içinde bulundukları tespit edilmiştir. Alt kademede çalışanların kendi departmanlarındaki kişilerle yakın ilişki içinde olmaları; onların fiziki iş yükünün fazla olması, yöneticilerinden çekinmeleri gibi birtakım sebeplerle açıklanabilir. Yöneticilerin bulundukları konum gereği ve yönetim fonksiyonlarını profesyonel bir şekilde yerine getirmek adına çalışanlarla resmi ilişki içinde (Tatar, Müceldili ve Erdil, 2020: 480) olmaları beklenen bir durumdur.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde yaş grubuna göre de ilişki kurma sebepleri değişiklik göstermektedir. En yaşlı olanlar otel içinde en fazla resmi ilişkide bulunurken, orta yaş grubunun arkadaşlık ilişkisinin yoğun olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinde yaş ortalaması yüksek olan çalışanlar genelde yönetici pozisyonunda ya da çalışma arkadaşlarına göre kıdem derecesi yüksek çalışanlardır. Belli bir olgunluğa erişmeleri ve profesyonelliğin de getirisi olarak bu yaş grubunun resmi ilişki içinde olması beklenen bir durumdur. Genç yaş grubu en fazla otel içinde ilişkisi olan, kıdeme göre (eski çalışan/yeni çalışan- kadrolu/ ekstra) sosyal ağ kuran çalışanlardır. Örgüt içinde en genç çalışanlar işte yeni oldukları için genelde kendileri gibi işe yeni başlayanlarla ilişki kurmaları ya da kendinden daha tecrübeli çalışanların tecrübelerinden faydalanmak için kıdeme göre yakın ilişkiler kurması, bu sebeple daha fazla sosyal ağa sahip olmaları beklenen bir durumdur.

-Medeni durumu bekar olan katılımcıların yoğun olarak sadece kendi departmanlarındaki çalışanlarla arkadaş oldukları ve resmi ilişki içinde oldukları tespit edilmiştir. Evli olan katılımcıların ise en fazla arkadaşlık ilişkisi kurdukları tespit edilmiştir. Evli katılımcılar, aile hayatları olduğu için daha samimi ilişkiler kurmak, örgüt dışında da birbirleri ile görüşmek isteyebilirler. Bu da onların örgüt içinde anlaştıkları, kendilerine yakın hissettikleri kişilerle arkadaşlık kurma durumlarını güçlendirebilir. Bekar olan katılımcıların evli olanlara göre daha fazla sosyal ağ kurma çeşidi olduğu tespit edilmiştir. Bekar katılımcılar evli katılımcılara göre daha bağımsız bir hayat

sürmektedirler. Dolayısıyla örgüt içinde çıkar ilişkisi, tanıdık olma, önceden arkadaş olma vb. gibi pek çok sebeple ilişki kurmaları beklenebilir.

-En çok sosyal ağı olanlar lisans mezunu katılımcılardır. Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde lisans mezunu çalışanların sayısı görece fazladır. Bu araştırmaya katılan katılımcılardan lisans düzeyinde eğitime sahip olanların sayısının diğerlerine göre fazla olması sonucu etkileyebilir. Ayrıca lisans mezunu çalışanlar en fazla arkadaşlık ilişkisine sahiptirler. Afyonkarahisar il merkezinde bulunan Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin turizmle ilgili farklı bölümlerinin olması sebebiyle de aynı fakülte bölümlerinden mezun olanların aynı işletmelerde çalıştıkları görülmektedir. Bu durumun örgüt içinde arkadaşlık ilişkilerini güçlendirebileceği söylenebilir. Onu MYO (ön lisans) ve lise mezunu katılımcılar takip etmektedir. Otel işletmelerinde en az sosyal ağı olanlar ilköğretim mezunu katılımcılardır.

-En fazla sosyal ağ, orta gelire sahip çalışanlarda görülmüştür. Otel işletmelerinde orta gelire sahip olanların orta düzey yönetici oldukları düşünüldüğünde hem astları, hem üstleri hem de aynı pozisyonda çalışma arkadaşları ile farklı ilişkiler içinde olması beklenen bir durumdur. En az maaş alanlar ekip ilişkisi içindelerken, en yüksek maaş alanların resmi ilişki içinde oldukları tespit edilmiştir. En yüksek maaş alanların üst düzey yöneticiler olduğu düşünüldüğünde resmi ilişki içinde olmaları beklenen bir durumdur.

-En fazla sosyal ağı olan katılımcılar ön büro departmanı sonra ise yiyecek içecek departmanıdır. Yiyecek içecek departmanında en fazla arkadaşlık ve ekip (aynı departmanda çalışma) ilişkisi dikkat çekmektedir. Çünkü otel işletmelerinde genellikle mutfak ekibi otel ile grup halinde sözleşme yapar, işten ayrılacaksa da grup halinde ayrılır. Bu durum yiyecek içecek departmanında çalışan ekiplerin ekip ve arkadaş bağı ile birbirine bağlı olmalarını kaçınılmaz kılar. Yönetim departmanının daha çok resmi ilişki içerisinde olduğu tespit edilmekle birlikte, bu durumun da beklenen bir durum olduğu ifade edilebilir.

-En az tecrübeye sahip çalışanlar daha fazla sosyal ağ kurmaktadır. Bu durum işe yeni başlayanların iş öğrenme, sosyal çevre edinme, çalışma arkadaşlarının tecrübelerinden faydalanma gibi sebeplerle açıklanabilir. En fazla tecrübeye çalışanların daha az sosyal ağ kurdukları tespit edilmiştir.

Çalışmaların bulgularından hareketle, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde akrabalık ilişkilerine rastlanılmış ve akrabası olan kişilerin diğer çalışanlara göre daha çok gözetildiği tespit edilmiştir. Bu durum bize nepotizm kavramını hatırlatmaktadır. Kayırmacılık güdüsünün bir boyutu olan nepotizm kavramı (bir kimsenin hiçbir niteliğine bakılmadan sadece akrabalık ilişkisi dikkate alınarak istihdam edilmesi) örgütler için önemli sorunların başında gelmektedir (Pelit vd.2018: 54).

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde aynı cinsten olmaları nedeniyle çalışanların sosyal ağa dahil oldukları görülmektedir. İlişki ağlarında en sık rastlanan unsurlardan biri *cinsiyet türdeşliğidir*. Cinsiyetin ilişki ağındaki belirleyiciliği güçlü bir faktördür (Ağcasulu, 2020: 73). Aynı cinsiyette olanların birbirleri ile daha yakın ilişkiler kurduğu bilinmektedir. Otel işletmelerinde özellikle kat hizmetlerinde çalışan kadınların hemcinsleri ile yakın ilişkiler kurdukları görülmüştür.

Araştırmada, otel işletmelerinde en fazla çıkan ilişki; arkadaşlık ilişkisi olarak tespit edilmiştir. Konaklama işletmeleri turizm işi gerçekleştirmektedir. Bu işletmelerde çalışanlar arası iletişim ve etkileşim yoğun olarak bulunmaktadır. Bu işletmelerin kesintisiz hizmet sunması için çalışanların birbirleri ile uyumu, yakınlığı, karşılıklı yardımlaşmaları beklenmektedir. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde arkadaşlık bağları önem arz etmektedir. Konaklama işletmelerinde çalışanlar güven, iş yetkinliği, kollama, benzerlik, yakınlık gibi sebeplerle arkadaşlık kurmaktadır (Ömüriş, 2014: 100-103).

Örgütlerde hemşehricilik kavramı literatürde oldukça sık karşılaşılan bir ayrımcılık türüdür. Hemşehricilik, aynı mahalleden olma, aynı şehirden olmayı ifade etmektedir. Örgüt içinde gerek çalışanlar gerekse yöneticiler hemşehrisi olan kişilere olumlu ya da olumsuz tavırlar sergileyebilirler. Kişilerarası sosyal bir ağ oluşmasını sağlayan hemşehricilik, bir örgütte istenilen bir kadroya hemşehriyi yerleştirme, yurtdışında işletmesi olan bir işverenin önceliği hemşerisine tanınması gibi pek çok alanda karşımıza çıkmaktadır. Kişilerarası sosyal bir ağ oluşmasını sağlayan hemşehricilik, bir örgütte istenilen bir kadroya hemşehriyi yerleştirme, yurtdışında işletmesi olan bir işverenin önceliği hemşerisine tanınması gibi pek çok alanda karşımıza çıkmaktadır (Yılmaz ve Üstün, 2013: 17). Kayırmacılık kavramı altında da ele alınan hemşehricilik kavramı örgütlerde eşitlik ilkesine ters düşebilir. Çalışmanın bulgularından hareketle,

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde hemşehricilik ilişkisi de bulunmaktadır.

Literatürdeki çalışmalarda kronizm kavramına sık sık yer verildiği görülmektedir. Kişisel bir çıkar ilişkisine dayanan bu kavramda; arkadaşlar, akrabalar, aynı bölge/mahalle/okuldan olanlar ya da komşuluk ilişkisi içinde olanlar karşılıklı olarak birbirleri ile iş ilişkisi kurmaktadır. Kronizmde esas olan tanıdık olma, arkadaş olma, eş-dost olmadır. (Erdem ve Karataş, 2015:56). Kronizm örgütlerde olumsuz olarak değerlendirilen bir durumdur. Çünkü örgütlerde eş-dost, tanıdık ve arkadaşlara öncelik verilerek eşitlik ilkesi çiğnenmektedir. Bu durum hem örgüt içi hem de örgüt dışı kişilerin örgüte olan bakışlarını olumsuz etkilemektedir (Meriç, 2012: 16). Ayrıca örgütlerdeki bu tanıdık ilişkileri, aynı örgüt içindeki çalışanları olumsuz etkileyerek sapma davranışa yol açacaktır. Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanların tanıdık olması da sık rastlanılan bir ilişki sebebidir. Özellikle Afyonkarahisar otel işletmelerinde, kat hizmetleri bölümü gibi daha az nitelikli personel gerektiren departmanlarda personel ihtiyacı, mevcut personelin tanıdığı, yakınları, arkadaşları ile karşılanmaktadır. Bu durum otel işletmelerindeki tanıdıklığı artırmaktadır.

Araştırmada çalışanların sosyal ilişkilerinde *karşılıklık* ilkesine rastlanılmamıştır. Çalışanlar otel içinde gücü elinde bulunduranlarla özellikle üst düzey yönetimle daha yakın ilişkiler kurma eğilimindedirler. Üst düzeyle yakın ilişki içinde bulunan personeller yetki, görev, izin, terfi vb. gibi durumlarda ayrıcalıklı olacağını düşünebilir.

Sosyal ağlarda önemli bir kavram da *ilişkilerin* gücüdür. Afyonkarahisar otel işletmelerinde özellikle yiyecek içecek departmanında çalışan aşçı ve çalışma arkadaşları ekip halinde hareket etmektedir. Katılımcıların ifadesinden hareketle iş değiştirirler bile ekip olarak iş değiştirmektedirler. Dolayısıyla mevcut çalıştıkları iş yerinde kendi ağlarına başkalarını dahil etmemektedirler. Onların güçlü ilişkileri ağlarına giremeyen çalışanı sapma davranışına itmektir. Bu durum bize Lin (2001) ve Gronevetter (1973)'in güçlü ağlar kuramını hatırlatmaktadır. Ek olarak otel işletmelerinde gücün üst yönetimde olduğu ve çalışanların onlarla ilişki kurma eğiliminde oldukları söylenebilir.

Sosyal ağlarda önemli bir teori de mekanda ve zamanda yakınlık kuramıdır. Kadushin (2012), zaman ve fiziksel olarak yakın olmanın ilişkiyi artıracığından bahsetmektedir. Otel işletmelerinde katılımcıların en fazla verdikleri cevaplar arasında ekip ilişkisi / aynı departmanda çalışma yer almaktadır. Fiziksel olarak aynı bölümde

alışan ve aynı vardiyada çalışanların daha çok etkileşim halinde oldukları bu kuramla açıklanabilir.

Sosyal ağ işiklerinde diğer bir önemli kavram *kümelenme katsayısı*dır. Otel işletmelerinde çalışan katılımcıların farklı bir departmanda arkadaşının olması o departmanla da yakın işikler içinde olacağını bu çalışma ile göstermiştir.

Araştırmanın bütün bu bulgularından hareketle; Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldıızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanların, ağın dışında kaldıklarında sosyal ağ kurma sebeplerinin sosyo-kültürel (cinsiyet, kademe, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, departman ve sektör tecrübesi) değişkenler ile arasında farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldıızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan kişilerin sosyal ağın dışında kaldıklarında bu durumdan hemen hepsinin olumsuz etkilendikleri tespit edilmiştir. Toplamda bir olumlu ve on dört olumsuz etki durumu tespit edilmiştir. Ve bu olumsuz etkilenme durumlarında yaşadıkları hisler; kendini kötü hissetme, demoralize olma, kendine dert etme, müdahale etme, düşük motivasyon, tedbirli davranma, kişiselleştirmemeye çalışma, olumsuz etkilenme, işten soğuma, morali bozulma, sinirlenme, suça eğilim, zıtlաma ve korkma şeklindeir. Olumlu olan tek etki durumunun ifadesinin de ekip olarak görev vermede kolaylık şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanların ifadelerinden hareketle ***etkilenme durumlarının*** değerlendirmesi aşağıdaki gibidir:

Çalışanların duygularını temel alan yaklaşımlardan bir tanesi Weiss ve Cropanzano (1996) tarafından geliştirilen *Duygusal Olaylar Kuramı*'dır. Kuram alışanların örgüt içindeki duygu durumlarının sebep ve sonuçları ile ilgilenmektedir. Çalışma ortamının niteliği örgüt içinde birtakım olayların yaşanmasına sebep olmakta ve yaşanan bu olaylar çalışanların duygulanımına bağlı tecrübelerinin ve tepkilerinin temel sebebini oluşturmaktadır. Kurama göre; örgütte yaşanan olumsuz olaylar kızgınlık kayęı gibi duygulara, olumlu olaylar ise mutluluk gibi olumlu duygulara sebep olmaktadır (Erol ve Korkmaz, 2014:78). Çalışmamızda Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldıızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan ve ağın dışında kalan katılımcıların olumsuz duygu durumları yaşadıkları tespit edilmiştir.

-Erkek katılımcılar ağın dışında kaldıklarına en fazla işten soğumakta ve moralleri bozulmaktadır. Kadın katılımcıların ise en fazla morallerinin bozulduğu ve sinirlendikleri

tespit edilmiştir. Kadın katılımcıların erkeklerden daha fazla sinirlendikleri tespit edilmiştir. Kişinin işten soğuması kişilik özellikleri ile ilgilidir. Özguveni eksik, hassas kişiliği olan, kendini mutsuz hisseden bireylerin işten soğuma düzeyleri yüksektir (Yücel ve Taşçı, 2008: 700). Burada da ağın dışında kalanların işten soğumaları, zayıf kişilik özelliklerine sahip olmaları ile açıklanabilir. Dikkat çeken diğer bir husus da bir erkek katılımcı dışında herkesin sosyal ağlardan olumsuz etkilendiğidir.

-Alt kademede çalışanlarda en fazla moral bozukluğu üst kademede çalışanlarda daha çok işten soğuma tespit edilmiştir. En fazla olumsuz etki alt kademede, ikinci olarak orta kademede, en az ise üst kademede görülmektedir. Alt kademede çalışanlar en düşük pozisyonda oldukları için seslerini duyuramayabilirler ve eş, orta ve üst pozisyondan sürekli müdahaleye maruz kalabilirler. Bu durum onların olumsuz etkilenmelerine sebep olabilir. Üst kademede çalışanlar ise bulundukları pozisyon gereği rahatsız oldukları durumları dile getirebilirler. Bu durum onların en az oranda olumsuz etkilenmelerini sağlayabilir.

-En genç çalışanlar moralleri bozulmakta ve sinirlenmekte iken en yaşlı çalışanlar işten soğumaktadırlar. En genç çalışanların moral bozukluğu yaşamaları ve sinirlenmeleri iş tecrübelerinin az olması ve kişilik özellikleri ile açıklanabilir. En fazla olumsuz etkiyi orta yaş grubu göstermiştir. 35 yaş altı katılımcıların yoğun olarak işten soğudukları, korktukları ve sinirlendikleri görülürken, 45 yaş üstü çalışan katılımcıların farklı olarak zıtlashtıkları, suça eğilimde bulundukları ve duygularını kontrol ederek tedbirli davrandıkları tespit edilmiştir.

- Örgütlerde medeni durumlarına göre evli ve bekar çalışanların örgüt içi sebeplerden kaynaklı duygu durumlarında farklılıklar bulunmaktadır. Evli olan çalışanların bekarlara göre daha düşük düzeyde olumsuz duygulara sahip oldukları görülmektedir (Öztürk, 2020: 37). Evli çalışanların bekarlara göre daha düşük olumsuz duygu durumunda olmaları; sorumlulukları gereği maddi ihtiyaçlarının olması, işini kaybetme riski, yeni iş arama süreci vb. sebeplerle açıklanabilir. Otel işletmelerinde bekar olanlar evli olanlara göre daha fazla olumsuz etkilenmektedirler. Evli katılımcılar en fazla işten soğurken bekar olan katılımcılar moral bozukluğu yaşamaktadır. Çalışmanın sonucu literatürü destekler niteliktedir.

- Lisans mezunları en fazla olumsuz etkilenen katılımcılardır. İlk öğretim ve lise mezunu katılımcıların işten soğuduğu, lisans mezununun ise en fazla morallerinin bozulduğu ve işten soğudukları tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların

sosyal ağlardan olumsuz etkilenme durumları çeşitlilik göstermesi dikkat çekmektedir. Eğitim düzeyi yüksek kişiler daha geniş bakış açısına sahip olabilir ve örgüt içindeki olumsuz durumları profesyonel olarak gözlemleyebilir ve değerlendirebilirler. Bu durum da onların daha fazla olumsuz etkilenmesine sebebiyet verebilir.

Örgüt içinde çalışanların işten soğuması, çalışma hayatlarının her geçen gün zevksiz ve sıkıcı hale gelmesi ile sonuçlanabilir. Bu durumun da işten ayrılma niyetini gündeme getirebileceği göz ardı edilmemelidir.

-Örgütlerde çalışanların gelir düzeyi ile bu gelir düzeyinin çalışma hayatına olumlu yönde etki etmesi arasında anlamlı ilişki olduğuna dair tespitler bulunmaktadır (Fero, 2005: 56; Yeşilyurt ve Koçak, 2014 :315). Otel işletmelerinde düşük gelir düzeyine sahip katılımcılar yüksek gelir düzeyine sahip çalışanlara kıyasla daha fazla olumsuz etkilenmektedirler. Çalışmanın sonucu literatürü destekler niteliktedir. Afyonkarahisar otel işletmelerinde en az maaş alanların sinirlendikleri, en fazla maaş alan katılımcıların ise müdahale ettiği görülmektedir. Otel işletmelerinde en az maaş alanlar nitelik olarak düşük, fiziki olarak daha çok çalıştırılan personeller olarak düşünüldüğünde bu çalışanlar yaptıkları işe göre aldıkları maaşı az bulabilirler ve örgüt içindeki sosyal ağlardan kaynaklı problemlerden olumsuz etkilenebilirler. Bu durumda sinirlenmeleri kaçınılmaz olabilir.

-En fazla olumsuz etkilenen departman ön büro departmanı iken en az etkilenen departman misafir ilişkileri ve kat hizmetleridir.

- Afyonkarahisar’da bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde en az tecrübeye sahip çalışanlar yüksek tecrübeye sahip çalışanlara kıyasla daha fazla olumsuz etkilenmektedirler. Bu durum literatürle örtüşmektedir. Rekabet açısından insan faktörünün çok önemli olduğu günümüzde çalışanların bilgi, beceri ve deneyimlerinden oluşan insan sermayesinin örgüt alanındaki rolü dikkate alınması gereken bir unsurdur (Erdem, 2014: 97). Sosyal ağların oluşumunda çalışanların tecrübesi önemli bir faktördür. Sektör tecrübesi yüksek olan çalışanların, daha fazla bilgi birikimleri olmakla birlikte pek çok olaya ve çözümlerine de şahitlik ettiği düşünülmektedir.

Afyonkarahisar’da bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde özellikle kayırmacılık dikkat çekmekte, bu durum çalışanları sapma davranışında bulunmaya itmektedir. Bireyler çalışma yaşamına başladıklarında, örgüt içinde bir takım amaç (terfi almak vb.) ve beklentilerini (örgütün adaletli olması, dürüst ve samimi olması)

gerçekleştirmek isterler. Örgüt içinde samimiyetsizlik, adaletsizlik, kayırmacılık vb. uygulamalar varsa çalışanlar örgüte karşı olumsuz duygular beslemektedirler (Işık ve Candan, 2019: 266).

Duygular, kişinin örgüt içindeki davranışlarını yansıtan, temel etkenlerdendir. Birey duygularını bulunduğu ortamdan ayrı tutamamaktadır. (Demir, 2021: 189). İnsan davranışlarında önemli etkisi bulunan duyguların, kişisel olduğu kadar örgütlerde yönetsel süreçlerde de etkisi büyüktür (Argon ve Yılmaz, 2018:256). Emek yoğun yapısından dolayı otel işletmelerinin çalışan duygularına önem vermesi örgütün başarısını da beraberinde getirecektir.

Araştırmanın bütün bu bulgularından hareketle; otel işletmelerinde çalışanların sosyal ağın dışında kaldıklarındaki etki durumları ile sosyo-kültürel (cinsiyet, kademe, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, departman ve sektör tecrübesi) değişkenler arasında farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan katılımcılar, ağın dışında kalarak olumsuz etkilenmekte bu durum onları *sapma davranışına* itmektedir. Araştırmanın bulgularından hareketle ağın dışında kalan çalışanların gösterdiği **sapma davranışları** aşağıdaki şekildedir:

- Literatürde incelendiğinde; sapma davranışını etkileyen önemli faktörlerden birinin cinsiyet olduğu, erkeklerin iş yerinde kadınlara göre daha saldırgan davranışlar sergiledikleri (Appelbaum vd., 2007:594), cinsiyet ile farklı sapkınlık türlerine katılım arasında anlamlı ilişkiler olduğuna (Piquero, 2001:346) dair çalışmalara rastlanılmıştır. Tambağ ve Öz (2005) çalışmalarında kadınların öfkelerini daha çok içlerine attığını ifade etmişler ve kadınların öfke anlarında zayıf ve kontrolsüz, erkeklerin ise öfkelerini dışa vurduklarında erkeksi ve güçlüymüş gibi bir algı olduğunu dile getirmişlerdir. Afyonkarahisar’da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde de böyle bir algıdan dolayı kadın ve erkeklerin sapma davranışlarında farklılıklar olabilir. Afyonkarahisar’da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde hem erkek katılımcılar hem de kadın katılımcılar yoğunluk sırasına göre ilk sırada düşük düzey öneme sahip politik davranışlarla ilgili sapma, ikinci sırada düşük düzey öneme sahip üretim ile ilgili sapma, üçüncü sırada yüksek düzey öneme sahip mülkiyet ile ilgili sapma ve son sırada da yüksek düzey öneme sahip mülkiyet kişisel saldırganlık sapması sergilemektedirler. Kadın katılımcıların en fazla politik davranışlarla ilgili sapma davranışı, erkek katılımcıların ise en fazla üretim ile ilgili sapma davranışına dair ifadeleri tespit edilmiştir. Dedikodunun kadına atfedilen

yönü (Çaylı, 2009: 10) olduğu düşünüldüğünde kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre politik davranışlarla sapma eğilimi göstermesi beklenen bir durum olabilir. Erkek katılımcıların kadın katılımcılardan daha fazla sapma davranışına dair ifadelerde bulunmaları, sapma eğilimleri olduğunu destekler niteliktedir.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan kadın ve erkek katılımcıların kademe değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; üst kademe çalışan katılımcıların çalışanlarının ağı dışında kaldıklarında politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma davranışları sergiledikleri görülmüştür. Alt kademe çalışanların ifadesi bize otel işletmelerinde yüksek frekans sırasına göre; politik davranışlarla sapma, üretim ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık olduğunu göstermektedir. Örgütlerde yönetimin personellerine adil ve eşit davranmaması, yöneticilerin çalışanlara karşı tutumu dedikodu ve söylentilere sebep olacaktır. Yönetimsel işlemler ve uygulamalar üst düzey çalışanlar tarafından tasarlandığı için dedikoduların çoğunlukla alt kademe ve orta kademe tarafından yapılması kaçınılmaz olacaktır. Afyonkarahisar'daki otel işletmelerinde alt ve orta kademe çalışanların diğerlerine göre daha fazla politik sapma davranışları sergilemesi bununla açıklanabilir. Orta kademe çalışanlar yüksek frekans sırasına göre; politik davranışlarla sapma, üretim ile ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapması olduğunu dile getirmişlerdir. Alt ve üst kademe çalışanlarında kişisel saldırganlık sapması bahsedilirken orta kademe çalışanları hiç dile getirmemişlerdir. Orta kademe çalışanları diğer kademelere göre daha fazla mülkiyet ile ilgili sapma davranışından bahsetmişlerdir. Üst kademe yöneticileri örgütlerde daha çok yönetsel faaliyetlerle ilgilendikleri için alt kademe personelin görev ve sorumluluklarını takip edemeyebilirler. Yönetsel faaliyetlerin uygulamaya geçmesinde hiyerarşik bir yol izleyerek alt kademeye ulaşmada orta kademeyi kullanabilirler. Dolayısıyla üst kademelikler örgüt içindeki çalışanların sapma davranışlarını doğrudan gözlemleyemeyebilirler. Orta kademe yöneticileri ise genellikle departman müdürleri olduğundan dolayı, çalışanları yakından takip edebilir ve çalışanların sapma davranışlarına rastlayabilir. Personelini yakından gözleme ve takip etme imkanı bulan Afyonkarahisar otel işletmelerindeki orta kademe yöneticilerinin mülkiyet ile ilgili sapma davranışından bahsetmeleri bu durumla açıklanabilir. Alt, orta ve üst kademe çalışan tüm katılımcıların ifadeleri sonucunda, otel işletmelerinde grubun dışında kalan katılımcıların kişilerarası ve örgütsel sapma davranışları sergiledikleri

tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı ifadeleri alt kademe çalışanlarında en az ise üst kademe çalışanlarında bulunmaktadır.

Örgütsel sapma literatürü incelendiğinde; sanal kaytarmanın zaman açısından çalışan verimini olumsuz etkilediği ve bunun da örgütsel sapma davranışlarından biri olarak kabul gördüğü görülmektedir. İstanbul’da sağlık ve tekstil sektöründe yapılan bir araştırmaya göre; üst kademe çalışanların alt kademe çalışanlarına göre ciddi oranda sanal kaytarma davranışlarında bulundukları tespit edilmiştir (Fındıklı, 2016: 54). Turizm sektöründe örgütsel sapma ve kademe değişkenine dair herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların yaş değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; Genç çalışanların ifadelerinden otel işletmelerinde yoğun olarak politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma, orta yaş çalışan katılımcıların ifadelerinden yoğun olarak politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma, sonrasında kişisel saldırganlık olduğu tespit edilmiştir. Orta yaş çalışan tüm katılımcılar önce üretim ile ilgili sapma, sonrasında ise mülkiyet ile ilgili sapmadan sık bahsetmişlerdir. 45-54 yaş arası çalışan tüm katılımcılar ilk olarak politik davranışlarla ilgili sapma ve ikinci olarak mülkiyet ile ilgili davranışlarla sapma, üçüncü olarak da kişisel saldırganlık sapma davranışından bahsetmişlerdir. Genç katılımcılar kişisel saldırganlıktan hiç bahsetmemişlerdir. Genç (18-24) ve orta yaş grubunun (25-34) ileri yaş grubuna göre (35-44, 45-54) daha fazla sapma davranışı ifadesine yer verdiği tespit edilmiştir. Bu durum genç çalışanların örgütsel bağlılıklarının oluşmaması ya da düşük olması, örgütten beklentilerinin faklı olması, hak ettiği maddi ve manevi değeri görmediğini düşünmesi gibi sebeplerle açıklanabilir. Tüm katılımcılar hem kişilerarası hem de örgütsel sapma davranışlarında bulunmaktadır.

Tepper ve arkadaşları (2008:721) örgütsel ve kişiler arası sapkın davranışlarla demografik değişkenlerle olan ilişkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda; yaş değişkeni ile sapma davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu iddia etmiştir. Baucus ve Near (1991:9), örgütlerde genç çalışanların üretim ve mülkiyet ile ilgili sapma davranışı sergilediklerini ifade etmektedirler. Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde de 34 yaş altı çalışanların en fazla sapma ifadesi verdiği görülmektedir. Dolayısıyla literatürdeki genç yaş ve sapma ilişkisi bu araştırma ile örtüşmektedir. Ancak otel işletmelerindeki genç çalışanlar üretim ile ilgili sapmanın yanı sıra politik

davranışlarla ilgili sapma davranışları da sergiledikleri için bu çalışma diğer çalışmalardan ayrılmaktadır.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların medeni durum değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle hem evli hem de bekar katılımcıların önce düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından bahsettikleri (politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma), üçüncü olarak ikisinin de yüksek düzey öneme sahip (mülkiyet ile ilgili sapma) sapma davranışlarından bahsettikleri görülmüştür. Bekar katılımcıların kişisel saldırganlık davranışlarına dair ifadeleri evli olanlara göre daha yüksektir. Bekar çalışanlar yalnız olmaları nedeniyle işlerini yetiştirememeye, daha çok işe maruz kalma, işlerini aksatma gibi nedenlerle evli çalışanlara göre daha fazla saldırgan davranışlarda bulunabilirler (Caz vd., 2015:18).

Literatürde incelendiğinde; sağlık kurumlarında yapılan bir araştırmaya göre medeni durumun sapma davranışı ile ilişkili olduğu, çalışan bekar bireylerin evlilere kıyasla daha saldırgan davranışlar sergiledikleri (Yalçın, Macit,2002:65), yine eğitim sektöründe yapılan bir araştırmaya göre de medeni durumu bekar olanların örgütsel sapma algılarının yüksek olduğu (Aksu ve Girgin, 2013:386) ile ilgili çalışmalara rastlanılmıştır. Otel işletmelerinde bekar çalışanların evli olanlara göre daha fazla sapma davranışı ifadelerinde bulundukları görülmüştür. Dolayısıyla literatürdeki bulgular, bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ile de örtüşmektedir.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; ilköğretim mezunu tüm katılımcıların ifadelerinde yoğun olarak öncelikle üretim ile ilgili sapma davranışında bulundukları, sonrasında ise mülkiyet ile ilgili sapma ve kişisel saldırganlık davranışı tespit edilmiştir. Lise mezunu çalışanlar otel işletmelerinde yoğun olarak politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma olduğunu, sonrasında mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık sapması olduğunu belirtmişlerdir. MYO (ön lisans) mezunu çalışan tüm katılımcılara göre; birinci sırada politik davranışlarla ilgili sapma, ikinci sırada üretimle ilgili sapma ve son olarak da mülkiyet ile ilgili sapma bulunmaktadır. Lisans mezunu çalışan tüm katılımcılar önce politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma, sonrasında ise kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapmadan sık bahsetmişlerdir. MYO (ön lisans) mezunu çalışanların kişisel saldırganlık ifadelerine rastlanılmamıştır. Otel işletmelerinde eğitim

seviyesi düşük tüm katılımcılar eğitim seviyesi yüksek katılımcılara kıyasla daha az sapma davranışı ifadesinde bulunmuşlardır.

Literatürde; sapma davranışını etkileyen önemli faktörlerden birinin çalışan bireyin eğitim durumu olduğu ve sapma davranışı ile bireyin eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğuna (Taşpınar ve Eryeşil, 2021: 619; Yetiz,2022:69), yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin düşük sapma davranışı sergilediklerine (Appelbaum vd., 2007: 594), ilkökul mezunlarının diğerlerine göre daha çok kişisel saldırganlık sapma davranışında bulunduklarına (Güllü, 2020:102) dair çalışmalara rastlanılmıştır. Literatürde bulgular, bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ile de *örtüşmemekte*, otel işletmelerinde çalışanlarda yüksek düzey (lisans) eğitime sahip katılımcıların daha fazla sapma davranışı ifadesi olduğu gözlenmektedir. Yüksek düzey eğitime sahip katılımcıların örgütten beklentilerinin diğerlerine göre daha fazla olacağı düşünülebilir. Bu sebeple daha fazla sapma davranışı sergilemeleri beklenen bir durum olabilir.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan tüm katılımcıların gelir durumu değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; Düşük gelire sahip tüm katılımcılar en başta otel işletmelerinde ağın dışında kalan çalışanlar için politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma, sonrasında ise mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık davranışı sergilediklerini ifade etmişlerdir. Orta gelire sahip katılımcılar öncelikle üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma sonrasında mülkiyet ile ilgili sapma olduğunu belirtmişlerdir. Yüksek gelirle maaş alan tüm katılımcıların ifadeleri otel işletmelerinde öncelikle politik davranışlarla sapma, üretim davranışlarla ilgili sapma, sonrasında ise mülkiyet ile ilgili sapma, kişisel saldırganlık saptması olduğunu göstermektedir. Yüksek gelire sahip olan katılımcılar dışındaki tüm katılımcıların önce politik davranışlarla ilgili sapma sonra üretim ile ilgili sapma davranışından bahsettikleri tespit edilmiştir. Yüksek gelire sahip katılımcılarda kişisel saldırganlık ifadesine rastlanılmamıştır. Araştırma bulgularından görüldüğü üzere yüksek geliri olanlarda değil, düşük geliri olanlarda daha fazla sapma davranışı ile karşılaşmaktadır. Çalışanların haksızlığa uğradıkları ya da hak ettikleri kazancı alamadıkları düşüncesi ile bu neden açıklanabilir. Katılımcılar otel işletmelerinde hem kişilerarası hem de örgütsel sapma davranışları olduğunu ispat etmişlerdir.

Literatürde örgütsel sapma davranışı ve ücret ilişkisi ile ilgili çalışmalara bakıldığında düşük ücretli çalışanların yüksek sapma davranışı eğiliminde oldukları görülmektedir (Al-Shamaileh vd., 2022: 1). Aksine bankacılık sektörüne ait yapılan bir

araştırmada; örgütsel sapma ile gelir arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Uğur, 2019:92). Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı termal spa otellerdeki düşük gelirli çalışanların en fazla sapma davranışı ifadesinde bulunmaları, literatürdeki bulgular ve bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ile de örtüştüğünü göstermektedir.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan katılımcıların çalıştıkları departman değişkenine göre sapma davranışları bulgularından hareketle; yiyecek içecek departmanında çalışan katılımcılar yoğun olarak üretim ile ilgili sapma, en az da düşük düzey öneme sahip sapma davranışlarından politik davranışlarla ilgili sapmadan bahsetmektedirler. Yiyecek içecek departmanı aktif olarak üretimin içinde olduklarından dolayı tepkilerini direkt üretimi engelleyecek şekilde göstermeleri beklenen bir durum olabilir. Özellikle işe yeni giren ya da hali hazırda çalışmakta iken mevcut bir mutfak ekibine dahil olmayan çalışan tepkisini işe gelmeyerek, işi yavaşlatarak, fazla mola vererek ve işten kaytararak gösterebilir. Bu durum da personelin etkin ve verimli çalışmasını engelleyecek personel devir hızının artmasına sebep olacaktır. Spa departmanında çalışan katılımcılar öncelikle üretim ile ilgili sapma, politik davranışlarla ilgili sapma, sonrasında ise mülkiyet ile ilgili sapmadan bahsetmişlerdir. Ön büroda çalışan katılımcıların ifadelerinden ağın dışında kalan çalışanların öncelikle politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma ve kişisel saldırganlık, mülkiyet ile ilgili sapma davranışında bulundukları tespit edilmiştir. Kat hizmetlerinde çalışan katılımcılar, en fazla politik davranışlarla ilgili sapma, en az mülkiyet ile ilgili sapma ve üretim ile ilgili sapma davranışlarını dile getirmişlerdir. Kat hizmetleri personeli genelde düşük nitelikte çalışanlar olduğu için çalışanların iş arkadaşlarının yöneticilerinin dedikodularını yapması beklenen bir durum olabilir. Animasyon departmanında çalışan katılımcılar otelde politik sapma ve mülkiyet sapması olduğunu dile getirmiştir. Misafir ilişkileri departmanında çalışan katılımcılar en politik sapma ile ilgili davranışlar, üretim ile ilgili sapma davranışları en az ise mülkiyet sapmasından bahsetmektedirler. Yönetim departmanında çalışan katılımcıların çalışanlarının en fazla sapma davranışları politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma, onu mülkiyet sapmasını takip ettiğini ve son olarak da kişisel saldırganlık davranışları sergilediklerini ifade etmektedirler. Satış departmanında çalışan katılımcı politik davranışlarla ilgili sapma, üretim ile ilgili sapma ve mülkiyet sapması olduğunu belirtmiştir. Ön büro ve yönetim departmanı dışında hiçbir departman kişisel

saldırganlıktan bahsetmemiştir. En fazla sapma davranışına dair ifade ön büro departmanından gelmiştir. Tüm katılımcılar hem kişilerarası hem de örgütsel sapma davranışlarında bulunmaktadır.

- Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan katılımcıların sektördeki tecrübelerine dair sapma davranışları bulgularından hareketle; En az sektör tecrübesine sahip katılımcıların en fazla politik davranışlarla ilgili sapma en az ise mülkiyet ile ilgili sapma davranışından bahsettiği görülmektedir. Ağa dahil olamayan tecrübesi düşük çalışanlar işte yeni oldukları için direkt örgütteki cihazlara vb. zarar vermemeleri beklenen bir durumdur. Onun yerine tepkilerini söylenerek ya da dedikodu yaparak göstermeleri muhtemeldir. En az tecrübeye sahip katılımcılar kişisel saldırganlık ve mülkiyet sapmasından bahsetmemişlerdir. Orta derecede tecrübeye sahip katılımcıların ifadelerinden öncelikle politik davranışlarla sapma sonrasında üretim ile ilgili sapma, mülkiyet ile ilgili sapma ve kişisel saldırganlık saptması olduğu görülmektedir. En yüksek tecrübeye sahip katılımcılar en fazla üretim ile ilgili sapma davranışı, sonrasında politik davranışlarla ilgili sapma davranışı olduğunu belirtmişlerdir. Üst düzey tecrübeye sahip kişiler iş hayatlarında karşılaştıkları pek çok olay, çözümleme vb. den dolayı deneyime sahip oldukları için dedikodu yapma, örgüt içinde olumsuz söylemlerde bulunma yerine tepkilerini üretime yönelik yapabilirler. En az tecrübeye sahip katılımcıların kişisel saldırganlık davranışına dair ifadelerine rastlanılmamışken en yüksek tecrübeye sahip katılımcıların kişisel saldırganlık davranışına dair ifadeleri diğer katılımcılara nazaran görece yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Literatürde örgütsel sapma davranışı ve görev süresi ile ilgili çalışmalara bakıldığında görev süresi az olan (düşük tecrübe) çalışanların yüksek sapma davranışı eğiliminde oldukları görülmektedir (Baucus, Near, 1991: 9). Farklı bir çalışmada, görev süresinin sapma davranışında dikkate alınması gereken bir unsur olduğunu dile getiren Appelbaum ve arkadaşları (2007: 594) görev süresi düşük olan çalışanların mülkiyet ile ilgili sapma davranışı sergileme oranının yüksek olduğunu ifade etmektedirler. Literatürde düşük tecrübeye sahip bireylerin yüksek tecrübeye sahip bireylere kıyasla daha fazla sapma davranışı sergilediği yönündeki bulgular, bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular ile de görece örtüşmektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde tüm katılımcıların hem *kişilerarası* hem de *örgütsel sapma davranışlarında* bulundukları

tespit edilmiştir. Araştırmanın bütün bu bulgularından hareketle; otel işletmelerinde çalışanların sosyal ağın dışında kaldıklarında gösterdikleri sapma davranışının cinsiyet, kademe, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, departman ve sektör tecrübesi değişkenleri ile arasında farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Özetlemek gerekirse; Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan katılımcıların en çok sapma davranışı *politik davranışla ilgili sapma* boyutunda çıkmıştır. Yöneticiler çalışanları kayırmakta, çalışanlar hem iş arkadaşlarının hem de yöneticilerinin dedikodusunu yapmakta aynı zamanda iş arkadaşlarına karşı yıkıcı rekabette bulunmaktadırlar. İkinci sırada ise çalışanların *üretim ile ilgili sapma davranışı* sergiledikleri görülmüş, çalışanların iş gereklerini yerine getirmemesi ve hasta olmadığı halde rapor alarak çalışmaktan kaçınmayı tercih ettikleri tespit edilmiştir. Üçüncü sırada çalışanların *mülkiyetle ilgili sapma davranışının* sergilediği ve çoğunlukla örgütteki teknolojik cihazlara ve demirbaşlara zarar verdikleri tespit edilmiştir. Son sırada ise kişisel saldırganlık *davranışı sergilendiği, çalışanların iş arkadaşını herkes içinde mahcup ettiği ve alay ettiği* tespit edilmiştir.

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışanlar sapma davranışı olarak en fazla dedikodu yapmaktadırlar. Yakın ilişkiler içinde olan çalışanların olumlu ya da olumsuz fark etmeksizin dedikodu yapması, eş pozisyondaki çalışma arkadaşları tarafından olumlu algılanırken, amirleri tarafından bu durum özellikle çalışan performansına ilişkin değerlendirmede olumsuz olarak algılanmaktadır (Grosser, Lopez-Kidwell ve Labianca, 2010: 177). Kaldı ki otel işletmelerinde çalışanların sadece iş arkadaşlarının değil yöneticilerinin de dedikodusunu yaptıklarına rastlanıldığı göz ardı edilmemelidir.

Kişisel saldırganlık örgütsel sapmanın yüksek düzey öneme sahip bir boyutudur. Çalışan arasındaki kişisel sorunların örgütün süreç ve faaliyetlerine yansması olan kişisel saldırganlığın önlenmesi için örgütün iş yapış biçimi ve kültürünün net olması gerekmektedir (Topdemir ve Öncer, 2020: 561). Örgütlerde düşük düzey öneme sahip üretim ile ilgili sapma davranışlarının ortadan kalkması için; kişisel olarak etik değerlere önem veren, bu etik değerlere özel hayatında da dikkat eden kişilerle çalışmak ve de örgüt içinde çalışanlara yüksek ilgi göstermek gerekmektedir (Peterson, 2002: 58). Diğer bir sapma davranışı olan düşük düzey öneme sahip politik davranışlarla ilgili sapmanın önlenmesi için, örgütlerin çalışanına değer vermesi, çalışan refahını önemsemesi ve çalışanın takdir gördüğü bir ortam hazırlaması gerekmektedir (Akçit, Barutçu, ve Akşit,

2018: 213). Araştırmalar, örgütlerde politik davranışlar sergileyen çalışanların yöneticilerinin çalışanlar üzerindeki görüşlerini değiştirdiğini ve alınacak kararların kendi lehine çevirdiğini göstermektedir (Demirel vd., 2019: 311). O yüzden yöneticilerin çalışanlarını iyi tanınması, sergileyebilecekleri politik davranışları anlaması gerekmektedir. Örgütsel sapma günümüz işletmelerinin yüzleşmesi gereken önemli problemlerindendir. Örgütler olumsuz olarak aklımızda kalan sapma davranışlarını var ise ortadan kaldırmalı yok ise de azaltmalıdır (Akit, Barutçu ve Akit, 2018: 221).

Örgütsel sapma davranışının sonucu çalışmanın son aşamasıdır. Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde çalışan katılımcılar sapma davranışı sonucunda birtakım eylemlerde bulunmaktadır. Bunlar dile getirme, sessiz kalma, itiraz etme, işi bırakma şeklindeir. Araştırmanın bulgularından hareketle ağın dışında kalan çalışanların gösterdiği sapma davranışlarının sonuçları aşağıdaki şekildedir:

-Sapma davranışı sonucunda en fazla erkek katılımcıların eyleme geçtiği tespit edilmiştir. Erkek katılımcıların çoğu ya sessiz kalmakta ya da işi bırakma niyeti sergilemektedir. Erkek katılımcılar genelde toplum tarafından onlara yüklenmiş olan boyun eğmememe vb. gibi kişilik özelliklerini etkileyecek özelliklerden dolayı daha yüksek işi bırakma niyetinde olabilirler. Kadın katılımcılar ise erkek katılımcılardan farklı olarak ya sessiz kalmakta ya da dile getirmektedir.

-En fazla eyleme geçen alt kademe çalışanları iken en az eyleme geçen katılımcılar üst kademe katılımcılarıdır. Ayrıca üst kademe çalışanların ise sessiz kaldıkları görölmüştür. Üst kademedede çalışan yöneticiler eğer çalıştıkları il merkezi dışında başka bir örgütte çalışmayı düşünmüyorlarsa, çalıştıkları mevcut şehirde aynı pozisyonda başka bir işi bulma ihtimalleri daha düşük olacağından sessiz kalmayı tercih edebilirler. Alt ve orta kademedede çalışanların tamamının sessiz kalma ve işi bırakma niyeti yüksek, dile getirme durumu düşük olarak tespit edilmiştir. Özellikle alt kademedede çalışanlar nitelik gerektirmeyen işlerde çalıştıkları için başka bir örgütte işi bulma olasılıkları üst kademeye göre fazla olacak ve bu durumda da işi bırakma niyetleri yüksek olacaktır.

-En fazla sapma davranışı sonucuna dair ifadelerin orta yaş katılımcılara ait olduğu görölmektedir. En genç katılımcıların yoğun olarak sessiz kalırlarken, en yaşlı katılımcıların işi bırakma niyetinde oldukları tespit edilmiştir. Genç katılımcılar az tecrübeye de sahip olduklarından ve işi öğrenme, yeni bir sosyal çevre edinme, deneyim kazanma gibi sebeplerle ağın dışında kaldıklarında bunu problem etmeyip sessiz kalmayı

tercih edebilirler. Genç katılımcıların aksine ileri yaşıta olan çalışanlar tecrübelerinin fazla olması, örgüt içinde pek çok sorunla karşılaşması, farklı yönetici ve yönetim biçimleri ile çalışmış olma olasılığı gibi nedenlerden dolayı artık sabredemeyip işi bırakma niyetlerinde olabilirler.

-Bekar katılımcıların yoğun olarak sessiz kalma durumunun yüksekken, evli katılımcıların işi bırakma niyetinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. En fazla sapma davranışı sonucunun bekar katılımcılarda olduğu görülmektedir.

-Eğitim durumları açısından bakıldığında tüm katılımcılardan lise mezunlarının işi bırakma niyetinin yüksek olduğu, Myo (ön lisans) ve lisans mezunlarının sessiz kaldıkları tespit edilmiştir. En fazla dile getiren kesim Myo (ön lisans) ve lisans mezunudur.

-Asgari ücret ve altında maaş alanların en fazla eylemde bulundukları tespit edilmiştir. Dile getirme, sessiz kalma ve işi bırakma eğilimleri yüksektir. Çünkü asgari ücret alan çalışanların taleplerini, şikayetlerini dile getirebilecekleri merci önce orta düzey sonra ise üst düzey yöneticileridir. Dolayısıyla örgüt içindeki sorunları yöneticilerine dile getirmeleri muhtemeldir. Aynı zamanda asgari ücret alan kişiler turizm dışında farklı sektörlerde farklı işlerde de çalışabilir. Bu yüzden işten ayrıldığında benzer işlerde çalışma olasılığı yüksek olacak ve dolayısıyla mevcut işindeki problemleri yöneticilerine aktarmada çekimser kalmayacaktır. En yüksek maaş alanların ise işi bırakma niyetinde ve sessiz kalmaktadırlar. Maaşı yüksek olanlar sorunu dile getirmezden, maaşı en düşük olanlar üstlerine dile getirmeyi tercih etmektedirler.

- En fazla sapma davranışı sonucu ön büro departmanında en az ise mali işler ve misafir ilişkilerinde görülmektedir. Ön büro departmanı müşterilerle ilk teması kuran, konaklama süresince müşterilerin talep ve isteklerine çözüm gerektirecek işleri yapan, iş yoğunluğu diğer departmanlara göre görece fazla olan ve vardiya sıklığı (1 günde 3 vardiya) olan bir departmandır. Ön büro personelinin birbiri ile olan sosyal ilişkilerindeki olumsuzluklar (çalışanın istediği vardiya zamanına girememesi, yakın arkadaş olanların aynı vardiyada olmaları vb.) örgüt içinde sessiz kalmalarına, işi bırakmayı düşünmelerine sebep olacaktır. Düzenli bir mesai saati ve standart işlerin yürütüldüğü muhasebe/ mali işler departmanlarında, departman çalışan sayısının azlığına da bağlı olarak çalışanların çok fazla eyleme geçme olasılığı olmayacaktır. Bu işlerde çalışan personel farklı bir kurumda çalışsa da aynı işi yapacaktır. Dolayısıyla yaşadığı problemi sadece dile getirmesi beklenen bir durumdur.

-1-4 yıl arası ve 20 yıl ve üzeri çalışan katılımcılar yoğun olarak, işi bırakma niyetindeyken 15-20 yıldır çalışanlar sessiz kalmaktadırlar. En fazla sapma davranışı sonucunu 1-4 yıl tecrübeye sahip çalışanlar, ikinci sırada ise 15-20 yıl arası çalışanlar sergilemektedirler.

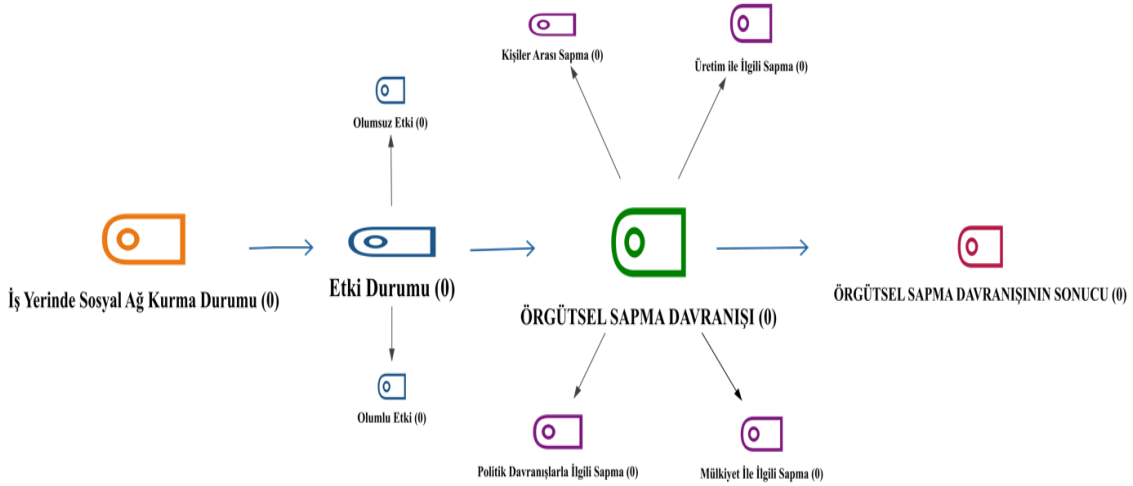
Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde sapma davranışının bir sonucu olarak çalışanların yüksek oranda sessiz kaldıkları görülmektedir. Herhangi bir sosyal ağa dahil olamayan çalışanlar sosyal ağa dahil olanlar karşısında kendisini güçsüz hissedebilir ve bu durum onları sessiz kalmaya itebilir. Ya da örgüt içinde herhangi bir akraba, tanıdık veya referansı olmadığı için sessiz kalması beklenebilir.

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde dikkat çeken diğer bir husus ise çalışanların işten ayrılma niyeti ilgili ifadelerle sık yer vermesidir. İşten ayrılma niyeti; planlı ve kasıtlı bir şekilde bilinçli olarak örgütü terk etme isteği (Tett ve Meyer, 1993: 262) olarak ifade edilmektedir. İşten ayrılma niyeti karmaşık bir olgudur ve farklı faktörlere bağlıdır. Çalışanların yaş, cinsiyet, deneyim, ücret, eğitim durumları işten ayrılma sürecinin yordayıcılarındandır. (Kaur, Mohindru ve Pankaj, 2013:1220) 207 İşten ayrılma niyeti ile sapma davranışı arasında pozitif yönlü ilişki olduğuna dair çalışmalara rastlanılmakta, yaş, cinsiyet, eğitim gibi sosyo-kültürel faktörlerin de bunda etkili olduğu (Sender vd., 2020:7; Ahmed ve Khan, 2016:120) görüşü bulunmaktadır. Bu çalışmada işten ayrılma niyeti, örgütsel sapma davranışının bir sonucu olarak ele alınmış ve bu yüzden diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan beş yıldızlı termal spa otel işletmelerinde katılımcıların, sapma davranışı sonucu olarak en fazla sessiz kaldıkları, sonrasında işi bırakma niyetinde oldukları görülmektedir. Araştırmanın bütün bu bulgularından hareketle; otel işletmelerinde çalışanların sosyal ağın dışında kaldıklarında gösterdikleri sapma davranışının sonucunun sosyo-kültürel (cinsiyet, kademe, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, departman ve sektör tecrübesi) değişkenler ile arasında farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir.

Tüm bulgulardan yola çıkarak, otel işletmelerinde çalışanların, sosyal ağların sapma davranışı üzerindeki etkisine dair Şekil 109'daki model oluşturulmuştur. Modele göre iş yerinde kurulan sosyal ağlar çalışanları olumlu ya da olumsuz etkilemekte, bu etkinin sonucunda çalışanlar alt boyutlarıyla örgütsel sapma davranışı sergilemekte ve eyleme geçme/ eyleme geçme niyetinde olmaktadır.

Şekil 109. Otel İşletmelerinde Sosyal Ağların Sapma Davranışına Etkisinin Tematik Gösterimi



Tüm bu bulguların ışığında hareketle elde edilen sonuçlar örgütlerde çalışanların oluşturdukları sosyal ağların örgütsel sapma üzerinde bir etkisi olduğunu kanıtlamaktadır.

Örgütsel sapma davranışının örgüt ve paydaşlar (çalışan, diğer kuruluşlar vb.) açısından sonuçları önemli ve maliyetlidir (Biron, 2010: 876; Mishra ve Pandey, 2014: 1324). Maliyetli olmasından dolayı araştırmacılar sapma davranışını kurumsal ve toplumsal değerlerin ihlali olarak sınıflandırmaktadırlar (Mishra, Pandey, 2014: 1335).

Sapma davranışlarını ortadan kaldıracırmek adına örgütün tüm üyelerine sorumluluk düşmektedir. Buna göre (Robinson ve Bannett, 1995: 567);

- Örgüt içindeki sapma davranışlarının net bir şekilde belirlenerek, tedbirler almak
- Kişilerarası sapma davranışlarına karşı, grup içi bağlılık ve dayanışmayı artırmak
- Örgüte neden olan yapıcı ve yıkıcı sapsmalar hakkında; çok yönlü analiz yaparak olumlu sapma davranışına çevirmek gerekmektedir.

Otel işletmelerinde emek yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Otel işletmelerinin başarısı; örgütün ortak amaç ve hedefleri etrafında toplanacak iş görenlerle birlikte gelecektir. Bu sebeple örgütün amaç ve hedefleri çalışanlara doğru aktarılmalı ve çalışanların da aynı hassasiyetle çaba sarf etmeleri beklenmektedir (Soybalı ve Pelit, 2019:1239).

Turizm işletmelerinde en değerli kaynak ve üretim faktörü insandır. Örgütlerin başarısı ancak bireylerin ve örgütlerin ortak bir paydada buluşması ile etkili hale gelebilir (Pelit ve Çetin, 2022:49). Örgütler çalışanlarından maksimum fayda elde etmek isterler.

Dolayısıyla örgütlerdeki yöneticilerin ve özellikle insan kaynakları departmanı çalışanlarının iş gören davranışlarını iyi anlaması ve çalışanların sapma davranışı gösterme ihtimallerini dikkate almaları gerekmektedir. Yöneticiler, beraber çalıştığı insanların davranışlarını ve bu davranış nedenlerini anladığı ölçüde yönetiminde başarı sağlayabilirler (Koçel, 2014: 97).

Literatürdeki geçmiş çalışmalar incelendiğinde sosyal ağlar ile örgütsel sapma davranışı ilişkisine ait herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın literatüre yeni bir bakış açısıyla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Işıkay (2019), sosyal bilimler alanında 2007-2019 yılları arasındaki örgütsel sapma kavramıyla ilgili makale ve tezleri incelemiş, örgütsel sapma kavramına ilginin her geçen yıl arttığını ifade etmiştir. Işıkay çalışmasında; örgütsel sapma kavramıyla ilgili çoğunlukla çalışmaların nicel yapıldığını ve özellikle nitel de çalışılması gerektiğini ifade etmiştir. Bu çalışmada örgütsel sapma kavramı nitel bir analizle ele alındığından dolayı literatüre bu yönüyle katkı sunacak ve diğer çalışmalardan ayrılacaktır.

Araştırma sonucunda geliştirilen birtakım **öneriler** aşağıdaki gibidir:

-Araştırma konusuyla ilgili olarak turizm sektöründe, literatürde sosyal ağlar ve örgütsel sapma ilişkisi ile ilgili yapılan çalışmalara rastlanılmamıştır. Çalışan sayısı ve çalışanların farklı niteliklere sahip olmasından dolayı otel işletmeleri turizm sektöründe önemli bir yer tutmaktadır. Sosyal ağ konusunun otel işletmelerinde ele alınması örgütün verimliliği ve yöneticilerin personelden en üst düzeyde fayda sağlaması açısından katkı sağlayacaktır.

-Ağın dışında kalan çalışanlar kişisel anlamda özgüven eksikliği yaşayacaktır. Bunun güçlendirebilmesi için örgüt içinde kişisel gelişim eğitimleri ile çalışanlar desteklenebilir.

-Otel işletmelerinde en fazla politik sapma davranışının yaşandığı düşünüldüğünde çalışanların dedikodu vb. yapmalarına fırsat vermeden çalışanlara sosyal ağlardan kaynaklı yaşadıkları problemleri rahat bir şekilde dile getirebilecek ortamın oluşturulması gerekmektedir. Yöneticilerin ve insan kaynakları departmanının iletişime son derece açık olması gerekmektedir.

-Yöneticiler ve insan kaynakları departmanları çalışanlarının yaptıkları işten maksimum keyif almalarını sağlamak amacıyla duygularına önem vermeli, onlara örgütün bir parçası olduklarını hissettirmelidir.

-Örgüt içinde duygu ve davranış bozukluklarına sebep olabilecek her türlü iletişim şekline, yönetici davranışlarına ve yönetsel süreçlere özellikle dikkat edilmeli, çözüm önerileri geliştirilmedir.

-Yöneticiler olumlu ve olumsuz duyguları iyi tanıyabilmeli, kendisi de herhangi bir çalışanın olumsuz duygu durumunda kendi duygularını yönetebilmelidir.

-Olumlu bir örgüt iklimi, çalışanın kişisel başarısını, motivasyonunu etkileyeceği gibi örgütün başarısını da etkileyecektir.

-Çalışanların olumsuz duyguları fark edildiğinde ve gerekli tedbirler alındığında, çalışan sapma davranışının önüne geçilmiş olunacaktır.

-Sonraki çalışmalarda genel duygu durumlarından ziyade duygular tek tek (sinirlilik hali, korkma vb.) ele alınabilir ve her bir duygu durumunun sapma davranışları ile ilişkisi incelenebilir.

- İnsan kaynakları departmanlarının ya da işverenlerin personel alımında iş görenlerin duygusal özelliklerini ve işe uyumlarını dikkate alarak, gerekirse birtakım testler yaparak işe alması gerekmektedir.

-Araştırma farklı sektörlerde (imalat, sanayi vb.) uygulanarak sosyal ağ ve örgütsel sapma ilişkisine dair daha genellenebilir sonuçlar üretebilir. Bundan sonraki araştırmalarda, sosyal ağların dışında kalan çalışanların; motivasyon teorisi, işe yabancılaşma, örgütsel sinizm, örgütsel adalet, örgüte bağlılık, örgütsel sessizlik gibi teorilerle ilişkileri ya da aracı rolleri araştırılabilir.

- İnsan kaynakları departmanlarının ya da işverenlerin personel alımında çalışanın, örgütsel sapma eğilimi olup olmadığını dikkate alarak, gerekirse birtakım testler yaparak işe alması gerektiği önerilmektedir.

- Otel işletmelerinde sapma davranışlarının azalması sadece otel işletmeleri ile sınırlı değildir, ulusal anlamda da ekonomik verimlilik açısından önemli bir konudur. Otel işletmelerindeki yöneticilerin sapma davranışlarını önlemesi bütün olarak hizmet sektörünü daha üretken kılacaktır. Dolayısıyla yöneticilerin sapma davranışlarını azaltabilmesi için çalışanlarını, çalışan duygularını iyi tanıması ve buna yönelik politikalar geliştirmesi gerekmektedir.

- Sonraki çalışmalarda *Sosyal Ağın Dışında Kalan Çalışanların Sapma Davranışı Ölçeği* geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Abdullah, A., ve Marican, S. (2016). The Effects of Big-Five Personality Traits on. Deviant Behavior. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 219, 19-25.
- Adams, B. N. (1967). Interaction Theory And The Social Network. *Sociometry*, 30(1), 64-78.
- Ağcasulu, H. (2017). *Ağ Yaklaşımı ve Sosyal Sermaye Kuramı Perspektifinden Formel Örgütlerde İlişkiler: Belediye Meclisi Sosyal Ağ Analizi İncelemesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Ağcasulu, H. (2019). Sosyal Bilimlerde Ağ Yaklaşımının Gelişimi ve Mikro Ağ Kuramları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(72), 1946-1959.
- Ağcasulu, H. (2019). Sosyal Sermayenin Bireysel Bağlarla Kurulması ve Korunması. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 18-31.
- Ağcasulu, H. (2020). Bir Mesafe Meselesi: Arkadaşlık Ağlarının Devinimi Üzerine Bir Çalışma. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 71-82.
- Ahmed, I. & Khan, M. K. (2016). Organizational Justice, Counterproductive Work Behavior And Turnover Intentions Relation: Mediation By Dehumanization And Moderation By Gender. *Paradigms*, 10(2), 120-131.
- Akçit, V., Barutçu, E., ve Akşit, İ. (2018). Kurt Lewin'in Liderlik Tarzları ile Örgütsel Sapma İlişkisinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 209-225.
- Akpınar, B. (2011). Biliş ve Üst biliş Kavramlarının Zihin Felsefesi Açısından Analizi. *Turkish Studies- International Periodical For The Languages, Literature And History of Turkish or Turkic*, 6(4), 353-365.
- Aksu, Ali ve Girgin, S. (2013). Okullarda Örgütsel Sapma Ölçeği. *Education Sciences*, 8(3), 375-389.
- Akyazı, T. E. (2014). *Girişimcilik Sürecinde Sosyal Sermaye Ve Sosyal Ağlar İle İç Girişimcilik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Akyazı, T. E., ve Karadal, H. (2017). Girişimcilik ve Sosyal Ağlar: Sosyal Ağ Analizi. Yönetimi ile Aksaray Organize Sanayi Bölgesi'ndeki İşletmelerin Girişimcilik Haritasının Oluşturulması. *Laiü Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 168-192.
- Akyüz, M. (2016). *Cinsiyet Ayrımcılığının Örgütsel Sapma Davranışları Üzerindeki Etkisinde Öz-Yeterliliğin Aracılık Rolü: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Al-Atwi, A., Gong, T. & Bakir, A. (2023). Fostering Customer-Oriented Constructive Deviance: The Influence of Moral Emotions And Moral Disengagement. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Alias, M., Mohd Rasdi, R., Ismail, M. & Abu Samah, B. (2013). Predictors of Workplace Deviant Behaviour: Hrd Agenda for Malaysian Support Personnel. *European Journal of Training and Development*, 37(2), 161-182.
- Alola, U. V. (2018). *Effects of Workplace Incivility on Customercontact Employees' Job Satisfaction And Turnover Intention in Nigeria Hotel Industry*. (Unpublished PhD Thesis). Eastern Mediterrian University, Cyprus.
- Al-Shamaileh, M. O. F., Abuhjeeleh, M., Shamout, M. D., ve Harazneh, I. (2022). Three Way Interaction Effect of Workplace Aggression, Income, And Gender on Workplace Withdrawal in The Hotel Industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 23(2), 391-407.

- Altunay, E., Gülşin, O., ve Yalçinkaya, M. (2014). Eğitim Kurumlarında Mobbing. Uygulamalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma. *Sakarya University Journal of Education*, 4(1), 62-80.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Alyüz, A., S., B. (2018). *Sosyal Sermaye, Sosyal Ağlar ve Sosyal Destek İlişkisinin Sultanbeyli ve Kadıköy'de Sosyal Hizmet Merkezlerine Başvuranlara İlişkin Karşılaştırmalı Durum Çalışması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yalova.
- Ambrose, M. L., Seabright, M. A. & Schminke, M. (2002). Sabotage in The Workplace: The Role of Organizational Injustice. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 89(1), 947-965.
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D. & Matousek, A. (2007). Positive And Negative Deviant Workplace Behaviors: Causes, Impacts, And Solutions. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 7(5), 586-598.
- Appelbaum, S. H., Semerjian, G. & Mohan, K. (2012). Workplace Bullying: Consequences, Causes and Controls (Part One). *Industrial and Commercial Training*, 44(4), 203-210.
- Appelbaum, S. H., Shapiro, B. T. & Molson, J. (2006). Diagnosis And Remedies for Deviant Workplace Behaviors. *Journal of American Academy of Business*, 9(2), 14-20.
- Aquino, K. & Douglas, S. (2003). Identity Threat And Antisocial Behavior in Organizations: The Moderating Effects of Individual Differences, Aggressive Modeling, and Hierarchical Status. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 90(1), 195-208.
- Araslı, H., Arıcı, H. E., ve Araslı, F. (2016). Nepotizmin İş Tatmini Üzerine Etkisinde Prosedürel Adaletin Aracı Rolü: Kktc Otelcilik Sektörü Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1-20.
- Argon, T., ve Yılmaz, Ö. (2019, 2-4 Mayıs). Öğretmenlerin Öğretim Duygu Durumları ile Örgütsel Destek Algıları Arasındaki İlişki. *14. Uluslararası Eğitim Yönetimi Kongresi Tam Metin Bildiri Kitabı, Türkiye*, 256-261.
- Arici, H. E., Araslı, H., Çobanoğlu, C., ve Hejraty Namin, B. (2021). The Effect of Favoritism on Job Embeddedness in The Hospitality Industry: A Mediation Study of Organizational Justice. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 22(4), 383-411.
- Arslan, Y. (2018). *Öğretmenlerin Farklılıkların Yönetimi Yaklaşımlarına İlişkin Algıları ile Örgütsel Mutluluk Algıları Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Arslaner, E., Günay, Erol, ve Boylu, Y. (2014). Konaklama İşletmelerinde Nepotizm ve Örgütsel Adalet Algısı Üzerine Bir Araştırma. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 62-77.
- Avcı, N. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, İş Tutumları ve Örgütsel Sapma Arasındaki İlişkinin Analizi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ayhün, S. E., ve Celep, O. (2019). Dönüşümsel ve Etkileşimsel Liderlik Tarzlarının Sosyal Sermaye ve Lider-Üye Etkileşimine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 14(2), 133-152.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 231-274.

- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Barnes, J. A. (1954). Class and Committees in A Norwegian Island Parish. *Human Relations*, 7(1), 39-58.
- Baron, R.A. & Neuman, J.H (1996) . ‘Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on Their Relative Frequency and Potential Causes’. *Aggressive Behavior*, 22(3): 161-173.
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9(1), 23-28.
- Baucus, M. & Near, J. (1991), “Can Illegal Corporate Behavior Be Predicted? An Event History Analysis”, *Academy of Management Journal*, 34(1), 9-36.
- Bennett, R. J., Marasi, S. & Locklear, L. (2018). Workplace Deviance. In *Oxford Research Encyclopedia of Business And Management*.
- Bennett, R.J. & Robinson, S.L. (2000), “Development of A Measure of Workplace Deviance”, *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Berg, B.L.(2001). *Qualitative Research Methods for The Social Sciences*. (Fourth Edition). A Pearson Education Company.
- Bettencourt, B.A., Talley, A., Benjamin, A.J. & Valentine, J. (2006), “Personality And Aggressive Behaviour Under Provoking and Neutral Conditions: A Meta Analytic Review”, *Psychological Bulletin*, 132(5), 751-77.
- Biron, M. (2010). Negative Reciprocity and The Association Between Perceived Organizational Ethical Values and Organizational Deviance. *Human Relations*, 63(6), 875-897.
- Borgatti, S. P. & Li, X. (2009). On Social Network Analysis In A Supply Chain Context. *Journal of Supply Chain Management*, 45(2), 5-22.
- Borgatti, S. P. & Ofem, B. (2010). Social Network Theory And Analysis. *Social Network Theory and Educational Change*, 10(1), 17- 29.
- Boşnak, B. (2022). Sivil Toplum Çalışmalarında Yarı Yapılandırılmış Mülakatlar: Sahadan Örnekler. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 51(1), 239-255.
- Böyükaslan, H. D. (2020). *Yenilik Odaklı Bir Örgüt Formu Olarak Teknoparkların Doğuşu: Birlikte Evrim Teorisi Çerçevesinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Brandes, U., Freeman, L. C. & Wagner, D. (2013). *Social Networks. Handbook of Graph Drawing Visualization*, London: Chapman & Hall.
- Braun, V. & Clarke, V. (2019). Psikolojide Tematik Analizin Kullanımı. *Journal of Qualitative Research In Education*, 7(2), 873-898.
- Brown, D. W. & Konrad, A. M. (2001). Granovetter Was Right: The Importance of Weak Ties to A Contemporary Job Search. *Group and Organization Management*, 26(4), 434-462.
- Brown, F. W. & Reilly, M. D. (2008). Emotional Intelligence, Transformational Leadership And Gender: Correlation And Interaction Possibilities. *The Journal of International Management Studies*, 3(2), 1-9.
- Brown, T. (2008), “*Understanding Employee Deviance: The Role of Organisational Satisfaction, Job Satisfaction, and Stress*”, (Unpublished Master Thesis). The University of Tennessee at Chattanooga, Chattanooga, Tn.
- Buran, A. (2017). Nitel Araştırmada Veri Toplama. İçinde; *Nitel Araştırma Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları* (43-58). Ankara: Anı Yayıncılık.

- Burt, R. S. (2002). The Social Capital of Structural Holes. *The New Economic Sociology: Developments in an Emerging Field*, 148(90), 201-249.
- Burt, R. S., (2001). “*Structural Holes Versus Network Closure As Social Capital. Social Capital: Theory And Research*”, *Sociology and Economics: Controversy And Integration Series*. New York: Aldine De Gruyter.
- Burt, R.S., 1992. *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press.
- Buss, A.H. (1961). *The Psychology of Aggression*. New York: Wiley.
- Büyükgöze, H. Ve Gün, F. (2017). Building The Professional Identity of Research Assistants: A Phenomenological Research. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 17(1), 237-263.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cansız, F. (2020). *Örgütsel Dışlanma Algısının Hizmeti Sabote Etme Niyeti Üzerine Etkisinde Ahlaki Uzaklaşmanın Aracı Rolü: Kktc Otelcilik Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. Doğu Akdeniz Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Araştırma Enstitüsü. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Gazimağusa.
- Castells, M. (2005). *The Network Society: From Knowledge to Policy*. Washington: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations.
- Caz, Ç., Yazıcı, Ö.F., Göksel, A.G. ve Belli E. (2015). Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü’nde Görevli Personellerin Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1(17), 2, 9-19.
- Cemiloğlu, M., Ogur, E. (2016) Okuma Öğretiminde Biliş- Üst-Biliş Stratejileri. *Uluslararası İnsan ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 46-53.
- Chandler, M.M. (2008), “*Examining The Mechanisms by Which Situational and Individual Difference Variables Relate to Workplace Deviance: The Mediating Role of Goal Self-Concordance* (Unpublished PhD Thesis). University of Akron, USA.
- Chao, C. (2018, December). Does It Work? Research on The Relationship Between Workplace Friendship and Job Performance—The Organizational Commitment As Mediator. In *2018 3rd International Conference on Education, E-Learning and Management Technology* (67-71). France, Atlantis Press.
- Cohen, D. & Prusak, L. (2001). *Kavrayamadığımız Zenginlik: Kuruluşların Sosyal Sermayesi*. (A. Kardam, Çev.). İstanbul: Metal Sanayicileri Sendikası.
- Corbin, J. M. & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3-21.
- Çalışkan, B. Ö. Ö., ve Meltem, A. K. C. A. (2019). Damgalanma Algısı ve Sapma Davranışı İlişkisinde Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü. *Journal of Academic Value Studies*, 3(13), 357-369.
- Çayır, M. Y., ve Sarıtaş, M. T. (2017). Nitel Veri Analizinde Bilgisayar Kullanımı: Bir Betimsel İçerik Analizi (2011-2016). *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 11(2), 518-544.
- Çaylı, E. (2009). “Popüler Bir Tecrübe” /Tahakküm ve Direnişin Aracı Olarak Dedikodu: Türkiye Televizyonlarında Dedikodunun Söylemsel Analizi. *Kültür ve İletişim*, 11(22), 9-39..
- Çelik, H., Baykal, N. B., ve Memur, H. N. K. (2020). Nitel Veri Analizi ve Temel İlkeleri. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 379-406.
- Çetin, A., ve Soybalı, H. H. (2020). Çalışan Mutluluğunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *6. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu Bildiri Kitabı, Türkiye*, 526-539.

- Çivilidağ, A., Durmaz, Ş., ve Doruköz, K. D. (2023). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Çalışanlarına Göre Sapkın Çalışan Davranışları ve Psikolojik İyi Oluş. *Fiscaoeconomia*, 7(3), 2381-2410.
- Çokluk, Ö., Yılmaz, K., ve Oğuz, E. (2011). Nitel Bir Görüşme Yöntemi: Odak Grup Görüşmesi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 4(1), 95-107.
- Çöp, S. ve Topcu, M. (2019). Sosyal Sermayenin Hizmet İnovasyonu Üzerine Etkisinde Bilgi Paylaşımının Aracılık Rolü: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(1), 31-48.
- Demir, E. (2021). Duygular ve Duygu Durumlarının Örgütsel Davranış Alanında Kullanımı. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 180-195.
- Demir, M. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Demir, M., ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Demirel, Y., Turan, E., Çetin, S., ve Dengel, D. (2019). Örgütlerde Politik Davranışların Kariyer Planlama Üzerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 302-314.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage.
- Dequech, D. (2003). Cognitive and cultural embeddedness: combining institutional economics and economic sociology. *Journal of Economic Issues*, 37(2), 461-470.
- Devamoğlu, Sevil (2008), *Sosyal Sermaye Kuramı Açısından Türkiye'de Demokrasi Kültürü Üzerine Bir Değerlendirme*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Doğan, B., ve Funda Kılıç. (2019), Türkiye Örgütsel Yaşamında İslami Sosyal Sermayenin Değişimi: 1980-2015, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 15(1-2), 140-165.
- Doh, W. L. (2013). *Antecedents of Service Recovery Performance in 3 And 4 Star Hotels in Douala, Cameroon*. (Unpublished Doctoral Dissertation). Eastern Mediterranean University, Turkish Republic of Northern Cyprus.
- Dönmez, A. (1992). "Bilişsel Sosyal Şemalar", *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 14, 131-146.
- Dora, M. T. H. & Azim, A. M. M. (2019). Organizational Justice and Workplace Deviance Behavior: Psychological Capital As Mediator. *American International Journal of Humanities And Social Science*, 5(2), 35-45.
- Dömbekci, H. A., ve Erişen, M. A. (2022). Nitel Araştırmalarda Görüşme Tekniği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 141-160.
- Dunlop, P. D. & Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, And Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil The Whole barrel. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology And Behavior*, 25(1), 67-80.
- Düşmezkalender, E., Secilmis, C., ve Yılmaz, V. (2021). The Effect of Islamic Work Ethic on Person-Organization Fit And Workplace Deviance In Hotels. *International Journal of Islamic And Middle Eastern Finance And Management*, 14(1), 164-182.
- Eby, G., Güneş, U., P., (2014). Uzaktan Eğitim Programlarının Yapılandırılması İçin Bir Yaklaşım: *Sosyal Ağ Sentezi*. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 3(3) 253 262.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

- Ellwardt, L., Labianca, G. J. & Wittek, R. 2012. Who Are The Objects of Positive and Negative Gossip at Work? A Social Network Perspective on Workplace Gossip. *Social Networks*, 34(2): 193-205.
- Emilisa, N. & Kusumaditra, R. (2021). Servant Leadership's Dimensions And Deviant Workplace Behavior: Perspective at Five-Star Hotels In Jakarta Indonesia. *Journal of Management Info*, 8(1), 56-67.
- Erdem, H. (2014). *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü Ve Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Erdem, B., & Karataş, A. (2015). The effects of cronyism on job satisfaction and intention to quit the job in hotel enterprises: The case of three, four and five star hotels in Muğla, Turkey. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 55-74.
- Erdoğanaras, F., Çamur, K. C., Erol, D., ve Bıyıklı, M. (2023). Alanya Turizm Kümesinde Firma Büyüklükleri ve Turizm Sektörü İlişkilerinin Mekânsal Düzeyi. *Planlama*, 33(2), 234-250.
- Eren, Z. (2018). Bağlantıcılık Teorisi ve Öğretmen Adaylarının Öğrenme Ağlarının Sosyal Ağ Analizi. *Electronic Turkish Studies*, 13(19), 717-753.
- Eren, Z. (2019). Biçimsel ve Biçimsel Olmayan Örgüt Yapılarının Sosyal Ağ Analizi: Öneri ve Güven Ağları Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34(4), 1121-1142.
- Eren, Z. Ve Kral, E. (2018). *Eğitimden Kareler Uluslararası Bölümlü Kitap. İçinde: Sosyal Ağ Analizi ve Eğitim Araştırmalarında Kullanımı* (ss. 308-353). Ankara: Eyuder.
- Erkekli, S., ve Yavuz, E. (2020). Nepotizm ve Örgütsel Sessizlik İlişkisi: Rekreasyon Faaliyeti Gösteren Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(5), 3313-3337.
- Erkutlu, H. & Kalfaoğlu, A. (2022,20-22 Haziran) Örgütlerde Sapkın Davranışları Etkileyen Faktörler. *7th International EMI Abstract E-Book*, 258-260.
- Ermann, M. D. & Lundman, R. J. (1978). Deviant Acts By Complex Organizations: Deviance And Social Control At The Organizational Level of Analysis 1. *Sociological Quarterly*, 19(1), 55-67.
- Erol ve Korkmaz, H. T. (2014). Çalışanların Günlük Duygu Durumu ve Üretim Karşıtı Davranışları Arasındaki İlişki: Genel Örgütsel Adalet Algısının Düzenleyici Rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17(33), 77-87.
- Erselcan, F. (2009). Disiplinlerarası Ortak Bir Çalışma Alanı Olarak Sosyal Sermaye. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35(2), 248-256.
- Ertürk, A. & Ziblim, L. (2020). Is The Perception of Organizational Deviation Affected by The Organizational Climate? Research in Schools. *Eurasian Journal of Educational Research*, 20(85), 1-22.
- Everton, W. J., Jolton, J. A. & Mastrangelo, P. M. (2007). Be Nice And Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors. *Journal of Management Development*, 26(2), 117-131.
- Fero, H. C. (2005). *Flow And Cynicism In The Workplace*. (Unpublished PhD Thesis). The Claremont Graduate University, California.
- Fındıklı, M. A. (2016). Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması. *International Journal of Social Inquiry*, 9(1), 33-62.
- Firth, R. (1954). Social Organization And Social Change. *The Journal of The Royal Anthropological Institute of Great Britain And Ireland*, 84(1/2), 1-20.

- Fox, S. & Spector, P.E. (1999). 'A Model of Work Frustration-Aggression'. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.
- Freeman, L. C. (2004). *The Development of Social Network Analysis*. Usa: Empirical Press.
- Freeman, L. C. (2008). Going The Wrong Way on A One-Way Street: Centrality in Physics And and biology. *Journal of Social Structure*, 9(2), 1-15.
- Freeman, L. C. (2011). *The Development of Social Network Analysis- With An Emphasis on Recent Events*. J. Scott ve P. J. Carrington (Eds.), *The Sage Handbook of Social Network Analysis* (27-39). London: Sage Publications.
- French, A. M. & Read, A. (2013). My Mom's on Facebook: An Evaluation of Information Sharing Depth in Social Networking. *Behaviour and Information Technology*, 32(10), 1049-1059.
- Friedkin, N. E. (1981). The Development of Structure In Random Networks: An Analysis of The Effects of Increasing Network Density on Five Measures of Structure. *Social Networks*, 3(1), 41-52.
- Galaskiewicz, J. (2007). Has A Network Theory of Organizational Behaviour Lived Up To Its Promises?. *Management and Organization Review*, 3(1), 1-18.
- Galperin, B. L. (2003). *Can Workplace Deviance Be Constructive? Misbehaviour And Dysfunctional Attitudes in Organizations*. Germany: Springer.
- Galperin, B. L. (2012). Exploring The Nomological Network Of Workplace Deviance: Developing and Validating A Measure of Constructive Deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(12), 2988-3025.
- Gee, L. K., Jones, J. J., Fariss, C. J., Burke, M. & Fowler, J. H. (2017). The Paradox of Weak Ties in 55 Countries. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 133, 362-372.
- Gençer, M. (2017). Sosyal Ağ Analizi Yöntemlerine Bir Bakış. *Yıldız Social Science Rewiew*, 3(2), 19-34.
- Gerring, J. (2017). Qualitative Methods. *Annual Review of Political Science*, 20, 15-36.
- Giacalone, R. A., and Greenberg, J. (Eds.). (1997). *Antisocial Behavior in Organizations*. California: Sage.
- Granovetter, M. (1983). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Granovetter, M. (1985). Economic Action And Social Structure: The Problem of Embeddedness. *The American Journal of Sociology*, 91(3): 481-510.
- Granovetter, M. S., (2005). "The Impact of Social Structure on Economic Outcomes", *Journal of Economic Perspectives*, 19(1), 33-50.
- Grasmick, H. G. & Kobayashi, E. (2002). Workplace Deviance in Japan: Applying An Extended Model of Deterrence. *Deviant Behavior*, 23(1), 21-43.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. & Baker, D. N. (2010). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and The Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice And Behavior*, 37(2), 239-255.
- Griffin, R. W. & Lopez, Y. P. (2005). "Bad Behavior" in Organizations: A Review And Typology For Future Research. *Journal of Management*, 31(6), 988-1005.
- Griffin, R. W. & Lopez, Y. P. (2005). "Bad Behavior" in Organizations: A Review And Typology For Future Research. *Journal of Management*, 31(6), 988-1005.
- Grosser, T. J., Lopez-Kidwell, V., & Labianca, G. (2010). A Social Network Analysis of Positive And Negative Gossip in Organizational Life. *Group and Organization Management*, 35(2), 177-212.

- Gruys, M.L. & Sackett, P.R. (2003). 'Investigating The Dimensionality of Counterproductive Work Behavior'. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1): 30-43.
- Güler, A., Halıcıoğlu, M. B., ve Taşgın, A. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma: Teorik Çerçeve-Pratik Öneriler-7 Farklı Nitel Araştırma Yaklaşımı-Kalite ve Etik Hususlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güllü, S. (2020). An Investigation of The Relationship Between Counterproductive Work Behavior and Turnover Intention in Sports Organizations. *Acta Kinesiologica*, 14(2), 102-111.
- Gültaş, A. G. A. S., ve Erigüç, G. (2019). Geçmişten Günümüze Örgütlerde Üretkenlik Karşısı İş Davranışları: Kavramsal Bir Bakış Açısı. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 51-68.
- Gümüstekin, G., Kanten, P., ve Kanten, S. (2016). Zehirleyici Kişilik Özelliklerinin Sabotaj Davranışlarına Etkisinde Otantik Liderliğin Düzenleyici Rolü. *Turan: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 8(32), 146-157.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürsakan, N. (2009). *Sosyal Ağ Analizi Pajek, Ucinet ve Gmine Uygulamalı*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Gürsakan, N., Tüzüntürk, S., ve Sert, F. (2014, 22-25 Mayıs). Sosyal Ağ Verilerinin Kuvvet Yasası Olasılık Dağılımına Uygunluk Analizi: Twitter Örneği, 15. *Uluslararası Ekonometri, Yöneyim ve İstatistik Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Isparta*, 464-482.
- Güven, Ö., ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 14(2), 111-132.
- Hakimi, I. (2019). Hypocritical Behaviors And Organizational Deviance: Explaining The Mediating Role of Interpersonal Trust and Organizational Silence. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 8(3), 181-206.
- Hammer, M., Makiesky-Barrow, S. & Gutwirth, L. (1978). Social Networks And Schizophrenia. *Schizophrenia Bulletin*, 4(4), 522.
- Hangül, Ş. (2018). *Okullardaki Sosyal Yapı ve Doğal Liderlik Süreçlerinin Sosyal Ağ Teorisi Perspektifinden İncelenmesi: Bir Durum Çalışması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Hansen, M. T. (1999). The Search-Transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge Across Organization Subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.
- Hatala, J. P., Andgeorge Lutta, J. (2009). Managing Information Sharing Within An Organizational Setting: A Social Network Perspective. *Performance Improvement Quarterly*, 21(4), 5-33.
- Heidt, G. E. (2006). *A Decscriptive, Correlational Analysis Between Social Capital and Performance of Six Sigma Prefessionals, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree Doctor of Management in Organizational Leadership*, University of Phoenix.
- Hollinger, R. C. & Clark, J. P. (1982). Formal and informal Social Controls Of Employee Deviance. *Sociological Quarterly*, 23(3), 333-343.
- Hsu, C. H., Liu, Z. & Huang, S. (2015). Acquiring İntangible Resources Through Entrepreneurs' Network Ties: A Study of Chinese Economy Hotel Chains. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(3), 273-284.

- Hunt Sd. & Vitell S (1986) A General Theory of Marketing Ethics. *Journal of Macromarketing* 8(2): 5-16.
- Hülya, Eşki, Örselli, E., ve Sipahi, E. (2011). Sosyal Sermayenin Ölçümü: Türkiye Deneyimi. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 6(1), 8-40.
- İlgar, M. Z., ve İlgar, S. C. (2013). Nitel Bir Araştırma Deseni Olarak Gömülü Teori (Temellendirilmiş Kuram). *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3), 197-247.
- Ineson, E. M., Benke, E. & Laszlo, J. (2013). Employee Loyalty in Hungarian Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 31-39.
- Ingram, P. & Roberts, P. W. (2000). Friendships Among Competitors in The Sydney Hotel Industry. *American Journal of Sociology*, 106(2), 387-423.
- İşık, E., ve Semerci, Ç. (2019). Nitel Araştırmalarda Veri Üçgenlemesi Olarak Odak Grup Görüşmesi, Bireysel Görüşme ve Gözlem. *Turkish Journal of Educational Studies*, 6(3), 53-66.
- İşık, M. Ve Candan, H. (2019). Kamu Çalışanlarında Örgütsel Sinizmin Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Karaman İli Örneği. *Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 2(4), 265-281.
- İşıkay, Ç. (2019). Yıkıcı Örgütsel Sapma: Bir Literatür Değerlendirmesi. *Social Sciences Studies Journal*, 5(50), 6623-6634.
- İyigün, N. Ö. (2011). *Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Rolü ve Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Jackson, G. (2010). Actors And Institutions. University of Bath School of Management. *Working Paper Series*, 10, 1-25.
- Jawahar, I. M. (2002). A Model of Organizational Justice And Workplace Aggression. *Journal of Management*, 28(6), 811-834.
- Jungst, M., Andblumberg, B. (2016). Work Relationships: Counteracting The Negative Effects of Conflict. *International Journal of Conflict Management*, 27(2), 225-248.
- Kadushin, C. (2012). *Understanding Social Networks: Theories, Concepts, And Findings*. Oxford: Oxford University Press.
- Kahraman, A., Sözen, H. C., ve Meydan, C. H. (2018). Bireylerin Ağ Düzenindeki Yerinin Oluşmasında Lider-Üye Etkileşiminin Rolü: Sosyal Ağ Analizi Yaklaşımı. *Eul Journal of Social Sciences*, 9(1), 12-34.
- Kahya, C. (2015). Mesleki Özyeterlilik Ve Örgütsel Sessizlik İlişkisini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 293-314.
- Kanten, P., ve Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşısı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Muğla Sıtkı Kocaman University Journal of Social Sciences*, (32).
- Karakavuz, H. (2020). *Havayolu İşletmelerinde Kabin Görevlilerine Uygulanan Performans Değerlendirme Sistemlerinin Mikro Kurumsal Kuram Perspektifiyle Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Karakuş, G., ve Aykan, E. (2022). Örgütlerde Politika Algılamalarının Sapkın Örgütsel Davranışlar Üzerindeki Etkileri: Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 36, 63-82.
- Karataş, Ahmet. (2013) *Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.

- Karatepe, O. M., Kim, T. T. & Lee, G. (2019). Is Political Skill Really an Antidote in The Workplace Incivility-Emotional Exhaustion and Outcome Relationship in The Hotel Industry? *Journal of Hospitality And Tourism Management*, 40, 40-49.
- Kaur, B., Mohindru ve Pankaj (2013). Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review. *Global Journal of Management And Business Studies*, 3(10), 1219-1230.
- Kayır, A. G., ve Özkoç, A. G. (2020). Çalışanlarda Hissedilen Enerji ve Yenilikçi Eğilimlerin Üretkenlik Karşılı Davranışlara Etkisi: Termal Otellerde Bir Uygulama. *Uluslararası İşletme, Ekonomi, Yönetim Perspektifleri Dergisi*, 5(4), 205-218.
- Keller, R. T. & Holland, W. E. (1983). Communicators And Innovators in Research And Development Organizations. *Academy of Management Journal*, 26(4), 742-749.
- Kent, M. L., Sommerfeldt, E. J., ve Saffer, A. J. (2016). Social Networks, Power, and Public Relations: Tertius Iungens As A Cocreational Approach to Studying Relationship Networks. *Public Relations Review*, 42(1), 91-100.
- Kervankıran, İ., Etaman, F. S., ve Çuhadar, M. (2018). Türkiye’de İç Turizm Hareketlerinin Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 28-49.
- Keser, N. (2018). *Hayat Boyu Öğrenmeye İlişkin Araştırmaların Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Kevser, M. (2019). Farklılıkların Yönetimi Kavramına Yönelik Kuramsal Bir Değerlendirme. *International Journal of Business And Economic Studies*, 1(2), 86-95
- Khairy, H. A. & Elzek, Y. (2024). The Impact of Nepotism And Workplace Gossip on Job Performance in Travel Agencies And Hotels in Egypt: The Moderating Role of Organizational Justice. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 23(1), 52-75.
- Kızıldağ, D. (2010). *Örgütlerde Problemlili Davranışlar Ve Davranışsal Risk Yönetimi*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Kidwell Jr, R. E. & Kochanowski, S. M. (2005). The Morality of Employee Theft: Teaching about Ethics And Deviant Behavior in The Workplace. *Journal of Management Education*, 29(1), 135-152.
- Kilduff, M. & Brass, D. J. (2010). Organizational Social Network Research: Core Ideas And Key Debates. *Academy of Management Annals*, 4(1), 317-357.
- Kim, S. H., Kim, M. & Holland, S. (2020). Effects of Intrinsic Motivation on organizational Citizenship Behaviors of Hospitality Employees: The Mediating Roles of Reciprocity And Organizational Commitment. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(2), 168-195.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım Aş.
- Koka, B. R. & Prescott, J. E. (2002), “Strategic Alliances As Social Capital: A Multidimensional View”. *Strategic Management Journal*, 23(9), 795-816.
- Korkmazer, F. & Pirol, M. (2021). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sapma Davranışlarına Etkisi: Bir Hastane Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 24(1), 43-62.
- Kökten, H. (2023). Eğitimde Düşünme ve Anlama Üzerine: H. Arendt. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 54, 431-443.
- Kumral, T. ve Çetin, C. (2016). İşyeri Nezaketsizliği Üzerine Bir Yazın İncelemesi. *Kafkas Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 1, 153-171.
- Kura, K. M., Shamsudin, F. M. & Chauhan, A. (2016). Organisational Trust as A Mediator Between Perceived Organisational Support And Constructive Deviance. *International Journal of Business And Society*, 17(1), 1-18.

- Labianc, Giuseppe & Brass, Daniel (2006), "Exploring The Social Ledger: Negative Relationships And Negative Asymmetry In Social Networks In Organization", *Academy of Management Review*, 31(3), 596-614.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. London:Sage.
- Litzky, Barrie E., Kimberly A. Eddleston & Deborah L. Kidder (2006). "The Good, The Bad, And The Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors". *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 91-103.
- Mackey, J. D., Frieder, R. E., Perrewé, P. L., Gallagher, V. C. & Brymer, R. A. (2015). Empowered Employees As Social Deviants: The Role of Abusive Supervision. *Journal of Business And Psychology*, 30(1), 149-162.
- Marcus, B. & Schuler, H. (2004). "Antecedents of Counterproductive Work Behavior At Work: A General Perspective". *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647-660.
- Máynez, A., Zorrilla-Núñez, H., Ochoa-Zezzatti, A. & Gómez, A. H. (2022). Interpersonal Relationships and Reciprocity: Their Influence in Knowledge Transfer Inside of Mexican Hotels. *Technological And Industrial Applications Associated With Industry 4.0*, 347, 95-111.
- Mbi, T. M. M. E. (2019). *Effects of Ethical Leadership on Trust, Affective Commitment, And Organizational Deviance at The Hotel Industry in Cameroon*. (Unpublished PhD Thesis). Eastern Mediterranean University, North Cyprus.
- Menteşe, M. (2020). *Yetişkin Eğitime Katılan Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Sermayelerinin ve Sosyal Ağlarının İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Meriç, E. (2012). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Yönetiminde Kayırmacılık*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Merriam, S. B. (2002). Introduction to Qualitative Research. *Qualitative Research I Practice: Examples for Discussion and Analysis*, 1(1), 1-17.
- Mısırdalıyangıl, F., Baş, M., ve Aygün, S. (2014). Genel ve Örgütsel Sinisizm Bağlamında Otel Çalışanları Üzerine Bir İnceleme. *Optimum: Journal of Economics and Management Sciences /Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 99-112.
- Milana, E. & Maldaon, I. (2015). Social Capital: A Comprehensive Overview at Organizational Context. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 23(2), 133-141.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. London: Sage Publications.
- Milgram, S. (1967). The Small World Problem. *Psychology Today*, 2(1), 60-67.
- Mishra, M. & Pandey, S. (2014). A Theoretical Model on The Determinants of Workplace deviance among employees in the public service organizations of India. *International Journal of Business Behavior*, 2(3), 1321-1337.
- Mitchell, J. C. (1974). Social Networks. *Annual Review of Anthropology*, 3, 279-299.
- Mitchell, J. C. (Ed.). (1969). *Social Networks in Urban Situations: Analyses of Personal Relationships In Central African Towns*. England: Manchester University Press.
- Molm, L. D. (2010). The Structure Of Reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 73(2), 119-131.
- Moran, P. (2005). Structural Vs. Relational Embeddedness: Social Capital And Managerial Performance. *Strategic Management Journal*, 26(12), 1129-115.
- Morrison, E. W. (2006). 'Doing The Job Well: An Investigation of Pro-Social Rule Breaking'. *Journal of Management*. (32): 5-28.
- Ness, H., Fuglsang, L. & Eide, D. (2018). Networks, Dynamics, And Innovation in The Tourism Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality And Tourism*, 18(3), 225-233.

- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (1998). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, And Preferred Targets. *Journal of Management*, 24(3), 391-419.
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (2005). *Aggression in The Workplace: A Social Psychological Perspective*. USA: American Psychological Association.
- Norsilan, I. N., Omar, Z. & Ahmad, A. (2014). Workplace Deviant behaviour: A Review of Typology of Workplace Deviant Behaviour. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(6), 34-38.
- O'malley, A. J. & Marsden, P. V. (2008). The Analysis of Social Networks. *Health Services and Outcomes Research Methodology*, 8, 222-269.
- O'leary-Kelly, A. M., Griffin, R. W., ve Glew, D. J. (1996). Organization-Motivated Aggression: A Research Framework. *Academy of Management Review*, 21(1), 225-253.
- Öztaş, N. ve Acar, M. (2004). Ağbağ Analizine Giriş: Kavramlar ve Yöntemler. İçinde M. Acar ve H. Özgür. (Eds.), *Çağdaş Kamu Yönetimi*. (288–316). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Ömüriş, E. (2014). *İşyerinde Arkadaşlık İlişkilerinin Temel Belirleyicileri ve Örgütsel Sonuçlar Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Önay, I. (2018). *Psikolojik Sermaye, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Sapma Davranışı: İlişkisel Bir Perspektif*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Örgün, E., ve Perçin, N. Ş. (2021). Otel İşletmelerinde Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye İlişkisinde Örgütsel Sosyalleşmenin Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 605-621.
- Özdemir, A., B. (2008). Sosyal Ağ Özellikleri Bakış Açısıyla Sosyal Sermaye Ve Bilgi Yaratma İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Alan Araştırması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 81-102.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdinç, Ö., ve Yılmaz, N. (2022). Hastane Yönetiminde Profesyonel Destek Ağı: Sosyal Ağ Analizi Uygulaması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 25(4), 839-860.
- Özkan, C. (2017). *İşin Anlamlılığının İş Performansına Ve Sapma Davranışına Etkisi: Mersin İlinde Yapılan Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Özkara, B. (1990). Örgütsel Demografinin Çatışmaya Etkileri ve Bir Uygulama Örneği. *Kurğu*, 7(1), 86-104.
- Öztürk, B. (2020). *Ortaokullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Yaşam Doyumları ile Örgütsel Mutlulukları Arasındaki İlişki*. (Tezsiz Yüksek Lisans Projesi). Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Öztürk, İ. (2015). *İş Yaşamında Üretkenlik Karşıtı Davranışlar: Ayrımcılık ve Adaletsizlik Algıları ile Olumsuz Duyguların Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Tobb ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pelit, E. ve Çetin, A. (2022). İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak Kariyer Yönetimi ve Sorunlar: Turizm İşletmeleri Örneğinde Teorik Bir İnceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 13(2), 28-54.
- Pelit, E., Baytok, A., Soybalı, H. H., ve Kılıç, İ. (2018). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Nepotizm Algılarının Yöneticilerine Olan Güvene Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş

- Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Journal of Recreation And Tourism Research*, 5(1), 53-70.
- Penuel, W., Riel, M., Krause, A. & Andfrank, K. (2009). Analyzing Teachers' Professional Interactions in A School As Social Capital: A Social Network Approach. *Teachers College Record*, 111(1), 57-95.
- Perugini, M., Gallucci, M., Presaghi, F. & Ercolani, A. P. (2003). The Personal Norm of Reciprocity. *European Journal of Personality*, 17(4), 251-283.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant Workplace Behavior and The Organization's Ethical Climate. *Journal of Business And Psychology*, 17(1), 47-61.
- Petrides, K.V., Fredrickson, N. & Furham, A. (2004), "The Role of Trait Emotional Intelligence in Academic Performance And Deviant Behaviour at School", *Personality and Individual Differences*, 36(2), 277-93.
- Pfeffer, J. (2010, July-August). Power Play. *Harvard Business Review*, 84-92.
- Piquero, M. H. A. (2001). Exploring The Relationships Between Gender, Control Balance, and Deviance. *Deviant Behavior*, 22(4), 323-351.
- Pope, C. & Campbell, R. (2001). Qualitative Research in Obstetrics And Gynaecology. *British Journal of Obstetrics And Gynaecology*, 108(3), 233-237.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 4, 35-32.
- Qu, Y., Jo, W. & Choi, H. C. (2020). Gender Discrimination, injustice, and Deviant Behavior Among Hotel Employees: Role of Organizational Attachment. *Journal of Quality Assurance in Hospitality ve Tourism*, 21(1), 78-104.
- Raelin, J. A. (1984). An Examination of Deviant/Adaptive Behaviors in The Organizational Careers of Professionals. *Academy of Management Review*, 9(3), 413-427.
- Riedl, C., Köbler, F., Goswami, S. & Krcmar, H. (2013). Tweeting to Feel Connected: A Model for Social Connectedness in Online Social Networks. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 29(10), 670-687.
- Robinson, S. L., ve Bennett, R. J. 1995. A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Robinson, S. L. & O'leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey See, Monkey Do: The Influence of Work Groups on The Antisocial Behavior of Employees. *Academy of Management Journal*, 41(6), 658-672.
- Robinson, S.L. & Greenberg, J. (1998). 'Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants And Dilemmas In The Study of Workplace Deviance'. *Trends in Organizational Behavior*, 5, 1-30.
- Rutten, R. & Boekema, F. (2007). Regional Social Capital: Embeddedness, Innovation Networks and Regional Economic Development. *Technological Forecasting and Social Change*, 74(9), 1834-1846.
- Sabah, L., (2018). *Sosyal Ağ Analizi ve Salgın Modelleme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Düzce Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Sackett, P. R. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships With Facets of Job Performance. *International Journal of Selection And Assessment*, 10(1-2), 5-11.
- Sağlam, M., ve Aral, N., (2015). Okul Öncesi Öğretmenlerin Fen Etkinlikleri Hakkındaki Görüşlerinin Belirlenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(3), 88-101.
- Saldana, J., *Nitel Araştırmacılar İçin El Kitabı*, Çev. Tüfekçi A., ve Şad, N. S., Pegem Akademi, Ankara 2012, s.4.

- Salgado, J.F. (2003), "Predicting Job Performance Using Ffm And Non-Ffm Personality Measures", *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 76(3), 323-46.
- Sanz-Blas, S., Buzova, D. & Pérez-Ruiz, P. (2021). Building Relational Worth in an Online Social Community Through Virtual Structural Embeddedness and Relational Embeddedness. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 2-10.
- Saygılı, İ. (2018). *Örgütsel İletişim ve Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Sessizliğe Etkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Havacılık Bakım Merkezlerinde Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Saygan, T., Özer, P., ve Tozkoparan, G. (2015). Yerel Yazında Sosyal Sermaye Araştırmaları: Odaklar ve Boşlukların Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(2), 71-898.
- Scott, J. (2000). *Social Network Analysis* (2nd Edition). London: Sage Publications.
- Scott, J. (2013). *Social Network Analysis* (3rd Edition). London: Sage Publications.
- Seçer Şebnem H. ve Barış Seçer, "Örgütlerde Üretkenlik Karşısı İş Davranışları: Belirleyicileri ve Önlenmesi", *Tisk Akademi*, 2(4), 2007, 147-175.
- Seggie, F. N., ve Bayyurt, Y. (Eds.). (2017). *Nitel Araştırma: Yöntem, Teknik, Analiz ve Yaklaşımları*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sender, A., Morf, M., ve Feierabend, A. (2021). Aiming to Leave and Aiming to Harm: The Role of Turnover Intentions and Job Opportunities For Minor And Serious Deviance. *Journal of Business And Psychology*, 36, 449-460.
- Sezici, E., ve Güven, Ö. Z. (2017). İstismarcı Yönetici Algısının Kaytarma Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü: Otel İşletmelerinde Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 58-68.
- Smith, E. B., Brands, R. A., Brashears, M. E., and Kleinbaum, A. M. (2020). Social Networks and Cognition. *Annual Review of Sociology*, 46, 159-174.
- Snow, D. L., ve Gordon, J. B. (1980). Social Network Analysis and Intervention With The Elderly. *The Gerontologist*, 20(4), 463-467.
- Soybalı, H. H., ve Pelit, O. (2019). Otel İş görenlerinin Örgütsel Dışlanma Algılarının Örgütsel Sinizm Düzeylerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 1225-1246.
- Sözen, C., H. (2012). Social Networks And Power in Organizations: A Research on The Roles and Positions of The Junior Level Secretaries in an Organizational Network. *Personnel Review*, 41(4), 487-512
- Sözen, Cenk ve Gürbüz, Sait (2017). *Örgüt Kuramları İçinde; Örgütsel Ağlar* (317-340). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Sözen, C. (2007). *Bağlam Kapsamında Örgütler Arası Ağ Düzenekleri: Dayanıklı Ev Aletleri Sektörü Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Spector, P. E. & Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
- Spreitzer, G. M. & Doneson, D. (2005). Musings on The Past And Future of Employee Empowerment. *Handbook of Organizational Development*, 4, 5-10.
- Steven H. Appelbaum, Giulio David Iaconi ve Albert Matousek (2007) "Positive And Negative Deviant Workplace Behaviors: Causes, Impacts, and Solutions", *Corporate Governance: The International Journal of Business In Society*, 7(5), 586-598.
- Stiles, W. B. (1993). Quality Control in Qualitative Research. *Clinical Psychology Review*, 13(6), 593-618.

- Streeter, C.L. & D. F. Gillespie. (1993). Social Network Analysis. *Journal of Social Service Research*, 16(1-2), 201-222.
- Sultana, S., Subat, A. & Bhuiyan, M. N. (2021). The Relationship Between Job Stress and Workplace Deviant Behaviors: A Study on Bank Employees in Bangladesh. *Bangladesh Journal of Multidisciplinary Scientific Research*, 4(1), 14-24.
- Suna, B. (2017). *Otel İşletmelerinde Sahip ve Yöneticilerinin Sosyal Sermaye Unsurlarından Sosyal Ağlarının Müşteri Teminine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Sundararajan, L. (2020). Strong-Ties and Weak-Ties Rationalities: Toward an Expanded Network Theory. *Review of General Psychology*, 24(2), 134-143.
- Şakalar, A. (2023). Müzik ve Sanat Araştırmalarında Nitel Analiz Aracı Olarak MAXQDA Kullanımının İncelenmesi. *Türk Müziği*, 3(3), 383-396.
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., ve Dar, H. (2017). Investigating The Impact of Workplace Bullying on Employees' Morale, Performance And Turnover Intentions in Five Star Egyptian Hotel Operations. *Tourism And Travelling*, 1(1), 4-14.
- Tambağ H., Öz, F. (2005). Aileleriyle Birlikte ve Yetiştirme Yurtlarında Yasa- Yan Ergenlerin Öfke İfade Etme Biçimleri. *Kriz Dergisi*, 13(1), 11-21.
- Tapia, A. H., (2006). Information Technology Enabled Employee Deviance. *It Workers: Human Capital Issues in a Knowledge-Based Environment*, 1, 405-439.
- Taşpınar, Y., ve Eryeşil, K. (2021). İstismarcı Yönetim ve Etik İklimin Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 56(2), 619-639.
- Tatar, B., Müceldili, B., ve Erdil, O. (2020). # İşimisev (M) İyorum: Banka Sektöründe Çalışanların Online Yorumları Üzerine Bir İçerik Analizi. *Opus International Journal of Society Researches*, 16(27), 465-489.
- Tekeli, M. (2022). İş Tatmininin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışına Etkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. *Journal of Gastronomy, Hospitality And Travel*, 5(3), 1216-1228.
- Tekizoğlu, F. Y. (2018). Organ Bağışı: Bireylerin Kararlarını Etkileyen Psikolojik Faktörler. *Muhakeme Dergisi*, 1(1), 21-35.
- Tepper, B. J., Henle, C. A., Lambert, L. S., Giacalone, R. A. & Duffy, M. K. (2008). Abusive Supervision And Subordinates' Organization Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 721-732.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology* 46(2), 259-293.
- Tichy, N., M., Tushman, M. & Fombrun ,C. (1979). Social Network Analysis For Organizations. *The Academy of Management Review*, 4(4), 507,519.
- Tokmak, M. (2016). Sözlü Tarih ve Derinlemesine Görüşme. *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 83-98.
- Topdemir, T. A., ve Öncer, A. Z. (2020). Politik Yetinin Örgütsel Sapma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Meritokrasinin Rolü. *Öneri Dergisi*, 15(54), 555-585.
- Toptaş, B., Kürşad, M. Ş. ve Bökeoğlu, Ö. Ç. (2018). Araştırma Görevlilerinin Araştırma Problemleri Belirlerken İzledikleri Yol ve Karşılaştıkları Güçlükler: Nitel Bir Çalışma. *Current Research in Education*, 4(2), 48-61.
- Töremen, F., ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 1(1), 33-47.
- Tuğal, İ. (2019). *Sosyal Ağların Çizge Entropi Kullanılarak Analiz Edilmesi ve Uygulamaları*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

- Tunçay, S., S. (2016). *Asil ve Vekil İlişkilerinin Sosyal Ağ Analiziyle İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tutar, H. (2012). Özveri-Çıkar İkileminde Örgütsel Bağlılık Retoriği Üzerine Kuramsal Bir Analiz. *Sakarya İktisat Dergisi*, 1(4), 1-13.
- Tuzlukaya, Ş. E., Sargut, A. S., ve Sözen, H. C. (2014, 22-24 Mayıs). İş Sahiplerinin Sosyal Ağ Bağlantılarının Girişimciden, İkinci ve Üçüncü Kuşağa Değişimi. 22. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Konya*, 509-519.
- Türkmen, H. (2022). Terörle Mücadelede Sosyal Ağ Analizi Tekniklerinin Kullanılması. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(14), 130-146.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24(24), 543-559.
- Tüzüntürk, S. (2012). *Organizasyonel Ağ Analizi, 1. Baskı*. Dora Yayınları.
- Uğur, S. S. (2019). Örgütsel Bağlılık ile Örgütsel Sapma Davranışı Arasındaki İlişki: Banka Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Economics Business and Organization Research*, 1(1), 85-96.
- Usta, I., Karalar, S., ve Demiralay, T. (2019). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütlerde İntikam Niyeti Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 209-231.
- Uzbilek, A. (2006). *Örgütlerde Oluşan Sosyal İlişkilerin Örgütsel Güvenin Alt Boyutlarına Etkileri: Başkent Üniversitesi Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Van Duijn, M. A. & Vermunt, J. K. (2006). What is Special about Social Network Analysis? *Methodology*, 2(1), 2-6.
- Vardi, Y. (2001). The Effects of Organizational and Ethical Climates on Misconduct At Work. *Journal of Business Ethics*, 29, 325-337.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Vural, M., ve Yıkılmış, A. (2008). Kaynaştırma Sınıfı Öğretmenlerinin Öğretimin Uyarlanmasına İlişkin Yaptıkları Çalışmaların Belirlenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(2), 141-159.
- Warren, D. (2003). 'Constructive and Destructive Deviance in Organizations'. *Academy of Management Review*. 28(4), 622-632.
- Wäsche, H., Dickson, G., Woll, A. & Brandes, U. (2017). Social Network Analysis in Sport Research: An Emerging Paradigm. *European Journal For Sport And Society*, 14(2), 138-165.
- Wasserman, S. & Faust, K. (1999). *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Wilson, T. (1998). Weak Ties, Strong Ties: Network Principles in Mexican Migration. *Human Organization*, 57(4), 394-403.
- Word Cloud: Visualize Word Frequencies, 10.10.2023, <https://www.MAXQDA.Com/Help-Mx22/Visual-Tools/Word-Clouds>.
- Yağar, F., ve Dökme, S. (2018). Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Soruları, Örneklem Seçimi, Geçerlik ve Güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Yalçın, T., ve Macit, M. (2022). Psikolojik İyi Oluşun Örgütsel Sapma Davranışları ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 47-69.

- Yeşiltaş, M., ve Tuna, M. (2018). The Effect of Ethical Leadership on Service Sabotage. *The Service Industries Journal*, 38(15/16), 1133-1159.
- Yeşilyurt, H., ve Koçak, N. (2014). İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.
- Yetiz, İ. (2022). *Kayırmacılık Algısının Örgütsel Sapma Davranışına Etkisinde Özgüvenin Düzenleyici Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Yılan, Ö. G. Y., ve Özkara, Ö. (2022). Örgütsel Davranış Şimdi Bu Konular Konuşuluyor İçinde; B. Doğru-Yanlış İkileminde Amaçlara Ulaşma: Örgütlerde Politik Davranışlar (213-233). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A. (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23(112), 7-17.
- Yıldırım, A., ve Simsek, H. (2004). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, İ. E., ve Ergüt, Ö. (2014). Uluslararası Ekonometri, Yöneyim Araştırması ve İstatistik Sempozyumu'nun Bibliyometrik Analizi. *Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Metinleri*, 7 (Özel Sayı), 4-30.
- Yıldız, S. (2017). Sosyal Bilimlerde Örneklem Sorunu: Nicel ve Nitel Paradigmalardan Örneklem Kuramına Bütüncül Bir Bakış. *Kesit Akademi Dergisi*, 11, 421-442.
- Yılmaz, Ö. D. (2014). Algılanan Mağduriyetin Affetme Eğilimi ve İntikam Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 87-106.
- Yılmaz, Ş., ve Üstün, F. (2023). Örgütlerin Kanayan Yarası: Kayırmacı Uygulamalar. *Kapadokya Akademik Bakış*, 7(1), 12-27.
- Ying, T., ve Norman, W. C. (2017). Personality Effects on The Social Network Structure of Boundary-Spanning Personnel in The Tourism Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 41(5), 515-538.
- Yücel, C., ve TAŞÇI, S. K. (2008). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 685-706.
- Yüncü, H. R., ve Karagöz, D. (2013). Sosyal Ağ Analizi ile Turizm Alanında Yazılmış Doktora Tezlerinin Araştırma Konularının İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 205-232.
- Yüzer, A. F. (2009). *İstatistik İçinde; Örneklem* (ss. 2-41)Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Zoghbi-Manrique-De-Lara, P., ve Suárez-Acosta, M. A. (2014). Employees' Reactions to Peers' Unfair Treatment by Supervisors: The Role of Ethical Leadership. *Journal of Business Ethics*, 122(4), 537-549.

EKLER

Ek 1: Araştırma Ve Yayın Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 24.04.2024-264845

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARARLARI

TOPLANTI SAYISI:07	KARAR TARİHİ: 22.04.2024
KARAR 2024/142 Üniversitemiz Turizm Fakültesi öğretim elemanı Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI tarafından yürütülen (Diğer Araştırmacılar: Emine AĞTAŞ), "<i>Sosyal Ağların Örgütsel Sapmaya Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma</i>" başlıklı doktora tezi kapsamında yapılan revize edilmiş başvuruda yer alan veri toplama araçlarının, etik açıdan sakıncalı olmadığına, katılanların oy birliği ile karar verildi. ASLI GİBİDİR Prof. Dr. Mustafa GÜLER Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Başkanı	

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrak Doğrulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5381&eD=BSVL6NU57T&eS=264845> adresinden yapılabilir.

Ek 2: Araştırma Soru Formu

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN PERSONELE SORULACAK MÜLAKAT SORULARI

1.Bölüm

a. Demografik Özellikler

Cinsiyet: ☐ Kadın ☐ Erkek

Yaş : ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54
☐ 55-64 ☐ 65ve Üzeri

Medeni Durum: ☐ Bekar ☐ Evli

Eğitim Durumu: ☐ İlköğretim ☐ Ortaöğretim ☐
Meslek Yüksekokulu
☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

Aylık Geliriniz: ☐ 5500 TL - Daha az ☐ 5501 TL – 7500 TL
☐ 75001-10000 TL ☐ 10001 TL- 15000
☐ 15001 TL ve Üzeri

Otelin Özelliği: ☐ Beş yıldızlı Termal / Spa Otel İşletmesi

Çalıştığınız Departman ☐ Arka Büro ☐ Ön Büro ☐
Mutfak
☐ Kat Hizmetleri ☐ Yiyecek-İçecek
☐ Spa / ☐ Klinik ☐ Diğer...

Göreviniz: ☐ Genel Müdür ☐ Genel Müdür Yrd. ☐ Aşçı
☐ Diğer... ☐ Operasyon (İşletme)Müd ☐ Komi
☐ Müdür ☐ Müdür Yrd. ☐ Departman
Müd.
☐ Misafir İlişkileri Personeli ☐ Garson

Sektördeki Çalışma Süresiniz:
☐ 1 Yıldan az ☐ 1 - 4 Yıl ☐ 5 -9 Yıl
☐ 10 -14 Yıl ☐ 15- 20 Yıl ☐ 20 Yıl ve Üzeri

Bu İşyerindeki Çalışma Süresiniz:
☐ 1 Yıldan az ☐ 1 - 4 Yıl ☐ 5 -9 Yıl
☐ 10 -14 Yıl ☐ 15- 20 Yıl ☐ 20 Yıl ve Üzeri

Ek 2 (Devam): Araştırma Soru Formu

2. Bölüm

a. Mülakat Soruları

1. İş yerinde ilişkilerinizi nasıl kuruyorsunuz?
2. İş yerindeki ilişkilerden nasıl etkileniyorsunuz?
3. İş yerindeki bu ilişkiler işe nasıl yansıyor?
4. İş yerindeki bu sapma davranışlarında ne tür sonuçlar ortaya çıkmaktadır?

