

Subject Area
Organizational Behavior

Year: 2022
Vol: 8 Issue: 97
PP: 1518-1526

Arrival
14 March 2022
Published
30 April 2022

Article ID Number
62081

Article Serial Number
36

Doi Number
<http://dx.doi.org/10.29288/sssjs.62081>

How to Cite This Article
Şenol, L (2022).

“Örgütsel Kırık Camların Üretim Karşıtı İş Davranışları Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma” International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:8, Issue:97; pp:1518-1526



Social Sciences Studies
Journal is licensed under a
Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License.

Örgütsel Kırık Camların Üretim Karşıtı İş Davranışları Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma

The Effect of Organizational Broken Windows on Counterproductive Work Behavior: A Study in The Service Sector

Leyla ŞENOL¹ 

¹ Dr., Kocaeli Üniversitesi, Ali Rıza Veziroğlu MYO, Emlak Yönetimi, Kocaeli, Türkiye

ÖZET

Bu çalışmada, örgütsel kırık camlara odaklanılmıştır Alan yazında yapılan araştırma sonucunda, üretim karşıtı iş davranışlarıyla kırık camların birlikte ele alınarak hizmet sektöründe neredeyse incelenmediği görülmüştür. Kontrolsüz, sahihsiz ve bakımsız ortamların kontrol altına alınmadığı takdirde, suç ürettiğini ileri süren Kırık Camlar Teorisine dayanan örgütsel kırık camların, üretim karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisinin belirlenmesinin, alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma sonuçlarına göre, örgütsel kırık camlar ile üretim karşıtı iş davranışları alt boyutları sabote etme, geri çekilme, çalma ve kötüye kullanma ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları, çalışan davranışlarının daha iyi anlaşılmasına, örgütsel performansın artırılmasına yönelik strateji ve politikaların geliştirilmesi açısından yönetimlere faydalı olacaktır.

Anahtar kelimeler: Kırık camlar teorisi, örgütsel kırık camlar, üretim karşıtı iş davranışları.

ABSTRACT

This study focuses on organizational broken windows. As a result of the study done in literature, it has been realized that counterproductive work behaviours have almost never been studied with broken windows in service sector. It is believed that determining the effect of organizational broken windows on counterproductive work behaviour, based on the broken windows theory, which claims that uncontrolled, derelict, and neglected environments produce crime if they are not controlled, will contribute to the literature. According to the results of the study, it was concluded that there is a statistically significant relationship between organizational broken windows and counterproductive work behaviour sub-dimensions which are sabotaging, withdrawing, stealing and misuse. The results of this study will be beneficial for managements in terms of better understanding of employee behaviours, developing strategies and policies to increase organizational performance.

Keywords: Broken windows theory, organizational broken windows, counterproductive work behaviours.

1. GİRİŞ

Üretim karşıtı iş davranışları, zaman ve maliyet açısından örgütlerde önemli kayıplara neden olmaktadır. Bu kayıpları azaltmak mümkün olabilir. Çalışanların davranışlarında belirleyici rolü olan örgütsel unsurlar belirlenerek, olumsuz iş davranışlarına neden olabilecek faktörlerin azalması sağlanabilir. Olumsuz iş davranışlarına neden olabilecek unsurlardan birinin de kırık camların olacağı düşünülmektedir. Kırık camlar, genel olarak kontrolsüz, düzensiz, ilgisiz ve sahihsiz hissi veren yer veya ortamların, önlem alınmadığı takdirde suç üretebileceğini öngörmektedir. Şehirlerde özellikle güvenliği yeterince sağlanmamış yerlerin suç potansiyeli olanları teşvik etmektedir (Doğan & Sevinç, 2011: 30-31). Bu ortamlarda suça teşvik eden faktör ise kitle psikolojisidir. Aynı yer ve zamanda duygusal anlamda sosyal kuralları çiğneyerek ortak davranışlar olarak ortaya çıkan kitle davranışı, kitle psikolojisinden kaynaklanmaktadır. Kitle davranışları ansızın ortaya çıkan ve kontrolsüz bir şekilde devam eden davranışlardır (Le Bon, 1997: 29, akt; Bektaş, vd., 2021: 498). Bu bağlamda, kırık camların da örgütlerde etik dışı davranış olarak ortaya çıkabileceği söylenebilir. Olumsuz bir davranışa, zamanında müdahalede bulunulmazsa, zamanla diğer çalışanların da benzer davranışlarda bulunduğu görülmektedir (Bektaş, vd, 2020: 598). Bu durum, durumsal eylem teorisi ile açıklanabilir. Durumsal eylem teorisine göre, suçun ortaya çıkmasına neden olan unsurlar, bireysel, çevresel veya durumsal unsurlardır. Birey, algı sonuçları ile yapacağı eylemlerin tercihinde ortamdaki etkilenmektedir. Bireylerin eğilimleri, ahlaki kurallar ve benlik kontrol becerisinin sonuçlarına göre oluşmaktadır. Ahlak ve kontrol becerisi, bireyin suç davranışı içeren durumları cazip veya teşvik edici olarak algılayıp algılamaması üzerinde etkili olmaktadır (Küçükay, 2019: 346). Bu teoriye dayanarak, kırık camların, örgütlerde üretim karşıtı iş davranışlarını etkilediği düşünülmüş ve örgütsel kırık camların üretim karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisi araştırma konusunu oluşturmuştur. Bu çalışmada, birinci bölümde kırık camlar teorisi, ikinci bölümde üretim karşıtı iş davranışları, üçüncü bölümde kırık camlar ile üretim karşıtı iş davranışları ilişkisi açıklanmış, son bölümde ise örgütsel kırık camların, sabote etme, geri çekilme, çalma ve kötüye kullanma

boyutlarıyla arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılarak, örgütsel davranış yazınındaki boşluğun doldurulması amaçlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kırık Camlar Teorisi

1969 yılında suç psikoloğu Philip Zimbardo tarafından yapılan bir araştırmaya dayanarak Wilson ve Kelling tarafından 1982 yılında geliştirilen kırık camlar teorisi, güvenlik politikalarına farklı bir bakış açısı getirmiştir. Teori suçun meydana gelmesinde düzensizliğin oynadığı role dikkat çekmiştir. Kırık camlar, gelişmiş duvar yazıları ve başıboş çöpler gibi ihmal ve düzensizliği ifade eder. Teoride ifade edilmeye çalışılan, eğer bir yerde camları kırık bina varsa ve öylece bırakılırsa diğer insanlar tarafından diğer camların da kırılması söz konusudur. Binanın kırık camları, sahihsizlik, denetimsizlik duygusunu geliştirmekte ve suça teşvik etmektedir (Wilson & Kelling, 1982: 280). Aydınlatması yeterince yapılmayan cadde veya sokaklarda, yıpranmış, bakımsız binalar, yeterince denetlenmeyen otoparklar ve güvenliği yeterli olmayan iş yerleri, suça teşvik edebilmekte suç potansiyeli olanları cesaretlendirebilmektedir (Doğan & Sevinç, 2011:30-31). Kırılan bir camın onarılmaması durumunda, diğer camların da kırılacağı, kırık cam teorisi ile açıklanmaktadır. Camların kırılmaya devam etmesi bu durum ile kimsenin ilgilenmediği izlenimini doğurmaktadır (Wilson & Kelling, 1982: 4). Herkes tarafından görülebilen bazı eksiklikler, bozulmalar, düzensizlikler, yani kırık camlar eğer düzeltilmezse meydana geldiği ortamda yayılarak daha geniş bir alanı etkisi altına almaktadır (Temir, 2020: 135). Temel olarak, ihmal edilmiş ve bakımsız bir ortamın daha fazla ihmale sebep olarak düzensizliği daha da teşvik etmesidir. Bu ortam, güvenliğin tesis edilmesini ve idari yönetimlerin işlerini daha da zorlaştırmaktadır. Ortaya çıkan durum ise suça teşvik etmektedir. Teoriye göre, görsel fiziksel çevrede, düzen yeniden oluşturulduğunda, kabahat ve suçların azaldığı belirtilmektedir. Güvenlik kameraları gibi önlemler de düzensizlik, kabahat ve suçun azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Toplumların etik kuralları, davranışların sosyal bağlamda uygunluğu olarak ifade edilebilir. Olumlu ya da olumsuz ayrımı yapılmadan genel olarak toplum tarafından kabul görülen davranışlar bütünüdür. Kişiler doğal olarak düzensiz ya da bozulmuşluğu kabul etmede zorlanmayabilirler. Bu düşünce doğrultusunda terk edilmiş, kırık dökük binaların tahrip edilmesi eylemleri kabul görür ve yanı sıra aynı eylemde bulunmayı da normalleştirir (Williams, 2019: 1).

2.2. Kırık Camların Örgütlerdeki Önemi

Örgütlerin en önemli üretim kaynağı insandır. Zorlu küresel rekabet karşısında, örgütlerin başarılı olması, çalışanların tutumu ve davranışları, kişiliği, duyguların algılanması statü ve rolleri ile moral ve motivasyonu yüksek çalışanlarla devam etmesine bağlıdır. Süreç teorileri olarak anılan motivasyon teorilerinin temel noktasında çalışanların hangi amaçlar ile ne şekilde motive edilecekleri yer alır. İhtiyaçlar, kişileri davranışa iten unsurlardan sadece biridir. İhtiyaçların yanı sıra, başka dışsal unsurlar da, kişilerin motivasyonu ve davranışları üzerinde etkilidir. Bir çalışan kendini memnun eden sonuçlarla karşılaştığında, bu davranışı muhtemelen tekrarlayacaktır. Bunun aksine acı veren, üzüntülü sonuçlarla karşılaştığı davranışları ise muhtemelen tekrar etmeyecektir. Teoriye göre, çalışanların istenen sonuçlarla karşılaşılan davranışları ödüllendirilirse, çalışan kontrol edilebilir ve daha kolay yönlendirilebilir (Erdem, 1998: 53-54). Kontrol edilmeyen, az denetlenen ortamlarda kırık camlar ortaya çıkmaktadır (Üzüm, 2021: 26). Belirsizliğin fazla olduğu ortamlarda, çalışanların kısa dönemli kişisel çıkarları ön plana çıkar ve sonuç bencilce çıkarları gözetmekle sonuçlanır. Yasal düzenlemelerin olmadığı ortamlarda, kurallar koyularak, kişilere güven ve istikrar olanağı sağlanmalıdır. İş etiğinin olmadığı belirsiz ortamlardaki durum cam kırıklarını destekler niteliktedir (Arslan & Berkman, 2009: 33). Örgütlerde meydana gelen olumsuz grup davranışlarının, başta göz ardı edilen, önemsenmeyen ya da anında tepki verilmeyen etik dışı davranışlar olduğu görülmektedir. Dikkatsiz, saygısız ya da işi aksatan bir çalışan davranışına, zamanında tepki verilmediği takdirde, diğer çalışanların da zamanla benzer davranışlarda bulunacağı söylenebilir. Örgütlerde kırık camların oluşmasını engellemek için ceza ya da ödül sistemi kurulmalı ve her çalışan için adil bir şekilde uygulanmalıdır (Bektaş, vd., 2019: 598).

3. ÜRETİM KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI VE ÖRGÜTSEL PERFORMANSA ETKİSİ

Üretim karşıtı iş davranışı, araştırmacılar, yöneticiler ve toplum arasında önemli bir kaygı alanı olarak ortaya çıkmıştır. Bu davranışlar, bilerek ve isteyerek (kazayla veya zorunlu olanın aksine) müşterilere, iş arkadaşlarına, kurum ve kuruluşlara, kuruluş paydaşlarına zarar veren veya zarar vermeyi isteyen bir dizi farklı davranıştır (Spector & Fox, 2005; Spector, 2011; Spector, Bauer, & Fox, 2010; Spector, vd., 2006). Bu bağlamda üretim karşıtı iş davranışlarının örgüt üyelerine zarar verme olasılığı bulunan ve örgüt performansını olumsuz etkileyebilme potansiyeline sahip davranışlar olduğu söylenebilir. Bu davranışlar, çalışma ortamlarında, kurallara uymayan davranış olarak örgütsel performansa zarar verebileceği gibi toplumsal refahı da olumsuz yönde etkileyebilir (akt. Robinson & Bennett, 1995: 556-557).

Üretim karşıtı iş davranışları tanımlarının ortak noktasını, örgütlerin hedeflerine ulaşmasında doğal faaliyetlerin kasıtlı olarak engellenmesi oluşturmaktadır (Marcus & Schuler, 2004: 647; Demir & Tütüncü, 2010: 65; Furnham & Taylor, 2004: 86; Seçer & Seçer, 2009: 429). Üretim karşıtı iş davranışları tanımları doğrultusunda, örgütüne ve üyelerine zarar veren ya da vermeyi hedefleyen bilerek ve isteyerek yapılan bir davranış olarak ele alınabilir. Bazı araştırmalarda tek bir davranış ele alınarak incelenmiştir (Spector, vd., 2006: 447). Bu araştırmalardan bazıları şunlardır: Devamsızlık (Dalton & Mesch, 1991), müşteri istismarı (Perlow & Latham, 1993), çalışan hırsızlığı (Greenberg, 1990)'dır. Bazı araştırmalarda da daha geniş bağlamda farklı davranışlar incelenmiştir (Chen & Spector, 1992; Hanisch, Hulin & Roznowski, 1998). Bazı araştırmalarda da organizasyonları hedef alan davranış ayrımı üzerinde (Bennett & Robinson, 2000; Fox & Spector, 1999; Fox, Spector & Miles, 2001) durulmuştur.

Cohen ve arkadaşları suçluluk eğilimini, bir yatkınlık ile karakterize edilen kişilik özelliği olarak tanımlamıştır (Cohen, vd., 2012). Bazı kişilerin, diğerlerine göre, şiddete daha eğilimli olduğu bilinmektedir. Daha duygusal olan kişiler, daha fazla duyarlı, daha çabuk kırılabilen ve hatta masum farklılıkları bile bir tehdit olarak anlama eğilimindedir. Sosyal öğrenme kuramı, saldırganlığın da diğer davranışlar gibi çevresel faktörler tarafından düzenlendiğini savunmaktadır (Tüfekçi, 2016: 9). Anlayışsız, düşüncesiz, kaba ve tutucu olarak nitelendirilebilecek kişilerin, örgütlerde kötü söz söyleme, kişileri rahatsız eden şakalar yapma, diğerlerini aşağılama, örgüt normlarına bilerek ve isteyerek uymama, işleri gerektiği gibi yapmama eğilimine yatkın oldukları söylenebilir (Sezici, 2015: 15). Çalışanların performansını doğrudan etkileyen üretim karşıtı iş davranışı, önemli bir davranıştır. Bu davranış, örgütsel kuralları hiçe sayar ve örgütün hedefleri dışında hareket ederek örgüte zarar verir (Mount vd., 2006).

Üretim karşıtı iş davranışlarının ortaya çıkma nedenleri arasında, örgütsel ve kişisel bazı faktörler bulunmaktadır. En önemli örgütsel faktörlerden biri, örgütsel adalet algısıdır (Demircioğlu ve Özdemir, 2014: 175). Demir ve arkadaşları (Demir, vd., 2018: 435) tarafından yapılan çalışmada, örgütsel adaletin üretim karşıtı iş davranışları üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu gösterilmiştir. Örgütsel bağlılık ile üretim karşıtı iş davranışları arasındaki ilişki mübadele kuramına dayandırılabilir. Kurama göre, adaletli muamele ve memnun edici çalışma koşullarının oluşması, örgütsel bağlılığın artması, örgütsel vatandaşlık gibi pozitif tutumların oluşması mümkün olabilmektedir. Aksi halde düşük örgütsel bağlılık oluşturan kişilerde devamsızlık, işten ayrılma gibi negatif davranışların oluşması mümkündür.

4. KIRIK CAMLAR VE ÜRETİM KARŞITI İŞ DAVRANIŞLARI İLİŞKİSİ

Örgütlerin en genel hedefi maliyetleri azaltarak maksimum kara ulaşmaktır. Bu amaca ulaşmanın bir diğer yolu da çalışanların üretim karşıtı iş davranışlarını minimum düzeye indirmektir (Doğan & Kılıç, 2014: 103). Üretim karşıtı iş davranışı olarak kabul edilen olumsuz davranışlar, kişi ya da kişiler tarafından diğerlerine yönelik düşmanca davranışlardır. Fiziksel bir eylemi içermeyen sözlü ve sözsüz (jest mimiklerle) saldırgan davranışlarda bulunulması olarak ifade edilebilir (Keashly vd., 1994: 341). Üretim karşıtı iş davranışlarının örgüte verdiği zararlardan bazıları; performansın düşmesi, israfa dolaylı meydana gelen kayıplar ve maliyetlerin artmasıdır. Bu zararların yanı sıra, en önemli zararlardan biri de, örgütsel bağlılığın azalması ile kişisel amaçların örgütsel amaçlarının önüne geçmesidir. Önemli bir çalışan tutumu olan örgütsel bağlılığın, üretim karşıtı iş davranışları üzerinde kayda değer bir düzeyde etkisi olduğu düşünülmektedir (Tüfekçi, 2016: 1). Üretim karşıtı iş davranışlarının örgüt ve çalışan açısından birçok sonuçları bulunmaktadır. Zamanında müdahalenin yapılabilmesi için öncelikle bu davranışların tespit edilmesi ve ölçülmesi gerekmektedir (Öcel, 2010: 19-20). Örgütsel zararların önüne geçebilmek için birden fazla yol izlenebilir. Bu önlemlerden bazıları; etkili bir örgütsel iletişimin sağlanması, çalışanların kendilerini rahat ifade edebilecekleri bir ortamın oluşturulması, çalışanların kararlara katılımın sağlanması, çalışanların eğitimine önem verilmesi olarak sıralanabilir (Gültaş & Erigüç, 2019: 64). Ayrıca örgütsel adaletin tüm çalışanlara eşit sağlandığı ve kariyer gelişimlerine eşit bir şekilde fırsat verildiği, örgütsel desteği tüm çalışanların hissedebildiği bir çalışma ortamı kuşkusuz ki olumsuz davranışların azalmasına katkı sağlayacaktır (Üzüm & Şenol, 2019: 77). Ayrıca örgütlerde motivasyon, çalışanların performanslarını olumlu etkileyerek örgüte karşı olumlu duygular beslemelerini sağlar. Çalışanların örgütünde olumlu bir örgüt ikliminin varlığını hissetmesi ve bir güven ortamında olduğunu düşünmesi, yüksek düzeyde örgütsel bağlanma ve iş tatmini sağlayacağından, örgütte kalmayı sağlar (Öktem, vd., 2016).

Toplumda düzensizlik ve kabalık gibi konuları içeren kırık camların, örgütlerde üretim karşıtı iş davranışlarını arttıracığı düşünülmektedir. Bu bağlamda örgütlerde var olan düzensizlik ile suç arasında bağlantı olup olmadığının ortaya çıkarılmasına katkı verecek araştırmaların artırılması gerekmektedir (Weele, vd., 2017:1). Kırık camlar teorisine göre, görsel fiziksel çevrede düzenin sağlanması, istenmeyen davranışların ve suçun azalmasını sağlar. Kamera aracılığı ile fiziksel çevrenin izlenmesi olumsuz davranışları ve suçun azaltılmasına destek olur. İnsanlar, düzensizliği ihmal etmek veya görünüşte ihmal edilmiş binaları tahrip etmek gibi, başkalarının yaptığını düşündükleri şeylere uyma eğilimindedir. Örgütler, davranışları örgütsel etkinliği belirleyen çalışanlardan oluşur. Çalışanların davranışlarını etkileyerek performansın artması sağlanabilir. İş yeri ortamının özellikleri, bir bakıma

kırık cam denetimi içeren yönetimin temel bir unsurudur. Örgütlerin fiziksel çevresi, çalışanların işlerini yaptığı alanı kapsar. Çalışanların bulunduğu bu ortam kırık camlar teorisine göre kişi ve grup davranışlarını etkiler. İhmal ve düzensizlik çalışanlar arasında daha fazla ihmal ve düzensizliğe yol açabilmektedir. Hasarlı ve arızalı alanlar, araç ve gereçler, ihmal işaretleridir. Gözardı edilen veya ihmal edilen konular ele alınmalı ve azaltılmalıdır. Kırık cam kontrolü yapan örgütlerde, çalışanların, düzensiz, sapkın veya suç olarak görülen davranışlarda bulunma ihtimalinin, daha düşük olması beklenebilir. (Williams, 2019: 1). Kırık camlar, toplulukların suçluları nasıl etkilediğine dair bir açıklama yerine bir davranış şeklidir (Harcourt & Ludwig, 2006: 307).

5. YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Yapılan alan yazı taramasında, üretim karşıtı iş davranışları ile ilgili çalışmaların olduğu ancak, örgütsel kırık camlar ile ilişkisinin incelendiği çok az çalışma bulunduğu görülmüştür. Çalışanların, sürekli etkileşim içinde oldukları hizmet sektöründe, kırık camların oluşabileceği ve bu durumun, üretim karşıtı iş davranışlarının artmasına neden olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda alan yazına katkı sağlamak amacı ile hizmet sektöründe, kırık camların, sabote etme, geri çekilme, çalma ve kötüye kullanma boyutlarıyla arasındaki nedenselliği belirlemeye yönelik nicel araştırma planlanmıştır.

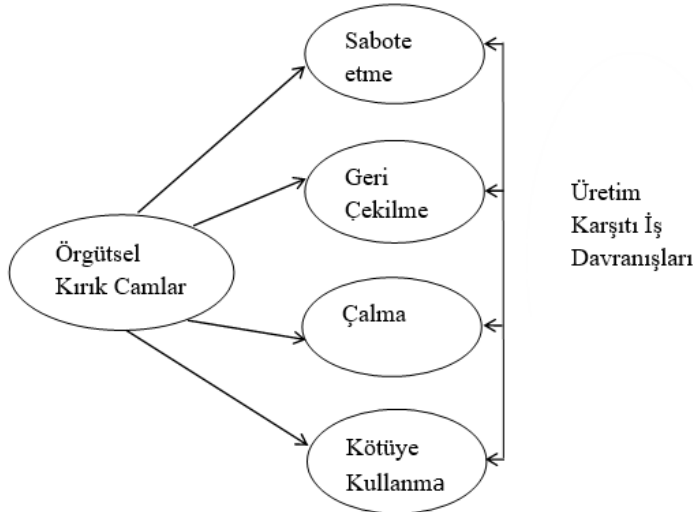
Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanmış hipotezler aşağıda verilmiştir:

H1: Örgütsel kırık camlar ile sabote etme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H2: Örgütsel kırık camlar ile geri çekilme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H3: Örgütsel kırık camlar ile çalma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H4: Örgütsel kırık camlar ile kötüye kullanma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.



Şekil: Araştırma Modeli

5.2. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Ölçekleri

Araştırma evrenini Kocaeli ilinde bulunan hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmaya kolayda örneklem metoduna uygun olarak gönüllü katılımcılar dahil edilmiştir. Araştırma için, Kocaeli Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 30/05/2021 tarih ve 2021/12 nolu toplantısının 15 sıra sayılı kararı ile izin alınmıştır. Gönderilen 260 anketten 243 anketin geri dönüşü sağlanmıştır. 6 anket boş bırakıldığı için 3'ü de veri eksikliği nedeniyle analize dahil edilmemiştir. Analiz kapsamına alınan katılımcı sayısı 234'tür. Örneklem büyüklüğünün yeterli kabul edilebilmesi konusunda farklı görüşler bulunmaktadır (Büyüköztürk, 2002: 480). Genel kabul görüşüne göre ise örneklem sayısı, anket formunda yer alan madde sayısının en az beş katı olduğu yönündedir (Aksu vd., 2017: 26). Örgütsel kırık camlar ve üretim karşıtı iş davranışları ölçeğinden oluşan anket formu, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, deneyim, yaş şeklinde beş demografik soruyu da içermektedir. Araştırmada, örgütsel kırık camlar ölçeği ve üretim karşıtı iş davranışları ölçeği kullanılmıştır. Anketler Ekim-Kasım 2021 tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırmanın kısıtlarını, örneklem büyüklüğü, katılımın gönüllülük esasına dayanması ve salgın sürecinden geçiyor olunması oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir:

Üretim karşıtı iş davranışları ölçeği: Ölçeğin orijinali Spector vd. (2006) tarafından geliştirilmiş olup, ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Öcel (2010) tarafından yapılmıştır. 32 madde ve dört boyuttan oluşmaktadır. Sabote etme boyutunda 3 madde, geri çekilme boyutunda 6 madde, çalma boyutunda 6 madde ve kötüye kullanma alt boyutunda ise 17 madde bulunmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının $\alpha = .97$ 'dir.

Örgütsel kırık camlar ölçeği: Bektaş ve arkadaşları tarafından (2019) işletmelere uyarlanan 13 maddeden oluşan örgütsel kırık camlar ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Wilson & Kelling, (1982) tarafından geliştirilen kırık camlar teorisine dayanmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının $\alpha = ,82$ olduğu belirlenmiştir

Ölçekler 5'li likert tipinde hazırlanmıştır ve "1" Kesinlikle katılmıyorum, "2" Katılmıyorum, "3" Ne katılıyorum ne katılmıyorum, "4" Katılıyorum ve "5" Kesinlikle katılıyorum ifadelerinden oluşmaktadır.

5.3. Verilerin Analizi

Araştırmaya dâhil olan örneklem grubuna ait demografik özelliklere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 1'de verilmiştir. Katılımcıların 169'u erkek (%72,2) ve 55'i kadındır (%27,8). Medeni durum; evlilerin sayısı 130 (%55,6), bekârların sayısı 104 (%44,4) olarak tespit edilmiştir. Yaş grubu; sayıca en fazla 27-33 yaş grubunda (n=62; %26,5), en düşük sayı ise 45 ve üzeri yaş grubunda yer almıştır (n=31; %13,3). Kurumda çalışma süresi; en fazla 5-10 yıl (n=71; %30,3), en az ise 11 yıl ve üzeri çalışanların olduğu gözlemlenmiştir (n=43; %18,4). Eğitim; en fazla lise (n=112; %48,8), en az ise önlisans (n=60; %25,6) olduğu görülmüştür.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişken	Grup	N (f)	Percent (%)	Değişken	Grup	N (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	169	72,2	Çalışma Süresi	0-1	57	24,4
	Kadın	55	27,8		2-4	63	26,9
Medeni durum	Evli	130	55,6	5-10	71	30,3	
	Bekar	104	44,4	11 ve üzeri	43	18,4	
Yaş	20-26	55	23,5	Eğitim	Lise	112	48,8
	27-33	62	26,5		Önlisans	60	25,6
	34-40	49	20,9		Lisans ve üzeri	62	26,5
	41 -47	37	15,8				
	45 ve üzeri	31	13,3				

Araştırmanın modelini test etmeden önce verilerin normallik varsayımına uygunluğu ve homojen dağılım dağılmadığı değerlendirilmiştir. Bu kapsamda normallik varsayımı için verilere normallik testi uygulanmıştır. Kline (2016)'na göre çarpıklık ve basıklık değerinin $\pm 3,0$ arasında olması durumunda da verinin normal dağılım gösterdiği varsayılmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, örgütsel kırık camlar ölçeğinin çarpıklık/basıklık değerleri: 1,283/ , 593, üretim karşıtı iş davranışı alt boyutları; sabote etme ölçeğinin çarpıklık/basıklık değerleri: 1,401/2,110, geri çekilme ölçeğinin çarpıklık/basıklık değerleri: 1,273/2,412, çalma ölçeğinin çarpıklık/basıklık değerleri: 1,233/2,113, kötüye kullanma ölçeğinin çarpıklık/basıklık değerleri: ,592/-,572 olduğu görülmüş olup verilere ait söz konusu değerlerin tanımlanan sınırların içerisinde olduğunu belirtmek mümkündür. Dolayısıyla verilerin analizinde parametrik testlerin uygulanabileceği sonucuna varılmıştır. Veriler, IBM SPSS 20 programı ve AMOS 24 ile analiz edilmiştir. Analizlerde kullanılan anlamlılık değeri 0,05 olarak kabul edilmiştir.

6. BULGULAR

Araştırmada kullanılan ölçeklerin daha önce Türkçe'ye uyarlandığı ve Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)'nın yapıldığı görüldüğünden, analizlere Doğrulamalı faktör analizi (DFA) ile başlanmıştır. DFA'da maksimum olabilirlik yöntemi kullanılarak her ölçeğin AFA'sında elde edilen yapının doğrulanması amaçlanmaktadır. Faktör yük değeri 0.5'in altında kalan maddeler (Tabachnick and Fidell, 2019) en küçük değere sahip olandan başlayarak tek tek analizden çıkarılmış ve her seferinde DFA tekrarlanmıştır. Nihai DFA sonucuna göre, örgütsel kırık camlar ölçeğinde yer alan maddelerden 1. ve 2. maddeler, üretim karşıtı iş davranışı alt boyutu geri çekilme ölçeğinde yer alan maddelerden 4., 10., ve 22. maddeler, kötüye kullanma alt boyutundan 9., 19., 20., 23., 214. ve 25. maddeler analizden çıkarılmıştır. Kline (2016)'ın önerdiği uyum değerleriyle ölçek yapıları doğrulanmıştır. Belirtilen değerlerden "mutlak uyum değeri" (χ^2/df), "yaklaşım hatasının ortalama karesi" (RMSEA), "karşılaştırmalı uyum değeri" (CFI) ile gösterilir. RMSEA değerinin <.05; CFI değerinin>.90, χ^2/df değerinin <3-5 olması modelin orijinal yapısıyla uyum olduğunun göstergesidir (Byrne, 2016). Ayrıca DFA sonucunda örgütsel kırık camlar ölçeğinin faktör yüklerinin ,665-,841, üretim karşıtı iş davranışları alt boyutları; sabote etme faktör yüklerinin ,776-,851, geri çekilme faktör yüklerinin ,624-,818, çalma faktör yüklerinin ,709-,807, kötüye kullanma faktör yüklerinin ,616-,759 aralığında yer aldığı görülmektedir. Ölçeklere ilişkin betimleyici istatistiklerle, correlation katsayısı ve cronbach alfa değerleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Ortalama, Standart Hata., Korelasyon, α , Değerler

Değişkenler	1	2	3	4	5	α	Ortalama	Standart Hata
Örgütsel kırık camlar	1					,94	1,97	1,14
Sabote etme	,072**	1				,84	1,72	,87
Geri çekilme	,099**	,310**	1			,75	1,44	,74
Çalma	,167**	,053**	,155**	1		,79	1,45	,61
Kötüye kullanma	,166	,073	,086	,259	1	,91	1,51	,57

N=234; **p<.01; α =Cronbach's Alpha

Korelasyon değerleri göz önüne alındığında; örgütsel kırık camlar ile sabote etme alt boyutu arasında ($r=.07$; $p<.01$), örgütsel kırık camlar ile geri çekilme alt boyutu arasında ($r=.09$; $p<.01$), örgütsel kırık camlar ile çalma alt boyutu arasında ($r=.16$; $p<.01$), örgütsel kırık camlar ile kötüye kullanma alt boyutu arasında ($r=.16$; $p<.01$) doğru yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Korelasyon değeri -1/+1 arasında bir değer olabilir. “-” işaret korelasyon ters yönlü, “+” işaret ilişkinin doğru yönlü olduğunu gösterir. 0,00-0,29 arasında ise düşük, 0,30-0,69 arası orta, 0,70 ve üzeri ise yüksek düzeyde korelasyon olduğunu göstermektedir (Çam ve Tümkaya, 2008, p. 13). Ayrıca ölçeklerin Cronbach Alpha (α) katsayılarının minimum sınırdan büyük olduğu ($\alpha \geq .70$) görülmüştür (Hair vd., 2010). Önerilen hipotezlerin testi için yapılan yapısal eşitlik modellemesine göre önerilen modelin uyum iyiliği değerlerinin [$\chi^2/df=2,02$; RMSEA=.01; CFI=.89] kabul edilebilir olduğu görülmüştür.

Tablo 3. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Bulguları

Hipotezler	Standartlaştırılmış β	Standart Hata	t	p
ÖKC \rightarrow SE	,72	,02	1,90	.01**
ÖKC \rightarrow GÇ	,09	,01	4,02	.01**
ÖKC \rightarrow Ç	,16	,01	5,80	.01**
ÖKC \rightarrow KK	,16	,00	9,27	.01**

**p<.01 **p<.01 Örgütsel Kırık Camlar (ÖKC); Sabote Etme (SE); Geri Çekilme (GÇ); Çalma (Ç); Kötüye Kullanma (KK)

Tablo 3'te standardize edilmiş yol katsayıları, standart sapma, t değerleri sunulmuştur. Örgütsel kırık camların sabote etmeyi ($\beta=0.72$; $p<0.01$), örgütsel kırık camların geri çekilmeyi ($\beta=0.09$; $p<0.01$), örgütsel kırık camların çalmayı ($\beta=0.16$; $p<0.01$), örgütsel kırık camların kötüye kullanmayı pozitif olarak etkilediği ve YEM sonuçlarıyla her bir hipotezin (H_1, H_2, H_3, H_4) doğrulandığı tespit edilmiştir.

7. SONUÇ ve ÖNERİLER

Kontrolsüz alanların kişileri olumsuz davranışlara hatta suça teşvik edebileceği esasına dayanan kırık camların, örgütlerde kabul görmeyen davranışları teşvik edebileceği söylenebilir. Kırık camlar, fiziksel olayların, insan davranışları üzerindeki etkilerini anlamak için bir çerçeve oluşturur. İnsan davranışını vurgulamayı, çalışanların davranışlarını yönetebilmesini ve etkileşim gerektiren ortamlarda uygulanabilirliğini göstermektedir. Suçun oluşmasına neden olan faktörlerin temeli kitle psikolojisine dayanmaktadır. Küçük veya büyük, ceza verilmeyen her suç mutlaka emsal teşkil ederek daha büyük suçları teşvik edecektir. Yeterince kontrol edilmeyen ortamlarda, kırık camlar artmaya başlar (Wilson, 2017). Özellikle kontrol mekanizmalarının olmadığı ya da daha az olduğu alanlarda zarar verici davranışlara da uyum gelişebilir (Üzüm vd. 2022: 31). Bu bağlamda, araştırma amacını oluşturan, kırık camların üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları, örgütsel kırık camlar ile üretim karşıtı iş davranışları alt boyutları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla “*H1: Örgütsel kırık camlar ile sabote etme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır*”, “*H2: Örgütsel kırık camlar ile geri çekilme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır*”, “*H3: Örgütsel kırık camlar ile çalma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır*”, “*H4: Örgütsel kırık camlar ile kötüye kullanma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır*” hipotezleri desteklenmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, örgütsel kırık camların, üretim karşıtı iş davranışlarının oluşmasını teşvik ettiğini göstermiştir. İlişkinin düşük düzeyde anlamlı çıkması çalışanların ölçek maddelerine içten ve samimi yanıt verme konusunda çekimser davranmış olduklarını düşündürmektedir. Üretim karşıtı iş davranışlarının nedenlerine yönelik çözüm odaklı hareket ederek bu tür davranışların oluşması engellenebilir (Geleri, 2010: 23-24). Örgütlerdeki düzenleme ve kontroller, her çalışan için adaletli bir yaklaşım, etkili iletişim ve etik kurallara uygun hareket, üretimde etkinliğin önündeki engelleri azaltabilir. Bu yaklaşımların yanı sıra, örgütlerde, yönetim ve süreç yönetiminde uygulanacak politikalarla, üretim karşıtı iş davranışlarının oluşmasını teşvik eden kırık camlar gibi unsurlar belirlenerek ortadan kaldırılmalı ve tüm paydaşların katkısı ve desteği alınmalıdır (Geleri, 2010: 29).

Bu çalışmanın sonuçları, çalışan davranışlarının daha iyi anlaşılmasını sağlayarak, bireysel ve örgütsel performansın artırılması yönünde strateji ve politikaların geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Araştırmanın kısıtlarını, örneklem büyüklüğü, gönüllülük esası ve salgın süreci oluşturmaktadır. Sonraki çalışmalarda örgütsel kırık camların, farklı sektörlerde daha büyük örneklem ile örgütsel performans ve çalışan performansı üzerine etkisinin incelenmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aksu, G., Eser, M. T. ve Güzeller, C. O. (2017). Açımlayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yapısal Eşitlik Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Arslan, M. & Berkman, A. Ü. (2009). Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi. Türk sanayicileri ve İş Adamları Derneği (Yayın No: TÜSİAD/T-2009-06-492).
- Bektaş, M., Erkal, P. & D. Çetin, D. T. (2019). “Kırık Camlar Teorisinin İşletmelere Uyarlanması: Ölçek Geliştirme Çalışması”, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(3): 596-617.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). “Development Of A Measure Of Workplace Deviance”, Journal of Applied Psychology, 85, 349–360.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 32(32): 470-483.
- Byrne, B. M. (2016). Structural Equation Modeling with AMOS (3rd Edn.). New York: Routledge.
- Cohen, T.R., A.T. Panter, A.T., & Turan, N. (2012). “Predicting Counterproductive Work Behavior from Guilt Proneness”, Journal of Business Ethics 114 (1): 1-26.
- Çam, S. & Tümkaya, S. (2008), “The Validity and Reliability Study of The Interpersonal Problem Solving Inventory High School Students Form”, International Journal of Human Sciences, 5(2): 1-17.
- Dalton, D. R., & Mesch, D. J. (1991). “On the extent and reduction of avoidable absenteeism: An assessment of absence policy provisions”, Journal of Applied Psychology, 76: 810–817.
- Demir, M., Ayas, S. & Harman, A. (2018). “Üretim Karşıtı İş Davranışları Üzerinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü: Banka Çalışanları Örneği”, International Journal of Academic Value Studies, 4(19): 435-448.
- Demir, M. & Tütüncü, Ö. (2010). “Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel. Sapma İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 21(1): 64-74.
- Demircioğlu, E. & Özdemir, M. (2014). “Üretim Karşıtı İş Davranışları Ölçeğinin Eğitim Örgütlerinde Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 20 (2): 173-190.
- Doğan, H. İ. & Sevinç, B. (2011). “Suç Teorileri ve Şehir Güvenliği: Bitlis İliyle İlgili Genel Bir Değerlendirme”, Polis Bilimleri Dergisi 13 (4): 27-53
- Doğan, S. & Kılıç, S. (2014). “Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarının Türleri, Boyutları ve Benzer Kavramlarla İlişkilerine Yönelik Bir Yazın İncelemesi”, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32 (2): 103-132.
- Erdem, A.R. (1998). “Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları”, Eğitim Fakültesi Dergisi, 4: 51-57.
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). “A Model of Work Frustration-Aggression”, Journal of Organizational Behavior, 20: 915–931.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). “Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response To Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator And Moderator Tests For Autonomy and Emotions”, Journal of Vocational Behavior, 59: 291–309.
- Furnham, A. & Taylor, J. (2004). The Dark Side Of Behaviour At Work. The Dark Side Of Behaviour At Work Understanding and Avoiding Employees Leaving, Thieving and Deceiving, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan Houndmills.
- Geleri, A. (2010). “Şehirlerde Suç Önleme Politikalarının Geliştirilmesi”, Polis Bilimleri Dergisi, 12(3): 23-39.
- Greenberg, J. (1990). Employee Theft As A Reaction To Underpayment İnequity: The Hidden Cost of Pay Cuts”, Journal of Applied Psychology, 5: 561–568
- Gültaç, A.,S. & Erigüç, G. (2019). “Geçmişten Günümüze Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Kavramsal Bir Bakış Açısı”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 36: 51-68
- Harcourt, B.E. & Ludwig, J. (2006). Broken Windows: New evidence fom New York City and a five City Social Experiment, University of Chicago Law School, https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2473&context=journal_articles

- Hair, J., Black, W., Babin, B. and Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Keashly, L., Trott, V., & MacLean, L. M. (1994). "Abusive Behavior In The Workplace: A preliminary Investigation", *Violence and Victims*, 9(4): 341-357.
- Kline, R. B. (2016). *Principles And Practice Of Structural Equation Modeling (4th Edn.)*, The Guilford Press, London.
- Küçükay, A. (2019). Suç önleme Stratejileri ve Güvenlik Politikalarına Psikolojik Bir Bakış. *TAAD*, 11(38): 343-392.
- Marcus, B., & Schuler, H. (2004). "Antecedents of Counterproductive Behavior At Work: a General Perspective", *American Psychological Association*, 89(4): 647-660.
- Mount, M., Ilies, R. & Johnson, E. (2006). "Relationship Of Personality Traits And Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction", *Personnel Psychology*, 59: 591-622.
- Öcel, H. (2010). "Üretim Karşıtı İş Davranışları Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Türk Psikoloji Yazıları*, 13 (26): 18-26.
- Öktem, Ş., Kızıltan, B. & Öztoprak, M. (2016). "Örgütsel Güven İle Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4): 162-186.
- Perlow, R., & Latham, L. L. (1993). "Relationship of Client Abuse With Locus Of Control And Gender: A Longitudinal Study", *Journal of Applied Psychology*, 78: 831-834.
- Robinson, S., & Bennett, R. J. (1995). "A Typology Of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study", *Academy of Management Journal*, 38(2): 555-572.
- Seçer, B. & Seçer, H. Ş. (2009). *Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Belirleyicileri ve Önlenmesi*, (Ed.) A. Keser, G. Yılmaz, S. Yürür, Çalışma Yaşamında Davranış, Umuttepe Yayıncılık, Kocaeli.
- Sezici, E. (2015). "Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerinde Kişilik Özelliklerinin Rolü", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7 (14): 1-21.
- Spector, P. E., Bauer, J. A., & Fox, S. (2010). "Measurement Artifacts in The Assessment of Counterproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior: Do We Knowwhat We Think We Know?" *Journal of Applied Psychology*, 95(4): 781-790.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). "A Model Of Counterproductive Work Behavior", In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Workplace Behavior: Investigations Of Actors And Targets*, 151-174.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). "The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?", *Journal of Vocational Behavior*, 68: 446-460.
- Spector, P. (2011). "The Relationship of Personality To Counterproductive Work Behavior (CWB):An İntegration Of Perspectives", *Human Resource Management Review*, 21: 342-352.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2019). *Using Multivariate Statistics*, NY: Pearson.
- Temir, E. (2020). "Kırık Camlar Teorisinin Kurum Kültürüne Uyarlanabilirliği", *Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi*, 4: 133-144.
- Tüfekçi, Ü. (2016). "Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, Bursa.
- Üzüm, B., (2021). "Ahlaki Kayıtsızlık, Kırık Camlar Teorisi ve Sanal Kaytarma İlişkisi", *International Social Sciences Congress 19-22 Ağustos, CEO (communication, Economics, organizations)*.
- Üzüm, B. & Şenol, L. (2019). "Yabancılaşma ve Üretim Karşıtı İş Davranışları: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma", *Beykoz Akademi Dergisi*, 7(2): 65-80.
- Üzüm, B., Özkan, O. S. end Çakan, S. (2022). "Moral Disengagemente, Organizational Broken Window, Person-Organization Fit As An Antecedent: Machiavellian Leadership", *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 7(1): 219-41.

Van der Weele, J. J, Flynn, M.P. & Van der Wolk, R. J. (2017). "The Broken Windows Effect", <https://www.researchgate.net/publication/315216171>

Wilson, J. R. (2017). When evil deeds have their permissive pass: Broken windows in William Shakespeare's measure for measure. *Law and Humanities*, 11(2), 160-183, DOI: 10.1080/17521483.2017.1371953

Wilson, J. Q. & Kelling, G. L. (1982). "Broken Windows", *Atlantic Monthly*, 249(3): 29-38.

Williams, M. (2019). "Broken Windows Theory In Workplace Management & Business Strategy", <https://www.rancord.org/broken-windows-theory-business-management-strategy> (07/10/2021).