

Otel Çalışanlarının İletişim Becerilerinin İşlerinden Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Aracılık Rolü (The Mediating Role of Loneliness at Work in the Effect of Hotel Employees' Communication Skills on Intention to Quit Their Jobs)

Alper DURAN ^a , Kamil UNUR ^b , *Ferhat ŞEKER ^b 

^a Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Mersin/Turkey

^b Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Mersin/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:05.10.2020

Kabul Tarihi:26.11.2020

Anahtar Kelimeler

İletişim becerileri

İş yaşamında yalnızlık

İşten ayrılma niyeti

Otel çalışanları

Öz

Bu çalışmada amaç, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolünün belirlenmesidir. Bu kapsamda demografik soruların yanı sıra İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyeti ölçeklerinin yer aldığı bir soru formu oluşturulmuştur. Ankete Antalya, İzmir ve Muğla'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarından 2019 yılı Haziran-Ağustos döneminde 298 çalışan katılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine ve işten ayrılma niyeti üzerine negatif; iş yaşamında yalnızlığın da işten ayrılma niyeti üzerine pozitif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırma, otel yöneticilerine, çalışanların iş yerinde yaşadıkları yalnızlıktan kurtulmaları için iletişim miktarı ve becerilerini artırmaya yönelik örgütte dostane bir atmosfer yaratılması, çalışanlar arası arkadaşlıkların kurulmasının yönetim tarafından teşvik edilmesi, ast-üst ilişkilerinde katılımcı ve demokratik tutumların geliştirilmesi, örgüt dışı bazı sosyal aktiviteler düzenlenip çalışanların yalnızlık duygusuna kapılmasına engel olunması önerileri ile son bulmaktadır.

Keywords

Communication skills

Loneliness at work

Intention to quit job

Hotel employees

Abstract

In this study, it is aimed to determine the mediating role of loneliness at work in the effect of communication skills on the intention to quit job. For this purpose, besides demographic questions, a questionnaire composing scales of communication skills, loneliness at work and intention to quit has been formed. The questionnaire was applied in five star hotels operating in Antalya, Izmir and Mugla provinces in the June-August period of 2019 and data gathered from 298 employees. In consequence of the analysis, it has been found out that communication skills has negative impact on loneliness at work and intention to quit job, loneliness at work has positive impact on intention to quit job. It has been also found that loneliness at work has full mediating effect in the impact of communication skills on intention to quit job. Research concludes with the suggestions to hotel managers that creating an amicable atmosphere in the organization to increase the amount and skills of communication for employees to get rid of the loneliness at work, encouraging the establishment of friendship between the employees by the management, developing participatory and democratic attitudes in the sub-upper relations, preventing the employees from feeling lonely by arranging some non-organizational social activities.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: ferhatseker@mersin.edu.tr (F. Şeker)

DOI: 10.21325/jotags.2020.741

GİRİŞ

İnsanlar arasında belli ilişkilerin kurulması amacıyla, insanların birbirlerini tanıyıp anlamalarını sağlayan bir araç olan (Eyicil & Can, 1999, s. 5) iletişim, kısaca bireyler arasında bilginin çeşitli sembollerle aktarılma sürecidir (Budak, 2005, s. 390). Farklı yollardan olsa bile iletişim, modern hayatın vazgeçilmez bir parçası olmuştur (Smith, 1999). İletişim becerileri ise, kişinin gönderdiği mesajları doğru şekilde kodlayarak iletmesi ile aldığı mesajları da yine doğru bir şekilde adlandırmasına yarayan efektif dinleme ve tepki verme yetenekleri olarak tanımlanmaktadır (Deniz, 2003, s. 8). İletişim becerileri gelişmiş bir kişi, kendisini diğer kişilere daha düzgün anlatıp, onları da daha düzgün anlama olanağı bulurken; aynı zamanda hayatında karşılaştığı sorunların daha sağlıklı üstesinden gelebilmekte, tatmin edici insan ilişkileri kurabilmekte ve iş hayatında nispeten daha başarılı olabilmektedir (Gölönü & Karıcı, 2010, s. 124). Özellikle, önemli düzeyde yoğun emeğin (Neto, 2003, s. 215) ve konuklar ile çalışanların büyük oranda etkileşim içinde olduğu turizm sektöründe iletişim becerisi yüksek insan sermayesi önemli bir kaynak haline gelmiştir (Bednarska, 2013, s. 13). İletişim yoluyla çalışanlar ile müşteriler arasında oluşan sağlıklı ve güçlü ilişkiler, iş yaşamında başarılı bir kariyerin önemli bir parçasını oluştururken; çalışanlar arasında kurulan sağlıklı iletişim de arkadaşlık ilişkilerinin oluşmasına zemin hazırlar. Bunun aksine, iletişim becerileri gelişmemiş veya az gelişmiş bir kişinin insan ilişkilerinde sorun yaşaması ve yalnızlık duygusu çekmesi beklenebilir. İnsana acı veren ve yaşanması hoş olmayan yalnızlık duygusu, insan hayatının her döneminde ve herkes tarafından yaşanabilecek önemli bir psikolojik sorun olmakla beraber sadece günlük yaşamda değil iş yaşamında da görülebilmektedir (Koçak, 2003, s. 71).

İş yaşamındaki yalnızlık algısı, bir çalışanın duygusal yakınlık ve samimiyeti destekleyen etkinliklerde iletişime geçebileceği bir örgüt üyesine rastlamadığı durumlarda veya çalışma arkadaşlarından uzaklaştığını, yanlış anlaşıldığını ya da reddedildiğini algıladığı zamanlarda ortaya çıkabilecek ruh hali olarak tanımlanmaktadır (Demirbaş & Haşit, 2016, s. 139). Gündelik yaşamında sorunsuz ve doyurucu ilişkileri olan, yalnızlık hissetmeyen bir kişinin de iş yaşamında sosyal ilişkiler geliştirmekte sorunlar yaşayabileceği belirtilmektedir (Karaeminoğulları, Bozkurt, Doğan & Bozkurt, 2013, s. 282). İş yaşamındaki yalnızlık da hem bireyi hem de bireyin içinde bulunduğu örgütü etkileyen sonuçlar doğurmaktadır. İş yaşamında sağlıklı iletişim kuramayan ve yeteri kadar destek göremediğini düşündüğü için yalnızlık hissine kapılan bir çalışan, iş performansında düşüş, iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz durumlar yaşayabilmekte, bu da çalıştığı örgüte zarar verebilmektedir. (Tabak & Argon, 2018, s. 6-7).

İletişim becerilerinin gelişmemiş olmasının bir sonucu olarak yaşanabilen iş yaşamında yalnızlık işten ayrılma niyetine sebep olmaktadır (Çaylak & Altuntaş, 2017). Bir çalışanın işten ayrılma niyeti eyleme dönüştüğü zaman örgüte zarar vermekte, örgüt için maliyetli olmaktadır (Hom & Griffeth, 1995; Lee & Mitchell, 1994). Daha açık bir ifadeyle, yeni çalışanın işe alınması, işyerine uyum sağlaması, çalışanın eğitimi vb. masraflar ortaya çıktığından işletmeler ek maliyetlere katlanmak zorunda kalmaktadır (Erdem, Unur, Şeker & Kınıklı, 2019, s. 713). Bu nedenle çalışan işten ayrılmadan, yani henüz niyet aşamasındayken gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Alınacak tedbirlerle işten ayrılma niyetine etki ettiği düşünülen iletişim becerileri geliştirilebilir ve iş yaşamındaki yalnızlık ortadan kaldırılabilir ya da en azından azaltılabilir. Söz konusu değişkenlerle ilgili tedbir alınabilmesi için öncelikle bu değişkenlerin iyi anlaşılması gerekmektedir. Buradan hareketle araştırmanın amacı, çalışan devir hızının görece yüksek olduğu otel işletmelerinde, çalışanların iletişim becerilerinin işlerinden ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş

yaşamında yalnızlığın aracılık rolünün belirlenmesidir. Ayrıca otel çalışanlarının demografik özelliklerine göre iletişim becerilerinin, iş yaşamında yalnızlığın ve işten ayrılma niyetinin farklılaşp farklılaşmadığı da araştırmanın bir diğer amacıdır. Araştırmanın çıktıları, otel işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetlerini önemli ölçüde etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve işten ayrılma niyetinin düşürülmesine yönelik getirdiği önerilerdir. Çalışma çıktılarının turizm sektörüne önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

İletişim becerileri, anlaşılır bir biçimde konuşmayı, konuşurken karşıdakiyle göz teması kurmayı ve sözel olmayan davranışları doğru biçimde kullanma gibi becerileri kapsayan bir yetenektir (Cihangir, 2004, s. 8). Makineleşme ve otomasyonun belirli oranlar dışında mümkün olmadığı (Timur, 1992, s. 47) turizm sektöründe, seyahat edenin de ağırlayanın da insan olmasından dolayı, insanın insana hizmet ettiği bir üretim sürecinde, kişiler arası iletişim becerisi önem kazanmaktadır (Unur & Şeker, 2016, s. 463). Örneğin, Büyükkuru'nun (2015) çalışmasında turist rehberinin iletişim becerileri düzeyinin, tura katılanların deneyimleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. İletişim becerilerinin turizm alanında önemine verilecek başka bir örnek ise Ceylan'nın (2015) çalışmasıdır. Pamukkale destinasyonunda yöre halkının iletişim becerilerinin araştırıldığı bu çalışmada, yöre halkının arzu edilen düzeyde iletişim becerisine sahip olmaması turistler açısından olumsuz bir faktör olarak algılandığı ortaya konmuştur. Ayrıca turistik işletmelerde doğru çalışan kullanımı ve sürdürülebilir çalışan devir hızı bakımından turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin araştırılmasının önemli olduğuna vurgu yapan Unur ve Şeker'in (2016) araştırmalarında, iletişim becerisi yüksek olan lisans düzeyinde turizm öğrencilerinin, turizm sektöründe kariyer yapmaya daha istekli oldukları tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Türker ve Türker (2017) turizm meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin mesleğe bakış açısı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Son olarak Koser ve Barut'un (2020) çalışmalarında üniversite öğrencilerinin yüksek iletişim becerisi düzeylerinin problem çözme yeteneklerine olumlu yönde etki ettiği görülmüştür.

Bireyin günlük hayatta yaşadığı yalnızlıktan farklı olarak, iş yaşamındaki yalnızlık algısı çalışanların işyerindeki sosyal ilişkilerindeki niteliksel ve/veya niceliksel eksiklikler yaşamalarından kaynaklanmaktadır (Gönüllü, 2019, s. 5). İş yaşamında algılanan yalnızlık, iş yerindeki mevcut ilişkiler ile arzu edilen ilişkiler arasındaki olumsuz farklılıkların olması ve bu farklılıklarının giderilememesi sonucu ortaya çıkan durum olarak da tanımlanmaktadır (Wright, Burt & Strongman, 2006, s. 60). İş hayatında çalışanlar tarafından algılanan yalnız kalma duygusu, bazı olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Literatür incelendiğinde, iş yaşamında yalnızlığın, iş stresine yol açtığı (Cam, 2004), örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz yönde birtakım etkilerinin bulunduğu (Wright, 2005), işten ayrılma niyetini arttırdığı (Çaylak ve Altuntaş, 2017), iş doyumsuzluğuna neden olduğu (Chan ve Qiu, 2011), çalışanlarda başarısızlık hissini beraberinde getirdiği (Tabancalı ve Korumaz, 2014), iş performansına olumsuz etki ettiği (Lam ve Lau, 2012) ve verimliliği düşürdüğü (Yılmaz, 2011). görülmektedir.

Davranışsal niyetlerden biri olan işi bırakma niyeti, bir örgütü şuur ve istikrarlı olarak bırakma isteğidir (Tett & Meyer, 1993, s. 260). 1900'lü yılların başlarından günümüze kadar işten ayrılma niyeti konusunda birçok nitel ve nicel araştırma yapılmıştır. Cotton ve Tuttle (1986) ile Hom ve Griffeth (1995) çalışmalarında işten ayrılma niyetinin nedenleri araştırılmıştır. Rusbelt, Farrell, Rogers ve Mainous (1988) işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi irdelemiştir. Tett ve Meyer (1993) ile Schwepker (2001) çalışmalarında iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Shankar ve Bhatnagar (2010) ile Jabeen, Friesen ve Ghoudi (2018) iş

yaşam dengesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalardır. Kaptanoğlu (2020) toksik liderlik ile işten ayrılma niyetini araştırırken, Park ve Pierce (2020) dönüşümcü liderlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Hackett, Bycio ve Hausdorf (1994) örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi, Vigoda (2000) organizasyonel politikalar ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi, Kirschenbaum ve Weisberg (2002) işten ayrılma niyeti ile iş yeri seçimleri arasındaki ilişkiyi, Loi, Hang-Yue, ve Foley (2006) örgütsel adalet, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi, Akova, Emiroglu ve Tanrıverdi (2015) iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi, Cheng, Nielsen ve Cutler (2019) algılanan iş kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ve Lee ve Jang (2020) yorgunluk, iş stresi, organizasyon kültürü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koyan araştırmalardır. Bu çalışmada ise, iletişim becerileri, iş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Beşeri yetenekler içinde yer alan iletişim becerileri, birbiriyle bağlantılı olan duygudaşlık, sözlü veya sözsüz iletişim, dinleme yetisi, beden dili v.b. birtakım yeteneği içinde barındıran bireysel değişkenlerdir (Özerbaş, Bulut & Usta, 2007, s. 125). Turizm sektörü de insan ilişkilerinin ve etkileşimlerinin yoğun yaşandığı, insanın insana hizmet ettiği bir sektördür. Bu nedenle literatürde iletişim becerilerinin performans, örgütsel bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti gibi değişkenler üzerine anlamlı etkilerinin olduğuna dair çalışmalar mevcuttur. Örneğin Yüksel'in (2011) çalışması, yönetici ile çalışan arasındaki iletişim düzeyinin iş tatmini üzerine anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu sonucunu göstermiştir. Tanrıverdi, Adıgüzel ve Çiftçi'nin (2010) çalışmalarında sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin çalışan performanslarına anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bozcan ve Yalçınkaya (2018), iletişim becerisi yüksek düzeyde olan yöneticilerle çalışan öğretmenlerin kurumlarına olan bağlılıklarının da yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çaylak ve Altuntaş (2017) ise, iletişim düzeyi düşük olan hemşirelerin daha fazla işten ayrılma niyetinde olduklarını tespit etmiştir. Benzer şekilde Akyüz ve Yılmaz (2015), konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine yürüttükleri çalışmalarında iletişimin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Buradan hareketle, otel çalışanlarının iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkili olduğuna dair aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₁: Çalışanların iletişim becerileri, işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.

İnsanlar arasında sağlıklı ve etkili iletişim kurmayı sağlayan iletişim becerileri, kişilerarası ilişkilerde önemli bir yere sahiptir (Erözkan, 2009, s. 545). İletişim alanında bilinçlenmek, yüksek iletişim becerisine sahip olmak, çalışana önemli etkileşim olanakları sağlamaktan geçer (Berscheid, 1994). Bu sebeple iletişim becerisi düşük olan bireylerin kendilerini iş yaşamında yalnız hissetmesi olağandır. Tersine, iletişim becerisi yüksek olan çalışanlar ise iş yaşamında insanlarla daha kolay iletişime geçeceğinden kendisini iş yaşamında daha az yalnız hissedecektir (Bell & Smith, 1999, s. 36). Bu doğrultuda iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine etkili olduğuna ilişkin aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H₂: Çalışanların iletişim becerileri, iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.

Günümüz iş dünyasında ve yaşam koşullarında yaşanan hızlı değişim güvensizliği beraberinde getirmekte, ilişkilerde yüzeyselliği ve çalışanlar arasında yabancılaşmayı artırmakta, zamanla insanlar arası ilişkilerin bozulmasına neden olmaktadır (Mercan, Oyur, Alamur, Gül & Bengül, 2012). İş yaşamında kendini yalnız hisseden bireylerin sayısı arttıkça da iş performansının düşmesi, iş tatmininin azalması hatta işten ayrılma davranışlarının sergilenmesi kaçınılmaz olmaktadır. Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat (2004) tekstil sektörü üzerine yaptıkları araştırmalarında,

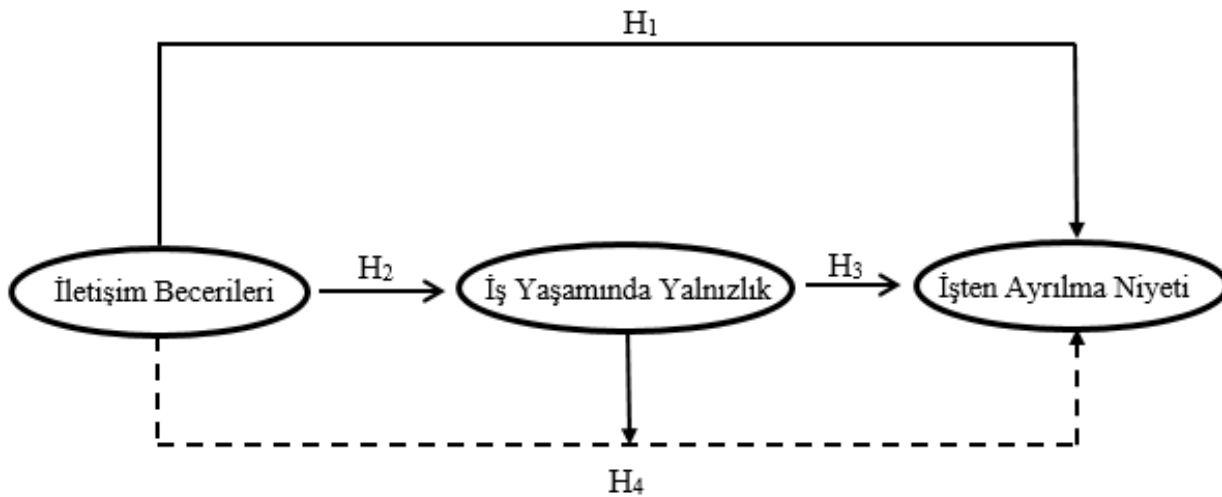
işyerinde kurulan sıcak arkadaşlık ortamının iş tatminini olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Demirbaş ve Haşit (2016), akademik personelin algılanan örgütsel yalnızlıklarının, işten ayrılma niyetlerini artırdığı sonucuna ulaşmıştır. Erdirençelebi ve Ertürk (2018) çalışmalarında, örgütsel yalnızlığın iş tatminini azalttığını ve işten ayrılmayı tetiklediğine vurgu yapmaktadır. Gafa ve Dikmenli'nin (2019) çalışmalarında, sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu ile işyerinde yaşanan yalnızlık arasında ters yönde ve yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalara bağlı olarak çalışanların iş yaşamında yalnızlık algılarının işten ayrılma niyeti üzerine etkili olduğuna dair aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H₃: İş yaşamında yalnızlık, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.

Kavramsal açıklamalar ve literatürde yer alan çalışma sonuçlarına göre; iletişim becerileri, iş yaşamında yalnızlık (Erözkan, 2009) ve işten ayrılma niyeti (Yüksel, 2011; Demirbaş ve Haşit, 2016; Erdirençelebi ve Ertürk, 2018) arasında anlamlı ilişkiler vardır. Bu nedenle, iş yaşamında yalnızlığın, otel çalışanlarının iletişim becerilerinden kaynaklı ortaya çıkan işten ayrılma niyetlerini etkilemesi muhtemeldir. Ayrıca iş yaşamında yalnızlığın hem iletişim becerileri hem de işten ayrılma niyeti ile ilişki içinde olması, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü olduğunun bir göstergesidir. Bu kapsamda aşağıda yer alan H₄ hipotezi öne sürülmüştür.

H₄: İletişim becerilerinin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü vardır.

Oluşturulan hipotezlere ilişkin araştırmanın modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1: Araştırmanın Simgesel Modeli

Yöntem

Araştırmanın amacı, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolünün belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda veriler, oluşturulan bir anket aracılığıyla elde edilmiştir. Bu anket formunda demografik ifadelerin yanında, iletişim becerilerinin ölçülmesi amacıyla Korkut (1996) tarafından geliştirilen 25 madde ve tek boyuttan oluşan "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Otel çalışanlarının iş yaşamında yalnızlıklarının ölçülmesi amacıyla ise Wright, Burt ve Strongman (2006) tarafından geliştirilen; Doğan, Çetin ve Sungur (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 16 maddeden oluşan "İş Yaşamında

Yalnızlık Ölçeği ” kullanılmıştır. Son olarak, çalışanların işlerinden ayrılma niyetlerinin ölçülmesi amacıyla Wayne, Shore ve Linden (1997) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlanması Küçükusta (2007) tarafından gerçekleştirilen 3 maddeli “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırma evreni; Belek, Side, Lara, Çeşme ve Bodrum’da yer alan beş yıldızlı otel çalışanlarından oluşmaktadır. Hazırlanan anket, otellerin farklı departman müdürlerine gönderilmiş ve çalışanların araştırmaya gönüllü katılım esasını gözetilmiştir. Haziran-Ağustos 2019 tarihleri arasında farklı destinasyonlarda yer alan farklı otellerin farklı departmanlarına gönderilen 450 anketten toplam 298 adet geçerli anket araştırmacılara ulaşmıştır.

Ankette yer alan ölçeklere öncelikle çoklu normal dağılım ve çoklu sapan analizleri uygulanmıştır. Uç değerler, çok değişkenli parametrik analizlerde sorun çıkardığından dolayı, çoklu sapan analizi kullanılarak kontrol edilmesi gerekmektedir (Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2018, s. 10). Analizlerde sapan veya uç anket tespit edilmediğinden dolayı çıkarılan anket olmamıştır, ölçeklerden çıkarılan madde olmamıştır ve veri seti çoklu normal dağılım göstermektedir.

Literatürde ölçeklerin güvenilirliğini test etmede farklı yöntemler geliştirilmiş olsa da güvenilirlik testleri içerisinde de en yaygın olarak kullanılanı, Cronbach’s Alpha katsayısıdır (Ural & Kılıç, 2013, s. 280). Araştırmada kullanılan 25 maddeli iletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin Alfa Güvenirlik katsayısı 0,966 olarak tespit edilmiştir. Aynı katsayı, 16 maddeli iş yaşamında yalnızlık ölçeği için 0,883 ve 3 maddeli işten ayrılma niyeti ölçeği için 0,912 olarak hesaplanmıştır. Buna göre, ölçeklerin güvenilir (Alpar, 2013, s. 847) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çoklu sapan, çoklu normal dağılım ve güvenilirlik analizlerine bakıldıktan sonra, çalışmanın amacına yönelik tanımlayıcı istatistiklerle beraber, T-testi, ANOVA ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

Bulgular

Otel çalışanlarının iletişim becerilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yaşamında yalnızlığın aracılık etkisinin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmada öncelikle araştırmanın örneklem profili ortaya konmuştur. Araştırmaya katılanların %60,7’si erkek olup, %61,4’ü 18-28 yaş arasındadır. Katılımcıların %71,1’ i bekar, %29,5’i lisans mezunudur. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %60,1’ i turizm eğitimi almamıştır. Katılımcıların %51’i F&B departmanında çalıştığını ve %24,8’i ise 1 ile 3 yıl arasında turizmde çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bu örneklem profilinden hareketle katılımcıların çoğunlukla erkek, bekar, genç, turizm eğitimi almamış ve F&B çalışanından oluştuğu söylenebilir. Ayrıca katılımcıların önemli bir kısmının lisans mezunu ve 1-3 yıl arası çalışma tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların %49’unun toplam çalışma sürelerinin 3 yıl ve daha az olması turizm sektöründe çalışan devir hızının yüksek olduğu genel kabulünü (Unur, Günay & Çakıcı, 2019) doğrular niteliktedir.

Araştırmanın amaçlarına yönelik olarak araştırmaya katılanların iletişim becerilerinin, iş yaşamında yaşadıkları yalnızlığın ve işten ayrılma niyetlerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla T-test yapılmış, analiz sonuçları Tablo 1’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	Ortalama	Standart Sapma	t Değeri	Anlam Düzeyi
İletişim Becerileri	Bekar	212	3,9717	0,77732	-0,168	0,867
	Evli	86	3,9898	0,97884		
İş Yaşamında Yalnızlık	Bekar	212	2,2412	0,74038	-2,365	0,020*
	Evli	86	2,5203	0,98800		
İşten Ayrılma Niyeti	Bekar	212	2,1667	1,24616	-2,065	0,041*
	Evli	86	2,5620	1,58857		

*: p<0,05

Tablo 1'e bakıldığında, iş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyeti medeni duruma göre anlamlı farklılıklar gösterirken, iletişim becerileri medeni durum değişkenine göre farklılaşmamaktadır. Tablo 1'e göre, evli çalışanlar iş yaşamında yalnızlık ölçeğinde nispeten bekar çalışanlardan daha yüksek ortalamalara sahiptir. Buna göre, evli katılımcıların iş yaşamında kendilerini bekarlardan daha yalnız hissettikleri söylenebilir. Yine Tablo 1'e göre, işten ayrılma niyetinde evli çalışanlar bekar katılımcılara göre nispeten daha yüksek ortalamalara sahiptir. Bu bulgudan hareketle, evli katılımcıların bekar katılımcılara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları sonucu çıkarılabilir.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iletişim becerilerinin, iş yaşamında yaşadıkları yalnızlığın ve işten ayrılma niyetlerinin turizm eğitimi almış olma durumuna göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla T-test yapılmış, analiz sonuçları Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Turizm Eğitimi Almış Olma Durumuna Göre Karşılaştırılması

	Turizm Eğitimi Aldınız mı?	n	Ortalama	Standart Sapma	t Değeri	Anlam Düzeyi
İletişim Becerileri	Hayır	179	4,1343	0,70356	3,832	0,000*
	Evet	119	3,7402	0,96435		
İş Yaşamında Yalnızlık	Hayır	179	2,2385	0,75596	-2,063	0,040*
	Evet	119	2,4470	0,91399		
İşten Ayrılma Niyeti	Hayır	179	2,1676	1,29745	-1,726	0,086
	Evet	119	2,4510	1,44490		

*: p<0,05

Tablo 2 incelendiğinde, iletişim becerileri ve iş yaşamında yalnızlık turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı farklılıklar gösterirken, işten ayrılma niyeti farklılaşmamaktadır. Tablo 2'ye göre, turizm eğitimi almamış çalışanlar iletişim becerileri ölçeğinde nispeten turizm eğitim almış çalışanlardan daha yüksek ortalamalara sahiptir. Buna göre, turizm eğitimi almamış katılımcılar daha yüksek iletişim becerilerine sahip olduklarını düşünmektedirler. İş yaşamında yalnızlık ölçeğinde ise turizm eğitimi almış olan çalışanların almamış olan çalışanlardan daha yüksek ortalamalara sahip olması nedeniyle, turizm eğitimi almış otel çalışanlarının daha fazla iş yaşamında yalnızlık yaşadığını söylemek mümkündür. Bu sonuçlar üzerinde düşünülmesi ve araştırma yapılması gereken bir durum olarak görünmektedir.

Otel çalışanlarının iletişim becerilerinin, iş yaşamında yalnızlığın ve işten ayrılma niyetinin yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığını görmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 3'te özetlenmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre Karşılaştırılması

	Yaş	n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İletişim Becerileri	18-28 yaş	183	3,9478	0,79291	2,003	0,137
	29-39 yaş	75	3,9179	0,99959		
	40 yaş ve üzeri	40	4,2210	0,67537		
İş Yaşamında Yalnızlık	18-28 yaş	183	3,9769	0,83877	12,040	0,000*
	29-39 yaş	75	2,2220	0,71374		
	40 yaş ve üzeri	40	2,7025	1,01169		
İşten Ayrılma Niyeti	18-28 yaş	183	2,0641	0,70887	12,853	0,000*
	29-39 yaş	75	2,3217	0,82756		
	40 yaş ve üzeri	40	2,1002	1,23751		

*: p<0,05

Tablo 3'e göre, iletişim becerilerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. İş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyetinde ise, yaşa göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Varyansların homojenliği testine (Levene) göre, iş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyetinin varyansları homojen olmadığından (p<0,05) hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Games-Howell testi (Mayers, 2013, s. 180) uygulanmıştır. Games-Howell testi sonuçları Tablo 4'te özetlenmiştir.

Tablo 4: Yaşa Göre İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Games-Howell) Tablosu

	Yaş		Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İş Yaşamında Yalnızlık	29-39 yaş arası	18-28 yaş arası	0,48051*	0,000
		40 yaş ve üzeri	0,63844*	0,000
İşten Ayrılma Niyeti	29-39 yaş arası	18-28 yaş arası	0,83315*	0,000
		40 yaş ve üzeri	1,05000*	0,000

*: p<0,05

Tablo 4'ten görüldüğü üzere iş yaşamında yalnızlık ölçeğinde 29-39 yaş arası katılımcılar, 18-28 yaş arası ile 40 yaş ve üzeri katılımcılardan daha yüksek ortalamalara sahiptir. Bu nedenle 29-39 yaş arası otel çalışanlarının 18-28 yaş arası ile 40 yaş ve üzeri otel çalışanlarından iş yaşamında daha fazla yalnızlık yaşadıkları söylenebilir. İşten ayrılma niyetinde ise, yine 29-39 yaş arası katılımcılar 18-28 yaş arası katılımcılar ile 40 yaş ve üzeri katılımcılardan daha yüksek ortalamaya sahip olması sebebiyle daha fazla işten ayrılma niyeti içinde oldukları söylenebilir.

Katılımcıların iletişim becerilerinin, iş yaşamında yalnızlığın ve işten ayrılma niyetinin eğitim seviyesine göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için ANOVA yapılmıştır. ANOVA sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Seviyesine Göre Karşılaştırılması

	Eğitim	n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
İletişim Becerileri	İlkokul	22	3,8836	0,86937	1,514	0,185
	Ortaokul	33	3,7564	1,22953		
	Lise	87	3,9862	0,80306		
	Ön Lisans	49	4,0743	0,62907		
	Lisans	88	4,0882	0,68258		
	Lisansüstü	19	3,6589	1,16507		
İş Yaşamında Yalnızlık	İlkokul	22	2,7983	0,90488	5,972	0,000*
	Ortaokul	33	2,7254	0,98635		
	Lise	87	2,1832	0,62411		
	Ön Lisans	49	2,1594	0,71842		

Tablo 5: Katılımcıların İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Seviyesine Göre Karşılaştırılması (Devamı)

	Lisans	88	2,1818	0,83840		
	Lisansüstü	19	2,7697	0,96556		
İşten Ayrılma Niyeti	İlkokul	22	2,9848	1,49595	3,659	0,003*
	Ortaokul	33	2,6364	1,61453		
	Lise	87	1,9234	1,23859		
	Ön Lisans	49	2,2177	1,19712		
	Lisans	88	2,2386	1,31204		
	Lisansüstü	19	2,8421	1,45877		

*: p<0,05

Tablo 5'e göre, iletişim becerilerinin eğitim seviyesine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. İş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyetinde ise, eğitim düzeyine göre anlamlı farklar tespit edilmiştir. Varyansların homojenliği testine (Levene) göre, iş yaşamında yalnızlık ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin varyansları homojen olduğundan (p>0,05) hangi gruplar arasında farklılık olduğunu görebilmek için Gabriel testi (Mayers, 2013, s. 180) uygulanmıştır. Gabriel testi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Eğitim Seviyesine Göre İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyeti Çoklu Karşılaştırma (Gabriel) Tablosu

	Eğitim		Ortalama Farkı	Anlam Düzeyi
İş Yaşamında Yalnızlık	İlkokul	Lise	0,61511*	0,001
		Ön Lisans	0,63886*	0,002
		Lisans	0,61648*	0,001
İşten Ayrılma Niyeti	İlkokul	Lise	1,06148*	0,001
		Ön Lisans	0,76716*	0,026
		Lisans	0,74621*	0,020

*: p<0,05

Tablo 6 incelendiğinde iş yaşamında yalnızlık ölçeğinde ilkökul mezunu otel çalışanları, lise, ön lisans ve lisans mezunu çalışanlardan daha yüksek ortalamalara sahiptir. Buradan hareketle, ilkökul mezunu otel çalışanlarının daha fazla yalnızlık yaşadıkları söylenebilir. Benzer şekilde işten ayrılma niyeti ölçeğinde ilkökul mezunu katılımcılar lise, ön lisans ve lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ortalamaya sahiptir ve dolayısıyla daha fazla işten ayrılma niyeti içinde oldukları sonucu çıkartılabilir.

Ayrıca yapılan analizler sonucunda, otel çalışanlarının iletişim becerileri, iş yaşamında yaşadıkları yalnızlık ve işten ayrılma niyetleri cinsiyet, çalışılan departman ve iş tecrübesi değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar göstermemiştir (p>0,05).

Şekil 1'de verilen araştırma modelinin ve daha önce geliştirilen H₁, H₂, H₃ ve H₄ hipotezlerinin test edilebilmesi amacıyla regresyon analizleri uygulanmıştır. İlk olarak otel çalışanlarının iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığının test edilmesi amacıyla regresyon analizinden faydalanılmış ve sonuçları Tablo 7'de özetlenmiştir.

Tablo 7: H₁ Hipotezi İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti									
Bağımsız Değişken	F	p	Beta Katsayısı	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	VIF
İletişim Becerileri	17,5159	0,000	-0,361	0,086	10,634	0,000*	-0,530	-0,191	1,000
R ² = 0,056			ΔR ² = 0,053			Durbin-Watson Katsayısı= 1,962			

*: p<0,05

Tablo 7'ye bakıldığında, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır (p=0,000). Bu sonuç, H₁ hipotezini desteklemektedir. Ayrıca tabloda Beta katsayısının negatif olması, bu etkinin negatif yönlü olduğu anlamına gelmektedir. Bu katsayıya göre, iletişim becerilerinde 1 birimlik artış, işten ayrılma niyetinde 0,361 birimlik bir düşüşe sebep olacaktır. Ayrıca, işten ayrılma niyetini etkileyen tüm faktörlerin % 5'inin, iletişim becerileri tarafından tek başına açıklandığı tespit edilmiştir.

Otel çalışanlarının iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığının test edilmesi amacıyla yine regresyon analizinden faydalanılmış ve sonuçları Tablo 8'de özetlenmiştir.

Tablo 8: H₂ Hipotezi İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: İş Yaşamında Yalnızlık									
Bağımsız Değişken	F	p	Beta Katsayısı	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	VIF
İletişim Becerileri	21,282	0,000	-0,304	0,066	-4,613	0,000*	-0,433	-0,174	1,000
R ² = 0,067			ΔR ² = 0,064			Durbin-Watson Katsayısı = 1,929			

*: p<0,05

Tablo 8'e göre, iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir (p=0,000). Bu sonuç H₂ hipotezini desteklemektedir. Ayrıca tabloda Beta katsayısının negatif olması, bu etkinin negatif yönlü olduğu anlamına gelmektedir. Bu katsayıya göre, iletişim becerilerinde 1 birimlik artış, iş yaşamında algılanan yalnızlıkta 0,304 birimlik düşüşe sebep olacaktır. Ayrıca, iş yaşamında yalnızlığı etkileyen tüm faktörlerin % 6'sının, iletişim becerileri tarafından tek başına açıklandığı tespit edilmiştir.

Çalışanların iş yaşamında algıladıkları yalnızlıkların işlerinden ayrılma niyetleri üzerine anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığının test edilmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 9'da özetlenmiştir.

Tablo 9: H₃ Hipotezi İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti									
Bağımsız Değişken	F	p	Beta Katsayısı	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	VIF
İş Yaşamında Yalnızlık	518,646	0,000	1,038	0,046	22,774	0,000*	0,934	1,120	1,000
R ² = 0,637			ΔR ² = 0,635			Durbin-Watson Katsayısı= 1,938			

*: p<0,05

Tablo 9'dan, iş yaşamında yalnızlığın işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (p=0,000). Bu sonuç H₃ hipotezini desteklemektedir. Ayrıca tabloda Beta katsayısının pozitif olması, bu etkinin pozitif yönlü olduğu anlamına gelmektedir. Bu katsayıya göre, iş yaşamında hissedilen 1 birimlik yalnızlık, işten ayrılma niyetinde 1,1038 birimlik bir artışa neden olacaktır. Ayrıca, işten ayrılma niyetini etkileyen tüm faktörlerin % 63'ünün, iş yaşamında yalnızlık tarafından tek başına açıklandığı tespit edilmiştir.

Son olarak iletişim becerilerinin, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolünün olup olmadığının test edilmesine geçilmiştir. Aracı değişkenin gerçek anlamda bir aracı değişken olup olmadığından emin olunması için bazı şartların yerine getirilmesi gerekir. Baron ve Kenny'e (1986) göre, bir değişkene aracı değişken diyebilmek için aşağıdaki ilişkilerin bulunması gerekir. Araştırmada yer alan değişkenler çerçevesinde bu ilişkiler aşağıdaki şekilde sağlanmalıdır:

1. İletişim becerilerinin (bağımsız değişken), iş yaşamında yalnızlık (aracı değişken) üzerine anlamlı etkisi bulunmalıdır.
2. İletişim becerilerinin (bağımsız değişken), işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) üzerine anlamlı etkisi bulunmalıdır.
3. İş yaşamında yalnızlığın (aracı değişken), işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) üzerine anlamlı etkisi bulunmalıdır.
4. İletişim becerilerinin (bağımsız değişken) işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) üzerine etkisi, modele iş yaşamında yalnızlığın (aracı değişken) eklenmesiyle ya tamamen ortadan kalkmalıdır ya da etkisi azalmalıdır.

H₂ hipotezinin test edildiği Tablo 8'de iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı etkisi olduğu görülmüştür bu yüzden 1 numaralı şart sağlanmıştır. H₁ hipotezinin test edildiği Tablo 7'de, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkisi olduğu görüldüğü için 2 numaralı şart sağlanmıştır. H₃ hipotezinin test edildiği Tablo 9'dan ise, iş yaşamında yalnızlığın işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkisi olduğu anlaşıldığı için 3 numaralı şart da sağlanmıştır. Hem 4 numaralı şartın sağlanıp sağlanmadığının görülmesi için hem de H₄ hipotezinde yer alan aracılık etkisinin test edilebilmesi için Andrew Hayes tarafından geliştirilen ve SPSS alt yapısı ile çalıştırılan PROCESS makrosunun, 5.000 örneklem (bootstrap samples) içerisinde %95 güven aralığı seçilerek 4 numaralı modeli kullanılmıştır. Aracılık etkisi testinin sonuçları Tablo 10'da yer almaktadır.

Tablo 10: H₄ Hipotezi İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Aracılık Etkisi İçin Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti									
Bağımsız Değişkenler	F	p	Beta Kat sayısı	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	VIF
İletişim Becerileri	259,507	0,000	-0,049	0,055	-0,878	0,381	-0,157	-0,0604	1,000
İş Yaşamında Yalnızlık			1,027	0,047	21,761	0,000*	0,9345	1,1203	
R²= 0,798			ΔR²= 0,742			Durbin-Watson Katsayısı= 1,938			
Doğrudan Etki= -0,0486 Dolaylı Etki= -0,3120 Toplam Etki= -0,3606									
VAE (Dolaylı Etki/Toplam Etki) = -0,3120/-0,3606 = 0,86									
Sobel Testi (Dolaylı Etki İçin Normal Teori Testi) İçin Etki= 0,3120, S.H.= 0,0692, Z= -4,5084 ve p= 0,000*									

*: p<0,05

Aracılık etkisi analizinin varsayımlarının yerine getirilmesi, testin doğruluğu bakımından çok önemlidir. Çoklu doğrusal bağlantı problemi, bu varsayımlardan biridir. Bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğu zaman ortaya çıkar ve VIF değeri 10 veya daha yüksek olduğunda bir çoklu bağlantı problemi vardır denir (Çokluk vd., 2018, s. 35). Tablo 10'dan görüleceği üzere hesaplanan VIF değeri 1'dir.

Bir diğer varsayım, hataların bağımsızlığı olan oto korelasyon değerinin 0 ile 4 arasında değiştiği, 0 değerinin aşırı pozitif korelasyonun varlığını 4 değerinin ise aşırı negatif korelasyonu gösterdiği ve analiz için gereken oto korelasyonun Durbin-Watson katsayısı ile ölçüldüğü ve bu değer 1,5 ile 2,5 arasında olması gerektiğidir (Kalaycı, 2010). Tablo 10'a göre Durbin-Watson katsayısı 1,938 olarak hesaplanmıştır.

Baron ve Kenny (1986) tarafından belirlenen aracı değişken şartların ilk üçü sağlanmıştı, 4 numaralı şartın ise yine Tablo 10'a göre sağlandığı anlaşılmaktadır. Daha önce işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olan iletişim becerileri, modele iş yaşamında yalnızlık değişkeni eklendikten sonra işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmamıştır ($p>0,05$). Baron ve Kenny'e (1986) göre, eğer aracı değişken modele eklendikten sonra bağımsız ile bağımlı değişken arasındaki doğrudan ilişki devam ediyor fakat etki katsayısı azalıyorsa, burada kısmi aracı etkiden söz edilir. İletişim becerilerinin anlamsızlaşmasından dolayı, iş yaşamında yalnızlık değişkeninin işten ayrılma niyeti ile iletişim becerileri arasında kısmi değil tam aracı değişken olduğu anlaşılmaktadır.

Ayrıca daha önce işten ayrılma niyetini, iletişim becerileri tek başına %5 oranında açıklarken, iş yaşamında yalnızlık değişkeni girdikten sonra modelin iki değişkenle açıklanma oranında $\Delta R^2 = 0,742$ 'lük bir artış görülerek oran %79'a çıkmıştır.

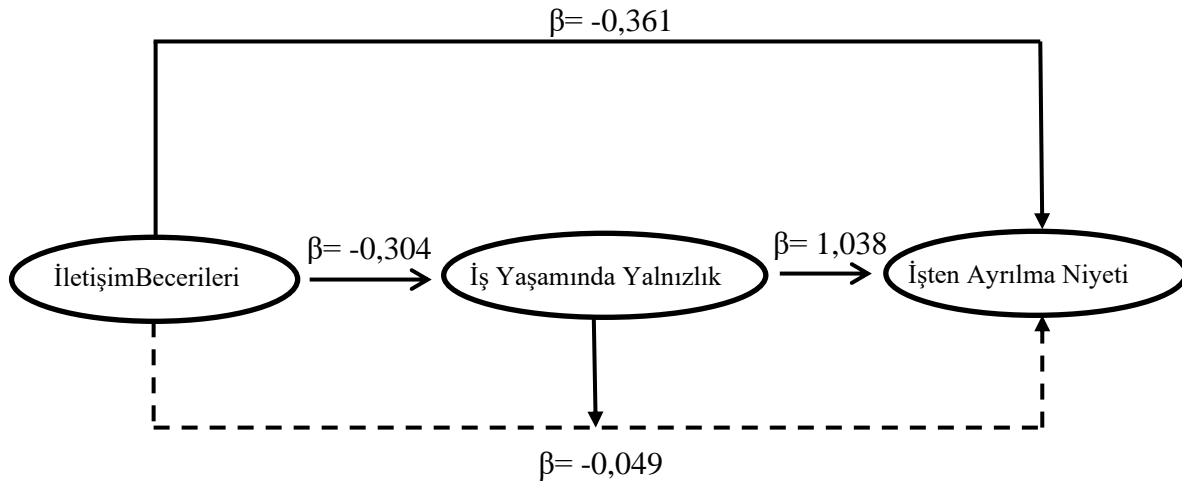
Öte yandan tespit edilen aracı değişken etkisinin, gerçekten de aracı değişken etkisi olup olmadığının doğrulanması için Sobel Testi kullanılmalıdır (Baron & Kenny, 1986). Tablo 10'dan görüleceği üzere, aracılık etkisinin gerçekliğini test eden Sobel Testi de $p=0,000$ değeri ile anlamlıdır.

Son olarak, aracılık etkisinin mevcut olup olmadığının tespit edilmesinde kullanılan başka bir yöntem de Variance Account For (VAF) değeridir (Hadi, Abdullah & Setosa, 2016). VAF değeri dolaylı etki/toplam etki formülü yardımıyla hesaplanmaktadır ve bu değer 0,80 ve üzeri olması tam aracı etkinin olduğunu; 0,20-0,80 arasında olması kısmi aracı etkinin olduğunu ve 0,20'nin altında bir değer ise, aracılık etkisinin olmadığını göstermektedir (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2013). Tablo 10'a göre hesaplanan VAF değeri 0,86 çıkmıştır. Sonuç olarak, iletişim becerilerinin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü vardır ve bu sonuç H_4 hipotezini desteklemektedir. Hipotezlerin kabul/red durumunu özet olarak göstermek adına Tablo 11 hazırlanmıştır.

Tablo 11: Hipotezlerin Kabul/Red Durumu

Hipotezler	Durum
H ₁ : Çalışanların iletişim becerileri, işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.	KABUL
H ₂ : Çalışanların iletişim becerileri, iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.	KABUL
H ₃ : İş yaşamında yalnızlık, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine anlamlı bir etkiye sahiptir.	KABUL
H ₄ : İletişim becerilerinin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü vardır.	KABUL

Kabul edilen hipotezlerin Beta katsayıları Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2: Hipotezlerin Beta Katsayıları

Sonuç ve Öneriler

Otel çalışanlarının demografik değişkenliklerine göre yapılan farklılık testlerinin sonuçlarına göre, evli katılımcıların iş yaşamında kendilerini bekarlardan daha yalnız hissettikleri bulunmuştur. Ancak üniversitede akademik ve idari personelin iş yaşamında yalnızlığının araştırıldığı Mercan, Oyur, Alamur, Gül ve Bengül'ün (2012) çalışmalarında medeni duruma göre iş yaşamında yalnızlık anlamlı bir şekilde farklılık göstermemiştir. Hatta öğretmenlerin iş yaşamında yalnızlığının araştırıldığı Kaplan'ın (2011) çalışmasında bu çalışmanın aksine bekar öğretmenlerin iş yaşamında yaşadıkları yalnızlık seviyelerinin evli öğretmenlere nazaran daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu farklılıkların nedeni, turizm sektörünün çalışma şartlarından dolayı evli insanların iş aile çatışması yaşaması, iş yaşam dengesi kurmakta zorlanması (Jabeen, Friesen & Ghoudi, 2018) olabilir. Bunların sonucunda da turizmde çalışan evli insanların iş yaşamında yalnız hissetmesi, iş tatminsizliği yaşaması ve işten ayrılma niyeti içerisinde olması beklenebilir. Araştırmanın bir diğer sonucuna göre, evli katılımcıların bekar katılımcılara göre daha fazla işten ayrılma niyetinde olmaları bu durumu destekler niteliktedir. Demir'e (2009) göre de, turizm sektöründe işverenlerin, evli kişilerin sektöre ömürlük bir iş olarak bakmadığının farkında oldukları için işe başvuran adayların evli olması, işverene göre işe alımlarda engel teşkil etmektedir. Bu sebeple turizm sektöründe bekar çalışanların evli çalışanlardan daha fazla olduğu çalışmada vurgulanmıştır. Nitekim bu çalışmanın örnekleminin de büyük çoğunluğu (%71) bekarlardan oluşmaktadır. Bu sonuca göre, turizm sektörünün çalışma şartlarının iyileştirilmesi, sektörün özellikle evlilere ve hatta çocuk sahibi kadınlara bile daha cazip hale getirilmesi önerilebilir.

Bir diğer sonuca göre turizm eğitimi almamış katılımcıların daha yüksek iletişim becerilerine sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum, eğitim almamış kişilerin benlik farkındalığı noksanlığından kaynaklanıyor olabilir (Dunning, 2011). Alanında eğitim almış kişiler sorulara daha temkinli cevaplar verirken, eğitim almamış kişiler daha cesur cevaplar vermiş veya kendilerinde gördüğü başka becerileri iletişim becerisi olarak yorumlamış olabilir. Benzer şekilde Ceylan'ın (2017) çalışmasında yöre halkına sorulduğunda iletişim becerilerinin iyi olduğunu belirtmişlerdir, ancak yöreye gelen turistlere halkın iletişim becerileri sorulduğunda turistler halkla iletişim sıkıntısı yaşadığını dile getirmiştir. Buna göre eğitilmiş çalışanın kendine güvenmesi için teşvik edilmesi gerektiği önerisi getirilebilir. İş yaşamında yalnızlık ölçeğinde ise turizm eğitimi almış otel çalışanlarının daha fazla iş yaşamında yalnızlık yaşadığı görülmüştür. İş yaşamında yaşanan yalnızlığın nedenlerinden bir tanesi de Cankül 'ün (2016) ortaya koyduğu gibi

turizm diplomalı nitelikli işgücünün önemli bir bölümünün sektöre girmek istemediği veya sektörde mutsuz olduğu için sektörü terk etme niyetinde olması olabilir. Bu bağlamda turizm diplomalıların sektörteki yöneticiler tarafından tercih edilmesi ve turizm mezunu olmayan kişilere göre bazı avantajlara sahip olması gerekmektedir. Aksi takdirde sektörde kalifiye işgücü eksikliğinin devam edeceği düşünülmektedir.

Farklılık testlerinin yaşa göre sonuçlarında, 29-39 yaş arası otel çalışanlarının 18-28 yaş arası ile 40 yaş ve üzeri otel çalışanlarından iş yaşamında daha fazla yalnızlık yaşadıkları bulunmuştur. İşten ayrılma niyetinde ise, yine 29-39 yaş arası katılımcılar 18-28 yaş arası katılımcılar ile 40 yaş ve üzeri katılımcılardan daha fazla işten ayrılma niyeti içinde oldukları bulunmuştur. Görece daha genç veya görece daha yaşlı çalışanlardan ziyade nispeten orta yaş diyebileceğimiz grubun yalnızlık çekmesi ve daha çok işten ayrılma niyetinde olmasının farklı sebepleri olabilir. Gençlerin daha kolay sosyalleşiyor olması ve 40 yaş üzeri insanların iş değiştirme konusunda çok hevesli olmaması bu sebeplerin bazıları arasında sayılabilir (Özkan, 2011). Eğitim seviyesine göre, ilkokul mezunu otel çalışanlarının daha fazla yalnızlık yaşadıkları tespit edilmiştir. Benzer şekilde işten ayrılma niyeti ölçeğinde ilkokul mezunu katılımcılar lise, ön lisans ve lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ortalamaya sahiptir. Çalışanların sadece %7'si ilkokul mezunudur ve bunların hepsi kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır. Ancak yine de kat hizmetlerinde çalışan %7'lik azınlık grubun gözden çıkarılmaması, yaşanan yalnızlık ve işten ayrılma niyetlerinin giderilmesi gerekmektedir. Böylece müşteri memnuniyetinde ve otel gelirlerinde bir artış sağlanabilir.

Araştırmanın hipotezlerinin test edildiği regresyon analizlerine geçildiğinde iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı ve negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H₁ hipotezinin desteklendiğini söylemek mümkündür. Buradan hareketle, iletişim becerisi yüksek olan çalışanların daha az işten ayrılma niyetinde olacağı söylenebilir. Çalışanlar arasında kurulan etkili iletişim, örgütte olumlu bir hava yaratacağından dolayı böyle bir sonucun çıkması olağandır. Tersine bir durumda ise Çaylak ve Altuntaş'ın (2017) çalışmalarında olduğu gibi iletişim düzeyi düşük olan çalışanlar daha fazla işten ayrılma niyetinde olacaklardır. Ancak yine de iletişim becerilerinin tek başına işten ayrılma niyetinin %5'ini açıkladığı da analiz sonucunda ortaya çıkmıştır.

Bir diğer sonuca göre iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine anlamlı ve negatif bir etkiye sahiptir ve bu sonuç H₂ hipotezini desteklemektedir. Bu sonuca göre iletişim becerilerinin artması iş yaşamında yalnızlığı azaltacaktır. İletişim becerileri yüksek bir çalışanın diğer çalışanlarla kolayca iletişim kurabiliyor olması ve bu nedenle de kendini iş yaşamında yalnız hissetmemesi normaldir. Benzer şekilde Wright, Burt ve Strongman'a (2006) göre iş yaşamında yalnızlık, çalışanlar arasındaki iyi iletişim eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Fakat iş yaşamında yalnızlığı etkileyen tüm faktörlerin % 6'sının, iletişim becerileri tarafından açıklandığı da göz ardı edilmemelidir.

H₃ hipotezinin test edildiği başka bir analiz sonucuna göre ise, iş yaşamında yalnızlığın işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ve H₃ hipotezi desteklenmiştir. Bu bulgudan hareketle, iş yaşamında yalnızlık arttıkça işten ayrılma niyetinin de artacağı yorumu yapılabilir. İş yaşamında yalnızlığın, işten ayrılma niyetini arttırdığı Çaylak ve Altuntaş'ın (2017) çalışmalarında da ortaya konulmuştur. Ayrıca, işten ayrılma niyetini etkileyen tüm faktörlerin % 63'ünün, iş yaşamında yalnızlık tarafından tek başına açıklandığı çarpıcı bir bulgudur. Bu durum, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü olabileceği ihtimalini güçlendirmiştir.

Aracılık etkisi test edildikten sonra, iletişim becerilerinin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolü ortaya çıkmıştır. Daha önce işten ayrılma niyetini, iletişim becerileri tek başına

%5 oranında açıklarken, iş yaşamında yalnızlık değişkeni girdikten sonra modelin iki değişkenle açıklanma oranında %74'lük bir artış görülerek oran %79'a çıkmıştır. Bu durumda iletişim becerilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde direkt olarak ve yüksek oranda bir etkisinden söz etmek yanıltıcı olacaktır. Esasen iletişim becerilerinin düşüklüğü iş yaşamında yalnızlığa sebep olmakta ve iş yaşamında yalnızlıkla beraber iletişim becerilerinin düşüklüğü çalışanların işten ayrılma niyetini büyük oranda tetiklemektedir. Elde edilen bulgular literatürü desteklemektedir. Erdirençelebi ve Ertürk (2018), Haşit (2016) ve Demirbaş (2014) çalışmaları da iş yaşamında yalnızlığın işten ayrılma niyeti üzerine anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda bazı tedbirlerin alınması önem arz etmektedir. Çalışanların iş yerinde yaşadıkları yalnızlıktan kurtulmaları için; iletişim miktarı ve becerilerini artırmaya yönelik örgütte dostane bir atmosfer yaratılabilir, çalışanlar arası arkadaşlıkların kurulması yönetim tarafından teşvik edilebilir, ast-üst ilişkilerinde katılımcı ve demokratik tutumlar geliştirilebilir, örgüt dışı bazı sosyal etkinlikler düzenlenip (futbol maçı, piknik, gezi, iftar yemekleri, doğum günü kutlamaları, vb.) çalışanların yalnızlık duygusuna kapılmasına engel olunabilir.

Şüphesiz bu çalışmanın uygulama kısmı sadece Antalya, İzmir ve Muğla illerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlı kalmıştır. Bu sebeple çalışma, Türkiye'deki bütün otel çalışanlarını kapsayan kesin sonuçlara ulaştığı iddiasında değildir. Bundan sonraki çalışmalarda uygulama alanının genişletilmesi, hatta bütün otel çalışanlarını kapsayan bir araştırmanın yapılması daha net ve doğru sonuçlar vereceği gibi hem turizm sektörüne hem de turizm literatürüne önemli katkılar sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Akova, O., Emiroglu, B. D., & Tanrıverdi, H. (2015). Satisfaction and turnover intent: A study at five-star hotels in Istanbul. *Journal of Management Marketing and Logistics*, 2(4), 378-402.
- Alpar, R. (2013). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akyüz, M., & Dalkılıç Yılmaz, F. (2015). Konaklama işletmelerinde örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişimin işgörenlerin işten ayrılma niyetine etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Dergisi*, 8, 137-143.
- 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), 1173-1182.
- Bednarska M. A. (2013). Quality of work life in tourism - implications for competitive advantage of the tourism industry. *Journal of Travel and Tourism Research*, Spring&Fall 2013, 1-17.
- Bell, A.H., & Smith, D.M. (1999). *Management communication*, John Wiley & Sons, Inc, NewYork.
- Berscheid, E. (1994). Interpersonal relationships. *Annual Review of Psychology*, 3, 77- 129.
- Bozcan, E., & Yalçınkaya, M. (2018). Temel eğitim kurumlarında yöneticilerin etik liderlik davranışları ile iletişim becerilerinin öğretmenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri ile ilişkisi, *Electronic Turkish Studies*, 13 (27), 263-284.
- Budak, S. (2005). *Psikoloji sözlüğü (3. Basım)*. Bilim ve Sanat, Ankara.

- Büyükkuru, M. (2015). *Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Cam, E. (2004) Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Cankül, D. (2016). *Turizm diplomalı nitelikli personelin sektöre kazandırılmasında ortak akıl* (Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Chan, S.H., & Qiu, H.H. (2011). Loneliness, Job satisfaction, and organizational commitment of migrant workers: Empirical evidence from China. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5),1109-1127.
- Ceylan, S. (2015). *Turizm sektörüne hizmet veren yöre halkının iletişim becerileri ve turistler tarafından algılanması: Pamukkale destinasyonunda karşılaştırmalı bir araştırma* (Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Cheng, Z., Nielsen, I., & Cutler, H. (2019). Perceived job quality, work-life interference and intention to stay: Evidence from the aged care workforce in Australia, *International Journal of Manpower*.
- Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası iletişimde dinleme becerisi*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of management Review*, 11(1), 55-70.
- 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.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik SPSS ve LISREL uygulamaları*. Pegem Akademi, Ankara.
- Demir, M. (2009). *Konaklama işletmelerinde duygusal zeka, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin analizi* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- 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.
- Deniz, İ.(2003). *İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, T., Çetin, B., & Sungur, M.Z. (2009). İş yaşamında yalnızlık ölçeği türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10(4), 271-277.
- Dunning, D. (2011). The Dunning–Kruger effect: On being ignorant of one's own ignorance. *Advances in experimental social psychology*, 44, 247-296.
- Erdem, A., Unur, K., Şeker, F., & Kınıklı, M. A. (2019). Restoran çalışanlarının iş yaşamı dengeleri düzeylerine göre iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılması. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 709-724.

- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu S. Z., & Erat S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama, *Gebze Doğu Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.
- Erdirençelebi, M., & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17 (2), 603-617.
- Erözkan, A. (2009). Lise öğrencilerinde kişilerarası ilişki tarzlarının yordayıcıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (21), 543-551.
- Eyicil, A., & Can, N. (1999). *İnsan ilişkileri* (4. Basım). Gün Yayıncılık, Ankara.
- Gafa, İ., & Dikmenli, Y. (2019). Sınıf öğretmenlerinin iş doyumu ve iş yaşamındaki yalnızlık düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 131-150.
- Gölönü, S., & Karcı, Y. (2010). Meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi. Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 123-140.
- Gönüllü, H. (2019). *İş yaşamında yalnızlık algısının kariyer gelişimi üzerindeki etkisi: İstanbul'daki mağaza çalışanları üzerinde bir alan araştırması* (Yüksek Lisans Tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Hackett, Bycio, & Hausdorf (1994). Further assessments of Meyer And Allen's (1991) three component model of organizational commitment, *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 15-24.
- Hadi N.U., Abdullah N., & Setosa I. (2016). Making sense of mediating analysis: A marketing perspective, *Review of Integrative Business & Economics Research*, 5(2), 62-76.
- Hair Jr, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2013). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hom, P.W., & Griffeth, R.W. (1995). *Employee turnover*. South Western, Cincinnati, OH.
- Jabeen, F., Friesen, H.L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: Evidence from the UAE, *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 352-370.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.
- Kaplan, M.S. (2011). *Öğretmenlerin iş yerinde yalnızlık duygularının okullardaki örgütsel güven düzeyi ve bazı değişkenler açısından incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kaptanoğlu, R.Ö. (2020). İşten ayrılma niyeti ve toksik liderliğin etkisi, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (6), 161-173.
- Karaeminoğulları, A., Bozkurt, S., Doğan, A., & Bozkurt, A. Y., (2013), İşyerinde yalnızlık ve işkoliklik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *I. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sakarya.
- Kirschenbaum, A., & Weisberg, J. (2002). Employee's turnover intentions and job destination choices. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 109-125.

- Koçak, R., (2003), *Duygusal ifade eğitimi programının üniversite öğrencilerinin aleksitimi ve yalnızlık düzeylerine etkisi* (Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerinin değerlendirilme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Koser, İ.E., & Barut, Y. (2020). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve bağlanma stilleri ilişkisi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15 (23), 1765 – 1789.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Lam, L. W., & Lau, D. C. (2012). Feeling lonely at work: Investigating the consequences of unsatisfactory workplace relationships. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4265-4282.
- Lee, E., & Jang, I. (2020). Nurses' fatigue, job stress, organizational culture, and turnover intention: A culture–work–health model, *Western Journal of Nursing Research*, 42(2), 108–116.
- Loi, R., Hang-Yue, N., & Foley, S. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Mayers, A. (2013). *Introduction to statistics and SPSS in psychology*. Pearson Higher Ed.
- Mercan, N., Oyur, E., Alamur, B., Gül, S., & Bengül, S. (2012). İşyeri yalnızlığı ve sosyal fobi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 213-226.
- Neto, F. (2003). A new approach to sustainable tourism development: Moving beyond environmental protection, *Natural Resources Forum* 27, 212– 222.
- Özerbaş, M.A., Bulut, M., & Usta, E. (2006) Öğretmen adaylarının iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1).
- Özkan C. (2011). *Eğitim fakültesi öğrencilerini yükseköğrenim görmeye yönelten nedenler ve sosyalleşme taktikleri: Mersin üniversitesi örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Park, T., & Pierce, B. (2020). Impacts of transformational leadership on turnover intention of child welfare workers, *Children and Youth Services Review*, (108), 1-10.
- Rusbelt, Farrell, Rogers & Mainous, (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of responses to decline job satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Schweper, C.H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the sales force, *Journal of Business Research*, (54), 39-52.
- Shankar, T., & Bhatnagar, J. (2010). Work life balance, employee engagement, emotional consonance/dissonance & turnover intention, *Indian Journal of Industrial Relations*, 46 (1), 74-87.
- Sharma, S. (1996). *Applied multivariate techniques*. John Wiley & Sons Inc., New York.
- Smith, P.R. (1999). *Marketing communications: An integrated approach* (2nd Ed.). London: Kogan Page.

- Tabak, I., & Argon, T. (2018). Duygusal işçilik ve iş yaşamında yalnızlığa yönelik öğretmen görüşleri, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 (3), 1-13.
- Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O., & Çiftçi, M. (2010). Sağlık yöneticilerine ait iletişim becerilerinin çalışan performansına etkileri: Kamu hastanesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 101-122.
- Tett, R.P., & Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turn over intention and turn over: Pathanalyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 1(46), 259-293.
- Türker, A., & Türker, G.Ö. (2017). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerinin turizm sektöründe kalma eğilimlerine etkisi: Ortaca MYO örneği, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(48), 206-222.
- Unur, K., Günay, M., & Çakıcı, A.C. (2019). Doğu akdeniz bölgesi dört ve beş yıldızlı şehir otellerinde işgören devir hızı üzerine bir araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 16 (2), 319-339.
- Unur, K., & Şeker, F. (2016). İletişim becerisi düzeyine göre lisans turizm öğrencilerinin sektörde kariyer yapma istekleri. *3rd International Congress of Tourism and Management Researches*, 20-22 Mayıs, Antalya, 462-477.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Vigoda, E. (2000). Organizational politics, job attitudes, and work outcomes: Exploration and implications for the public sector. *Journal of Vocational Behavior*, 57, 326 -347.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader- member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wright, S. L. (2005). *Loneliness in the workplace* (Doctoral Dissertation). University of Canterbury, Christchurch, New Zealand.
- 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.
- Yılmaz, E. (2011), An investigation of teachers' loneliness in the workplace in terms of human values they possess, *African Journal of Business Management*, 5 (13), 5070-5075.
- Yüksel, İ. (2011). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 291-306.

The Mediating Role of Loneliness at Work in the Effect of Hotel Employees' Communication Skills on Intention to Quit Their Jobs

Alper DURAN

Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin /Turkey

Kamil UNUR

Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin /Turkey

Ferhat ŞEKER

Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin /Turkey

Extensive Summary

In this study, it is aimed to determine the mediating role of loneliness at work in the effect of communication skills on the intention to quit job. For this purpose, besides demographic questions, a questionnaire composing scales of communication skills, loneliness at work and intention to quit has been formed. The questionnaire was applied in five star hotels operating in Antalya, Izmir and Mugla provinces in the June-August period of 2019 and data gathered from 298 employees.

Communication skills accepted among social skills are individual variables that include a series of interrelated skills such as empathy, verbal and non-verbal communication, listening skills, and body language (Özerbaş, Bulut, & Usta, 2007, p. 125). The tourism sector is also a sector where human relations and interactions are experienced intensely and where people serve people. Therefore, there are studies in the literature showing that communication skills have significant effects on variables such as job satisfaction, organizational commitment, performance, and intention to quit. For example, Yüksel (2011) concluded that the level of communication between manager and employee has a significant and positive effect on job satisfaction. Çaylak and Altuntaş (2017) found that nurses with a low level of communication intend to quit more. Based on this, the following hypothesis has been developed;

H₁: Communication skills of employees have a significant effect on the intention to quit.

Communication skills, which enable healthy and effective communication among people, have an important place in interpersonal relationships (Erözkan, 2009, p.545). Raising awareness about communication and having high communication skills provide important interaction opportunities to the employee (Berscheid, 1994). For this reason, it is common for individuals with low communication skills to feel lonely at work. On the contrary, employees with high communication skills will feel less alone at work as they will communicate more easily with people in business life. Accordingly, the following hypothesis has been developed;

H₂: Communication skills of employees have a significant effect on loneliness at work.

The rapid change in today's business world and living conditions brings along insecurity, increases the superficiality and alienation in relationships, and causes the deterioration of relations with people over time (Mercan, Oyur, Alatur, Gül, & Bengül, 2012). As the number of individuals who feel lonely at work increases, it is inevitable that their job performance decreases, job satisfaction decreases, and even the behavior of quitting their jobs is inevitable. Erdil, Keskin, İmamoğlu, and Erat (2004) concluded in their research in the textile sector that the

friendship environment increases job satisfaction. Demirbaş and Haşit (2016) concluded that academicians' perception of organizational loneliness positively affects their intention to quit. In the study of Erdirençelebi and Ertürk (2018), it was concluded that organizational loneliness decreases job satisfaction and triggers quitting. In the study of Gafa and Dikmenli (2019), it was concluded that there is a high and statistically significant negative correlation between classroom teachers' job satisfaction and their loneliness at work. Based on the studies, the following hypothesis has been developed;

H₃: Loneliness at work has a significant effect on employees' intention to quit.

As stated depending on theoretical explanations and empirical research results, communication skills are in relation with loneliness at work (Erözkan, 2009) and intention to quit (Yüksel, 2011; Demirbaş & Haşit, 2016; Erdirençelebi & Ertürk, 2018). For this reason, it can be expected that loneliness at work will shape the intention of quitting that arises due to the communication skills of hotel staff. In addition, the fact that loneliness at work is related to both communication skills and the intention to quit suggests that loneliness at work may have an intermediary role in the effect of communication skills on the intention to quit. In this direction, the following hypothesis has been developed;

H₄: Loneliness has a mediating role in the effect of communication skills on employees' intention to quit.

When we proceeded to the regression analysis in which the hypotheses of the research were tested, it was seen that communication skills had a significant and negative effect on the intention to quit. Accordingly, it can be said that employees with high communication skills will intend to leave less often. However, the analysis revealed that communication skills alone explained 5% of the intention to quit. On the other hand, the fact that communication skills have a significant effect on loneliness at work and that loneliness at work has a significant effect on the intention to quit has strengthened the possibility that loneliness may have a mediating role in business life. After testing the mediation effect, the mediating role of loneliness at work was determined in the effect of communication skills on employees' intention to quit. While communication skills alone explained the intention to leave the job at a rate of 5% before, after entering the loneliness variable in business life, an increase of $\Delta R^2 = 0.742$ in the rate of explaining the model with two variables increased to 79%. In this case, it would be misleading to talk about a direct and high effect of communication skills on the intention to quit. Essentially, low communication skills lead to loneliness in business life, and low communication skills together with loneliness in business life triggers the intention of employees to quit. The results obtained support the literature. The studies of Erdirençelebi and Ertürk (2018), Haşit (2016) and Demirbaş (2014) also revealed that loneliness at work has a significant and positive effect on the intention to quit. It is important to take some measures in this direction.

In line with the findings obtained, some suggestions can be developed for hotel companies to get rid of the loneliness of employees experience in the workplace:

- A friendly atmosphere can be created in the organization to increase the amount and skills of communication.
- The establishment of friendships among employees can be encouraged by the management.
- Participatory and democratic attitudes can be developed in subordinate-superior relations.
- Some non-organizational social activities can be organized (football match, picnic, trip, iftar meals, birthday celebrations, etc.) so that employees can be prevented from feeling lonely.