

ÖRGÜTSEL YALNIZLIK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL SESSİZLİĞİN ARACILIK ETKİSİ

Meral ERDİRENÇELEBİ¹

Ebru ERTÜRK²

Mehmet Akif ÇİNİ³

ÖZ

Belirli amaçlar için bir araya gelmiş insanlardan oluşan yapı, örgüt olarak tanımlanmaktadır. Örgüt içerisinde yer alan çalışanların birbirleriyle yaşamış oldukları sorunlar, bazen onları yalnızlığa itmektir. Hâlbuki insan, yapısı gereği sosyal bir varlıktır ve yalnız yapamaz. Örgüt içi ve dışı ilişkilerde yaşanan sorunlar, olumsuz değişimler, çalışanların iş yaşamlarını etkilemektedir. Günümüzde iş dünyasında yalnızlık sorununun giderek yaygınlaştığı görülmektedir. Bu çalışma, işletmelerdeki çalışanların örgütsel yalnızlıkları, örgütsel sessizlikleri ve işten ayrılma niyetleri arasında nasıl bir ilişki olduğunu belirlemek amacıyla tasarlanmıştır. Literatürde bu üç kavramın birbirleriyle ilişkilerine yönelik olarak sınırlı sayıda araştırma mevcuttur. Ancak üç kavramı bir arada ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu noktada, çalışmanın literatüre katkı sağlaması umulmaktadır. Araştırma amacı doğrultusunda Konya ilinde faaliyet gösteren, en çok şubesi bulunan devlet ve özel bankaların tüm ilçelerdeki şube çalışanlarından anket tekniği ile veriler toplanmıştır. Elde edilen veri setine frekans, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi uygulanmış ve araştırma modelinin doğruluk testi için Yapısal Eşitlik Modeli'nden (YEM) yararlanılmıştır. Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlık düzeylerinin örgütsel sessizliklerini anlamlı ve pozitif yönde; örgütsel yalnızlık düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve pozitif yönde; örgütsel sessizlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği; son olarak banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıklarının örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Yalnızlık, Örgütsel Sessizlik, İşten Ayrılma Niyeti, Banka Çalışanları

Jel Kodları: M12, M14, M54.

¹Dr. Öğr. Üyesi, NEÜ UBF, merdirencelebi@erbakan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7705-6067

²Dr. Öğr. Üyesi, NEÜ UBF, ebruerturk@erbakan.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5256-2203

³Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniv, Cihanbeyli MYO, mehmetakifcini@selcuk.edu.tr, ORCID:0000-0001-7619-978X

Makalenin Gönderim Tarihi: 01.04.2020; Makalenin Kabul Tarihi: 22.04.2020

MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL SILENCE ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL LONELINESS AND INTENTION TO LEAVE

ABSTRACT

The structure consisting of people who come together for specific purposes is defined as an organization. The problems experienced by the employees in business life sometimes push them to loneliness. However, human is a social being by nature and human can't live alone. Problems and negative changes in internal and external relations affect the business life of employees. Today, it is seen that the problem of loneliness is becoming more common in business world. This study was designed to determine the relationship between organizational loneliness, organizational silence and intention to leave from employees in enterprises. There are a limited number of studies in the literature regarding the relationship between these three concepts. However, there is no study that deals with three concepts together. At this point, it is hoped that the study will contribute to the literature. For the purpose of the research, data was collected from the branch employees of the state and private banks, operating in Konya and having the highest number of branches, in all districts with a survey technique. Frequency, explanatory and confirmatory factor analysis and correlation analysis were applied to the obtained data set and Structural Equation Model (SEM) was used for the accuracy test of the research model. It has been concluded that organizational loneliness levels of bank employees affect their organizational silence significantly and positively, organizational loneliness levels significantly affect their intention to leave, and organizational silence levels significantly and positively affect their intention to leave and lastly organizational loneliness positively affect their intention to leave through organizational silence.

Keywords: Organizational Loneliness, Organizational Silence, Intention to Leave, Banking Employees

JEL Codes: M 12, M 14, M 54.

GİRİŞ

Günümüz rekabet ortamında işletmelerin rekabet gücünü etkileyen etmenler çok çeşitlenmiş ve güçlenmiştir. Bu faktörlerden bir tanesi de iç paydaş olan işgücünün memnuniyetinin sağlanmasıdır. Aynı zamanda çalışan etkinliğini ve verimliliğini sağlayarak ekip ruhunun oluşturulmasıdır. İş gücünün etkinliği ve verimliliğinin artması aynı zamanda örgütün amaçlarına ulaşılmasına katkı sağlayacaktır. Son zamanlarda örgütsel davranış alanı ile ilgili çalışmaların artış göstermesinin temel nedeni de, örgüt verimliliğini arttırmak amacıyla içerisinde yer alan çalışanların (bireylerin), dâhil oldukları grup içi, gruplar arası ve örgütsel olarak etkileşimlerini araştırmaktır. Çalışanların işyerinde yaşadıkları olumsuz etkileşimler, işe ve örgüte olan bağlılıklarını, gönüllü olarak sergiledikleri davranışları, aidiyet duygusunu ve birlikte çalışma ruhunu azaltabilmektedir.

Negatif örgütsel davranışlar ya da olumsuz örgütsel davranışlar içerisinde yer alan kavramlardan örgütsel sessizlik: çalışanın fikir ve düşüncelerini açıklamaktan geri durması ve konuşmaması olarak tanımlanırken; örgütsel yalnızlık ise çalışanın örgütsel sosyal ilişki bağlamında diğerlerinden uzak olması, kopması ve kendini izole etmesi olarak tanımlanmaktadır. Her iki kavramın da örgüt açısından pekçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bir diğer olumsuz örgütsel davranış türü de işten ayrılma niyetinin oluşmasıdır. İşten ayrılmayı düşünen çalışanın performansı düşmektedir. Örgütsel sessizliğin ve yalnızlığın etkilerini minimize etmek için ilk olarak öncüllerini irdelemek gerekmektedir. Gerek bireysel anlamda, gerek yönetim kademesinde, gerekse de örgüt düzeyinde öncüllerle yapılacak mücadele sonuçları olumlu yönde etkileyecektir. İşletmenin maddi ve manevi kayıplarını en aza indirmek için bu iki olguyla mücadele etmek oldukça büyük önem taşımaktadır.

Çalışmanın kavramsal çerçevesini oluşturan örgütsel yalnızlık ve örgütsel sessizliğin birbiri ile ilişkisine bakılarak ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkileri hem tek tek hem de aracılık etkisi olarak incelenmiştir. Bu üç başlığı bir arada ele alan çalışmaya rastlanamamış olması ise çalışmaya orijinallik ve literatüre katkı sağlaması açısından oldukça önemlidir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Örgütsel Yalnızlık

Literatürde yalnızlık kavramı kendi içinde bir duygu olmaktan ziyade belirli duygularla ilişkili olarak kavramsallaştırılmaktadır. Yalnızlık daha çok sosyal, psikolojik, psikiyatrik, kültürel ve sosyo-ekonomik sorun olarak görülmektedir. “Yalnız” ve “Yalnızlık” kelimeleri günlük kullanımda hem nesnel hem de öznel anlamlar içermektedir. Literatürde yalnızlık; izolasyon ya da sosyal işlev bozukluğunu ifade etmek için kullanılmıştır. Çeşitli yalnızlık tanımlarına bakıldığında, bu tanımların üç ortak noktası bulunmaktadır. Birincisi, yalnızlık bir kişinin sosyal ilişkilerindeki niceliksel veya niteliksel eksikliklerden kaynaklanır. İkincisi, yalnızlık öznel bir deneyimdir, çünkü nesnel (toplumsal) izolasyonla eşanlamlı değildir. Üçüncüsü, yalnızlık deneyimi nahoş ve üzücüdür (Wright, 2005: 10-11).

Yalnızlık diğerlerinden uzak olma olarak ifade edilebilir. Modern toplumlarda yaşanan sosyal ve duygusal yalnızlık çağın insanının en çok muzdarip olduğu konulardan birisidir. Örgütsel yaşamda

karşılaşılan yalnızlık, sadece iş yaşamında etkili olmaktadır. Özel yaşamında oldukça sağlıklı ilişkileri olan bir birey, iş yaşamında sosyal ilişki kurmada sıkıntı yaşayabilmektedir (Mercan, 2015: 429). Örgütsel yalnızlık, iş yaşamında olması gereken ve yaşanan ilişkiler arasındaki olumsuz farklılık ve bu durumun giderilememesinden kaynaklanan durum şeklinde ifade edilmektedir (Demirbaş ve Haşit, 2016: 139).

Yalnızlık her zaman kötü bir deneyim değildir. Tercih edilen bir yalnızlık olduğunda durum değişmektedir. Kişinin kendi içsel yolculuğu ve üretkenliği için tercih ettiği yalnızlık, kişisel gelişim ve yaratıcılığa yol açabilmektedir. Yine kişinin sosyal ilişkilerin zararlarından kaçınma durumunda tercih ettiği yalnızlık da bu türdendir (Çetin ve Çakır, 2018: 362).

Örgütsel yalnızlık nedenleri; bireysel, örgütsel ve çevresel kaynaklı olabilmektedir (Bozkurt, 2019: 64-66). Bireyin çalışma ortamının genel özelliklerindeki farklılıklar, sosyal beceri yoksunluğu, sosyal ilişkilerdeki yetersizlikleri, çekingenlik, kötümserlik gibi kişisel özellikleri, doyumsuz sosyal destek algısı, olumsuz beklentileri, aile yapısındaki uyumsuzluklar, kendisini algılama biçimi (Fettahlıoğlu ve Çakar, 2020: 244), fiziki görünümü vb. bireysel kaynaklı iken; aşırı rekabet ortamı, aşırı iş yükü, vb. örgütsel kaynaklı; yetiştiği aile yapısı, bireyci kültürel değerler, vb. çevresel kaynaklı örgütsel yalnızlık nedenleridir.

Örgütsel yalnızlık; sosyal arkadaşlık ve duygusal yoksunluk olarak iki alt boyutta incelenmiştir. Sosyal arkadaşlık boyutunda (sosyal yalnızlık olarak da adlandırılan); bireyin ilişkiler ağındaki ve arkadaş sayısındaki nicel eksiklikten ötürü yaşanan duygu ve iş yerinde çalışanların sosyal bağlarının zayıf olması ya da bireyin kendisini benimseyen bir grubun içinde olamaması ifade edilirken; duygusal yoksunluk boyutunda ise, yalnızlık niteliksel açıdan ele alınmakta, yani bireyin çevresindeki insanların çokluğundan ziyade aralarındaki etkileşim seviyesi kastedilmektedir. Duygusal yalnızlık sosyal yalnızlığın (arkadaşlık) aksine çalışanların iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerine dair elde ettiği duygu ve düşüncelerdir (Mercan, 2015: 431-433). Bireyin duygusal yoksunluk boyutunda yaşadığı yalnızlıkta, diğer insanlarla olan sosyal ilişkilerinde yaşadığı olumsuz deneyimlerin payı olduğu söylenebilir. Bu gibi durumları tekrar yaşamamak için birey yalnız kalmayı tercih edebilir. Sosyal ilişkilerde yaşanan hayal kırıklığı bireylerin kendilerini değersiz, reddedilmiş ve yetersiz hissetmelerine neden olabilmektedir (Kaplan, 2011: 35).

Örgütsel yalnızlığın sonuçları hem birey hem de örgüt açısından çoğunlukla olumsuz olarak değerlendirilmektedir. Bu sonuçlar; iş veriminin düşmesi ve iş tatmininin azalması, performansın düşmesi, stres duygusunun artması, kaygı derecesinin artması, kararsızlık, endişe, öfke, geri çekilme ve güvensizlik, mutsuz, memnuniyetsiz, kötümser bir ruh hali, klinik depresyon ve intihar düşüncesinin artması, yüksek kan basıncı, yüksek tansiyon, bağışıklık sisteminin işlevinin bozulması, sindirim sorunları, kötü beslenme alışkanlıkları, uyku bozukluğu, madde bağımlılığı, kanser vb. sağlık sorunları, uyuşukluk, atalet, bilişsel ve motivasyon kaynaklarını kullanma becerilerini yitirme şeklinde sıralanabilir. İş yaşamında yalnızlığın çalışanların öznel iyi oluş, iş ve yaşam tatmini, işle bütünleşme,

örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi olumlu davranışları azalttığı ve işten ayrılma niyetini ise artırdığı belirtilmektedir (Kayaalp, 2019: 40-41; Çetin ve Çakır, 2018: 360-361; Çetin ve Alacalar, 2016: 194; Uçkun ve Üzüm, 2019: 125).

1.2. Örgütsel Sessizlik

Literatürde ilk olarak Hirschman (1970) örgütsel sessizliği bağlılık ve onay şeklinde ifade etmiş ve uyum sağlama itaat olarak kabul edilen sessizlik daha sonra çalışanların davranış biçimlerini ve örgüt performansını etkileyen bir kavram olarak ele alınarak bir tepki, geri çekilme eylemi olarak görülmeye başlanmıştır (Gündüz, 2017: 134). Sessizleşmenin teorik temeli, Vroom'un Bekleyiş Teorisi olarak görülmektedir (Zerenler, 2011: 148). Bireyin alternatif davranışlar içinden hangisini tercih edeceğine yönelik bilgi sunan Beklenti Kuramına göre, acıdan kaçmak, hazzı artırmak yönünde gerçekleşen davranış tercihinde bireylerin algıları, tutumları ve inançları önemli bir rol üstlenmektedir. Bireylerin bu anlamda yaptıkları rasyonel tercihler sonucunda (Akdoğan ve Köksal, 2019: 141) sessizliği ya da konuşmayı tercih ettikleri gözlenmektedir. Rotter'in (1954) Sosyal Öğrenme Kuramına göre ise, bireyler öğrenmelerinin çoğunu sosyal ortamda gerçekleştirmekte ve her zaman bizzat kendi tecrübe ederek değil, aynı zamanda başkalarına o davranış öğretilirken ya da diğerleri o davranışı sergilerken gözlemleri sonucunda öğrenmektedirler (Aydın ve Basım, 2019: 169-170). Çalışan sessizliğinin de diğer çalışanlardan öğrenildiği söylenebilir. Bu durumda sessiz kalan ilk çalışanın sessizliği nereden öğrendiği düşünüldüğünde çalışanın örgütte yeni bir fikir ortaya attığında yöneticiler tarafından uyarılması, bu düşünceleri açıklamamasının istenmesi ve paylaştığında kötü bir sonuçla karşılaşacağından endişe duyması sessizliği öğrenmesine ya da sessizliğe kapılmasına sebep olabilmektedir (Şehitoğlu, 2018: 500). Bu bağlamda sessizlik zamanla bireysellikten uzaklaşıp, bulaşıcı bir şekilde kolektif hale gelmekte ve sessizlik sinerjisi oluşmaktadır (Gündüz, 2017: 134). Neumann'ın Sessizlik Sarmalı Teorisi ise, bireyin fikir ve düşüncelerini açıklamadan önce, bu düşüncenin meşruiyetini değerlendirmesine dayanmaktadır. Sarmalın devam etmesi kamu tarafından destek görmemesine, insanların dışlanma tehdidini sezmesine ve izole edilmekten korkmasına bağlıdır (Zerenler, 2011: 149). Çalışma yaşamındaki sessizliğin, sosyo kültürel köklerine inildiğinde Hofstede'in ortaya koyduğu güç mesafesinin yaygın biçimde kullanıldığı, çalışanların yaratılan korku atmosferinde duygularını maskeleyerek dile getirmedikleri görülmektedir (Akar, 2017: 39). Seligman'ın ortaya attığı öğrenilmiş çaresizlik kavramı da çalışanların sessizliğini etkileyen kültürel etmenlerden biridir. Bu öğrenme, bireysel deneyimler ve sosyal gözlemler neticesinde gerçekleşmekte ve birey kanıksama eğilimi göstererek mevcut duruma teslimiyet göstermektedir (Akar, 2017: 41-42).

Bireysel açıdan sessizlik akabinde yılgınlık, bıkkınlık, huzursuzluk ve tatminsizlik halini alabilmekte, iş tatminindeki ciddi çöküş beraberinde işten ayrılma niyetini ve hatta kararını getirebilmektedir. Kimsenin "Kral Çıplak" demeye cesaret edememesi ve/ ya da tepkisiz kalıp geri çekilmesi sadece bireysel değil örgütsel düzeyde de olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Örgütün yanlış kararlar alması, çalışanlarda güven ve moral eksikliği sonucu bağlılık, iş tatmini ve motivasyon eksikliği

örgütsel sosyalizasyonda azalma ve örgütteki süreçlerin yenilenmesi ve iyileştirilmesinde güçlük yaratarak verimlilik ve etkinliği düşürmektedir (Gündüz, 2017: 135-136).

Örgütsel sessizlik, değişim gösterebilme yeteneğinde olan insanların, örgütsel konularda örgüt lehine bir eylemde bulunma yerine davranışsal, bilişsel ya da duygusal olarak geri durması, eylemsizliği tercih etmesi ve örgüte her tür katkıyı esirgemesidir (Tutar, 2014: 351).

Örgütsel sessizlik iki temel boyutta ele alınmaktadır. Birincisi çalışanların sessiz kalması (konuşmaması); ikincisi çalışanların sessiz bırakılması (konuşma fırsatı ve imkânı verilmemesi) biçimindedir (Aytürk, 2019: 384-385).

Literatürde örgütsel sessizliğin alt boyutlandırılmasında farklı başlıklarda incelendiği görülmektedir. Bu çalışma kapsamında Dyne, Ang ve Botero (2003)'nun yaptıkları üç alt boyutlu sınıflandırma esas alınmıştır. Üç alt boyut şunlardır (Sağlam, 2016: 128-129): Kabullenici sessizlik; işgörenlerin kurumdaki durumunu kabullenmesi, fikirlerini açıklasa dahi dikkate alınmayacağını düşünerek durumu kabullenip sessiz kalmasını ifade etmektedir. Savunma amaçlı sessizlik; fikir ve görüşlerin açıklanması halinde karşılaşılabilecek olumsuz sonuçtan endişe ederek ve korkarak bu durumun kendisini ve kariyerini tehlikeye atacağını düşünerek kendisini savunmaya aldığı sessizliği ifade etmektedir. Örgüt yararına sessizlik ise; işgörenin özverili davranışı sonucunda işle ilgili fikir ve görüşlerin örgütteki diğer çalışanları ve örgütü düşünerek onların yararına saklanması, dışa vurulmaması durumudur.

Örgütsel sessizliğin oluşmasında yöneticilerin rolü büyüktür. Yönetim kademesindeki kişilerin, yönetiminde çalışan bireylerin fikrinsel katkılarına olumsuz yaklaşımı, çalışanları sessizliğe itmekte ve konuşmakla bir şeyin değişmeyeceğini düşünmeye başlayan çalışanlar zamanla sessizlik yönünde tercih kullanır hale gelebilmektedir (Çakır ve Uğurluoğlu, 2019: 394).

Örgütsel sessizliğin birçok nedeni olabilmektedir. Psikolojik sözleşmenin olmaması, örgütsel bağlılığın zarar görmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının azalması sessizliği doğurmaktadır. Yöneticilere olan güvenin sarsılması, yöneticinin kişiliği, işe ve çalışana ilişkin önyargılar, konuşmanın risk içermesi, geçmiş tecrübeler, izolasyon ve ilişkileri zedeleme korkusu ve kişisel özellikler ile örgütsel adaletsizlik, örgütteki sessizlik iklimi bireyi sessizliğe itmektedir (Tutar, 2014: 351-352; Şehitoğlu, 2018: 501-502; Çakır ve Uğurluoğlu, 2019: 395).). Bu nedenlerden de yola çıkarak iş yaşamındaki sessizliğin en temel nedeninin korku faktörü olduğu görülmektedir. Çalışan, örgütle ilgili konularda görüşlerini dile getirmeden önce bir fayda- maliyet analizi yapmakta, bu analiz sonucunda fikirlerini ifade etmenin anlamlı bir sonuç üretmeyeceğini ve bununla birlikte birtakım bedeller ödeyebileceğini düşünmesi olumsuz duygusal tepkiler göstermesine yol açabilmektedir. Çalışan, bu durumdan kurtulmak için de sessiz kalma şeklinde bir savunma mekanizması geliştirebilmektedir (Akar, 2017: 26-27).

Çalışanlar örgütsel sessizlikten son derece olumsuz biçimde etkilenmektedirler. Birey yaşadığı sessizlik neticesinde düşüncelerini önemsiz bulabilmekte, demotive olabilmekte, işten ayrılma niyeti

içine girebilmekte, iş tatmini düşmekte, örgütsel güven kaybı yaşayabilmekte ve kendini aciz hissedebilmektedir (Çakır ve Uğurluoğlu, 2019: 396).

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti literatürde, çalışanın hali hazırda çalıştığı işyerinden ayrılmayı bilinçli olarak planlama ve hayata geçirme isteği ve bu düşüncenin devamlılığı olarak tanımlanmaktadır (Uslu ve Aktaş, 2017: 143). İşinden memnun olmayan ve kendini o işyerine ait hissetmeyen, sonuç olarak işine, işyerindeki herkese karşı olumsuz düşünen bireylerin deneyimleyeceği davranış türlerinden birisi de işten ayrılma olarak görülmektedir (Taslak, 2008: 125).

İşten ayrılma niyeti, çalışanların çeşitli sebeplerden ötürü işten ayrılmayı planlaması ve yakın bir tarihte işi bırakma düşüncesine girmiş olması ve yeni iş arama niyeti içerisinde olmasını ifade etmektedir (Sarrafoğlu, 2019: 22).

İş göreni motive eden koşullardan olan, ücret, terfi, iş güvencesi, çalışma şartları, sosyal haklar bakımından yüksek adaletsizliğin görüldüğü örgütlerde iş gücü devri daha fazla yaşanmaktadır. March ve Simon'un (1958) ortaya attığı Örgütsel Denge Teorisi'ne göre, çalışanlar örgüte sağladıkları katkının örgütten aldıkları fayda ve imkânlardan fazla olduğunu gördüklerinde işten ayrılmaktadırlar (Dönmez, 2019: 55-58).

İşten ayrılma niyeti örgütsel ve bireysel olumsuz sonuçları nedeniyle son derece önemlidir. İşten ayrılmayı düşünen çalışanın iş performansı da düşecektir (Demirbaş ve Haşit, 2016: 141). Bunun yanı sıra, işten ayrılan birey için işe girdiğinde oryantasyon sürecinde ve eğitim sürecindeki maliyet, verimlilik kaybı, iletişimin ve sosyal yapının bozulması, diğer çalışanların iş tatminlerinin düşmesi, işten ayrılanların örgüt hakkında olumsuz yorumda bulunması ve örgütün itibarının zarar görmesi de olumsuz sonuçlar arasında sayılabilir (Özdevecioğlu, 2004, s.112'den akt: Sarrafoğlu, 2019: 26; Dirik, 2019: 133).

Çalışanın işten ayrılmasının örgüte doğrudan ve dolaylı maliyetleri olmaktadır. Yeni çalışanın işe alım süreci ve eğitimi dolaysız maliyet grubunda değerlendirilirken; diğer çalışanların yaşadığı moral bozukluğu, iş yüklerindeki artış, sosyal sermayedeki azalma dolaylı maliyetler grubunda değerlendirilebilir. Hem nitelikli iş görenin kaybedilmesiyle yaşanan insan gücü kaybı, hem de iş sürecinin sekteye uğraması noktasında işten ayrılma niyeti örgütler açısından olumsuz bir olgu olarak görülmektedir (Yıldız, 2013: 318-319).

Örgütler, personel güçlendirme yöntemlerinden olan ücret, ikramiye ve diğer ödüllendirme sistemlerini uygulayarak, örgütteki yükselme, eğitim, iş güvencesi şeklindeki motive edici öğelerle bireylerin örgüte olan bağlılıklarını artırabilirler. Örgütteki çalışanlara güçlendirme yöntemleri uygulandığında örgütsel bağlılığın duygusal ve devam bağlılığı boyutu artarak, bireyin örgütte kalma isteği ve yükümlülüğü artacak böylece işten ayrılma niyeti de azalacaktır (Kitapçı, Kaynak ve Ökten, 2013: 55). Bununla birlikte, iş yaşamının kalitesinin artırılması, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet algısı,

yönetmel destek ve sosyal destek de işten ayrılma niyetini azaltan unsurlar olarak sıralanmaktadır (Elçi ve Karabay, 2016: 130).

1.4.Örgütsel Yalnızlık, Örgütsel Sessizlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Literatürde yer alan üç kavrama dair çalışmalar incelenmiştir. Ulaşılabilen ulusal çalışmalar şunlardır:

Nartgün ve Demirer (2012) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada örgütsel sessizliğin uysal ve savunmacı sessizlik boyutları ve iş yaşamında yalnızlığın duygusal yoksunluk ve sosyal arkadaşlık boyutları arasında pozitif ilişki bulmuşlardır.

Ertosun ve Erdil (2012) özel sektör çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada örgütsel yalnızlığın her iki boyutuyla işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulmuşlardır.

Kaymaz, Eroğlu ve Sayılır (2014) yaptıkları araştırmada işyerinde yalnızlığın, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Acaray (2014) yaptığı araştırmada kabullenici sessizliğin ve korunma amaçlı sessizliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Çiftçi, Meriç ve Meriç (2015), öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada örgütsel sessizlik tutumları ile işten ayrılma niyeti düzeyleri arasında ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını tespit etmişlerdir.

Elçi ve Karabay (2016), özel sektör çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, yıldırma algısının artmasının örgütsel sessizliği artırdığı ve bu durumun işten ayrılmayı olumsuz etkilediğini tespit etmişlerdir.

Demirbaş ve Haşit (2016) akademisyenler üzerine yaptıkları araştırmada iş yerinde yalnızlık ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Uslu ve Aktaş (2017), sağlık çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada işten ayrılma niyeti ile ilişkisel sessizlik arasında negatif ilişki, kabullenici sessizlik, savunmacı sessizlik ve örgütsel sessizlikle pozitif ilişki tespit etmişlerdir.

Çaylak ve Altuntaş (2017), Ankara'da bir hastanedeki hemşirelerin katıldıkları araştırmalarında örgütsel sinizm ile birlikte örgütsel sessizliğin nedenlerinin işten ayrılma niyetini arttırdığını tespit etmişlerdir.

Erdirençelebi ve Ertürk (2018) yaptıkları araştırmada banka çalışanlarının örgütsel yalnızlık algısının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kayaalp (2019) tez araştırmasında öğretmenlerin örgütsel sessizlik ile örgütsel yalnızlık düzeyleri arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Sarrafoğlu (2019) kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada, örgütsel sessizliğin uzlaşmacı ve savunmacı boyutları ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Uluslararası literatüre bakıldığında ise şu çalışmalar yer almaktadır:

Chen Wen Peng ve Liu (2016) Çin'deki on şirkette lider-takipçi rolleri olan çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada lider üye değişiminin işyeri yalnızlığının takipçilerin işten ayrılma niyeti üzerindeki lider-takipçi uyum/uyuşmazlığı etkisine kısmen aracılık ettiğini tespit etmişlerdir.

Ghadi (2017) Ürdün'de akademisyenler üzerinde yaptığı araştırmada işyeri maneviyatının gönüllü işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine, işyeri yalnızlığının kısmen aracılık ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Hyeok Gi (2017) yaptığı araştırmada örgütsel sessizliğin, işten ayrılma niyeti ve üretkenlik karşıtı davranışlar üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Guo (2020), Güney Çin'deki işletme çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada ekip üyesi değişiminin işyerinde yalnızlık ve sessizlik davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiği ve örgütsel yalnızlığın işyeri sessizliği davranışını orta düzeyde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında ulusal ve uluslararası literatürde örgütsel yalnızlık ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar olduğu gibi, örgütsel yalnızlık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyenler ve örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi sorgulayanlar ve ayrıca başka değişkenlerle birlikte değerlendirilen çalışmalar bulunmaktadır. Her üç değişkenin ilişkisini bir arada inceleyen çalışmaya rastlanamamıştır. Bu bağlamda bu çalışma her üç değişkeni bir arada ele alan çalışma olması bakımından özgündür. Literatüre bu anlamda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2.ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırmanın temel amacı, banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıklarının varlığını tespit etmek ve bu yalnızlığın örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ölçümlemektir.

Yukarıda belirtilen amaç doğrultusunda aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizliklerini pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Banka çalışanlarının örgütsel sessizlikleri işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

H4: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini en çok şubesi bulunan devlet ve özel bankaların Konya ili tüm ilçelerindeki şube çalışanları oluşturmaktadır. Bu bankaların Konya ili genelinde toplamda 45 (devlet bankasının) ile 31 (özel bankanın) şubesi ve 640 çalışanı mevcuttur. Araştırmanın evrenini bu 640 çalışan oluşturmaktadır. Çalışanların bir bölümüne izin gerekçeleri ve müşteri ziyaretinde bulunmaları vb.

nedenler ile ulaşılamamıştır. Toplamda 373 anket doldurulmuş ancak 3 anket eksik doldurulduğundan analize alınmamıştır. Bu nedenle 370 çalışan oluşturmuştur. Örneklemenin evreni temsil oranı % 58,3'tur. Veriler Eylul-Ekim 2019 tarihleri arasında toplanmıştır.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Kişisel görüşmeye dayalı anket metodu seçilmiştir. Toplamda 373 anket doldurulmuş ancak analize alınan anket sayısı 370 olmuştur. Çalışma anketi dört blumdur. Birinci bölümde mülakat yapılan katılımcıyı tanıtan demografik bilgiler; ikinci bölümde örgütsel yalnızlığı ölçmeye yönelik Wright vd., (2006) tarafından geliştirilmiş “İşyerinde Yalnızlık leği” Doğan, etin ve Sungur (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan; Demirbaş ve Haşit (2016) tarafından da kullanılan ölçek kullanılmıştır. Bu lek, iki alt boyut ve 16 ifadeden oluşmaktadır. “Duygusal Yoksunluk” ve “Sosyal Arkadaşlık”, alt boyutlarından meydana gelmektedir. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının örgütsel sessizliklerini ölçümlemek için ncü bölümde Dyne vd.(2003) tarafından geliştirilen; Taşkıran (2011) tarafından kullanılan “rgütsel Sessizlik leği” kullanılmıştır. Toplamda 15 ifadeden oluşan lek “Kabul Edilmiş Sessizlik”, “Savunma Amaçlı Sessizlik” ve “rgüt Yararına Sessizlik” olmak üzere üç alt boyuttur. Dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla, Thatcher, Stepina ve Boyle (2002) alışmasından Seyrek ve İnal (2017) tarafından uyarlanmış olan ve 4 ifadenin yer aldığı tek boyutlu ölçek kullanılmıştır. Tüm lekler 5'li Likert ölçektir. Örgütsel yalnızlık ölçeğinde 5-6-10-11-12-14-15-16. ifadeler ters kodlanmıştır.

Toplanan verilerin analizinde SPSS 22 paket programı ve LISREL 9.3 kullanılmıştır. İlk olarak tüm ölçeklerin güvenilirlik testi için iç tutarlılık göstergesi olan Cronbach's Alpha değerine bakılmıştır. Frekans dağılımı, açıklayıcı ve doğrulamayı faktör analizleri, korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırma modelinin doğruluk testi için ise YEM'den yararlanılmıştır.

3. BULGULAR

3.1. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamında bulunan 370 banka çalışanının demografik bilgileri aşağıda Tablo-1'de görülmektedir.

Tablo-1: Demografik Bilgilerin Frekans Dağılımı

| Parametreler | Frekansı | Yüzde | Parametreler | Frekansı | Yüzde | |
|----------------|-----------|-------|--------------|--------------------|-------|------|
| Yaş | 21-25 | 45 | İş Tecrübesi | 1-5 yıl | 129 | 34,9 |
| | 26-30 | 126 | | 6-10 yıl | 130 | 35,1 |
| | 31-35 | 103 | | 11-15 yıl | 72 | 19,5 |
| | 36-40 | 68 | | 16-20 yıl | 20 | 5,4 |
| | 41-+ | 28 | | 21-+ yıl | 19 | 5,1 |
| Cinsiyet | Kadın | 157 | Pozisyon | Gişe yetkilisi | 73 | 19,7 |
| | Erkek | 213 | | Yetkili yardımcısı | 86 | 23,2 |
| Medeni Durum | Evli | 242 | | Yetkili | 95 | 25,7 |
| | Bekâr | 128 | | Yönetmen yardım. | 34 | 9,2 |
| Öğrenim Durumu | Lise | 18 | | Yönetmen | 67 | 18,1 |
| | Ön lisans | 16 | Müdür | 15 | 4,1 | |

| Çalışılan Banka Türü | Lisans | 274 | 74,1 | Bu Bankada Çalışma Süresi | 1-5 yıl | 155 | 41,9 |
|-------------------------|---------------|---------------|-----------|------------------------------------|---------------|-----|------|
| | Yüksek Lisans | 61 | 16,5 | | 6-10 yıl | 138 | 37,3 |
| Doktora | 1 | 0,3 | 11-15 yıl | 40 | 10,8 | | |
| Devlet | 222 | 60,0 | 16-20 yıl | 24 | 6,5 | | |
| Özel | 148 | 40,0 | 21-+ yıl | 13 | 3,5 | | |
| Toplam | 370 | 100,00 | Toplam | 370 | 100,00 | | |

Tablo-1’de görüldüğü üzere araştırma kapsamındaki çalışanların, 26-30 yaş aralığında (%34,1), erkek (%57,6), evli (%65,4), lisans mezunu (%74,1), devlet bankası çalışanı (%60), 6-10 yıllık iş deneyimine sahip (%35,1), yetkili olarak görev yapan (%25,7), bulunduğu bankada 1-5 yıldır (%41,9) çalışan kişilerden oluştuğu görülmektedir.

3.2. Güvenirlilik Analizi

Tablo 2’de yer alan tüm ölçeklerin güvenilirlik katsayısı 0,729-0,854 arasında değişkenlik göstermektedir. Bu değerler 0,70 ve 0,70’den büyük olması ölçeklerin güvenilirliği için yeterli olarak kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2011,s.171).

Tablo 2: Tüm Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları

| Ölçekler | İlk İfade Sayısı | İlk Cronbach Alfa Katsayısı | Son İfade Sayısı | Son Cronbach Alfa Katsayısı |
|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|
| Örgütsel Yalnızlık | 16 | ,742 | 14 | ,755 |
| Örgütsel Sessizlik | 15 | ,878 | 12 | ,857 |
| İsten Ayrılma Niyeti | 4 | ,765 | 3 | ,783 |

3.3. Açıklayıcı (Açımlayıcı) Faktör Analizi

Her üç ölçeğin yapısal geçerliliklerini test etmek için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz sürecinde, faktör özdeğerinin 1’den büyük, yüklerinin 0,50’den büyük ve faktör sayısının varyans toplamının 2/3’ünü açıklar olmasına dikkat edilmiştir (bkz. Tablo-3).

Tablo-3: Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

| Örgütsel Yalnızlık Ölçeği | | | | | |
|---|-------|-------------------------------------|---------|------------------|------------|
| KMO: ,906 | | Barlett’s Test Chi-Square: 3843,547 | | df:105 | Sig.: ,000 |
| Boyut | Madde | Faktör Yükü | Varyans | Cronbach's Alpha | Öz Değer |
| Faktör 1: Duygusal Yoksunluk (DY) | Y1 | ,813 | %43,603 | ,782 | 6,104 |
| | Y2 | ,841 | | | |
| | Y3 | ,787 | | | |
| | Y4 | ,835 | | | |
| | Y5 | ,785 | | | |
| | Y6 | ,849 | | | |
| | Y7 | ,564 | | | |
| | Y8 | ,771 | | | |
| | Y9 | ,769 | | | |
| Faktör 2: Sosyal Arkadaşlık (SA) | Y10 | ,693 | %26,380 | ,904 | 3,133 |
| | Y11 | ,847 | | | |
| | Y12 | ,811 | | | |
| | Y14 | ,863 | | | |
| | Y15 | ,859 | | | |
| Örgütsel Sessizlik Ölçeği | | | | | |
| KMO: ,889 | | Barlett’s Test Chi-Square: 3163,702 | | df:91 | Sig.: ,000 |
| Faktör 1: Kabul Edilmiş Sessizlik (KES) | S1 | ,929 | %9,254 | ,775 | 1,090 |
| | S2 | ,645 | | | |
| | S4 | ,765 | | | |
| Faktör 2: | S5 | ,784 | | | |
| | S6 | ,759 | | | |

| | | | | | |
|---|-----|---|------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Savunma Amaçlı Sessizlik (SAS) | S7 | ,853 | %44,302 | ,880 | 5,316 |
| | S8 | ,559 | | | |
| | S9 | ,849 | | | |
| | S10 | ,819 | | | |
| Faktör 3: Örgüt Yararına Sessizlik (ÖYS) | S12 | ,893 | %18,409 Toplam= 71,965 | ,818 Toplam= ,857 | 2,209 |
| | S13 | ,877 | | | |
| | S14 | ,766 | | | |
| İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği | | | | | |
| KMO: ,821 | | Barlett's Test Chi-Square: 334,933 | | df: 6 | Sig.: ,000 |
| Faktör 1: İşten Ayrılma Niyeti (IAN) | İ2 | ,829 | %70,632 | ,783 | 2,159 |
| | İ3 | ,820 | | | |
| | İ4 | ,836 | | | |

Örgütsel yalnızlık ölçeğindeki 13. ve 16. ifadeler; örgütsel sessizlik ölçeğindeki 3. 11. ve 15. ifadeler; işten ayrılma niyeti ölçeğindeki 1. ifade belirtilen şartları taşımadığı için analizden çıkartılmıştır.

3.4.Doğrulayıcı Faktör Analizi

Bu araştırma modelinde kullanılan üç ölçeğin uyum indeksleri Tablo-4'te gösterilmiştir.

Tablo-4: Tüm Ölçeklerin Uyum İndeksleri

| Uyum İndeksi | Ölçeklerin Uyum İndeksleri | | |
|---------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| | Örgütsel Yalnızlık | Örgütsel Sessizlik | İşten Ayrılma Niyeti |
| χ^2 / sd | 3,41 | 1,31 | 2,86 |
| RMSEA | 0,07 Kabul edilebilir | 0,05 Mükemmel uyum | 0,06 Kabul edilebilir |
| NFI | 0,91 Kabul edilebilir | 0,95 Mükemmel uyum | 0,94 Kabul edilebilir |
| NNFI | 0,91 Kabul edilebilir | 0,96 Mükemmel uyum | 0,93 Kabul edilebilir |
| CFI | 0,95 Kabul edilebilir | 0,98 Mükemmel uyum | 0,96 Kabul edilebilir |
| RFI | 0,90 Kabul edilebilir | 0,96 Mükemmel uyum | 0,94 Kabul edilebilir |
| GFI | 0,88 Kabul edilebilir | 0,91 Mükemmel uyum | 0,89 Kabul edilebilir |
| AGFI | 0,85 Kabul edilebilir | 0,89 Kabul edilebilir | 0,86 Kabul edilebilir |
| IFI | 0,93 Kabul edilebilir | 0,96 Mükemmel uyum | 0,94 Kabul edilebilir |

Kaynak: Seçer, 2013: 152.

Tablo-4'te görüldüğü üzere araştırma modelinde kullanılan örgütsel yalnızlık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri kabul edilebilir uyum sınırı, örgütsel sessizlik ölçeği ise mükemmel uyum sınırı içerisinde değerlere sahiptir. Ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo-5'te yer almaktadır.

Tablo-5: Tüm Ölçeklerin Doğrulamalı Faktör Analizi Değerleri

| Örgütsel Yalnızlık Ölçeği | | | |
|--|--------------|---------------------------|-----------------|
| Alt Boyutlar | Madde | Std. Reg. Ağırlığı | t değeri |
| Faktör 1 Duygusal Yoksunluk (DY) | Y1 | ,827 | 11,957 |
| | Y2 | ,839 | 12,140 |
| | Y3 | ,705 | 7,445 |
| | Y4 | ,858 | 12,570 |
| | Y5 | ,725 | 7,963 |
| | Y6 | ,815 | 11,487 |
| | Y7 | ,636 | 7,003 |
| | Y8 | ,784 | 8,203 |
| | Y9 | ,793 | 8,356 |
| Faktör 2 Sosyal Arkadaşlık (SA) | Y10 | ,764 | 8,157 |
| | Y11 | ,835 | 12,080 |
| | Y12 | ,789 | 8,296 |
| | Y14 | ,857 | 12,340 |
| | Y15 | ,861 | 13,101 |
| Örgütsel Sessizlik Ölçeği | | | |
| Faktör 1 Kabul Edilmiş Sessizlik (KES) | S1 | ,901 | 14,256 |
| | S2 | ,698 | 8,796 |
| | S4 | ,712 | 9,112 |
| Faktör 2 Savunma Amaçlı Sessizlik (SAS) | S5 | ,791 | 10,365 |
| | S6 | ,763 | 9,657 |
| | S7 | ,847 | 12,548 |
| | S8 | ,603 | 7,541 |
| | S9 | ,832 | 12,114 |
| | S10 | ,815 | 11,956 |
| Faktör 3 Örgüt Yararına Sessizlik (ÖYS) | S12 | ,889 | 14,021 |
| | S13 | ,883 | 13,746 |
| | S14 | ,796 | 11,001 |
| İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği | | | |
| Faktör 1 İşten Ayrılma Niyeti (İAN) | İ2 | ,841 | 6,74 |
| | İ3 | ,817 | 5,95 |
| | İ4 | ,838 | 6,57 |

3.5. Korelasyon Analizi

Tüm ölçeklerin alt boyutlarının birbirleri ile ilişki düzeylerini görmek için sonuçları Tablo-6'da yer alan Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo-6: Araştırma Modelindeki Ölçeklerin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

| | | DY | SA | KES | SAS | ÖYS | İAN |
|------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| DY | r | 1 | | | | | |
| | p | | | | | | |
| SA | r | .313* | 1 | | | | |
| | p | .030 | | | | | |
| KES | r | .449** | .256** | 1 | | | |
| | p | .000 | .003 | | | | |
| SAS | r | .599** | .327** | .791** | 1 | | |
| | p | .000 | .000 | .000 | | | |
| ÖYS | r | .216* | .377** | .257** | .281** | 1 | |
| | p | .025 | .000 | .002 | .000 | | |
| İAN | r | .291** | .189** | .311 | .408** | .305** | 1 |
| | p | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | |

(DY: Duygusal Yoksunluk; SA: Sosyal Arkadaşlık; KES: Kabul Edilmiş Sessizlik; SAS: Savunma Amaçlı Sessizlik; ÖYS: Örgüt Yararına Sessizlik; İAN: İşten Ayrılma Niyetinin kısaltılmış halidir.)

Tablo-6’da görüldüğü üzere ölçeklerin alt boyutları arasındaki en yüksek ilişki, savunma amaçlı sessizlik ile kabul edilmiş sessizlik arasında pozitif yönde (.791) görülmektedir.

3.6. Araştırma Modelinin YEM İle Değerlendirilmesi

Araştırma başında oluşturulan modelin yol analiziyle test edilmesi aşamasında t değerlerinin %5 anlamlılık düzeyinde, $t > 1,96$ olmasına dikkat edilmiş ve ulaşılan değerler Tablo-7’de sunulmuştur ($p < 0,01$):

Tablo-7: Hipotez Sonuçları

| Hipotezler | β | SH | t | p | Sonuç |
|---|---------|------|-------|------|--------------|
| H1: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizliklerini pozitif yönde etkilemektedir. | 0,36 | ,072 | 5,397 | 0,00 | KABUL |
| H2: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir. | 0,25 | ,094 | 6,632 | 0,00 | KABUL |
| H3: Banka çalışanlarının örgütsel sessizlikleri işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir. | 0,31 | ,055 | 7,457 | 0,00 | KABUL |
| H4: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir. | 0,16 | ,054 | 3,692 | 0,00 | KABUL |

4. TARTIşMA

Bu araştırmanın temel amacı, banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıklarının varlığını tespit etmek ve bu yalnızlığın örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ölçümlemek olmuştur. Bu araştırmanın evrenini Konya ilinde faaliyet gösteren, en çok şubesi bulunan, devlet ve özel bankalarının tüm ilçelerdeki şube çalışanları (640 çalışan) oluşturmuştur. Çalışanların bir bölümüne çeşitli nedenlerle ulaşılamamıştır (izin gerekçeleri, müşteri ziyaretinde bulunmaları vb. nedenlerle). Toplamda 373 anket doldurulmuş ancak 3 anket eksik doldurulduğundan analize alınmamış ve örnekleme 370 çalışan oluşturmuştur.

Araştırma kapsamında verilerin toplandığı tüm ölçeklerin iç tutarlılık göstergesi olan Cronbach's Alpha değerine bakıldıktan sonra frekans dağılımı, açıklayıcı ve doğrulamayı faktör analizleri, korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırma modelinin doğruluk testi için ise YEM’den yararlanılmıştır.

Araştırma başında dört temel hipotezin yer aldığı bir model oluşturulmuştur. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda oluşturulan kavramsal modelde ortaya konan ilişkileri test edebilmek için birinci olarak “H1: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizliklerini pozitif yönde etkilemektedir” hipotezi test edilmiş ve elde edilen sonuca göre kabul edilmiştir ($\beta = ,36$, $p = ,000$). Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlık düzeyleri örgütsel sessizliklerini anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuca göre banka çalışanlarının örgütsel sessizliklerinin %36’sının örgütsel

yalnızlık ile ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır. Ulaşılan analiz sonucu literatürde bulunan çalışmaları destekler biçimdedir. Kayaalp (2019) hazırlamış olduğu tez araştırmasında, öğretmenlerin örgütsel sessizlik ile örgütsel yalnızlıkları arasında anlamlı, orta düzeyde, pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine öğretmenler üzerine yapılan bir başka çalışmada Nartgün ve Demirel (2012) örgütsel sessizlik ölçeğinin alt boyutlarının örgütsel yalnızlık ölçeğinin alt boyutları ile orta düzeyde pozitif ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir. Guo (2020), yaptığı çalışmada örgütsel yalnızlığın işyeri sessizliği davranışını orta düzeyde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

İkinci olarak “H2: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezi yapılan analiz sonuçlarına göre kabul edilmiştir ($\beta=,25$ ve $p=0,00$). Yani banka çalışanlarının işten ayrılma niyetinin %25’inin örgütsel yalnızlık ile ilgili olduğu ortaya çıkmaktadır. Örgütsel yalnızlık düzeyleri işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir. Literatürde benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Demirbaş ve Haşit (2016) yaptıkları çalışmada, akademisyenlerdeki yalnızlık düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde orta düzeyli bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Erdirencelebi ve Ertürk (2018) banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda örgütsel yalnızlık algısının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Ertosun ve Erdil (2012) özel sektör çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada örgütsel yalnızlığın her iki boyutuyla işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde bir ilişkinin varlığını tespit etmişlerdir. Kaymaz, Eroğlu ve Sayılır (2014) yaptıkları çalışma sonucunda işyerinde yalnızlığın, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Chen vd. (2016) yaptıkları çalışmada lider üye değişiminin işyeri yalnızlığının takipçilerin işten ayrılma niyeti üzerindeki lider-takipçi uyum/uyuşmazlığı etkisine kısmen aracılık ettiğini tespit etmişlerdir. Ghadi (2017) yaptığı çalışmada işyeri maneviyatının gönüllü işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine, işyeri yalnızlığının kısmen aracılık ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Üçüncü olarak “H3: Banka çalışanlarının örgütsel sessizlikleri işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezi test edilerek kabul edilmiştir ($\beta=,31$ ve $p=0,00$). Yani banka çalışanlarının işten ayrılma niyetinin %31’inin örgütsel sessizlik ile ilgili olduğu ortaya çıkmaktadır. Örgütsel sessizlik düzeyleri işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkide bulunmaktadır. Literatürde benzer sonuçlara ulaşmış çalışmalar mevcuttur. Acaray (2014) yaptığı çalışma sonucunda kabullenici sessizliğin ve korunma amaçlı sessizliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Çiftçi, Meriç ve Meriç (2015), yapmış oldukları çalışmada, öğretmenlerin örgütsel sessizlik tutumları ile işten ayrılma niyeti düzeyleri arasında ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Uslu ve Aktaş (2017) sağlık çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada işten ayrılma niyeti ile ilişki sessizlik arasında negatif yönlü, kabullenici sessizlik, savunmacı sessizlik ve örgütsel sessizlikle pozitif yönlü bir ilişkinin varlığını tespit etmişlerdir. Sarrafoğlu (2019) kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, örgütsel sessizliğin uzlaşmacı ve savunmacı alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki tespit

etmiştir. Elçi ve Karabay (2016), özel sektör çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, yıldırma algısının artmasının örgütsel sessizliği artırdığı ve bu durumun işten ayrılmayı olumsuz etkilediğini tespit etmişlerdir. Vakola ve Bouradas, (2005) örgütsel sessizliğin çalışanlarda strese, işgücü devrine neden olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çaylak ve Altuntaş (2017) da örgütsel sessizliğin işten ayrılma niyetine etki ettiğini tespit etmişlerdir. Hyeok Gi (2017) yaptığı araştırmada örgütsel sessizliğin, işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Son olarak “H4: Banka çalışanlarının örgütsel yalnızlıkları örgütsel sessizlik aracılığıyla işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilemektedir.” hipotezi test edilerek kabul edilmiştir (**$\beta=,16$ ve $p=0,00$**). Yani banka çalışanlarının işten ayrılma niyetinin %16’sının örgütsel yalnızlık düzeylerinin örgütsel sessizlik düzeyleri aracılığıyla etkisinden kaynaklanmaktadır. Konuyla ilgili literatürde benzer çalışmalara ulaşılamamıştır. Bu bağlamda bu çalışma ulusal ve uluslararası literatürde her üç değişkeni bir arada ele alan ilk çalışma olması açasından özgündür. Literatürde bu alanda yapılacak çalışmalara da temel teşkil etmesi ve katkı sağlaması umulmaktadır.

SONUÇ

Örgütlerde çalışanların verimliliğini, örgütsel bağlılıklarını ve iş tatminlerini azaltan birçoğ olumsuz durum söz konusu olabilmektedir. Bu olumsuzluklar örgütsel adaletsizlik ve güvensizlik algısına neden olmakta ve birey bu olumsuzluklardan kurtulmak için ya da bir şeylerin değişeceğine dair inancını kaybettiği için yalnızlaşmakta ve sessizliğe bürünmektedir. Daha da kötüsü birey işten ayrılma niyeti içine girmekte, örgütle olan bağlarını yavaş yavaş koparmaktadır.

Uygun işe uygun kişi alınması politikasının etkin biçimde örgütlerde uygulanması çalışanların kişilik özellikleri ile yaptıkları için bütünlüşmesini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca çalışanların buldukları takım ruhunun gelişmesinde “ben” yerine “biz”e dönüşerek aidiyet duygusunun gelişmesinde etkili bir yol olabilmektedir. Bu sayede kişilik özelliklerinden kaynaklı örgütsel yalnızlık oluşması en başta engellenmiş olunmaktadır. Aidiyet duygusunun gelişmesinde örgüt kültürünün, ikliminin ve bunun oluşturulmasında uygun liderlik sergileyecek olan yöneticilerin rolü büyüktür. Örgütsel sosyal desteğin arttırılmasına yönelik çalışmalar örgütsel yalnızlığın oluşmasını engelleyecektir. İş görenlerin fikirlerine değer verildiği, görüşlerinin dinlenip değerlendirildiği, karar verme sürecine katılımının sağlandığı, ast-üst ilişkisinde açık ve etkin iletişim ağının uygulandığı örgüt yapısı, çalışanların motivasyonlarında artışı destekleyerek, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, psikolojik sözleşme vb. pozitif örgütsel davranış unsurlarını arttırmaktadır. Hizmet sektöründe yer alan bankaların yoğun rekabet içerisinde yer almaları çalışanlarda performans değerlendirme kriterlerinin çeşitli ve ağır olması ister istemez çalışanları strese sokmaktadır. Yoğun stres nedeniyle çalışanlar örgütsel sosyal ilişkileri bakımından yalnızlaşabilmekte ve sessizleşebilmektedirler. Bunun sonucunda ise işten ayrılmaya niyetlenebilmektedirler. Nitekim bu araştırmanın hipotez sonuçları da bunu destekler biçimde çıkmıştır.

Bu araştırma sadece en çok şubesi bulunan devlet ve özel bankalarının Konya tüm ilçelerdeki şube çalışanları ile sınırlı kalmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar gerek aynı sektörde

faaliyet gösteren diğer bankalar gerekse farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler arasında bir karşılaştırma imkânı verememiştir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda araştırma örneklem grubu genişletilerek ya da farklı sektörlerle dair veri toplanarak literatüre katkıda bulunulabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Acaray, A. (2014). *Örgüt kültürü, örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Akar, N. (2017). *Çalışma yaşamında sessizlik olgusu*, İstanbul:Beta Yayınları.

Akdoğan, A., & Köksal, O. (2019). Beklenti ve geliştirilmiş beklenti kuramı. S. Yürür (Ed.), *Örgütsel davranış kuramları*, 131-158, İstanbul: Beta Yayınları.

Aydın, E., & Basım, N. (2019). Sosyal öğrenme kuramı. S. Yürür (Ed.), *Örgütsel davranış kuramları*, 159-186, İstanbul: Beta Yayınları.

Aytürk, Nihat (2019). *Örgütsel davranış örgütsel kuramlar ve uygulamalar*, Ankara: Nobel Yayıncılık.

Batmaz, G. (2019). *Algılanan güç mesafesi ile iş yaşamında yalnızlık duygusu arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bilgener, E., & Çankaya, M. (2019). İş yaşamı yalnızlığının çalışma ortamını değerlendirme üzerindeki etkileri: hemşire meslek grupları üzerinde bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8 (4), 2485-2500.

Bozkurt, Ö. (2019). Örgütsel yalnızlık, E. Kaygın & G. Kosa (Eds), *Olumsuz boyutlarıyla örgütsel davranış*,61-75, Konya: Eğitim Yayınevi.

Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı istatistik, araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum*, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Chen, Y., Wen, Z., Peng, J., & Liu, X. (2016). Leader-follower congruence in loneliness, LMX and turnover intention, *Journal of Managerial Psychology*, 31(4), 864-879

Çakır, E., & Uğurluoğlu, Ö. (2019). Sağlık çalışanlarının örgütsel sessizlik, sessizliğin nedenleri ve sonuçlarına ilişkin görüşleri. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 7(2), 389-423. doi: 10.22139/jobs.535835.

Çaylak, E., & Altuntaş, S. (2017). Organizational silence among nurses: the impact on organizational cynicism and intention to leave work. *The Journal of Nursing Research*, 25(2), 90-98. doi:10.1097/jnr.0000000000000139

Çetin, A. & Alacalar, A. (2016). İş yaşamında yalnızlığı yordamada kişilik özellikleri ile algılanan sosyal ve örgütsel desteğin rolü, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(27), 193-216. doi.org/10.17130/10.17130/ijmeb.2016.12.27.968.

Çetin, A. & Çakır, A. A. (2018). Örgütsel yalnızlık. E. Aydoğan (Ed.), *Örgütsel davranış odaklı yönetsel yaklaşımlar*, 357-376, Ankara: Gazi Kitabevi.

Çiftci, Ö. D., Meriç, E., & Meriç, A. (2015). Örgütsel sessizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: ordu ili özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bir uygulama, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41), 996-1007.

Demirbaş, B., & Haşit, G. (2016). İşyerinde yalnızlık ve işten ayrılma niyetine etkisi: akademisyenler üzerine bir uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1),137-158.

Dirik, D. (2019). Ulusal yazın bağlamında işten ayrılma niyetinin öncüllerine ilişkin bir meta-analiz çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 26(1), 131-155.

Doğan, T., Çetin, B. & Sungur, M. Z. (2009). İş yaşamında yalnızlık ölçeği türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10, 271-277.

Dönmez, P. (2019). *Örgüt kültür ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dyne, L. V., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40 (6), 1359-1392.

Elçi, M., & Karabay, M. E. (2016). İşletmelerde yıldırımaya maruz kalma algısının çalışanların işten ayrılma niyetine ve örgütsel sessizlik davranışlarına etkisi: hizmet sektörü üzerine bir araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 125-149. doi: 10.11611/JMER739.

Erdirencelebi, M., & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2), 603-618.

Ertosun, Ö. G., & Erdil, O. (2012). The effects of loneliness on employees' commitment and intention to leave. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 41, 469-476.

Fettahlıoğlu, Ö.O., & Çakar, A. (2020). İş yaşamında yalnızlık. M. Ş. Şimşek, T. Akgemci, A. Çelik, A. Diken (Eds.). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (ss.239-248). 1.Baskı, Konya: Eğitim Yayınevi.

Ghadi, M. Y. (2017). The impact of workplace spirituality on voluntary turnover intentions through loneliness in work, *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 33(1), 81-110.

Guo, L. (2020). The effect of workplace loneliness on silence behavior- the role of team-member exchange and psychological capital. *Psychology*, 11, 467-479, doi.org/10.4236/psych.2020.113032

Gündüz, Ş. (2017). *İşyerinde yaşanan sendromlar*, İstanbul: Beta Yayınları.

Hyeok Gi, K. (2017). A study on the structural relationship between authentic leadership, trust in superiors, organizational silence, turnover intention, and counterproductive work behavior, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 22(4), 131-147, doi.org./10.9723/jksis.2017.22.4.131

Kaplan, S. (2011). *Öğretmenlerin işyerinde yalnızlık duygularının okullardaki örgütsel güven düzeyi ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Kayaalp, E. (2019). *Öğretmenlerin örgütsel sessizlik, örgütsel yalnızlık ve örgütsel yabancılaşma algılarının örgütsel sinizm düzeyleriyle ilişkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

Kaymaz, K., Eroğlu U., & Sayılar, Y. (2014). Effect of loneliness at work on the employees' intention to leave, "*İş, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(1), 38-53. doi: 10.4026/1303-2860.2014.0241.x.

Kitapçı, H., Kaynak R., & Ökten S. S. (2013). Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi: kamu ve özel sektörde mukayeseli bir araştırma", *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.

Mercan, N. (2015). Örgütsel yaşamda yalnızlık. D.E. Özler (Ed.). *Örgütsel davranışta güncel konular*, 429-452, 3.Baskı, Bursa: Ekin Yayınevi.

Nartgün, ř. S. & Demirer, S. (2012). Öğretmenlerin örgütsel sessizlik ile iş yaşamında yalnızlık düzeylerine ilişkin görüşleri. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi*, 7(2), 139-156.

Sağlam, M. (2016). İşgören sessizliği ve sesliliği. B. Ülgen (Ed.). *Örgüt yönetiminde duygular*, 121-140, 1. Baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Sarrafoğlu, G. B. (2019). *Örgütsel adalet ve örgütsel sessizliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Seçer, İ. (2013). *SPSS ve lisrel ile pratik veri analizi, analiz ve raporlaştırma*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Seyrek, İ. H. & İnal, O. (2017). İşten ayrılma niyeti ile ilişkili faktörler: bilgi teknolojisi çalışanları üzerine bir araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1(1), 63-74.

Şehitoğlu, Y. (2018). Örgütsel sessizlik. Enver Aydoğan (Ed.). *Örgütsel davranış odaklı yönetsel yaklaşımlar*, 495-507, Ankara: Gazi Kitabevi.

Taslak, S. (2008). İşten ayrılma niyeti. M. Özdevecioğlu, H. Karadal (Eds.), *Örgütsel davranışta seçme konular organizasyonların karanlık yönleri ve verimlilik azaltıcı davranışlar*, 125-133, Ankara: İlke Yayınevi.

Taşkıran, E. (2011). *Liderlik ve örgütsel sessizlik arasındaki etkileşim-örgütsel adaletin rolü*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Thatcher, J. B., Stepina, L. P., & Boyle, R. J. (2002). Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets. *Journal of Management Information Systems*, 19(3), 231-261

Tutar, Hasan (2014). *Örgütsel psikoloji endüstri ve örgüt psikolojisine yeni yaklaşımlar*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Uçkun, S., & Üzüm, B. (2019). Örgütsel yalnızlığa bir bakış, *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 5(15), 125-130.

Uslu S., & Aktaş H. (2017). İşten ayrılma niyeti ile örgütsel sessizlik etkileşiminde iş güvencesi memnuniyeti ve iş güvencesi endeksinin aracı rolü: özel bir hastane çalışanlar üzerine bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi* 12(1), 141-160.

Vakola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation, *Employee Relations*, 27(5), 441-458.

Wright, S. L. (2005). *Loneliness in the workplace*, Doctor of philosophy in psychology, University of Canterbury.

Wright, S. L., Burt, C.D.B., & Strongman, K.T. (2006). Loneliness in the workplace: construct definition and scale development. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 59-68.

Yıldız, S. M. (2013). Spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde iş yaşam kalitesinin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 13(3), 317-324.

Zerenler, M. (2011). Örgütsel sessizlik. A. Bedük (Ed.). *Örgüt psikolojisi yeni yaklaşımlar güncel konular*, 143-166, Konya: Atlas Akademi.