

## Otel İşletmesi Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Psikolojik Sağlamlığın Rolü (The Role of Psychological Resilience in the Effect of Organizational Cynicism Perceptions of Hotel Employees on their Intention to Leave)

\* Nuray TÜRKÖĞLU <sup>a</sup> , Okan TÜRK <sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Mus Alparslan University, Vocational School of Social Sciences, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Muş/Turkey

<sup>b</sup> Mus Alparslan University, Vocational School of Social Sciences, Department of Transportation Services, Muş/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 16.01.2023

Kabul Tarihi: 28.02.2023

### Anahtar Kelimeler

Otel işletmeleri

Örgütsel sinizm

Psikolojik sağlamlık

İşten ayrılma niyeti

### Keywords

Hotel management

Organizational cynicism

Resilience

Intention to leave

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışları, işten ayrılma niyetleri ve psikolojik sağlamlıkları arasındaki etkileşimler ve örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlıklarının rolünün tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Muğla İli'ndeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem kullanılmış olup, veriler Muğla İl'indeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 419 kişiye anket uygulanarak elde edilmiştir. Araştırmanın verileri Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 30.05.2022 tarihli 8 numaralı toplantısının 45 numaralı karar sayısında alınan etik kurul izni ile toplanmış ve sosyal bilimler alanında kullanılan bilgisayar programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Analizler sonucunda, otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde, psikolojik sağlamlıkları üzerinde ise negatif yönde etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sağlamlıklarının işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlıklarının kısmi aracılık etkisine sahip olduğu da araştırmanın diğer bulgusudur.

### Abstract

In this study, it is aimed to determine the role of organizational cynicism behaviors of hotel employees, the interactions between their intention to leave and their resilience, and the role of resilience in the effect of organizational cynicism behaviors on their intention to leave. The universe of the research is the employees of the 4 and 5 -star hotel business in Muğla Province. Convenience sampling was used as the sampling method, and the data were obtained by applying a questionnaire to 419 people working in 4 and 5 star hotels in Muğla Province. The data of the study were collected with the permission of the ethics committee, taken in the decision number 45 of the 8th meeting of the Scientific Research and Publication Ethics Committee of Muş Alparslan University, dated 30.05.2022, and analyzed through computer programs used in the field of social sciences. As a result of the analyzes, it has been shown that the organizational cynicism behaviors of hotel employees have a positive effect on the intention of quitting and on their psychological strength. In addition, it has been determined that the psychological resilience of hotel employees has a negative effect on their intention to leave. Another finding of the study is that the psychological resilience of hotel management employees has a partial mediation effect on the effect of organizational cynicism behaviors on their intention to leave.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: n.turkoglu@alparslan.edu.tr (N. Türkoğlu)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1181

## GİRİŞ

Örgütsel sinizm bireyin çalıştığı kuruma karşı tiksinti, utanç, hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular besleyerek, bu yönde olumsuz tutum ve davranışlar sergilemesidir. Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin belirleyicisi olan otel işletmesi işgörenlerinin işletmeye karşı sinik tutum göstermesi durumunun müşteriye yansması da kaçınılmaz olacaktır. Ayrıca yapılan çalışmalar göstermiştir ki sinizm işten ayrılma niyetini beraberinde getirmektedir (Güzel & Ayazlar, 2014; Güzel & Güripek, 2020; Polat & Meydan, 2010; Yasım & Uğur, 2016). İşgören devir hızının yüksek olması dinamik ve rekabetçi bir ortamda faaliyetlerini sürdüren otel işletmeleri için yeni işe alımlar, eğitimler ve dolayısıyla da maliyet unsuru olacaktır ki mevsimsellik özelliği dolayısıyla işgören devir hızı %60 ile %300 arasında değişmektedir. İşgören devir hızının yüksek olması çalışan motivasyonunun düşmesine, dolayısıyla da performans ve verimliliğin düşmesine yol açabilecektir (Yang, Wan & Fu, 2012: s.838).

Psikolojik sağlık ise bireylerin karşılaştıkları zorluklar karşısında direnme gücü olarak ele alınmaktadır. Hem işgörenin hem de dolaylı olarak işletmelerin karşılaşmaları olası olumsuzluklarla başa çıkabilmesi işgörenin psikolojik sağlık derecesine bağlı olacaktır. Örgütsel anlamda ele alınan psikolojik sağlık örgütsel sinizmin olumsuzluklarından kaynaklı oluşabilecek stresten sonra kendini toparlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Kong, Ma, You & Xiang, 2018: s.755). Alanyazın incelendiğinde işgörenlerin psikolojik sağlıklarının işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği görülmüştür (Turgut, Bitmiş & Sökmen, 2013). Bu açıdan çalışmada otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel sinizm davranışları, işten ayrılma niyetleri ve psikolojik sağlıkları arasındaki etkileşimler ve örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlıklarının rolünün tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikle değişkenlerin kavramsal alt yapısı ve birbirleri ile olan ilişkileri tartışılmış, sonrasında otel işletmesi işgörenlerinden elde edilen veriler analiz edilerek sonuçlar yorumlanmış ve sektörde faaliyet gösteren otel işletmeleri açısından çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

## Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi

Sinizm kavramının kökeni MÖ. 4. yüzyıla kadar uzanan uzun bir geçmişe sahiptir. Söz konusu tarihte Antisthenes'in takipçileri olan bir grup filozof halkın görüşünü ve değerlerini hiçe saymış ve neticesinde Yunanlılar tarafından "köpeğin müritleri" veya Kinikler olarak adlandırılmışlardır. Ancak bir yandan da inançsal yönü ağır basan Sokrates'in takipçisi olmaları bir kesimin Kinikleri aydın ve ileri görüşlü olarak algılanmasını sağlamış ve üçüncü yüzyılda sinizm bir düşünce okulu olarak tarihte yerini almıştır. Bu okulun öğretileri ise bağımsızlık, bastırılan arzular, fiziksel dayanıklılık ve hatta halkın gelenek ve göreneklerine karşı alaycı yaklaşımlar ve görüşlere dayanmaktadır (Işık, 2018: s.133).

Andersson (1996: s.1398)'a göre örgütsel sinizm hayal kırıklığı ve umutsuzluk duygusu ile bir kişiyi, grubu, ideolojiyi, sosyal geleneği veya kurumu hor görmek ve güvenmemek ile karakterize edilen hem genel hem de özel bir tutumdur. Dean, Brandes & Dharwadkar (1998: s.345-346)'a göre ise örgütsel sinizm kişinin sıkıntı, tiksinti ve hatta utanç duygusu ile çalıştığı kuruma karşı olumsuz tutumudur. Bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutları da içeren örgütsel sinizm, örgütün bütünlükten yoksun olduğu düşüncesi ile kişileri aşağılayıcı davranış eğilimlerine yönlendiren olumsuz tutum ve davranışlardır. Bilişsel boyut kişinin çalıştığı kurumu dürüstlük ve adaletten yoksun olarak algılaması olarak tanımlanırken, duygusal boyut ise bu algı sonucunda kişinin strese girmesi ile dışa vurum olarak gerçekleşen kızgınlık, gerilim hissi, endişe duyma hali olarak tanımlanmaktadır. Bu olumsuz duyguların ise

şikayet ve eleştiri gibi tavırlarla dışa vurumu da davranışsal boyut olarak tanımlanmaktadır. Saygısızlık, küçümseme hali, ukalalık, kendini beğenme, hayal kırıklığı, nefret ve güvensizlik gibi olumsuz duygu ve tutumların özellikle hizmet sektöründe müşterilere yansıtıldığı düşünülmektedir (Altınöz, Çöp & Sığındı, 2011a: s.290). Kısacası “kişinin çalıştığı kuruma karşı olumsuz tutumu” olarak ele alınan örgütsel sinizm: (1) örgütün dürüstlükten yoksun olduğuna dair inanç; (2) organizasyona karşı olumsuz etki ve (3) bu inançlarla tutarlı olarak kuruma karşı aşağılayıcı ve eleştirel davranış eğilimleri olmak üzere üç bileşeni bünyesinde barındırmaktadır (Işık, 2018: s.134).

Alanyazın incelendiğinde örgütsel davranış, işletme yönetimi, iş etiği, insan kaynakları yönetimi ve halkla ilişkiler gibi disiplinlerde 1990’lı yıllardan itibaren ele alınan örgütsel sinizm konusu Türkiye’de 2000’li yılların ikinci yarısından itibaren araştırmacıların ilgisini çekmiştir (Yıldız, 2013: s.857). Örgütte yanlış yönetilen inovasyon çalışmaları, görev dağılımı adaletsizliği, aşırı iş yükü, bireysel ve örgütsel beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, terfi adaletsizliği, amaçlarda çatışma, kurumsallaşamamadan kaynaklı örgütsel karmaşa, kararlara katılımın olmaması, iletişim sorunları, psikolojik sözleşme ihlalleri, işgücü devir hızının yüksek olması gibi tutum ve davranışlar örgütsel sinizme yol açmaktadır (Yıldız, 2013: s.857). Tüm bu nedenlerden dolayı hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz sonuçlar meydana gelebilmektedir.

Psikolojik, fizyolojik ve davranışsal açıdan kişiyi olumsuz etkileyen örgütsel sinizm kişide duygusal bozukluklara yol açmakta depresyon, uykusuzluk, hayal kırıklığı, gerilim, kaygı, hırçınlık gibi rahatsızlıklara sebep olmaktadır. Tüm bu olumsuzluklar kişinin kalp ve damar hastalıklarına yakalanmasına sebebiyet vererek yaşam süresinin de kısalmasına ön ayak olmaktadır (Erer & Şahin, 2020: s.2946). Ayrıca yapılan araştırmalar göstermiştir ki; örgütsel açıdan işgörenlerin örgüte bağlılığını yüksek derecede olumsuz etkileyen sinizm verimliliği de önemli oranda azaltmaktadır (Özgan, Külekçi & Özkan, 2012; Yıldız, 2013). Bir örgütün amaçlarına ulaşmasını da önemli derecede etkileyen örgütsel sinizm (Özgan vd., 2012: s.199) iş doyumunun azalması, hırsızlık dolandırıcılık gibi ahlaksız davranışların artması, itaatsizlik, sabotaj, örgüt liderlerine karşı güvensizlik, örgütsel performansta düşüş, yabancılaşma, devamsızlığın artması, düşük firma sadakati, işten ayrılma oranında artış gibi birçok olumsuz duruma sebebiyet vermektedir (Erer & Şahin, 2020: s.2946). İşgörenlerin tüm bu olumsuzluklarla başa çıkabilmesi ise psikolojik olarak dayanma gücü ve direncine, diğer bir deyişle psikolojik sağlamlık düzeyine bağlı olacaktır.

Psikolojik sağlamlık sıkıntı, travma, stres, işyeri sorunları ve tehditler karşısında iyi uyum sağlama sürecidir. Araştırmalar sıkıntılar karşısında direnç göstermenin ve dayanıklılığın olağanüstü bir durum olmadığından, hatta bireylerin öğrenilmiş gerçekliklerinden dolayı sıradan bir tutum olduğundan bahsetmektedir. Düzeyi kişiden kişiye değişen psikolojik sağlamlığın; ilgili ve destekleyici ilişkiler, sevgi ve güven duygusu ile birlikte bir gruba aidiyet duygusu ile artabileceği savunulmaktadır. Bununla birlikte kişilerin gerçekçi planlar yapması ve bunları gerçekleştirmek için harekete geçmesi, kişinin güçlü yönlerine ve yeteneklerine odaklanması, iletişim ve problem çözme becerisi, duygu ve dürtüleri yönetme kapasitesi de psikolojik sağlamlığı arttırmaktadır (APA, 2010). Alanyazında psikolojik sağlamlığın görüldüğü durumlar üç başlık altında ele alınmaktadır (Varıcıer, 2019: s.4-5):

- Risk düzeyi yüksek olan koşullarda yaşayan bireylerin olumlu ruh sağlığına sahip olduğu durumlarda
- Uzun süre ile strese ve zorluklara maruz kalmalarına rağmen hayatlarına uyum içinde devam ettikleri durumlarda
- Travmatik olaylara maruz kalmalarına rağmen etkilerini kısa sürede atlattıkları durumlarda.

Psikolojik sağlamlık konusu araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ele alınmıştır. Daha çok psikoloji bilimine konu olan psikolojik sağlamlık çocukluktan erişkinliğe farklı yaş gruplarında çalışılmıştır. Bu çalışmada ise örgütsel anlamda ele alınan psikolojik sağlamlık örgütsel sinizmin olumsuzluklarından kaynaklı oluşması olası stresten sonra kendini toparlayabilme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Kong vd., 2018: s.755). Ayrıca Turgut vd. (2013)' ne göre işgörenlerin psikolojik sağlamlığı işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. İşgörenlerin işten ayrılma niyeti de genellikle gönüllülük esasına dayalıdır. Bluedorn (1982, s.135-153) tarafından yapılan bir literatür taraması, işgörenlerin işten ayrılma niyetleri ile gerçek ayrılma davranışı arasında önemli pozitif ilişkiler bulunduğunu bildiren 23 çalışmadan alıntı yapmaktadır. İşgücü istikrarı işgören ve organizasyon arasında uzun vadeli ve tutarlı ilişkileri kapsayan bir olgudur ve gelecekte giderek daha önemli hale gelmesi beklenen güçlü bir rekabet stratejisidir.

Çoğu hizmet kuruluşunda, müşteri ile yüz yüze iletişimi fazla olan personelin tutumu ve isteğe bağlı davranışı, üstün hizmet kalitesine önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Müşteriyle yüz yüze olan çalışanların tutum ve davranışları hem tüketici memnuniyetini hem de hizmet kalitesini etkilemektedir (Yafang & Shih-Wang, 2010: s.3564-3565). Polat & Meydan (2010)'a göre çalışanların örgütleri ile özdeşleşme düzeylerinin yüksek olduğu durumlarda sinizm oranı ve işten ayrılma niyetleri düşmektedir. Ayrıca hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler üzerine yapılan araştırmalar göstermektedir ki; örgütsel güven ve örgütsel sinizm arasında negatif ilişki söz konusudur. Yani işgörenin örgüte güven duyması örgütsel sinizm duygusu ve davranışlarını azaltmaktadır (Güner, Yıldırım & İçerli, 2012). Altınöz, Göral & Çöp (2012)' ün gerçekleştirdiği çalışma sonuçları da bu bilgiyi destekler niteliktedir. Araştırmacılar otel işletmesi işgörenleri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda örgütsel güven algısı ile örgütsel sinizm tutumu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu bulgulamışlardır. Örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti arasında da pozitif yönde bir ilişki vardır (Tekiner & Demirci, 2019; Yasım & Uğur, 2016).

Ayrıca yapılan çalışmalar göstermektedir ki; işgörenin çalıştığı kurumda örgütsel adaletin sağlandığına dair inancı örgüte bağlılığını arttırmakta ve bu durumda örgütsel sinizm tutumu sergilememekte ve işten ayrılma niyeti içine de girmemektedir. Çağ (2011)'a göre de örgütsel sinizm ve algılanan örgütsel adalet ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki vardır. Ayrıca turizm sektöründe olumsuz davranışlarla karşılaşan işgörenlerin de bu yönde karşılık vereceğini savunan karşılıklık normu, örgütsel adalet ve örgütsel sinizm işgörenlerin sapkın davranışlarda bulunma durumunu etkilemekte, sapkın davranışlar da işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Güzel & Güripek, 2020). Altınöz, Çöp, Kervancı & Seyfert (2011b)'e göre de otel işletmelerinde örgütsel adalet algıları ile örgütsel sinizm tutumları (bilişsel, duyuşsal ve davranışsal) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusu iken; örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm arasında da yüksek kuvvette negatif bir ilişki vardır (Altınöz vd., 2011a). Güzel & Ayazlar (2014)'a göre de otel işletmelerinde örgütsel adalet örgütsel sinizmi ve işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir.

Örgütsel sinizm işgörenlerin sadece işten ayrılma niyetlerini değil performanslarını da yakından etkilemektedir (Diktaş & Özgeldi, 2020). İşgörenlerin bilişsel, duygusal ve davranışsal yönleri ile ele alınan örgütsel sinizm otel işletmelerinde işgörenlerin işten ayrılma niyetine girdiklerini göstermektedir (Apaydın, 2016). Diğer bir deyişle otel işletmelerinde sinik tutumlara sahip işgörenler işten ayrılma niyetine girmektedirler (Erbil, 2013). Pelit & Aydoğan (2011)'a göre ise otel işletmesi işgörenlerinin en yüksek sinizm düzeyi davranışsal boyutta gerçekleşmekte, onu sırasıyla bilişsel ve duygusal boyutlar izlemektedir.

Örgütsel sinizm sosyal değişim teorisine dayanmaktadır (Erbil, 2013) ve otel işletmelerinde gerçekleştirilen bir çalışma sonucuna göre işgörenlerin sosyal değişim algısı, psikolojik sözleşme ihlal algıları ile bilişsel ve duygusal sinizm algılarını ve en nihayetinde işten ayrılma niyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca psikolojik sözleşme ihlali de işgörenlerin bilişsel, duygusal ve davranışsal sinizm tutumlarını ve dolayısıyla da işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir (Apaydın, 2016).

Bu çalışmalara dayanarak örgütsel sinizm konusunun örgütsel özdeşleşme, örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel destek, sosyal zeka, örgütsel performans, örgütsel bağlılık konuları ile ele alındığını söyleyebiliriz. Ve bu çalışma sonuçları göstermektedir ki; kişilerin çalıştıkları kurumlara duydukları güven duygusu, maruz kaldıkları adaletsizlikler, örgüt tarafından yeterince destek görmediklerine olan inançları örgüte olan bağlılıklarını azaltmakta; işgören kurumu ile özdeşleşememekte, bilişsel, duygusal ve davranışsal olarak olumsuz tutum ve davranışlara yönelmekte ve en nihayetinde çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünmektedir. Özellikle müşteri ile yüz yüze iletişimi fazla olan otel çalışanlarının tüm bu örgütsel olumsuzluklardan etkilenerek davranışsal olarak dışa vurumu olası bir sonuçtur. Bu nedenle çalıştıkları otele karşı olumsuz duygu, düşünce ve davranışlara sahip olan çalışanların bu durumla baş etmesi, zorluklara direnç göstermesi hem işletme hem de çalışan için önemli bir konudur. Buradan hareketle bu çalışmada otel işletmelerindeki çalışan örgütsel sinizm davranışları, işten ayrılma niyetleri ve psikolojik sağlamlıkları arasındaki etkileşimler ve örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlıklarının rolü araştırılmıştır. Özellikle Türkiye’de psikolojik sağlamlık konusunun hem turizm sektörü hem de otel işletmeleri çalışanları kapsamında ele alınmamış olması konuyu önemli kılmaktadır.

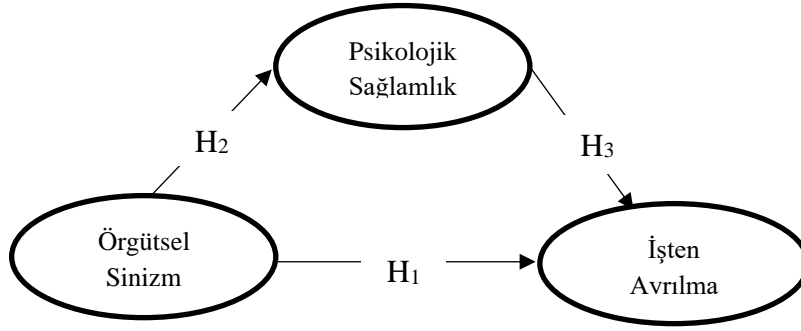
## **Yöntem**

### **Araştırma Verilerinin Toplanması**

Araştırmanın evrenini otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak araştırmada kolayda örneklem kullanılmış olup, Muğla İl’indeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 419 kişiye 01.06.2022-10.08.2022 tarihleri arasında anket uygulanarak veriler elde edilmiştir. Araştırmanın verileri Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 30.05.2022 tarihli 8 numaralı toplantısının 45 numaralı karar sayısında alınan etik kurul izni ile toplanmıştır. Veriler elde edilirken kullanılan anket formunun birinci bölümünde örgütsel sinizmi ölçmek üzere Dean vd., (1998) tarafından geliştirilmiş olan Örgütsel Sinizm Ölçeği, ikinci bölümünde psikolojik sağlamlığı ölçmek için kullanılan Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher, Jennifer Bernard (2008)’in geliştirmiş olduğu Doğan (2015) tarafından Türkçe ’ye uyarlanan Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği, üçüncü bölümünde Jung & Yoon (2013)’ un geliştirmiş olduğu Akgündüz ve Akdağ (2014) tarafından Türkçe ’ye uyarlanmış olan işten ayrılma niyetini ölçmeye ilişkin ifadeler ve son bölümünde ise yaş, cinsiyet, gelir ve eğitim durumu gibi otel çalışanlarının demografik bilgilerini ölçmeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. Araştırmanın bağımsız değişkeni; örgütsel sinizm, bağımlı değişkeni; işten ayrılma niyeti, aracı değişkeni ise psikolojik sağlamlıktır.

### **Araştırma Modeli ve Hipotezleri**

Araştırmada kullanılan model ve hipotezler yapılan literatür incelemelerine göre oluşturulmuştur. Araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıda sunulmuştur:



Şekil 1. Araştırma Modeli

### Hipotezler

**H<sub>1</sub>:** Otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerinde doğrudan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

**H<sub>2</sub>:** Otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının psikolojik sağlamlıkları üzerinde doğrudan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

**H<sub>3</sub>:** Otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sağlamlıklarının işten ayrılma niyetleri üzerinde doğrudan anlamlı etkisi bulunmaktadır.

**H<sub>4</sub>:** Otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlığın aracı rolü bulunmaktadır.

### Bulgular

#### Araştırma Verilerinin Normallik Durumu

Araştırmada veriler sosyal bilimler alanında kullanılan bilgisayar programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin elde edilmesinde kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizlerine geçilmeden önce araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Zira, sayısal verilerle analiz yapılması gereken çalışmalarda elde edilen verilerin normal dağılım göstermesi oldukça önemlidir ve testlerin bir çoğunun yapılabilmesi açısından verilerin normal veya normale yakın dağılım sergilemesi istenmektedir. Ayrıca araştırma verilerinin normal veya normale yakın dağılım göstermemesi analiz sonuçlarının hatalı çıkmasına sebep olabilmektedir. Bu durum analiz sonuçlarının yorumlanmasında yanlışlıklar oluşmasını sağlayabilmektedir (Kalaycı, 2010: s.53; Karagöz, 2017: s.104).

Araştırma verilerinin normallik durumunun tespiti amacı ile verilere normallik analizleri yapılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediklerinin tespit edilebilmesi için, literatürde yaygın olarak kullanıldığı belirlenen yöntemlerden birisi olan standart sapmalarına ilişkin değerler ile basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değerlerine bakılmıştır (Gürbüz & Şahin, 2015: s.207-208). Verilerin normal dağılım gösterdiğinden bahsedebilmek için standart sapmalarının 1'e yakın olması, basıklık ve çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında değer alması gerekmektedir (Bayram, 2016: s.109). Yapılan normallik testleri sonucunda araştırma verilerinin standart sapmalarının 1'e yakın olduğu, basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değerlerinin ise -2 ile +2 arasında değer aldığı görülmüştür.

Araştırmada yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak yol analizi uygulanmış, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama derecesi ve bu etki üzerinde aracı değişkenin rolü tespit edilmiştir. Şekil 1. de belirtilmiş olan araştırmanın modelini test edebilmek için Anderson & Gerbing (1988)' in önermiş olduğu iki aşamadan oluşan yaklaşım benimsenmiştir. Ölçüm modelini değerlendirmek amacıyla öncelikle doğrulayıcı faktör analizi (CFA) uygulanmış, sonrasında Yapısal Eşitlik Modeli (SEM) kullanılarak araştırma hipotezleri test edilmiştir.

### Araştırma Verilerinin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmada oluşturulmuş olan modelin analizine yönelik işlemlere geçilmeden önce araştırma yapılarının güvenilirlik ve geçerlilik testleri uygulanmıştır. Güvenilirlik ve geçerlilik durumlarının tespiti için yapıların iç tutarlılıkları (internal consistency reliability), ayırma geçerlilikleri (discriminant validity) ve birleşme geçerlilikleri (convergent validity) incelenmiştir. Araştırma yapılarının iç tutarlılıklarının belirlenebilmesi amacıyla birleşik güvenilirliklerine (CR=Composite Reliability) ve Cronbach Alpha katsayılarına bakılmıştır. Birleşme geçerliliğinin incelenmesi amacıyla ise faktör yükleriyle açıklanan ortalama varyanslarına ilişkin (AVE= Average Variance Extracted) değerler incelenmiştir. Faktör yüklerinin literatürde  $\geq 0.70$  olması, birleşik güvenilirlik ve Cronbach Alpha katsayılarının  $\geq 0.70$  olması, AVE değerlerinin ise  $\geq 0.50$  olması kabul edilebilir değerler olarak belirtilmektedir (Fornell & Larcker, 1981: s.39-50; Hair, Halle, Terry-Humen, Lavelle & Calkins, 2006: s.431-454; Hair, Hult, Ringle, Sarstedt & Thiele, 2017: s.616-632). Tablo 1' de araştırmadaki yapıların içsel tutarlılıkları ve birleşme geçerliliklerine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

**Tablo 1.** Araştırma Yapılarının İçsel Tutarlılık ve Birleşme Geçerliliklerine İlişkin Sonuçlar

Değişken	İfadesi	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	CR	AVE
Örgütsel Sinizm	ÖS 1	0.684	0.928	0.927	0.478
	ÖS 2	0.669			
	ÖS 3	0.702			
	ÖS 4	0.698			
	ÖS 5	0.757			
	ÖS 6	0.663			
	ÖS 7	0.721			
	ÖS 8	0.653			
	ÖS 9	0.737			
	ÖS 10	0.680			
	ÖS 11	0.693			
	ÖS 12	0.649			
	ÖS 13	0.659			
	ÖS 14	0.689			
Psikolojik Sağlık	PS 1	0.712	0.801	0.801	0.502
	PS 2	0.710			
	PS 3	0.710			
	PS 4	0.703			
İşten Ayrılma Niyeti	İA 1	0.776	0.809	0.806	0.512
	İA 2	0.810			
	İA 3	0.652			
	İA 4	0.606			

Tablo 1' de belirtilen değerlere bakıldığında yapıların faktör yüklerinin 0.606 ile 0.810 arasında değer aldığı görülmektedir. Yapıların faktör yüklerinin Hair vd. (2017) tarafından  $\geq 0,708$ ' in üstünde olması gerektiği belirtilmiştir. İfadeler belirtilen bu değer altında kalıyorsa ölçekten çıkarılmadan önce CR ve AVE değerlerinin incelenmesi gerekmektedir. Yapıların CR ve AVE değerlerinin 0.40 ile 0.70 arasında bulunması halinde yazarlar, ölçekten ifade çıkarılmaması gerektiğini kabul etmektedirler. Tablo incelendiğinde analiz yapılacak olan ifadelerin

bu eşik değerin üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca, araştırma yapılarının, CR katsayılarının 0.801 ile 0.927 arasında ve Cronbach Alpha katsayılarının da 0.801 ile 0.928 arasında değer alması içsel tutarlılığın sağlanmış olduğunu göstermektedir. Araştırmada kullanılacak yapıların faktör yükleri 0.606 ile 0.810 arasında ve AVE katsayıları ise 0.478 ile 0.51 arasında değer almıştır. Bu nedenle araştırma yapılarının birleşme geçerliliğinin sağlandığını da söylemek mümkündür. Zira, Psaila & Roland (2007) AVE değerinin 0.40'ın üzerinde olduğu ve CR değerinin de 0.70'in üzerinde olduğu durumlarda birleşme geçerliliğinin yeterli olduğunun kabul edilebileceğini belirtmişlerdir.

Araştırmada kullanılan yapıların ayrışma geçerliliklerinin incelenmesinde Fornell & Lacker (1981)' in önermiş olduğu ölçüte ve Henseler, Ringle & Sarstedt (2015)' in önermiş olduğu HTMT katsayılarına bakılmıştır. Fornell & Lacker (1981) araştırmada kullanılan yapıların AVE' lerine ilişkin değerlerin kareköklerinin araştırmada kullanılmakta olan yapıların arasında bulunan korelasyon katsayılarından yüksek olması gerektiğini belirtmişlerdir. Tablo 2' de Fornell & Lacker (1981)' in önermiş olduğu ölçütlere göre analiz sonuçları bulunmaktadır. Tabloda parantez içerisinde yazılmış olan değerler AVE' nin karekökü değerlerini ifade etmektedir ve gösterilen değerler incelendiğinde, araştırmada kullanılan yapıların her birinin AVE karekökü değerinin yine araştırmada kullanılan diğer yapılarla aralarında bulunan korelasyon katsayılarından daha yüksek değer aldığı görülmektedir.

**Tablo 2.** Ayrışma Geçerliliğine İlişkin Sonuçlar

	Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sağlamlık	İşten Ayrılma Niyeti
Örgütsel Sinizm	<b>(0.691)</b>		
Psikolojik Sağlamlık	-0.739	<b>(0.709)</b>	
İşten Ayrılma Niyeti	0.167	-0.392	<b>(0.716)</b>

Henseler vd. (2015)' nin önermiş olduğu HTMT katsayıları araştırmanın bütün değişkenlerine ilişkin ifadelerin korelasyon ortalamalarının aynı değişkenlere ilişkin ifadelerin korelasyonlarının geometrik ortalamalarına oranını göstermektedir. Araştırmada ölçülen yapıların teorik açıdan birbirlerine yakın olduğunun düşünüldüğü durumlarda yazarlar, HTMT katsayılarının 0.90'ın, teorik açıdan birbirlerinden uzak olduğunun düşünüldüğü durumlarda ise 0,80' in altında değer alması gerektiğini ifade etmişlerdir. Tablo 3' belirtilen HTMT katsayıları incelendiğinde katsayıların kabul edilebilir değerlerin altında değerler aldığı görülmektedir.

**Tablo 3.** Araştırmada Kullanılan Değişkenlere İlişkin HTMT Katsayıları

	Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sağlamlık	İşten Ayrılma Niyeti
Örgütsel Sinizm			
Psikolojik Sağlamlık	0.738		
İşten Ayrılma Niyeti	0.164	0.388	

### **Katılımcıların Demografik ve Kişisel Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

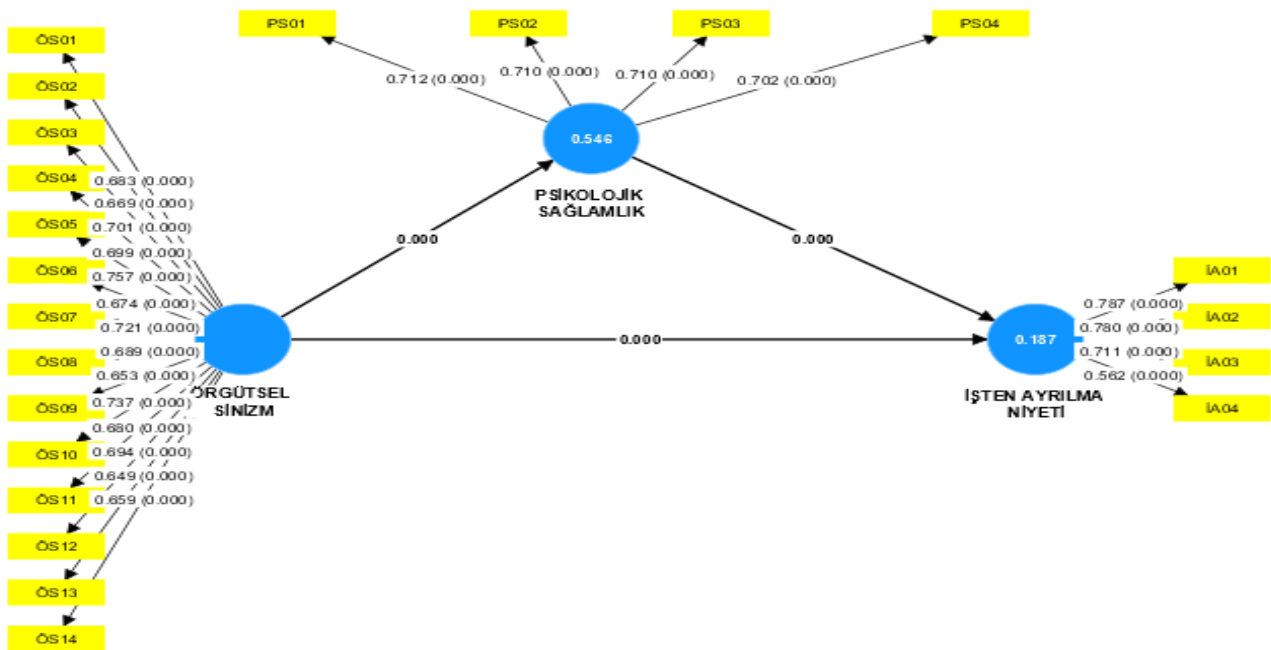
Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında %25.5' inin erkeklerden oluştuğu ve %75.5' inin ise kadın olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde %17.2' sinin 21-30 yaş arasında, %40.3' ünün 31-40 yaş arasında, %33.9' unun 41-50 yaş arasında ve %8.6' sının ise 51 yaş ve üzerinde olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında %2.1 'inin ilköğretim eğitim seviyesine, %25.5' inin lise eğitim seviyesine, %15.5' inin ön lisans eğitim seviyesine, %45.1' inin lisans eğitim seviyesine ve %11.7' sinin ise lisansüstü eğitim seviyesine sahip oldukları görülmüştür. Katılımcıların işletmede çalışma sürelerine bakıldığında %14.8' inin 1 yıldan az, %43.9' unun 1-5 yıl arasında, %20' sinin 6-10 yıl arasında, %21.2' sinin 11-15 yıl arasında çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların sektörde çalışma sürelerine bakıldığında %5.5' inin 1



yıldan az, %13.8' inin 1-5 yıl arasında, %16' sının 6-10 yıl arasında, %33.4' ünün 11-15 yıl arasında, %21' inin 16-20 yıl arasında ve %10.3' ünün 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir.

### Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri ve psikolojik sağlıkları üzerinde, psikolojik sağlıklarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki doğrudan etkisinin bulunup bulunmadığı ve örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlığın aracı rolünü belirleyebilmek amacıyla yapılan path analizi sonuçları aşağıda sunulmuştur. Araştırmada kullanılan hipotezleri test etmek için oluşturulmuş olan Yapısal Eşitlik Modeli Şekil 2' dedir.



**Şekil 2.** Araştırma Hipotezlerini Test Etmek İçin Kullanılan Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırmada kullanılan modelin analizinde PLS-SEM yani, kısmi en küçük kareler path analizi kullanılmıştır. Smart PLS 4.0 programı aracılığıyla araştırma verileri analiz edilmiştir. Araştırmanın modeli ile ilgili R<sup>2</sup>, doğrusallık katsayıları ve etki büyüklüğü (f<sup>2</sup>) kat sayılarını hesaplayabilmek amacıyla PLS algoritması çalıştırılmıştır. PLS yol örneklemeden 5000 adet alt örneklem alınmak suretiyle t değerleri hesaplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarını gösteren R<sup>2</sup>, f<sup>2</sup>, VIF değerleri Tablo 4' de gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Araştırmada Kullanılan Modele İlişkin Katsayılar

Değişkenler		VIF	R <sup>2</sup>	f <sup>2</sup>
Örgütsel Sinizm	İşten Ayrılma Niyeti	2.201	0.186	0.041
Psikolojik Sağlamlık		2.201		0.195
Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sağlamlık	1.000	0.546	1.201

Araştırma değişkenleri arasındaki VIF (Variance Inflation Factor) değerlerine bakıldığında kabul edilebilir değer olarak ifade edilen 5'in altında olduğu belirlenerek, araştırma değişkenleri arasında doğrusallık probleminin bulunmadığı görülmüştür (Hair vd., 2017: s.616-632). Araştırma modeline ilişkin R2 değerlerine bakıldığında katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin %19 oranında açıklandığı belirlenmiştir. Tablo 4' de f2 olarak ifade edilen etki büyüklüğü kat sayılarına bakıldığında ise örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerinde düşük, psikolojik sağlamlığın işten ayrılma niyeti üzerinde orta ve örgütsel sinizmin psikolojik sağlamlık üzerinde yüksek seviyede etki büyüklüğüne sahip olduğu görülmektedir. Zira, Cohen (1988) tarafından (f2) olarak ifade edilen etki büyüklüğü katsayısının 0.02 ve üstünde olması durumunda düşük, 0.15 ve üstünde olması durumunda orta ve 0.35 ve üstünde olması durumunda yüksek olarak değerlendirilebileceği belirtilmiştir. Araştırma modelinde bulunan yapıların birbirleri üzerindeki doğrudan etkilerini gösteren sonuçlar Tablo 5' te sunulmuştur.

**Tablo 5.** Araştırmada Kullanılan Modele İlişkin Doğrudan Etki Sonuçları

Değişkenler		Standardize $\beta$	Standart Sapma	t-değerleri	p
Örgütsel Sinizm	İşten Ayrılma Niyeti	0.180	0.058	2.838	0.000
Psikolojik Sağlamlık		-0.594	0.077	7.709	0.000
Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sağlamlık	-0.739	0.037	19.871	0.000

Elde edilen sonuçlar ışığında örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetini ( $\beta=0.182$   $p<0,01$ ) pozitif ve psikolojik sağlamlığı ( $\beta= -0.739$   $p<0,01$ ) negatif ve psikolojik sağlamlığın işten ayrılma niyetini ( $\beta=-0.594$   $p<0,01$ ) negatif yönde anlamlı bir biçimde etkilediği belirlenmiştir. Bu nedenle H1, H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir.

Psikolojik sağlamlığın aracılık etkisinin tespit edilebilmesi için öncelikle değişken modelden çıkarılarak yol katsayısının anlamlılığına bakılmıştır. Örgütsel sinizmin tekrar işten ayrılma niyeti ( $\beta=0.182$   $p<0,01$ ) üzerindeki etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Daha sonra aracı değişken modele eklenerek yol katsayılarının anlamlılığına bakılmıştır. Elde edilen sonuçlar ışığında örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti ( $\beta=0.165$   $p<0,01$ ) ve psikolojik sağlamlığı ( $\beta=-0.739$   $p<0,01$ ) anlamlı olarak etkilediği, psikolojik sağlamlığın tekrar işten ayrılma niyetini ( $\beta=- 0.594$   $p<0,01$ ) anlamlı bir biçimde etkilediği tespit edilmiştir.

Baron ve Kenny (1986) aracı etkiden söz edebilmek için aracılık etkisinin bulunduğu düşünülen değişkenin olmadığı modelde bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı olarak etkilemesi, aracılık etkisinin bulunduğu düşünülen değişken modele eklendiğinde ise bağımsız değişkenin aracılık etkisinin bulunduğu düşünülen değişkeni, aracılık etkisinin bulunduğu düşünülen değişkeninde bağımlı değişkeni anlamlı bir şekilde etkilemesi gerektiğini belirtmişlerdir. Araştırma bulgularına bakıldığında katılımcıların örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri ( $\beta=0.165$   $p<0,01$ ) ve psikolojik sağlamlıkları üzerinde ( $\beta=-0.739$   $p<0,01$ ), psikolojik sağlamlıklarının ise işten ayrılma niyetleri üzerinde ( $\beta=- 0.594$   $p<0,01$ ) anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Aracılık etkisinin belirlenmesi sebebiyle VAF (Variance Accounted For) değeri hesaplanmıştır (Doğan, 2018). VAF değeri örgütsel sinizm→psikolojik sağlamlık →işten ayrılma niyeti yolunda 0.29 olarak hesaplanmıştır. VAF değerinin 0.80'den büyük olduğu durumlarda tam aracılık, 0.20-0.80 arasında ise kısmi aracılık, 0.20'den küçük ise aracılık etkisinin olmadığı kabul edilmektedir. VAF değerine göre katılımcıların örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlığın kısmi aracılık rolünün olduğunu söylemek mümkündür. Bu sebeple H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma modeline ait R2 değerlerine bakıldığında katılımcıların örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetlerini aracı değişkenin bulunmadığı modelde %18, aracı değişkenin bulunduğu modelde %17 oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkeninde %1'lik R2 farkının aracı etkiden kaynaklandığı ifade edilebilir. Araştırma değişkenleri arasında bulunan ilişkileri gösteren analiz sonuçları Tablo 6' da gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Araştırma Modeli Katsayıları

Değişkenler		Standardize $\beta$	Standart Sapma	t-değerleri	p
Örgütsel Sinizm	İşten Ayrılma Niyeti	0.165	0.058	2.838	0.005
Psikolojik Sağlamlık		-0.594	0.077	7.709	0.000
Örgütsel Sinizm	Psikolojik Sağlamlık	-0.739	0.037	19.871	0.000

## Sonuç

Otel işletmeleri yapısı gereği daha çok emek yoğun üretimin gerçekleştiği ve insan unsurunun son derece önemli olduğu işletmelerdir. Bu yüzden otel işletmesi çalışanlarının örgüt içerisindeki tutum ve davranışları örgütsel başarının sağlanmasında oldukça etkilidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti gibi negatif örgütsel davranışlarının azaltılması, psikolojik sağlamlık gibi çalışanların örgütlerine karşı pozitif tutum ve davranışlar sergilemelerine katkısı olan özelliklerinin desteklenmesi gerekmektedir. Bu nedenle bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışları, işten ayrılma niyetleri ve psikolojik sağlamlıkları arasındaki etkileşimler ve örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlıklarının rolü araştırılmıştır.

Araştırma sonuçları otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Bu sonuç literatür tarafından desteklenmektedir. Literatürde çalışanların örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetine neden olduğu belirtilmektedir (Canbek & Kanbur, 2019: s.1493-1502; Demirci & Tekiner, 2019: s.2306-2321; Diktaş & Özgeldi, 2020: s.11-28; Kurnaz & Kökalan, 2020: s.41-58; Yasım & Uğur, 2016: s.554- 572). Bu sonuç otel işletmesi çalışanlarının örgüt içerisinde sinik davranışlarının işten ayrılma niyetlerini artırdığı şeklinde yorumlanabilir. Negatif bir örgütsel davranış olan örgütsel sinizmin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde böyle bir etkiye sahip olması beklenen bir sonuçtur. Zira, örgütsel sinizm çalışanların örgüt içerisinde beklentilerinin karşılanmamasına bağlı olarak açığa çıkmaktadır. Örgüt içerisinde beklentilerini istediği düzeyde karşılayamayan çalışanların işten ayrılma yönünde eğilimlerinin artması olağan bir durum olarak kabul edilebilecektir.

Araştırmada ayrıca otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının psikolojik sağlamlıkları üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç otel işletmesi çalışanlarının örgüt içerisinde sinik davranışlarının psikolojik sağlamlıklarını olumsuz bir biçimde etkilediğini göstermektedir. Zira, örgütsel sinizmin nedenlerinden birisi de çalışanların örgüt içerisindeki psikolojik tatminsizlikleridir. Çalışmış oldukları örgütlerinden psikolojik olarak tatminsiz olan çalışanların psikolojik sağlamlıklarının da olumsuz yönde etkilenmesi beklenen bir sonuçtur.

Araştırmadaki bir diğer sonuç da işgörenlerin psikolojik sağlamlıklarının işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğudur. Bu sonuç otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sağlamlıklarının işten ayrılma yönündeki eğilimlerini azalttığını göstermektedir. Zira, psikolojik sağlamlık gösteren çalışanlar örgüt içerisindeki negatif durumlara karşı daha dayanıklı olmakta ve bu şekilde örgütlerine karşı daha pozitif duygular besleyerek örgüt

içerisinde pozitif davranışlar gösterebilmektedir. Bu durum da doğal olarak çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltabilmektedir.

Araştırmanın diğer bir sonucu ise otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde psikolojik sağlamlıklarının kısmi aracılık etkisine sahip olduğudur. Bu sonuç otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki pozitif yönde var olan etkisini psikolojik sağlamlıklarının kısmen de olsa azalttığını göstermektedir. Bu sonucun pozitif bir örgütsel davranış olan psikolojik sağlamlık gösteren çalışanların örgütlerine karşı beslemiş oldukları pozitif duyguların örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti gibi negatif durumları az miktarda da olsa azaltabileceğinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda otel işletmelerine yönelik sunulan bazı öneriler aşağıdaki gibidir:

- Otel işletmesi çalışanlarının örgüt içerisinde göstermiş oldukları sinik davranışların işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkili olduğu göz önünde bulundurularak, işgören devir hızlarını düşürmek isteyen işletmelerin örgüt içerisinde sinik davranışlara neden olabilecek örgütsel koşullardaki olumsuzlukları azaltmaları gerekmektedir
- Otel işletmesi çalışanlarının örgütsel sinizm davranışlarının psikolojik sağlamlıkları üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu göz önünde bulundurulduğunda, otel sahip ve yöneticilerinin işgörenlerin psikolojik sağlamlıklarının ve bu sağlamlıklarından kaynaklanan pozitif tutum ve davranışlarının azalmasını önleyebilmek adına, örgüt içerisinde sinik davranışlara neden olabilecek etmenleri en aza indirmeleri gerekmektedir.
- Otel işletmesi çalışanlarının psikolojik sağlamlıklarından kaynaklanan pozitif tutum ve davranışlarının işten ayrılma niyetlerini azalttığı düşünüldüğünde, işgören devir hızının düşürülmesi ve işgören devir hızının yüksekliğinden kaynaklanan oryantasyon, eğitim ve geliştirme maliyetlerinin azaltılabilmesi için, işletme sahip ve yöneticilerinin örgüt içerisindeki işgörenlerin psikolojik sağlamlıklarını artırabilecek uygulamaları desteklemeleri ve örgütsel koşulları işgörenlerin psikolojik sağlamlıklarını artırabilecek şekilde düzenlemeleri gerekmektedir.

Sonuç olarak bu araştırma literatürde tespit edilen konu ile ilgili açığın doldurulması, gelecekte yapılabilecek çalışmalara yol göstermesi ve otel işletmelerindeki yöneticilere ışık tutması açısından oldukça önemlidir. Gelecekte bu araştırma turizm sektörünün paydaşları olan seyahat işletmeleri, yiyecek- içecek işletmeleri gibi turizm işletmelerine yönelik farklı evrenlerde yapılarak genişletilebilir. Elde edilen sonuçlar karşılaştırılarak paydaşların kullanımına yönelik konuyla ilgili sonuçlar arasındaki benzerlikler ya da farklılıklar tespit edilebilir. Böylelikle sektörün paydaşı olan diğer işletme yöneticilerinin de kendi işletmelerine yönelik sonuçlardan faydalanmaları sağlanabilir.

## **Beyan**

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırmanın verileri Muş Alparslan Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 30.05.2022 tarihli 8 numaralı toplantısının 45 numaralı karar sayısında alınan etik kurul izni ile toplanmıştır.

**KAYNAKÇA**

- Akgündüz, Y. & Akdağ, G. (2014). The effects of personality traits of employees on core self-evaluation and turnover intention. *Çanakkale Onsekiz Mart University Journal of Administrative Sciences*, 12 (24), 295–318.
- Altınöz, M., Çöp, S. & Sığındı, T. (2011a). Algılanan örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (21), 285-315.
- Altınöz, M., Çöp, S., Kervancı, F. & Seyfert, B. (2011b). Die beziehung zwischen der organisatorischen gerechtigkeitswahrnehmung und dem organisatorischen zynismus: Eine studie in den 4 und 5 sternehotels in Ankara. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 66 (3), 29-54.
- Altınöz, M., Göral, R. & Çöp, S. (2012). *Örgütsel güvenin örgütsel sinizm üzerine etkisi: Bir alan araştırması*. 11. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 10-12 Mayıs, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- APA American Psychological Association, (2010). The road to resilience. <https://uncw.edu/studentaffairs/committees/pdc/documents/the%20road%20to%20resilience.pdf>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103 (3), 411.
- Andersson, L. M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49, 1395–1418.
- Apaydın, M. (2016). *Sosyal Değişim, Psikolojik Sözleşme İhlali, Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti: Bodrum Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality And Social Psychology*, 51 (6), 1173.
- Bayram, N. (2016). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover form organizations. *Human Relations*, 35, 135–153.
- Canbek, M., & Kanbur, E. (2019). Örgütsel sinizmin işten ayrılma niyetine etkisinde yaşın düzenleyici rolünün incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 1493-1502.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2nd Ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Çağ, A. (2011). *Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Dalgıç, A. & Türkoğlu, N. (2018). Otel çalışanlarının iş becerikliliği ve polikronisite eğilimlerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi, *2nd International Symposium on Innovative Approaches in Scientific Studies*, 30 Kasım 2 Aralık, Samsun, Türkiye.
- Dean, J. W. Jr., Brandes, P., & Dharwadkar, E. (1998). Organizational cynicism, *Academy of Management Review*, 23 (2), 341-352.

- Diktaş, G., & Özgeldi, M. (2020). Çalışan performansı ve işten ayrılma niyeti konularında örgütsel sinizm ve sosyal zekânın rolü. *Journal of Management and Economics Research*, 18 (2), 11-28.
- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlamlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Doğan, D. (2018). *SmartPLS ile Veri Analizi*, US: Charleston SC
- Erbil, S. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algularının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Erer, B. & Şahin, M. (2020). Çalışanların örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi: Konya ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 2944-2959.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Güner, E., Yıldırım, M. H. & İçerli, L. (2012). Hizmet işletmelerinde çalışanların örgütsel güven ve sinizim davranışı arasındaki ilişki. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), 75-84.
- Gürbüz S., & Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güzel, B. & Ayazlar, G. (2014). Örgütsel adaletin örgütsel sinizm ve isten ayrılma niyetine etkisi: Otel işletmeleri araştırması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (26), 133-142.
- Güzel, B. & Güripek, E. (2020). Örgütsel adalet, sapkın davranış, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Karşılıklı normu yaklaşımı. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8 (2), 870-895.
- Hair, E., Halle, T., Terry-Humen, E., Lavelle, B., & Calkins, J. (2006). Children's school readiness in the ecl-k: predictions to academic, health, and social outcomes in first grade. *Early Childhood Research Quarterly*, 21(4), 431-454.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 45(5), 616-632.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Işık, Ö. G. (2018). Organizational cynicism: A study among advertising agencies. *Akdeniz İletişim Dergisi*, 130-151.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person-organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7-29.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Dinamik Akademi.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Kong, F., Ma, X., You, X. & Xiang, Y. (2018). The resilient brain: Psychological resilience mediates the effect of amplitude of low-frequency fluctuations in orbitofrontal cortex on subjective well-being in young healthy adults. *Social Cognitive And Affective Neuroscience*, 13 (7), 755-763.
- Özgan, H., Külekçi, E. & Özkan, M. (2012). Analyzing of the relationships between organizational cynicism and organizational commitment of teaching staff. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4 (1), 196-205.
- Pelit, E. & Ayduğan, N. (2011). *Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları Üzerine Bir Araştırma*, 12. Ulusal Turizm Kongresi, 30 Kasım-4 Aralık, Akçakoca, Düzce.
- Polat, M. & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 145-172.
- Psailla, G., & Roland, W. (Eds.). (2007). E-Commerce and Web Technologies: 8th International Conference, EC-Web 2007, Regensburg, Germany, September 3-7, 2007, Proceedings (Vol. 4655). Springer.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Jennifer Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200.
- Tekiner, M. A. & Demirci, U. (2019). Örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti ilişkisi: Kamu ve özel sektör farkı. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 2306-2321.
- Turgut, H., Bitmiş, G. & Sökmen, A. (2013). Psikolojik dayanıklılığın işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: kamu kurumu çalışanları üzerine bir araştırma. *12. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 2-4 Mayıs, Marmaris, Muğla*.
- Varıcıer, Ş. E. (2019). *Yetişkin Psikolojik Sağlamlığı Üzerine Bir İnceleme: Algılanan Ebeveyn Tutumu, Kontrol Odağı, Algılanan Sosyal Destek ve Stresle Başa Çıkma Stilleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başakşehir, İstanbul.
- Yafang T. & Shih-Wang W. (2010). The relationships between organisational citizenship behaviour, job satisfaction and turnover intention. *JCN Journal of Clinical Nursing*, 19 (23-24), 3564-3574.
- Yang, J. T., Wan, C. S. & Fu, Y. J. (2012). Qualitative examination of employee turnover and retention strategies in international tourist hotels in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 837-848.
- Yasım, Y. K. & Uğur, A. (2016). Bankacı kadınların örgütsel sinizmin algılarının işten ayrılma niyetine etkisi: Ordu ili örneği. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 554 - 572.
- Yıldız, K. (2013). Örgütsel bağlılık ile örgütsel sinizm ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8 (6), 853-879.

## **The Role of Psychological Resilience in the Effect of Organizational Cynicism Perceptions of Hotel Employees on their Intention to Leave**

**Nuray TÜRKOĞLU**

Mus Alparslan University, Vocational School of Social Sciences, Muş/Türkiye

**Okan TÜRK**

Mus Alparslan University, Vocational School of Social Sciences, Muş/Türkiye

### **Extended Summary**

According to Andersson (1996: p.1398), organizational cynicism is both a general and a specific attitude characterized by feelings of disappointment and hopelessness, as well as contempt and distrust of a person, group, ideology, social tradition or institution. The ability of employees to cope with these negative emotions will depend on their psychological endurance and resistance, in other words, their level of psychological resilience. Organizational resilience, which is mostly the subject of psychology, is defined as the capacity to recover itself after possible stress caused by the negativities of organizational cynicism (Kong, et al., 2018: p.755). In addition, Turgut et al. (2013), the psychological resilience of the employees negatively affects the intention to leave the job.

It is a possible result that hotel employees, who have a lot of face-to-face communication with the customer, are affected by all these organizational negativities and behaviorally expressed. For this reason, it is an important issue for both the business and the employee to cope with this situation and resist the difficulties of the employees who have negative feelings, thoughts and behaviors towards the hotel they work for. From this point of view, in this study, the role of organizational cynicism behaviors in hotel businesses, the interactions between their intention to leave and their resilience, and the role of resilience in the effect of organizational cynicism behaviors on turnover intentions were investigated. Especially the fact that the issue of psychological resilience in Turkey has not been handled within the scope of both the tourism sector and hotel management employees makes the issue important.

The universe of the research consists of employees working in hotel businesses. Convenience sampling was used in the research as a sampling method, and data were obtained by applying a questionnaire to 419 people working in 4 and 5 star hotel businesses in Muğla Province. The data of the study were collected with the permission of the ethics committee, which was taken in the decision number 45 of the 8th meeting of the Scientific Research and Publication Ethics Committee of Muş Alparslan University, dated 30.05.2022. The Organizational Cynicism Scale, which was developed by Dean, et al., (1998) to measure organizational cynicism in the first part of the questionnaire used while obtaining the data, and Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher, Jennifer Bernard (2008) which was used to measure destination belonging in the second part. Developed by Doğan (2015) and adapted into Turkish by Doğan (2015), the Short Psychological Resilience Scale was developed by Jung & Yoon (2013) in the third part, and the expressions related to measuring intention to leave the job adapted to Turkish by Akgündüz and Akdağ developed by Jung & Yoon (2013) and age, in the last part. There are questions aiming to measure the demographic information of visitors such as gender, income and educational status. The independent variable of the research; organizational cynicism, dependent variable; turnover intention, and the mediator variable is psychological resilience. The hypotheses used in the research were formed according to the literature reviews:



**H<sub>1</sub>:** Organizational cynicism behaviors of hotel employees have a direct and significant effect on their intention to leave.

**H<sub>2</sub>:** Organizational cynicism behaviors of hotel employees have a direct and significant effect on their psychological resilience.

**H<sub>3</sub>:** The psychological resilience of hotel employees has a direct and significant effect on their intention to leave.

**H<sub>4</sub>:** Psychological resilience has a mediating role in the effect of organizational cynicism behaviors of hotel employees on their intention to leave.

In the research, the data were analyzed through computer programs used in the field of social sciences. Before proceeding to the reliability and validity analyzes of the scales used in obtaining the research data, it was examined whether the data used in the research showed a normal distribution. Path analysis was applied using structural equation modeling in the research, the degree of explanation of the dependent variable by the independent variable and the role of the mediating variable on this effect were determined. In order to evaluate the measurement model, first of all, confirmatory factor analysis (CFA) was applied, and then the research hypotheses were tested using the Structural Equation Model (SEM). As a result of the analysis, H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub> and H<sub>4</sub> hypotheses were accepted.

The results of the research showed that the organizational cynicism behaviors of hotel employees have a positive effect on their intention to leave. This result is supported by the literature. In the literature, it is stated that the organizational cynicism behaviors of the employees cause the intention to leave the job (Canbek & Kanbur, 2019: p.1493-1502; Demirci & Tekiner, 2019: p.2306-2321; Diktaş & Özgeldi, 2020: p.11-28; Kurnaz & Kökalan, 2020: p. 41-58; Yasım & Uğur, 2016: p. 554-572). According to this result, it can be interpreted that the cynical behavior of hotel employees in the organization increases their intention to leave. In the study, it was also concluded that the organizational cynicism behaviors of hotel management employees had a negative effect on their psychological resilience. This result shows that the cynical behavior of hotel employees in the organization negatively affects their psychological resilience. Another result of the research is that the psychological resilience of the employees has a negative effect on their intention to leave. This result shows that the psychological resilience of hotel employees reduces their tendency to leave the job. Because, employees who show psychological resilience are more resistant to negative situations in the organization and in this way, they can display positive behaviors within the organization by having more positive feelings towards their organizations. This naturally reduces the intention of employees to leave the job. Another result of the research is that the psychological resilience of hotel employees has a partial mediation effect on the effect of organizational cynicism behaviors on their intention to leave. This result shows that the positive effect of organizational cynicism behaviors of hotel business employees on their intention to leave their job decreases their psychological resilience, albeit partially.

As a result, this research is very important in terms of filling the gap related to the subject identified in the literature, guiding future studies and shedding light on the managers in hotel businesses. In the future, this research can be expanded by conducting different universes for tourism businesses such as travel businesses, food and beverage businesses, which are the stakeholders of the tourism sector. By comparing the results obtained, the similarities or differences between the relevant results for the use of stakeholders can be determined. Thus, it can be

ensured that other business managers, who are stakeholders of the sector, benefit from the results for their own businesses.

**Ek-1: Etik Kurul İzni**

Evrak Tarih ve Sayısı: 04.07.2022-55516

T.C.  
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ  
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Toplantı Tarihi: 01.07.2022	Toplantı Sayısı: 9	Karar Sayısı: 54
<p>Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, Kurul Başkanı Prof. Dr. Ekrem ALMAZ başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararları almıştır. 04.07.2022</p> <p><b>KARAR-32:</b> Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğünün 17.06.2022 tarihli ve 53211 sayılı yazısı okundu ve ekleri incelendi.</p> <p>Yapılan incelemeler sonucunda; Üniversitemiz Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü Turizm ve Otel İşletmeciliği programı kadrosunda bulunan Dr. Öğr. Üyesi Nuray TÜRKÖĞLU'nun sorumlu araştırmacısı olduğu "Otel İşletmesi Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Psikolojik Sağlamlığın Rolü" adlı çalışması Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından <b>uygun görülmüş</b> olup, durumun Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne bildirilmesine,</p> <p style="text-align: center;">Oy birliği ile karar verildi.</p>		
<p><b>BAŞKAN</b></p> <p>(e-İmzalıdır) Prof. Dr. Ekrem ALMAZ Kurul Başkanı</p>		
<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Doç. Dr. Zekeriya ÇAM Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Doç. Dr. Mehmet SALMAZZEM İslami İlimler Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Doç. Dr. Bünyamin SARIKAYA Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi</p>
<p>ÜYE</p> <p>(İzinli) Doç. Dr. Canan DEMİR YILDIZ Eğitim Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Doç. Dr. Fuat KORKMAZER SBF Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Necmettin ÇİFTÇİ Sağlık Hizmetleri MYO Öğr. Üyesi</p>
<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Halil ALKAN SBF Öğr. Üyesi</p>	<p>ÜYE</p> <p>(e-İmzalıdır) Dr. Öğr. Üyesi Atike YILMAZ Spor Bilimleri Fakültesi Öğr. Üyesi</p>	

1 / 1

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.  
Evrak sorgulaması <https://ebys.alparslan.edu.tr/enVision/Dogrula/BSR4N87LV2> adresinden yapılabilir.

**Ek-1: Etik Kurul İzni (devamı)**

**MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ**  
**BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU DEĞERLENDİRME FORMU**

<b>Araştırmanın Başlığı:</b>	“Otel İşletmesi Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Psikolojik Sağlamlığın Rolü” adlı çalışma.
<b>Başvuru Formunun Etik Kurula geldiği tarih:</b>	17.06.2022
<b>Başvuru Formunun Etik Kurulda incelendiği tarih:</b>	01.07.2022
<b>Karar tarihi</b>	01.07.2022

**SONUÇ**

1.	<input checked="" type="checkbox"/> Kabul
2.	<input type="checkbox"/> Düzeltme gereklidir: Etik sorun olabilecek sorular/maddeler, süreçler ya da unsurlar bulunmaktadır. Açıklama:
3.	<input type="checkbox"/> Red Gerekçe, Görüş, Tavsiye ve Açıklamalar:

Başvuru dosyasının incelenmesinde hazır bulunan ve araştırmayla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkisi bulunmayan Etik Kurul başkan ve üyelerinin ad soyad ve imzaları.

Başkan  
(e-imzalıdır)  
Prof. Dr. Ekrem ALMAZ

Üye  
(e-imzalıdır)  
Doç. Dr. Zekeriya ÇAM

Üye  
(e-imzalıdır)  
Doç. Dr. Mehmet SALMAZZEM

Üye  
(e-imzalıdır)  
Doç. Dr. Bünyamin SARIKAYA

Üye  
(İzinli)  
Doç. Dr. Canan DEMİR YILDIZ

Üye  
(e-imzalıdır)  
Doç. Dr. Fuat KORKMAZER

Üye  
(e-imzalıdır)  
Dr. Öğr. Üyesi Necmettin ÇİFTÇİ

Üye  
(e-imzalıdır)  
Dr. Öğr. Üyesi Halil ALKAN

Üye  
(e-imzalıdır)  
Dr. Öğr. Üyesi Atike YILMAZ