



The Mediation Effect of Job Stress and Burnout on the Relationship between Workload and Turnover Intention: An Application in the Healthcare Sector

Oğuzhan Kinter^{1,a,*}, Yahya Katı^{1,b}

¹Department of Business Administration, Faculty of Economic and Administrative Sciences, Balıkesir University, Balıkesir, Türkiye

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 20/03/2022

Accepted: 18/08/2022

ABSTRACT

The healthcare sector is a labor-intensive industry where healthcare professionals have a heavy workload. The outbreak of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic caused an additional increase in the workload of healthcare professionals. The heavy workload of the employees may increase job stress, burnout, and their turnover intention. The present study was conducted to determine the effect of the workload of healthcare workers on their job stress, burnout, and turnover intention during the COVID-19 pandemic; the effect of the job stress and burnout on turnover intention; and to determine the impact of the workload on turnover intention along with the mediation role of job stress and burnout. For this purpose, a questionnaire was applied to 227 healthcare workers. According to the findings of the study, no statistically significant relationship was found between workload and turnover intention. However, it was determined that the workload had a statistically significant and positive effect on job stress and burnout, and that job stress and burnout had a statistically significant and positive effect on turnover intention. On the other hand, no mediation effect of job stress and burnout on the relationship between workload and turnover intention was determined.

Keywords: Workload, Turnover Intention, Job Stress, Burnout, Organizational Behaviour

İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde İş Stresi ve Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama

Süreç

Geliş: 20/03/2022

Kabul: 18/08/2022

Öz

Sağlık sektörü, emek yoğun ve çalışanların iş yükünün oldukça yüksek olduğu bir sektördür. 2019 yılında koronavirüs küresel salgınının (COVID-19) ortaya çıkması, sağlık çalışanlarının iş yükünün daha da artmasına neden olmuştur. Çalışanların iş yükünün artması iş streslerinin, tükenmişliklerinin ve işten ayrılma niyetlerinin de artmasına neden olabilmektedir. Bu çalışma, COVID-19 döneminde sağlık çalışanlarının iş yükünün iş stresine, tükenmişliğe ve işten ayrılma niyetine olan etkisini; iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini; iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresi ve tükenmişliğin aracılık etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla, 227 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak, iş yükünün iş stresine ve tükenmişliğe; iş stresinin ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine anlamlı ve pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresi ile tükenmişliğin aracılık etkisi tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Yükü, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi, Tükenmişlik, Örgütsel Davranış

Copyright



This work is licensed under
Creative Commons Attribution 4.0
International License

^a oguzhankinter@gmail.com

^b <https://orcid.org/0000-0002-0197-673X> | yahyakati@gmail.com

^b <https://orcid.org/0000-0002-3917-509X>

How to Cite: Kinter O, Katı Y. (2022) The Mediation Effect of Job Stress and Burnout on the Relationship between Workload and Turnover Intention: An Application in the Healthcare Sector, Journal of Economics and Administrative Sciences, 23(4): 852-863

Giriş

Günümüzde hizmet sektörünün, daha az maliyetle daha kaliteli hizmet üretme, hedeflerine daha kısa sürede ulaşma, daha fazla kişiye hizmet sunma gibi amaçları çalışanlar üzerindeki baskıyı ve çalışanların iş yüklerini artırmıştır. Cox (1996)'a göre emek yoğun hizmet sektörlerinden biri olan sağlık sektöründe de aşırı talepkâr davranışlar, mesai saatleri dışında da çalışma, uzun süren nöbetler, belirli bir zaman aralığında birden fazla işin tamamlanması gerekliliği gibi durumlar sağlık çalışanlarının iş yükünün artırıcı etkenlerden bazılarıdır (Martino, 2003:12). Dünya genelinde koranavirüs salgınının yarattığı olumsuz sonuçlar bütün toplumlarda etkisini devam ettirmekte ve bu süreçten fiziksel ve psikolojik olarak etkilenenlerin başında sağlık çalışanları gelmektedir. Sağlık çalışanlarının bu süreçte, uzun çalışma sürelerinin olması, belirli bir dönem izin kullanamamaları, hastalığın bulaş riski taşınması, vaka sayılarından ötürü iş yüklerinin artması gibi strese neden olan unsurlardan ötürü tükenmişlik yaşamalarına neden olmuştur. Bu durum örgütsel davranış alanında çalışma yapan kişilerin ilgisini çekmiştir.

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının koranavirüs salgını sürecinde artan iş yüklerinin işten ayrılma niyetine, iş stresine ve tükenmişliğe olan etkisini; iş stresinin ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisini; iş stresi ve tükenmişliğin, iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracılık rollerini incelemek amacıyla yapılmıştır. İş yükü, iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti alanyazında sıklıkla çalışılan konulardandır. Ancak çalışmanın koranavirüs salgını döneminde yapılmış olması ve iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresi ve tükenmişliğin aracılık etkisini sorgulaması sebebiyle özgün bir nitelik taşımaktadır.

İş Yükü

Alanyazın incelendiğinde iş yükü ile ilgili farklı tanımların yapıldığı görülmektedir. Kavrama ait yazındaki en eski tanımlardan birini Weiner (1982) yapmıştır. Weiner (1982:953)'a göre iş yükü, çalışanların gösterdiği performansı ve tepkileri etkileyen çeşitli baskılar olarak tanımlanmıştır. Diğer bir tanıma göre iş yükü, çalışanların yaptığı işin gerektirdiği nitelikleri taşınması şartıyla, belirli bir zaman diliminde tamamlaması gereken iş miktarıdır (Özkalp ve Kirel, 2005:435). Peterson ve ark. (1995:432)'ne göre iş yükü, örgütün çalışana yüklediği sorumluluk ve iş miktarıdır. Sauter ve Murphy (1999:64) ise kavramı, çalışana yapabileceğinden daha fazla iş ve sorumluluk verilmesi durumunda çalışanın göstermiş olduğu tepki olarak tanımlamıştır.

İş yükü algısı farkındalığının Sanayi Devrimi ile arttığı düşünülmektedir. Sanayi Devrimi ile oluşan kapitalist sistem, çalışan emeğinin sömürülmesi temeline dayanmaktadır. Bu sistem anlayışında "homoeconomicus" yani iktisadi insan yaklaşımı hâkim olmuştur. Sistemde, çalışanların çıkarlarındansa işverenlerin çıkarları ön planda tutulmuştur (Ören ve Yüksel, 2012:46). Sanayi Devrimi ile atölyeler yerini fabrikalara bırakmıştır. Fabrikalaşma,

kırsal kesimlerde yaşayan insanların kent merkezlerine göç etmesine neden olmuştur. Kent merkezlerindeki nüfusun hızla artması, fabrikalarda iş arayan insan sayısının, fabrikaların ihtiyaç duyduğundan çok daha fazla olmasına (işgücü arzının işgücü talebinden çok olmasına) neden olmuştur (Eren Yalçın ve Öcal Kara, 2016:155). Bu durum ise o dönemlerde çalışan haklarını koruyan yasaların da yetersiz olmasıyla birlikte çalışanların çok düşük ücretler karşılığında çok zor koşullarda çalışmasına neden olmuştur. Dönemin koşullarından ötürü iş yükü çalışanlar tarafından dile getirilememiştir. Ancak, zamanla özellikle de sendikalaşma ile birlikte çalışanların hak arayışları artmıştır (Özkerem ve Talu, 2008:109). Bu hak arayışları sonucunda yapılan iyileştirmeler ve dönüşümler ile çalışana ve emeğe verilen değerin arttığı görülmektedir (Atay, 2020:19).

İş Stresi

Stres kavramı, Latince "estricia" sözcüğünden türemiştir. Kavram, 17. yüzyılda musibet, felaket, bela, üzüntü ve sıkıntı gibi anlamları içermekteydi (Güçlü, 2001:92). 18. ve 19. yüzyıllarda ise nesnelere, bireyin, organların ve ruhsal yapının karşı karşıya kaldığı güç, baskı ve zorlanma anlamını taşımaktaydı (Erdur, 2019:7). Türk Dil Kurumu (TDK) Sözlüğünde stres kavramı "ruhsal gerilim" olarak açıklanmaktadır (TDK, 2021).

Stres kavramı, bilimsel bir biçimde ilk kez Kanada'da fizyolog Hans Selye (1952) tarafından araştırma konusu yapılarak açıklanmıştır. Selye (1952)'ye göre stres, çevresel olumsuz uyarılara tepki olarak organizmanın gösterdiği yanittir. Stres, organizmada olumsuz fizyolojik değişikliklere neden olmaktadır. İnsanlar üzerinde stres oluşturan unsurlar ise stresörler olarak adlandırılmaktadır (Selye, 1952:47-52). Eren (2001:244) stresi; bireylerin, yapabileceklerinin üstünde istekler ile karşılaştıklarında gösterdikleri psikolojik ya da fizyolojik tepkiler olarak tanımlamıştır. Şimşek ve ark. (2001:215)'ne göre ise stres, bireylerin mutluluğu ve huzuru için uyarı veya tehdit olarak algılanan etkenlere gösterilen psikolojik ve fizyolojik tepkilerdir.

Stres, yeni bir kavram değildir. İnsanlık tarihinin ilk dönemlerinden günümüze kadar var olmuş bir kavramdır. İnsanlığın ilk dönemlerinde doğa koşullarının güçlüğü, yiyecek bulabilme ve yabani hayvanlara karşı yapılan mücadeleler vb. insanlarda strese neden olurken; modern dünyada ekonomik, politik ve sosyal olanaklar ile rekabetçi ve ağır çalışma koşulları vb. durumlar insanlarda strese neden olan önemli unsurlar olarak görülmektedir. (Cartwright ve Cooper, 1997:3). Çalışanların yaptığı işin gerekliliklerine sahip olmaması, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile yaşanan anlaşmazlıklar, uzun mesai saatleri, rekabet ve ağır çalışma koşulları, işini kaybetme korkusu gibi unsurlar iş stresine neden olmaktadır. Bu durum ise çalışanların sağlığı ve örgütlerin verimliliği için büyük bir tehlike oluşturmaktadır (Cartwright ve Cooper, 1997:3; Quick ve ark., 2017:467).

İnsanlar günün çok büyük bir bölümünü çalıştıkları örgütlerde geçirmektedir ve çalışma ortamı insanlar üzerinde stres oluşturabilecek unsurlara sahiptir. Kişilerin beceri, yetenek, eğitim ya da kişiliğine uygun olmayan işlerde çalışması, çok yoğun ya da çok az çalışması, çalışma alanının fazla soğuk veya sıcak, gürültülü, ışıklı veya karanlık olması, işin çok fazla sorumluluk gerektirmesi veya çok az sorumluluğa sahip olunması, çalışanın aşırı denetlenmesi, iş yerinde yaşanan stresli olayların çok sık olması, yapılacak işin net olmaması, sorumluluk alanının belirsiz olması, örgüt içi adaletsizlikler gibi etkenler çalışanlarda iş stresine neden olan başlıca unsurlardır (Edinç, 2020:16).

Luthans (1992:405) örgütlerde strese neden olan kaynakları dört (örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçler) başlıkta ele almıştır. *Örgütsel politikalar*; iş tanımlarının gerçekçi olmaması ve belirsiz olması, örgüt kurallarının çok katı olması, çalışan ücretlerindeki eşitsizlikler, çalışanların performans değerlendirmelerinin adaletsiz bir şekilde yapılması, çalışanların görev yerlerinin sıklıkla değiştirilmesi gibi unsurlardan oluşmaktadır. *Örgütün yapısal özellikleri*; Çalışanların terfi olanağının olmaması ya da çok zor olması, bürokrasi ve formalite gereği yapılan iş ve işlemlerin çok fazla olması, sürekli aynı işi yapmanın getirdiği yüksek monotonluk hissi, örgüt birimleri arasında anlaşmazlıklar ve çatışmaların var olması, çalışanların alınan kararlara katılmaması gibi unsurlardan oluşmaktadır. *Fiziksel koşullar*; çok sıcak ya da çok soğuk bir alanda çalışmak, aşırı gürültüye maruz kalmak, çok kalabalık veya ıssız ortamlarda çalışmak, çok karanlık ya da fazla aydınlık alanlarda çalışmak, çalışılan ortamdaki havanın kirli olması, yoğun radyasyonlu ve sağlığa zararlı maddelerle temas etme zorunluluğu olması gibi unsurlardan oluşmaktadır. *Örgütsel süreçler* ise; örgüt içi iletişimin yetersiz olması, iletişimin açık ve anlaşılır olmaması ve yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermesi, çalışanların yaptıkları işler ile ilgili geri dönüş alamaması, örgüt birimleri ya da yöneticiler arasında tutarsız ve zıt amaçların olması gibi unsurlardan oluşmaktadır.

Alanyazın incelendiğinde iş stresinin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarının olabileceği görülmektedir. Aynı koşullarda çalışan bir işgörenin yaşadığı iş stresi diğer bir işgörenden daha fazla ya da daha az olabilmektedir. Burada önemli olan nokta, iş stresinin olumlu sonuçlar verebilmesi amacıyla çalışan için kabul edilebilir düzeyde olmasıdır. Kabul edilebilir seviyede olan iş stresi teşvik edici nitelik taşıyabilmekte, çalışanın başarı güdüsünü, hırsını ve enerjisini artırabilmektedir. Bu durumun, çalışanlarda iş tatmininin, işe bağlılığın, motivasyonun artması ve örgütsel verimlilik ve etkinliğin artması gibi olumlu sonuçları olabilecektir. Ancak, iş stresinin çok yüksek düzeyde yaşanması, çalışanlarda depresyon, kaygı, alkol, ilaç ve uyuşturucu bağımlılığı gibi birçok psikolojik ve fizyolojik hastalığa neden olabilmektedir. Ayrıca yüksek iş stresi, işgücü devir ve devamsızlık oranlarında artışlara, çalışanların performanslarının, iş tatminlerinin, örgütsel bağlılıklarının ve yaratıcılıklarının azalmasına, böylece örgütsel verimlilik ve etkinliğin sağlanamamasına neden

olabilmektedir. Yoğun iş stresine maruz kalınmasından ötürü, ciddi yaralanmalarla, kalıcı hasarlarla ve hatta ölümlerle sonuçlanan çalışan intiharlarının örnekleri de oldukça fazladır (Ailen, 1983:8; Voluck ve Abramson, 1987:96-98). Yukarıda açıklanan nedenlerden ötürü yöneticilerin çalışanların örgütte neler yaşadıklarını ve neler hissettiklerini anlayarak iş stresini kabul edilebilir düzeyde tutmasının çalışanların verimliliği açısından çok önemli olduğu söylenebilir.

Tükenmişlik

Tükenmişlik, uzun bir süredir incelenen bir konu olmasına rağmen, kavram sosyal bilimler alanında 1974'te Alman asıllı Amerikalı psikolog Herbert J. Freudenberger tarafından bilinir hale gelmiştir. Amerikalı sosyal psikolog Christina Maslach (1976) kavramla ilgili yaptığı çalışmalar ile alanyazındaki ilk çalışmaları yapan önemli bir isim olmuştur (Chan ve ark., 2007:34). Kavramın temelleri ise Freudenberger'den önce 1961 yılında İngiliz edebiyatçı Graham Greene'nin psikolojik olarak çöküntüye uğrayan bir mimarın işini bırakıp ve ülkesini terkederek Afrika ormanlarına yerleşmesini konu edinen "*Bir Tükenmişlik Olayı*" adlı romanına dayanmaktadır. Roman, bir insanın yorgunluğunun, bıkkınlığının ve tükenmişliğinin işinden nasıl nefret etmesine neden olduğunu anlatmaktadır. Romanda, yüksek seviyede bitkinlik hissi ve kişinin yitirdiği idealizmi, işine soğuması ve öfke duyması "tükenmişlik" olarak ifade edilmektedir (Koç, 2019:15).

Freudenberger (1974:159,160) tükenmişlik kavramını, "çalışanların öngörülemeyen aşırı talepler ve iş yükü nedeniyle ortaya çıkan başarısızlığın, yıpranmanın, enerji kaybının sonucu olarak sorumluluklarını yerine getirememesi durumu" olarak ifade etmiştir. Maslach ve Jackson (1981:99) ise tükenmişlik kavramını, kişilerin aşırı taleplerine bağlı olarak ortaya çıkabilen ve çalışanlar arasında sıklıkla görülen duygusal tükenme hissi, olarak açıklamıştır (Maslach, 1978:113).

Çalışanların kişilik türü, algılarının ve tepkilerinin oluşmasında ve buna bağlı olarak tükenmişlik yaşamalarında büyük bir öneme sahiptir (Tümkaya, 2002:62). Örneğin, Rotter (1966)'e göre kontrol odağı, kişilerin hayatlarındaki olaylar (başarı ve başarısızlık gibi) üzerinde ne kadar kontrole sahip olduğu ile ilgili inançtır. İç kontrol odağına sahip kişiler, başarı ve başarısızlıklarını kendi çabarı ile ilişkilendirirken, dış kontrol odağına sahip kişiler bunların kendi kontrolünün dışında olduğu inancına sahiptirler (Miller ve ark., 1982:238). Alanyazın incelendiğinde dış kontrol odaklı kişiler hayatlarındaki olayları dış etkenlere bağlamaları nedeniyle iç kontrol odaklı kişilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar (Mcintyre, 1984:236). Öte yandan yüksek empati yeteneğine sahip kişilerin de sürekli empati yapmaktan ötürü duygusal yorgunluk yaşayarak tükenmeye eğilimli oldukları söylenebilir (Köksal, 2009:15). Aşırı iş yükü, düşük ücret, izin hakkının az olması ya da izin haklarını kullanamaması, mobbing, örgüt içi adaletsizlikler ve demokrasiden uzak yönetim anlayışı ile aşırı denetlenme gibi unsurlar da çalışanların tükenmişlik seviyelerinin

artmasına neden olabileceği ifade edilebilir (Grunau, 2007; Skeja, 2012; Mete ve ark., 2015; Fauzi, 2017).

Yazın incelendiğinde, tükenmişliğin boyutları ile ilgili birden fazla sınıflandırma olduğu görülmektedir. Freudenberger (1974: 160) tükenmişliği fiziksel tükenme ve davranışsal tükenme olarak ele almıştır. *Fiziksel tükenme*, aşırı iş yükü nedeniyle kişinin halsiz ve yorgun hissetmesi gibi bedensel işlevler konusunda iyi hissetmemesi; *davranışsal tükenme* ise aşırı iş yükü nedeniyle kişinin duygularını kontrol ederken güçlük çekmesi, çabuk öfkelenip ve ani duygu değişimleri yaşaması ile ilgili bir boyuttur. Maslach ve Jackson (1981:101), Maslach ve ark. (1986:192)'ne göre tükenmişlik *duygusal tükenme*, *duyarsızlaşma* ve *kişisel başarı eksikliği* olmak üzere üç boyuttan oluşur. *Duygusal tükenme*, kişinin aşırı iş yükü nedeniyle duygusal olarak huzursuz ve bitkin hissetmesi ile ilgilidir. *Duyarsızlaşma*, işine karşı olumsuz tepkiler geliştirmesi, diğer kişilere (iş arkadaşlarına, müşterilere vb.) duygusuz ve duyarsız davranışlar geliştirmesi olarak ifade edilebilir. Son olarak da *kişisel başarı eksikliği*, kişilerin çalıştığı diğer kişilere göre başarılarında azalma olduğunu, hatta başarısız olduklarını hissetmeleri ile ilgili boyuttur.

Tükenmişliğin ilk evresini duygusal tükenme oluşturmaktadır. Bu evreden sonra duyarsızlaşma gelmektedir. Bu iki boyut (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ise kişisel başarı eksikliği ile sonuçlanmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998:64; Çetin ve ark., 2008:42). Bu bilgilerden hareketle, tükenmişliğin henüz başlangıç evresi olan duygusal tükenme evresinde iyi analiz edilmesi ve önlenmesi gerektiği söylenebilir. Aksi durumda, işgören devir ve devamsızlık oranlarında artış, örgütsel bağlılıkta azalma, işten ayrılma niyetinde artış gibi negatif örgütsel davranışlarda artış görülebilir (Maslach ve Goldberg, 1998: 65).

İşten Ayrılma Niyeti

Günümüz iş dünyasında, artan rekabet ve hızla değişen ekonomik, teknolojik, vb. koşullar nedeniyle, işletmelerin başarılı olması için deneyimli ve bilgi birikimine sahip işgücüne sahip olmaları, görece daha önemli hale gelmiştir. Bu kapsamda, nitelikli işgörenleri istihdam edebilmek, işgücünü verimli kullanmak ve işten ayrılmalarının önüne geçmek, temel amaçlarından biri olmuştur. Öte yandan işgören açısından bakıldığında, işgörenlerin kişisel amaçları ve beklentileri, örgütte kalma veya örgütten ayrılma düşüncesini belirleyebilir; kişisel amaçlarına ulaşamıyor ve beklentileri karşılanmıyorsa, işgörenler çalıştıkları örgütten ayrılmak isteyebileceklerdir (Çekmecelioğlu, 2007:80). İşten ayrılma niyeti, örgütsel davranış kapsamında hem kuramsal olarak sıklıkla çalışılan hem de uygulamada üstünde önemle durulan konulardan biridir. Kavram, Brayfield ve Crockett (1955)'a göre, işgörenin örgüt koşullarına karşı psikolojik tepkisi olarak işi bırakmayla sonuçlanabilecek örgütsel çekilme durumu, olarak ifade edilebilir (Kraut, 1975:233). Daha öz bir ifadeyle işten ayrılma niyeti, işgörenin işinden ya da işyerinden, belirli bir zamandan ayrılmasına kadar geçen

sürede ayrılmaya yönelik düşünceleri olarak ifade edilebilir (Cuskelly ve Boag, 2001:70-71).

İşgörenlerin işten ayrılma niyetinin altında çeşitli nedenler yatmaktadır. Bu nedenler, gönüllü ve zorunlu olmak üzere iki şekilde ortaya çıkabilmektedir. *Gönüllü nedenler*, işgörenin kendi isteği (başka bir işe, işyerine geçme ve daha iyi özlük haklarına sahip olma isteği gibi) doğrultusunda ortaya çıkabilirken; *zorunlu nedenler*, işgörenin kendi isteği dışında (hastalık, evlilik, emeklilik vb.) ortaya çıkabilmektedir (Muchinsky ve Tuttle, 1979:44-45; Dess ve Shaw, 2001:446). Öte yandan alanyazında, işten ayrılma niyetinin nedenleri çevresel unsurlara, örgütsel unsurlara ve bireysel unsurlara bağlı olarak da ele alındığı görülmektedir. *Çevresel unsurlar*, istihdam şartları ve işgücü piyasasının durumu, ekonominin genel durumu, refah düzeyi, işsizlik oranları, otomasyondaki ilerlemeler vb. faktörlerden oluşur. *Örgütsel unsurlar* ise örgütün sağladığı çalışma koşulları, örgüt kültürü, çalışma arkadaşlarının durumu, işgörenin özlük haklarına yönelik düzenlemeler ve insan kaynakları yönetimi uygulamaları gibi unsurlardan oluşur. Son olarak *bireysel unsurlar* ise kişilik özellikleri, yaş, eğitim durumu, sahip olunan beceri ve yetenekler, medeni durum, tecrübeler, sağlık durumu gibi unsurlardan oluşur (Cotton ve Tuttle, 1986:55-60; Fong ve Mahfar, 2013:35).

İşgören, yukarıda açıklanan unsurlara bağlı olarak çalıştığı iş ile ilgili genel bir değerlendirmede bulunur ve işinden memnuniyet durumunu sorgular. Eğer mevcut işinden memnun değilse, işten ayrılmaya yönelik imkanları ve yeni iş aramanın mantıklı olup olmadığını araştırır. Sonuç olarak işgören, işten ayrılıp başka bir işe girmenin sunduğu olanaklar ile şu anki işinin sunduğu olanaklar arasında bir değerlendirme yaparak karar verir (Mobley ve ark., 1979:517-518; Bolat ve ark., 2017:165). Hangi nedenlere bağlı olarak olursa olsun, işten ayrılma niyeti ve nihayetinde işten ayrılma örgütlerde karşılaşılan sorunların en önemlilerinden biridir. İşten ayrılmanın ortaya çıkardığı maliyetler (yeni işgören arama, seçme ve işe yerleştirme, eğitim verme, işle ilgili tecrübe kazanmasını sağlama vb.) örgütlerde arzu edilen bir durum değildir (Dick ve ark., 2004:351; Holtom ve ark., 2008:236). Bu bakımdan, işletmeler açısından işten ayrılma niyeti, önemsenmesi, dikkatli bir şekilde ele alınması, nedenlerinin ve sonuçlarının iyi anlaşılması gereken bir kavramdır (Fındıklı, 2014:138).

Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Değişkenler arasındaki ilişkiler, iş yükü-kontrol modeli ile açıklanabilir. İş yükü-kontrol modeli, Karasek (1979:291)'in çalışmaları ile iş yükünü yerine getirmede yer alan psikolojik stres faktörlerini, beklenmedik görevlerle ilgili stres faktörlerini ve işle ilgili kişisel çatışmalardan ortaya çıkabilecek stres faktörlerini ölçmek için geliştirilmiştir. Modeldeki iş yükü, çalışma hızı, çalışılan işin gerektirdiği güç ve işin yoğunluğu gibi özellikler ile ilgilidir. İş kontrolü ise çalışanın sahip olduğu iş ile ilgili beceriler, yetenekler, kaynaklar, zaman, özerklik vb. ile ilgilidir (Peterson, 1994:496; Demiral ve ark., 2007:12). Modele

göre iş stresi düzeyini, çalışanların iş yükü ve iş kontrolü etkileşimi belirlemektir. Yüksek iş yükü, düşük iş kontrolü olan işler yüksek stresli işler; düşük iş yükü, yüksek iş kontrolü olan işler düşük stresli işler olarak ifade edilmektedir. Düşük iş yükü ve düşük iş kontrolü olan işler ise pasif işler olarak tanımlanmaktadır (Karasek, 1981:695; Demiral ve ark., 2007:12). Schaubroeck ve Merritt (1997)'e göre iş yükünün yüksek, iş kontrolünün düşük olduğu durumda çalışanlar iş yüküyle başedebilecek bir iş kontrolüne (bilgi, beceri, yetki, yetenek, kaynak, zaman vb.) sahip değildirlir. Bu durumda, çalışanlar kaygı yaşamaya başlar ve zamanla bu kaygı çalışanların iş stresi ve tükenmişlik yaşamalarına neden olabilir (Bolat, 2011:90).

Sağlık sektörü, çalışma saatlerinin düzensizliği, uzun nöbet süreleri, hata yapma kaygısı, hasta sayısının fazla olması, personel sayısının yetersizliği, hasta ve hasta yakınları ile iletişim yetersizliği, hasta yakınlarının olumsuz tepkileri, iş yüklerinin aşırı olması (Aydın, 2020:72-73) gibi iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine neden olabilecek unsurlar içermektedir. Yukarıda bahsedilen unsurların yanında koronavirus (COVID-19) salgını, sağlık sektöründe çalışanların işyüklerinin artmasına ve daha yoğun çalışmalarına neden olmuştur. Bu süreçte, birçok sağlık çalışanı, mesai saatlerinin uzaması, izin kullanamama, uykusuzluk, hastalığın bulaş riski, aile ve sosyal ortamlardan uzak kalma, yoğun duygusal isteklere maruz kalma gibi durumlarla karşılaşmıştır. Bu durum, iş yükü artan çalışanların zamanla iş stresinin artmasına, tükenmişlik hissi yaşamalarına ve işten ayrılmayı düşünmelerine neden olabilecektir. Bu bilgilerden ve alanyazındaki görgül çalışmalardan hareketle aşağıdaki hipotezleri geliştirmek mümkündür.

İş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki; Hamzah ve ark. (2011:8)'nin çalışmasında ($r=0,49$, $P<0,01$); Çelik ve Çıra (2013:17)'nin çalışmasında ($\beta=0,45$, $P<0,01$); Qureshi ve ark. (2013:767)'nin çalışmasında ($\beta=0,36$, $P<0,01$); Bekmezci ve ark. (2018:223)'nin çalışmasında ($\beta=0,67$, $P<0,01$) iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler belirlenmiştir. Buna göre aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 1: İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İş yükü ile iş stresi arasındaki ilişki; Bolino ve Turnley (2005:743)'in çalışmasında ($r=0,65$, $P<0,001$); Yongkang ve ark. (2014:10)'nin çalışmasında ($\beta=0,37$, $P<0,05$); Karimi ve ark. (2014:38)'nin çalışmasında ($\beta=0,24$, $P<0,01$); Sheraz ve ark. (2014:220)'nin çalışmasında ($\beta=0,38$, $P<0,001$); Parvaiz ve ark. (2015:58)'nin çalışmasında ($r=0,69$, $P<0,001$); Choi ve ark., (2018:41)'nin çalışmasında ($\beta=0,60$, $P<0,001$) iş yükü ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 2: İş yükünün işten stresi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki; Cordero ve ark. (2009:82)'nin çalışmasında ($r=0,58$, $P<0,01$); Qureshi ve ark. (2013:767)'nin çalışmasında ($\beta=0,62$, $P<0,001$); Arshadi ve Damiri (2013:708)'nin çalışmasında ($r=0,45$, $P<0,01$); Sheraz ve ark. (2014:220)'nin

çalışmasında ($\beta=0,58$, $P<0,001$); Bingöl ve ark. (2018:430)'nin çalışmasında ($\beta=0,43$, $P<0,01$); Taş ve Özkara (2018:514)'nin çalışmasında ($\beta=0,43$, $P<0,01$) iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 3: İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bakıldığında. İş yükünün fazla olmasına bağlı olarak çalışanlar, zaman ve kaynak eksikliği nedeniyle hem doğrudan hem de iş stresi yaşayarak işten ayrılma niyetinde olabilirler. Dolayısıyla iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi olduğu söylenebilir. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 4: İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi vardır.

İş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişki; Janssen ve ark. (1999:1366)'nin yaptıkları çalışmaya göre iş yükü ile duygusal tükenme arasında ($r=0,45$, $P<0,01$); Moore (2000:153)'un çalışmasına göre iş yükü ile tükenmişlik arasında ($\beta=0,26$, $P<0,01$); Thompson ve ark. (2005:204)'nin çalışmasında iş yükü ve duygusal tükenme ($\beta=0,46$, $P<0,01$); Antoniou ve ark. (2006:686)'nin çalışmasında iş yükü ile duygusal tükenme ($r=0,36$, $P<0,001$) ve duyarsızlaşma ($r=0,13$, $P<0,001$) arasında; Surana ve Singh (2013:77)'in çalışmasında iş yükü ve tükenmişlik arasında ($\beta=0,43$, $P<0,01$); Beer ve ark. (2015:9)'nin çalışmasında iş yükü ile tükenmişlik ($\beta=0,15$, $P<0,05$) arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre, aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

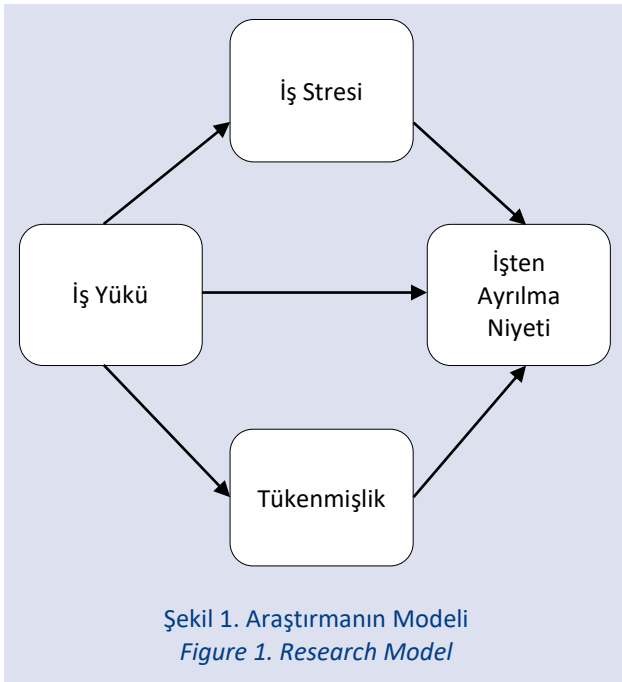
Hipotez 5: İş Yükünün tükenmişlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki; Koeske ve Koeske (1993:121)'nin çalışmasında ($\beta=0,53$, $P<0,01$); Janssen ve ark. (1999:1366)'nin çalışmasında ($r=0,17$, $P<0,05$); Kim ve ark. (2009:376)'nin çalışmasında duygusal tükenme ile tükenmişlik arasında ($\beta=0,07$, $P<0,001$); Huang ve ark. (2003:524)'nin çalışmasında ($\beta=0,36$, $P<0,01$); Kim ve Stoner (2008:19)'in çalışmasında ($\beta=0,41$, $P<0,05$); Moore (2000:153)'un çalışmasında ($\beta=0,43$, $P<0,01$); Bingöl ve ark. (2018:430)'nin çalışmasında ($\beta=0,46$, $P<0,01$) tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Buradan hareketle aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 6: Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İş yükü, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde yukarıdaki açıklamalar doğrultusunda bakıldığında; iş yükünün fazla olmasına bağlı olarak çalışanlar, zamanla tükenmişlik yaşayabilir. Buna göre iş yükü fazla olan çalışanlar hem doğrudan hem de tükenmişlik yaşayarak işten ayrılma niyetinde olabilirler. Buradan hareketle, iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık etkisi olduğu söylenebilir. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilebilir:

Hipotez 7: İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.



Yöntem

Yöntem bölümünde, öncelikle araştırmanın simgesel modeline yer verilmiştir. Sonrasında çalışmanın evrenine ve örnekleme dair bilgilere, verileri toplama araçlarına ve yöntemlerine, tanımlayıcı istatistiklere, korelasyon analizine, regresyon analizlerine yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli aşağıda Şekil 1’de görüldüğü gibidir:

Evren ve Örnekleme

Çalışmanın evrenini, Manisa’da hizmet veren kamu hastanelerinde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünü tespit ederken Baştürk ve Taştepe (2013:149-150)’den faydalanılmıştır. Buna göre örneklem büyüklüğü 226 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada, basit rastgele örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın anketi, 15 Nisan-15 Mayıs 2021 tarihlerinde link paylaşımı ve onam formu çerçevesinde gizlilik politikası ve gönüllülük esasına dayalı olarak yapılmıştır. Bu kapsamda 550 adet anket, söz konusu sağlık personeline iletilmiştir. Anket linkine 233 kişi dönüş yapmıştır. Veri setinde yer alan 6 ankette soruların büyük kısmına cevap verilmemesi nedeniyle bu anketler veri setinden çıkartılmıştır. Bu durumda veri setinde 227 anket yer almıştır. Çalışmada yer alan değişkenler, beşli Likert tipi ölçekler ile ölçülmüştür.

Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Çalışmada, veri toplamak için alanyazında daha önce kullanılmış iş yükü, iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri kullanılmıştır. İş yükünü ölçmek için Sanne ve ark. (2005:167)’nin, Karasek (1985)’in iş içeriği anketinden uyarladıkları “iş yükü ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğe, “iş

yerinde, sık sık birkaç işi aynı anda yapmam gerekir” ifadesi örnek verilebilir. Sanne ve ark. (2005:172) çalışmalarında ölçeğin iç tutarlılık katsayısını 0,73 olarak tespit etmişlerdir. İç tutarlılık katsayısı bu çalışmada 0,85 olarak tespit edilmiştir. İş stresi ölçmek için Parasuraman ve ark. (1992)’nin geliştirdiği ve Türkçe uyarlamasını Karabay (2015)’in yaptığı ölçek kullanılmıştır. Ölçeğe “iş yüküm/yapmam gereken iş miktarı, işimi yapmamı engelliyor” ifadesi örnek verilebilir. Parasuraman ve ark. (1992) ölçeğin iç tutarlılık katsayısını 0,86, Karabay (2015) ise 0,91 olarak tespit etmişlerdir (Demirel, 2020:214-215). Sosik ve Godshalk (2000:378) ölçeğin iç tutarlılık katsayısını 0,80 olarak bulmuştur. İç tutarlılık katsayısı bu çalışmada, 0,88 olarak bulunmuştur. Tükenmişliği ölçmek için Maslach ve Jackson (1981)’in geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçeğe “bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert tepkiler verdiğimi fark ettim” ifadesi örnek verilebilir (Polatçı, 2020:803). Schaufeli ve ark. (2002:471) yaptıkları çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısını İspanya örnekleminde 0,74, Portekiz örnekleminde 0,79 ve Hollanda örnekleminde 0,80 olarak tespit etmişlerdir. İç tutarlılık katsayısı bu çalışmada 0,82 olarak bulunmuştur. İşten ayrılma niyetini ölçmek için Mobley ve ark. (1979)’nin geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçeğe “mevcut işyerimden daha iyi bir fırsat bulduğumda ayrılacağım” ifadesi örnek verilebilir. Yıldız ve ark. (2019:19)’nin çalışmasında ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,88 olarak bulunmuştur. İç tutarlılık katsayısı bu çalışmada 0,86 olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Yönelik Bulgular

Örneklemden (227 kişi) erkekler %61,7 (n=140), kadınlar %38,3 (n=87); 20 yaş altındaki kişiler %1,3 (n=3), 21-40 yaş aralığındaki kişiler %82,4 (n=187), 41-55 yaş aralığındaki kişiler %15 (n=34), 56 yaş ve üstündeki kişiler %1,3 (n=3); Evliler %57,3 (n=130), bekârlar %42,7 (n=97); Ortaöğretim mezunları %3,5 (n=8), önlisans mezunları %9,3 (n=21), lisans mezunları %43,6 (n=99), lisansüstü mezunları %43,6 (n=99)’dir.

Verilerin Analizi

Veri setinin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için veri setinin basıklık ve çarpıklık değerlerine, histogram grafiğine (Tabachnick ve Fidell, 2007:79-80) bakılmıştır. Çalışmada, iş yükü ölçeğinde (basıklık 1,57, çarpıklık -1,09), iş stresi ölçeğinde (basıklık 0,31, çarpıklık -0,65), tükenmişlik ölçeğinde (basıklık -0,31, çarpıklık -0,21) ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde (basıklık -0,58, çarpıklık -0,36) basıklık ve çarpıklık değerlerinin normal değer aralığında olduğu ve histogram grafiklerinin normal dağılıma uygun olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışmada ortak yöntem yanlılığının olup olmadığını tespit etmek için bütün değişkenlerin tek faktöre yüklendiği Harman’ın tek faktör testi yapılmıştır (Lindell ve Whitney, 2001:114; MacKenzie ve Podsakoff, 2012:544). Ölçeklerde yer alan 32 ifade döngüsüz faktör analizi ile test edilmiştir. Öz değeri 1’den yüksek 6 faktör tespit edilmiştir. 1. faktör toplam varyansın %33,12’sini, 2. faktör %10,06’sını, 3. faktör %7,18’ini, 4. faktör %5,54’ünü, 5. faktör %3,63’ünü ve 6. faktör %3,31’ini açıklamaktadır. Bu durumda, çalışmada ortak yöntem yanlılığının olmadığı görülmüştür.

Doğrulatory Faktör Analizi

Araştırmada, daha önceden yapılan çalışmalarda test edilmiş ve kullanılmış faktörleri test etmek amacıyla kullanılan doğrulatory faktör analizi kullanılmıştır (Pallant, 2007:179). Doğrulatory faktör analizi sonuçları Çizelge 1'de gösterilmiştir.

İşten ayrılma niyetini ölçmek için kullanılan ölçek üç maddeden oluşması sebebiyle serbestlik derecesi 0'dır. Bu nedenle bu ölçeğe doğrulatory faktör analizi yapılmamıştır. Tükenmişlik ölçeğinin 7., 10-18. maddelerinin standart çözümlenme değerleri 0,50 (Hair ve ark., 2010:678)'den küçük çıkmıştır. Bu maddeler analizlerden çıkartılmıştır.

Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi Sonuçları

İş yükü, iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler ile bu değişkenlere ait ortalamalar, standart sapmalar ve güvenilirlik değerleri Çizelge 2'de gösterilmiştir. Çizelge 2'ye göre, iş yükü ile iş stresi ($r=0,36$, $P<0,01$) ve tükenmişlik ($r=0,25$, $P<0,01$) arasında; iş stresi ile tükenmişlik ($r=0,84$, $P<0,01$) ve işten ayrılma niyeti ($r=0,63$, $P<0,01$) arasında; tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ($r=0,67$, $P<0,01$) arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Öte yandan, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında ($r=0,12$, $P>0,05$) anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Regresyon Analizi Sonuçları

İş yükü, iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki regresyon analizi sonuçları Çizelge 3'te gösterilmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre, iş yükü ile işten ayrılma niyeti ($\beta=0,12$, $P>0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilememiştir. İş yükünün, iş stresi ($\beta=0,36$, $P<0,01$) ve tükenmişlik ($\beta=0,25$, $P<0,01$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi belirlenmiştir. Ayrıca, iş stresinin işten ayrılma niyeti ($\beta=0,63$, $P<0,01$) üzerinde ve tükenmişliğin, işten ayrılma niyeti ($\beta=0,67$, $P<0,01$)

üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında, *hipotez 2*, *hipotez 3*, *hipotez 5* ve *hipotez 6* kabul edilmiştir; *hipotez 1* ise reddedilmiştir.

Aracı değişken, iki değişken arasındaki ilişkinin nasıl ve neden meydana geldiğinin anlaşılmasını sağlayan bir değişkendir. Basit aracılık etkisinde, bağımsız bir değişkendenki artış veya azalış aracı değişkendenki bir değişikliğe neden olmakta, aracı değişkendenki bu değişiklikte bağımlı değişken üzerinde bir değişime yol açmaktadır (Gürbüz, 2019:18). Çalışmada, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresinin ve tükenmişliğin aracılık etkisi incelenmiştir. Aracılık etkisini tespit etmek için Baron ve Kenny (1986:1174) tarafından önerilen ve alanyazında sıklıkla kullanılan üç aşamalı nedensellik yaklaşımına yönelik regresyon analizi yapılmıştır. Bu yaklaşıma göre, aracılık etkisinden söz edebilmek için öncelikle bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı bir şekilde etkilemesi gerekmektedir; ardından, bağımsız değişken aracı değişkeni anlamlı olarak etkilemesi gerekmektedir ve son olarak bağımsız değişkenle aracı değişken beraber regresyon analizine dahil edildiğinde aracı değişken bağımlı değişkeni anlamlı bir şekilde etkilemesi gerekmektedir. Buna göre, bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasında anlamlı bir ilişki çıkmazsa tam aracılık; bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkide azalma olursa kısmi aracılık etkisinden bahsedilebilir. Bu açıklamalar ışığında çalışmada söz konusu olan aracılık etkisini test etmek için öncelikle iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Ancak iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ($\beta=0,12$, $P>0,05$) bir ilişki tespit edilememiştir. Bu nedenle, iş yükü ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresi ve tükenmişliğin aracı etkisinin olmadığı söylenebilir. Bu sonuçlara göre, *hipotez 4* ve *hipotez 7* reddedilmiştir.

Çizelge 1. Doğrulatory Faktör Analizi Sonuçları

Table 1. Confirmatory Factor Analysis Results

Değişkenler	(X ²)	(df)	(X ² /df)	(RMSEA)	(CFI)	(NFI)	(GFI)
İş Yükü	25,52	5	5,10	0,14	0,97	0,96	0,96
İş Stresi	67,47	9	7,49	0,17	0,94	0,93	0,91
Tükenmişlik	101,5	20	5,07	0,13	0,96	0,95	0,90

Çizelge 2. Değişkenlerin Ortalamaları, Standart Sapma Değerleri, Güvenirlik Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

Table 2. Means, Standard Deviations, Reliability Coefficients and Correlation Coefficients For the Variables.

Değişkenler	Ort.	SS	1	2	3	4
1. İş Yükü	4,27	0,62	(0,85)			
2. İş Stresi	3,66	0,79	0,36**	(0,88)		
3. Tükenmişlik	3,55	0,88	0,25**	0,84**	(0,82)	
4. İşten Ayrılma Niyeti	3,29	1,05	0,12	0,63**	0,67**	(0,86)

Not: Değişkenlerin Cronbach Alpha değerleri parantez içinde verilmiştir, N = 227; ** P<0,01

Çizelge 3. Regresyon Analizi Sonuçları

Table 3. Regression Analysis Results

Bağımsız Değ.	Bağımlı Değ.	β	t	F	R	R ²
İş Yükü	İşten Ayrılma Niyeti	0,12	1,86	3,46	0,12	0,01
İş Yükü	İş Stresi	0,36**	5,73	32,83	0,36	0,13
İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti	0,63**	12,11	146,59	0,63	0,39
İş Yükü	Tükenmişlik	0,25**	3,89	15,16	0,25	0,06
Tükenmişlik	İşten Ayrılma Niyeti	0,67**	13,71	188,11	0,67	0,45

Not: Standardize edilmiş beta (β) değerleri dikkate alınmıştır, N = 227; ** P<0,01

Sonuç ve Öneriler

Sağlık sektörü, doğası gereği emek yoğun ve duyguların yoğun bir şekilde kullanıldığı, hastaların fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarının söz konusu olduğu, hizmet alan kişi sayısının ve bu kişilerin isteklerinin çok fazla olduğu, kullanılan araç ve gereçlerin eksik ve yetersiz olabildiği ve yaşam riski olan hastaların söz konusu olduğu bir sektördür. Strese neden olan bu unsurlara ek olarak, küresel salgın (COVID-19) dönemi, sağlık sektörü çalışanlarının iş yükünün artmasına, çalışanların yoğun ve uzun çalışma saatleri yaşamasına neden olmuştur. Bu çerçevede çalışmada, sağlık çalışanlarının iş yüklerinin, işten ayrılma niyetlerine, iş stresine ve tükenmişliklerine etkisi; iş yükünün işten ayrılma niyetine olan etkisinde iş stresi ve tükenmişliğin aracılık etkisi araştırılmıştır. Diğer bir deyişle, bu çalışmanın amaçları, iş yükünün işten ayrılma niyeti, iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkisini tespit etmek, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek, iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş stresi ve tükenmişliğin aracılık etkisini belirlemek, şeklinde sıralanabilir.

Çalışmanın sonuçlarına bakılırsa; iş yükü ile işten ayrılma niyeti ($\beta=0,12$, $P>0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuç, Hamzah ve ark. (2011:8)'nin, Çelik ve Çıra (2013:17)'nin ve Qureshi ve ark. (2013:767)'nin çalışmaları ile örtüşmemektedir. Bunun nedeni küresel salgın (COVID-19) döneminde yoğun vaka ve ölüm yaşanmasına bağlı olarak sağlık çalışanlarının izin kullanma, işten ayrılma, istifa etme vb. durumların ortadan kaldırılmasından kaynaklandığı söylenebilir. Ayrıca işten ayrılmanın bu süreçte, toplumsal baskı ve iş etiği açısından olumsuz bir durum olarak görülmesi de bu sonuca neden olmuş olabilir. Çalışmada, iş yükünün iş stresi ($\beta=0,36$, $P<0,01$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç alanyazındaki çalışmaları destekler biçimdedir (Bolino ve Turnley, 2005:743; Yongkang ve ark., 2014:10; Karimi ve ark., 2014:38; Sheraz ve ark., 2014:220; Parvaiz ve ark., 2015:58; Choi ve ark., 2018:41). Çalışmada, iş yükünün tükenmişlik üzerinde ($\beta=0,25$, $P<0,01$) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi belirlenmiştir. Buna göre bu sonuç, alanyazındaki çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Moore, 2000:153; Surana ve Singh, 2013:77; Beer ve ark., 2015:9). Çalışmanın bir diğer sonucuna göre, iş stresinin işten ayrılma niyeti ($\beta=0,63$, $P<0,01$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi tespit edilmiştir. Bu sonuç, Cordero ve ark. (2009: 82)'nin, Qureshi ve ark. (2013: 767)'nin, Arshadi ve Damiri (2013: 708)'nin, Sheraz ve ark. (2014:220)'nin, Bingöl ve ark. (2018:430)'nin ve Taş ve Özkara (2018:514)'nin çalışmalarını sonuçlarını desteklemektedir. Ayrıca, çalışmada tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ($\beta=0,67$, $P<0,01$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif etkisi tespit edilmiştir. Bu sonuç, Koeske ve Koeske (1993:121)'nin, Janssen ve ark. (1999:1366)'nin, Huang ve ark. (2003:524)'nin, Kim ve Stoner (2008:19)'in, Moore (2000:153)'un ve Bingöl ve ark. (2018:430)'nin yaptıkları çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Ancak, iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin ve tükenmişliğin aracı etkisi saptanamamıştır.

Alanyazındaki görgül çalışmalar ve bu çalışma çerçevesinde aşırı iş yükünün iş stresine ve tükenmişliğe; iş stresi ve tükenmişliğin ise işten ayrılma niyetine neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık personeli yetersizliğinin ortadan kaldırılması iş yüklerinin ve uzun süren mesai saatlerinin azalmasını sağlayabilir. İş stresi ve tükenmişlik sebebiyle sağlık çalışanlarının psikolojik ve fizyolojik sağlıklarının bozulmasını engelleyebilir. Ayrıca, iş stresini kontrol altına almak için iş performansına fayda sağlayacak eğitimler düzenlenebilir. Örgütlerde sosyal faaliyetlere yer verilmesi, iş yükünün çalışanlar arasında adil bir şekilde paylaşılması, çalışanların beklentilerini üst yönetimlere iletebilmesi, güven temelli ve sağlıklı bir iletişim ağı kurulması vb., iş stresinin etkilerini azaltma, ortadan kaldırma veya yönetmede fayda sağlayabilecek; çalışanların tükenmişlik yaşamasının önüne geçebilecektir. Bunların yanında, sağlık çalışanlarını güdüleyebilecek unsurlar gözden geçirilmelidir. Diğer bir deyişle, özlük haklarını ve çalışma koşullarını (mesai sürelerini azaltmak gibi) daha iyi hale getirmek iş stresi yaşamalarına engel olabilecek, bu durum sağlık çalışanlarının yaptıkları işleri benimsemelerini ve daha fazla özen göstermelerini sağlayabilecektir. Buna göre, sağlık çalışanlarının tükenmişlik yaşamalarının önüne geçilebilecek ve işten ayrılma niyetleri azalabilecektir.

Extended Abstract

In the healthcare sector, which is one of the labor-intensive service sectors, excessive demanding behaviors, long working hours, long shifts, the necessity of completing more than one job in a certain period, etc. these conditions cause a high workload of health workers. In addition, the negative consequences of the coronavirus epidemic around the world continue to affect all societies, and health workers are at the forefront of those who are physically and psychologically affected by this process. During the coronavirus epidemic, the workload of healthcare professionals has increased due to reasons such as long working hours, not being able to take leave for a certain period, the risk of transmission of the disease, the increase in the number of cases, and the intense requests of the patients. When the literature is examined, the increase in the workload of health workers and the resulting stress and burnout situations have attracted the attention of scientists working in the field of organizational behavior. The workload is defined as the reaction of the employee when he/she is given more work and responsibilities than he/she can handle (Sauter and Murphy, 1999:64). Employees' lack of fulfillment of the requirements of their job, conflicts with their colleagues and managers, long working hours, competition, heavy working conditions and fears of losing their job cause job stress. This situation poses a great danger to the health of employees and the efficiency of organizations (Cartwright and Cooper, 1997:3; Quick et al., 2017:467). Freudenberger (1974:159-160) defines the concept of burnout as "the situation where employees cannot fulfill

their responsibilities as a result of failure, weariness, and loss of energy due to unpredictable excessive demands and workload". Turnover intention is one of the issues that are frequently studied theoretically and emphasized in practice within the scope of organizational behavior. According to Brayfield and Crockett (1955), the concept of turnover intention can be expressed as an organizational withdrawal situation that can result in a turnover of the job as a psychological reaction of the employee against organizational conditions (Kraut, 1975:233).

In the light of this information, the aims of this study are: to determine the effect of the increased workload of health workers on turnover intention, work stress, and burnout; the effect of job stress and burnout on turnover intention; the mediating effect of work stress and burnout on the effect of workload on the turnover intention during the coronavirus epidemic. Workload, work stress, burnout, and turnover intention are frequently studied topics in the literature. However, this study is unique because it was conducted during the coronavirus epidemic and it questions the mediating effect of work stress and burnout on the effect of workload on turnover intention. The relations between the variables in the study and the hypotheses of the study are explained with the job demand-control model. job demand-control model was developed by Karasek (1979:291) to measure psychological stress factors involved in fulfilling workload, stress factors related to unexpected tasks, and stress factors that may arise from personal conflicts related to work. The hypotheses of the study are as follows:

Hypothesis 1: Workload has a statistically significant and positive effect on turnover intention.

Hypothesis 2: Workload has a statistically significant and positive effect on work stress.

Hypothesis 3: Job stress has a statistically significant and positive effect on turnover intention.

Hypothesis 4: Work stress has a mediating effect on the effect of workload on turnover intention.

Hypothesis 5: Workload has a statistically significant and positive effect on burnout.

Hypothesis 6: Burnout has a statistically significant and positive effect on turnover intention.

Hypothesis 7: Burnout has a mediating effect on the effect of workload on turnover intention.

In the study, the survey link prepared to measure the variables was sent to the participants. The survey application of the study was made based on the privacy policy and volunteerism. In this context, a survey link was sent to approximately 550 health workers. 233 people responded to the survey link. However, it was determined that there were extreme values in the data set and that most of the questions were not answered in some surveys; these surveys were excluded from the dataset. Finally, there were 227 questionnaires in the data set.

In the study, scales of workload, work stress, burnout, and turnover intention, which were previously used in the literature, were used. To measure the workload, Sanne et

al. (2005:167)'s workload scale adapted from Karasek (1985)'s job workload questionnaire was used. In this study, the Cronbach alpha value of the scale was determined as 0,85. To measure job stress, Parasuraman et al. (1992) and Turkish adaptation of Karabay (2015) was used. The Cronbach's alpha value of the job stress scale was determined as 0,88. The scale developed by Maslach and Jackson (1981) was used to measure burnout. The Turkish adaptation of the burnout scale was made by Ergin (1992). The Cronbach's alpha value of the burnout scale was determined as 0,82. Finally, to measure turnover intention, Mobley et al. (1979)'s scale was used. In this study, the Cronbach's alpha value of the turnover intention scale was determined as 0.86.

The results of the study show that a statistically significant relationship was not found between workload and turnover intention ($\beta=0,12$, $p>0,05$). A statistically significant and positive effect of workload on work stress ($\beta=0,36$, $P<0,01$) and burnout ($\beta=0,25$, $P<0,01$) was determined. Additionally, a statistically significant and positive effect of job stress on turnover intention ($\beta=0,63$, $P<0,01$) and burnout on turnover intention ($\beta=0,67$, $P<0,01$) were determined. According to these results, *hypothesis 2*, *hypothesis 3*, *hypothesis 5*, and *hypothesis 6* were accepted; *hypothesis 1* was rejected. According to Baron and Kenny (1986:1174), firstly there must be a significant relationship between the independent variable (workload) and the dependent variable (turnover intention) for the mediation effect. However, a significant ($\beta= 0,12$, $P>0,05$) relationship was not found between workload and turnover intention. So, it can be said that job stress and burnout do not have a mediating effect on the relationship between workload and turnover intention. According to these results, *hypothesis 4* and *hypothesis 7* were rejected.

Kaynaklar

1. Ailen, R. (1983). Human Stress: It's Nature and Control. New York: McMillan Pub.
2. Antoniou, A.S., Polychroni, F., Vlachakis, A.N. (2006). Gender and Age Differences in Occupational Stress and Professional Burnout between Primary and High-School Teachers in Greece. Journal of Managerial Psychology. 21(7): 682-690.
3. Arshadi, N., Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84: 706-710.
4. Atay, A. (2020). İş Yükü Fazlalığı ile İş Aile Çatışması Arasındaki İlişki: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma (MEB Ankara Merkez Teşkilatı Örneğinde). Yüksek Lisans Tezi. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
5. Aydın, İ. (2020). İş Yaşamında Stres. 5. Baskı, Pegem Akademi: Ankara.
6. Baron, Reuben M., David A. Kenny (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6): 1173-1182.
7. Baştürk, S., Taştepe, M. (2013). Evren ve Örneklem. S. Baştürk (Ed.), İçinde Bilimsel Araştırma Yöntemleri (ss. 129-159). Vize Yayıncılık: Ankara.

8. Beer, L.T., Pienaar, J., Rothmann J.S. (2015). Work Overload, Burnout, and Psychological Ill-Health Symptoms: A Three-Wave Mediation Model of the Employee Health Impairment Process. *Anxiety, Stress, and Coping*, 29(4): 387-399.
9. Bekmezci, M., Çalışkan, A., Eroğluer, K. (2018). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Isparta, 217-228.
10. Bingöl, D., Filizöz, B., Erdirencelebi, M., Ertürk, E. (2018). Örgütsel Stres Algısının Tükenmişlik Sendromu Aracılığıyla İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Katılım Bankası Çağrı Merkezi Çalışanları Örneği. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Isparta, 422-435.
11. Bolat, O.İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2): 87-101.
12. Bolat, O. İ., Bolat, T., Seymen, O., Katı, Y. (2017). Otelerde Nepotizm (Akraba Kayırmacılığı) ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kariyer Düzleşmesinin Aracılık Etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3): 157-180.
13. Bolino, M.C., Turnley, W.H. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4): 740-748.
14. Cartwright, S., Cooper, C.L. (1997). *Managing Workplace Stres*. Londra: Sage Publications.
15. Chan, D.W. (2007). Burnout, Self-efficacy, and Successful Intelligence among Chinese Prospective and In-service School Teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 27(1): 33-49.
16. Choi, Y.J., Noh, J.W., Boo, Y.K. (2018). The Effects of the Electronic Health Record System on Work Overload and Stress Moderation of Hospital Employees. *The Journal of Industrial Distribution and Business*, 9(9): 35-44.
17. Cordero, J.A.B. (2009). The Relationship between Organizational Role Stress of Project Managers and Voluntary Turnover, Job Satisfaction and Intention to Leave. Doctoral Dissertation, Nova Southeastern University.
18. Cotton, J.L., Tuttle, J.M. (1986). Employee Turnover: A Meta-analysis and Review with Implications for Research. *Academy of Management Review*, 11(1): 55-70.
19. Cuskelly, G., Boag, A. (2001). Organisational Commitment as a Predictor of Committee Member Turnover among Volunteer Sport Administrators: Results of a Time-lagged Study. *Sport Management Review*, 4(1): 65-86.
20. Çekmecelioğlu, H.G. (2007). Örgüt ikliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1): 79-97.
21. Çelik, M., Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1): 11-20.
22. Çetin, B., Gündüz, H.B., Akin, A. (2008). An Investigation of the Relationships between Self-Compassion, Motivation, and Burnout with Structural Equation Modeling. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(2): 39-45.
23. Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A.C., Uçku, R., Theorell, T. (2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1): 11-18.
24. Demirel, E.T. (2020). İş Stresi. İçinde Kurumsal Temelleri ile Örgütsel Davranış Ölçekleri Rehberi (Edt. Polatçı, S.). (ss. 209-218). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
25. Dess, G.G., Shaw, J.D. (2001). Voluntary Turnover, Social Capital, and Organizational Performance. *Academy of Management Review*, 26(3): 446-456.
26. Dick, R.V., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner U., Ahlsvede, O., Grubba, C., Hauptmeier, M., Höhfeld, C., Moltzen, K., Tissington, P.A. (2004). Should I Stay or Should I Go? Explaining Turnover Intentions with Organizational Identification and Job Satisfaction. *British Journal of Management*, 15: 351-360.
27. Edinç, T. (2020). Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeyleri ile Algılanan Örgütsel Adanmışlık, İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
28. Erdur, O.B. (2019). İş Görenlerin İş Stresi, Depresyon Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanlarının Katılımıyla Yapılan Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
29. Eren Yalçın, G., Öcal Kara, F. (2016). Kırsal Göç ve Tarımsal Üretime Etkileri. *Harran Tarım ve Gıda Bilimleri Dergisi*, 20(2): 154-158.
30. Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
31. Fauzi, J.A., Wibawa, A.P., Nugraha, E. (2017, October). Burnout and Mobbing in IT Students. In 2017 3rd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech) (pp. 488-491). IEEE.
32. Fındıklı, M.A. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 25(77): 136-157.
33. Fong, Y.L., Mahfar, M. (2013). Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Employees in a Furniture Manufacturing Company in Selangor. *Jurnal Teknologi*, 64(1): 33-39.
34. Freudenberg, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
35. Grunau, G. (2007). *Mobbing and Burnout: Are They Linked?* Doctoral dissertation, Walden University, School of Psychology.
36. Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.
37. Gürbüz, S. (2019). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. *Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar*, 1. Baskı, Ankara.
38. Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7. Bs.). Pearson Education, New Jersey.
39. Hamzah, M.I., Hashim, N., Rashid, M.H.A. (2011). Relationship between Stress Factors and Turnover Intention among Customer Service Employees of a Malaysian Multinational Company. *International Journal of Customer Service Management*, 1(1): 1-14.
40. Holtom, B.C., Mitchell, T.R., Lee, T.W., Eberly, M.B. (2008). Turnover and Retention Research: A Glance at the Past, a Closer Review of the Present, and a Venture into the Future. *Academy of Management Annals*, 2(1): 231-274.
41. Huang, I.C., Chuang, C.H.J., Lin, H.C. (2003). The Role of Burnout in the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Turnover Intentions. *Public Personnel Management*, 32(4): 519-531.
42. Janssen, P.P., De Jonge, J., Bakker, A.B. (1999). Specific Determinants of Intrinsic Work Motivation, Burnout and Turnover Intentions: A Study among Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6): 1360-1369.

43. Karasek, R.A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2): 285- 308.
44. Karasek, R., 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.
45. Karimi, R., Omar, Z.B., Alipour, F., Karimi, Z. (2014). The Influence of Role Overload, Role Conflict, and Role Ambiguity on Occupational Stress among Nurses in Selected Iranian Hospitals. *International Journal of Asian Social Science*, 4(1): 34-40.
46. Kim, H., Stoner, M. (2008). Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32(3): 5-25.
47. Kim, Y.H., Choi, J.H., Kim, K.E. (2009). The Impact of Job Overload, Relationship with Senior on Nurses's Intention to Quit Their Jobs-Mediating Role of Emotional Exhaust. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3): 372-381.
48. Koç, M. (2019). Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Trabzon İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
49. Koeske, G.F., Koeske, R.D. (1993). A Preliminary Test of a Stress-strain-outcome Model for Reconceptualizing the Burnout Phenomenon. *Journal of Social Service Research*, 17(3-4): 107-135.
50. Köksal, H. (2009). Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
51. Kraut, A.I. (1975). Predicting Turnover of Employees from Measured Job Attitudes. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(2): 233-243.
52. Lindell, M.K., Whitney, D.J. (2001). Accounting for Common Method Variance in Cross-Sectional Research Designs. *Journal of Applied Psychology*, 86(1): 114-121.
53. Luthans, F. (1992). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw Hill. Inc
54. MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. (2012). Common Method Bias in Marketing: Causes, Mechanisms, and Procedural Remedies. *Journal of Retailing*, 88(4): 542-555.
55. Martino, V. (2003). Workplace Violence in the Health Sector Relationship between Work Stress and Workplace Violence in the Health Sector. ILO, Geneva.
56. Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 34(4): 111-124.
57. Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1): 63-74.
58. Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2): 99-113.
59. Maslach, C., Jackson, S.E., Leiter, M. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. 3. Baskı, Consulting Psychologists Press, Palo Alto.
60. McIntyre, T.C. (1984). The Relationship between Locus of Control and Teacher Burnout. *British Journal of Educational Psychology*, 54(2):235-238.
61. Mete, M., Ünal, Ö.F., Akyüz, B., Kılıç, R. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 6(12).
62. Miller, D., Kets de Vries, M.F., Toulouse, J.M. (1982). Top Executive Locus of Control and Its Relationship to Strategy-Making, Structure, and Environment. *Academy of Management Journal*, 25(2): 237-253.
63. Mobley, W.H., Griffeth, R.W., Hand, H.H., Meglino, B.M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*, 86(3): 493-522.
64. Moore, J.E. (2000). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24(1): 141-168.
65. Muchinsky, P.M., Tuttle, M.L. (1979). Employee Turnover: An Empirical and Methodological Assessment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(1): 43-77.
66. Ören, K., Yüksel, H. (2012). Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1): 34-59.
67. Özkalp E., Kirel Ç. (2005). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi, Etam Matbaa: Eskişehir.
68. Özkiraz, A., Talu, N. (2008). Sendikaların Doğuşu; Türkiye ve Batı Avrupa Ülkeleri Karşılaştırması. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3(2): 108-126.
69. Pallant, J. (2007). *SPSS Survival Manual: A Step-by-Step Guide to Data Analysis Using SPSS for Windows*. (3. Bs.). McGraw-Hill Education, England.
70. Parvaiz, L., Batool, S., Khalid, A., AftabFarooqi, Y. (2015). Impact of Stressors (Role Conflict, Role Overload, Leadership Support and Organizational Politics) on Job Stress and Its Subsequent Impact on Turnover Intention. *International Journal of Business and Management Invention*, 4(10): 52-63.
71. Peterson, C.L. (1994). Work Factors and Stress: A Critical Review. *International Journal of Health Services*, 24(3): 495-519.
72. Peterson, M.F., Smith, P.B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., Hofmann, K. (1995). Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal*, 38(2): 429-452.
73. Polatçı, S. (2020). Tükenmişlik. İçinde Kurumsal Temelleri ile Örgütsel Davranış Ölçekleri Rehberi (Edt. Polatçı, S.). (ss. 801-815). Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
74. Quick, J.C., Macik-Frey, M., Nelson, D.L. (2017). *Job Stress*, (Editör: Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology: Elsevier, 467-474.
75. Qureshi, M.I., Iftikhar, M., Abbas, S.G., Hassan, U., Khan, K., Zaman, K. (2013). Relationship between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6): 764-770.
76. Sanne, B., Torp, S., Mykletun, A., Dahl, A.A. (2005). The Swedish Demand-Control-Support Questionnaire (DCSQ): Factor Structure, Item Analyses, and Internal Consistency in A Large Population. *Scandinavian Journal of Public Health*, 33(3): 166-174.
77. Sauter, L., Murphy, S. (1999). *Occupational Stress Issues and Development in Research*. McGraw-Hill: New York.
78. Schaufeli, W.B., Martinez, I.M., Pinto, A.M., Salanova, M., Bakker, A.B. (2002). Burnout and Engagement in University Students: A Cross-national Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5): 464-481.
79. Selye, H. (1952). *The Story of the Adaptation Syndrome*. Acta Inc. Medical Publishers, Montreal.
80. Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W.H., Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and Its Impact on Employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2): 204-226.

81. Skeja, A. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
82. Sosik, J.J., Godshalk, V.M. (2000). Leadership Styles, Mentoring Functions Received, and Job-Related Stress: A Conceptual Model and Preliminary Study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4): 365-390.
83. Surana, S.J., Singh, A.K. (2013). The Impact of Role Stressors and Work Overload on Job Burnout. *International Journal of Intelligent Enterprise*, 2(1): 64-83.
84. Şimşek, M.Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 2.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
85. Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2007). Using Multivariate Statistics. 5. Baskı. Pearson Education.
86. Taş, A., Özkara, Z.U. (2018). Algılanan Yönetici Desteği ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü. 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Isparta, 510-519.
87. 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*, 21(3): 199-207.
88. Tümkaya, S. (2000). İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı ve Tükenmişlikle İlişkisi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(8): 61-68.
89. Türk Dil Kurumu Sözlüğü (TDK), <https://www.tdk.gov.tr> 2021.
90. Voluck, P.R., Abramson, H. (1987). The Work Environment-How to Avoid Stres-related Disability Claims. *Personal Journal*.
91. Weiner D. (1982) The Measurement of Human Workload Given at the University of Sussex, Brighton, Sussex, England, 25(11): 953-965.
92. Yıldız, B., Ensari, M.Ş., Elçi, M., Karabay, M.E. (2019). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(1): 13-27.
93. Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X., Liu, T. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-level Cadres. *Chinese Studies*, 3(01): 8-11.