

# ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research  
Cilt: 13 Sayı: 75 Yıl: 2020 & Volume: 13 Issue: 75 Year: 2020  
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## İŞYERİNDE DIŞLANMA VE ÖRGÜTSEL SINIZMİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA *THE IMPACT OF THE WORKPLACE OSTRACISM AND ORGANIZATIONAL CYNICISM ON TURNOVER INTENTION: A STUDY IN HOTEL ESTABLISHMENTS*

Nuran AKŐİT AŐIK\*

### Öz

Bu çalışmanın temel amacı, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizmin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemektir. Bu kapsamda, Alanya’da faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 439 kişiye anket uygulanmıştır. İlişkisel tarama modelinde tasarlanan araştırmada, “İş Yerinde Dışlanma”, “Örgütsel Sinizm” ve “İşten Ayrılma Niyeti” ölçekleri kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde betimleyici istatistikler, Pearson korelasyonu ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre, ankete katılan otel çalışanlarının hem iş yerinde dışlanma hem de işten ayrılma niyetleri düşük düzeydedir. Bununla birlikte, çalışanların örgütsel sinizm algıları ortalamaya yakındır. Araştırma bulguları, otel çalışanlarının iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algıları ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti üzerinde iş yerinde dışlanma algısının örgütsel sinizmden daha etkili olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Yerinde Dışlanma, Örgütsel Sinizm, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri.

### Abstract

The aim of this study is to examine the effects of workplace ostracism and organizational cynicism on turnover intention. Within this context, a questionnaire was applied to 439 people working in hotel establishments that have been operating in Alanya. In the research designed in the relational survey model of screening, "Workplace Ostracism", "Organizational Cynicism" and "Turnover Intention" scales were used. The obtained data were analyzed through the statistical package program. In the analysis of the data descriptive statistics, Pearson correlation and multiple regression analysis were used. According to the findings of the study, the surveyed hotel employees' perceptions on both workplace ostracism and turnover intentions are low level. However, employees' perception of organizational cynicism is close to the average. The findings of the study, show that there is positive and a moderate correlation between the hotel employees' perceptions of workplace ostracism and organizational cynicism and their turnover intention. Additionally, it was determined that the perception of workplace ostracism is more effective than organizational cynicism on the turnover intention.

**Keywords:** Workplace Ostracism, Organizational Cynicism, Turnover Intention, Hotel Establishments.

\* Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Ayvalık Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, ORCID: 0000-0003-0409-7359, nuran@balikesir.edu.tr.



## GİRİŞ

Günümüzün rekabet koşullarında, işletmelerin başarısını belirleyen en önemli unsur sahip oldukları insan kaynaklarıdır. Özellikle otel işletmeleri açısından, sunulan hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti büyük ölçüde çalışanlara bağlıdır. Bu nedenle, otel işletmelerinde örgütsel başarı için insan unsurunu bütün yönleriyle ele alınması gerekmektedir. Otel işletmelerinde çalışanların kendilerini iş yerinde mutlu ve rahat hissetmeleri performansını artırmaktadır. Ancak, işinden yöneticilerinden ya da mesai arkadaşlarından memnun olmayan çalışanlar, örgüte yönelik olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmektedir. Bu nedenle çalışanların birey ve grup olarak nasıl davrandıkları, birbirlerine karşı ne hissettikleri ve örgüte karşı nasıl bir tutum geliştirdikleri örgütsel başarı açısından önem taşımaktadır.

Çalışanlar günün önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Bu açıdan bakıldığında çalışanlar açısından iş yeri, aynı zamanda bir sosyal bağlam oluşturmaktadır. Ancak, iş hayatında yaşanan hızlı değişim, örgüt ve çalışan ilişkilerini olumsuz etkileyen birçok sorunun da ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu sorunlardan biri, iş yerinde dışlanmadır. Çalışanın bulunduğu ortamda yok sayılması olarak nitelendirilen iş yerinde dışlanma, çalışanların birbirleriyle ve yöneticilerle ilişkilerini olumsuz etkilemektedir. Yapılan araştırmalar, iş yerinde dışlanmanın birey-örgüt uyumunu bozduğunu, çalışan performansını olumsuz etkilediğini, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalmasına neden olduğunu ortaya koymaktadır (Hitlan vd., 2006; Ferris vd., 2008; Hitlan ve Noel, 2009; Leung vd., 2011; Haq, 2014; Ferris vd., 2015; Chung, 2017).

Wu vd. (2012) tarafından yürütülen çalışmada, iş yerinde dışlanma iş stresi, duygusal tükenme ve depresif ruh halinin artmasına yol açan bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Zhao vd. (2013) tarafından yapılan araştırmada ise iş yerinde dışlanmanın üretkenlik karşıtı davranışları teşvik ettiği belirlenmiştir. Halis ve Demirel (2016, 331) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları, iş yerinde dışlanma ile sosyal desteğin boyutları arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan araştırmalar, iş yerinde dışlanmanın işten ayrılma niyetini artırdığını göstermektedir (Robinson, vd., 2013; Haq, 2014; Ng, 2017). Soybalı ve Pelit (2018, 225) tarafından, beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada da benzer bulgulara ulaşılmış, iş yerinde dışlanma ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Son yıllarda üzerinde çok sayıda araştırma yapılan örgütsel sorunlardan biri de sinizmdir. Örgütsel sinizm, kısaca bireyin çalıştığı kuruma karşı sahip olduğu olumsuz tutumu ifade etmektedir. Yapılan araştırmalar, örgütsel sinizm ile iş tatmini (Eaton, 2000; Abraham, 2000; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; Boyalı, 2011; Kılıç, 2013), örgütsel bağlılık (Abraham, 2000; Eaton, 2000; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; Türköz vd., 2013; Altınöz vd., 2011; Özgan vd., 2012; Yıldız, 2013), örgütsel vatandaşlık (Yetim ve Ceylan, 2011; İçerli ve Yıldırım, 2012; Erdoğan ve Bedük, 2013) ve örgütsel güven (Türköz vd., 2013; Tağraf vd., 2014) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, örgütsel sinizm ile tükenmişlik (Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; Alan ve Fidanboy, 2013; Üçok ve Torun, 2014) ve işe yabancılaşma düzeyi (Abraham, 2000; Yıldız vd., 2013) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

İnsan unsurunun hayati önem taşıdığı otel işletmeleri açısından, hem iş yerinde dışlanma hem de örgütsel sinizm müdahale gerektiren pek çok olumsuz duruma neden olabilir. Bunlardan biri de çalışanların kısa ya da uzun vadede işten ayrılmayı düşünmesidir. Çalışanın farklı bir işletmede çalışma isteğini ya da eğilimini ortaya koyan bu durum, işten ayrılma niyeti olarak nitelendirilmektedir (Yanık, 2014, 119). Literatürde işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlere ilişkin çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Bireysel faktörlere yönelik yapılan araştırmalar, iş-aile çatışması (Babajide, 2010; Noor ve Maad, 2008) tükenmişlik duygusunun (Telli vd., 2012; Yıldız vd., 2013) işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymaktadır. Örgütsel faktörlere ilişkin yapılan araştırmalarda ise, örgütsel bağlılık (Gül vd., 2008, Babajide, 2010; Uludağ, 2019), örgütsel adalet (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013, 345), örgütsel vatandaşlık ve örgütsel özdeşleşme (Polat ve Meydan, 2010; Sökmen ve Şimşek, 2016) düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir. Ayrıca aşırı iş yükü (Çelik ve Çıra, 2013, 11), düşük iş tatmini (Lambert vd., 2001; Gül vd., 2008) ve algılanan yeni iş fırsatlarının (Özel, 2015, 81) işten ayrılma niyetini artırdığı tespit edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışına dönüştüğü takdirde, işletmeler açısından ekonomik ve sosyal kayıplar ortaya çıkmaktadır. İşten ayrılan çalışanın yerine alınacak yeni işgörenin seçimi, işe alma ve eğitim giderleri ekonomik kayıpları oluşturmaktadır. İşten ayrılma davranışının diğer işgörenler üzerinde yarattığı endişe ve baskı sonucunda, çalışanlar arasındaki iletişimin ve sosyal etkileşimin bozulması ise



sosyal kayıplara neden olmaktadır (Şahin, 2011; Kanten, 2014). Dolayısıyla işten ayrılma niyetinin, örgütler açısından önlem alınması ve engellenmesi gereken önemli bir sorun olduğunu söylenebilir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesidir. Yapılan literatür taramasında benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmanın literatüre ve otel yöneticilerine katkı sağlaması beklenmektedir.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. İş Yerinde Dışlanma

Sosyal değişim teorisine dayanan dışlanma (ostracism), bir kişinin görmezden gelinmesi ya da yok sayılmasıdır (Ferris vd., 2008, 1348). İş yerinde dışlanma ise bir birey ya da bir grubun bir başka birey veya grup tarafından görmezden gelinmesi ya da gruba dâhil edilmemesi olarak nitelendirilmektedir (Williams ve Zadro, 2005; Williams, 2007). Çalışma ortamında iletişim ve etkileşimin ihmal etmesi sonucunda ortaya çıkan iş yerinde dışlanma olgusu, bireyin çalışma arkadaşları ve/veya üstleri tarafından kasıt olmaksızın ya da kasıtlı olarak ihmal edilmesi ve sosyal etkileşimden mahrum bırakılması olarak tanımlanmaktadır (Robinson vd., 2013; Karabey, 2014). Pasif bir saldırganlık biçimi olarak değerlendirilen iş yerinde dışlanma, hem bireyi hem de örgütü olumsuz etkilemektedir (Leung vd., 2011; Zhao vd., 2013).

İş yerinde dışlanma tam ve kısmi dışlanma olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. Tam dışlanma durumunda, birey tüm çalışanlar tarafından görmezden gelinmekte ve tüm grup faaliyetlerinden uzaklaştırılmaktadır. Kısmi dışlanmada ise birey bazı çalışanlar tarafından ihmal edilmekte ve grup faaliyetlerinin bir kısmından mahrum bırakılmaktadır (Williams ve Sommer, 1997; Chen ve Williams, 2007; Jones vd., 2009). Bir çalışanın iş arkadaşları ya da bir grup tarafından ihmal edildiğini hissetmesi, bazı durumlarda bireyin sosyal davranışlarının olumlu gelişmesine katkı sağlayabilir. Ancak iş yerinde dışlanma, çalışanın sosyal etkileşimini olumsuz etkilemekte, mesai arkadaşlarından uzaklaşmasına yol açmakta ve anti sosyal davranışlar göstermesine neden olmaktadır (Twenge vd., 2001; Williams ve Gerber, 2005; Chow vd., 2008).

İş yerinde dışlanma, bireyin ruhsal, zihinsel ve fiziksel sağlığını olumsuz etkileyen bir unsurdur (Gonsalkorale ve Williams, 2007; McGraw, 2016). İş yerinde dışlanan çalışanların yaşadığı üzüntü, yalnızlık, hayal kırıklığı, güvensizlik, umutsuzluk ve öfke duygularının kuruma ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz davranışsal tepkiler vermesine yol açmaktadır (Chow vd., 2008; Williams, 2009). İş yerinde dışlanmaya maruz kalarak sosyal ve duygusal gereksinimlerini karşılayamayan çalışanların stres, depresyon ve kaygı düzeylerinin yükseldiği, saldırganlık ve suç işleme eğilimlerinin arttığı belirlenmiştir (Wu vd., 2012, 190). İş yerinde dışlanmanın şiddetli hissedilmesi ya da uzun süre devam etmesi durumunda ortaya çıkan özsaygının yitirilmesi, yaşam enerjisini kaybetme, değersizlik duygusu, tükenmişlik ve majör depresyon çalışanın hem iş hem de özel yaşamını olumsuz etkilemektedir (Foster, 2012; Robinson vd., 2013).

### 1.2. Örgütsel Sinizm

Örgütsel sinizm, kısaca çalışanın kendisini istihdam eden örgüte karşı geliştirdiği negatif tutum olarak tanımlanmaktadır (Dean vd., 1998; Brandes vd., 1999). Başka bir ifade ile örgütsel sinizm, çalışanların örgütlerinin ahlaki bütünlükten yoksun olduğuna, yöneticilerin düşünce yapısı ile davranışlarının tutarsızlık gösterdiğine, dürüstlük, hakkaniyet ve samimiyet gibi ilkelerin örgütsel menfaatler için feda edildiğine dair inançlarıdır (Bernerth vd., 2007; Özgener vd., 2008, Helvacı ve Çetin, 2012; Yıldız, 2013). Çalışanın üyesi olduğu örgüte güvenmemesi, küçümsemesi, örgüte yönelik hayal kırıklığı ve umutsuzluk duyguları ile karakterize edilen örgütsel sinizm, öğrenilmiş bir inancı temsil etmektedir (Johnson ve O'leary-Kelly, 2003; James, 2005).

Örgütsel sinizm çalışanın örgüte karşı geliştirdiği bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutları kapsayan olumsuz bir tutumdur. Bilişsel boyutta, örgütün dürüstlükten yoksun olduğu ve kendi amaçlarına ulaşmak için tüm ilkelerden vazgeçebileceği inancı hâkimdir (Kalağan, 2009, 46). Örgütteki faaliyetlerin dürüstlük, adalet, eşitlik ve samimiyet ilkelerinden uzak olduğunu düşünen çalışanlar, örgütsel uygulamalarla kendilerine ihanet edildiğine inanırlar (Görmen, 2017, 367)

Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu, örgüte yönelik nesnel bir yargı içermeyen küçümseme, utanç, hayal kırıklığı, umutsuzluk, tiksinti ve öfke gibi güçlü duygusal tepkileri kapsamaktadır (Altınöz vd. 2011; Toker vd., 2017). Davranışsal boyut ise olumsuz davranışlara yönelme eğilimidir. Söz konusu olumsuz davranışlar, örgütle ilgili karamsar tahminlerde bulunma, küçümseme, alay etme ve eleştirel ifadeler kullanma şeklinde görülebilir (Dean vd., 1998, 345). Dolayısıyla örgütsel sinizmin olumsuz inançların,



negatif duyguların, küçümseyici ve eleştirel davranışların bir bütünü olduğu söylenebilir (Tağraf vd., 2014, 489).

### 1. 3. İşten Ayrılma Niyeti

Düşünmeden davranışa uzanan bir süreci kapsayan ve gelecekte gerçekleştirme olasılığı yüksek olan işten ayrılma niyeti, çalışanın bilinçli olarak örgütten ayrılmayı planlıyor olmasıdır (Fong ve Mahfar, 2013; Sökmen ve Şimşek, 2016). İşten ayrılma niyeti, çalışanın işinden ayrılma davranışı göstereceğinin önemli bir habercisidir (Yıldız vd., 2013, 159). Nitekim beklentilerinin karşılanmayacağını düşünen ve işten ayrılma niyetine sahip olan çalışanlar, daha iyi bir iş buldukları takdirde işten ayrılacaklardır. İşten ayrılma niyeti, işten ayrılmayı düşünme, yeni iş arayışına girme, alternatif iş olanaklarını değerlendirme ve kalma ya da ayrılma kararı vermeyi kapsayan bir süreçtir (Addae vd. 2006, 227). Bu açıdan bakıldığında işten ayrılma niyetinin ihtiyati ve kasıtlı bir davranış olduğu söylenebilir.

İşten ayrılma niyeti, pek çok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörler genel olarak bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır (Uludağ, 2019, 2047). İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörler çalışanın kişisel sorunları ya da yaşam standartları ile ilgilidir. Örgütsel faktörler ise, aşırı iş yükü, iş güvencesinin olmaması, düşük ücret, yükselme olanaklarının kısıtlı olması, kötü örgüt iklimi, iş tatmini, örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık düzeyinin düşük olmasıdır. İş gücü piyasalarının durumu, ekonomik yapı, bireyin beklentilerini daha iyi karşılayacak iş olanakları, sektörel, mesleki ve teknolojik gelişmeler ise işten ayrılma niyetini etkileyen çevresel faktörler arasında yer almaktadır (Faiz, 2019, 29).

İşten ayrılma niyetinin, işten ayrılma davranışına dönüşmesi, işletmeler açısından önemli sorunlara yol açmaktadır. Bu sorunlardan biri nitelikli işgücünün kaybıdır. Nitelikli çalışanların işten ayrılması sürdürülebilir rekabet avantajını olumsuz etkilemektedir. Bir diğer sorun, işten ayrılan çalışanın yerine yeni birinin alınması için harcanan enerji, zaman, oryantasyon, eğitim ve geliştirme giderlerinin oluşturduğu maliyettir. Ayrıca yeni çalışanın örgüt ya da çalışma arkadaşları ile yaşadığı uyum sorunları, performans kaybı ve örgüt içindeki insan ilişkilerinin kesintiye uğraması işten ayrılma davranışının neden olduğu olumsuzluklar arasında yer almaktadır (Lee, 2018, 523).

## 2. YÖNTEM

Çalışma, ilişkisel tarama modelinde, betimsel bir araştırmadır. Otel işletmelerinde çalışanların, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmada, aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır;

- Otel işletmelerinde çalışanların, iş yerinde dışlanma, örgütsel sinizm algıları ve işten ayrılma niyetleri hangi düzeydedir?
- Otel işletmelerinde çalışanların, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algıları ile işten ayrılma niyetleri arasında bir ilişki var mıdır?
- Otel işletmelerinde çalışanların, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır? Var ise hangisi daha etkilidir?

### 2. 1. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütle, Alanya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler olarak tanımlanmıştır. Mevsimsel yoğunluk, maliyet ve zaman kısıtları nedeniyle, ana kütlelerin tamamına ulaşmak mümkün olmadığı için, araştırmanın örneklem üzerinden yürütülmesine karar verilmiştir. 2019 yılında Alanya'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 82 otelin yatak kapasitesi 63 891'dir (www.altid.org.tr). Otel işletmelerinde çalışan işgören sayısı tam olarak belirlenemediği için, çalışan sayısı Ağaoğlu (1992, 114) tarafından belirlenen katsayı ile tahmin edilmeye çalışılmıştır. Buna göre yatak başına düşen çalışan katsayısı 0,59 olarak alınmış ve çalışan sayısı 37 696 kişi (63 891x0,59) olarak hesaplanmıştır. Elde edilen sonuç, evrenin sınırsız (N>10000) olduğunu göstermektedir. Bu nedenle nicel araştırmalar için Özdamar (2001) tarafından önerilen ( $n = \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2 / H^2$ ) örneklem hacmi hesaplama formülünden yararlanılmıştır. Yapılan hesaplama sonucunda örneklem büyüklüğünün en az 384 kişi ( $n = 1^2 \times 1,96^2 / 0,1^2 = 384$ ) olması gerektiği belirlenmiştir.

Anket, bırak-topla tekniği ile 12 Temmuz-30 Eylül 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır. Araştırmaya katılanlar kolayda örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Bu kapsamda araştırma yapılmasına izin veren 18 otel işletmesine 500 anket formu bırakılmış ve 458 anket formu doldurulmuş olarak teslim alınmıştır. Ancak 19 soru formunda tek seçenek işaretlendiği için, bu anketler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 439 anket analiz edilmiştir.



## 2. 2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, iş yerinde dışlanma düzeyini belirlemek amacıyla Abaslı ve Özdemir (2019) tarafından geliştirilen ve toplam 14 maddeden oluşan iş yerinde dışlanma ölçeği yer almaktadır. Ölçek, yalnızlaştırma ve hiçleştirme olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır.

İkinci bölümde, Brandes vd. (1999) tarafından geliştirilen örgütsel sinizm ölçeği bulunmaktadır. 13 maddeden oluşan ölçeğin Türkçeye uyarlaması Kalağan (2009) tarafından yapılmıştır. Ölçek, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

Anketin üçüncü bölümünde, Wayne vd. (1997) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Türkçeye uyarlaması Küçükusta (2007) tarafından yapılan ölçüğün orijinal formu 6 maddeden oluşmaktadır. Ancak Küçükusta (2007) tarafından yapılan hesaplamalarda, ölçeğin üç maddesinin varyans değerleri 0,50'nin altında bulunduğu için analizden çıkarılmıştır. Bu çalışmada da, işten ayrılma niyeti 3 madde ile analiz edilmiştir.

Anketin dördüncü ve son bölümünde ise katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik 6 soru yer almaktadır. Tüm ölçeklerde tepki kategorileri, 1= Hiç Katılmıyorum, 2= Az Katılıyorum, 3= Orta Düzeyde Katılıyorum, 4= Çok Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum olarak 5'li Likert tipi dereceleme göre düzenlenmiştir.

## 2. 3. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma gibi betimleyici istatistik yöntemlerinden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan tüm ölçeklere geçerlilik ve güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Ölçeğin geçerliliğini belirlemek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) ve Bartlett's testi Chi-Square değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliği ise Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiştir.

Araştırma kapsamında yer alan iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Öncelikle grup varyanslarının homojen olup olmadığını belirlemek için, verilere Levene's testi yapılmış ve test sonuçları  $p>0,05$  olduğu için Pearson korelasyonu kullanılmıştır. Ayrıca iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetine etkisi, çoklu doğrusal regresyon analizi aracılığıyla hesaplanmıştır.

## 3. BULGULAR

### 3. 1. Katılımcıların Özelliklerine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılanların özelliklerine ait bulgular Tablo 1'de verilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Özelliklerine Ait Betimleyici İstatistikler (n=439)

Değişkenler/Gruplar	f	%	Değişkenler/Gruplar	f	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Medeni Durum</b>		
Kadın	163	37,1	Evli	178	40,5
Erkek	276	62,9	Bekâr	261	59,5
<b>Yaş</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
18-25	149	33,9	İlkokul	26	5,9
26-32	130	29,6	Ortaokul	29	6,6
33-39	115	26,2	Lise	188	42,8
40-46	38	8,7	Ön Lisans	155	35,3
47 Yaş ve üzeri	7	1,6	Lisans ve üzeri	41	9,3
<b>Pozisyonu</b>			<b>Hizmet Yılı</b>		
Üst kademe yönetici	18	4,1	5 yıl ve daha az	258	58,8
Orta kademe yönetici	59	13,4	6-10 Yıl	121	27,6
Alt kademe yönetici	85	19,4	11-20 Yıl	43	9,8
İşgören	277	63,1	21 Yıl ve üzeri	17	3,9

Tablo 1'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılanların %62,9'u erkek, %37,1'i kadındır. Bekâr katılımcıların oranı %59,5, evlilerin oranı ise %40,5'tir. Araştırmaya katılanların %33,9'u 18-25 yaş, %29,6'sı 26-32 yaş ve %26,2'si 33-39 yaş aralığında yer almaktadır. Eğitim durumuna göre, katılımcıların %42,8'i lise, %35,3'ü ön lisans, %9,3'ü lisans ve lisansüstü eğitimi almışlardır. Katılımcıların %63,1'ini işgörenler,



%19,4'ünü alt kademe, %13,4'ünü orta kademe ve %4,1'ini üst kademe yöneticileri oluşturmaktadır. Hizmet yılı açısından değerlendirme yapıldığında, katılımcıların %58,8'inin otel işletmelerinde çalışma süresinin 5 yılın altında olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %27,6'sı 6-10 yıldır, %9,8'i 11-20 yıldır, %3,9'u ise 21 yıldan daha uzun süredir çalışmaktadır.

### 3. 2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek için, açıklayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Bu amaçla verilere temel bileşenler analizi uygulanmış ve Varimax döndürme yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4'te verilmektedir.

**Tablo 2:** İş Yerinde Dışlanma Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Bulguları (n= 439)

Maddeler	Madde Yüğü		KMO	X <sup>2</sup>	ÖD	A.V.	α
	F 1	F 2					
Benimle konuşma konusunda isteksizdiler	0,79						
Sosyal faaliyetlere beni davet etmezler	0,80						
Zorunlu olmadıkça beni grup çalışmalarına davet etmezler	0,79						
Mola zamanı dışarıya çıktıklarında bir şey isteyip istemediğimi sormazlar	0,80						
Beni önemsemezler	0,77		0,92	3006,9	7,77	55,5	0,90
Mola zamanlarında beni aralarına almazlar	0,82						
İşle ilgili bilgileri benden gizlerler	0,84						
Benimle yaptıkları konuşmayı kısa tutarlar	0,77						
Zorunlu olmadıkça benimle iletişim kurmazlar	0,71						
Benimle selamlaşmazlar		0,81					
Beni dışlarlar		0,84					
Ben geldiğimde ortamı terk ederler		0,84	0,89	1309,4	1,85	13,2	0,94
Benden uzak dururlar		0,83					
Benimle göz teması kurmaktan kaçınırlar		0,71					
Genel			0,93	4546,2		68,7	0,94

Temel Bileşenler Analizi, Varimax Döndürme p<0,01  
F 1= Hiçleştirme F 2= Yalnızlaştırma

Tablo 2'ye göre, maddelerin birinci ve ikinci faktör üzerindeki yükleri 0,84 ile 0,71 arasında değişmektedir. İş yerinde dışlanma ölçeğinin KMO değeri 0,94 (>60) örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett's testi Chi-Square değeri 4546,2 ise istatistiksel olarak anlamlı olup (p=0,00; p<0,05), maddelerin tutarlılığına işaret etmektedir. Elde edilen sonuçlar ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu ortaya koymaktadır.

Toplam 14 maddeden oluşan ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçek maddeleri özdeğeri 1'den büyük olan ve toplam varyansın %68,7'sini açıklayan iki faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler literatüre uygun olarak "Yalnızlaştırma" ve "Hiçleştirme" (Abaslı ve Özdemir, 2019, 273) olarak adlandırılmıştır. Ancak orijinal ölçekte "Benimle göz teması kurmaktan kaçınırlar" maddesi hiçleştirme boyutunda yer almasına rağmen bu çalışmada yalnızlaştırma faktörü altında yer almıştır. Benzer biçimde, yalnızlaştırma boyutunda bulunan "Zorunlu olmadıkça beni grup çalışmalarına davet etmezler" maddesi de hiçleştirme faktörüne dâhil olmuştur.

Toplam varyansın %55,5'ini açıklayan hiçleştirme boyutunun özdeğeri 7,77 olarak hesaplanmıştır. Toplam varyansın %13,2'sini açıklayan yalnızlaştırma boyutunun özdeğeri ise 1,85'tir. İş yerinde dışlanma ölçeğine ait Cronbach's Alpha katsayıları hiçleştirme boyutu için 0,90, yalnızlaştırma boyutu için 0,94 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin genel alfa katsayısı ise 0,94'tür.



**Tablo 3:** Örgütsel Sinizm Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Bulguları (n= 439)

Maddeler	Madde Yüklü			KMO	X <sup>2</sup>	ÖD	A.V.	α
	F 1	F 2	F 3					
Çalıştığım otel dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınırım.	0,74							
Çalıştığım otelden ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız.	0,75			0,78	496,02	5,03	38,7	0,79
Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	0,76							
Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.	0,64							
Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.		0,60						
Çalıştığım otelin politika, amaç ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.		0,70						
Çalıştığım otelde, yapacağı söylenen bir uygulamanın, gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım		0,70		0,78	436,01	1,18	9,04	0,74
Çalıştığım otelde, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.		0,68						
Çalıştığım otelde, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.		0,65						
Çalıştığım oteli düşündükçe sinirlenirim.			0,60					
Çalıştığım oteli düşündükçe hiddetlenirim.			0,74	0,71	382,93	1,04	7,99	0,79
Çalıştığım oteli düşündükçe gerilim yaşarım.			0,80					
Çalıştığım oteli düşündükçe içimi endişe duygusu kaplar.			0,62					
Genel				0,90	1742,9		55,7	0,87

Temel Bileşenler Analizi, Varimax Döndürme p<0,01  
F 1= Davranışsal F 2= Bilişsel F 3=Duyuşsal

Tablo 3'te görüldüğü üzere, maddelerin birinci faktör üzerindeki yükleri 0,76 ile 0,64 arasında, ikinci faktör üzerindeki yükleri 0,70 ile 0,60, üçüncü faktör üzerindeki yükleri 0,80 ile 0,60 arasında değişmektedir. Örgütsel sinizm ölçeğinin KMO değeri 0,899 (>0,60) ve hesaplanan Bartlett's testi Chi-Square değerine (1742,9; p=0,00; p<0,05) göre ölçeğin faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda, ölçek maddeleri özdeğeri 1'den büyük ve toplam varyansın %55,7'sini açıklayan üç faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler ölçeğin aslına uygun olarak "Bilişsel Boyut", "Duyuşsal Boyut" ve "Davranışsal Boyut" olarak adlandırılmıştır. Örgütsel sinizme ait toplam varyansın %38,7'si (ÖD= 5,03), davranışsal boyut, %9,04'ü (ÖD= 1,18) bilişsel boyut ve %7,99'u (ÖD= 1,04) duyuşsal boyut tarafından açıklanmaktadır. Cronbach's Alpha katsayıları, davranışsal boyut için 0,79, bilişsel boyut için 0,74, duyuşsal boyut için 0,79 ve genel alfa katsayısı 0,87 olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 4:** İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Bulguları (n= 439)

Maddeler	Madde Yüklü			KMO	X <sup>2</sup>	ÖD	A.V.	α
	F 1	F 2	F 3					
Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum	0,95							
Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım	0,91			0,74	1402,9	2,73	91,1	0,95
Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum	0,88							

Temel Bileşenler Analizi, Varimax Döndürme p<0,01  
F 1= İşten Ayrılma Niyeti

Tablo 4'te işten ayrılma niyeti ölçeğine uygulanan faktör analizi bulguları görülmektedir. Buna göre işten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör yükleri 0,95 ile 0,88 arasında değişmektedir. Ölçeğin KMO değeri 0,735 (>0,60) ve Bartlett's testi Chi-Square değeri 1402,9 (p=0,00; p<0,05) ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Temel bileşenler analizi sonucunda, ölçeğe ait üç madde toplam varyansın % 91,1'ni (ÖD= 2,73) açıklayan tek faktör altında toplanmıştır. Ölçeğin alfa katsayısı 0,95 olarak hesaplanmıştır.

### 3. 3. Ölçeklerin Ortalama ve Standart Sapmalarına Yönelik Bulgular

Tablo 5'te araştırmada kullanılan ölçekler ve boyutlarına ait aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmektedir.



**Tablo 5:** Ölçekler ve Boyutlarına Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Bulguları

Ölçek	Boyutlar	Madde Sayısı	$\bar{x}$	SS
İş Yerinde Dışlanma	Yalnızlaştırma	5	1,99	0,90
	Hiçleştirme	9	2,41	0,78
	Genel	14	2,26	0,74
Örgütsel Sinizm	Bilişsel Boyut	5	2,86	0,54
	Duyuşsal Boyut	4	2,78	0,52
	Davranışsal Boyut	4	2,79	0,58
	Genel	13	2,81	0,46
İşten Ayrılma Niyeti	Genel	3	2,02	1,02

Tablo 5'te görüldüğü gibi, çalışanların iş yerinde dışlanma algısı az katılıyorum ( $\bar{x}=2,26$ ) düzeyine yakındır. Benzer şekilde yalnızlaştırma ( $\bar{x}=1,99$ ) ve hiçleştirme algısı ortalamaları da ( $\bar{x}=2,41$ ) az katılıyorum düzeyine daha yakındır. Bu durum araştırmaya katılanların iş yerinde dışlanma algısının düşük olduğunu göstermektedir. Temel öznesi insan olan otel işletmelerinde çalışanların dışlanma algısının düşük çıkması olumlu bir bulgu olarak değerlendirilebilir. Ancak daha çok ekip çalışması, iletişim, sosyal aktivitelere ortak katılım ve işle ilgili bilgi paylaşımı gibi olguları sorgulayan hiçleştirme boyutunun ortalaması, yalnızlaştırma boyutuna göre nispeten daha yüksektir. Bu durum, iş yerinde dışlanma algısının daha çok işle ilgili olumsuzluklardan kaynaklandığını düşündürmektedir.

Çalışanların örgütsel sinizm ortalaması 2,81 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel sinizm algılarının orta kuvvette olduğunu ortaya koymaktadır. Örgütsel sinizmin alt boyutlarına ait ortalama değerleri ise bilişsel boyut ( $\bar{x}=2,86$ ), davranışsal boyut ( $\bar{x}=2,79$ ) ve duyuşsal boyut ( $\bar{x}=2,78$ ) olarak sıralanmaktadır. Söz konusu bulgular, araştırmaya katılanların çalıştıkları iş yerine karşı kısmen de olsa olumsuz bir tutum içerisinde olduğunu ortaya koymaktadır. Bilişsel boyutun diğer iki boyuta göre daha yüksek olması bunu doğrular niteliktedir.

Çalışanların işten ayrılma niyetlerine ait aritmetik ortalama ( $\bar{x}=2,02$ ) az katılıyorum düzeyine yakındır. İşten ayrılma niyeti ortalamasının oldukça düşük olması, katılımcıların çalıştıkları iş yerinden genel olarak memnun olduklarını göstermektedir. Ancak ortalamanın az katılıyorum düzeyinde olması, bazı çalışanların işten ayrılma niyetinde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

### 3. 4. Korelasyon Analizi Bulguları

Verilerin regresyon analizine uygunluğunu belirlemek için, öncelikle iş yerinde dışlanma, örgütsel sinizm ve boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Bu amaçla yapılan Pearson korelasyonu bulguları Tablo 6'da verilmektedir. Elde edilen bulgular, değişkenler arasındaki ilişkilerin pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ( $p<0,01$ ) olduğunu ortaya koymaktadır.

**Tablo 6:** Değişkenlere Ait Pearson Korelasyonu Bulguları

Değişkenler	Yalnızlaştırma	Hiçleştirme	Bilişsel	Duyuşsal	Davranışsal	İş Yerinde Dışlanma	Örgütsel Sinizm
Yalnızlaştırma	1						
Hiçleştirme	0,59*	1					
Bilişsel Boyut	0,35*	0,35*	1				
Duyuşsal Boyut	0,43*	0,44*	0,52*	1			
Davranışsal Boyut	0,32*	0,34*	0,56*	0,57*	1		
İş Yerinde Dışlanma	0,83*	0,94*	0,39*	0,48*	0,37*	1	
Örgütsel Sinizm	0,43*	0,44*	0,86*	0,81*	0,84*	0,49*	1
İşten Ayrılma Niyeti	0,66*	0,56*	0,52*	0,60*	0,49*	0,67*	0,64*

\*  $p<0,01$

Bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve büyüklüğü korelasyon katsayısına göre farklılık göstermektedir. Buna göre, korelasyon katsayısı değeri 0,30'dan küçük ise değişkenler arasında zayıf bir ilişki, 0,30-0,70 arasında ise orta düzeyde bir ilişki, 0,70'den büyük ise yüksek düzeyde bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2012; Büyüköztürk 2016). Buna göre, iş yerinde dışlanmanın yalnızlaştırma ( $r=0,66$ ;  $p<0,01$ ) ve hiçleştirme boyutları ( $r=0,56$ ;  $p<0,01$ ) ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki olduğu görülmektedir. Soybalı ve Pelit (2018, 225) tarafından beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmada, iş yerinde dışlanma ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek





düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Birbirine yakın sonuçların elde edilmiş olması, iş yerinde dışlanma ile işten ayrılma niyeti ilişkisini ortaya koyması açısından önemlidir.

Örgütsel sinizmin bilişsel ( $r=0,52$ ;  $p<0,01$ ), duyuşsal ( $r=0,60$ ;  $p<0,01$ ) ve davranışsal boyutları ( $r=0,49$ ;  $p<0,01$ ) ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Elde edilen bulgular, örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin, diğer iki boyuta göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum, çalışanların örgüte yönelik olumsuz duygularının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

İş yerinde dışlanma ( $r=0,67$ ;  $p<0,01$ ) ve örgütsel sinizm ( $r=0,64$ ;  $p<0,01$ ) ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan iş yerinde dışlanma ile örgütsel sinizm arasındaki orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin ( $r=0,49$ ;  $p<0,01$ ) varlığı çalışanların dışlanma ve sinizm algılarının birbirini tetiklediğini ortaya koymaktadır.

### 3. 5. Regresyon Analizi Bulguları

Çalışanların iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan, çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları Tablo 7, Tablo 8 ve Tablo'9da sunulmuştur.

**Tablo 7:** İş Yerinde Dışlanma Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetini Açıklama Düzeyine Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	R	DR <sup>2</sup>	F	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
				B	SH	Beta		
Sabit				0,06	0,12		0,505	0,61
Yalnızlaştırma	0,70	0,48	203,300	0,59	0,05	0,52	12,109	0,00*
Hiçleştirme				0,33	0,06	0,25	5,976	0,00*

p<0,01

İş yerinde dışlanma ve boyutlarının, araştırmanın bağımlı değişkeni olan işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de verilmiştir. Buna göre, yalnızlaştırma ve hiçleştirme boyutları ile iş yerinde dışlanma için regresyon modelleri uygun bulunmuştur ( $F=203,300$ ;  $p<0,01$ ). Yalnızlaştırma ve hiçleştirme boyutları birlikte, işten ayrılma niyetine ait toplam varyansın %48'ini ( $R=0,70$ ;  $DR^2=0,48$ ;  $p<0,01$ ) açıklamaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayılarına göre, yalnızlaştırma algısında yaşanan bir birimlik artış, işten ayrılma niyetinin 0,52 ( $\beta=0,52$ ;  $p<0,01$ ) birim artmasına neden olmaktadır. Hiçleştirme algısında yaşanan bir birimlik artış ise işten ayrılma niyetinin 0,25 ( $\beta=0,25$ ;  $p<0,01$ ) birim artmasına yol açmaktadır. Buna göre çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde, yalnızlaştırma algısının, hiçleştirme algısına göre daha etkili olduğu söylenebilir.

**Tablo 8:** Örgütsel Sinizmin Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetini Açıklama Düzeyine İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	R	DR <sup>2</sup>	F	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
				B	SH	Beta		
Sabit				-2,078	0,23		-8,955	0,00
Bilişsel Boyut				0,458	0,09	0,24	5,273	0,00
Duyuşsal Boyut	0,65	0,42	108,365	0,791	0,09	0,40	8,740	0,00
Davranışsal Boyut				0,213	0,08	0,12	2,551	0,01

p<0,05

Tablo 8'de görüldüğü gibi, örgütsel sinizm ve boyutlarının işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları, tüm boyutlar için regresyon modellerinin uygun olduğunu ortaya koymaktadır ( $F=108,365$ ;  $p<0,05$ ). İşten ayrılma niyetine ait toplam varyansın %42'si ( $R=0,65$ ;  $DR^2=0,42$ ;  $p<0,05$ ) bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyut tarafından açıklanmaktadır.

Standardize edilmiş regresyon katsayılarına göre, örgütsel sinizmin boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki önem derecesi sırasıyla, duyuşsal boyut ( $\beta=0,40$ ), bilişsel boyut ( $\beta=0,24$ ) ve davranışsal boyuttur ( $\beta=0,12$ ). Başka bir ifade ile duyuşsal boyutta yaşanan bir birimlik değişim, işten ayrılma niyetinde 0,40 ( $\beta=0,40$ ;  $p<0,05$ ) birimlik artışa neden olmaktadır. Bilişsel boyutta yaşanan bir birimlik değişim işten ayrılma niyetini 0,24 ( $\beta=0,24$ ;  $p<0,05$ ) birim artırmaktadır. Ayrıca davranışsal boyutta yaşanan bir birimlik değişim, işten ayrılma niyetinin 0,12 ( $\beta=0,12$ ;  $p<0,05$ ) birim artmasına yol açmaktadır. Buna göre, olumsuz duyguların işten ayrılma niyetini artırdığı söylenebilir.



**Tablo 9:** İş Yerinde Dışlanma ve Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyetini Açıklama Düzeyini Belirlemeye Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	R	DR <sup>2</sup>	F	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
				B	SH	Beta		
Sabit				-1,997	0,19		10,039	0,00
İş Yerinde Dışlanma	0,76	0,57	290,832	0,646	0,05	0,47	13,017	0,00
Örgütsel Sinizm				0,910	0,08	0,41	11,385	0,00

p<0,01

Tablo 9'da iş yerinde dışlanma ve sinizmin işten ayrılma niyetini açıklama düzeyini belirlemeye yönelik çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları verilmektedir. Buna göre iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetini anlamlı düzeyde ( $p<0,01$ ) açıkladığı görülmektedir. İş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm birlikte, işten ayrılma niyetine ait toplam varyansın %57'sini ( $R=0,76$ ;  $DR^2=0,57$ ;  $p<0,01$ ) açıklamaktadır.

Standardize edilmiş regresyon katsayılarına göre, iş yerinde dışlanmanın ( $\beta= 0,47$ ), işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi örgütsel sinizme ( $\beta= 0,41$ ) göre daha yüksektir. Bulgular iş yerinde dışlanma algısında yaşanan bir birimlik artışın, işten ayrılma niyetini 0,47 ( $\beta= 0,47$ ;  $p<0,01$ ) birim artırdığını göstermektedir. Örgütsel sinizm algısında yaşanan bir birimlik artış ise işten ayrılma niyetinin 0,41 ( $\beta= 0,41$ ;  $p<0,01$ ) birim artmasına neden olmaktadır. Her iki değişkenin işten ayrılma niyetine etkisi birbirine yakın olmakla birlikte, işten ayrılma niyeti üzerinde iş yerinde dışlanmanın daha etkili olduğunu söylemek mümkündür.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinde çalışanların, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan araştırma, amaca uygun olarak 439 otel çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, araştırmaya katılanların iş yerinde dışlanma algısı ve işten ayrılma niyetinin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, katılımcıların örgütsel sinizm düzeyi ortalamaya yakın çıkmıştır.

Bulgular, iş yerinde dışlanma ve boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. İş yerinde dışlanma ve boyutlarının araştırmanın bağımlı değişkeni olan işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, işten ayrılma niyeti üzerinde yalnızlaştırma boyutu, hiçleştirme boyutuna göre daha etkili olmaktadır. Örgütsel sinizm ve boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında orta kuvvette ve pozitif bir ilişki söz konusudur. Ayrıca, çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları, örgütsel sinizmin boyutlarının işten ayrılma niyetini açıklama düzeyinin anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. Örgütsel sinizmin boyutlarının işten ayrılma niyetini açıklama düzeyi üzerindeki önem derecesi duyuşsal boyut, bilişsel boyut ve davranışsal boyut olarak sıralanmaktadır. Bu sonuç, çalışanların işletmeye yönelik olumsuz tutumlarının, bir duygu sorunu haline gelmesi durumunda işten ayrılmayı düşündüklerini ortaya koymasından önemlidir.

Araştırma bulgularına göre, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algıları ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki vardır. Buna göre hem iş yerinde dışlanma hem de örgütsel sinizm algısında yaşanan artış, işten ayrılma niyetinin artmasına yol açmaktadır. Çoklu doğrusal regresyon analizi bulguları, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetini açıklama düzeyinin birbirine yakın olduğunu göstermektedir. Ancak, iş yerinde dışlanma algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, örgütsel sinizm algısına göre daha yüksektir. Bu sonuç, işten ayrılma niyetini, bireyi hedef alan iş yerinde dışlanma algısının, örgüte yönelik sinizm algısından daha çok etkilediğini ortaya koymaktadır.

Yapılan literatür taramasında ulaşılabilen kaynaklar arasında, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetine etkisini inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle elde edilen bulguların farklı sonuçlarla kıyaslanması mümkün olmamıştır. Ancak araştırmadan elde edilen bulgular, iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algısının işten ayrılma niyetine ivme kazandırdığını ortaya koymasından önemlidir. Ayrıca çalışanların örgütsel davranışlarının arka planında, bireysel ve örgütsel faktörlerin yanı sıra duyguların da çok önemli bir yerinin olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, hem iş yerinde dışlanma hem de örgütsel sinizmin önlenmesi için, çalışanlarda olumlu duygular oluşturacak bir örgüt iklimi oluşturulmasının etkili olacağı düşünülmektedir.



İş yerinde dışlanma, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti hem otel işletmelerini hem de çalışanları olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle, çalışanların iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm algılarının yanı sıra işten ayrılma niyetinin de en düşük seviyede tutulması gerekmektedir. Bu kapsamda yöneticiler, çalışanlar ve araştırmacılara yönelik öneriler aşağıda sıralanmıştır.

#### Yöneticilere Öneriler

- Gerek örgüt gerekse çalışanlar açısından olumsuz sonuçlara sebep olan iş yerinde dışlanma, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyetinin nedenleri, olumsuz davranışlarla karşılaşıldığı zaman neler yapılması gerektiği ve nasıl davranılması gerektiği konusunda yöneticilere eğitim verilmelidir.
- İş yerinde dışlanma, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyetine yönelik davranışların azaltılması ön planda tutulmalı, çalışanların davranışları yakından takip edilmeli, nedenleri araştırılmalı ve sorun büyümeden çözülmelidir.
- Otel işletmelerinin karmaşık faaliyet yapısı, yoğun çalışma temposu, uzun ve yorucu çalışma saatleri, çalışanlarda düşük motivasyon, yetersiz performans ve memnuniyetsizliğe yol açmaktadır. Bu nedenle, çalışanlara hak ettiği ücretin yanı sıra fazla mesai ücretleri de ödenmeli, sosyal güvence olanakları genişletilmeli, iş doyumu ve motivasyon artırılmalıdır.
- İş yerinde çatışmanın önlenmesi için çalışanların uyum ve iş birliği içerisinde çalışması sağlanmalıdır. Ekip oluştururken, çalışanların kişisel özellikleri değerlendirilerek kendilerini daha iyi hissedecekleri gruplara dâhil edilmelidir. Ayrıca iş yerinde huzursuzluk çıkaran, sorun yaratan, çalışma arkadaşlarını rahatsız eden kişiler kontrol altında tutulmalı ve gerektiğinde haklarında işlem yapılmalıdır.
- Yöneticiler, çalışanlara ölçülü ve nazik davranmalı ve iletişim kanallarını açık tutmalıdır. Ayrıca çalışan herkese değerli olduğu hissettirilmeli, görev dağılımı, yükselme olanakları, yetki ve sorumluluklar konusunda liyakata önem verilmeli, ödül ve ceza konusunda adil bir yönetim anlayışı benimsenmelidir.
- Çalışanların örgüte ve birbirlerine güven duymasını sağlayacak bir örgüt iklimi oluşturulmalı, etik değerlere uygun davranılmalı, çalışanlar arasında ayrımcılık ve haksızlık önlenmeli, çalışanları ilgilendiren konularda ortak karar alma mekanizmaları işletilmelidir.
- Örgüt içinde etkili bir iletişim düzeni kurulmalı ve çalışanlar arasındaki etkileşimi artıracak informel iletişim kanallarının önü açılmalıdır. Ayrıca çalışanların birbirini yakından tanınması ve kaynaşmasını sağlayacak sosyal aktiviteler düzenlenmelidir.

#### Çalışanlara Öneriler

- Çalışanlar büyük beklentiler içerisine girmemeli, çalıştığı işletmeye yönelik ön yargılarından uzaklaşmalıdır. Sorunların çözümünde, olumlu ve yapıcı yaklaşımların, yönetim ve çalışma arkadaşları ile iş birliği ve koordinasyonun daha etkili olduğuna inanmalıdır.
- Kişiler ya da gruplar arasındaki çatışmalar yöneticilerle paylaşılmalı ve çözüm için iş birliği yapılmalıdır. Özellikle iş yerinde dışlanmaya maruz kalan çalışanlar durumu kabullenmek ve gruplardan uzaklaşmak yerine, sorunun kaynağının bulunması için yöneticilerle ya da çalışma arkadaşları ile rahatsızlıklarını paylaşarak destek talebinde bulunmalıdır.
- Olumsuz duyguların kontrolü için stres yönetimi, duygu yönetimi ve öfke kontrolü gibi konularda kendilerini geliştirmelidir.

#### Araştırmacılara Öneriler

Gelecekte konu ile ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara, bu çalışmada kullanılan değişkenlerin, çalışanların kişisel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırılması önerilebilir. Ayrıca iş yerinde dışlanma ve örgütsel sinizm kavramlarının diğer negatif örgütsel davranışlarla ilişkisinin araştırılmasının da yararlı olacağı düşünülmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Abaslı, K. ve Özdemir M. (2019). Örgütsel Dışlanma Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 265-282. DOI: 10.26468/trakyasobed.481620.
- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Addae, H. M., Parboteeah, K. P. and Davis, E. E. (2006), Organizational Commitment and Intentions to Quit: An Examination of The Moderating Effects of Psychological Contract Breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 225- 238. <https://doi.org/10.1108/19348830610823419>
- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması. *Verimlilik Dergisi*, 457, 110-121.
- Alan, H. ve Fidanboy, C. Ö. (2013). Sinizm, Tükenmişlik ve Kişilik Arasındaki İlişkiler: Bilişim Sektörü Çalışanları Kapsamında Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Büro Yönetimi Özel Sayısı 1, 165-176.
- Altınöz, M., Çöp, S. ve Sığındı, T. (2011). Algılanan Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21), 285-315.



- Babajide, E. O. (2010). The Influence of Personal Factors on Workers Turnover Intention In Work Organizations In South-West Nigeria. *Journal of Diversity Management (JDM)*, 5(4), 1-9. doi:10.19030/jdm.v5i4.338
- Boyalı, H. (2011). *Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Karaman'daki Bankalar Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Brandes, P., Dharwadkar, R., and Dean, J. W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. *Eastern Academy of Management Proceedings*, 150-153.
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S. and Walker, H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment: A study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Büyüköztürk, Ş. (2016). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (22. Baskı), Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Demirel, F., Karadeniz, Ş. ve Çakmak, E. K. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (Geliştirilmiş 17. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Chen, Z. and Williams, K. D. (2007). Partial Ostracism as A Means of Discovering Moderators. In *annual meeting of the Midwestern Psychological Association, Chicago, IL* (Vol. 172).
- Chow, R. M., Tiedens, L. Z. and Govan, C. L. (2008). Excluded Emotions: The Role of Anger in Antisocial Responses to Ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(3), 896-903.
- Chung, Y. W. (2017). The Role of Person-Organization Fit and Perceived Organizational Support in The Relationship Between Workplace Ostracism and Behavioral Outcomes. *Australian Journal of Management*, 42(2), 328-349. doi:10.1177/0312896215611190.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.
- Dean, J. W., Brandes, P. and Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352. doi: 10.5465/AMR.1998.533230.
- Eaton, J. A. (2000). *A social motivation approach to organizational cynicism*. Unpublished Doctoral dissertation, Graduate Program in Psychology, York University, Toronto.
- Erdoğan, P. ve Bedük, A. (2013). Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 17-36.
- Faiz, E. (2019). Aşırı İş Yükü Ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.
- Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W. and Lian, H. (2008). The Development and Validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J. and Morrison, R. (2015). Ostracism, Self-Esteem and Performance: When Do We Selfverify and When Do We Self-Enhance?. *Academy of Management Journal*, 58, 279-297. doi:10.5465/amj.2011.0347.
- Fong, Y. L. and Mahfar, M. (2013). Relationship Between Occupational Stress and Turnover Intention Among Employees in A Furniture Manufacturing Company in Selangor, *Jurnal Teknologi*, 64(1), 33-39.
- Foster, P. J. (2012). *Leader-Member-Exchange and the Workplace Bully*. Doctor of Philosophy, Kansas State University Manhattan, Kansas.
- Gonsalkorale, K. and Williams, K. D. (2007). The KKK Won't Let Me Play: Ostracism Even by A Despised Outgroup Hurts. *European Journal of Social Psychology*, 37(6), 1176-1186.
- Görmen, M. (2017). Örgüt kültürünün örgütsel sinizm tutumları üzerine etkisi. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(15), 363-388.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 15(11), 1-11.
- Halis, M. ve Demirel, Y. (2016). Sosyal Destegin Örgütsel Soyutlama (Dışlanma) Üzerine Etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, 318-335.
- Haq, I. U. (2014). *Workplace Ostracism and Job Outcomes: Moderating Effects of Psychological Capital*. In Human Capital without Borders: Knowledge and Learning for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference (pp. 1309-1323).
- Helvacı, M. A. ve Çetin, A. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Belirlenmesi (Uşak İli Örneği). *Turkish Studies*, 7(3), 1475-1497.
- Hitlan, R. T. and Noel, J. (2009). The Influence of Workplace Exclusion and Personality on Counterproductive Work Behaviours: An Interactionist Perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(4), 477-502. doi:10.1080/13594320903025028.
- Hitlan, R. T., Clifton, R. J. and DeSoto, M. C. (2006). Perceived Exclusion in The Workplace: The Moderating Effects of Gender On Work-Related Attitudes and Psychological Health. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 217-236. <https://www.altid.org.tr/bilgi-hizmetleri/alanya-konaklama-tesis-sayilari/>
- İçerli, L. ve Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 167-176.
- James, M.S. (2005). *Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of the Potential Positive And Negative Effects On School Systems*. Dissertation of Doctor of Philosophy, The Florida State University, Florida.
- Johnson, J. L. and O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Cynicism: Not All Social Exchange Violations Are Created Equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627-647.
- Jones, E. E., Carter-Sowell, A. R., Kelly, J. R. and Williams, K. D. (2009). 'I'm Out of The Loop': Ostracism Through Information Exclusion. *Group Processes & Intergroup Relations*, 12(2), 157-174.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma görevlilerinin örgütsel destek algıları ile örgütsel sinizm tutumları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kanten, P. (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.
- Karabey, C. N. (2014). *İşyerinde Dışlanma*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Kılıç, M. (2013). *İlköğretim okullarında görevli öğretmenlerin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.



- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Lambert, E. G., Lynne Hogan, N. and Barton, S. M. (2001). The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of A Structural Measurement Model Using A National Sample of Workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- Lee, S. (2018). Employee Turnover and Organizational Performance in US Federal Agencies. *The American Review of Public Administration*, 48(6), 522-534.
- Leung, A. S., Wu, L. Z., Chen, Y. Y. and Young, M. N. (2011). The Impact of Workplace Ostracism in Service Organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 836-844.
- McGraw, K. (2016). Gender Differences Among Military Combatants: Does Social Support, Ostracism, and Pain Perception Influence Psychological Health?. *Military Medicine*, 181(1), 80-85.
- Ng, T. W. (2017). Can Idiosyncratic Deals Promote Perceptions of Competitive Climate, Felt Ostracism, And Turnover?. *Journal of Vocational Behavior*, 99, 118-131.
- Noor, S. and Maad, N. (2008). Examining The Relationship Between Work Life Conflict, Stress And Turnover Intentions Among Marketing Executives in Pakistan. *International journal of Business and Management*, 3(11), 93-102.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.
- Özdamar, K. (2001). *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)*. 4. Baskı, Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Özel, N. (2015). Algılanan Yeni İş Fırsatları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Üzerinde Sosyal Desteğin Aracılık Etkisi: Bolu Beyaz-Et Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 73-89.
- Özgan, H., Külekçi, E. ve Özkan, M. (2012). Öğretim Elemanlarının Örgütsel Sinizm İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(1), 196-205.
- Özgener, Ş., Ögüt, A. ve Kaplan, M. (2008). İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm. İçinde M. Özdevecioğlu, H. Karadal (ed.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, (ss.53-72). Ankara: İlke Yayınevi.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Robinson, S. L., O'Reilly, J. and Wang, W. (2013). Invisible at Work: An Integrated Model of Workplace Ostracism. *Journal of Management*, 39(1), 203-231. doi:10.1177/0149206312466141.
- Soybalı, H. H. ve Pelit, O. (2018). Örgütsel Dışlanmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 20(3), 225-249.
- Sökmen, A. ve Şimşek, T. (2016). Örgütsel Bağlılık, Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 606-620.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Tagraf, H., Özkaynar, K., Yıldız, Y. ve Özkan, M. A. (2014). Örgütsel Güven Duygusu İle Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkinin Tespitine Yönelik Nicel Bir Araştırma. 2. *Örgütsel Davranış Kongresi*, Melikşah Üniversitesi, Kayseri.
- Telli, E., Ünsar, A., Oğuzhan, A. (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(2), 135-150.
- Toker, K., Çetin, C., Güven, B. ve Aksu, B. (2017). Örgüt Yapısının Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisi Üzerine Lojistik Sektöründe Bir Araştırma. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7(4), 247-264.
- Türköz, T., Polat, M. ve Coşar, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Güven ve Sinizm Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Rolü. *Journal of Management & Economics*, 20(2), 285-302.
- Twenge, J. M., Baumeister, R. F., Tice, D. M. and Stucke, T. S. (2001). If You Can't Join Them, Beat Them: Effects of Social Exclusion on Aggressive Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(6), 1058-1069.
- Uludağ, G. (2019). Örgütsel Bağlılık İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkinini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(4), 2043-2056.
- Üçok, D. ve Torun, A. (2014). Tükenmişliği Etkileyen Olumsuz Tutum ve Beklentiler: Sinik Tutum Ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(1), 231-250.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. and Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support And Leader- Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Williams, K. D. (2007). Ostracism. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 425-452.
- Williams, K. D. (2009). Ostracism: A Temporal Need-Threat Model. In Mark P. Zanna (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (ss. 275-314). 41, Burlington: Academic Press.
- Williams, K. D. and Gerber, J. (2005). Ostracism: The Making of The Ignored And Excluded Mind. *Interaction Studies*, 6(3), 359-374.
- Williams, K. D. and Sommer, K. L. (1997). Social Ostracism by Coworkers: Does Rejection Lead to Loafing or Compensation? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(7), 693-706.
- Williams, K. D. ve Zadro, L. (2005). Ostracism: The Indiscriminate Early Detection System. In K. D. Williams, J. P. Forgas ve W. V. Hippel, (Ed.), *The Social Outcast: Ostracism, Social Exclusion, Rejection, And Bullying*, (pp. 19-33). New York: Psychology Press.
- Wu, L. Z., Yim, F. H. K., Kwan, H. K. and Zhang, X. (2012). Coping With Workplace Ostracism: The Roles of Ingratiation And Political Skill in Employee Psychological Distress. *Journal of Management Studies*, 49(1), 178-199.
- Yanık, O. (2014). *Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Yetim, S. A. ve Ceylan, Ö. Ö. (2011). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye İlişkin Bir Araştırma. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 6(1), 682-695.
- Yıldız, K. (2013). Örgütsel Bağlılık İle Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki. *Electronic Turkish Studies*, 8(6), 853-879.
- Yıldız, K., Akgün, N. ve Yıldız, S. (2013). İşe Yabancılaşma İle Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(6), 1253-1284.
- Zhao, H., Peng, Z. and Sheard, G. (2013). Workplace Ostracism and Hospitality Employees' Counterproductive Work Behaviors: The Joint Moderating Effects of Proactive Personality and Political Skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.