AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN, TÜKENMİŞLİK, İŞ STRESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Öğr. Gör. Süleyman Cem BOZDOĞAN
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN

İKSAD
Publishing House

AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN, TÜKENMİŞLİK, İŞ STRESİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Öğr. Gör. Süleyman Cem BOZDOĞAN[1]

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ASLAN[2]

İKSAD Publishing House

[1] Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Bahçe Meslek Yüksek Okulu, Lojistik Bölümü, Osmaniye, Türkiye, cembozdogan@korkutata.edu.tr
[2] Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, huseyinaslan@osmaniye.edu.tr

Copyright © 2020 by iksad publishing house
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed or transmitted in any form or by
any means, including photocopying, recording or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of
brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses permitted by copyright law. Institution of Economic Development and Social
Researches Publications®
(The Licence Number of Publicator: 2014/31220)
TURKEY TR: +90 342 606 06 75
USA: +1 631 685 0 853
E mail: iksadyayinevi@gmail.com
www.iksadyayinevi.com

It is responsibility of the author to abide by the publishing ethics rules.
Iksad Publications – 2020©

ISBN: 978-625-7897-31-0
Cover Design: İbrahim KAYA
June / 2020
Ankara / Turkey
Size = 16 x 24 cm

TEŞEKKÜR

Bu kitap çalışması Mart 2020 tarihli "Aşırı İş Yükünün, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi" başlıklı tezden üretilmiştir.

Doktora eğitimim süresince desteklerini esirgemeyen, engin bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşarak eğitimime katkı sağlayan bu zorlu süreci desteğiyle kolaylaştıran değerli danışman hocam Dr. Ögr. Üyesi Hüseyin ASLAN'a teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Bu zorlu süreçte akademik bilgisiyle yolumu aydınlatan ve manevi desteğini hiç esirgemeyen Prof. Dr. Murat TÜRK, Prof. Dr. Susran Erkan EROĞLU ve Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA hocalarıma en içten teşekkürlerimi sunarım. Doktora tezimi sabırla okuyup gerekli düzeltmeleri yapan Dr. Öğr. Üyesi Gülşen KIRPIK hocama şükranlarımı sunarım. Doktora çalışmalarım esnasında desteğini gördüğüm çok değerli arkadaşım, Alptuğ AKSOY'a teşekkür ederim.

Yoğun çalışmalarım sırasında büyük fedakârlıklar yapmak zorunda kalarak çalışmam için uygun ortam hazırlayan sevgili eşim Büşra BOZDOĞAN'a; bu süreçte kendisine yeteri kadar zaman ayıramadığım kızım Nehir'e teşekkür ederim. İyi ki varsınız…

Öğr. Gör. Süleyman Cem BOZDOĞAN

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR …….……i
KISALTMALAR LİSTESİ……...……vi
TABLOLAR LİSTESİ……..……viii
ŞEKİLLER LİSTESİ……..……x

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu 2
1.1.1. Problem Cümlesi 3
1.1.2. Alt Problemler 3
1.2. Araştırmanın Amacı 4
1.3. Araştırmanın Önemi 4
1.4. Araştırmanın Sayıltı ve Sınırlılıkları 5
1.5. Tanımlar 5

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Aşırı İş Yükü…… 7
2.1.1. Aşırı İş Yükünün Öncülleri…… 8
2.1.1.1. Örgütsel Unsurlar…… 9
2.1.1.2. Kültürel Normlar 10
2.1.1.3. Teknoloji 11
2.1.1.4. E-Posta Aşırı Yüklemesi 11
2.1.1.5. Bilgi Aşırı Yüklemesi..... 12
2.1.2. Aşırı İş Yükünün Sebepleri 13
2.1.3. Aşırı İş Yükünün Örgütsel ve Kişisel Sonuçları 14
2.2. Tükenmişlik..... 15
2.2.1. Tükenmişlik Sendromuna Katkıda Bulunan Faktörler..... 20

2.2.1.1. Aşırı İş Yükü 20
2.2.1.2.Düşük Benlik Saygısı 21
2.2.1.3. Kontrol Eksikliği 21
2.2.1.4. Yetersiz Ödül 22
2.2.1.5. Toplumsal Zafiyet 22
2.2.1.6. Demografik Özellikler 23
2.2.1.7. Çatışan Değerler 24
2.2.2.Tükenmişliğin Belirtileri 24
2.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları 26
2.3. İş Stresi 29
2.3.1. İş Stresi Modelleri 30
2.3.1.1. Talep-Kontrol modeli 31
2.3.1.2. Yüksek Çaba ve Düşük Ödül Modeli 31
2.3.1.3. Rol Teorisi 31
2.3.2. İş Stresinin Nedenleri 32
2.3.2.1. Rol Belirsizliği 33
2.3.2.2. Örgüt Kültürü 34
2.3.2.3. Kişisel Faktörler 34
2.3.2.4. İlişkisel Faktörler 35
2.3.2.5. Dış Stres Kaynakları 36
2.3.2.6. Duygusal Kaynaklı Stres 37
2.3.3. İşyerindeki En Yaygın Stres Kaynakları 38
2.3.4. İş Stresi İle Başa Çıkmak 39
2.4. İşten Ayrılma Niyeti 41
2.4.1. İşten Ayrılma Kuramları 46
2.4.1.1. Sosyal Değiş Tokuş Kuramı 46
2.4.1.2. İnsan Sermayesi Kuramı 47
2.4.1.3. Arayış Kuramı 48
2.4.1.4. Eşleştirme Kuramı 48
2.4.1.5. Eşitlik Kuramı 49
2.4.1.6. Örgütsel Denge Kuramı 49
2.4.2. İşten Ayrılmanın Sonuçları 50
2.4.2.1. Çalışan İçin Olumlu Sonuçlar 50
2.4.2.2. Çalışan İçin Olumsuz Sonuçlar 51
2.4.2.3. Kuruluş İçin Olumlu Sonuçlar 52
2.4.2.4. Kuruluş İçin Olumsuz Sonuçlar 52
2.4.3. İşten Ayrılma Sorununu Yönetmek 53
2.5. Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki 55

2.5.1. Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik 55
2.5.2. Aşırı İş Yükü ve Stres 56
2.5.3. Aşırı İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti 56
2.5.4. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti 57
2.5.5. Stres ve İşten Ayrılma Niyeti 57
2.5.6. Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü 58
2.5.7. Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracılık Rolü 59

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Hipotezleri 61
3.2. Araştırmanın Modeli 62
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi 62
3.4. Araştırmanın Ölçekleri ve Veri Toplama Araçları 63
3.4.1. Aşırı İş Yükü Ölçeği 63
3.4.2. Tükenmişlik Ölçeği 63
3.4.3. Stres Ölçeği 64
3.4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği 64
3.5. Araştırmanın Demografik Bulguları 65
3.6. Ölçeklerin Yapı Geçerliği ve Güvenilirliği 67
3.6.1. Aşırı İş Yükü Ölçeği 67
3.6.2. Tükenmişlik Ölçeği 71
3.6.3. Stres Ölçeği 75
3.6.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği 78

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Korelasyon Analizi.....83
4.2. Yapısal Eşitlik Modeli.....84
4.3. Aracılık Analizleri.....86
4.3.1. Tükenmişliğin Aracılık Rolü.....86
4.3.2. Stresin Aracılık Rolü.....90

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç.....93
5.2. Öneriler.....95

KAYNAKÇA.....98

KISALTMALAR LİSTESİ

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

KFA: Keşfedici Faktör Analizi

KMO: Örnekleme Yeterliğinin Ölçümü

AVE: Ortalama Açıklanan Varyans

GFI: İyilik Uyum İndeksi

CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

RMSEA: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü

TLI: TuckerLewis İndeksi

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Cinsiyet Bulguları 65
Tablo 2. Yaş Bulguları..... 65
Tablo 3. Eğitim Durumu Bulguları..... 66
Tablo 4. Çalışma Süresi Bulguları..... 66
Tablo 5. Aşırı İş Yükü Tanımlayıcı İstatistik 67
Tablo 6.Aşırı İş Yükü KMO..... 68
Tablo 7. Aşırı İş Yükü Toplam Açıklanan Varyans……...68
Tablo 8. Aşırı İş Yükü Faktör Yükleri ve Güvenilirlik 69
Tablo 9. Aşırı İş Yükü DFA Uyum İyiliği 70
Tablo 10. Tükenmişlik Tanımlayıcı İstatistik..... 71
Tablo 11. Tükenmişlik KMO 72
Tablo 12. Tükenmişlik Toplam Açıklanan Varyans 72
Tablo 13. Tükenmişlik Faktör Yükleri ve Güvenilirlik..... 73
Tablo 14. Tükenmişlik DFA Uyum İyiliği 74
Tablo 15. Stres Tanımlayıcı İstatistik..... 75
Tablo 16. Stres KMO..... 76
Tablo 17. Stres Toplam Açıklanan Varyans..... 76
Tablo 18. Stres Faktör Yükleri ve Güvenilirlik..... 77
Tablo 19. Stres DFA Uyum İyiliği 78
Tablo 20. İşten Ayrılma Niyeti Tanımlayıcı İstatistik..... 78
Tablo 21. İşten Ayrılma Niyeti KMO 79
Tablo 22. İşten Ayrılma Niyeti Toplam Açıklanan Varyans..... 79
Tablo 23. İşten Ayrılma Niyeti Faktör Yükleri ve Güvenilirlik..... 80
Tablo 24. İşten Ayrılma Niyeti DFA Uyum İyiliği 81
Tablo 25. Korelasyon Analizi..... 83

Tablo 26. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri.....85
Tablo 27. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları.....85
Tablo 28. Tükenmişlik Aracılık Analizi.....87
Tablo 29. Stresin Aracılık Analizi.....90

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmanın Modeli 62
Şekil 2. Aşırı İş Yükü DFA Diyagramı 70
Şekil 3. Tükenmişlik DFA Diyagramı 74
Şekil 4. Stres DFA Diyagramı 77
Şekil 5. İşten Ayrılma Niyeti DFA Diyagramı 80
Şekil 6. Yapısal Eşitlik Modeli 84
Şekil 7. Tükenmişliğin Aracı Rolü 89
Şekil 8. Stresin Aracılık Rolü 92

BÖLÜM I
GİRİŞ

İstihdam fikri, yaşamın sürekliliğini sağlayan, insanların hayatlarındaki en önemli sosyal faaliyetlerden biridir. İstihdam, iş ve çaba içeren, üretken bir faaliyettir. İstihdam sağlayan kurumların insan hayatındaki önemi büyüktür. İnsanlar iş hayatı boyunca üretim yaparak, sağlıklı bir yaşam sürerek ve sosyal bir hayata sahip olarak yaşama bağlanabilirler. Ancak, iş hayatında yaşanan sorunlar, zorluklar ve baskılar, insanlar için en temel faaliyetlerden biri olan çalışmayı çok zorlu bir süreç haline getirebilmektedir. Bugün, çalışma hayatının her alanında, insanlar engellerle ve zorluklarla karşılaşmaktadır. Banka sektöründe çalışanlar aşırı iş yükü ve dikkat zorunluluğu sonucunda stres, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi durumlarla karşıya karşıya kalmaktadırlar. Bu olumsuz durumları yaşayan insanlar bozulan psikolojik ve fizyolojik dengelerinin de etkisiyle hayata karşı kırılgan ve tükenmiş hale gelebilmektedirler. Bankacılık fıtratı gereği işlerin zamanında ve günü gününe yetiştirilmesi gereken, hata affetmeyen ve aşırı dikkat gerektiren bir meslek olması yanında yüz yüze iletişim gerektiren oldukça stresli bir meslektir. Bununla birlikte, banka şubelerinde, az çalışanla çok iş yapma, daha uzun çalışma saatleri ve artan işveren talepleri sonucunda çalışanlar aşırı iş yükü, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma durumlarıyla yüz yüze gelmektedirler. Bu araştırmanın amacı aşırı iş yükü, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi bankacılık sektöründe irdelemektir. Çalışma sonucunda ilgili alanyazında kapsamında da görüleceği üzere, aşırı iş yükünün, stres,

tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki tespit edilerek bu alanda çalışanlar ve işverenlerin yanında, alanyazın da katkı sağlamak hedeflenmiştir. Bu amaca yönelik olarak Adana ve Osmaniye illerindeki banka sektöründe çalışanlar arasında bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın önemi, amacı ve sınırlılıkları hakkında bilgi verilmektedir. İkinci bölüm olan kavramsal çerçevede aşırı iş yükü, tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyeti sebepleri, sonuçları hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümde araştırmanın hipotezleri, modeli, evreni, ölçekler ve yapı geçerlikleri hakkında bilgi verilmiştir. Dördüncü bölümde bulgular ve yorumlar hakkında bilgi verilmiştir. Beşinci ve son bölüm olan sonuç ve öneriler kısmında ise yapılan araştırma genel olarak değerlendirilmiş, analiz sonucunda elde edilen veriler özetlenmiştir. Öneriler kısmında ise çözüm önerileri sunulmuştur.

1.1. Problem Durumu

Çalışanlar iş hayatlarında zaman baskısı ya da yeteneklerini aşan işlerle karşılaştıklarında aşırı iş yükü algılamaktadırlar. Sınırlı zaman içinde bitirilmesi gereken işler dolayısıyla psikolojik ve fizyolojik olarak zorlanmakta ve stres seviyeleri artmaktadır. İş temposunun da bu şekilde devam etmesi halinde çalışanlar zamanla tükenmişlik hissetmektedirler. Meslek gereği yüz yüze ilişki gerektiren bankacılık sektöründe çalışanlar yorgunluk, bitkinlik ve çaresizlik algılarıyla görev yaptıkları süreçte olumsuz tutum ve davranışlar sergilemektedir. Aşırı iş yükü ve stresin etkisiyle tükenmişlik hisseden çalışan zamanla

iş performansını kaybederek kendini yetersiz hissedebilmekte ve azalan motivasyonla da işlerini bırakma kararı verebilmektedir.

Aşırı iş yükü performansı arttıran bir faktör olarak görülse de ilerleyen zamanda çalışanlarda oluşturduğu stres ve tükenmişlik durumlarıyla örgütsel performansa zarar vermektedir. Tükenmişlik hisseden çalışanlar, işe yabancılaşma sonucunda görevlerinin gerektirdiklerini yerine getirememektedirler. Bu durum işten ayrılma ile sonuçlanabilmekte ve hem çalışan hem de kurum için istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir.

1.1.1. Problem Cümlesi

Aşırı iş yükünün, tükenmişlik, iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi varmıdır?

1.1.2. Alt Problemler

Alanyazın taraması sonucu araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1. Aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasında bir ilişki varmıdır?
2. Aşırı iş yükü ve stres arasında bir ilişki varmıdır?
3. Aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki varmıdır?
4. Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki varmıdır?
5. Stres ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki varmıdır?
6. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü varmıdır?

7. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü varmıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı aşırı iş yükü ve stres ortamında çalışan banka çalışanlarının karşılaştıkları aşırı iş yükünün iş stresine, tükenmişliğe ve nihayetinde işten ayrılma niyetine etki edip etmediğinin araştırılmasıdır. Araştırmanın diğer amacı ise aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stres ve tükenmişliğin aracılık rolünün test edilmesidir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Bankacılık mesleğinin fazla sorumluluk gerektirmesi, çalışanların değişen mevzuatları sürekli takip etmek ve fazla mesai yapmak zorunda olmaları aşırı iş yükü doğurmaktadır. Banka çalışanları mesleklerini ifa ederken, insanlarla yüz yüze çalışmanın da verdiği etkiyle birçok stres oluşturan faktörle karşılaşmakta ve yoğun stres altında görev yapmaktadırlar. Bu bağlamda, bankacılık mesleği tükenmişliğin ve işten ayrılma niyetinin yüksek olması beklenebilecek meslekler arasındadır. Tükenmişlik, iş stresi, aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti ile ilgili araştırmalar incelendiğinde, birçok farklı sektöre yönelik bu tür çalışmaların bulunmasına rağmen, banka çalışanlarına yönelik çalışmaların az olması dikkat çekmektedir. Buna ek olarak, alanyazında sözkonusu değişkeni birlikte inceleyen başka bir araştırmaya da rastlanmamış olması bu çalışmayı önemli kılmaktadır.

1.4. Araştırmanın Sayıltı ve Sınırlılıkları

• Çalışmada, banka çalışanlarının araştırma sırasında uygulanan ölçme araçlarına samimi ve kesin cevaplar verdikleri varsayılmıştır.
• Çalışanlara yapılacak anketlerden elde edilen bilgiler ve değişkenler farklı boyutlarda incelenip analiz edilmiştir.
• Değişkenler teorideki olgular ve anketlerde uygulanacak soruların boyutları ile sınırlı olacaktır.
• Analiz, anket soruları ve değişkenlerin tahmini için toplanan bilgilerle sınırlıdır.
• Çalışmada kullanılan araştırma alanı Adana ve Osmaniye ili kapsamında faaliyet gösteren özel ve devlet bankalarıdır. Farklı bölge ve sektörlerde uygulanacak çalışmalarda farklı sonuçlara varmak muhtemeldir.

1.5. Tanımlar

Aşırı İş Yükü: Çalışanın yapacak çok fazla görevi olduğu ve tamamlamak için çok az zamanı olduğunda, oluşan durum, aşırı iş yükü olarak tanımlanmaktadır (Karkowski, 2001, s. 1478-1479).
İş Stresi: İş stresi, çalışanların iş yerinde üzerlerinde uygulanan aşırı baskılara veya diğer talep türlerine olumsuz tepki verdiği çok katmanlı birden fazla perspektif kullanarak sistemik veya ekolojik analiz gerektiren bir fenomendir (Kenny & McIntyre, 2005, s. 21).
Tükenmişlik: İş tükenmişliği, ilgi ve yetenekleri harekete geçirememe, büyüme, yetersizlik ile sonuçlanan çalışma motivasyonunun bozulmasıdır (Potter, 1996, s. 191).

İşten Ayrılma Niyeti: Teet ve Meyer (1993) tarafından işten ayrılma niyetini bilinçli olarak farklı bir kurumda değişik iş alternatifi arama isteği olarak tanımlanmıştır (s.262).

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Aşırı İş Yükü

Son yıllarda konuya yönelik artan ilgiye rağmen, iş yükünün herkesçe kabul görmüş genel bir tanımı yoktur. Aşırı iş yükü, "çalışanların belirli bir sürede tamamlayabileceklerinden daha fazla çalışmaya sahip olma algısı" olarak tanımlanabilir (Jex, 1998, s. 48). Rizzo, House ve Lirtzaman (1970) tarafından aşırı iş yükü, "işi tamamlamak için gereksinimler, zaman ile mevcut kaynaklar arasındaki uyumsuzluk" olarak tanımlanmıştır (s.155). Gryna'ya (2004) göre, iş talepleri mevcut zamanı ve kaynakları aştığında aşırı iş yükü oluşmaktadır. Aşırı iş yükü, çalışanın karşılaştığı çok fazla iş, zaman baskısı, son teslim tarihi ve iş rolü ile bağlantılı görev, taahhüt ve sorumlulukları tamamlamak için gerekli kaynakların azlığı sonucunda ortaya çıkmaktadır (Beehr ve Glazer, 2005). Geçmişte yapılan araştırmalar sonucunda aşırı iş yükü için zaman boyutunun hayati bir temel olarak belirlendiği vurgulanmıştır (Newton ve Keenan, 1987, s.16).

Aşırı iş yükünün bir diğer tanımı da gerekli iş performansının ne kadar aşırı olduğudur (Iverson ve Maguire, 2000,s.814). Bowling ve Kirkendall (2012) çalışmalarında iş yükünü nicel ve nitel olmak üzere iki sınıfa ayırmaktadır. Nitel iş yükü iş zorluk düzeyi olarak formüle edilirken, nicel iş yükü yapılacak iş hacmi olarak formüle edilmektedir. Nitel aşırı iş yükü, tamamlanması çok zor olan iş durumlarına karşılık gelirken, nicel aşırı iş yükü tamamlanması gereken çok fazla iş

durumlarına karşılık gelmektedir. Nitel aşırı iş yükü, çalışanın görevi çok zor ve görevi tamamlamak için bilgi veya beceriye sahip olmadıklarında ortaya çıkmaktadır. Nicel aşırı iş yükü üstesinden gelebilecek yeterliğe sahip çalışanlara mesai süreleri içinde yapabilecekleri işten daha fazlası talep edildiğinde ortaya çıkmaktadır. Nitel ve Nicel aşırı iş yükü birbirinden bağımsız olsa da, kariyer ve iç talepler arasındaki gerilimlerin bir birleşimi olarak aralarında karşılıklı ilişkiler bulunmaktadır (Bowling ve Kirkendall, 2012). Larson (2004) çalışana belirtilen bir zaman diliminde gerçekleştirilemeyecek kadar büyük bir çalışma hacmi atandığında niceliksel aşırı iş yükü oluştuğunu ifade etmektedir. Aşırı iş yükü, çalışanların yaptıkları işin niteliğine bakılmaksızın, kendilerini yetersiz hissettiklerinde de ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca, standartların ulaşılamayacak kadar yüksek tespit edilmesi de aşırı iş yükü sebeplerinden biridir (Elloy ve Smith, 2003, s. 63).

2.1.1. Aşırı İş Yükünün Öncülleri

Sales (1970), deneysel bir çalışmasıyla, artan iş yüklerinin, verimlilik gibi bazı seviyelerde sistem performansını artırabileceğini, ancak aynı artan iş yüklerinin hem sistem performansı üzerinde hem de çalışanlar üzerinde zararlı etkiler yaratabileceğine işaret etmektedir. Son teslim tarihleri insanları motive ederek ve aşırı yüklemekte, çalışan performansını en üst düzeye çıkarmak için en uygun iş yükü düzeyleri araştırılarak üretkenliği artırmak için aşırı iş yükü yönetim tarafından dayatılmaktadır (Jackson, 1958; Klemmer ve Muller, 1969; Miller,

1960; Quastler ve Wulff, 1955). Ancak, en uygun iş yükü düzeylerini tespit etmek her zaman münkün olamamaktadır.

2.1.1.1. Örgütsel Unsurlar

Aşırı iş yükü, bilgi çağı veörgütsel kapitalizm modeli veya şirketlerin yeniden yapılandırma planları gibi derin küresel değişimlerden kaynaklanmaktadır (Kuschel, 2015). Modern şirketlerin organizasyon şemalarının giderek yataylaşmasıyla yönetim sınıflarında kademeler azalmakta ve örgütsel anoreksi olarak adlandırılan bu durumun sonucunda var olan işler daha az personelle tamamlanmak zorunda kalınmaktadır (Noon ve Blyton, 1997). Sales (1970) yaptığı deneysel bir çalışmadaaşırı iş yükünün, verimliliği ve sistem performansını bir seviyeye kadar artırabileceğini göstermekle beraber, artan iş yüklerinin aynı zamanda yükselen sistem performansıyla artan hatalar ve ilgili bireyler üzerinde gerginlik ve öfke gibi zararlı etkiler gösterebileceğini de vurgulamıştır (s.598). Yöneticiler performansıen üst düzeye çıkarmak ve yaklaşan iş teslim tarihlerine yetişmek amacıyla çalışanları aşırı iş yüküne zorlayıp motive ederek, daha fazla üretmelerini temin etmek eğilimindedirler (Miller, 1960, s. 704; Jackson, 1958, s.61). Brown ve Benson (2005) tarafından yapılan çalışmada, aşırı iş yükü seviyelerinin artışına zor performans hedefleri ve yüksek performans seviyelerinin sebep olduğu ifade edilmektedir. Bu bulgular ışığında, iyi tasarlanmış değerlendirme sistemlerinde bile, aşırı iş yüküne zorlanan çalışanlar kısa süreli verim artışının akabinde artan stres ve tükenmişlik sebebiyle çalışamaz hale gelebilmektedirler (Quastler ve Wulff, 1955). Buna ek olarak, üst düzey yöneticiler iş yoğunluğunu düzenlemek için

personel eklemek veya aktarmak için başka kaynaklar sağlamak konusunda isteksizdirler. Yöneticiler stres kaynaklarını yok etmek yerine örgütsel değişime direnmekte, mümkün olan en az personel ile çalışarak sebep olduğu aşırı iş yüküne ek olarak, birçok çalışanın gereksiz evrak düzenlemesi, gerçekçi olmayan teslim tarihleri, düşük destek seviyeleri ve rol belirsizliğininde etkisiyle kurumları çalışamaz hale getirmektedirler (Jackson, 1958; QuastlerveWulff, 1955).

Kurumda görev yapmak zorunda olan çalışanların artan iş yükü ile başa çıkmalarının bir yolu da fazla mesai yapmak olmaktadır (Kuschel, 2011, s. 89). Ancak, fazla mesai yapan personel daha fazla çalışmanın etkisiyle hayatında aşırı iş yükü hissetmeye eğilimlidir (Berg, Kallenberg ve Appelbaum, 2003, s. 183). Yüksek beklentili yönetimler, çalışanların performansını artırmak için aşırı iş yüküne sürükleseler de azalan motivasyon ve kurumsal bağlılık sonucunda kurumsal verimliliklerini kaybetmektedirler (Organ ve Ryan, 1995).

2.1.1.2. Kültürel Normlar

"İş bağlılığı şeması", tamamen iş odaklı, uzun saatler çalışması ve aile sorumluluklarının yükünü taşımaması gereken "ideal işçi"nin yazılı olmayan kurallarını temsil eden bir klişedir (Blair-Loy, 2004, s. 20). Meşguliyet bir onur nişanı olup günümüzde, meşgul olmak olumlu, ayrıcalıklı bir konumdur (Gershuny, 2005, s.313). Benzer şekilde, Hammermesh ve Lee (2005) meşgul olma ya da zaman bulamama hakkındaki şikayetlerin refah sahibi insanlarca daha çok dile getirildiğini iddia etmektedir (s.13). Ancak, Organ ve Ryan (1995)

örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlarında farkında olmadan yüklendikleri ek sorumluluklar sebebiyle aşırı iş yükü hissettiklerini ifade etmektedirler.

2.1.1.3. Teknoloji

Teknoloji, aşırı iş yükü ve sonuçlarından biri olan tükenmişliğin artışında önemli bir faktör olmuştur. Dizüstü bilgisayar ve internet, cep telefonları, akıllı telefonlar ve e-posta akını ile çalışanlar, özellikle herhangi bir yerde ve herhangi bir zamanda işleriyle sürekli temas halindedir (Kuschel, 2015). Reich (2001) teknolojideki ilerlemelerin çalışanları daha fazla çalışmaya zorlayarak işlerinden bir an olsun uzaklaşmalarını imkansız hale getirdiğini ifade etmektedir.

2.1.1.4. E-Posta Aşırı Yüklemesi

E-postanın iş yerinde aşırı iş yüküne sebebiyet verdiği ile ilgili kanıt çoktur (Girrier, 2003, s. 90). Thomas ve Smith (2006) tarafından yürütülen bir çalışmanın sonuçları, e-posta aşırı yüklemesine katkıda bulunan üç özelliği ortaya çıkarmaktadır: kararsız istekler, yanıt verme baskıları ve görevlerin ve değişen etkileşimcilerin delegasyonu, e-posta iletişimi sosyal olarak etkileşim oluşturabildiği gibi aşırı iş yükü de oluşturabilmektedir. E-posta, şirket altyapısının ve iş süreçlerinin önemli bir parçasıdır. Birçok kişi için, e-posta hassas davranılması gereken bir konu olmasına rağmen, iletişim için tercih edilen yöntem haline gelmektedir. "Sessizlik" veya iletişime yanıt vermemek de (e-posta, sesli posta, vb.) ekip etkinliğine çok zarar verebimektedir, çünkü

sessizlik kolaylıkla yanlış anlaşılmalara yol açabilmektedir (Cisco, 2006).

2.1.1.5. Bilgi Aşırı Yüklemesi

Bilgi yükü, aşırı bilginin varlığından kaynaklanan kişinin bir sorunu anlama ve kararlar alma da sahip olabileceği zorluk anlamına gelmektedir (Yang, Chen ve Honga, 2003, s. 89). Bu durum insanların ihtiyaç duyulduğunda yararlı ve alakalı bilgiyi bulmasını zorlaştırmaktadır (Edmunds ve Morris, 2000, s. 17). Paradoksal olarak, mevcut bilgi bolluğu olmasına rağmen, gerektiğinde yararlı, ilgili bilgileri elde etmek genellikle zordur. Bawden ve Robinson (2008) bu problemi iki ana madde altında sınıflamaktadırlar. Birinci madde mevcut bilgilerin miktarı ve çeşitliliği, ikincisi ise internet ağının gelişiyle değişen bilgi ortamıyla ilgili: kimlik ve otorite kaybı, bilginin geçiciliğidir. Aşırı bilgi yüküyle baş edebilmek için çalışanlar işe yaramayan bilgileri silme ve bilgi kaynaklarını optimum bir seviyeye getirme yoluna gitmelidir.

2.1.2. Aşırı İş Yükünün Sebepleri

Aşırı iş yükünün sebeplerinden biri de etkili bir iş tasarımının olmamasıdır. Bu durumda, çalışma kuruluş içindeki farklı liderler arasında devam eden müzakereler, üst düzey liderler ya da bir kuruluşun yöneticileri tarafından öncelik verilen çalışma fiili talebi ile gerçekleştirilebilmektedir. İş tasarımının güncel olmaması da aşırı iş yükünün sebeplerinden biridir. Bu durumda, azalan verimlilik, etkinlik ve üretkenlik sonucunda kurum zarar görmektedir (Rizzo ve diğ., 1970). Hatalı iş tasarımı da aşırı iş yükünün sebeplerinden biridir. Hatalı iş tasarımı sonucunda, yapılar, sistemler, politikalar, yönetim ve işletme modeli, yanlış şekilde konumlanmış olabilmektedir. İş tasarımı zayıflıklarını telafi etmek için çalışanlar ve kurumlar fazla çalışma zorunluluğu, tatil planlamalarında zorluk, hedef ve son teslim zamanlarını kaçırma, temel takım sorumluklarına odaklanamama, artan yüksek maliyetli hatalar, eve iş götürme zorunluluğu, projelerin yanlış yönetimi, süreç iyileştirme eksikliği, ücretsiz çalışma zorunluluğu ya da iş yeri zorbalığı, sağlık sorunları gibi istenmeyen durumlarla karşılaşabilmektedirler (Brown ve Benson, 2005). Örgütler, iş tasarım modellerini düzeltmek yerine çalışanlar için fazla mesai ve arzu edilen zamanlarda tatil izni vermek gibi müdahaleleri arzu ederler; çünkü işin yeniden tasarlanması karmaşık olabildiği gibi ve çoğu zaman büyük değişiklik planlarını gerektirebilmektedir (Brown ve Benson, 2005; Gryna, 2004).

2.1.3. Aşırı İş Yükünün Örgütsel ve Kişisel Sonuçları

Aşırı iş yükü konusunda yapılan çalışmalar neticesinde hem örgütsel hem de kişisel sağlık üzerinde negatif etkisi olduğu belirlenmiştir. Aşırı iş yükü iki nedenden dolayı performansla olumsuz ilişkili olması beklenmektedir. İlk olarak, aşırı iş yükü altında çalışanlar, aşırı yüklenme ve bunun sebep olduğu stresle başa çıkmak zorunda olduklarından, işlerini geliştirmek için gereken zamanı etkili kullanamamaktadırlar. İkinci olarakda aşırı iş yükü, iş performansını azaltan istemsiz fizyolojik tepkilerle ilişkili olmaktadır (Spector, Dwyer ve Jex, 1988, s. 11). Bateman (1980) aşırı iş yükünün, çalışanların iş kalitesi, denetçilerin derecelendirmeleri, çalışan tutumları, iş tatmini ve sağlık üzerinde olumsuz etkilere sahip olduğunu ifade etmektedir. Bununla beraber, aşırı iş yükü memnuniyetsizlik, çalışan devamsızlığı, işten ayrılma gibi istenmeyen durumlarla da ilişkilidir. Karşılanmayan beklentiler genellikle strese sebep olmakta olup, aşırı iş yükü ve gerçekçi olmayan iş taleplerinin de etkisiyle de çalışanlar yüksek düzeyde duygusal yorgunluk ve tükenmişlik sendromu algılamaktadırlar (Janssen, Schaufeli ve Houkes, 1999; Cordes ve Dougherty 1993).

Hallowell (2005) aşırı iş yükü sonucunda organizasyonlarda yaygın olarak gözlemlenen dikkat eksikliği tespit etmiştir. Başlıca semptomlar dikkat dağınıklığı, içsel sıkıntı ve sabırsızlıktır. Dikkat dağınıklığı yaşayan insanlar organize olma, öncelikleri belirleme ve zamanı yönetme konusunda zorluk çekmekte, baş ağrısı, mide şikayetleri ve uyku güçlüğü gibi belirtiler gösteren aşırı iş yükü sebebiyle, fiziksel ve

duygusal tükenmişlik hissetmektedirler. Tükenmişlik durumu aşırı iş yüküne bir yanıt olarak ortaya çıkabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bazı sosyal ve örgütsel psikologlar (Kahn, Wolfe, Quinn ve Snoek, 1964; Kraut, 1965; Mueller, 1965) gerginlik, düşük iş tatmini, kötü kişilerarası ilişkiler ve düşük benlik saygısı gibi olumsuz duygusal tepkilerin aşırı iş yüküne maruz kalan bireylerde gözlemlendiğini bildirmektedirler. Aşırı iş yükü sadece çalışanı etkilemekle kalmayıp, ailesini de etkilemektedir. İşyerinde ve evde, geleneksel cinsiyet rollerindeki değişiklikler de çalışanların üzerlerinde bulunan iş yükünü artırmaktadır.

Aşırı iş yükü ürün ve hizmetlerde hatalar oluşturmakta, bu hataların düzeltilmesi üretkenliği azaltarak ve maliyetleri yükseltmektedir. Müşteriyle yüz yüze görev yapan çalışanların aşırı iş yükü sebebiyle müşterilerle istenmeyen münakaşalara girdikleri gözlenebilmektedir (Gryna, 2004).

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişliğin en çok kabul gören tanımı, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin (MBI) geliştiricisi olan ve bu alandaki en önemli araştırmacılardan biri olarak gösterilen Christina Maslach'a aittir. Tükenmişlik, çalışanları duygusal olarak tüketen iş durumlarına uzun süreli katılımdan kaynaklanan zihinsel, duygusal ve psişik yorgunluk hali olarak tanımlanabilir (Maslach ve Jackson, 1981, s.99). Tükenmişlik teriminin ilk kamusal kullanımı 1961'de hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına taşınarak

toplumdan çekildiği bir kitapta ortaya çıkmıştır (Maslach ve diğ., 2001, s. 398). 1970'lerde Freudenberger bu terimi bularak tükenmişliği kademeli duygusal tükenme ve motivasyon kaybı olarak tanımlamıştır (Bakker, Demerouti ve Sanz, 2014, s. 390). Freudenberger (1974) tükenmişliği bir kişinin profesyonel yaşamının neden olduğu fiziksel ve zihinsel yorgunluk durumu olarak tanımlamıştır (s.159). Mevcut araştırmalar tükenmişliği, işteki kronik kişilerarası ve duygusal strese uzun süreli bir tepki olarak nitelemiştir (Lent ve Schwartz, 2012, s. 360). Tükenmişlik üzerine yapılan erken tanımlayıcı araştırmalar bu sendrom da kabul görmüş üç yaygın boyut belirlemiştir. Tükenmişliğin bu üç kritik boyutu ezici bir yorgunluk, işten kopma, etkisizlik ve başarı eksikliği duygusudur (Maslach ve Leiter, 2016, s. 103).

Tükenmişlik terimi ilk olarak 1974 yılında psikanalist Herbert Freudenberger tarafından negativizm, sinizm, mutsuzluk, katılık ve can sıkıntısı gibi durumlardan gelen bir dizi özelliği tanımlamak için kullanılmıştır (Shepherd, Tashchian ve Ridnour, 2011, s. 398). Tükenmişlik fenomeni ilk olarak Freudenberger tarafından alternatif bir sağlık kuruluşunda çalışırken tesis edilmiştir (Maslach ve Schaufeli, 1993, s. 399). Çalışmaları esnasında Freudenberger birçok gönüllünün kademeli bir duygusal tükenme, motivasyon ve bağlılık kaybı yaşadığını gözlemlemiştir. Freudenberger bu sürecin genellikle yaklaşık bir yıl sürdüğünü ve sürece çeşitli fiziksel ve zihinsel belirtilerin eşlik ettiğini belirtmiştir Tükenmişlik kelimesi o dönemde kronik uyuşturucu kullanımının etkilerini ifade etmek için halk arasında kullanılmakta olduğundan Freudenberger tarafından özel aşırı

yorgunluk durumu tanım olarak kullanılmıştır (Maslach ve Schaufeli, 1993, s. 399). Pratisyenler tükenmişliği, araştırmacıların sistematik bir çalışma odağı haline gelmeden çok önce önemli bir sosyal sorun olarak kabul etmişlerdir (Leiter, Bakker ve Maslach, 2014, s. 103).

Tükenmişlik üzerine araştırmalar, diğer katkı sağlayanlarla birlikte sosyal psikolog Maslach tarafından yürütülmüştür. Maslach tükenmişlik alanında önde gelen bir araştırmacı olarak bilinmektedir. Maslach'ın sosyal psikolog olarak araştırması 1970'lerin ortalarında işyerindeki duygularla ilgili tükenmişlik eğitimiyle başladı (Maslach ve Schaufeli, 1993, s. 2). Maslach'ın çalışmaları, meslek ve hizmet endüstrilerinde stres ve gerginlikle başa çıkma konusunda çalışanların mülakatlarına yol açmıştır (Leiter ve diğ., 2014, s.1-10). İş stresi konusunda çok sayıda servis çalışanıyla görüştükten sonra, Maslach bu işçilerin genellikle duygusal olarak tükenmiş hissettikleri, müşteriler hakkında olumsuz duygu ve algılar geliştirdikleri ve mesleki yeterlilikteki eksikliklerinin duygusal kargaşaya sebep olduğu sonucuna vardı (Maslach ve Jackson, 1981, s. 192). Tükenmişlik sendromu uzun bir süre boyunca kronik mesleki strese bir yanıt olarak tanımlanmıştır (Lee, Cho, Kissinger ve Ogle, 2010, s. 131). Maslach tükenmişliği ölçmek için gerekli üç boyutu bitkinlik, kişilik ve kişisel başarı eksikliği olarak tespit etmiştir (Maslach ve Leiter, 2008, s. 103). Tükenmişliğin temel belirtisi bitkinliktir. Bitkinlik, kişinin çalışma yeteneğini olumsuz etkileyen ve ne yaptığı hakkında etkili bir şekilde olumsuz hissettiren derin bilişsel, fiziksel ve duygusal yorgunluktur (Valcour, 2006, s. 99-100). Önemli tükenme kaynakları iş yerindeki

çatışma ve aşırı iş yüküdür (Cooper, 1998, s. 193). Sinizm olarak da adlandırılan kişilik eksikliği, bu çerçevede tükenmişliğin ikinci boyutu olmaktadır. Maslach ve Leiter (2016) sinizmi başkalarına karşı geri çekilme ve sinirlilik gibi uygunsuz veya olumsuz tutumlar olarak tanımlamaktadır (s.104). Kişisel başarı eksikliği, ya da yetersizlik, bu çerçevede tükenmişliğin son boyutudur. Kişisel başarıları azalan kişiler işyerindeki zorluklarla başa çıkmakta zorlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 2016, s. 103). Azalan kişisel başarı aynı zamanda kişinin işyerinde ki muvaffakiyet ve yetkinlik duygularındaki düşüşe de işaret etmektedir (Maslach ve Jackson, 1986, s. 192). Maslach'ın çok boyutlu teorisine göre, tükenmişlik kişinin karmaşık sosyal ilişkiler bağlamında yaşadığı stres deneyimi olup bireyin benlik ve kavrayışını da içermektedir (Cooper, 1998, s. 199).

1970'lerin ortalarında, Maslach işyerindeki duygularla ilgili tükenmişlik durumlarını araştırmaya başladı (Maslach ve Schaufeli, 1993, s. 2). Maslach, kronik mesleki strese yanıt olarak ortaya çıkan üç bileşenden (yorgunluk, sinizm ve verimsizlik) oluşan tükenmişlik sendromu için teorik bir çerçeve sağlamıştır (Valcour, 2006, s. 100). Maslach ve Leiter (2016) tükenmişliği işteki kronik kişilerarası strese uzun süreli bir tepki olarak ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak tanımlamışlardır (s.103). Tükenmişlik ile ilgili ilk endişeler sağlık ve insan hizmeti sağlayan mesleklerde ortaya çıkmış ve 1980'lerde geliştirilen önlemler bu sektörün deneyimlerini yansıtmaktadır (Maslach ve Leiter, 2016, s. 104). Maslach ve Schaufeli (1993)'e göre tükenmişlik başlangıçta yalnızca psikolojinin bir çalışma alanı

görüldüysede, yapılan deneysel çalışmalar tükenmişlik kavramının birden fazla disiplinde çalışmaya değer olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik konusunda yapılan kapsamlı araştırmalar sonucunda eğitim, insan hizmetleri ve sağlık gibi mesleklerde çalışanlar için de mesleki bir tehlike olarak kabul edilmiştir (Maslach ve Leiter, 2016, s. 103).

1981 yılında, Maslach tükenmişlik envanterini yarattı. Tükenmişlik olgusu ile ilgili artan bir ilgi olmakla birlikte, teori ve deneysel araştırmalara yön veren çalışma çok azdı (Maslach, Jackson ve Leiter, 1996, s. 105). Maslach'ın araştırması tükenmişliğin duygusal yorgunluk, sinizm ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç yönünün ortaya çıkmasına yol açtı (Leiter ve diğ., 2014, s. 122-123). Bu çok boyutlu model tükenmişlik için basit bir yaklaşıma karşı olmamakla birlikte, tükenme boyutunu diğer iki boyutla birleştirerek diğer çalışanlara, azalan kişiliğe ya da azalan kişisel başarıya bir tepki olarak değerlendirmektedir (Schaufeli, Maslach ve Marek, 1993, s. 56-57). Tükenmişlik tanımlarının çoğunlugu çok boyutlu bir çerçeve içinde kabul edilmemiş olsa bile, bu üç bileşeni içermektedir (Schaufeli ve Taris, 2005, s. 259). 1999'da tükenmişlik çalışma hayatı modeline tanıtıldı ve tükenmişliğin üç boyutuyla ilgili olma eğiliminde olan örgütsel yaşam alanları tanımlandı (Leiter ve Maslach, 1999, s. 475). Tükenmişlik üzerine araştırma alanyazınında ortak tema, çevre ile kişi arasındaki sorunlu ilişkiye odaklanması olup bu ilişki genellikle dengesizlik veya uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Leiter ve Maslach, 2011, s. 485). Maslach tükenmişlik envanteri tüm dünyada

kullanılmakta olup ve şu anda tükenmişliğin önde gelen ölçütü olarak kabul edilmektedir (Maslach ve diğ., 1996, s.212).

2.2.1. Tükenmişlik Sendromuna Katkıda Bulunan Faktörler

Tükenmişlik sendromuna katkıda bulunan faktörler şunlardır: aşırı iş yükü, düşük benlik saygısı, kontrol eksikliği, yetersiz ödül, toplumsal zafiyet, demografik özellikler ve çatışan değerlerdir (Maslach ve Leiter, 1997, s. 105). Bu faktörlerin her biri sırayla elealınacaktır.

2.2.1.1. Aşırı İş Yükü

Kaynak yetersizliği ve kuruluşların insanları yetkinliklerinin ötesinde çalışmaya zorlamaları sebebiyle, başarısızlık riski artmaktadır. İş talepleri ile mevcut kaynaklar arasındaki dengesizlik, çalışanları daha fazla efor sarfetmek zorunda bırakmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998, s. 65). İşler daha karmaşık hale geldiği gibi çalışanlar aynı anda çeşitli görevleri yapmak zorunda kalmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997, s. 106). Çalışanlar özellikle de aşırı iş yüküne maruz kalarak tükenmekte ve görevlerini yerine getiremez hale gelmektedirler. Çalışanların neleri başarması gerektiği konusundaki gerçekçi olmayan beklentiler, duygusal tükenmişliğin yanı sıra, yalnızlık ve hayal kırıklığı duygularını da artırmaktadır (Ray, 1991, s. 97-98).

2.2.1.2. Düşük Benlik Saygısı

Beer ve Beer (1992) yaptıkları bir araştırmada benlik saygısı ve tükenmişlik arasında bir ilişki tespit etmişlerdir (s.1334). Benlik saygısı, kişinin etkin bir şekilde çalışabilmesinin yanı sıra öz-değer inancını da temsil etmektedir. Düşük benlik saygısı olan insanlar güvence ve doğrulama için başkalarına güvenmekte ve bu durum çalışanların öz-etkinlik algısına zarar vermektedir (Janssen ve diğ., 1999, s. 76). Ayrıca Maslach (1993) özsaygının, öz değerlendirme içerdiğini ve benlik saygısı düşük olan kişilerin stres ve eleştirilere karşı daha savunmasız olduğunu ve bu nedenle de tükenmişlik algılama olasılığının daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Yüksek benlik saygısına sahip olan çalışanlar kendilerini daha güçlü ve yetkin olarak algıladıklarından tükenmişlik algısını daha az yaşamaktadırlar (Janssen ve diğ., 1999, s. 83). Ancak çalışanların kendilerini yetkin hissetmelerine rağmen, işyerinde kronik strese maruz kalmaları, profesyonel benlik saygılarını kötü etkileyebilmektedir (Locke, 1996, s. 123).

2.2.1.3. Kontrol Eksikliği

Karar verme üzerinde kontrol sahibi olmak çalışanlar için önemli bir faktördür. Karar verme üzerinde söz sahibi olmayan, çalışanlar kendilerini kapana kısılmış hissederek, özerkliklerinde bir azalma algılayabilirler (Maslach, 2003, s. 191). Rol çatışması ya da belirsizliği varsa kontrol algısı azalmıştır. Kurum içinde artan rol belirsizliği ve rol karışıklığının tükenmişlik seviyelerinin artmasına katkıda bulunduğu

belirlenmiştir (Wallace, Lee ve Lee, 2012). Buna ek olarak, kontrol eksikliğinin kişilik ve kişisel başarı eksikliği ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu, çalışanların bir dereceye kadar kontrole sahip olduğunda, yaratıcı çözümler üretebildiği tespit edilmiştir (Leiter, 1991, s. 549).

2.2.1.4. Yetersiz Ödül

Tükenmişliğe katkıda bulunabilecek bir diğer faktör de kuruluşların çalışanlara yaptıkları iş için uygun bir ödül sağlayamamasıdır (Schaufeli ve diğ., 1993, s. 57). Ödüller finansal, kurumsal, sosyal olabildiği gibi müşterilerden gelen olumlu geri bildirimleri de içerebilir (Maslach ve diğ., 2001). İş hayatının ödül alanı, işçilerin çalışma için yeterli tanınma ve tazminat alma derecesini ele alır (Leiter ve diğerleri, 2014). İş arkadaşları, yöneticiler ve paydaşlar çalışanların katkılarını tanımadıkları durumda, çalışanlar emeklerine değer verilmediği algısıyla isteksiz çalışmaya başlarlar (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach ve diğ., 1996). Bir kurumun maddi ve sosyal ödül sistemi tarafından ihmal edilen çalışanlar kurumun değerleriyle de uyumsuzluk yaşarlar (Leiter ve Maslach, 2011).

2.2.1.5. Toplumsal Zafiyet

Bu terim Maslach (2003) tarafından iş güvenliğinin kaybedilmesi riskini ve organizasyonel kısa vadeli başarılara orantısız bir ilgiyi ifade etmek için kullanılmıştır (s.190). Maslach ve Leiter (1997) bu modern faydacı yaklaşımın organizasyon içindeki toplumun duygularını etkileyerek çalışanları daha yalnız hissettirdiğini ifade etmektedir

(s.399). Ayrıca Leiter (1992) kötü denetim ve iş arkadaşı destek eksikliği gibi faktörlerin kişisel başarı ve kişilik kaybıyla bağlantılı olduğunu öne sürmektedir (s.246). Görevlendirilen denetçiler ve iş arkadaşlarının desteği iş ortamı üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilmektedir. Onlardan alınmayan destek ve olumlu kaynakların eksikliği çalışanlarda strese neden olmaktadır (Schaufeli ve diğ., 1993, s. 142).

2.2.1.6. Demografik Özellikler

Glicken (1983) kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik eğiliminde olduğunu ileri sürmektedir (s.11). Buna karşılık yapılan bazı araştırmalar (Farber, 1985; Raquepaw ve Miller, 1989; Thornton, 1992) cinsiyet ve tükenmişlik arasında önemli bir ilişki tespit edememiştir. Edwards ve diğ. (2005) yaptıkları araştırma sonucunda erkeklerin daha duygusuz ve uzak duygular sergilemek eğiliminde olurken kadınlar tükenmişlik konusunda daha yüksek bir hassasiyete sahip olduklarını ileri sürmektedirler. Yaşlı işçilerin genç işçilere göre daha düşük tükenmişlik oranına sahip olduğunu tespit edilmiştir. Bu durumun, gençlerin daha az deneyime sahip olmasının yanı sıra hayata daha az dengeli ve olgun bir bakış açısına sahip olmanın bir sonucu gibi görünmektedir (Poncet ve diğ., 2007, s. 701). Bekar çalışanlar, aile içindeki çatışmalarla başa çıkma yeteneğini geliştirme imkanına sahip olmadığı gibi, ailelerinden destek almamalarının bir sonucu olarak tükenmişlik deneyimleme riski daha yüksek olabilmektedir. (Maslach, 2003, s. 191). Schaufeli ve diğ. (1993) lisansüstü eğitim tamamlamamış çalışanların tükenmişlik belirtileri göstermeleri açısından daha yüksek

risk altında olduğunu bildirmiştir. Ayrıca, Maslach (2003) lisansüstü yeterliliği olan çalışanlarda tükenmişlik belirtilerinin kişilik eksikliği ve kişisel başarı yerine duygusal tükenme alanında önemli olduğunu ve bu durumun yüksek eğitim düzeyiyle ilişkili olabileceğini önermektedir.

2.2.1.7. Çatışan Değerler

Çalışanlar ve örgütleri arasındaki değer farklılıkları çatışmalar açısından özellikle önemlidir (Lewandowski, 2003, s. 179). Sınırlı kaynaklar ve para odaklı davranışlar sonucunda kuruluşlar çalışanların ihtiyaçlarını karşılama konusunda yetersiz kalarak hayal kırıklığına uğratabilirler (Maslach ve Leiter, 1997, s. 32). Ayrıca çalışanlar, müşteriler ile ilgilenmek yerine idari görevlere sevk edildiklerinde rahatsızlık hissedebilirler, çünkü müşteri ile ilgilenmek profesyonellik duygusunu ve başkalarına yardım etmenin değerini arttırmaktadır (Gomez ve Michaelis, 1995, s. 22).

2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik depresyon, anksiyete, hipertansiyon gibi birçok olumsuz ruhsal ve fiziksel sağlık koşulları yanında artan alkol ve uyuşturucu kullanımı ile bağlantılıdır (Valcour, 2006, s. 10). Tükenmişlik algılayan bir kişi yaşadığı sağlık sorunlarının yanı sıra, sergilediği kişisel çatışma sonucunda iş ile ilgili görevlerini aksatarak iş arkadaşlarını da olumsuz etkileyebilir (Maslach ve Leiter, 2016, s. 106). Tükenmişlik başlangıçta sadece hizmet sektöründe düşünülmekle beraber yapılan araştırmalar

sonucunda farklı mesleklerde de gözlendiği doğrulanmıştır (Leiter ve Maslach, 2006, s. 358-362).

Tükenmişlik, duygusal yorgunluk, benliği yitirme ve başkalarıyla çalışan kişiler arasında azalan kişisel başarıdan meydana geldiği bilinen bir sendromdur (Maslach, Jackson ve diğ., 1996, s. 192). Fowler (2015) tükenmişliği, iş yerindeki aşırı zorlu koşullardan kaynaklanan yorgunluk veya bitkinlik olarak olarak tanımlamaktadır (s.156). Baş ağrısı, kas gerginliği, hipertansiyon, kronik yorgunluk ve uyku bozuklukları gibi stres belirtileri genellikle tükenmişlikle ilişkilidir (Maslach ve Leiter, 2016, s. 106). Duygusal tükenmişlik, iş arkadaşlarına karşı alaycı bir tutuma yol açtığı gibi ve iş performansında düşüş sebebiyle rahatsızlık yaratabilir (Fernet, Guay, Senecal ve Austin, 2012, s. 522-523). Tükenmişlik yaşayan kişiler konsantrasyon ve büyük resmi görme konusunda zorluk yaşadıklarından bir zamanlar kolay olarak algıladıkları görevlerde zorlanabilmektedirler (Valcour, 2006, s. 19). Tükenmişliğin bir başka boyutu dabir zamanlar eğlenceli ve zevkli gelen işe karşı uzak bir tutum sergilemekten oluşan kişilik kaybıdır (Fowler, 2015, s. 156). Maslach ve Leiter (2016) kişilik kaybını işten geri çekilme, sinirlilik gibi uygunsuz ve olumsuz tutumlar olarak tanımlamıştır (s.106). Kişilik kaybı, bireylere karşı müstakil, duygusuz ve insanlıktan çıkarılmış bir tepkiyi ifade etmektedir (Maslach, 1982, s. 104). Maslach'ın son çalışmalarında kişilik kaybının yerini alan bir diğer terim de sinizimdir. Sinizim müşterilerle etkileşimlerle sınırlı olmadığı gibi iş arkadaşları, yöneticiler ve aile de dahil olmak üzere bireyin ilişkilerinde gözlenebilir

(Maslach ve diğerleri, 2001, s. 405). Bir kişi kendisini müşterilerden ve işinden uzaklaştırmaya başladığında, verimsizlik veya azaltılmış başarı duygusu geliştirmektedir. Ruhsal çöküntü ve sinizm'in işyerindeki etkinlik eksikliğinin bir bağlantısı olduğu ve sorunları çözme yeteneğini azalttığı düşünülmektedir (Fowler, 2015, s. 156). Sinizm, kişinin işine karşı olumsuz tutumlar geliştirmesi ve ilginin kademeli olarak kaybedilmesi ve işlevsiz kalınması olarak tanımlanabilir (Leiter ve Maslach, 2016, s. 90). Valcour'a (2106) göre, sinizm aşırı iş yükünün bir sonucu olabilir, ancak yüksek çatışma, adaletsizlik ve karar alma kararlarına katılım eksikliğinin varlığında da ortaya çıkabilir (s.99). Tükenmişliğin son boyutu genellikle azalmış kişisel başarı olarak adlandırılmaktadır. Bu boyut, kişinin çalışma ortamındaki gerçek üretkenliğinde ve yetkinlik duygusunda azalmadır (Lent ve Schwartz, 2012, s. 360). Tükenmişlik performansın ve yaratıcılığın azalmasına, devamsızlığın da artmasına yol açan, yaygın bir sorundur (Timms, Brough ve Graham, 2012, s. 328).

2.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin çalışanlar üzerindeki sonuçları fiziksel sağlığın bozulması, üretkenliğin azalması, yalnızlık, iş tatminsizliği, duygusal sorunlar, yaşam kalitesinin düşmesi, evlilik çatışması ve amaç kaybıdır (Ayala ve Carnero, 2013, s. 5-6). Lent ve Schwartz'a (2012) göre, uzun süreli stres de tükenmişliğe katkıda bulunabilmektedir (s.361). Profesyonel tükenmişlik işyerinde önemli bir rol oynar. Tükenmişlik başlangıçta iş yerinde deneyimlenen kronik duygusal ve kişilerarası strese bir yanıt olduğu düşünülmektedir (Etzion, 1984). Genly (2016)

tükenmişliğin iş güvenliğini etkileyerek iş kazalarına, iş memnuniyetini azaltarak da devamsızlıklara yol açabileceğini ifade etmektedir (s.45-46). Hollanda ve İsveç gibi birçok Avrupa ülkesinde tükenmişlik sendromu yaygın görülmekte ve standart bir tıbbi tanı olarak kabul edilmektedir (Schaufeli ve diğ., 2009, s. 206). Tükenmişlik yabancılaşma hissi yaratabilir, ilişkilerin kalitesini zayıflatabilir ve uzun vadeli kariyer umutları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir (Valcour, 2006, s. 3). Bu konuda rapor edilen çok sayıda çalışmaya göre, tükenmişlik toplum ve bireyler üzerinde ağır bir yük oluşturmakta ve sağlık sorunları ve azalan iş kapasitesi ile ilişkilendirilmektedir (Leiter ve diğerleri, 2014). Tükenmişliğin müşteriler üzerindeki etkisi duygusal yorgunluk ve kişilik kaybının dolaylı etkisinden kaynaklanmaktadır. Rogers (1975) tükenmişliğin en zararlı etkilerinden birinin müşteri ile çalışan arasında kurulamayan empati olduğunu ifade etmektedir (s.4). Tükenmişlik sebep olduğu yorgunlukla birlikte empati duygusu bloke ederek sağlıksız bir iletişim formu oluşturabilmektedir. Maslach'ın (1982) çalışanların kişilik kaybı sonucunda müşterilerle aralarındaki duygusal ve empatik bağların zayıfladığını ifade etmektedir (s.650). Empatinin azalması, çalışan ve müşteri arasındaki duygusal ilişkinin tükenmesine ve bununla birlikte müşterinin aldığı hizmet kalitesinin azalmasına yol açmaktadır. Empatide bir kopma olarak kabul edilen ve etkili bir sağlıklı rolün kaybedilmesiyle sonuçlanan bu fenomeni tanımlamak için empatik uyumsuzluk terimini kullanılmaktadır (Jones, 2000, s.380).

Yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan bireyler, müşterileri insandan ziyade nesne olarak görme eğilimindedirler (Maslach, 1982, s.650). Tükenmişlik deneyimleyen çalışanlar sürekli izin alma eğilimindedirler, aldıkları molaların süresini ve miktarını arttırırlar ve sonunda işi bırakırlar (Ackler, 2008, s. 303-304). Yüksek işten ayrılma oranı sonucunda, sürekli yeni eleman alma zorunluluğu doğacak ve deneyim eksikliği nedeniyle işyeri verimi etkilenecektir.

Tükenmişlik iş arkadaşları ve aile arasındaki ilişkileride etkilemektedir (Peeters ve diğ., 2005, s. 55). Azalan kişilik sonucunda çalışan ve müşterisi arasındaki ilişki kalitesi düştüğü gibi ailesiyle ilişkileride bozulmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998, s. 69-70). Yapılan çok sayıda çalışmaya göre, tükenmişlik toplum ve bireyler üzerinde ağır bir yük oluşturmakta, birçok sağlık sorununa ve iş kapasitesinde azalmalara yol açmaktadır (Leiter, Bakker, ve Maslach, 2014). Tükenmişlik ile ilgili sonuçları arasında fiziksel sağlığın bozulması, üretkenliğin azalması, yalnızlık, iş tatminsizliği, duygusal sorunlar, yaşam kalitesinin düşmesi, evlilik çatışması ve amaç kaybı sayılabilir (Lambie, 2007; Ayala ve Carnero, 2013; Guntupalli, Wachtel, Mallampalli, ve Surani, 2014). Tükenmişlik belirtileri, yaşayan bir birey kendini çaresiz, sinirli ve endişeli hissedebilmektedir (Murray, 2010). Tükenmişliğin kişilerarası belirtileri kabuğuna çekilme ve davranışsal belirtileri ise iş ahlakı eksikliği, olumsuzluk ve kaçınmadır (Lambie, 2007; Murray, 2010).

2.3. İş Stresi

Lazarus ve Folkman (1984) stresi çevre ile değerlendirirken, yetersiz başa çıkma kaynakları nedeniyle refaha zarar veren kişi arasında psikolojik bir olgu olarak tanımlamıştır (s.84). Selye (1956) stresi "vücudun herhangi bir talebe belirsiz tepkisi" olarak önermiştir (s.2).

İşle ilgili stres, insanların iş yerinde üzerlerinde uygulanan aşırı baskılara veya diğer talep türlerine gösterdiği olumsuz tepkidir (Leka, Griffiths ve Cox, 2005, s.52). Bu tepki kişinin baskı ve taleplere uyum sağlamaya veya başa çıkmaya çalışmasıyla ortaya çıkan olumsuz duygusal, bilişsel, davranışsal ve fizyolojik bir süreç olarak görülmektedir (Bernstein ve diğ., 2008). Stres faktörleri, bireylerin günlük işleyişini bozan veya bozmakla tehdit eden ve insanların ayarlamalar yapmalarına neden olan durumlar olarak tanımlanmaktadır (Auerbach ve Gramling, 1998, s.42).

İş stresi birçok çalışan için büyük bir tehlikedir. Artan iş yükleri, küçülme, fazla mesai, düşmanca çalışma ortamları ve vardiyalı çalışma gibi faktörler stresli çalışma ortamının nedenlerindendir (Rabin, Feldman ve Kaplan, 2010, s.159-160).

İş stresi alanyazınında kullanılan çeşitli modellerin çıkış noktası, stresin, çalışanların maruz kaldığı talepler ile ellerindeki kaynaklar arasındaki dengenin bozulmasından kaynaklanmasıdır. Örneğin, Karasek‘in (1979) önerdiği tanınmış ve etkili talepler-kontrol modeline göre, iş stresi ağırlıklı olarak aşırı iş yükü ve zaman baskısı gibi yüksek

iş taleplerinin yanı sıra düşük iş kontrolü ve yüksek iş taleplerinin birleşiminden de kaynaklanmaktadır. De Lange ve diğ. (2004) iş özelliklerinin sağlığı olumlu ya da olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir. Buna karşılık, Pelfrene ve diğ., (2002) Karasek iş talebi-kontrol modelinin 'gerginlik hipotezi' üzerine kurulduğunu ortaya koymaktadır, bu da yüksek iş talepleri ve düşük iş kontrolü ile karakterize edilen 'yüksek gerginliğe' yol açan işlerde olumsuz sağlık sonuçlarının beklendiğini belirtmektedir (s.287). Yazarlar bu modeli daha da ayrıntılı olarak geliştirerek örgüt desteğinden izole gergin çalışanların durumlarının daha kötü olduğunu öne sürmüş ve bu duruma 'izo-gerginlik hipotezi' adını vermişlerdir. Motowidlo, Packard ve Manning'e (1986) mesleki stres kontrol altına alınmadığında, bireyin hem kişisel hem de mesleki yaşamını etkileyen duygusal ve fiziksel rahatsızlıklara yol açabileceğini ifade etmektedir (s.618). Barnett ve Brennan (2006), iş deneyimleri ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişki üzerine yapılan bir çalışmada, çalışanların yedi iş koşuluna ilişkin deneyimlerinin potansiyel iş stresi olarak tanımlandığını ortaya koymaktadır. Yedi iş koşulu beceri takdiri, karar yetkisi, program kontrolü, iş talepleri, ücret yeterliliği, iş güvenliği ve amir ile ilişkilerdir. Araştırmacılar ayrıca iki iş koşulu, yani, beceri takdiri ve iş taleplerinin psikolojik sıkıntı ile ilgili olduğunu diğer beş koşulun ise ilgili olmadığını ileri sürmüşlerdir.

2.3.1. İş Stresi Modelleri

İşle ilgili stres, işlerin psikososyal aşırı yükleme faktörlerinin çalışanların sağlığı üzerindeki etkisini açıklamak için geliştirilmiştir.

2.3.1.1. Talep-kontrol modeli

Karasek'in (1979) iş talebi–kontrol teorisine göre, yüksek talep seviyelerini düşük kontrol seviyeleriyle birleştiren işler, en stresli ve yüksek düzeyde gerginliğe sahip işler olmaktadır. Görev düzeyindeki çalışma koşulları düşük kontrol, yüksek talep ve sosyal destek eksikliği ile karakterize edilmiştir. Bu model iş kontrolünü vurgular. Düşük kontrol ve yüksek talep kardiyovasküler hastalık ve devamsızlık oranlarının artacağını önermektedir (Karasek, 1979, s. 44).

2.3.1.2. Yüksek çaba ve düşük ödül modeli

1990'ların başında, çaba-ödül dengesizliği modeli Johannes Siegrist tarafından geliştirilmiştir. Bu model, yüksek çaba ve düşük ödül arasında algılanan bir dengesizlik ile tanımlanan işlerin stresli olduğunu ve özellikle sınırlı başa çıkma yetenekleri olan kişilerde olumsuz sağlık sonuçlarına yol açacağını öne sürmüştür. Modele göre, beceri takdiri, düşük karar yetkisi, düşük karar enlemi ve düşük iş promosyonu olan kişilerin, daha yüksek psikolojik taleplere ve düşük desteğe, uzun çalışma saatlerine, yüksek çabaya, çaba-ödül ve iş-aile dengesizliğine maruz kalma olasılığı daha yüksektir (Niedhammer ve diğ., 2012, s. 200).

2.3.1.3. Rol Teorisi

Rol teorisi 1960'larda geliştirilmiştir ve çalışanların fiziksel ve duygusal durumlarını bozan ve bununla da işyeri davranışlarını etkileyen süreçlere bir kavrayış sunmaktadır (Kahn ve diğ., 1964). Çalışanların

davranışları doğrudan iş performanslarıyla bağlantılı olduğundan, çalışanların işyerindeki davranışlarının belirleyicilerini anlamak kuruluşların verimlerini en üst düzeye çıkarmasına olanak sağlayabilir (Ali ve Jabir, 2014, s. 16). Rol teorisinin temel önerilerinden biri, kişinin üstlendiği rollerin gerçek mesleğine rağmen stresli olabileceği, stresin çeşitli iş rollerinden kaynaklandığı ve tüm işçileri etkileyebileceğidir. Beklenen hizmet sonuçlarını yerine getirmek için son on yılda batı ekonomilerinin çoğunda insan hizmet ajansları büyük örgütsel yeniden yapılanma ve mesleki rollerin yeniden tanımlanması süreçlerinden geçmiştir (Layne ve Lee, 2001, s. 134).

2.3.2. İş Stresinin Nedenleri

İş stresi birçok işçi için büyük bir tehlikedir. Rabin, Feldman ve Kaplan (2010), artan iş yükleri, küçülme, fazla mesai, düşmanca çalışma ortamları ve vardiyalı çalışma gibi faktörlerin stresli bir çalışma durumunun nedenlerinden birkaçı olduğunu önermektedir. Karasek (1979) talep-kontrol modeline göre, iş stresi ağırlıklı olarak aşırı yükü ve zaman baskısı gibi yüksek iş taleplerinin yanı sıra düşük iş kontrolünden de kaynaklanmaktadır.

Barnett ve Brennan (2006) iş deneyimleri ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişki üzerine yapılan bir çalışmada, çalışanların yedi iş koşuluna ilişkin deneyimlerinin potansiyel iş stresi olarak tanımlandığını ortaya koymaktadır. Yedi iş koşulu beceri takdiri, karar yetkisi, program kontrolü, iş talepleri, ücret yeterliliği, iş güvenliği ve amir ile ilişkilerdir. Stresin diğer bazı özel nedenleri de vardır. Bunlar

arasında performans için ağır baskı ve koşulları kontrol edememe, organize olamama, iletişim eksikliği, düşmanca ofis veya işyeri ortamı ve iş güvensizliği de bulunmaktadır. Arnold ve Feldman (1986) rol belirsizliği, çatışma ve aşırı iş yükü ve düşük iş yükünün de strese neden olduğunu vurgulamaktadır. Nitel aşırı iş yükü sebebiyle oluşan stres, çalışanların belirli bir işi gerçekleştirmek için gerekli beceri, yetenek veya kaynaklardan yoksun oldukları inancından kaynaklanmaktadır. Benzer şekilde, stres her iki iş yüküyle ilişkilidir. Düşük iş yükü yetersiz miktar ya da yetersiz iş çeşitliliği sonucudur. Kanitatif düşük yük, sıkıcı, rutin, tekrarlayan işler kronik zihinsel uyarılma eksikliğine sebep olduğundan strese yol açmaktadır. Aşırı ya da düşük iş yükü ve benlik kaybı strese yol açmaktadırçabilmektedir (Potgieter, 1996).

2.3.2.1.Rol Belirsizliği

Bu durum, rol sahibinin rolünün performansı için yeterli bilgiye sahip olmadığında veya bilgilerin birden fazla yoruma açık olduğunda ortaya çıkmaktadır. Rol belirsizliği, çalışanların, iş rolü, beklenti ve sorumluluklar hakkında bilgi eksikliğinin bir sonucudur (Cox, Griffiths ve Rial-González, 2000). Colligan ve Higgins (2006) rol çatışması ve rol belirsizliğinin fizyolojik bozuklukların gelişmesinde etkili olduğuna dikkat çekerek, örgütsel işlev bozukluğuna ve üretkenliğin azalmasına yol açabileceğini ifade etmektedirler.

Rol belirsizliği (belirsizlikten kaynaklanan stres), çalışanların sorumlulukları, onlardan ne beklendiğinin belirsizliği, birleşmeler, satın almalar ve yeniden yapılanma gibi çeşitli konulardan emin

olunmadığında ve zamanın çeşitli görevler arasında nasıl bölüneceği bilinmediğinde ortaya çıkmaktadır. Bazen belirsizlik, açık iş tanımları, hedefler veya belirtilen sorumluluklara sahip olunmamasından kaynaklanabilir, ancak genellikle kuruluşta veya genel olarak pazarda meydana gelen değişikliklere atfedilebilir (Kamau, 2014). Schuler, Aldag ve Brief (1977) genel olarak, sonuçlar rol çatışması ve rol belirsizliğinin örgütsel davranış araştırmalarında geçerli yapılar olduğunu ve gerginlik, devamsızlık, düşük memnuniyet, düşük iş katılımı, düşük beklentiler ve düşük motive edici potansiyele sahip görev özellikleri gibi olumsuz durumlarla ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (s.125).

2.3.2.2. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü de iş ile ilgili strese katkıda bulunan bir faktör olabilmektedir. Örgüt kültürü, yönetim tarzlarını, iletişimi ve şirket politikalarını içermektedir. Örgüt kültürü bozulmuşsa, iletişim zayıf, liderlik yetersiz ve örgütsel yapı eksiktir. Bu durumlar çalışanlar arasındaki stresin artmasına yol açabilmektedir (Clarke ve Cooper, 2000, s. 183).

2.3.2.3. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler genellikle kariyer artışından finansal konulara kadar çeşitlenebilir. Kariyerle ilgili kavramlar, iş güvenliği ve kariyerde ilerlemenin yanı sıra finansal ve aile kaygılarınıda kapsamaktadır. Kariyer yükselmesinin performans değerlendirmesine bağlı olduğu

durumlarda, iş ile ilgili stres oluşabilir. İlk olarak, performansı konusunda herhangi bir değerlendirme almayan bir çalışan ne yaptığı konusunda emin olamamaktadır. İkinci olarak da nasıl yapacağı konusunda bilgilendirilmeyen bir çalışana olumsuz geri bildirim verilmesi strese yol açabilmektedir.(Kamau, 2014).

Stres aynı düzeyde takılıp kalmaktan veya "cam tavan" sendromundan da kaynaklanabilir. Kuruluşlar performans ve kıdem artışını destekleyen kariyer gelişimi programları sağlamalıdır. Netice itibarıyla, çalışanlar ve yöneticiler kariyer gelişimleri hakkında beklentiler oluştururlar. Bu gerçekçi, ya da gerçekçi olmayan beklentiler stres ve hayal kırıklığının temel sebeplerinden biri olmaktadır. Finansal faktörler de stres oluşturabilmektedir. Özellikle çalışanın kuruluşa verdiği katkı için ödeme yapılmaması büyük bir stres kaynağı olabilmektedir (Furnham, 2005; Potgieter, 1996).

2.3.2.4. İlişkisel Faktörler

Arnold ve Feldman (1986) stres reaksiyonu uyandırabilecek üç tip kişilerarası ilişki tipi tanımlamaktadır. Birincisi, diğer insanlarla çok fazla uzun süreli temas, ikincisi, diğer bölümlerden insanlarla çok fazla temas ve üçüncüsü ise, arkadaşça olmayan ya da düşmanca bir örgütsel ortamdır. Kişilerarası ilişkiyle ilgili diğer sorunlar, yetersiz, düşüncesiz veya desteksiz denetim, iş arkadaşlarıyla kötü ilişkiler, zorbalık, taciz ve şiddet, izole veya yalnız çalışma, sorunlar veya şikayetlerle başa çıkmak için kararlaştırılan prosedürlerdir. Amirler, akranlar ve astlarla ilişkiler de strese neden olabilir. Sosyal destek- zor zamanlarda arkadaş

ve destekçilerin olması stresli olayları yönetiminde yardım sağlamaktadır (Nekoranec ve Kmosena, 2015). Arkadaşlar ve destekçiler de sık sık stres kaynakları ile başa çıkmak için yararlı stratejiler önerebilirler. Buna ek olarak, yöneticilerde genellikle stresli olaylara eşlik eden olumsuz duyguları azaltmaya yardımcı olabilirler. Sosyal destek elbette nitel ve niceldir. Stresi önlemek adına kaliteden ödün vermektense ürün miktarından ödün vermek daha ideal olacaktır (Rice, 1999, s.123).

Bazı çalışanlar çevrelerindeki dünyadan koptukları için stres yaşarlar; onlar sıcak kişilerarası ilişkiler eksikliği çekmektedirler. İlerleme hırsı ve bağımsızlık için güçlü bir ihtiyaç duyan bireyler iş arkadaşları ile yakın ilişkiler geliştirme konusunda başarısız olabilirler. Başarıya ulaşmak için, genellikle sosyal ihtiyaçlarından fedakarlık yaparlar. Sosyal bağ eksiklikleri öfke, endişe ve yanlızlık sonucunda strese neden olabilir. Bu sorunun çözümü iş yerinde sosyal desteği sağlamaktır (Koubekova, 1997). Sosyal destek, çalışanların önemli ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan yararlı etkinlikler, etkileşimler ve ilişkiler ağıdır. Sosyal destek sistemleri stresin zararlı etkilerini önlemede son derece etkili görünmektedir. Bununla beraber arkadaşlar ve aile benlik saygısını güçlendirmek strese daha az duyarlı koruyucu bir ortam sağlayabilir (Newstrom ve Davis, 1989, s. 317).

2.3.2.5. Dış Stres Kaynakları

Çevresel stres, bireyin kontrolü dışındaki dış stres kaynaklarıdır. Örgütsel yaşamın dış strese dönüşebilecek birçok yönü vardır. Bunlar

arasında yönetimin otorite kullanımı, monotonluk, ilerleme fırsatı eksikliği, aşırı sorumluluklar, belirsiz talepler, değer çatışmaları, gerçekçi olmayan iş yükleri yer almaktadır (Lather ve Shilpa, 2005, s. 32). Bhagat (1983) iş performansının dış stres kaynakları tarafından ciddi şekilde bozulabileceğini belirtmektedir. Sık sık çalışanlar, sorunlarının önemsiz olduğu veya işverenin dikkatini hak etmediği düşüncesiyle dış stres kaynakları tarafından oluşturulan sorunları göz ardı etme eğilimindedirler.

Organizasyonda birçok durum stresli olabilir. Bunlar: 1) Fiziksel çevre ile ilgili sorunlar, kötü aydınlatma veya aşırı gürültü gibi, 2) çeşitlilik eksikliği gibi iş kalitesi ile ilgili sorunlar, aşırı hız, ya da çok az iş, 3) rol belirsizlikleri veya rol çatışmaları 4) denetçiler, akranlar ve astlarla ilişkiler ve 5) iş güvenliği eksikliği olabilmektedir. (McGrath, 1976). Ancak, genellikle bu sorunların kolay bir çözümü vardır. Örneğin, stres yanlış konumlandırılmış bir sandalye veya bilgisayar ekranı gibi önemsiz görünen bir şey neden olabilir. Eğer dış stres kaynakları sorunlara neden oluyorsa, yapabilecek en kötü şey onları görmezden gelmektir. Olası çözümler için dış stres kaynaklarını tanımlamak ve incelemek faydalı olabilecektir. Hepsi çözülmemiş olsa bile, herhangi bir olumlu değişiklik daha mutlu, sağlıklı bir size neden olacaktır (Rice, 1999, s. 120).

2.3.2.6. Duygusal Kaynaklı Stres

Bir kişinin çalışma dışındaki hayatı (örn. aile, arkadaşlar, sağlık ve finansal durumlar) iş performansını olumsuz etkileyebilir. Albrecht

(1979) hemen hemen tüm stresin duygusal kaynaklı olduğunu savunmaktadır. Bunlar insanların beklentilerine ya da kötü bir şeyin olmak üzere olduğuna dair inançlara dayanmaktadır (s.148). Böylece duygusal kaynaklı stres kişinin hayal gücünden doğmaktadır. Albrecht, toplumumuzun bir numaralı sağlık sorununun anksiyete olduğunu ifade etmektedir. Zamansal stres her zaman gerçek veya hayali bir teslim süresi tarafından oluşturulmaktadır. Stres beklentisi bir kişinin yaklaşan bir olayın tatsız olacağı hakkında algılarıyla oluşmaktadır. Durumsal stres bir kişi tatlı ya da tatsız bir durumda olduğunda ve devamın da ne olacağı hakkında endişe ile oluşmaktadır (Karasek ve Theorell, 1990). Rastlantısal stres diğer insanlarla temas ile oluşmaktadır (hem hoş ve tatsız). Çeşitli çalışmalar, kendi kaderleri üzerinde kontrol sahibi olduklarına inanan bireylerin, geleceklerinin diğer faktörler tarafından belirlendiğine inananlara göre daha az stres algıladığını ortaya koymuştur. Bazı çalışmalar, erkeklerin kadınlara göre strese bağlı hastalıklara daha yatkın olduğunu önermektedir. Erkekler kadınlara oranla daha fazla ülser ve kalp krizi geçirmektedir (Albrecht, 1979, s. 78). Lawless (1992) bir işin nasıl yapılacağı konusunda çok fazla sertlik, çalışan ücretlerinde önemli kesintiler, birleşme veya mülkiyet değişikliği, sık sık fazla mesai gerektiren işler ve iş gücünün boyutunun küçülmesi gibi etkenleri işçi stresinin en yaygın beş nedeni olarak belirlemiştir (s.21-22).

2.3.3. İşyerindeki En Yaygın Stres Kaynakları

İş stresini senaryolar veya bir çalışanın şirkettan ayrılmasına neden etkenler olarak tanımlamak mümkündür. Bu durum, görevler beceri,

hız ve kaynak eksikliğinin ötesinde çalışanlar işin zorluklarıyla yüzleşemediklerinde ortaya çıkmaktadır. Stres kaynakları kişiden kişiye, yeteneklerine bağlı olarak değişmektedir (Ramamurthi ve diğ., 2016). Her çalışma türünün kendi potansiyel stres faktörleri vardır. Stres üzerine çalışan uzmanlara göre, stres kaynaklarının tüm meslekler için geçerli yedi kategorisi tespit edilmiştir. Bu yedi kategori şunlardır:

1. Meslek ile bağlantılı iç faktörler
2.Organizasyon içindeki rol
3.Kişilik ve stresle başa çıkma
4.İş ilişkileri
5.Kariyer gelişimi
6.Örgüt içi kültür ve atmosfer
7. Ev ve iş arasındaki bağlantı. (Arnold vd., 2016, s.97)

Bir çalışana farklı ve çelişkili görevler ve emirler verilirse rol çatışmasına girer. Eğer bir çalışan şirketin ürettiği ürünün düşük kalitede olduğunu düşünüyor ama bunu yine de satmak zorunda olduğunu düşünüyorsa, rol çatışması yaşayabilir (Nekoranec ve Kmosena, 2015, s. 165).

2.3.4. İş Stresi ile Başa Çıkmak

Stresle başa çıkma, insan ve iş hayatı ile ilgili birçok farklı alanda da yaygın olarak kullanılan bir kavram haline gelmiştir. Sorunlar hayatın akışında ortaya çıkar ve bireyin onu nasıl algıladığı, mücadele etmek için hangi yöntemi kullandığı önemlidir. Carver, Scheier ve Weintraub

(1989), stresin üç süreçten meydana geldiğini belirtmiştir. Birincisi tehdit algılama sürecidir. İkincisi tehdide olası tepkiyi akla getirme sürecidir. Üçüncüsü ise başa çıkma işlemidir (s.267).

İşyerinde stresle başa çıkmanın en doğru yolu, problemlerin kaynağını yok etmektir. Fiziksel stres kaynaklarını zararlı olmayacak ya da performans ve sağlık üzerindeki etkilerinin daha az yoğunlukta olacağı şekilde değiştirmek mümkündür. Buna gürültü ve tozun azaltılması, işyerinde uygun sıcaklığın ayarlanması, kişisel koruyucu ekipmanların kullanımı da dahildir (Seeber ve Iregren, 1992). Stres ile mücadele etmek için kişiye sunulan mevcut kaynakların ve seçeneklerin değerlendirilmesi çözüm bulmak için uygun bir eylemdir (Cohen ve McKay, 1984). İşyeri organizasyonu, stresin ortadan kaldırılmasına önemli ölçüde katkıda bulunur. İş bütünleşmesi sürecinde, kişisel özgürlük ve özerkliklerin ihlal edildiği aşırı kalabalığın ortadan kaldırılmasına da dikkat etmek önemlidir. İşin içeriğinden ortaya çıkan stres kaynaklarının miktarı, işin yeniden planlanması ile azaltılabilir. İlgili bir çalışmada Schaubroek ve Fink (1999) yüksek düzeyde iş kontrolü ve sosyal desteğin iş performansını arttırdığını ve iş stresini de azalttığını belirlemişlerdir. Çalışma ekibi içindeki iş ilişkilerinin periyodik analizleri, görevlerin nasıl dağıtılabileceğini ve işin içeriğinin nasıl değiştirebileceğini gösterebilir. İş sorumluluğu açıkça belirtilmeli ve sorumluluk değişiklikleri ihtiyaç duyan kişilere uygun şekilde verilmelidir. Stresin önlenmesi ve ortadan kaldırılması amacıyla, iş dağılımının ve örgüt içindeki diğer değişikliklerin duyurulması ve

çalışanlara bu değişikliklerin geleceklerini nasıl etkileyeceğinin açıklanması gerekmektedir (Cox, Griffiths ve Rial-González, 2000).

Stres sorunları ile uğraşan birçok araştırmacı stresi azaltan bir faktör olarak sosyal desteği algılamaktadır. Sosyal destek, çaresizliği azaltmakta ve aşırı iş yükü durumlarıyla başa çıkabilme yeteneğini artırmaktadır (Nekoranec ve Kmosena, 2015, s. 168).

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

Price (1977) işten ayrılmayı, belirli bir dönemde örgütten ayrılan çalışanların yüzdesi olarak tanımlamıştır (s.19). İşten ayrılma çalışanların kurumla olan istihdamının sona erdirilmesi iken, işten ayrılma niyeti ise bilinçli olarak organizasyondan ayrılma isteğidir (Teet ve Meyer, 1993, s.262). İşten ayrılma, belirli bir iş veya sektörde belirli bir dönemdeki işçi değişiminin toplamı olarak tanımlanmakta ve örgütsel ya da bireysel bir olgu olarak açıklanmaktadır (Hinshaw ve Atwood, 1984, s. 145). Suzuki'ye (2007) göre, çalışan işten ayrılması, bir şirketin belirli zaman dilimlerinde değiştirilmesi gereken çalışan sayısının bir oranıdır. Suzuki personel işten ayrılma oranını ölçmek için bir formül oluşturmuştur:

İşten ayrılma = (bir yıl içinde ayrılan personel sayısı / bir yıl içinde istihdam edilen personel sayısı) * 100

İşten ayrılma hem çalışan hem de kuruluş için maliyetlidir (Lee, Mitchell, Sablynski, Burton ve Holtom, 2004). Kuruluşlarda işten ayrılmanın olumsuz sonuçları, artan maliyet, demoralizasyon, olumsuz

halkla ilişkiler, operasyonlarda süreksizlik, stratejik fırsat maliyetleri ve çalışanlar arasındaki sosyal entegrasyonun azalması olarak belirtilmiştir (Mowday, 1984). Kuruluşlar, işten ayrılma konusunda öngörülebilir ve öngörülemez maliyetlerle karşı karşıyadır. Ön görülebilir maliyetler, işe yeni dahil edilen personelin eğitim faaliyetleri, tecrübeli personellerin kaybı, öngörülemeyen maliyetler ise, üretim kapasitesi kaybı ve örgütsel bozulmadır (Maertz ve Campion, 1998; Koys, 2001).

Urbancov ve Linhartov (2011), işten ayrılmayı, başka bir kuruluşun bir çalışandan yararlanabileceği ve yeni bilgiler edinebileceği şirketler arası bir hareketlilik türü olarak tanımlamıştır (s.84-85). Bu bağlamda, çalışanların bir kuruluştan diğerine devri olarak kabul edilebilir. Mobley (1977) işten ayrılmayı psikolojik adımları olan bir dizi çekilme karar süreci olarak tanımlamaktadır. Bu adımlar: (1) işin değerlendirilmesi, (2) iş memnuniyetsizliği deneyimi, (3) ayrılma düşüncesi (4) iş aramanın beklenen faydası ve ayrılma maliyeti, alternatiflerin arama niyeti, (5) alternatiflerin değerlendirilmesi, alternatiflerin karşılaştırılması, (6) alternatiflerin değerlendirilmesi, (7) alternatiflerin mevcut iş ile karşılaştırılması, (8) ayrılma ya da kalma niyeti sonuç olarak da (9) ayrılmak ya da kalmaktır. Ng, Sorensen, Eby ve Feldman (2007) işlerinde kendilerini rahat hissedecekleri yeni pozisyonlara uyum sağlayan bireylerin davranışlarını iş hareketliliği olarak nitelemekte ve çeşitli türlere ayrılabilen bir tür işten ayrılma davranışı olduğunu savunmaktadır (s.172-173). Rahman ve Nas (2013) işten ayrılmayı çalışanın örgütün sınırlarını sürekli olarak terk etmesi

olarak tanımlamıştır (s.568). Çalışanlar örgüt için rekabet avantajı yaratmak ve bunu sürdürmek için önemli bir rol oynamaktadır. Mbah ve Ikemefuna'ya (2012) göre, yüksek nitelikli çalışanları çekme ve elde tutma konusu, yöneticilik açısından her zamankinden daha önemli görülmektedir. Bu nedenle, çalışanların şirketler içindeki önemli konumu nedeniyle, işten ayrılma örgütlerin verimliliği konusunda ciddi tehlikelerden biri olarak kabul edilmektedir. Kuruluşlar, doğru personelin uygun pozisyonlar için işe alınması ve geliştirilmesi, iyi yönetilmesi ve muhafaza edilmesi alanında etkili yönetim arayışlarına daha fazla önem vermektedir. Yüksek işten ayrılma oranı özellikle yeri kolayca doldurulamayacak çalışanları kapsıyorsa kuruluş için pahalıdır, işten ayrılma sebebinin tespit edilerek, kontrol altına alınması kuruluşarekabet avantajı sağlayacaktır (Sigler, 1999).

İşten ayrılma gönüllü olabildiği gibi örgüt tarafından işten çıkarılma şeklinde gönülsüz de olabilir (Hinshaw ve Atwood, 1984, s. 134). Gönüllü işten ayrılmanınönlenebilir ve önlenemez olmak üzere iki türü vardır: Önlenebilir işten ayrılma, iş yerinde bir değişiklik veya erken emeklilik ile temsil edilebilir. Önlenemez işten ayrılma ise, bir çalışanın ölümü gibi kontrol edilemeyen faktörleri içerir (Albaqami, 2016).

İşten ayrılma dahili ve harici olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Dahili işten ayrılma, bir çalışanın bir teşvik alması veya örgüt içerisinde başka bir pozisyona aktarılmasıdır. Harici işten ayrılma, bir çalışanın örgütten tamamıyla çıkarılmasıdır (Kaplan ve Minton, 2012).

İşten ayrılma kurumlar için olumsuz olarak değerlendirilse de işten ayrılma oranının düşük ya da hiç olmaması örgütü yeni, yetenekli, yüksek nitelikli ve deneyimli çalışanları işe alamaz hale getirmektedir. Bu nedenle herhangi bir kurum için işten ayrılma oranı uygun olarak tanımlansa da bir sektördeki uygun işten ayrılma oranı başka bir sektörde uygunsuz olarak değerlendirilebileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Collini, Guidroz ve Perez, 2015, s. 175). Bir şirketin insan kaynaklarının rekabet avantajının anahtarı olarak görülen yeteneğin korunması dünyada giderek önem kazanmaktadır (Pfeffer, 2005). Yüksek eğitimli, bilgili çalışanlarının istifası, genellikle önemli mesleki bilgiye sahip olmaları nedeniyle işverenler için ek tehditler oluşturarak fikri mülkiyet kaybı riski doğurmaktadır (Lee ve Maurer, 1997, s. 250). Kowtha (2008) değerli teknik profesyonellerin elde tutulması ile ilgili yaptığı araştırmada, büyük kuruluşların eğitime önemli yatırımlar yapmak suretiyle bilgili personelle bütünleşerek yenilikçi çalışmalar gerçekleştirdiğini ve bu sebeple de personel kaybının örgüte zarar vereceğini ifade etmektedir (s.68). Kuruluşların çalışanlarının işten ayrılma oranını tamamen ortadan kaldırması pek olası değildir. Ericson (2001), kuruluşların en iyi çalışanları çekmek ve elde tutmak için çeşitli işgücü ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri yollar geliştirmeleri gerektiğini ifade etmektedir (s.90). Ancak, işten ayrılma sorunu çok yönlü ve farklı bir yaklaşım gerektiren bir olgudur. İşten ayrılma birçok kuruluş için istenmeyen bir durum olmakla beraber nedenlerin anlaşılarak yönetilmesi gerektiği aşikardır. Çalışanlar çok az sayıda uygun alternatif algıladıklarında, kuruluştan ayrılma olasılıkları daha düşük olmaktadır. Çalışanlar ayrılmak isteği duyduklarında

alternatif istihdam olanakları fazla ise işten ayrılma olasılığı belirgin bir şekilde artmaktadır (Steers ve Mowday, 1981, s. 9). Rhodes ve Steers (1990) insanların farklı bakış açılarına sahip olduklarını ve çalışanların işten ayrılma durumuna farklı anlamlar yüklediğini savunmaktadır. Yöneticiler için, çalışanların işten ayrılması genellikle çözülmesi gereken bir sorun olarak görülürken, çalışan için çok farklı bir anlam içerebilir.

Çalışan için işten ayrılma, iş yerinde var olan derin düşmanlık duygularına ya da adaletsiz davranış algılarına sembolik bir cevap olabildiği gibi kötü çalışma ortamı veya işin diğer özellikleri sebebiyle örgütü sabote etmenin de bir yolu olabilir (Gilmartin, 2013). Bu nedenle, Steers ve Mowday (1981), çalışanların işten ayrılma sebebini anlama ve başa çıkma girişimleri, varsayımlara bağımlı olup, örgüt açısından bakıldığında, ortaya çıkan eylemler büyük olasılıkla örgüt içindeki işten ayrılma denetimi politikalarına odaklanacaktır (s.9-10). Öte yandan, çalışanların bakış açısından bakıldığında, işten ayrılma iş ortamı ve performans kültürüne bağlanabilir. Bu sorunu çözmek için her iki modelin bir birleşimi de kullanılabilir. Gönüllü işten ayrılma modeli çalışanın işten ayrılma kararı verme boyutuna daha fazla odaklanarak geleneksel düşünceden bir sapmayı, diğer bir deyişle, istifa kararını, gönüllü işten ayrılma örneği olarak değerlendirmektedir (Hom ve Griffeth, 1995). Çalışanların işten ayrılması tüm kuruluşlarda yüksek düzeyde üretkenlik ve verimliliğe zarar vermektedir. Khan vd. (2014) işten ayrılma oranı arttıkça, eğitim, işe alım, deneyim sosyalleşme maliyetlerininde artacağını ifade etmektedir. Birçok araştırmacı işten

ayrılmayı kurumlar için çok önemli bir konu olarak görmekte ve azaltmak için 'dostane iş hayatı politikalarını' tercih etmektedirler (Yu, 2008, s. 2).

2.4.1. İşten Ayrılma Kuramları

İşten ayrılma niyeti çeşitli kuramlarla açıklanmaktadır. Bunlar soysal değiş tokuş, insan sermayesi, arayış, eşleştirme, eşitlik ve denge kuramlarıdır.

2.4.1.1. Sosyal Değiş Tokuş Kuramı

Sosyal değiş tokuş kuramı, faydaları en üst düzeye çıkarmayı ve maliyetleri en aza indirmeyi, amaçlayanbir değişim sürecidir (Ap, 1992). Bu kuramın başlangıcı Thibaut ve Kelley, Homans ve Blau'nun çalışmalarına kadar uzanır (Brinkmann ve Stapf, 2005). Değişim, maddi ve manevi faydalar, örneğin onay veya prestij sembolleri olarak algılanabilir (Homans, 1961, s. 12). Sosyal değişim teorisine göre, çalışanlar ve işverenler birbirlerinin faydası için karşılıklı eylemler yaparlar ve bir taraf diğer tarafafayda sağladığında beklenti içine girer (Blau, 1968). Ayrıca tüm insan ilişkileri öznel bir ödül-maliyet analizi ve alternatif kurumların karşılaştırılmasıyla şekillenmektedir. Çok ödün veren birisi en azından aynı miktarda karşılık bekleyecek, arkadaşlarından yardım gören çalışanlar aynı davranışı sergilemek için baskı altında hissedeceklerdir. Çalışanlar, maliyetler faydaları aştığı durumlarda ilişkiyi sonlandıracak ve kurumu terk edeceklerdir (Farmer ve Fedor, 1999, s. 352)

2.4.1.2. İnsan Sermayesi Kuramı

İnsan sermayesi kuramını destekleyen temel ilke, insanların öğrenme kapasitelerinin mal ve hizmet üretiminde yer alan diğer kaynaklarla karşılaştırılabilir bir değere sahip olduğu inancıdır (Lucas, 1990). Kaynak etkili bir şekilde kullanıldığında, sonuçlar birey, organizasyon ve toplum için büyük ölçüde karlı olmaktadır. Shultz (1961) insanların eğitim ve öğretim yoluyla edindikleri bilgi ve becerilerin bir sermaye olduğunu ve bu sermayenin getiri sağlayan planlı bir yatırım ürünü olduğu ifade etmektedir. Psacharopoulos (1985) eğitim ve öğretime yatırım yoluyla insan sermayesi yaratıldığını ve bu durumun çalışanlar arasında verimliliğin artmasına neden olduğunu ifade etmektedir. Bu nedenle insan sermayesi kuramı, eğitim ve öğretimin kazanımlarının insan kaynaklarına yatırım biçimi olarak açıklamaya çalışmaktadır (Alıaga, 2001).

Becker'e (1993) göre eğitim ve öğretim insan sermayesine yapılan en önemli yatırımdır. Öğrenme kapasitesi, kazanç düzeyi ile yakından ilişkilidir, böylelikle çalışan kendini yetiştirdikçe gelirini de arttırabilir. Eğitimli insanların kazançları çoğunlukla ortalamanın üzerindedir. Bir çalışanın işten ayrılma niyeti, eğitimi, deneyimi ve becerileri oranında, işverenlerve ekonomi için bir maliyet oluşturmaktadır. Dolayısıyla mesleki ücret miktarları insan sermayesine yapılan yatırımla doğru orantılı olmaktadır (Henneberger ve Sousa-Poza, 2002).

2.4.1.3. Arayış Kuramı

Arayış kuramı, örgütsel bağlamda, çalışanın ideal stratejisine uygun, çeşitli iş fırsatlarından birini seçtikten sonra özel bir ücretin ödenmesini önerir (Albaqami, 2016). Bir kişinin işgücü piyasasından gelen diğer küçük bilgiler yardımıyla bir iş teklifini kabul edip etmeyeceğine karar vermek için kullandığı bir karşılık olarak değerlendirilebilir (Holt ve David, 1966, s. 77). Çalışanlar için alternatif pozisyon ya da işyeri arayışları, mevcut işyerinden ayrılış ile sonuçlanabilir. Bu nedenle iş arama, çeşitli çalışmalarda işten ayrılmanın habercisi olarak nitelenmiştir (Mobley ve diğ., 1979). Aranan iş alternatifleri ile mevcut iş karşılaştırdıktan sonra kişi mevcut işine devam etmeyi de seçebilir (Morrell, Loan-Clarke ve Wilkinson, 2001, s. 232).

2.4.1.4. Eşleştirme Kuramı

Eşleştirme kuramı, insanların veya diğer organizmaların "tepki alternatifleri için pekiştirme oranına göre davranışlarını şekillendirdiği" bir süreci tanımlar (Mace, 1990, s. 197). Belirsizlik altında yapılmış bir iş sözleşmesinin görünüşü ve feshi hakkında bir kavrayış geliştirir. Çalışanlar, uygun ücretler sağlandığında yetenekleriyle en iyi eşleşen pozisyonlar almak için çaba sarf etmektedirler. İşverenler de kendi faydalarını maksimize etmek amacıyla uygun pozisyonları doldurmak eğilimine girmektedirler (Henneberger ve Sousa-Poza, 2002, s. 28). İşe alınan çalışanın üretkenliği önceden bilinmese de çalışanın iş süresi arttıkça tam olarak ortaya çıkmaktadır (Jovanovic, 1979, s. 972).

Genç çalışanlar karşılıklı yardımseverlik ilişkisi ortaya koymaktadırlar. Bu nedenle genç çalışanlar, mesleki yaşamlarının başında deneyim kazandıkları ve bilgi eksikliğini azalttıkları deneysel bir aşama başlatmaktadırlar. Bu bağlamda, iş hareketliliği eşleşme hatalarını düzeltmek için bir işlev görmektedir (Henneberger ve Sousa-Poza, 2002).

2.4.1.5. Eşitlik Kuramı

Adalet teorisi olarak da bilinen eşitlik kuramı, John Stacey Adams tarafından 1963 yılında geliştirilmiştir. Bireylere sağlanan kaynak dağılımının adil olup olmadığının belirlenmesini önermektedir (Brinkmann ve Stapf, 2005, s. 26). Eşitlik kuramı, bir çalışanın sıkı çalışma, beceri düzeyi, tolerans veya coşku gibi girdileri ile maaş, sosyal yardımlar ya da bir çalışanın çıktılarını dengeleyen veişten ayrılmayı engelleyen bir faktör olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar arasında girdi ve çıktılar adil bir şekilde dağıtıldığında adalet tesis edilmektedir (Suta, 2013). Böylece, yüksek performansla görev yapan bir çalışan, katkıları karşılığında ödüllendirilecek ve adalet algısıyla motive olabilecektir. Eşitlik teorisine göre, eğer bir çalışan kaynakların dağılımını adaletsiz olarak algılarsa, işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır (Farmer ve Fedor, 1999, s. 352).

2.4.1.6. Örgütsel Denge Kuramı

Örgütsel denge kuramı, bir organizasyonun verimliliğini koruma kapasitesi anlamına gelmektedir (Mano, 1994, s. 19). Organizasyonlar

çalışan katkısının sürekliliğini sağlamak için, adil teşvikler sunmak zorundadır. İşten ayrılma niyeti oluşturan yükler dengeli teşviklerle azaltılabilecektir ancak eğer yapılan kişisel fedakarlık alınan teşvikten daha büyükse, o zaman kişi katkılarını geri çekerek ve kurumdan ayrılabilecektir (Barnard, 1938, s. 57).

2.4.2. İşten Ayrılmanın Sonuçları

İşten ayrılmanın çalışanlar ve kurumlar için olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır.

2.4.2.1. Çalışan İçin Olumlu Sonuçlar

Wells ve Pelz (1966) işten ayrılmanın örgütün etkinliğini arttıracağına dair sonuçlar tespit etmiştir. Organizasyondan ayrılmaya karar veren bireyler için, işten ayrılma ile ilişkili bariz avantajlar vardır. İşten ayrılma sosyal değişimdeki eşitsizliği azaltmaya da hizmet edebilir (Adams, 1963, s. 422).

Olumlu, ekonomik, alternatif iş fırsatları bir dizi işten ayrılma kararıyla sonuçlanabilir. Bireyin işten ayrılmadan sağlayacağı ekonomik fayda büyük ölçüde iş piyasası, bireysel beceri ve yeteneğine bağlı olmaktadır. Ancak işten ayrılma kararı psikosomatik rahatsızlıkların sonucunda da oluşabilir (Ferguson, 1973). Organizasyonda, stresin fiziksel tezahürlerine maruz kalan çalışanlar için işten ayrılma bir çözüm olmakta bireyin ve organizasyonun sağlığı, bu durumlarda işten ayrılma ile açıkça düzelmektedir (Pfeffer, 1976). Buna ek olarak, işten

ayrılma genellikle bireylerin ekonomik durumlarını iyileştirmek için fırsat sağlamaktadır. Birçok kişi becerilerini daha iyi kullanacağı, iş tatmini ve stressiz ortam sağlayan kuruluşlar arayışındadır. Kariyer ortası iş değişiklikleri, çalışanlara yeni bir meydan okuma ya da tamamen yeni iş becerileri geliştirme şansı sağlamaktadır (Hall, 1976).

İşten ayrılma, özellikle iş yerinde sosyal katılımlar geliştirme olasılığı olan bireyler için yeni arkadaşlar ve sosyal aktivite fırsatları sağlar (Nienaber ve Masibigiri, 2012). Son olarak, işten ayrılma yeni taahhütler, istihdam ve kuruluşa bağlılık geliştirmek için fırsat olabilir. İş değişikliği, sadakatin eski işten yenisine kaymasına yol açacaktır (Steers ve Mowday, 1981). Birçok kişi, yeni taahhütler kurulmasından sonra gelen özdeşleşme duygusu geliştirebilir. Çalışanlar yeni işlerinde gösterdikleri başarı ile olumlu bir öz-imaj geliştirebilirler. Bu nedenle, iş piyasası çalışan çalışanlara yetkinliği ve değeri konusunda objektif bir değerlendirme sağlar (Heydarian ve Abhar, 2011).

2.4.2.2. Çalışan İçin Olumsuz Sonuçlar

Gawali (2009) işten ayrılmanın genellikle motivasyon ve moral eksikliğinden kaynaklandığını, iş değiştirme kararı ile çalışanların kıdem ve kazanılmış haklarını kaybedebileceğini ifade etmektedir. Çalışanın kurumda çalışma süresi arttıkça, işten ayrılma ile ilgili maliyetler artabilmektedir. Kuruluşlar son derece yetkin çalışanları transfer etmek için cazip teklifler sunma konusunda giderek daha istekli hale gelmektedir (Mungumi, 2002). Ancak, işten ayrılma ile ilişkili olumsuz sonuçlardan birçoğu kuruluşlar tarafından kolaylıkla telafi

edilememektedir. Ruch ve Holmes (1971), okul çağında ki çocukları olan ailelerin, özellikle iş değiştirme kararıyla hayatlarını sekteye uğratabildiğini ve iş, ikamet, okul ve sosyal aktivitelerdeki değişikliklerin potansiyel stres kaynakları olabildiğini vurgulamaktadır. İşten ayrılma aynı kurum içindeki pozisyonlar arasında hareketi içerse dahi, eski iş arkadaşlarıyla olan sosyal ilişkiler giderek gerginleşebilmektedir (Steers ve Mowday, 1981).

2.4.2.3. Kuruluş İçin Olumlu Sonuçlar

Lee ve Maurer (1999), çalışan işten ayrılmasının kuruluşlar için çeşitli avantajlara yol açtığını, başlıca avantajlarının kötü performans gösteren bir çalışanın yerine başkasının alınması, zorlu rekabet karşısında işgücü giderlerinin azaltılması, kalan çalışanlarla güçlü ilişkiler için promosyon fırsatlarının geliştirilmesi olduğunu ifade etmektedir. Grusky (1960), işten ayrılma sürecinin organizasyona yeni kan ve yeni fikirler getirdiğini belirtmektedir. Bu süreç organizasyonu canlandırarak sürekli değişen pazara hızlı adapte olmasını sağlamaktadır (Dalton, 1979, s. 226). Staw (1980) kuruluşlar için işten ayrılmanın olumlu sonuçlarının artan yenilik ve çalışan motivasyonu olduğunu ifade etmektedir.

2.4.2.4. Kuruluş İçin Olumsuz Sonuçlar

İşten ayrılmanın kuruluşlar için olumsuz sonucu idari maliyetlerdir (Mobley, 1980, s. 113). İşten ayrılma sonucunda işe alım, seçme, eğitim ve geliştirme giderleri ortaya çıkmaktadır. De Moura ve diğ. (2009) özellikle değerli işçilerin ayrılması durumunda, seçim, eğitim ve terfiye

yapılan yatırımların boşa gittiğinden, çoğu kuruluşun çalışanların işten ayrılmasını önlemeye çalışacağını vurgulamaktadır (s.540). Urbancov ve Linhartov (2011) kuruluşların zengin bilgi ve tecrübeye sahip bireylerin ayrılmasıyla etkinliğinin tehlikeye girdiğini ve tehlike seviyesinin, etkilenen organizasyonun türü, büyüklüğü ve kuruluşun operasyonel sektörü tarafından belirlendiğini ifade etmektedir. Grigoryev (2016) sürekli yeni çalışanları işe alarak ve eğitime tabi tutan organizasyonların misyon ve vizyonlarını başarmakta yetersiz kalacagını ifade etmektedir. Zira muhafaza edilen çalışanlar, şirketin başarısı üzerinde önemli bir etki sağlayacak ve etkinliği arttıracaktır.

Govaerts ve diğ. (2011), kuruluşların işten ayrılma sonucunda çalışana kazandırdıkları değerli bilgi ve tecrübeyi kaybetmek istemediklerini ifade etmektedirler. İşten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından biri de kuruma fayda sağlayan yetkin çalışanların kaybı olacaktır. Kim (2014) yeni alınan çalışanları eğitmenin yanısıra, mevcut yetkin çalışanları elde tutmanın da önemli olduğunu vurgulamaktadır.

2.4.3. İşten Ayrılma Sorununu Yönetmek

Birçok işveren uygun kişisel gelişim, ilerleme, ilginç, cana yakın bir çalışma ortamı, güçlü değer odaklı yönetim için fırsatlar sunarak, değerli çalışanları korumak için çalışırken, çalışanlar bu fırsatlardan çok maaşlara odaklanmaktadır (Mello, 2011). İşten ayrılmayı yönetmek için, çalışanlar arasındaki iş memnuniyet düzeylerini artırmak ve bunun nasıl yapılacağı konusunda bir anlayış geliştirmek zorundayız (Denisi ve Griffin, 2008). İşverenler için çalışanların işten ayrılmasını

yönetmedeki en önemli zorluk, her çalışanın farklı faktörler tarafından motive olmasıdır (Mello , 2011). Ongori (2007), çalışan işten ayrılmasını en aza indirecek stratejilerin sorunun teşhisine uygun olması gerektiğini ifade etmektedir (s.51). İşverenlerin çalışanlarını muhafaza çabalarının etkinliğini ölçmek için kullanabilecekleri ölçü çıkış görüşmeleridir. Çıkış görüşmeleri, işverenlere, devam eden bir iş ilişkisi bağlamında, öngörülmesi mümkün olmayan bir şekilde ayrılan, çalışanlardan samimi geri bildirim alma fırsatı sağlamaktadır (Mello , 2011).

Cappelli ve diğ. (1997) işgücü piyasası gerçekleri ve çalışan arasındaki değer farklılıklarını tanıyan, yeni tazminat planları ve iş tasarımı, sosyal bağların güçlendirilmesi gibi bir dizi pratik çalışan muhafaza stratejilerini önermektedir. Potansiyel problemleri iç iş fırsatlarıyla yönetmek, çalışanı elde tutmak açısından önemli bir araçtır (Laroche ve Rutherford, 2007). Dermody, Taylor ve Young (2004) çalışmalarında işe alım ve seçim gibi işlevsel insan kaynakları faaliyetleri üzerinde durarak ve iyi personel seçiminin çalışan muhafazasında önemli rol oynadığını ifade etmektedirler. Para veya finansal teşvikler gibi eski muhafaza stratejilerini uygulamanın, günümüzde yeterli etkiyi sağlayamadığı, eğitim ve kariyer gelişimi gibi finansal olmayan teşviklerin, çalışanları elde tutmanın anahtarı olduğu ortaya çıkmaktadır. (Kapur, 2010, s. 2).

2.5. Aşırı İş Yükü, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Bu bölümde değişkenler arasındaki ilişkiler ulusal ve uluslararası alanyazın taraması yapılarak araştırılmıştır.

2.5.1. Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik

Guardado (2011) yaptığı çalışmada aşırı iş yükünün iyi düzenlemediği sürece çalışanlarda tükenmişlik yaşanmasına sebep olduğunu tespit etmiştir. Ksenia (2012) çalışmasında verilen iş çalışanın yeteneklerini aştığında aşırı iş yüküne sebep olduğunu, bu durumunda sinirlilik, kaygı, hayal kırıklığı, baskı ve tehditlere neden olduğunu ifade etmiştir. Bu tür tepkilerin kişinin normal fiziksel ve zihinsel durumunu, davranışlarını değiştirerek tükenmişliğe yol açtığını ifade etmektedir. Aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasındaki pozitif korelasyona dair pek çok kanıt vardır (örneğin, Abbas ve Roger, 2013; De Beer, Pienaar ve Rothmann, 2016). Montgomery ve Rupp (2005) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan meta-analiz çalışmasında, öğretmenlerin aşırı iş yükü ve tükenmişliği arasında güçlü bir pozitif korelasyon olduğu ortaya konulmuştur. Bir diğer yeni meta-analiz çalışmasında García-Arroyo ve diğ. (2019) 36 ülkeden gelen öğretmenlerde aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir.

2.5.2. Aşırı İş Yükü ve Stres

Robinson ve diğerleri (2011) konu ile ilgili çalışmalarında, aşırı iş yükü sonucunda oluşan, belirsizlik ve çatışma sebebiyle iş stresinin oluştuğunu tespit etmişlerdir. Mazloum, Kumashiro ve Higuchi (2008) çalışmalarında aşırı iş yükünün stresin başlıca kaynağı olduğunu, zaman baskısı ve iş zorluğuyla da giderek şiddetlendiğini tespit etmişlerdir. Trayambak, Kumar ve Jha (2012) çalışmalarında aşırı iş yükünün çalışanlarda iş stresine neden olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, Singh (1998) aşırı iş yükü ve iş stresi ile ilgili yaptığı çalışmada pozitif korelasyon tespit etmiştir. Vanishree (2014) tarafından yürütülen araştırmanın bulguları, aşırı iş yükünün çalışanlar arasında iş stresine yol açtığı ve azalan konsantrasyon, zihinsel aktiviteler sonucunda, karar verme becerilerinin zayıfladığını ileri sürmektedir.

2.5.3. Aşırı İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti

Aşırı iş yükü iş yerinde duygusal yorgunluk ve işten ayrılma niyeti ileilişkilidir (Bakker ve diğerleri, 2005). Lee ve Ashforth (1996) çalışmalarında, aşırı iş yükü deneyimleyen çalışanların işlerini terk etme eğilimi gösterdiklerini tespit etmişlerdir. Wefald, Smith, Savastano ve Downey (2008) çalışmalarında aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır. Utami ve Bonussyeani (2013) yaptıkları çalışmada aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini arttıran faktörlerden biri olduğunu tespit etmişlerdir.

2.5.4. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti

Ksenia (2012) çalışmasında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında yüksek pozitif korelasyon tespit etmiştir. Pınar, Ozmen, Ilgun ve Cakmakcı (2010) çalışmalarında tükenmişlikle işten ayrılma niyeti arasında pozitif korelasyon olduğunu vurgulamışlardır. Shanafeltve diğerleri (2012) çalışmalarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki belirgin pozitif korelasyonları açığa çıkarmışlardır. Shreffler, Meadows ve Davis (2011) çalışmalarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında önemli ölçüde pozitif korelasyon tespit ederek, tükenmişliğin kendini, hissizlik ve azalan kişisel başarı olarak gösterdiğini ifade etmişlerdir. Alanyazında incelendiğinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin birlikte arttığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir korelasyon olduğu aşikardır (Maslach ve Jackson, 1982; Jackson, Schwab ve Schuler, (1986); Weisberg, 1994; Schaufeli ve Backer, 2004).

2.5.5. Stres ve İşten Ayrılma Niyeti

Leontaridi ve Ward (2002) çalışmalarında işten ayrılma niyetinin en önemli faktörü olarak stresi tespit etmişlerdir. Crawford, LePine ve Rich (2010) çalışmalarında yüksek düzeyde iş stresinin düşük üretkenlik, devamsızlık ve artan iş ayrılma niyetleri gibi istenmeyen davranışlarla bağlantılı olduğunu ifade etmişlerdir. Kemery, Mossholder ve Bedeian (1987) çalışmalarında işle ilgili stresin, iş tatminini kötü etkileyerek, işten ayrılma niyetine yol açtığını ve

Leontaridi ve Ward (2002) stres düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir korelasyon tespit etmişlerdir. Williams (2003) çalışmasında iş stresini doğrudan işten ayrılma niyeti ile ilişkilendirirken, Kavanagh (2005) ve Cropanzano, Rupp ve Byrne (2003) stresin, çalışanların işten ayrılma oranını arttırdığını tespit etmiştir. Layne, Hohenshil ve Hohenshil (2004) çalışmalarında stres miktarının işten ayrılma niyeti üzerinde önemli pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu vurgulamaktadır. İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki çeşitli alanyazında değerlendirilmiştir. Genel olarak, sonuçlar, iş ile ilgili strese uzun süreli maruz kalan çalışanlarda ayrılma niyetinin arttığını göstermektedir (Eric, Skinner ve Cockrell, 2003; Cropanzano, Rupp ve Byrne, 2003; Noor ve Maad, 2008).

2.5.6. Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolü

Xiaoming ve diğ. (2014) aşırı iş yükü ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarında, tıbbi personelin önce duygusal tükenme hissettiklerini, daha sonra duyarsızlaştıklarını ve kendilerini görev konularından uzaklaştırdıklarını tespit etmişlerdir. Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sonucunda çalışanların mesleklerinin anlamsızlaştığı ve yetersiz başarı hissine kapılarak işlerinden ayrılmaya niyet ettiklerini vurgulamışlardır. Faiz (2019) yaptığı çalışmada aşırı iş yükü, tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

2.5.7. Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracılık Rolü

Araştırma neticesinde, aşırı iş yükünün ve işten ayrılma niyeti üzerinde stresin aracılık rolünün olduğunun ortaya konulmasının, yazına önemli bir katkı sağladığı değerlendirilmektedir.

Ulusal ve Uluslararası alanyazında, aşırı iş yükü – işten ayrılma niyeti ilişkisinde, stresin rolüne ilişkin bir araştırmaya rastlanmamıştır.

BÖLÜM III
YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın hipotez, model, evren ve örneklemi, ölçek ve veri toplama araçları yanında ölçeklerin yapı geçerliği ve güvenilirliğine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Alanyazında taraması sonucu araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H_1: Aşırı iş yükü tükenmişliği pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H_2: Aşırı iş yükü stresi pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H_3: Aşırı iş yükü işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H_4: Tükenmişlik işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

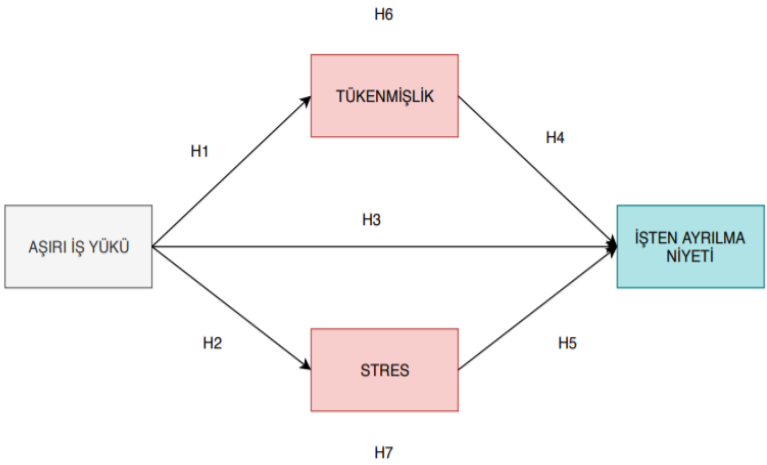
H_5: Stres işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H_6: Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü bulunmaktadır.

H_7: Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü bulunmaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni banka çalışanlarıdır. Örneklemini ise kolayda örneklem yoluyla seçilmiş Adana ve Osmaniye ilindeki banka çalışanları oluşturmaktadır. Yöntem olarak kolayda örnekleme yönteminin seçilmesi, araştırmacının kararlarının ana kütleden toplanacak numunenin bölümüne karar verdiği rastgele olmayan bir örnekleme süreci olmasıdır. Kolayda örneklemede veriler, doğru

örnekleme için ana kütleden en basit, en hızlı ve en ekonomik şekilde toplanır (Malhotra, 2004, s. 321; Zikmund, 1997, s. 428). Zaman ve maliyet kısıntısı nedeniyle rastgele seçilen 25 bankada çalışan 600 kişiye anket yapılması planlanmıştır. Yapılan anketlerden 61 anket cevaplandırılmamış, 23 anket ise eksik cevaplandırılmıştır. Bu nedenle araştırmanın örneklemi 516 olarak belirlenmiştir.

3.4. Araştırmanın Ölçekleri ve Veri Toplama Araçları

3.4.1. Aşırı İş Yükü Ölçeği

Katılımcıların iş yükleri hakkındaki algıları Peterson ve diğ. (1995) tarafından geliştirilen 11 ifadelik ölçekle değerlendirilmiştir. Bu anket Türkçeye Derya (2008) tarafından uyarlanmıştır. Bu ölçekte, 11 ifade "Kesinlikle Katılmıyorum" (1) ile "Kesinlikle Katılıyorum" (5) seçeneklerinden oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Faktör analizine göre bu ölçek "aşırı çalışma" ve "yetersizlik duygusu" olarak adlandırılan iki faktöre ayrılmıştır.

3.4.2. Tükenmişlik Ölçeği

En yaygın olarak kullanılan tükenmişlik aracı olan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) birçok meslekte benimsenmiştir. Ölçek 3 boyut ve 22 maddeden oluşmaktadır (Maslach ve diğ., 1996). Pines (2005) 22 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeği'nin daha kolay kullanılması ve uygulama alanının genişlemesi gerekçesiyle aracın 10 maddelik kısa versiyonunu oluşturma gereksinimini duyduğunu ifade etmiştir Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve

güvenirlik çalışmaları Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu (2009) tarafından yapılmıştır. Bu ölçekte, 10 ifade "Hiç" (1) ile "Daima" (7) seçeneklerinden oluşan 7'li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.4.3. Stres Ölçeği

House ve Rizzo tarafından 1972 yılında geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan iş stres ölçeği banka çalışanlarının iş stres düzeylerini ölçmek için kullanılmıştır. Bu ölçekte, 7 madde "Kesinlikle Katılmıyorum" (1) ile "Kesinlikle Katılıyorum" (5) seçeneklerinden oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

İşten ayrılma niyetinin ölçülmesinde Bluedorn (1982) ile Netemeyerve diğ., (1997) tarafından geliştirilmiş ölçekten yararlanılmıştır. "İşimden ayrılmayı sık düşünürüm", "Mevcut işimi bırakmaya niyetliyim", "Daha iyi bir iş için sürekli olarak araştırma yapıyorum" olmak üzere 3 madde çalışanların ayrılma niyetini değerlendirmek için kullanılmıştır. Bu ölçekte, 3 madde "Kesinlikle Katılmıyorum" (1) ile "Kesinlikle Katılıyorum" (5) seçeneklerinden oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.5. Araştırmanın Demografik Bulguları

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyet bulguları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Cinsiyet Bulguları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	242	46,9
Kadın	274	53,1
Toplam	516	100,0

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 242'si erkek ve 274'ü kadındır.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş bulguları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Yaş Bulguları

Yaş	Frekans	Yüzde
18-24	133	25,8
25-31	145	28,1
32-38	151	29,3
39-45	47	9,1
46 ve üzeri	40	7,8
Toplam	516	100,0

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 133'ü 18-24 arası, 145'i 25-31 arası, 151'i 32-38 arası, 47'si 39-45 arası ve 40'ı da 46 ve üzeri yaşa sahiptir.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumu bulguları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Eğitim Durumu Bulguları

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise	41	7,9
Yüksek okul	262	50,8
Fakülte	178	34,5
Yüksek Lisans	28	5,4
Doktora	7	1,4
Toplam	516	100,0

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 41'i lise, 262'si lisans, 178'i fakülte, 28'i yüksek lisans ve 7'si de doktora seviyesinde eğitim-öğretime sahiptir.

Araştırmaya katılan çalışanların çalışma süresi bulguları Tablo4'teverilmiştir.

Tablo 4: Çalışma Süresi Bulguları

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1-3	161	31,2
3-6	157	30,4
7-10	90	17,4
10-15	49	9,5
15 ve üzeri	59	11,4
Toplam	516	100,0

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 161'i 1-3 yıl arası, 157'si 3-6

yıl arası, 90'ı 7-10 yıl arası, 49'u 10-15 yıl arası ve 59'u da 15 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir

3.6. Ölçeklerin Yapı Geçerliği ve Güvenilirliği

Araştırma modelini test etmeden önce araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bu amaçla keşfedici faktör analizi (KFA), doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

3.6.1. Aşırı İş Yükü Ölçeği

Öncelikli olarak aşırı iş yükü ölçeğine ait maddelerin tanımlayıcı istatistik bilgilerine yer verilmiştir. Ölçeğin tanımlayıcı istatistik bulguları Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5: Aşırı İş Yükü Tanımlayıcı İstatistik

	N	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
S6	516	1,0	5,0	3,205	1,0939	-,709	-,322
S7	516	1,0	5,0	3,306	1,0826	-,770	-,103
S8	516	1,0	5,0	3,174	1,1510	-,437	-,686
S9	516	1,0	5,0	3,331	1,1426	-,604	-,371
S10	516	1,0	5,0	3,651	1,3831	-,542	-1,231
S11	516	1,0	5,0	3,587	1,3942	-,422	-1,380
S12	516	1,0	5,0	3,302	1,3284	,016	-1,452
S13	516	1,0	5,0	3,380	1,3391	-,182	-1,390
S14	516	1,0	5,0	3,525	1,2577	-,407	-1,163
S15	516	1,0	5,0	3,576	1,3865	-,464	-1,283
S16	516	1,0	5,0	3,585	1,2750	-,445	-1,221

Ölçek maddeleri ortalamasına bakıldığında çalışanların aşırı iş yükü düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir. Ölçek maddelerinin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında -2 ile +2 arasında değer aldığı görülmektedir. Bu bulgu verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçek verilerinin normal dağılım gösterdiği tespit edildikten sonra yapı geçerliğini test etmek amacıyla öncelikle KFA yapılmıştır. KFA sonucu elde edilen Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü Testi (KMO) ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Aşırı İş Yükü KMO

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		,914
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	5061,654
	sd	55
	Sig.	,000

Analiz neticesinde KMO değeri 0,914 olarak bulunmuştur. Bu bulgu örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucu da anlamlı olarak bulunmuştur. Bu bulgu da maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin toplam açıklanan varyans bilgisi Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Aşırı İş Yükü Toplam Açıklanan Varyans

Toplam Açıklanan Varyans Oranları									
Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı			Karesi Alınmış Toplamların Rotasyonu		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	6,858	62,345	62,345	6,858	62,345	62,345	5,036	45,785	45,785
2	1,618	14,709	77,054	1,618	14,709	77,054	3,440	31,269	77,054

Analiz sonucunda ölçeğin iki boyutlu olduğu ve toplam varyansın %77,054'ünü açıkladığı tespit edilmiştir.

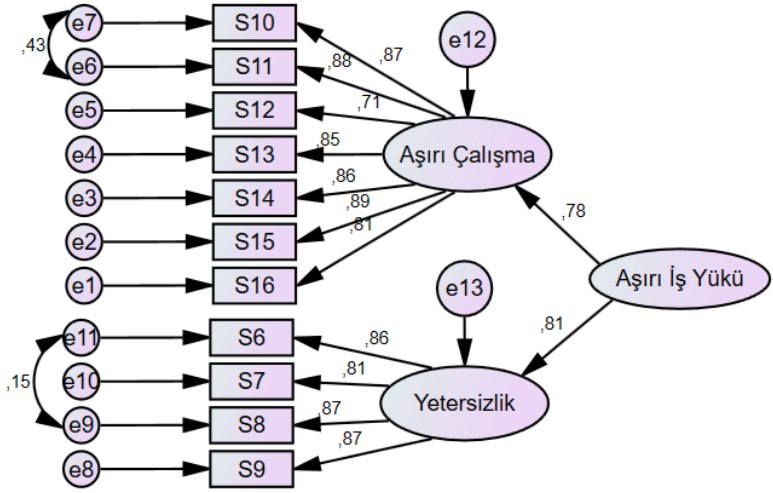
Ölçeğin faktör yükleri güvenilirlik analizi ile AVE ve CR bulguları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8: Aşırı İş Yükü Faktör Yükleri ve Güvenilirlik

	Aşırı Çalışma	Yetersizlik	Alfa	AVE	CR
S10	,849				
S15	,844				
S11	,844				
S14	,831				
S16	,824		,939	,765	,962
S13	,814				
S12	,751				
S6		,860			
S8		,858			
S9		,856			
S7		,835			

KFA sonucu ölçeğin faktör yükleri aşırı çalışma boyutu için 0,751 ile 0,849 arasında ve yetersizlik boyutu için ise 0,835 ile 0,860 arasında bulunmuştur. Güvenilirlik analizi sonucu alfa katsayısı değeri 0,939 olarak elde edilmiştir. Bu bulgu ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. AVE değeri 0,50'nin üzerinde ve CR değeri de 0,70'in üzerinde elde edildiğinden ölçeğin bileşen güvenilirliğini de sağlamış olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

KFA ve güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin yapısal doğruluğunu test etmek için DFA yapılmıştır. DFA diyagramı Şekil 2'de verilmiştir.



Şekil 2. Aşırı İş Yükü DFA Diyagramı

DFA sonucu da ölçeğin faktör yükleri aşırı çalışma boyutu için 0,71 ile 0,89 arasında ve yetersizlik boyutu için ise 0,81 ile 0,87 arasında elde edilmiştir. Ölçeğin DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9: Aşırı İş Yükü DFA Uyum İyiliği

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			**≤5**	**≥,90**	**≥,90**	**≥,90**	**≤,08**
Aşırı İş Yükü	137,731	39	3,532	0,954	0,98	0,972	0,07

DFA sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir.

3.6.2. Tükenmişlik Ölçeği

Öncelikli olarak tükenmişlik ölçeğine ait maddelerin tanımlayıcı istatistik bilgilerine yer verilmiştir. Ölçeğin tanımlayıcı istatistik bulguları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: Tükenmişlik Tanımlayıcı İstatistik

	N	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
S28	516	1,0	7,0	4,816	2,2406	-,730	-1,009
S29	516	1,0	7,0	4,762	2,2102	-,734	-,995
S30	516	1,0	7,0	4,634	2,2528	-,549	-1,227
S31	516	1,0	7,0	4,663	2,2732	-,581	-1,259
S32	516	1,0	7,0	4,568	2,2695	-,524	-1,283
S33	516	1,0	7,0	4,581	2,2853	-,571	-1,278
S34	516	1,0	7,0	4,618	2,3408	-,503	-1,345
S35	516	1,0	7,0	4,560	2,3669	-,481	-1,401
S36	516	1,0	7,0	4,579	2,2631	-,557	-1,241
S37	516	1,0	7,0	4,727	2,3352	-,629	-1,206

Sorulara verilen ortalama cevaplara bakıldığından çalışanların tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu gözlenmektedir. Ölçek maddelerinin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında -2 ile +2 arasında değer aldığı görülmektedir. Bu bulgu verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçek verilerinin normal dağılım gösterdiği tespit edildikten sonra yapı geçerliğini test etmek amacıyla öncelikle KFA yapılmıştır. KFA sonucu elde edilen KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: Tükenmişlik KMO

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		,952
	Yaklaşık Ki-Kare	10140,533
Bartlett'in Küresellik Testi	sd	45
	Sig.	,000

Analiz neticesinde KMO değeri 0,952 olarak bulunmuştur. Bu bulgu örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucu da anlamlı olarak bulunmuştur. Bu bulgu da maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin toplam açıklanan varyans bilgisi Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12: Tükenmişlik Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	9,077	90,767	90,767	9,077	90,767	90,767

Analiz sonucunda ölçeğin tek boyutlu olduğu ve toplam varyansın %90,767'sini açıkladığı tespit edilmiştir.

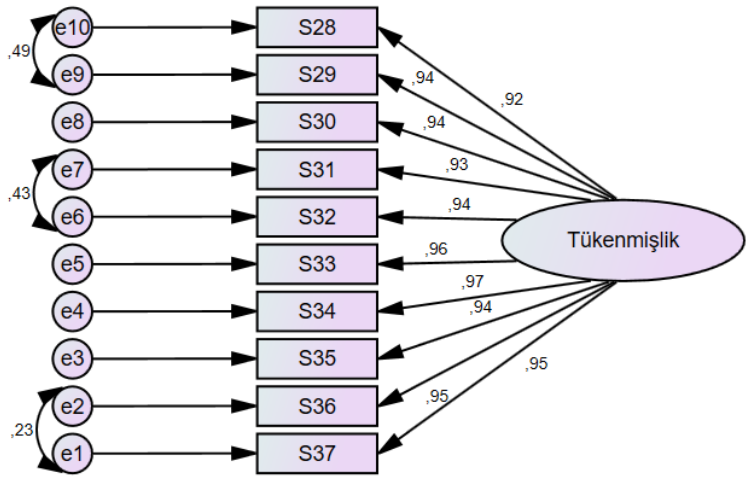
Ölçeğin faktör yükleri güvenilirlik analizi ile AVE ve CR bulguları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13: Tükenmişlik Faktör Yükleri ve Güvenilirlik

	Faktör Yükü	Alfa	AVE	CR
S34	,965			
S33	,964			
S36	,958			
S37	,956	,989	,908	,990
S32	,954			
S30	,952			
S29	,951			
S31	,947			
S35	,944			
S28	,936			

KFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,936 ile 0,965 arasında elde edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucu alfa katsayısı değeri 0,989 olarak elde edilmiştir. Bu bulgu ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. AVE değeri 0,50'in üzerinde ve CR değeri de 0,70'in üzerinde elde edildiğinden ölçeğin bileşen güvenilirliğini de sağlamış olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

KFA ve güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin yapısal doğruluğunu test etmek için DFA yapılmıştır. DFA diyagramı Şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 3.Tükenmişlik DFA Diyagramı

DFA neticesinde ölçeğin faktör yükleri 0,92 ile 0,97 arasında elde edilmiştir. Ölçeğin DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14: Tükenmişlik DFA Uyum İyiliği

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			**≤5**	**≥,90**	**≥,90**	**≥,90**	**≤,08**
Tükenmişlik	71,998	20	3,6	0,973	0,995	0,989	0,071

DFA sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir.

3.6.3. Stres Ölçeği

Öncelikli olarak stres ölçeğine ait maddelerin tanımlayıcı istatistik bilgilerine yer verilmiştir. Ölçeğin tanımlayıcı istatistik bulguları Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15: Stres Tanımlayıcı İstatistik

	N	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
S17	516	1,0	5,0	3,797	1,3421	-,907	-,500
S18	516	1,0	5,0	3,661	1,3276	-,729	-,749
S19	516	1,0	5,0	3,705	1,3901	-,799	-,732
S20	516	1,0	5,0	3,651	1,3704	-,707	-,854
S21	516	1,0	5,0	3,698	1,3473	-,771	-,755
S22	516	1,0	5,0	3,479	1,2853	-,517	-,902
S23	516	1,0	5,0	3,612	1,3826	-,644	-,974

Ölçek maddelerine verilen ortalama değerlerine bakıldığında çalışanların stres düzeylerinin orta üstü olduğu tespit edilmektedir. Ölçek maddelerinin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında -2 ile +2 arasında değer aldığı görülmektedir. Bu bulgu verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçek verilerinin normal dağılım gösterdiği tespit edildikten sonra yapı geçerliğini test etmek amacıyla öncelikle KFA yapılmıştır. KFA sonucu elde edilen KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: Stres KMO

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		,929
	Yaklaşık Ki-Kare	4191,636
Bartlett'in Küresellik Testi	sd	21
	Sig.	,000

Analiz neticesinde KMO değeri 0,929 olarak bulunmuştur. Bu bulgu örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucu da anlamlı olarak bulunmuştur. Bu bulgu da maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin toplam açıklanan varyans bilgisi Tablo 17'de verilmiştir.

Tablo 17: Stres Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	5,734	81,918	81,918	5,734	81,918	81,918

Analiz sonucunda ölçeğin tek boyutlu olduğu ve toplam varyansın %81,918'ini açıkladığı tespit edilmiştir.

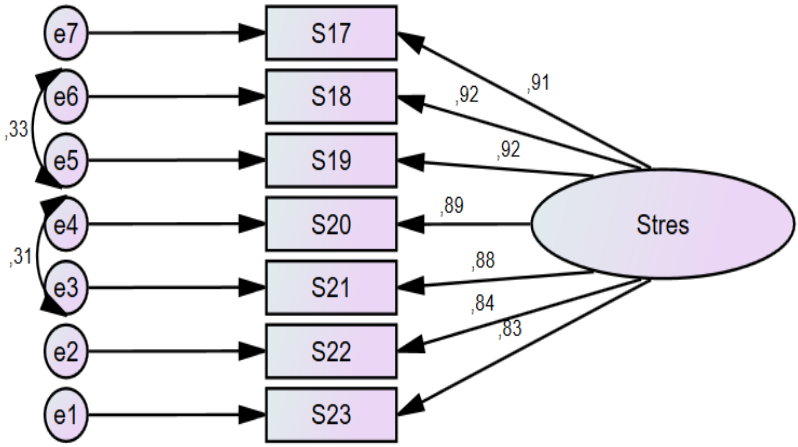
Ölçeğin faktör yükleri güvenilirlik analizi ile AVE ve CR bulguları Tablo 18'de verilmiştir.

Tablo 18: Stres Faktör Yükleri ve Güvenilirlik

	Faktör Yükü	Alfa	AVE	CR
S18	,931			
S19	,931			
S20	,915	,963	,573	,969
S17	,915			
S21	,910			
S22	,869			
S23	,861			

KFA sonucu stres ölçeğinin faktör yükleri 0,861 ile 0,931 arasında elde edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucu alfa katsayısı değeri 0,963 olarak elde edilmiştir. Bu bulgu ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. AVE değeri 0,50'nin üzerinde ve CR değeri de 0,70'in üzerinde elde edildiğinden ölçeğin bileşen güvenilirliğini de sağlamış olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

KFA ve güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin yapısal doğruluğunu test etmek için DFA yapılmıştır. DFA diyagramı Şekil 4'te verilmiştir.



Şekil 4. *Stres DFA Diyagramı*

DFA neticesinde de ölçeğin faktör yükleri 0,83 ile 0,92 arasında elde edilmiştir. Ölçeğin DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19: Stres DFA Uyum İyiliği

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			**≤5**	**≥,90**	**≥,90**	**≥,90**	**≤,08**
Stres	14,173	9	1,575	0,992	0,999	0,997	0,033

DFA sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir.

3.6.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Öncelikli olarak işten ayrılma niyeti ölçeğine ait maddelerin tanımlayıcı istatistik bilgilerine yer verilmiştir. Ölçeğin tanımlayıcı istatistik bulguları Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: İşten Ayrılma Niyeti Tanımlayıcı İstatistik

	N	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
S24	516	1,0	5,0	3,364	1,5108	-,420	-1,324
S25	516	1,0	5,0	3,362	1,5349	-,436	-1,327
S26	516	1,0	5,0	3,446	1,4598	-,548	-1,152
S27	516	1,0	5,0	3,008	1,6872	-,005	-1,734

Ölçek maddelerinin ortalama değerlerine bakıldığında çalışanların işten ayrılma niyetlerinin orta üstü olduğu görülmektedir. Ölçek maddelerinin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında -2 ile +2

arasında değer aldığı görülmektedir. Bu bulgu verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçek verilerinin normal dağılım gösterdiği tespit edildikten sonra yapı geçerliğini test etmek amacıyla öncelikle KFA yapılmıştır. KFA sonucu elde edilen KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları Tablo 21'de verilmiştir.

Tablo 21: İşten Ayrılma Niyeti KMO

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		,792
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2260,773
	sd	6
	Sig.	,000

Analiz neticesinde KMO değeri 0,792 olarak bulunmuştur. Bu bulgu örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett testi sonucu da anlamlı olarak bulunmuştur. Bu bulgu da maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin toplam açıklanan varyans bilgisi Tablo 22'de verilmiştir.

Tablo 22: İşten Ayrılma Niyeti Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özdeğerleri			Karesi Alınmış Toplamların Çıkarımı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,233	80,828	80,828	3,233	80,828	80,828

Analiz sonucunda ölçeğin tek boyutlu olduğu ve toplam varyansın %80,828'ini açıkladığı tespit edilmiştir.

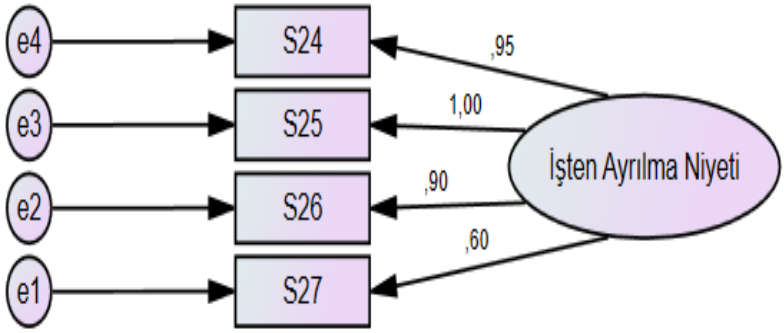
Ölçeğin faktör yükleri güvenilirlik analizi ile AVE ve CR bulguları Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23: İşten Ayrılma Niyeti Faktör Yükleri ve Güvenilirlik

	Faktör Yükü	Alfa	AVE	CR
S25	,972			
S24	,957	,912	,808	,943
S26	,924			
S27	,721			

KFA sonucu işten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör yükleri 0,721 ile 0,972 arasında elde edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucu alfa katsayısı değeri 0,912 olarak elde edilmiştir. Bu bulgu ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. AVE değeri 0,50'nin üzerinde ve CR değeri de 0,70'in üzerinde elde edildiğinden ölçeğin bileşen güvenilirliğini de sağlamış olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

KFA ve güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin yapısal doğruluğunu test etmek için DFA yapılmıştır. DFA diyagramı Şekil 5'te verilmiştir.



Şekil 5. İşten Ayrılma Niyeti DFA Diyagramı

DFA sonucu ölçeğin faktör yükleri 0,60 ile 1,00 arasında elde edilmiştir.

DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo24'te verilmiştir.

Tablo 24: İşten Ayrılma Niyeti DFA Uyum İyiliği

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			**≤5**	**≥,90**	**≥,90**	**≥,90**	**≤,08**
İşten Ayrılma Niyeti	7,393	2	3,697	0,993	0,998	0,993	0,072

DFA sonucu ölçeğin kabul edilebilir uyum iyiliği kriterlerini sağlamakta olduğu tespit edilmiştir.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

Bulgular bölümünde öncelikli olarak araştırma örneklemine ilişkin korelasyon analizi bulguları aktarılmıştır. Araştırma modelini test edebilmek için kurulan yapısal eşitlik modeli bulguları ile aracılık testi sonuçlarının açıklamaları yapılmıştır.

4.1. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi bulguları Tablo 25'te verilmiştir.

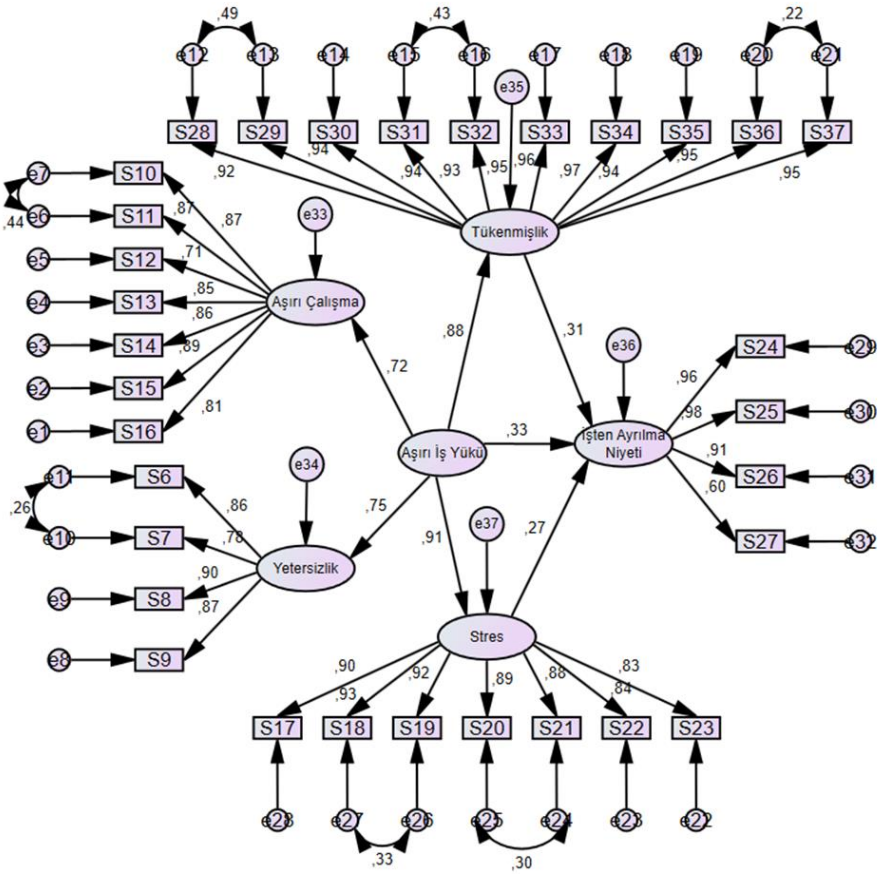
Tablo 25: Korelasyon Analizi

	Ort.	Std. Sapma	Aşırı İş Yükü	Stres	İşten Ayrılma Niyeti	Tükenmişlik
Aşırı İş Yükü	3,4204	,99579				
Stres	3,6575	1,22100	,684**			
İşten Ayrılma Niyeti	3,2951	1,37877	,614**	,765**		
Tükenmişlik	4,6508	2,17581	,661**	,799**	,783**	

Korelasyon analizi sonucu değişkenler arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde aynı yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

4.2. Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırma hipotezlerini test edebilmek amacıyla öncelikli olarak bir yapısal eşitlik modeli kurularak analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli Şekil 6'da verilmiştir.



Şekil 6.Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26: Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	χ^2	sd	χ^2/sd	GFI	CFI	TLI	RMSEA
Kabul Edilebilir Kriter			**≤5**	**≥,90**	**≥,90**	**≥,90**	**≤,08**
Yapısal Eşitlik Modeli	1753,161	449	3,905	0,829	0,946	0,940	0,075

Yapısal eşitlik modelinin analizi neticesinde kikare/sd, CFI, TLI ve RMSEA kabul edilebilir kriterleri sağlamıştır. Bu nedenle yapısal eşitlik modeli iyi uyum göstermektedir.

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucu elde edilen regresyon ağırlığı değerleri Tablo 27'de verilmiştir.

Tablo 27: Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Ağırlıkları

Test Edilen Yol			Standardize Edilmiş Tahmin	Std. Hata	Kritik Oran	P
Tükenmişlik	<---	Aşırı İş Yükü	0,883	0,125	19,515	***
Stres	<---	Aşırı İş Yükü	0,912	0,078	17,99	***
İşten Ayrılma Niyeti	<---	Aşırı İş Yükü	0,335	0,324	2,015	0,044
İşten Ayrılma Niyeti	<---	Tükenmişlik	0,307	0,057	3,764	***
İşten Ayrılma Niyeti	<---	Stres	0,265	0,135	2,484	0,013

Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucu anlamlılık düzeyleri 0,05'in altında elde edildiğinden dolayı ($p<0,05$) aşırı iş yükünün tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği

tespit edilmiştir. Aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde standardize edilmiş katsayı tahmin değeri 0,883, stres üzerindeki etkisinde 0,912 ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde 0,335 olarak bulunmuştur. Aşırı iş yükünün en fazla stres üzerinde etkili olduğu, daha sonra tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, en az etkisinin ise işten ayrılma niyeti üzerinde olduğu bulgulanmıştır.

Analiz sonucu ayrıca tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği ve stresin de işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. İşten ayrılma niyeti üzerinde tükenmişliğin etkisinin stresin etkisinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda H1, H2, H3, H4 ve H5 hipotezleri doğrulanmıştır.

4.3. Aracılık Analizleri

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik ve stresin aracılık rolünü test etmek için bootstrap yöntemini esas alan regresyon analizi yapılmıştır. Analizler Hayes (2018) tarafından geliştirilen Process Makro kullanılarak yapılmıştır. Analizlerde bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilmiştir.

4.3.1. Tükenmişliğin Aracılık Rolü

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık testi sonuçları Tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 28: Tükenmişlik Aracılık Analizi

		Sonuç Değişkenleri				
		M (Tükenmişlik)			Y (İşten Ayrılma Niyeti)	
Tahmin Değişkenleri		b	S.H.		b	S.H.
X (Aşırı İş Yükü)	a	1.4439***	.0723	c'	.2361***	.0495
M (Tükenmişlik)	-	-	-	b	.4251***	.0227
Sabit	İM	-.2879	.2577	İY	0.5107***	.1326
		R^2=.4367			R^2=.6302	
	F(1;514)=398,4455; P<.001			F(2;513)=437,0426; P<.001		

Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre aşırı iş yükü tükenmişliği pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. (β:1,4439 %95 CI [1.3018, 1.5860], t:19.9614, p<.001) Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin .001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır. Güven aralığı alt değeri raporlandığı üzere 1,3018, üst değeri ise 1,5860 olarak elde edilmiştir. Belirlilik katsayısı 0,4367 olarak bulunmuştur. Bu bulgu aşırı iş yükünün tükenmişliğin %43,67'sini (R^2=.4367) açıkladığını göstermektedir.

Tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. (β:.4251, %95 CI [.3805, .4696], t:18.7500, p<.001). Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin.001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır.

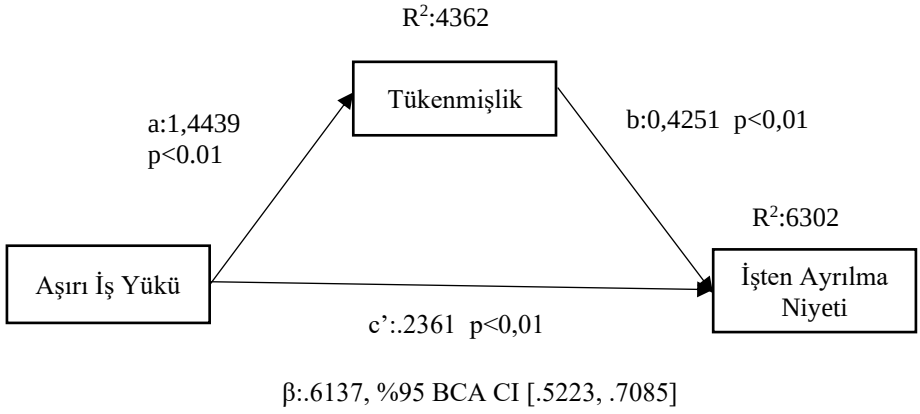
Aşırı iş yükü de işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. (β:.2361, %95 CI [.,1388 .3334], t: 4,7661, p<.001). Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin .001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini

kapsamamasından anlaşılmaktadır. Aşırı iş yükü ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin %63,02'sini (R^2=.6302) açıklamaktadır.

Aracı değişken tükenmişliğin olmadığı durumda ise aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi (c yolu) yani toplam etkiler de anlamlı olarak bulunmuştur. (β:.8498, %95 CI [.7551, .9445], t: 17,6253, p<.001). Toplam etkiler anlamlı olarak bulunmuş ve toplam etkiler güven aralığı alt ve üst değerleri de sıfır değerini kapsamamaktadır.

Aracı değişken tükenmişliğin de modele dahil edilmesi durumunda hesaplanan dolaylı etkiler de anlamlı bulunmuştur. (β:.6137, %95 BCA CI [.5223, .7085]. Dolaylı etkiler güven aralığı alt ve üst değerleri de sıfır değerini kapsamamaktadır. Boostrap yönteminde, dağılımla ilgili yanlılık (bias) ve çarpıklıklar düzeltilerek daha güvenilir sonuçlar elde edilmektedir. Boostrap analizi neticesinde düzeltilmiş yanlılık hızlandırılmış güven aralığı değerleri (bias corrected and accelerated bootsrap confidence interval) BCA CI olarak raporlanmaktadır. Bu nedenle çalışmada da bu şekilde raporlanmıştır.

Aracılık testi sonuçları ayrıca şekil üzerinde de gösterilmiştir. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolüne ilişkin bulgular Şekil 7'de verilmiştir.



Şekil 7. Tükenmişliğin Aracı Rolü

Şekil 7'de görüleceği üzere a, b, c ve c' değerleri anlamlı olarak bulunmuştur. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı etkisinin olup olmadığı bootsrap tekniği ile elde edilen güven aralıklarına göre tespit edilmiştir. Buna göre aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla da tükenmişliğin aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir. (β:.6137, %95 BCA CI [.5223, .7085] Zira bootsrap analizi neticesinde düzeltilmiş yanlılık ve hızlandırılmış güven aralığı değerleri (BCA CI) sıfır değerini kapsamamaktadır. Bu durumda H6 hipotezi doğrulanmıştır.

4.3.2. Stresin Aracılık Rolü

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracılık testi sonuçları Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29: Stresin Aracılık Analizi

		Sonuç Değişkenleri				
		M (Stres)			Y (İşten Ayrılma Niyeti)	
Tahmin Değişkenleri		b	S.H.		b	S.H.
X (Aşırı İş Yükü)	a	.8385***	.0395	c'	.2352***	.0529
M (Stres)	-	-	-	b	.7329***	.0432
Sabit	İM	.7894***	.1406	İY	-.1902	.1417
		R^2=.4677			R^2=.6010	
	F(1;514)=451,5920; P<.001			F(2;513)=386,3007; P<.001		

Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre aşırı iş yükü stresi pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. (β:.8385 %95 CI [.7610, .9161], t:21.2507, p<.001) Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin .001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır. Güven aralığı alt değeri raporlandığı üzere 0,7610, üst değeri ise 0,9161 olarak elde edilmiştir. Belirlilik katsayısı 0,4677 olarak bulunmuştur. Bu bulgu aşırı iş yükünün stresin %46,77'sini (R^2=.4677) açıkladığını göstermektedir.

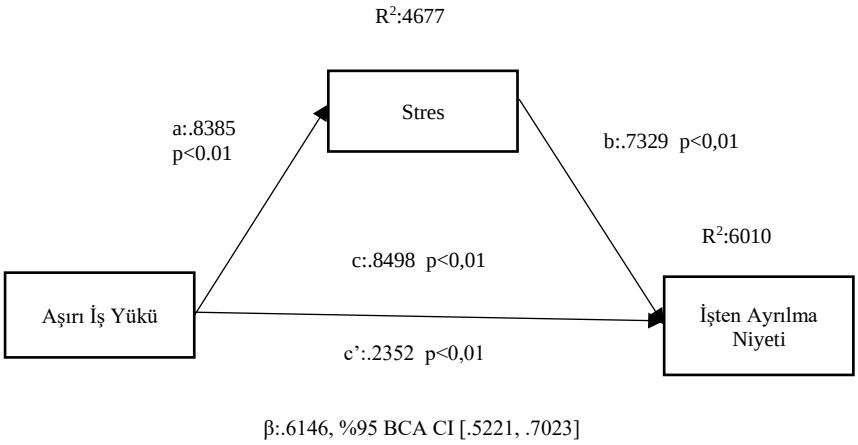
Stresin işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. (β:.7329, %95 CI [.6481, .8177], t:16.9796, p<.001). Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin .001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır.

Aşırı iş yükü de işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. (β:.2352, %95 CI [.,1312 .3392], t: 4,4441, p<.001). Beta değerinin anlamlı olduğu hem p değerinin .001'den küçük olmasından hem de güven aralığına ait değerlerin sıfır değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır. Aşırı iş yükü ve stresin işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin %60,10'unu (R^2=.6010) açıklamaktadır.

Aracı değişken stresin olmadığı durumda ise aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi (c yolu) yani toplam etkiler de anlamlı olarak bulunmuştur. (β:.8498, %95 CI [.7551, .9445], t: 17,6253, p<.001). Toplam etkiler anlamlı olarak bulunmuş ve toplam etkiler güven aralığı alt ve üst değerleri de sıfır değerini kapsamamaktadır.

Aracı değişken stresin de modele dahil edilmesi durumunda hesaplanan dolaylı etkiler de anlamlı bulunmuştur. (β:.6146, %95 BCA CI [.5221, .7023]). Dolaylı etkiler güven aralığı alt ve üst değerleri de sıfır değerini kapsamamaktadır. Boostrap yönteminde, dağılımla ilgili yanlılık (bias) ve çarpıklıklar düzeltilerek daha güvenilir sonuçlar elde edilmektedir. Boostrap analizi neticesinde düzeltilmiş yanlılık hızlandırılmış güven aralığı değerleri BCA CI olarak raporlanmaktadır. Bu nedenle çalışmada da bu şekilde raporlanmıştır.

Aracılık testi sonuçları ayrıca şekil üzerinde de gösterilmiştir. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracılık rolüne ilişkin bulgular Şekil 8'de verilmiştir.



Şekil 8.Stresin Aracılık Rolü

Şekil 8'de görüleceği üzere a, b, c ve c' değerleri anlamlı olarak bulunmuştur. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı etkisinin olup olmadığı bootsrap tekniği ile elde edilen güven aralıklarına göre tespit edilmiştir. Buna göre aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla da stresin aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir. (β:.6146, %95 BCA CI [.5221, .7023]). Zira bootsrap analizi neticesinde düzeltilmiş yanlılık ve hızlandırılmış güven aralığı değerleri (BCA CI) sıfır değerini kapsamamaktadır. Bu durumda H7 hipotezi doğrulanmıştır.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuç

Bu çalışmada banka çalışanlarının aşırı iş yüklerinin tükenmişlik, stres ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Ayrıca, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişlik ve stresin aracılık rolü araştırılmıştır. Bu amaçla 516 banka çalışanından anket ile veri toplanmıştır. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 242'si erkek ve 274'ü kadındır. 133'ü 18-24 arası, 145'i 25-31 arası, 151'i 32-38 arası, 47'si 39-45 arası ve 40'ı da 46 ve üzeri yaşa sahiptir. 41'i lise, 262'si lisans, 178'i fakülte, 28'i yüksek lisans ve 7'si de doktora seviyesinde eğitim-öğretime sahiptir. 161'i 1-3 yıl arası, 157'si 3-6 yıl arası, 90'ı 7-10 yıl arası, 49'u 10-15 yıl arası ve 59'u da 15 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir.

Yapılan analizler sonucunda aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri inceleyen (Bakker ve diğ., 2005; Lee ve Ashforth, 1996; Wefald ve diğ., 2008) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini arttırdığını göstermektedir.

Aşırı iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analize görebanka çalışanlarının maruz kaldığı aşırı iş yükünün çalışanlardaki iş stresini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit

edilmiştir. Bu bulgu aşırı iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkileri inceleyen (Mazloum, Kumashiro ve Higuchi, 2008; Trayambak, Kumar ve Jha, 2012; Singh, 1998; Vanishree, 2014) çalışma sonuçlarıyla uyumludur.

Aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik analize göre aşırı iş yükünün tükenmişlik düzeyini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen (Guardado, 2011; Abbas ve Roger, 2013; De Beer, Pienaar ve Rothmann, 2016; Montgomery ve Rupp, 2005; García-Arroyo ve diğ., 2019) çalışma sonuçlarıyla da uyumludur.

Tükenmişlik ve işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik analize göre tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri inceleyen (Ksenia, 2012; Pınar, Ozmen, Ilgun ve Cakmakcı, 2010; Shanafelt ve diğerleri, 2012; Shreffler, Meadows ve Davis, 2011; Maslach ve Jackson, 1982; Jackson, Schwab ve Schuler, 1986; Weisberg, 1994; Schaufeli ve Backer, 2004) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik analiz sonucunda stresin işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen (Leontaridi ve Ward, 2002; Crawford, LePine ve Rich, 2010; Kemery, Mossholder ve Bedeian, 1987; Layne, Hohenshil ve Hohenshil, 2004) çalışma sonuçlarıyla uyumludur.

Yapılan aracılık analizi neticesinde aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgu aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolünü inceleyen (Xiaoming ve Chang, 2014; Faiz, 2019) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin rolünü belirlenmeye yönelik yapılan aracılık analizinde, tükenmişliğin aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin artırıcı etkisi olduğunu göstermektedir.

Yapılan diğer aracılık analizi neticesinde de aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracılık rolü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide stresin rolünü belirlenmeye yönelik yapılan aracılık analizinde, stresin aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin artırıcı etkisi olduğunu göstermektedir. Yerli ve yabancı yazında, aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde, stresin rolüne ilişkin bir araştırmaya rastlanmamıştır.

5.2. Öneriler

Çalışmanın sonuçları analiz edildiğinde, aşırı iş yükünün, iş stresi ve tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini etkilediği bunun yanında, tükenmişlik ve stresinde işten ayrılma niyetini tetiklediği açıktır.

Sektöre Yönelik Öneriler: Çalışanların aşırı iş yükü sebebiyle deneyimleyeceği, iş stresive tükenmişlik sonucunda da işten ayrılma kararı vermesini ortadan kaldırabilecek bir dizi tedbirlerin alınması gerekmektedir. Alanyazın bölümünde kapsamlı olarak bahsedilen iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin çalışanlar üzerinde oluşturduğu psikolojik ve fizyolojik sonuçlar kurum içinde tehlikeli etkiler yaratmaktadır. Kurumun bu istenmeyen etkilerin üstesinden gelebilmesi için öncelikle aşırı iş yükünü azaltarak buna bağlı olarak da iş stresini azaltma stratejileri geliştirmelidir. Çalışma ortamının düzenlenmesi, aşırı iş yükünün azaltılması için gereken önlemlerden biridir. Banka şubelerinde az sayıda istihdam edilen çalışanlar daha fazla iş yapmakta ve bunun sonucunda baskı ve stres altında hatalar yapabilmektedirler. Bu hataların sonucunda çeşitli yaptırımlarla karşılaşançalışanlar mesleki yetersizlik duymakta ve tükenmişlik hissinin de etkisiyle işten ayrılma niyetine sahip olmaktadırlar. Bu durumun bertaraf edilmesi amacıyla iş yükünün adil ve dengeli bir şekilde dağıtılması gerekmektedir. Bunun yanında çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamaması için önceden tanımlanmış, kişinin beceri ve yeteneklerine uygun görevlerde çalıştırılması gerekmektedir. Bu durum aşırı yük algısını ortadan kaldırarak iş stresini azaltabilecektir. Çalışanların işteki yeterliliğini arttırmak ve işe uygun kişilerin seçilebilmesi için gereken eğitim ve donanım sağlanmalıdır. Örgüt içerisinde sağlanan etkili iletişim ağı, çalışanlara tanınan söz hakkı, yasal hakların ve ücret yönetiminin adil ve hakkaniyetle uygulanması, iş bölümü sonucunda aşırı iş yükünün azaltılması, kariyer geliştirme imkanları sağlanması ve sosyal etkinlikler çalışanların

deneyimledikleri iş stresini azaltacaktır. İfade edilen yönetim politikaları sonucunda aşırı iş yükü, iş stresi ve tükenmişliği azalacak ve bu değişkenlere bağlı olarak deneyimlenen işten ayrılma niyetiyle mücadele edebilecektir.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler: Alanyazın incelendiğinde aşırı iş yükü, stres ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti değişkenleriyle ilgili birçok çalışma görülmektedir. Daha çok rakamların ön planda olduğu ve rakamlar üzerinden çalışma yapılan bu araştırma tekniği yerine, ifadelerin yer aldığı nitel çalışmaların yapılması ve ilgili yazında farklı değişkenlerinde eklenerek alanyazının değerli hale getirilmesi, konu üzerinde çalışacak diğer araştırmacılara önerilmektedir. Aşırı iş yükünün, stres tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel destek ve psikolojik sermayenin moderatör etkisinin araştırılacağı çalışmalar yapılması önerilmektedir

KAYNAKÇA

Albrecht, K. (1979). Stress and the Manager: Making it Work for You. Michigan: Prentice-Hall.

Abbas, S. G., & Roger, A. (2013). The Impact of Work Overload And Coping Mechanisms On Different Dimensions Of Stress Among University Teachers. Int. J. Intelligent Enterprise, 64-83.

Achoui, M., & Mansour, M. (2007). Employee Turnover and Retention Strategies: Evidence from Saudi Companies. International Review of Business Research Papers, 1-16.

Ackler, G. M. (2008). An examination of the relationships between workers and agencies characteristics and three outcome variables: burnout, role stress, and intent to quit. American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 11, 295-309.

Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. The Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422-436.

Albaqami, A. (2016). Determinants of Turnover İntention Among Faculty Members in Saudi Public Universities. Doctor of Philosophy. University of Salford.

Ali, D., & Jabir, M. (2014). Impact of stress on job performance. An empirical study of the employees of private sector universities of Karachi, Pakistan. Research Journal of Management Sciences, 3(7), 14-17.

Alıaga, O. A. (2001). Human capital, and the knowledge organization. Proceedings (s. 18-3). Oklohama:

Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: A review of existing empirical works. İnternational Journal of Business and Management, 151-160.

Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. Annals of tourism Research, 665-690.

Armstrong, A. M., Reid, D., & Riemenschneider, C. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employees. Information & Management, 556-563.

Arnold, H. J., & Feldman, P. C. (1986). Organizational Behavior. New York: McGraw Hill.

Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Harris, D., . . . Axtell, C. (2016). Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace. Harlow: Pearson Education.

Auerbach, S. M., & Gramling, S. E. (1998). Stress management: psychological foundations. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Ayala, E., & Carnero, A. M. (2013). Determinants of burnout in acute and critical care military nursing personnel: A cross-sectional study from Peru. PLoS One, 8(1), 309-328.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1(1), 389-411.

Bakker, A., Demerouti, E., & Euwema, M. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. Journal of Occupational Health Psychology, 170-180.

Barnard, C. I. (1938). The functions of the executive. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Barnett, R. C., & Brennan, R. T. (2006). The relationship between job experiences nd psychological distress: A structural equation approach. Journal of Organizational Behaviour, 16(3), 259–276.

Bateman, T. S. (1980). Work Overload. Business Horizons, 24(5), 23-27.

Bawden, D., & Robinson, L. (2008). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. Journal of Information Science, XX, 1–12.

Beach, L. R. (1993). Image Theory: an Alternative to Normative Decision Theory. Advances in Consumer Research, 20, 235-238.

Becker, G. (1993). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with special reference to Education, 3rd Edition. Chicago and London: The University of Chicago Press.

Beehr, T. A., & Glazer, S. (2005). Organizational role stress. Handbook of work stress. Ca: Sage.

Beer, J., & Beer, J. (1992). Burnout and Stress, Depress and Self-esteems of Teachers. Psychological Reports, 1331-1336.

Berg, P., Kallenberg, A. L., & Appelbaum, E. (2003). Balancing Work and Family: The Role of High Commitment Environments. Industrial Relations, 168-188.

Bernstein, D. A., Penner, L. A., Stewart, A. C., & Roy, E. J. (2008). Psychology (8th edition). Boston New York: Houghton Mifflin Company.

Bhagat, S. (1983). The effect of pre-emptive right amendments on shareholder wealth. Financial Econ, 12, 289-310.

Blair-Loy, M. (2004). Fighting for time: Shifting boundaries of work and social life. New York: Russell Sage Foundation.

Blau, P. M. (1968). Social exchange International encyclopedia of the social sciences.

Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012). Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions. Contemporary occupational health psychology, 221-238.

Brief, A. P., & George, J. M. (1995). Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. C. L. Crandall, & P. L. Perrewé içinde, Occupational stress: A handbook (s. 1-18). Washington, DC: Taylor & Francis.

Brinkmann, R. (2005). Innere Kuendigung-Wenn der Job zur Fassade wird. Muenchen: C.H. Beck.

Brinkmann, R., & Stapf, F. (2005). Internal dismissal: when the job becomes a facade . Muenchen: C.H. Beck.

Brown, M., & Benson, J. (2005). Managing to Overload? Work Overload and Performance. Group & Organization Management, 30, 99-124.

Cappelli, P. (1997). The new deal at work: Managing the market-driven workforce. Boston: Harvard Business School Press.

Cappelli, P., Bassi, L., Katz, H., Knoke, D., Osterman, P., & Useem, M. (1997). Change at work. Oxford: Oxford University Press on Demand.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. Journal of personality and social psychology, 267.

Casserly, T., & Megginson , D. (2009). Learning from Burnout Developing Sustainable leaders and avoiding career derailment. Burlington: Elsevier.

Cisco. (2006). Fragile Trust in Virtual Teams Threatens Business Performance Research Identifies New Rules for Communication. http://www.cisco.com/ cisco/web/UK/news/archive/2006/091906.html. adresinden alındı

Claessens, B. J., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). Planning behavior and perceived control of time at work. Journal of Organizational Behavior, 29.

Clarke, S. G., & Cooper, C. L. (2000). The risk management of occupational stress. Health, Risk and Society, 2(2), 173-187.

Clay, R. A. (2013). Is stress getting to you? Monitor on Psychology, 58-60.

Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis: A theoretical analysis. Handbook of psychology and health, 253-267.

Colligan, T. W., & Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. Journal of workplace behavioral health, 21(2), 89-97.

Collini, S. A., Guidroz, A. M., & Perez, L. M. (2015). Turnover in health care: the mediating effects of employee engagement. Journal of Nursing Management, 23(2), 169–178.

Collins, S. (2007). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. British Journal of Social Work, 38(6), 1173-1193.

Conley, S., & Woolsey, S. A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work. Journal of Educational Administration, 38(2), 179-201.

Cooper, C. L. (1998). Theories of organizational stress. New York, NY: Oxford University Press.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. Academy of Management Review, 18(4), 621-656.

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). Research on work-related stress. European Communities.

Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. Journal of Applied Psychology, 834–848.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. Journal of Applied Psychology, 160–169.

Dalton, D. R. (1979). Turnover turned over: An expanded and positive perspective. Academy of management review, 4(2), 225-235.

De Beer, L. T., Pienaar, J., & Rothmann, S. (2016). Job Burnout, Work Engagement and Self-reported Treatment for Health Conditions in South Africa. Stress Health, 36-46.

De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bonger, P. M. (2004). The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study. Work & Stress, 18(2), 149-166.

De Moura, G. R. (2009). Identification as an organizational anchor: How identification and job satisfaction combine to predict turnover intention. European Journal of Social Psychology, 540-557.

Deery, M. (2008). Talent Management, Work-life balance and retention strategies. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 792-806.

Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. J. (2004). The loss spiral of work pressure, work home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. Journal of Vocational Behavior, 131-149.

Denisi, A. S., & Griffin, R. W. (2008). Human Resource Management. NY: Houghton Mifflin Company.

Dermody, M. B., Taylor, S., & Young, M. (2004). Identifying Job Motivation Factors of Restaurant Servers. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 5(3), 1-14.

Derya, S. (2008). Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples. İstanbul: Koç Üniversitesi.

Divakar, J. B. (2015). Factors Leading to work stress and its impacts on employee performance. Mba Dissertation, 1-102. Dublin: Dublin Business School. 11 22, 2019 tarihinde alındı

Edmunds, A., & Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organisations: a review of the literature. International Journal of InformationManagement, 20, 17-28.

Edwards, D., Burnard, P., Hannigan, B., Cooper, L., Adams, J., Juggessur, T., . . . Coyle , D. (2005). Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses. Mental Health, 1007–1015.

Elloy, D. F., & Smith, C. R. (2003). Patterns of Stress, Work-Family Conflict, Role Ambiguity and Overload among Dual-Career and Single-Career Couples. An Australian Study, 10(1), 55-66.

Elman, B. D., & Dowd, E. T. (1997). Correlates of Burnout in Inpatient Substance Abuse Treatment Therapists. Journal of Addictions and Offender Counsel, 56-65.

Eric, W., Skinner, S., & Cockrell, A. (2003). Outcomes of physician job satisfaction: a narrative review, implications, and directions for future research. Health care management review, 28(2), 119-139.

Ericson, D. (2001). Lessons in absenteeism management. Benefits Canada, 25(4), 89-91.

Etzion, D. (1984). Burning out in management. A comparison of women and men in matched organizational positions. Israel Social Science Research, 147-209.

Faiz, E. (2019). The Effect of Work Overload and Burnout Syndrome on Turnover Intention: A Study on Sales Person. Çalışma İlişkileri Dergisi, 10(1), 26-38.

Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (1999). Volunteer Participation and Withdrawal. Nonprofit Management and Leadership, 9(4), 349 - 368.

Farmer, S., & Fedor, D. (1999). Volunteer Participation and Withdrawal: A Psychological Contract Perspective on the Role of Expectations and Organizational Support. Nonprofit Management & Leadership, 49-367.

Ferguson, D. (1973). A study of neurosis and occupation. Occupational and Environmental Medicine, 30(2), 187-198.

Fernet, C., Guay, C., Senecal, C., & Austin, S. (2012). Predicting intraindividual changes in teacher burnout: The role of perceived school environment and motivational factors. Teacher and Teacher Education, 28(4), 514-525.

Florea R, & Florea, R. (2016). Individual and Organizational Implications of Work-related Stress. Economy Transdisciplinarity Cognition, 28.

Fowler, S. (2015). Burnout and depression in academia: A look at the discourse of the university. European Journal for the Philosophy of Communication, 6(2), 155-167.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.

Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A behavior and your heart. New York, NY: Knopf.

Furnham, A. (2005). The psychology of behaviour at work: The individual in the organization. New York: Psychology Press.

García-Arroyo, J., Osca Segovia, A., & Peiró, J. M. (2019). Meta-analytical review of teacher burnout across 36 societies: The role of national learning assessments and gender egalitarianism. Psychology and Health, 1-21.

Genly, B. (2016). Safety & burnout: Understanding complex contributing factors. Professional Safety, 45-49.

Gershuny, J. (2005). Busyness as the badge of honor for the new superordinate working class. Social Research, 287-314.

Gilmartin, M. J. (2013). Thirty years of nursing turnover research looking back to move forward. Medical Care Research & Review, 3-28.

Girrier, R. P. (2003). E-mail is a two-edge sword. United States Naval Institute Proceedings, 90-93.

Glicken, M. (1983). A counseling approach to employee burnout. Personnel Journal, 1-15.

Gomez, J., & Michaelis, C. (1995). An Assessment of Burnout in Human Service Providers. The Journal of Rehabilitation, 1-24.

Govaerts, N., Kyndt, E., Dochy, F., & Baert, H. (2011). Influence of learning and working climate on the retention of talented employees. Journal of workplace learning, 35-55.

Grant, A. M., Christianson, M. K., & Price, R. H. (2007). Happiness, health, or relationships? ManageriaL practices and employee well-being tradeoffs. Academy of Management Perspectives, 21(3), 51-63.

Gray, M., Qu, L., Stanton, D., & Weston, R. (2004). Long work hours and the well-being of fathers and their families. AustralianJournal of Labour Economics, 255-273.

Grigoryev, L. M. (2016). Models of Russian Economic Growth: Personal Consumption Trends. Spatial Economics= Prostranstvennaya Ekonomika, 150-168.

Grusky, O. (1960). Administrative succession in formal organizations. Social Forces, 39(2), 105-115.

Gryna, F. M. (2004). Work Overload! Redesigning Jobs to Minimize Stress and Burnout. American Society for Quality, 1-216.

Guardado, E. (2011). Professional Liability Insurance Indemnity and Expenses, Claim Adjudication, and Policy Limits, 2000-2009. Policy Research Perspectives, 183-195.

Guest, R. H. (1962). Managerial succession in complex organizations. American Journal of sociology, 47-56.

Guntupalli, K. K., Wachtel, S., Mallampalli, A., & Surani, S. (2014). Burnout in the intensive care unit professionals. Indian journal of critical care medicine: peer-reviewed, official publication of Indian journal of critical care medicine: peer-reviewed. official publication of Indian Society of Critical Care Medicine, 139–143.

Gül, H., Oktay, E., & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Akademik Bakış, 1-11.

Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model. A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. Work & Stress, 22(3), 224-241.

Hall, D. (1976). Careers in organizations. Santa Monica: Goodyear.

Hallowell, E. M. (2005). Overloaded Circuits: Why Smart People Underperform. Harvard Business Review, 50-54.

Hammermesh, D. S., & Lee, J. (2005). Stressed out on four continents: Time crunch or yuppie. Discussion Paper No. 1815, 1-23.

Hayes, A. F. (2019, 12 11). My macros and code for SPSS and SAS. afhayes. com: http://afhayes. com/spss-sas-andmplus-macros-and-code. html adresinden alındı

Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, P., & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. International Journal of Nursing Studies, 43(2), 237–263.

Henneberger, F., & Sousa-Poza, A. (2002). Arbeitsplatzwechsel in der Schweiz. Bern, Stuttgart: Haupt.

Heydarian, M., & Abhar, S. (2011). Factors Contributing to Employees' turnover Intention. SEGi Review, 31-41.

Hinshaw, A. S., & Atwood, J. R. (1984). Nursing Staff Turnover, Stress, and Satisfaction: Models, Measures, and Management. Annual Review of Nursing Research, 133–153.

Holt, C. C., & David, M. H. (1966). The concept of job vacancies in a Dynamic Theory of the Labor Market. National Bureau of Economic Research, 73-110.

Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). Employee Turnover. South-Western : College Pub.

Homans, G. C. (1961). Social behavior. NY : Harcourt Brace.

https://ahdictionary.com/. (2019, 10 12). The American heritage dictionary of the English language: https://ahdictionary.com/word/search.html?q=turnover adresinden alındı

Iverson, R. D., & Maguire, C. (1999). The relationship between job satisfaction and life satisfaction: Evidence from a remote mining company. Working Paper No:14.

Iverson, R. D., & Maguire, C. (2000). The relationship between job and life satisfaction: Evidence from a remote mining community. Human Relations, 807-839.

Jackson, K. F. (1958). Behaviour in controlling a combination of systems. Ergonomics, 2, 52-62.

Jackson, K. F. (2003). Behaviour in controlling a combination of systems. Ergonomics, 52-62.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Towards an Understanding of the Burnout Phenomenon. Journal of Applied Psychology, 630-640.

Jackson, S., & Schuler, R. (1985). A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. Organizational Behavior and Human Decision Processes , 16-78.

Jacobs, J. A., & Gerson, K. (2001). Overworked Individuals or Overworked Families? Explaining Trends in Work, Leisure, and Family Time. Work and Occupations, 28, 40-63.

Janssen, P., Schaufeli, W. B., & Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. Work & Stress, 13, 74-86.

Jex, S. M. (1998). Stress and job performance: Theory, research and implications for managerial practice. Thousand Oaks, CA: Sage.

Jones, K. (2000). Counselor reactions to clients traumatized by violence. D. Shadhu içinde, Faces of violence: Psychological correlates, concepts, and intervention strategies (s. 379-388). Huntington, NY: Nova Science.

Jovanovic, B. (1979). Job Matching and the Theory of Turnover. Journal of Political Economy, 7(3), 972-990.

Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. M. D. Dunnette, & L. M. Hough içinde, Handbook of industrial and organizational psychology (s. 571–650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Kahn, R. L., Wolfe, D. L., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. New York, NY: John Wiley & Sons.

Kamau, R. N. (2014). Strategies adopted by Kenya Power to manage work related stress among ıts employess. University of Nairobi, 1-68.

Kaplan, S. N., & Minton, B. A. (2012). How has CEO turnover changed? International Review of Finance, 57-87.

Kapur, S. (2010). Call for rethink on staff retention strategies. Emirates Business 24/7, 1-12.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly (24), 285-308.

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karasek, R. A., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease. A prospective study of Swedish men. American Journal of Public Health, 71(7), 694-705.

Kavanagh, J. (2005). Stress and Performance: a Review of the Literature and Its Applicability to the Military. Technical Report.

Kehoe, R. R., & Wright, P. M. (2013). The impact of high-performance human resource practices on employees' attitudes and behaviors. Journal of management, 366-391.

Kemery, E. R., Mossholder, K. W., & Bedeian, A. G. (1987). Role Stress, Physical Symptomatology, and Turnover Intentions: A Causal Analysis of Three Alternative Specifications. Journal of Occupational Behaviour, 11-23.

Khan, M. R., Nazir, N., Kazmi, S., Khalid, A., Kiyani, T. M., & Shahzad, A. (2014). Work-Family Conflict and Turnover Intentions: Mediating Effect of Stress. International Journal of Humanities and Social Science, 4(5), 92-100.

Kim, N. (2014). Employee turnover intention among newcomers in travel industry. International Journal of Tourism Research, 56-64.

Klemmer, E. T., & Muller, P. F. (1969). The rate of handling information: Key pressing responses to light patterns. Journal of motor behavior, 135-147.

Koubekova, E. (1997). Characteristics of social support for adolescents in the context of coping. A Patopsychologia Dietata, 107-114.

Kowtha, N. R. (2008). Engineering the engineers: Socialization tactics and new engineer adjustment in organizations. IEEE Transactions on Engineering Management (55), 67-81.

Koys, D. J. (2001). Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. Personnel psychology, 101-114.

Kraut, A. I. (1965). A study of role conflicts and their relationships to job satisfaction, tension, and performance. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan.

Ksenia, Z. (2012). Taking the Strain: The Impact of Musculoskeletal Disorders on Work and home life. http://www.vra-uk.org/node/. adresinden alındı

Kuschel, K. (2011). The work-family interface in a flexible workplace: How academics deal with workload and family/home demands. Unpublished doctoral dissertation. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Kuschel, K. (2015). Quantitative and qualitative work overload and its double effect on the work-family Interface. Serie Workin Papers, 1-34.

Lambie, G. W. (2007). Lambie, G. W. (2007). The contributions of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling. Journal of Counseling & Development, 82-88.

Lambie, G. W. (2007). The contributions of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling. Journal of Counseling & Development, 85(1), 82-88.

Landsbergis, P. A. (2006). Ocupational stress among health care workers: A test of the job-demands control model. Journal of Organizational Behavior, 9(3), 217–239.

Langle, A. (2013). Burnout – existential meaning and possibilities of prevention. European Psychotherapy, 107-121.

Laroche, L., & Rutherford, D. (2007). Recruiting, Retaining and Promoting Culturally Different Employees. OX: Elsevier Inc.

Larson, L. L. (2004). International auditors and job stress. Managerial Auditing Journal, 19(9), 1119-1130.

Lather, A., & Shilpa, J. (2005). Workplace Stressors: Story Behind the Scene. DIAS Technology Review . The International Journal for Business & IT, 30-39.

Lawless, P. (1992). Employee Burnout: Causes and Cures. Minneapolis, MN: Northwestern National Life Employee Benefits Division.

Layne , C. M., Hohenshil, T. H., & Hohenshil, K. (2004). The Relationship of Occupational Stress, Psychological Strain, & Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. Government Information Quarterly, 122-136.

Lazarus, R. S. (1974). Psychological stress and coping in adaptation and illness. International Journal of Psychiatry in Medicine, 5, 321-333.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation: The handbook of behavioral medicine.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of applied Psychology, 129-133.

Lee, S. M., Cho, S. H., Kissinger, D., & Ogle, N. T. (2010). A typology of burnout in professional counselors. Journal of Counseling and Development, 88(2), 131-138.

Lee, T. W., & Maurer, S. D. (1997). The retention of knowledge workers with the unfolding model of voluntary turnover. Human Resource Management Review (7), 247-275.

Lee, T. W., & Maurer, S. D. (1999). The effects of family structure on organizational commitment, intention to leave and voluntary turnover. Journal of Managerial Issues, 493-513.

Lee, T. W., Mitchell, T. R., Sablynski, C. J., Burton, J. P., & Holtom, B. C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. Academy of management journal, 711-722.

Leiter, M. (1991). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. Canadian Psychology, 547-558.

Leiter, M. (1992). Burnout as a development process: Consideration of models. W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, Professional Burnout: Recent developments in theory and research (s. 237-250). Washington: Taylor&Francis.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. Journal of Health and Human Services Administration, 19, 472-489.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2006). Burnout. H. Friedman içinde, In Encyclopedia of Mental Health.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2011). Areas of worklife survey manual (5th ed). Menlo Park, CA: Mind Garden.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. Burnout Research, 89-100.

Leiter, M. P., Bakker, A. P., & Maslach, C. (2014). Burnout at work. New York, NY: Psychology Press.

Leiter, M., & Durup, M. J. (1996). Work, Home, and In-Between:A Longitudinal Study of Spillover. Journal of Applied Behavioral Science, 29-47.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2005). Work - related stress: The risk management paradigm. G. Antoniou, & C. L. Cooper, Research Companion to Organizational Health Psychology (s. 1-715). Chichester: Edward Elgar.

Lent, J., & Schwartz, R. C. (2012). The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors. Journal of Mental Health Counseling, 34(4), 355-372.

Lewandowski, C. (2003). Organizational Factors Contributing to Worker Frustration: The Precursor to Burnout. Journal of Sociology and Social Welfare, 30(4), 175-189.

Locke, E. (1996). Motivation through conscious goal setting. Applied & Preventive Psychology, 5, 117-124.

Long, C. S. (2012). The approaches to increase employees' loyalty: A review on employees' turnover models. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 282-291.

Lucas, R. E. (1990). Why doesn't capital flow from rich to poor countries? American Economic Review, 92-96.

Mace, F. C. (1990). A Collateral Effect of Reward Predicted by Matching Theory. Journal of Applied Behavior Analysis, 23, 197-205.

Maertz, C. P., & Campion, M. A. (1998). Turnover. International review of industrial and organizational psychology, 49-82.

Malhotra, N. K. (2004). Marketing research: An applied orientation 4. Edition. Australia: Pearson Education.

Mano, O. (1994). The Differences between Barnard's and Simon's Concepts of Organization Equilibrium--Simon's Misunderstanding about Barnard's Intention. Economic journal of Hokkaido University, 23, 13-28.

Maslach, C. (1982). Burnout – the cost of caring. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. Researchgate, 1-13.

Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. Current Directions in Psychological Science, 189-192.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. Applied & Preventive Psychology, 7, 63-74.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach burnout inventory manual-human services survey (3rd ed.). Mountain View, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behavior, 99-113.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto,CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictions of job burnout and engagement. Journal of Applied Psychology, 93(3), 498-512.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry, 15(2), 103-111.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Washington, DC: Taylor and Francis.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual (3rd ed). Menlo Park, CA: Mind Garden.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. B. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 1(52), 397-422.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. B. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397-422.

Mazloum, A. M., Kumashiro, H., & Higuchi, Y. (2008). Quantitative overload: A source of stress in data-entry VDT work induced by time pressure and work difficulty. Industrial Health, 269-280.

Mazloum, A., Kumashiro, M., Izumi, H., & Higuchi, Y. (2008). Quantitative overload: a source of stress in data-entry VDT work induced by time pressure and work difficulty. Industrial health, 269-280.

Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job Satisfaction and Employees' Turnover Intentions in total Nigeria plc. In Lagos State. International Journal of Humanities and Social Science, 275-287.

McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in Organizations Handbook of Industarial and Organizational Psychology. Chicago: Rand Mcnally College Publishing.

Mello, J. A. (2011). Strategic Human Resource Management, 3rd Ed. OH: South-western Cengage Learning.

Miller, J. G. (1960). Information input overload and psychopathology. American Journal of Psychiatry, 116, 695-704.

Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology, 62(2), 237–240.

Mobley, W. (1980). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. Academy of Management, 493-522.

Mobley, W. H., Griffeth, R., Hand, H., & Meglino, B. (1979). A Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. Psychological Bulletin, 86, 493-522.

Montgomery, C., & Rupp, A. (2005). A meta-analysis for exploring the diverse causes and effects of stress in teachers. Canadian Journal of Education, 461-488.

Morrell, K., Loan-Clarke, J., & Wilkinson, A. (2001). Unweaving Leaving: The Use of Models in the Management of Employee Turnover. Business School Research Series, 1-65.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. Journal of Applied Psychology, 71(4), 618-629.

Mowday, R. T. (1984). Strategies for adapting to high rates of employee turnover. Human resource management, 23(4), 365-380.

Mueller, E. (1965). Work load of university professors. Unpublished doctoral dissertation. University of Michigan.

Mungumi, R. L. (2002). Employees' Perception of Factors that influence Labour Turnover in the Micro Finance Institutions in Kenya. Kenya: Unpublished MBA Project.

Murray, K. M. (2010). Preventing professional school counselor burnout. A handbook of theories, programs, and practices, 225-237.

Nekoranec, J., & Kmosena, M. (2015). Stress in the workplace: sources, effects and coping strategies. Review of the Air Force Academy N, 1(28), 163-170.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (1989). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. Indiana: McGraw-Hill series in management.

Newton, T., & Keenan, E. (1987). Role stress reexamined: an investigation of role stress. Organizational Behavior and Human Decisions Processes (40), 346-68.

Ng, T. W., Sorensen, K. L., Eby, L. T., & Feldman, D. C. (2007). Determinants of job mobility: A theoretical integration and extension. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 363-386.

Niedhammer, I., Sultan-Taïeb, H., Chastang, C. F., Vermeylen, G., & Parent-Thirion, A. (2012). Exposure to psychosocial work factors in 31 European countries. Occup Med, 62(3), 196-202.

Nienaber, H., & Masibigiri, V. (2012). Exploring factors influencing voluntary turnover intent of Generation X public servants: A South African case. Act Commercial (12), 67-84.

Noon, M., & Blyton, P. (1997). The Realities of Work. Macmillan: Basingtoke.

Noor, S., & Maad, N. (2008). Examining the Relationship between Work Life Conflict, Stress And Turnover Intentions among Marketing Executives in Pakistan. International Journal of Business and Management, 93-102.

Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. African Journal of Business Management, 11-17.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. Personnel Psychology, 48, 775-802.

Passer, M. W., & Smith, R. E. (2005). Psychology: The Science of the Mind and Behavior (3rd edition). India: Mc Graw-Hill International edition.

Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout. Journal of Stress Management, 12(1), 43-61.

Pelfrene, E., Vlerick, P., Kittel, F., Mak, R. P., Kornitzer, M., & De Backer, G. (2002). Psychosocial work environment and psychological well-being. Assessment of the buffering effects in the job demand control (-support) model in BELSTRESS. Stress and Health, 18(1), 43-56.

Perrewe, P. L., & Ganster, D. C. (2006). The impact of job demands and behavioral control on experienced job stress. Journal of Organizational Behavior, 10(3), 213–229.

Pfeffer, J. (1976). Beyond management and the worker: The institutional function of management. Academy of Management Review, 1(2), 36-46.

Pfeffer, J. (2005). Changing mental models: HR's most important task. Human Resource Management, 123–128.

Pınar, E. D., Ozmen, D., Ilgun, M., & Cakmakcı, A. (2010). Low back pain and related factors in nurses in a university hospital. Turk J Public Health, 95-104.

Poncet, M., Toullic, P., Papazian, L., Barnes, N., Timsit, J., Pochard, F., . . . Azoulay, E. (2007). Burnout Syndrome in Critical Care Nursing Staff. Medical ICU, 698-704.

Potgieter, T. E. (1996). Organizational behaviour: A contemporary South African Perspective. H. Schultz içinde, Stress management, well-being and job satisfaction (s. 206-226). Pretoria: Van Schaik.

Potter, B. A. (1996). Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into Productivity. Los Altos, CA: Crisp Publications.

Price, J. L. (1977). The study of turnover. Ames: Iowa State University Press.

Psacharopoulos, G. (1985). Returns to education: a further international update and implications. Journal of Human resources, 583-604.

Quastler, H., & Wulff, V. J. (1955). Control Systems Laboratory, Unpublished manuscript Report R-62. Illinois: University of Illinois.

Rabin, S., Feldman, D., & Kaplan, Z. E. (2010). Stress and intervention strategies in mental health professionals. British Journal of Medical Psychology, 72(2), 159-169.

Rahman, W., & Nas, Z. (2013). Employee development and turnover intention: Theory validation through empirical data from universities in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. European Journal of Training and Development, 37(6), 4-14.

Ramamurthi, K., Vakilbashi, A., Rashid, S., Mokhber, M., & Basiruddin, R. (2016). Impact of Job Stressors Factors on Employees' Intention to Leave Mediated by Job Engagement and Dispositional Factors. International Review of Management and Marketing, 528-531.

Ray, E. B. (1991). The relationship among communication network roles, job stress, and burnout in educational organizations. Communication Quarterly, 39(1), 91-102.

Reich, R. B. (2001). The Future of Success. NewYork: Knopf Doubleday Publishing Group.

Reuters, T. (2015). Intelligence, Intuition and Information. www.resourceshelf.com: http://www.resourceshelf.com/2010/07/16/new-study-from-thomson reuters-on-economic-risks-of-information-overload-tr-financial-data-net-carries-750k updates-per-second/ adresinden alındı

Rhodes, S., & Steers, R. (1990). Managing Employee Absenteeism. Reading, Mass: Addison Wesley.

Rice, A. K., Hill, J. M., & Trist, E. L. (1983). The representation of labor turnover as a social process. Human Relations, 349-372.

Rice, P. (1999). Stress and health (2nd ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.

Rizzo, J., House, R., & Lirtzaman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex. Administrative Science Quarterly, 150-63.

Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. The Counseling Psychologist, 2-10.

Rosenman, R. H., & Friedman, M. D. (1974). Neurogenic Factors in Pathogenesis of Coronary Heart Disease. Symposium on Atherosclerosis, 269-279.

Ruch, L. O., & Holmes, T. H. (1971). Comparison of direct and indirect methods. Journal of Psychsomatic Resea, 1-15.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. Journal of managerial psychology, 600-619.

Sales, S. M. (1970). Some effects of role overload and role underload. Organizational, 5, 592-608.

Schaubroek, J., & Fink, L. S. (1999). Facilitating and inhibiting effects of job control and social support on stress outcomes and role behavior: a contingency model. Journal of Organisational behaviour, 19(2), 167 – 195.

Schaufeli, W. B., & Backer, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293-315.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. Work & Stress, 19, 256-262.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health bridging occupational, organizational and public health. New York, NY: Springer.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International, 204-220.

Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Tadeusz, M. (2017). Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London: Taylor & Francis.

Schneider, M. A. (2007). Extinguishing burnout. Nursing Management, 1-232.

Schuler, R. S., Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1977). Role conflict and ambiguity: A scale analysis. Organizational Behavior and Human Performance, 111- 128.

Seaward, B. L. (2006). Essentials of managing stress. Sudbury, MA: Jones and Bartlett.

Seeber, A., & Iregren, A. (1992). Behavioural effects of contaminated air: Applying psychology in neurotoxicology. Applied Psychology: An International Review, 454.

Selye, P. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill.

Shanafelt, T. D., Shanafelt, S., Tan, L., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., & Oreskovich, M. R. (2012). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. Arch Intern Med, 1377-1385.

Shepherd, C. D., Tashchian, A., & Ridnour, R. E. (2011). An investigation of the job burnout syndrome in personal selling. Journal of Personal Selling & Sales Management, 31(4), 397-410.

Shreffler, K. M., Meadows, M. P., & Davis, K. D. (2011). Firefighting and fathering: Work-family conflict, parenting stress, and satisfaction with parenting and child behavior. Fathering. A Journal of Theory, Research, and Practice, 169-188.

Shultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. American Economic Review, 1-17.

Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel, D. (1990). Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men. Social Science and Medicine, 1127–1134.

Sigler, K. J. (1999). Challenges of employee retention. Management Research News, 1-5.

Simon, M., Müller, B. H., & Hasselhorn, H. M. (2010). Leaving the organization or the profession – a multilevel analysis of nurses' intentions. Journal of Advanced Nursing, 66(3), 616–626.

Singh, J. (1998). Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople. Journal of Marketing, 62(3), 69-86.
Singh, J. (1998). Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople. Journal of Marketing, 69-86.
Sosin, L. S., & Thomas, J. (2014). Managing stress and burnout. Faculty Publications and Presentations, 842-853.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. Journal of occupational health psychology, 3(4), 356.

Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. Journal of Applied Psychology, 73(1), 11-19.

Staw, B. M. (1980). Rationality and justification in organizational life. Research in organizational behavior, 1-5.

Steers, R. M., & Mowday, R. (1981). Employee turnover and postdecision accommodation processes. Research in organizational behavior, 1-15.

Stigler, G. (1961). The Economics of Information. The Journal of Political Economy, 213-225.

Suta, D. A. (2013). The relationship between job satisfaction and Employee turnover in selected Secondary schools in Shinyanga. Master thesis. Tanzania.

Suzuki, Y. (2007). Truck driver turnover: what rate is good enough? International Journal of Physical Distribution and Logistics Management, 37(8), 612-630.

Švarcová, E., & Loudová, I. (2014). Social Support as a Part of Quality of Life as Viewed by Minority Pupils. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 45-50.

Teet, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organization commitment, turnover intention, and turnover: path analysis based on meta-analytic findings. Personnel psychology, 259–293.

Thomas, G. F., & Smith, C. R. (2006). Reconceptualizing E-Mail Overload. Journal of Business and Technical Communication, 252-287.

Thompson, B. M., Kirk, A., & Brown, D. F. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. Stress and Health, 199-207.

Timms, C., Brough, P., & Graham, D. (2012). Burnt-out but engaged: The co-existence of psychological burnout and engagement. Journal of Educational Administration, 50(3), 327-345.

Tolman, R., & Rose, S. D. (1985). Coping with stress: A multimodal approach. Social Work, 151-158.

Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2008). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. IOSR Journal of Business and Management, 46(3), 269-280.

Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2012). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. IOSR Journal of Business and Management, 44-48.

Tümkaya, S., Çam, S., & Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(1), 387–398.

Ural, A., & Kılıç, İ. (2006). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi: SPSS 10.0-12.0 for Windows. Detay Yayıncılık.

Urbancov, H., & Linhartov, L. (2011). Staff Turnover as a Possible Threat to Knowledge Loss. Journal of Competitiveness, 84-98.

Utami, I., & Bonussyeani, N. (2013). Auditors' personality in increasing the burnout. Journal of Economics, Business, and Accountancy - Ventura, 16(1), 161-170.

Valcour, M. (2006). Beating burnout. CA: Harvard Business Review.

Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. Research Journal of Management Sciences, 3(1), 10-13.

Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. Research Journal of Management Sciences, 10-13.

Voydanoff, P. (2005). The Effects of Community Demands, Resources, and Strategies on the Nature and Consequences of the Work-Family Interface: An Agenda for Future. Family Relations, 583-595.

Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (2011). The demands control model of job strain: A more specific test. Journal of Occupational and Organisational Psychology, 69, 153- 166.

Wallace, S. L., Lee, J., & Lee, S. M. (2012). Job stress, coping strategies, and burnout among abuse-specific counselors. Journal of Employment Counseling, 111-122.

Wefald, A., Smith, M. R., Savastano, T. C., & Downey, R. G. (2008). A structural model of workload, job attitudes, stress, and turnover intentions. Retrieved from http://krex.ksu.edu, 1-14.

Weisberg, J. (1994). Measuring workers′ burnout and intention to leave. International Journal of Manpower, 15(1), 4-14.

Wells, W. P., & Pelz, D. C. (1966). Scientists in organization. New York: John Wiley & Sons.

Williams, S. V. (2003). An empirical investigation of turnover intentions of internal auditors. Master of Business Administration, 1-101.

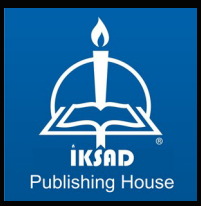
Wright, J. (1980). On a clear day you can see General Motors. New York: Avon Books.

Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L., & Chang, C. J. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: A study. Ethno Med, 8(3), 229-237.

Yang, C. C., Chen, H., & Honga, K. (2003). Visualization of large category map for Internet. Decision Support Systems, 35, 89-102.

Yu, C. (2008). The effect of work-life balance policies on women employees turnover. Japan Society for the Promotion of Science (JSPS) Fellow, 7-8.

Zikmund, W. G. (1997). Business Research Methods, 5. Edition. Orlando: The Dryden Press.



ISBN: 978-625-7897-31-0