



Cilt / Volume: 12, Sayı / Issue: 24, Sayfalar / Pages: 112-134

Araştırma Makalesi / Rsearch Article

Received / Alınma: 05.06.2022

Accepted / Kabul: 10.08.2022

PSİKOLOJİK SÖZLEŞME İHLALİNİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: SİGORTACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Ahmet KAR¹

Mehmet MURATOĞLU²

Öz

Hem ulusal hem de uluslararası alan yazında psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyetine, örgütsel özdeşleşmeye, işe bağlılığa, iş tatminine ve iş performansına etkisi üzerine çeşitli çalışmalar yürütülmüştür. Fakat sigorta sektörü özelinde bu çalışmaların diğer sektörlerle kıyasla daha az olduğu görülmektedir. Bu çalışmada sigortacılık sektöründe algılanan psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanların işten ayrılma niyetlerine etkisi ve bu etki üzerinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü değerlendirmek amaçlanmaktadır. Ayrıca, demografik özelliklerin, mevcut kurumda ve toplamda çalışma süresinin, çalışılan departmanın psikolojik sözleşme ihlali algısında, örgütsel özdeşleşme düzeyinde ve işten ayrılma niyetinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık yaratıp yaratmadığını ortaya koymak da amaçlanmaktadır. Çalışmanın amacını gerçekleştirmek üzere SPSS 21.0 Paket Programı Process Makrosu ile Model 4'e ilişkin analizler yürütülmüştür. Çalışmada ayrıca tanımlayıcı istatistiklere ve korelasyon analizine başvurulmuştur. Analizler neticesinde psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği ve örgütsel özdeşleşmenin de bu etkide aracılık rolü üstlendiği görülmüştür. Bu çalışmanın işten ayrılmaların ve sektör içi yer değiştirmelerin sıklıkla yaşandığı sigorta sektöründe kurum içi insan kaynağını yöneten yöneticiler olmak üzere tüm yöneticilere katkı sunması beklenmektedir. Ayrıca incelenen değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilerin ortaya koyulmasının sigortacılık sektörüyle ilgili literatüre katkı sağlaması da beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sözleşme, Psikolojik Sözleşme İhlali, Örgütsel Özdeşleşme, İşten Ayrılma Niyeti.

Jel Kodları: M00, M10, M19.

¹Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, E-posta: ahmetkar@kku.edu.tr ORCID: 0000-0002-3734-497X₂

²Doktora Adayı, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, E-posta: mehmet@etkinyonetim.com, ORCID: 0000-0002-1520-9507.

Atıf/Citation

Kar, A., & Muratoğlu, M. (2022). Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: sigortacılık sektörü üzerine bir uygulama. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(24), 112-134.

THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AND INTENTION TO QUIT: AN APPLICATION ON THE INSURANCE SECTOR

Abstract

In both national and international literature, various studies have been carried out on the effect of the psychological contract on the intention to quit, organizational identification, job commitment, job satisfaction and job performance. However, it is seen that these studies are less in the insurance sector compared to other sectors. In this study, it is aimed to evaluate the effect of perceived psychological contract violation in the insurance sector on employees' intention to leave and the mediating role of organizational identification on this effect. It is also aimed to reveal whether the demographic characteristics, working duration in the current institution and in total, make a statistically significant difference in the perception of psychological contract violation, the level of organizational identification and the intention to leave the job. In order to achieve the aim of the study, analyzes of Process Macro Model 4 were carried out with SPSS 21.0 Package Program. Descriptive statistics and correlation analysis were also used in the study. As a result of the analyzes, it was seen that the perception of psychological contract violation positively affected the intention to leave and organizational identification also played a mediating role in this effect. It is expected that this study will contribute to all managers, especially human resources managers in the insurance sector, where job layoffs and intra-sector relocations are frequent. In addition, it is expected that revealing the direct and indirect relationships between the variables examined will contribute to the literature on the insurance sector.

Keywords: Psychological Contract, Psychological Contract Breach, Organizational Identification, Intention to Quit.

Jel Codes: M00, M10, M19.

1. GİRİŞ

Örgütlerin nitelikli insan kaynağına duyduğu ihtiyacın yanı sıra, onları kendi organizasyonlarında tutmaları da gittikçe artan bir önem taşımaktadır. Şirket yönetimleri, örgüt karakteriyle uyumlu değer ve kişiliklere sahip insanları, kendi örgüt kültürü içinde daha iyi değerlendirebilmek amacıyla gerçekleştirdikleri işe alımlarla da, kendi yapılarını güçlendirmeye çalışmaktadırlar. Gelişen teknoloji her ne kadar beraberinde otomasyon süreçlerini getirerek hem üretim hem de hizmet işletmelerinde insan faktörünün rolünü azaltıcı etkiler yaratsa da, çalışanlar bu süreçte hala en önemli girdiler arasındadır. Verimliliği değerlendirilen her üretim faktörü gibi insan unsurunun performansının hangi değişkenlerden etkilendiği sıklıkla incelenen konular arasında yer almıştır. Bu kapsamda özellikle çalışanların işe bağlılıkları, örgütsel vatandaşlık düzeyleri, kurumlarından memnuniyet durumları ve işgücü devir oranları gibi psikolojik unsurlarla ilişkili konuların alan yazında sıklıkla değerlendirildiği görülmektedir.

Bununla beraber, örgütler güçlü kurum kültürünü sürdürülebilir kılmak amacıyla, örgütsel sosyalleşmeye başvururlar. Örgüt içinde bireylerin, üstlendikleri rolleri özümsemeleri için

gereken değerleri, kendilerinden beklenen davranışları ve sosyal bilgiyi öğrendikleri süreç olan örgütsel sosyalleşme süreci, aynı zamanda çalışanların kendilerini de geliştirdikleri bir süreçtir (Steven, & Mary Ann, 2016, s. 265). Bu süreç içerisinde, çalışanların örgütsel özdeşleşme denilen, yani çalıştığı işyeri ile bir aidiyet bağı kurması ve böylece kurumun başarısını kendi başarısı, kurumun başarısızlığını ise kendi başarısızlığı gibi hissetme durumuna girmesi söz konusu olmaktadır (Kırmızıgül, 2018, s. 225). Örgütsel özdeşleşme bağlamında gelişen ve değişen bu kişisel değerler, örgütün gelişen kültürü ile daha sıkı bir uyum sergileyerek, kişi ile örgüt arasındaki uyumun artmasını sağlamış olur. Bu katkının yanı sıra, sosyalleşme yoluyla, örgüte yeni katılanların iş arkadaşlarına, iş süreçlerine ve diğer kurumsal gerçekliklere uyumlarının kolaylaştırılmasına yardımcı olunur. Bu yönde yapılan araştırmaların sonucunda, çalışanlar örgüt içinde etkin bir biçimde sosyalleştikçe daha yüksek performans gösterdikleri ve daha uzun süre örgütlerine bağlı çalıştıkları görülmüştür (Steven & Mary Ann, 2016, s. 265). Örgüte bağlılık olarak ifade edilen bu kavram, örgütün değerlerini ve amaçlarını kabul etmek, örgüt için gayret gösterme isteği ve örgüte üyeliği sürdürme arzusu ile açıklanmıştır (Buluç, 2009, s. 16).

Örgütsel sosyalleşmede insanlar, çalıştığı kişilerle daha sosyal bir kimlik kazanmakta ve örgüte ait fiziksel, sosyal, stratejik ve kültürel hareketlilikle uyum içerisinde hareket edebileceği bir zemin hazırlamaktadır. Bu durum kısmen de olsa karşılıklı bir psikolojik sözleşmenin varlığına işaret etmektedir. Psikolojik sözleşme, çalışanın kendisi ve işvereni arasındaki ilişkinin hüküm ve koşulları arasındaki inanç ve beklentilerinin bütünüdür (Steven & Mary Ann, 2016, 266). İşe aday insanlar, işe seçilmeleri sırasında ve işe alındıktan sonra ne elde edeceklerine, ne gibi hakları olduğu ve karşılığında da işverene ne sunmak zorunda olacaklarına dair kendilerinde bir algı oluşturur ve bu algılarını işyerindeki örgüt kültürüne göre şekillendirir (Erkmen, 2010, s. 52). Aynı zamanda, işgörenlerden ne beklenildiğini, nasıl eylem ve davranışlar içinde bulunması gerektiğini ve bunlara karşılık çalışanların da neler beklemeleri gerektiğine ilişkin inançlarını ifade etmesi, psikolojik sözleşmenin tanımı içinde yer almaktadır (Rousseau & Greller, 1994, s. 385). Bunun yanı sıra psikolojik sözleşme, işverenin hedeflediği sonuçlarla, çalışanın elde edeceği beklentiler arasında birbirini etkileyici algı yaratan bir durum olarak da ifade edilebilir (Turnley et al., 2003; Blomme et al., 2010; Li et al., 2016). Bu algıyla tarafların zihninde olan ancak yazılı halde bulunmayan psikolojik sözleşme koşulları olgunlaşmış olmaktadır (Mimaroglu, 2008, s. 48). Psikolojik sözleşmenin aksine, yasal bir sözleşme, her iki taraf arasında gerçekleştirilen daha resmi, üzerinde sözlü olarak karşılıklı anlaşmaya varılmış ve yazılı hale getirilmiş bir sözleşmedir. Böylece, her iki taraf da söz konusu

anlaşmanın hüküm ve koşullarını okuduğunu ve kabul ettiğini göstermiş olur. Böyle bir durumda, bu tür bir sözleşmenin, sözleşme tarafları arasında bir dereceye kadar rıza olmaksızın değiştirilmesi oldukça zor hale gelir. Bununla birlikte, psikolojik sözleşme resmi sözleşmelerde olduğu gibi kısıtlamalara tabi değildir. Çünkü bu, çalışanın kendi iradesiyle ve algısıyla oluşturduğu bir sözleşme türüdür (Cullinane & Dundon, s. 118). İlk olarak Argyris (1960) tarafından kullanılan ve daha sonra Levinson ve ark. (1962, 21) tarafından popüler hale getirilen psikolojik sözleşme kavramı, işveren ve çalışanın birbirlerine karşı sahip oldukları karşılıklı yükümlülük algılarını ve birbirleriyle ilişkilerini yöneten bir dizi karşılıklı beklentisinin olduğunu ifade etmiştir. İşveren ile bireysel çalışan arasındaki bu beklentiler, sadece ne kadar ücret alacağına karşılık ne kadar iş yapılması gerektiğini değil, bunun yanı sıra bir dizi yükümlülük, ayrıcalık ve hakkı da kapsar (Herriot et al.,1997, s. 151). Hem işveren hem de çalışan karşılıklı beklentilerinin hepsini müzakere etmese dahi, her iki tarafın da kayda geçmemiş, yazılı olmayan, üzerinde tartışılmayan ve sınırları net olarak açıklanmayan çalışanın algısına dayalı beklentileri söz konusu olabilir. İşte düşünülen bu beklentilerin yanı sıra, karşılıklı olarak birbirlerinden almayı ümit ettikleri diğer beklentiler sayesinde işveren ve çalışan arasında psikolojik bir bağın da ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Gültekin, 2014, s. 1-2).

Psikolojik sözleşmede işveren ve çalışan, iki taraf olarak değerlendirilmesine karşın, bu sözleşmenin iki tarafı olmadığı, aslında bunun bireyin algısı ile oluşan psikolojik sözleşme olduğu ve böylesine bir ilişkide örgütün, psikolojik sözleşmenin olduğu çevre anlamına geldiği görüşü öne çıkmaktadır. Böylesine güçlü bir psikolojik bağın olduğu durumlarda, çalışanların beklentisinin yüksek seviyede ortaya çıktığı ancak, yazılı olmayan anlaşmaların yerine getirilmediği görüldüğünde, örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair bir algının olduğu belirtilmektedir (Turnley & Feldman, 1999). Başka bir deyişle çalışanın kendisine vaat edilen ile elde ettiği arasında bir yetersizlik algılaması beraberinde birey ve örgüt arasında bir sosyal mübadele dengesizliği getirmektedir. Birey ise bu dengesizlik durumunu örgüte gösterdiği katkıları azaltarak ortadan kaldırmaya çalışmaktadır (Büyükyılmaz, 2013, s. 87). Bu azalan katkıların neden olduğu ihlaller sonucunda, çalışanların buldukları örgütlerde ortaya koyduğu olumsuz tutumlar bir inanca dönüşmekte ve çalışanlar örgüte karşı takındıkları eleştirel davranış ve kötümser duygularla negatif bir yaklaşım sergileyerek psikolojik sözleşme ihlallerine neden olmaktadır (Dikili, 2012, s. 1).

Bu nedenle bireylerin, iş yerinin yerine getirmesi gereken yükümlülükleri yerine getirmediği yönünde bir inanç geliştirmesi durumunda istihdam ilişkisine devam etmeyi adaletsiz

görebilmekte ve işten ayrılma niyeti gösterebilmektedir (Bunderson, 2001, s. 722). Yürütülen çalışmalar sözleşme ihlali algılayan çalışanların işten ayrılma niyetinde bir artış olduğunu ortaya koymaktadır (Robinson, 1996; Turnley & Feldman, 2000; Lo & Aryee, 2003; Tekleab & Taylor, 2003). Bu sonuca bağlı olarak, örgütün taahhütleri kapsamında, yerine getirmesi gerekli yükümlülükleri gerçekleştirip gerçekleştirmemesi, örgütün sahip olduğu değerli bir kaynak durumundaki insan gücünün yitilmesi anlamına gelebilmektedir. Diğer taraftan, işverenler çalışanların algılarında örgütün amaçları ve değerleri ile benzerlik alanları oluşturmaktadır. Çalışanlar da örgütün hedef ve değerlerini kabul ederek kendi değerlerinin örgüte ait değerlerle uyum sürecine girmiş olduğuna inanacaktır (Pratt, 1998). Bu tür durumlarda davranış değişiklikleri bir süreç gerektirirken, tutumlara ilişkin değişimler ise daha kısa sürede sonuçlar oluşturmaktadır. Bu sonuçların öneminden dolayı, faaliyet alanlarında psikolojik sözleşme ihlalleri değerlendirilmekte, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmektedir (Topçu, 2015, s.76). Bu çalışma ile de psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyetine etkisi ve bu etkide örgütsel özdeşleşme düzeyinin aracılık yapıp yapmadığı değerlendirilmektedir.

2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Psikolojik sözleşme kavramı; çalışanın işverenle arasında kurulu olan ve yerine getirilmesi gereken ilişki ve yükümlülüklerin ifade edilmesi için, ilk olarak Argyris (1960) tarafından kullanılmıştır. Bu kavrama göre çalışanlara iş güvencesi garanti edilirse, çalışma alanlarında kendilerine fazla müdahale edilmezse, tatmin edici ücret ödenirse, çalışanlar ellerinden gelen en yüksek üretimi gerçekleştirecektir (Topaloğlu & Arastaman, 2016, s. 25). Psikolojik sözleşme ile bir değer mübadelesi içindeki iki taraf arasında herhangi bir değişim ilişkisini ifade edilmektedir (Rousseau vd., 2013).

Levinson vd., (1962)'e göre psikolojik sözleşme, örgüt ve çalışanların birbirleriyle oluşturdukları ve birbirlerinden beklentilerini karşılıklı olarak açıklayan yazılı olmayan anlaşma olarak ifade edilmektedir. Schein'e (1980) göre ise psikolojik sözleşme, tarafların karşılıklı iş ilişkisinden ileri gelen ve her iki tarafın zihninde ayrı ayrı oluşan beklentiler olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla psikolojik sözleşme, uygun istihdam anlaşmasıyla bir araya gelen tarafların, karşılıklı olarak yerine getirmesi gerekli yükümlülüklerinin farkında olduğu varsayımına dayalı, yazılı ve biçimsel olmayan, konuşulmamış beklentiler olarak ifade edilebilir (Topaloğlu & Arastaman, 2016).

Esmer ve Özdaşlı'nın (2018) psikolojik sözleşmeyle ilgili birçok tanıma yer verdiği tabloya göre tanımlara ilişkin ortak özellikleri şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Psikolojik sözleşme yazılı değildir
- Bireysel bir algıdır
- Bireyin zihinsel beklentileri şeklinde kendini gösterir

Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin, çalışanların belirli menfaatler karşılığında belirli katkılar yapmak zorunda olduğu inancından kaynaklandığı varsayılmaktadır. Psikolojik sözleşmeler yalnızca beklentiler değil, aynı zamanda algılanan yükümlülüklerdir. Psikolojik sözleşmeler gelecekteki değişimlerle ilgili beklentilere bir yapı kazandırır, böylece belirsizliği azaltır (örneğin, rolleri tanımlar ve gelecekteki eylem yollarını belirler) (Schalk & Roe 2007).

Psikolojik sözleşme kavramı çalışanların istihdam seviyelerine bağlı olarak farklılıklar gösterebilmektedir (Esmer & Özdaşlı, 2019.). Rousseau ve arkadaşları psikolojik sözleşmeyi işlemsel ve ilişkisel yükümlülükler olmak üzere iki kategoriye ayırmıştır. İşlemsel olan ekonomik mübadeleler, ilişkisel olan ise sosyal mübadelelerle dayalıdır (Shore & Tetrick 1994).

İşlemsel sözleşmeler “Çalışma ve ücret arasındaki adil ilişki” olarak ifade edilmekte ve açık olarak saptanmış, daha çok kısa süreli, kapalı uçlu ve çalışanın kuruma kazandırdıklarının karşılığında beklediği ekonomik çıkarlara dayanmaktadır. Bu sözleşmede çalışanlar, tamamen hedefini maddi kazançlara yönlendirmektedir ve bundan dolayı örgütsel vatandaşlık ön planda değildir. Kurum ve çalışanlar arasında samimi ve yakın ilişkiler söz konusu değildir. İşgörenler çok çalışma neticesinde yüksek ücret, daha çabuk yükselme ve çeşitli şekillerde ödüllendirilme arzusu içerindedirler (Topaloğlu & Arastaman, 2016, s. 25).

İlişkisel sözleşmeler ise ekonomik olmayan sosyo-duygusal değişimlere dayalıdır. Açık uçludurlar ve belirli bir periyodu kapsamazlar. İlişkisel sözleşmeler güven, saygı ve sadakat etrafında geniş bir kapsam ve tanımı içerecek şekilde değişim gösterebilir. Bazı örneklerde ilişkisel sözleşmeler ekonomik değişimleri de içerebilir ancak onlar da zaman içerisinde güven, saygı veya sadakat gibi ekonomik olmayan inançlara dönüşmektedir (Richard vd., 2009). Bu sözleşme türleri psikolojik sözleşme evreninin tamamını temsil etmese de modern örgütlerin çoğunluğunda bu sözleşme türlerinin bir ya da bir kaçının bir arada olduğu görülmektedir (Rousseau & Wade-Benzoni, 1994, s. 468).

2.1. Psikolojik Sözleşme İhlali

Psikolojik sözleşmede işgören ve işverenin üstlendikleri sorumlulukları ve taahhüt ettikleri yükümlülüklerini yerine getirmesi her iki taraf içinde olumlu davranışlar açısından son derece

önemli olarak kabul edilmektedir. Bu algısal sözleşmede çalışanların beklentilerinin işveren tarafından yerine getirilememesi ve sözleşmenin unsurlarından bir veya birkaçını yerine getirmede başarısız olması psikolojik sözleşme ihlali olarak (Morrison & Robinson 1997) tanımlanır.

Psikolojik sözleşme ihlali, çalışanların muhakeme ve mantığa dayalı bir değerlendirmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali kavramı, çalışanların bu ihlal sonucu oluşacak tutum ve davranışlarını şekillendiren önemli bir faktör olması sebebi ile işveren-çalışan ilişkisinin araştırılmasında yaygın olarak kullanılmaktadır. İşverenin yükümlülüğünü yerine getirmemesi; çalışanların tepkisel davranışlarına neden olarak çalışanlarda iş memnuniyetsizliği, işten ayrılma niyetinin oluşması gibi olumsuz davranışların geliştirmesi ile sonuçlanabilmektedir (Tekleab vd. 2005, s. 146).

3. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Örgütler büyüdükçe ve karmaşık hale geldikçe, örgütsel özdeşleşme, bir uyum sağlama aracı olarak örgütsel başarının kilit bileşenlerinden biri haline gelmektedir (Epitropaki & Martin, 2005; Reade, 2001; Smidts ve diğ., 2001). Örgütsel ortamlarda hem örgütler hem de çalışanlar için gittikçe önemli hale gelen örgütsel özdeşleşme için araştırmacılar tarafından çok fazla tanım yapılmıştır. Geniş anlamda yapılan bir tanımda örgütsel özdeşleşme; örgüt içinde çalışanların birbirleriyle dayanışma duygusu içinde bulunmayı, ait oldukları örgüte davranış ve tutumsal yaklaşımlarıyla destek olmayı ve örgüt çalışanlarının paylaştığı farklı niteliklerin algılanmasını ifade eder (Patchen, 1970, s. 155). Bir başka tanımla örgütsel özdeşleşme, çalışanın örgütün başarı ve başarısızlıklarından kendisine pay çıkartma ve kendisini duygusal olarak örgütün bir parçası olarak görebilme becerisi olarak açıklanabilir (Turgut vd., 2017, s. 578). Bu tanımların yanı sıra, örgütsel özdeşleşme için en çok kullanılan tanımlardan birisi Ashforth ve Mael (1989, s.34) tarafından yapılmış ve tanıma göre örgütsel özdeşleşme, bir örgütle oluşturulan birliktelik veya bir örgüte aidiyetlik duyulması olarak ifade edilmiştir. Örgütüyle özdeşleşme düzeyi yüksek bir çalışanın örgütüne olan katkısının dolayısıyla da örgütsel başarının artacağı düşüncesi, örgütsel özdeşleşmenin önemini daha çok artırmıştır (Turgut, Soran & Ateş, 2017, s. 578). Çalışanların örgütleriyle dikkate değer bir düzeyde özdeşleşmesini sağlamak, onların örgütlerine yabancılaşmasını engelleyerek işe katılım, iş motivasyonu ve iş tatmini duygularını güçlendirmiş olacaktır (Van Knippenberg, & Van Schie, 2000, s. 137).

Örgütleriyle güçlü bir şekilde özdeşleşen çalışanların örgüte karşı destekleyici bir tutum sergilemeleri ve örgütsel amaçlarla tutarlı kararlar almaları daha olasıdır (Ashforth & Mael,

1989, s. 27). Örgütsel özdeşleşmenin yüksek olmasını sağlayan unsurların başında çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek oluşu gelmektedir. Karşılıklı olarak oluşan yüksek güven unsuru, bir kişinin kendisi dışındakilerin önceliklerine önem verdiğini varsayar ve özdeşleşmenin temellerini atmaya katkıda bulunur (Tokgöz & Seymen, 2013, s. 65). Oluşan güven duygusu sonucunda, özdeşleşme temelli bir güven tesis edilmiş olur. Özdeşleşme temelli güvene sahip biri, birlikte çalıştığı kişilerin ihtiyaçlarına karşı tamamıyla hassas olmakta ve bu duyguyu sahiplenmektedir.

4. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, örgüt içerisinde yakından takip edilmesi gereken ve birçok araştırmacının çalışma odağı içerisinde yer alan olumsuz bir örgütsel tutum olarak görülmektedir (Turgut vd., 2017, s. 78). Bir çalışanın kendi isteği ile ya da yöneticinin kararı doğrultusunda bulunduğu kurumun üyesi olma durumuna son vermesi çoğu kez çalışanlar için sevimli bir durum değildir (Barutçugil, 2004). İşten ayrılma niyeti çalışanın iş yaşamındaki çalışma şartlarından mutlu olmama durumunda göstermiş olduğu yok edici ve etkili bir eylem olarak tanımlanmaktadır (Rusbelt vd., 1988, s. 599). İşten ayrılma davranışından önce çalışanda işten ayrılma niyeti oluşmakta (Teoman, 2007, s. 34- 35; Tett & Meyer, 1993, s. 259) ve bu niyet çalışanın, çalıştığı kurumda kalma niyetinin ölçüsünü de göstermektedir (Orbay, 2008, s. 31). Mobley' e (1982) göre işten ayrılma niyeti olanlar işyerinden yakın bir süre içerisinde ayrılmayı düşünen ancak bunu eyleme geçirmemiş çalışanlardır. Bu nedenle, işten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten uzaklaşma ve yeni iş arayışına girme fikrine sahip olmasına rağmen henüz işten ayrılma kararı vermemiş olduğu bir durumu ifade etmektedir. (Barlett, 1999, s. 70). Bir diğer ifade ile işten ayrılma niyeti, bir çalışanın örgütten ayrılma eğilimine girme hali olarak da tanımlanmaktadır (Ökten, 2008, s. 35). Çalışanlar için ayrılma niyeti, bireyin bulunduğu örgütü belirli bir süre içinde terk etme istek ya da planı olarak da tanımlanmaktadır (Behery vd., 2014).

İşten ayrılma niyeti, işi bırakma kararını iki şekilde etkilemektedir. Böyle bir durumda çalışan, farklı bir iş imkânına sahip olmasa dahi doğudan işi bırakma kararı alabilir ya da işi bırakmadan önce alternatif iş imkânlarını araştırmaya başlayarak dolaylı bir işten ayrılma yolunu da tercih edebilir (Gürbüz & Bekmezci, 2012, s. 193-194).

5. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma ile psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü değerlendirmek amaçlanmaktadır. Ayrıca demografik özelliklerin, mevcut kurumda ve toplamda çalışma süresinin, çalışılan departmanın; psikolojik

sözleşme ihlali algısında, örgütsel özdeşleşme düzeyinde ve işten ayrılma niyetinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık yaratıp yaratmadığını ortaya koymak da amaçlanmaktadır.

Örgütsel davranış literatüründe, psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyetine, örgütsel özdeşleşmeye, işe bağlılığa, iş tatminine ve iş performansı gibi unsurlara etkisi sıklıkla değerlendirilmektedir. Değişik sektörlerle yönelik yapılan bu çalışmaların fazlalığına rağmen, sigorta sektörüne yönelik çalışmalar görece yetersiz kalmaktadır. Bu durum işten ayrılmaların ve sektör içi yer değiştirmelerin sıklıkla yaşandığı sigorta sektöründe, insan kaynakları yönetimi için çözülmesi gerekli bir sorun olarak ön plana çıkmaktadır. İşten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan veya dolaylı olarak etkili olabilecek faktörlerin ya da bu faktörlere aracılık edebilecek kavramların belirlenmesi karar vericilere en doğru yönetsel araçları kullanmalarında yol gösterici olacaktır. Bu nedenle bu çalışmanın, uygulayıcılara öncelik verecekleri insan kaynağı sorunlarının teşhisi alanında katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Ayrıca, örgütler için gittikçe önemli hale gelen psikolojik sözleşme algılarının ihlali sonucundaki işten ayrılmalara ve örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisi olup olmadığına yönelik, sigorta sektörü için bir test sonucu olması bakımından alan yazına da orijinal bir katkı sağlaması beklenmektedir.

5.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini genel merkezi İstanbul'da bulunan tüm sigorta şirketlerinin merkez çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye Sigorta Birliği verilerine göre birliğe bağlı Türkiye genelinde faaliyette bulunan toplam 63 şirket yer almaktadır ancak bu şirketlerin genel merkezlerinde çalışan toplam personel sayısına ilişkin bir istatistik yer almamaktadır. Çalışma kapsamında örneklem seçilmemiş olup, yüz yüze ve çevrimiçi yöntemler aracılığı ile tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda İstanbul'da faaliyet gösteren hayat ve hayat dışı branşlarda 45 sigorta şirketi genel merkezinden toplam 209 kişi çalışmaya dahil edilmiştir, genel merkez dışındaki birimler örnekleme dahil edilmemiştir. Şirketlerin genel merkezlerinde ortalama 100-150 kişilik bir ekibin çalıştığı tahmin edilmekle birlikte, verinin toplandığı 7 Mart-8 Nisan 2022 tarihlerinde pandemi koşullarının olması örneklemin kısıtlı kalmasına neden olmuştur.

5.2. Veri Toplama Aracı

Psikolojik sözleşme ihlali algısını değerlendirmek için Robinson ve Morrison (2000) tarafından geliştirilen 9 maddelik psikolojik sözleşme ihlali algısı ölçeği kullanılırken; örgütsel özdeşleşme düzeyi Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen 6 maddelik örgütsel

özdeşleşme ölçeği ile değerlendirilmiştir. İşten ayrılma niyeti ise Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978)'ın geliştirdiği 3 ifadeli işten ayrılma niyeti ölçeği ile değerlendirilmiştir.

5.2.1. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Ölçeğin orijinali Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği ise Tak ve Aydemir (2004) tarafından yapılmıştır. Araştırmacılar ölçeğin tek faktörlü olduğunu ve kullanılan soruların faktör yüklerinin 0,63-0,84 arasında değiştiğini, ölçeğin toplam varyansın %63'ünü açıkladığını ifade etmiştir. Güvenilirlik düzeyi ise 0,88 olarak bulunmuştur.

5.2.2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Çalışanların işten ayrılmak ya da istifa etmek için kendini değerlendirmeleriyle geliştirdikleri niyetin düzeyini göstermek amacıyla Mobley ve diğerleri (1978)'nin geliştirdiği 3 ifadeli bir ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Örucü ve Özafşarlıoğlu (2013) tarafından yapılmıştır. Katılımcıların yanıtlarını kesinlikle katılmıyorum (1) seçeneğinden kesinlikle katılıyorum (5) seçeneğine kadar derecelendirilmiş beşli Likert şeklinde ifade ettiği ölçeğin Türkçe versiyonunda güvenilirlik katsayısı 0,904 olarak hesaplanmıştır.

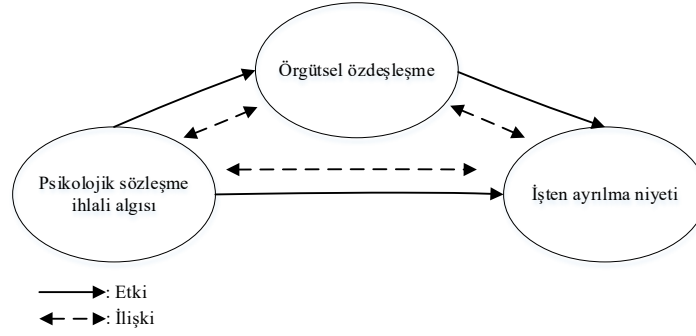
5.2.3. Psikolojik sözleşme ihlali algısı ölçeği

Çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algısını değerlendiren bu ölçek, Robinson ve Morrison (1994) tarafından geliştirilmiştir. Aykanat tarafından 2014 yılında Türkçe 'ye uyarlanan ve bu çalışmada kullanılan ölçek tek boyutlu 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğinin Türkçe versiyonun Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur. Ölçeğe verilen yanıtlar beşli Likert tipinde toplanmaktadır.

5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Psikolojik sözleşme ihlalinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi SPSS Process Makro'su Model 4 kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik ve bireysel özellikleri tanımlayıcı istatistiklerle sayı ve yüzde şeklinde ifade edilirken modelde yer alan değişkenlerin birbiriyle ilişkisi Pearson korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Araştırma modeli psikolojik sözleşme ihlali algısı, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki karşılıklı ilişkiyi incelemek ve psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ile bu etkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü test etmek üzere oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırma modeli kapsamında test edilen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H1: Psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel özdeşleşme üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Psikolojik sözleşme ihlali algısının işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi bulunmaktadır.

5.4. Verilerin Analizi

Psikolojik sözleşme ihlalinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi SPSS Process Makro'su Model 4 (processmacro.org, 2022) kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik ve bireysel özellikleri tanımlayıcı istatistiklerle sayı ve yüzde şeklinde ifade edilirken modelde yer alan değişkenlerin birbiriyle ilişkisi Pearson korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu çarpıklık ve basıklık değerleri ile test edilmiş ve elde edilen skorlar -1,5 ile +1,5 arasında yer aldığı için parametrik testler olan pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır (Tabachnik & Fidell, 2013).

6. BULGULAR

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyi iç tutarlılık katsayısının hesaplanması ile test edilmiştir. Psikolojik sözleşme ihlali algısı ölçeği için Cronbach Alpha değeri 0,917, örgütsel özdeşleşme ölçeği için 0,825, işten ayrılma niyeti ölçeği için ise 0,906 olarak bulunmuştur.

Tablo 1. Çalışmaya Katılanların Tanımlayıcı Özellikleri

	Sayı (n)	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>		
Kadın	123	58,9
Erkek	86	41,1
<i>Medeni Durum</i>		
Evli	109	52,2
Bekar	100	47,8
<i>Yaş</i>		
30 ve altı	87	41,6
31-40	57	27,3
41 ve üstü	65	31,1
<i>Eğitim</i>		
İlk ve orta öğretim	30	14,4
Lisans	148	70,8
Yüksek lisans/Doktora	31	14,8
<i>Çalışılan Bölüm</i>		
Teknik	89	42,6
Satış Pazarlama	84	40,2
Finans/Muhasebe	24	11,5
İnsan Kaynakları	12	5,7
<i>Kurumdaki çalışma süresi</i>		
1 yıl ve altı	53	25,4
2-4 yıl	51	24,4
5-7 yıl	48	23
8-10 yıl	23	11
11 yıl ve üzeri	34	16,3
<i>Meslekteki çalışma süresi</i>		
1 yıl ve altı	32	15,3
2-4 yıl	41	19,6
5-7 yıl	35	16,7
8-10 yıl	20	9,6
11 yıl ve üzeri	81	38,8

Katılımcıların bireysel özellikleri incelendiğinde büyük çoğunluğunun kadınlardan, evlilerden ve 30 yaş altı kişilerden oluştuğu görülmektedir. %70 gibi önemli bir oran lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Satış, pazarlama ve teknik departman katılımcıların en yoğun olduğu bölümlerdir. Meslekteki çalışma süresi açısından yapılan değerlendirmede 11 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanlar çoğunlukta olmasına rağmen, mevcut kurumdaki tecrübe süresi açısından yen yüksek yoğunluk 1 yıl ve altı çalışma süresinde görülmektedir. Bu durum sigorta sektöründe iş gücü devir oranı yüksekliğinin bir sonucu olarak değerlendirilebilir.

Tablo 2’de veri toplama aracı olarak her üç ölçeğe ilişkin katılımcıların en düşük, en yüksek ve ortalama skorları gösterilmektedir. Katılımcıların ortalama psikolojik sözleşme ihlali algısı 16,45 örgütsel özdeşleşme ortalaması 25,69 işten ayrılma niyeti ise ortalama 6,17 olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 2. Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı, Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine Verilen Yanıtlar

	n	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Psikolojik sözleşme ihlali algısı (9 madde)	209	9	45	16,45	8,67
Örgütsel özdeşleşme (6 madde)	209	6	30	25,69	5,31
İşten ayrılma niyeti (3 madde)	209	3	15	6,17	3,70

Psikolojik sözleşme ihlali algısı, örgütsel özdeşleşme düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki Spearman korelasyon analizi ile incelenmiştir.

Tablo 3. Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı, Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

	Psikolojik sözleşme ihlali algısı	Örgütsel özdeşleşme	İşten ayrılma niyeti
Psikolojik sözleşme ihlali algısı	1		
Örgütsel özdeşleşme	-0,417*	1	
İşten ayrılma niyeti	0,515*	-0,39*	1

*: 0,01 hata payında ($p=0,000$) korelasyon katsayısı

Yürütülen analiz neticesinde psikolojik sözleşme ihlali algısı ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı orta dereceli pozitif bir ilişki bulunurken örgütsel özdeşleşme ile negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşme aynı zamanda psikolojik sözleşme ihlali algısı ile de negatif yönlü korelasyon göstermiştir.

Tablo 4. Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	ÖÖ	Regresyon						Model özeti			
		β	SH	t	p	LLCI	ULCI	R	R ²	F	p
Bağımsız Değişken	Sabit	29,158	0,763	38,198	0,000	27,653	30,663	0,346	0,120	27,297	0,000
	PSİA	-0,213	0,040	-5,222	0,000	-0,293	-0,132				

Not: Standardize etki PSİA= -0,346

Psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini gösteren model anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir ($R^2= 0,120$ $p= 0,000$). PSİA, örgütsel özdeşleşmeyi negatif yönde etkilemektedir ($\beta= -0,213$ standardize $\beta= -0,346$). PSİA değerinde meydana gelen artış örgütsel özdeşleşmeyi yaklaşık % 21 düşürmektedir. Bu nedenle H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	İAN	Regresyon						Model özeti			
		β	SH	t	p	LLCI	ULCI	R	R ²	F	p
Bağımsız Değişkenler	Sabit	8,602	1,338	6,425	0,000	5,962	11,242	0,571	0,326	48,207	0,000
	PSİA	0,169	0,026	6,403	0,000	0,117	0,222				
	ÖÖ	-0,205	0,043	-4,764	0,000	-0,290	-0,120				

Not: Standardize etki PSİA= 0,397 Standardize etki ÖÖ= -0,295

PSİA ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymak için oluşturulmuş modelin yaklaşık %33'lük bir anlamlı açıklayıcılığa ($R^2= 0,326$ $p= 0,000$) sahip olduğu görülmektedir. PSİA işten ayrılma niyetini yaklaşık % 17 oranında artırırken, örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyetini yaklaşık %20 oranında düşürmektedir. Bu nedenle H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 6. Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Toplam, Doğrudan ve Dolaylı Etki

	β	SH	t	p	LLCI	ULCI
Doğrudan etki	0,169	0,026	6,403	0,000	0,117	0,222
Dolaylı etki	0,043	0,015	-	-	0,004	0,020
Toplam etki	0,213	0,026	8,154	0,000	0,117	0,222

Not: Tam standardize dolaylı etki: 0,102

Tablo 6'ya göre PSİA değerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde güven aralıkları değerlerine göre (LLCI= 0,004 ULCI= 0,020) örgütsel özdeşleşmenin anlamlı bir aracılık etkisi ($\beta= 0,043$) bulunmaktadır. Hem dolaylı hem de toplam etkinin anlamlı olması PSİA'nın işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin kısmi aracılık etkisi olduğunu göstermektedir. Bu nedenle H4 hipotezi kabul edilmiştir.

7. TARTIŞMA

Psikolojik sözleşme kavramı, örgütsel özdeşleşme, örgütsel sadakat, örgütsel güven, işten ayrılma niyeti gibi örgüte karşı geliştirilen birçok tutumun belirleyicisi olabilmektedir. Bu çalışma ile sigortacılık sektöründe çalışanların psikolojik sözleşme ihlali algısı ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Literatürdeki bulgulara benzer olarak psikolojik sözleşme ihlali algısı yüksek olanların işten ayrılma niyetleri de yüksek bulunurken, örgütsel özdeşleşme düzeyleri düşük bulunmuştur.

Mishra ve Kumar (2017) Hindistan’da sigorta sektöründe çalışan kişiler üzerinde psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma modeline uygun olarak yürütülen analizler neticesinde psikolojik sözleşme ve iş memnuniyeti, psikolojik sözleşme ve güven, psikolojik sözleşme ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik sözleşme ve işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer sonuçların elde edildiği başka bir çalışmada Lu vd., (2015) Çin’deki firmalarda psikolojik sözleşme ihlalinin çalışan sonuçları üzerindeki etkisini lider üye etkileşimi aracılığıyla incelemiştir. İşten ayrılma niyeti, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının bağımlı değişken olarak kullanıldığı çalışmada psikolojik sözleşme ihlali algısı ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü % 47’lik bir korelasyon bulunurken; psikolojik sözleşme ihlali algısı ile örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında sırasıyla negatif yönlü %51 ve %58’lik korelasyon bulmuştur. Addae vd., ise (2006) duygusal bağlılık, psikolojik sözleşme ve algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İlişkisel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında zayıf ancak anlamlı bir ilişki bulunurken, psikolojik sözleşme ihlali algısının çalışanların duygusal bağlılık ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye aracılık ettiği sonucuna varılmıştır. Zhao vd., (2007) ve Aykan (2014) tarafından yürütülen çalışmalarda da psikolojik sözleşme ihlalinin işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Coyle-Shapiro ve Kessler (2000) istihdam ilişkilerinde psikolojik sözleşmenin sonuçlarını araştırmıştır. İngiltere’de kamu hizmetlerinin sunulduğu bir yerel yönetim merkezinde hem çalışanların hem de işverenlerin perspektifini değerlendiren bu çalışma ile örgütsel sadakat, örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel desteğin psikolojik sözleşme ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Li ve diğerleri (2016) otel çalışanları üzerinden psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel özdeşleşme ve sadakat aracılığıyla çalışan tutum ve performansına etkisini incelemiştir. Çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel özdeşleşme ve sadakat arasında negatif yönlü korelasyon olduğu ve bu durumun çalışan performansına olumsuz yönde

yansıdığı sonucuna varılmıştır. Zagenczyk (2011) tarafından yapılan araştırmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel özdeşleşme ile negatif ilişkili olduğu gösterilmiştir. Ayrıca, Yunanistan'da 10 şirket, 162 iş birimi ve 864 çalışan üzerinde, Epitropaki (2013) tarafından yapılan başka bir çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel özdeşleşme üzerinde güçlü bir anlamlı etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Aslan ve Uyar (2018) sağlık çalışanları üzerinde yürüttüğü çalışmada algılanan psikolojik sözleşme ihlali ile örgütsel özdeşleşme arasında negatif yönlü bir ilişki tespit ederken, psikolojik sözleşme ihlali algısının hissettirdikleri ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında da negatif yönlü bir ilişki bulmuştur. Örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti ile ilişkisini değerlendiren başka bir çalışma da Turgut vd., (2017) tarafından yürütülmüştür ve daha yüksek örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip olan çalışanların işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmaya göre yalnızca yazılı iş sözleşmelerinin değil aynı zamanda psikolojik sözleşmelerin de yerine getirildiğini hisseden çalışanlarda işe karşı daha olumlu davranışlar sergilenmektedir. Steve Chi ve Chen (2007) algılanan psikolojik sözleşmenin yerine getirilmesiyle işe karşı geliştirilen tutum arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma bulgularında psikolojik sözleşmelerinin yerine getirildiğini düşünen çalışanların örgütsel sadakatlerinin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu yer almaktadır.

Çeşitli çalışmalarda işten ayrılma niyetine etki eden faktörlere başka faktörlerin de aracılık ettiği ortaya koyulmuştur. Rogozińska-Pawelczyk ve Gadomska-Lila (2022) psikolojik sözleşmenin işten ayrılma da dahil iş sonuçları üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü değerlendirmiştir. Çalışma neticesinde örgütsel özdeşleşmenin anlamlı bir aracılık etkisi olduğu ve aracılık etkisinin bu ilişkinin kuvvetini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Aypar vd., (2018) kamu kurumu çalışanları üzerinde yürüttüğü çalışmada iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü üstlendiğini ifade etmiştir. Turunç (2011) ise örgütsel adaletin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü değerlendirmiştir. Bu çalışmada da benzer şekilde anlamlı bir aracılık rolü olduğu ortaya koyulmuştur.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Beşerî sermaye günümüz işletmelerinde özellikle de hizmet sunumunda sahip olunan en önemli kaynak konumundadır. Hem teknik hem de sosyal becerilerin bir bütün halinde hizmet sunum kalitesini, müşteri memnuniyetini ve dolayısıyla satış hacmini ve karlılığı etkilediği sigortacılık sektörü gibi sektörlerde sahip olunan nitelikli insan kaynağı en büyük rekabet avantajlarından birisidir. İşgücü devir oranının yüksekliğiyle dikkat çeken bu sektörde çalışanların bağlılığına,

örgütsel güven ve özdeşleşmeye fazlaca ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle işletmelerin istikrarlı sürdürülebilirliği ve başarılı bir yönetim için en önemli üretim faktörü olan çalışanların örgütsel uygulamalara tepkilerinin doğru tahmini amaca ulaşmada önemli katkılar sağlayacaktır.

Literatürde psikolojik sözleşme ve ihlali, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine yönelik farklı sektörlerde yürütülen tüm bu çalışmaların sonuçlarının birbirini desteklediği görülmektedir. Yürütülen bu çalışma ile de psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel özdeşleşmeyi negatif yönde etkilediği, örgütsel özdeşleşmenin de işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği görülmüştür. Psikolojik sözleşme ihlali algısı işten ayrılma niyetini hem doğrudan etkilemekte hem de örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü ile etkilemektedir.

Çalışanların işten ayrılma niyetinin arkasında birden fazla neden olabilmektedir. Yöneticiler örgütsel amaçlara ulaşabilmek için bu nedenlerin ilişkili olabileceği faktörleri ve kök nedenleri bilmesi gerekmektedir. Bu sayede çalışanların işte kalmalarını sağlayabilir ve örgütsel özdeşleşme gerçekleşebilir. İş gücü devir oranı yüksek olan işletmeler yeni çalışan arama ve seçme, yeniden istihdam etme, yeni çalışanın eğitim ve oryantasyonu, zaman kaybı ve fırsat maliyeti gibi çeşitli maliyetlere maruz kalır. Ayrıca işten ayrılmaların sık olması istendik kurum kültürünün oluşması önünde de önemli bir engel olacaktır. Bu nedenle çalışanların kendilerini kurumla özdeşleştirmelerini ve aidiyet duygularını artırmalarını sağlayacak faktörlerin yöneticiler tarafından iyi analiz edilmesi önerilmektedir. Bu durum işten ayrılma niyetinde düşüş sağlayarak birbirini iyi tanıyan çalışanların geliştirdiği pozitif bir iş ortamının da temellerini atacaktır. Psikolojik sözleşme ihlali algısına sahip çalışanların özdeşleşme düzeylerinin düştüğü ve işten ayrılma niyetinin yükseldiği göz önünde bulundurulduğunda sadece yazılı iş sözleşmelerinin çalışanların işe karşı tutum ve beklentilerini anlama ve düzenlemede yeterli olmayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle örgütlerde yöneticilerin çalışan beklentilerini doğru şekilde değerlendirebileceği mekanizmaların oluşturulması tavsiye edilmektedir.

KAYNAKÇA

- Addae, H. M., Parboteeah, K. P., & Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 225-238
<https://doi.org/10.1108/19348830610823419>
- Akmaz, A., & Erbaşı, A. (2016). Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisi: mersin ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(4), 125-154.

- Argyris, C. (1960). Understanding organizational behavior.
- Aselage, J., Eisenberger, R. (2003), Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491-509. <https://doi.org/10.1002/job.211>
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of management review*, 14(1), 20-39. <https://doi.org/10.2307/258189>
- Aslan, Ş., & Uyar, S. (2018). Psikolojik sözleşme ihlali ile hissettirdiklerinin örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(1), 1-38. <https://doi.org/10.24988/deuiibf.2018331491>
- Aykan, E. (2014). Effects of perceived psychological contract breach on turnover intention: Intermediary role of loneliness perception of employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 413-419. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.09.040
- Aykanat, Z. (2014). Psikolojik Sözleşmenin İhlali Algısında Örgütsel Adaletin Etkisi ve Etik Liderin Aracı Değişken Olarak Rolü: Kalkınma Ajanslarında Uygulama. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aypar, S., Sökmen, A., & Ekmekçioğlu, E. B. (2018). İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Barlett, K. R. (1999). The Relationship between Training and Organizational Commitment in The Health Care Field. The University of Illionis. Urbana.
- Barutçugil, İ. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri
- Behery, M., Abdallah, S., Parakandi, M. ve Kukuluru, S. (2014). Psychological contracts and intention to leave with mediation effect of organizational commitment and employee satisfaction at times of recession. *Review of international business and strategy*.
- Buluç, B. (2009). Sınıf öğretmenlerinin algılarına göre okul müdürlerinin liderlik stilleri ile Örgütsel bağlılık arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Der*, 15(1), 5-34.
- Bunderson, J.S. (2001). How work ideologies shape the psychological contracts of professional employees: doctors' responses to perceived breach. *Journal of Organizational Behavior*, 22 (7), 717-741. <https://doi.org/10.1002/job.112>
- Büyükyılmaz, O. (2013). Akademik Personel Açısından Psikolojik Sözleşme İhlali İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. T.C. Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Coyle-Shapiro, J., & Kessler, I. (2000). Consequences of the psychological contract for the employment relationship: A large scale survey. *Journal of management studies*, 37(7), 903-930. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00210>

- Coyle-Shapiro, J. ve Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 69-86
- Coyle-Shapiro, J. ve Conway, N. (2005). Exchange relationships: examining psychological contracts and perceived organisational support. *Journal of Applied Psychology*, 90 (4), 774-781. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.774>
- Cullinane, N., & Dundon, T. (2006). The psychological contract: A critical review. *International journal of management reviews*, 8(2), 113-129. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2370.2006.00123.x>
- Dikili, A. (2012). Psikolojik Sözleşme İle İş Tatmini İlişkisi: Bir Örnek Olay Çalışması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2009). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirme ve psikolojik sözleşmenin etkisine ilişkin bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 47-80.
- Epitropaki, O. (2013). A multi-level investigation of psychological contract breach and organizational identification through the lens of perceived organizational membership: Testing a moderated–mediated model. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), 65-86. <https://doi.org/10.1002/job.1793>
- Epitropaki, O. ve Martin, R. (2005). The moderating role of individual differences in the relation between transformational/transactional leadership perceptions and organizational Identification. *The Leadership Quarterly*, 16(4), 569-589. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2005.06.005>
- Erkmen, T. ve Bozkurt, S. (2011). Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, 31(2), 203
- Erkmen, T. (2010). Örgüt kültürü, 1. bs. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- Erkutlu, H. & Chafra, J. (2016). Impact of behavioral integrity on organizational identification: The moderating roles of power distance and organizational politics. *Management Research Review*, 39(6), 672-691. doi:10.1108/MRR-01-2015-0011
- Esmer, Y., & Özdaşlı, K. (2018). Akademik Yönetimde Psikolojik Sözleşme İhlali, Etik Liderlik Ve Prososyal Davranışlar. *Çizgi Kitapevi Yayınları, Ankara*.
- Gültekin, S. (2014). Psikolojik Sözleşme İhlali İle Örgüte Karşı Sinik Tutum Arasındaki İlişkide Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Ankara
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Herriot, P., Manning, W.E.G., ve Kidd, J.M. (1997). The content of the psychological contract. *British Journal of management*, 8(2), 151-162.

<https://doi.org/10.1111/1467-8551.0047>

- Kickul, J., Lester, S.W. ve Finkl, J. (2002). Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make a difference? . *Journal of Organizational Behavior*, 23 (4), 469-488. <https://doi.org/10.1002/job.151>
- Kırmızıgül, B. (2018). Örgütsel sosyalleşmenin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma, *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, 13(30), 225-241. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.14630>
- Lee, G.J. ve Faller, N. (2005). Transactional and Relational Aspects of the Psychological Contracts of Temporary Workers. *South African Journal of Psychological*, 35(4), 831-847.
- Levinson, H. , Price, C. , Munden, R. , H. J. Mandl, H.J. ve C. M. Solley. (1962). *Men, Management and Mental Health*. Boston: Harvard University Press.
- Li, J. J., Wong, I. A., & Kim, W. G. (2016). Effects of psychological contract breach on attitudes and performance: The moderating role of competitive climate. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 1-10.
- Lo, S., & Aryee, S. (2003). Psychological contract breach in a Chinese context: An integrative approach. *Journal of Management Studies*, 40(4), 1005-1020.
- Lu, Y., Shen, Y., & Zhao, L. (2015). Linking Psychological Contract Breach and Employee Outcomes in China: Does Leader-Member Exchange Make a Difference?. *The Chinese Economy*, 48(4), 297-308.
- Lub, X., Nije Bijvank, M., Matthijs Bal, P., Blomme, R.& Schalk, R. (2012). Different or Alike? Exploring the Psychological Contract and Commitment of Different generations of Hospitality Workers, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (4), 553–573.
- Mael, F. A.& Ashforth, B. E. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*. 13, 103–123.
- Mael, F.A. & Ashforth, B.E. (1995). Loyal from Day One: Biodata, Organizational Identification, and Turnover among Newcomers. *Personnel Psychology*, 48, 309–333
- Miller, V.D., Allen, M. , Casey M.K. & Johnson, J.R. (2000). Reconsidering the Organizational Identification Questionnaire, *Management Communication Quarterly*, 13 (4): 626-658.
- Mimaroglu, H. (2008). Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Mishra, S. & Kumar, P. (2017). Exploring the nexus between psychological contract and turnover intention: conceptual framework. *Romanian Economic and Business Review*, 12(1).

- Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*, MA, Addison-Wesley
- Morrison, E.W. & Robinson S.L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-256. <https://doi.org/10.2307/259230>
- Ökten, S.S. (2008). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi. Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli
- Örücü E., ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama/The Influence of Organizational Justice on the Turnover Intention: A Study in the Republic of South Africa. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(23), 335-358.
- O'Neill, J. L. & Gaither, C. A. (2007). Investigating The Relationship Between The Practice of Pharmaceutical Care, Construed External Image, Organizational Identification, and Job Turnover Intention of Community Pharmacists. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 3(4), 438-463.
- Orbay, N.T. (2008). Hastanelerde Hemşirelerin İşte Kalma ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Patchen, M. (1970). *Participation, achievement, and involvement on the job*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1970
- Pratt, M.G. (1998). To be or not to be; Central Question in Organizational Identification". Identity in Organizations: *Building Theory Through Conversation*, 171-208.
- Processmacro. (2022). The PROCESS macro for SPSS, SAS, and R. <https://www.processmacro.org/index.html>.
- Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization. *International Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1269-1291.
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of management*, 35(3), 718-804.
- Robinson, S.L. & Rousseau, D.M. (1994). Violating the psychological contract: not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behaviour*, 15 (3), 245-259.
- Robinson, S.L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.

- Robinson, S. L., & Wolfe Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: *A longitudinal study. Journal of organizational Behavior*, 21(5), 525-546.
- Rousseau, D.M. & Greller, M. M. (1994). Human Resource Practices: Administrative Contract Makers, *Human Resource Management*, 33 (3), 385-401.
- Rousseau, D.M. & Wade-benzoni, K.A. (1994). Linking Strategy and Human Resource Practices: How Employee and Customer Contracts Are Created”, *Human Resource Management*, 33(3), 463-489
- Rusbelt, C.E., Farrell, D. , Rogers, G. & Mamous, A. G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(2), 599-627.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology*, 3rd Ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schalk, R., & Roe, R. E. (2007). Towards a dynamic model of the psychological contract. *Journal for the theory of social behaviour*, 37(2), 167-182.
- Singh, R. (1998), “Redefining Psychological Contracts with the U.S. Work Force: A Critical Task for Strategic Human Resource Management Planners in the 1990. *Human Resource Management*, 37(1), 61-69.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1994). The psychological contract as an explanatory framework. *Trends in organizational behavior*, 1, 91-109.
- Smidts, A. , Pruyn, A.T. ve Van Riel, C.B. (2001), The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1051-1062.
- Steve Chi, S. C., & Chen, S. C. (2007). Perceived psychological contract fulfillment and job attitudes among repatriates: An empirical study in Taiwan. *International Journal of Manpower*, 28(6), 474-488.
- Steven L. Mc. S. & Mary Ann V. G. (2016). Örgütsel Davranış, 3. bs. (Ayşe Günsel ve Serdar Bozkurt, Çev.). içinde (s. 250-268). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. (sixth ed.) Boston: Pearson.
- Tak, B. & Aydemir, B.A. (2004). Örgütsel özdeşleşme üzerine iki görgül çalışma.12.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, 59-63.
- Tekleab, A.G. & Takeuchi, R. ve Taylor, M.S. (2005). Extending The Chain of Relationships Among Organizational Justice, Social Exchange, And Employee Reactions: The Role of Contract Violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 146-157.
- Teoman, D. D. (2007). Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkisinin İşten Ayrılma Niyeti’ne Olan Etkisi.

- Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 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, 259-293.
- Tokgöz, E. Ve Seymen, O. A. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tez Önerisi, Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Balıkesir
- Topaloğlu, H. ve Arastaman, G. (2016). Örgütlerde Psikolojik Sözleşme Üzerine Kuramsal Bir Değerlendirme. *Aksaray Üniversitesi, İhlara Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 25-29
- Topçu, M. K. (2015). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Turgut, H., Soran, S., & Ateş, M. F. (2017). Örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyeti ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16, 577-592.
- Turnley, William H. ve Daniel C. Feldman (1999), The Impact of Psychological Contract Violations on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect. *Human Relations*, 52(7), 895-922.
- Turnley, W.H. ve Feldman, D.C. (2000). Re-examining the effects of psychological contract violations: unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21 (1), 25-42
- Turnley, W.H., Bolino, M.C., Lester, S.W. ve Bloodgood, J.M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors, *Journal of Management*, 29 (2), 187-206.
- Turunç, Ö. (2011). Örgütsel adaletin çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(1), 143-166.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (2), 183- 206.
- Van Knippenberg, D. ve Van Schie, E. C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(2), 137-147.
- Zagenczyk, T. J., Gibney, R., Few, W. T. ve Scott, K. L. (2011). Psychological contracts and organizational identification: The mediating effect of perceived organizational support. *Journal of labor research*, 32(3), 254-281. doi:10.1007/s12122-011-9111-z
- Zhao, H., Wayne, S. J. , Glibkowski, B. C. ve Bravo, J. (2007). The Impact of Psychological Contract Breach on Work-related Outcomes: A Meta- Analysis. *Personel Psychology*, 60 (3), 647-680.