

## **İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DUYGUSUNUN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİLERİ: GARSONLAR VE AŞÇIBAŞILAR**

**Meltem ONAY**

Prof. Dr.

Celal Bayar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksek Okulu

e-posta: meltemonay@gmail.com

**Sevde KILCI**

İşletme/ Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Öğrencisi

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

e-posta: kilcisevde@gmail.com

### **Özet**

*Bu çalışmanın amacı, iş stresi, tükenmişlik duygusu, işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ve alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek ve birbirlerini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. İzmir-Alsancak semtinde dört ve beş yıldızlı otellerde garsonlar ve aşçıbaşılar üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre; işe ilişkin stres kaynaklarından en fazla bireysel stres kaynakları ve organizasyon nedenli stres kaynakları, işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Araştırmada elde edilen diğer önemli bulgu ise; duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğidir. Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti

**Alan Tanımı:** Genel- Personel Yönetimi

### **THE EFFECT OF JOB STRESS AND BURNOUT ON TURNOVER INTENSIONS: WAITERS AND CHEFS**

#### **Abstract**

*The purpose of this study is to examine the relationship between job stress (job stress, personal stress, environmental stress, physical stress), burnout (emotional burnout, depersonalization), turnover intentions as well as their causes, and to show how these parameters affect one another. According to the survey, it can be summarized as: Turn over intentions that occurred from job stress mostly effect from individual and organizational stressors*

*The role conflict follows this. Emotinal burnout positive effects on turnover intension is another essential result about the study.*

**Key words:** *Job Stres, Burnout, Turnover Intensions*

**Jel Code:**M12

## **I. GİRİŞ**

Bir örgütün en önemli girdileri doğal kaynakları, finansal kaynakları, üretim araçları ve insan kaynaklarıdır (Kaya, 2010).Tarih boyunca bu kaynakların örgütün gelişimindeki ağırlıkları ve önemi değişiklik göstermiştir (Eren,2004).

Bireylerin iş ve özel yaşamlarında karşılaştığı stres ve tükenmişlik duygusu, kişinin durumunda farklılık oluşmayacağı algısının yarattığı bir ruh hali olup, genelde üretkenliği yok eden bir durumdur (Çam,1993; Mikolajczak vd, 2007; Goleman vd, 2006). İş stresi ve tükenmişlik özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek grubu çalışanların da görülen, mesleğin doğası gereği yaşanan stresle başa çıkamama sonucu fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenme hissiyle kendini gösteren bir durum olarak ifade edilmektedir (Köse ve Gülova, 2006).

## **II. ARAŞTIRMA DEĞİŞKENLERİNE YÖNELİK LİTERATÜR TARAMASI**

Araştırmanın üç ana değişkeni arasında; iş stresi, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti bulunmaktadır.

### **1. Stres Kavramı ve Tanımı**

Stres sözcüğü Latince “estricia”dan gelmektedir. Stres, 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19.yüzyıllarda ise, kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlara objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Güçlü,2001; Kaya, 2010). Selye (1974) stresi, bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak görmüş ve stres kavramı: “bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki”olarak tanımlamıştır (Ivancevich ve Matteson, 1990, Özkalp, 1986).

Her iş zorluk, karmaşıklık ve iş yükü unsurlarını bünyesinde barındırır, derecesi ne olursa olsun yerine getirilen her işin özünde, stres kavramıyla karşılaşılır (Ertekin, 1993; Ceylan vd,2006). Zira stres, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir.

İş yeri ortamından kaynaklanan stres kaynakları; işin yapısıyla (Sales, 1969) ilgili olabildiği gibi, örgütsel yapı (Cam, 2004), örgütsel politika (Genç, 2005), fiziksel şartlar (Aytaç, 2002; Taştan, 2002) ve kişiler arası ilişkilerden (Artan,1986 ; Akgündüz, 2006) kaynaklı olabilir.

Sonuç olarak stresin; çalışanların performans düşüklüğüne (Erdoğan, 1991; Steers, 1991), iş doyumsuzluğuna (Kreitner ve Kinicki, 1989; Luthans, 1995), iş devamsızlığına (Eren, 1993), iş kazalarına (Erkan, 1995), iş gücü devrine (Sökmen, 2005), çatışmalara (Silah, 2005 ), yabancılılaşmaya (Öncü, 1976; Davis ve Newstroom, 1993), yorgunluk (Önder ve Kurt, 1987) gibi örgütsel sonuçları bulunmaktadır.

## **2. Tükenmişlik Kavramı ve Tükenmişliğin Boyutları**

Tükenmişlik kavramı insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanmayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleksi bir stres olarak tanımlanır (Maslach et al., 2001; Maslach ve Jackson, 1981; Morley et al., 1982; Meier, 1984). Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme (Leiter ve Maslach, 1988), duyarsızlaşma (Daley, 1979), kişisel başarıda düşme hissi (Cordes ve Dougherty, 1993, Maslach, 2003) olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Tükenmişlik hem bireysel hem de örgütsel açıdan önemli sonuçları olan ve çalışanların sadece bu nedenden dolayı iş bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteğine kadar giden olumsuz sonuçları ortaya çıkaran bir olumsuz durumdur. (Constable ve Russell, 1986; Fawzy et al., 1992) .

## **3. İşten Ayrılma Niyeti**

Yapılan araştırmalar işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler şeklinde tanımlamaktadırlar. İşte ayrılma niyetini etkileyen unsurlar arasında iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin olduğu (Takase et al., 2005; Loi et al., 2006), örgütsel bağlılık faktörü ile de negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Obstroff, 1992; Karsh et al., 2005).

Araştırmada ele alınan üç temel değişken dikkate alındığında; stres kaynakları ile tükenmişlik duygusu arasında anlamlı pozitif ilişkilerin bulunduğu çeşitli araştırmalar sonucunda tespit edilmiştir (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Jennings, 2009, Hobfoll ve Shirom, 2000; Jamal, 2005). Yapılan araştırmalar göstermiştir ki; tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma arasında da pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır ( Maslach, 2003; Leck ve Saunders, 1992).

Aynı şekilde stres kaynakları ile işten ayrılma niyeti arasında da pozitif yönlü ilişkinin bulunduğu görülmektedir (Kaldırımçı, 1983; Fang,1993).

### **III. ARAŞTIRMANIN BULGULARI, DEĞERLENDİRMESİ VE SONUÇLARI**

Araştırmanın temel amacı; iş stresinin mesleki tükenmişlik duygusuna ve işten ayrılma niyetine olan etkilerini incelemeye yöneliktir. Araştırma İzmir-Alsancak semtinde faaliyette bulunan 4 ve 5 yıldızlı otelleri kapsamakta olup, 127 garson ve aşçıbaşı ile yüzyüze görüşmeler yapılarak tamamlanmıştır. Anket formunda, işe ilişkin stres kaynaklarını belirlemek amacıyla Kahn ve arkadaşlarının (1964) geliştirmiş olduğu 27 soru, tükenmişlik duygusunu açıklamak için Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş 14 soru, işten ayrılma niyetini açıklamak için de Mobley ve arkadaşlarının (1979) geliştirdiği 3 sorudan oluşmaktadır.

#### **3.1. Örneklem Ait Demografik Göstergeler**

-Örneklem grubunu oluşturan 127 garson ve aşçıbaşının büyük bir çoğunluğu (%48) “21-30 yaş” arasında olup, oldukça genç kişilerden oluşmaktadır.

- Örneklem grubunun %23,6’sı “kadın”, %76,4’ü “erkek” çalışanlardan oluşmakta ve bunların %46,5’u “evli”, %53,5’u “bekar”dır. Evli olan kişilerin %20,5’inin en fazla 1 adet çocuk sahibi oldukları söylenebilir.

-Örneklem grubunun büyük bir çoğunluğu (%53,5) “lise” mezunudur.

-Örneklem grubunun %25,2’si “1-5 yıl”, %26’sı “6-10 yıl”, %25,2’si “16 yıl ve üstü” yapmış oldukları mesleklerine devam etmekte olup, %44,1’i de “1-5 yıl”dır son buldukları işletmede çalıştıklarını belirtmişlerdir.

-Örneklem grubunda çalışanların önemli bir kısmı meslek hayatlarında genellikle aynı departmanda çalışmışlardır. Yani 127 kişinin %46’sı “garson” olarak, %31’i de “aşçıbaşı” olarak hizmet vermişlerdir.

#### **3.2. Örneklem Grubunun Çalışma Şartlarına Yönelik Genel Göstergeler**

Araştırmanın bu bölümünde çalışma şartlarına yönelik 9 soru sorulmuştur. Bu sorular arasında sorulara yanıt verenlerin en dikkat çekici yanıtlarına bakıldığında; 127 kişiden 23’ü, çalıştıkları departmanın kendilerini “yıprattığını”, 127 kişiden 59’u, iş hayatında en çok “4-6 yıllar” arasında daha çok “yıprandıkları” söylemişlerdir.

-Ele alınan örnek otellerde 3 tip çalışma saati olduğu (vardiya, nöbet sistemi, normal mesai saati) ve örneklem grubunun %59,8’inin “ vardiya” usulü ile

çalıştığını; bu tempo içinde haftalık çalışma saatlerinin yaklaşık 41-60 saat arasında değiştiğini ve çalışanların %72,4'ünün "izin haklarını" kullanma konusunda sorun yaşamadıklarını söylemek mümkündür.

### **3.3. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Araştırmada üç temel değişken dikkate alınarak yapılmıştır. Stres kaynaklarını belirlemeye yönelik altı alt boyuttan yararlanılmıştır. Değişkenlerin içsel tutarlılığı açısından güvenilirliğini ölçen Cronbach Alfa Katsayısı değerlerine göre;

-Örgütsel stres kaynakları (0,521), bireysel stres kaynakları (0,754), işyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları (0,741), rol çatışması (0,670), iş yükü (0,627), eve bağlı stres kaynakları (0,657)

-Tükenmişlik duygusunu açıklamak amacıyla iki alt boyuttan yararlanılmıştır. Bunlardan birincisi duygusal tükenmişlik (0,877) ve duyarsızlaşma (0,849)dır.

-İşten ayrılma niyetinin iç tutarlılığı ise 0,934'dür. Bütün alfa katsayısı değerlerinin oldukça yüksek olduğu dikkate alındığında, örneklem grubundaki kişilerin soruları doğru algılamış oldukları varsayılabilir.

### **3.4. Araştırmanın Korelasyon ve Regresyon Analizi Sonuçları Sonucu Elde Edilen Bulgular**

Araştırmanın analiz aşamasında, değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkileri regresyon analizi ile aralarındaki ilişkiler ise korelasyon analizi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Stres kaynaklarının tükenmişlik duygusuna etkisini belirlemek amacıyla 12 hipotez, tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkilerini 2 hipotez, stres kaynaklarının işten ayrılma niyeti üzerine etkilerini de 6 hipotez yardımıyla test etmek mümkün olabilmektedir.

Tablo 1'de, ele alınan değişkenlerin birbirleri ile aralarındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları görülmektedir. Tablo sonuçları dikkate alındığında, sadece işten ayrılma niyetinin, stres kaynakları değişkeninin alt boyutlarından olan "ev ortamına bağlı stres" ile anlamlı bir ilişki içinde olmadığı görülmüştür.

Kısacası, ele alınan bütün değişkenlerin 0,01 anlamlılık düzeyinde doğrudan pozitif çift yönlü anlamlı ilişkiler içinde olduğu söylenebilir.

Tablo 2'de hipotezleri açıklamaya yönelik regresyon değerlerine bakıldığında ise;

-Stres kaynaklarından iş yükü ile bireysel stres kaynakları ile iş yerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları, işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırmaktadır. Duygusal tükenmişlik duygusu; işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırmaktadır.

Stres kaynaklarından bireysel stres kaynakları ile iş yerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları, duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırmaktadır.

Stres kaynaklarından bireysel stres kaynakları, rol çatışması ve iş yerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırmaktadır.

#### **IV. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Araştırma; stres kaynaklarının alt boyutlarının ve tükenmişlik duygusunun alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi bir hizmet sektörü olarak kabul gören otel işletmelerinde çalışan “garson” ve “aşçıbaşılara” yönelik geniş kapsamlı olmayan pilot bir çalışma niteliğindedir. Yazında bu konuda oldukça az sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu nedenle yapılan araştırmanın bir ilk olması ve özellikle “iş devinimi”nin oldukça yüksek olduğu bir sektörde, iki meslek grubuna giren kişilerin “beklentileri”ni tespit etmek açısından yararlı sonuçlar ortaya koyabilecektir. Sonuçlar dikkate alındığında; tükenmişlik boyutunun kritik ve belirleyici boyutu olan “duygusal tükenmişlik” boyutunun çalışanlarda yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendisini yıpranmış hissetmesi, iş yükünün ağırlaşması ve işyerinin fiziksel özelliklerinden kaynaklanan stres kaynakları nedeniyle araştırmada ele alınan örneklem grubu işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olabileceğini söylemişlerdir.

Ayrıca aynı bireyler, rol belirsizliği ve çatışma ile karşılaştıkları zamanlarda da hizmet sundukları kişilere karşı duyarsız bir tutum ve davranış sergileyebileceklerini belirtmişlerdir. İş yerinde özellikle garsonların ve aşçıbaşılardan verimli, üretken, işletmeye bağlı, müşteriye hizmet etmeye ve sunmaya gönüllü ve istekli olmaları için şu tavsiyelerde bulunulabilir:

- bireysel stres kaynaklarını azaltmak
- rol belirsizliği ve çatışmalarını engellemek
- çalışanların iş yüklerini hafifletmelerini sağlayan iş yöntemlerini kullanmalarını sağlamak
- fiziksel şartlar konusunda bireysel beklentileri araştırmak

-duygusal tükenmişlik duygusunu azaltacak yeni teknik yöntemler kullanmak (yoga, meditasyon, spor, sosyal aktiviteler vb)

-duyarsızlaşmayı engellemek amacıyla çalışanların tutum ve davranışlarını değiştirmeye yönelik küçük gruplar ile farkındalık ve bilinçlendirme eğitimleri, egzersizleri ve uygulamaları yapmak

### **KAYNAKÇA**

Artan, İ., Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, İstanbul: BASİSEN, 1986.

Aytaç, S. (2002), “İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları”, <http://www.isguc.org./saytac3.htm>, (İndirme Tarihi: 07.08.2011).

Ceylan, A. & Ulutürk, Y. H. “*Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler*”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, C:7, S:1, 2006, 48-58.

Constable, C.J.F.& Russell, D.W. “*The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses*”. Human Stres; 12: 1986,20-26.

Cordes, C. L.& Dougherty, T. W. “*A Review and in Integration of Research on Job Burnout*”, Academy of Management Review, Vol.18, No.4, 1993,621- 656.

Çam, O. “*Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması*”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Kongre Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22–25 Eylül, Ankara,1993, 155–160.

Daley, M. R. “*Burnout: Smoldering Problem in Protective Services*”, Social Work, September, 1979,375-379.

Davis, Keith & J. W. Newstrom, Organizational Behavior: Human Behavior at Work, Ninth Edition. North America: McGraw Hill Inc, 1993.

Erdoğan, İ., İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri, İstanbul: İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü, 1991.

Eren, E., Yönetim Psikolojisi, 4. Baskı, İstanbul: Beta, 1993.

Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi, 2004.

Ertekin, Y, Stres ve Yönetim, Ankara: TODAİE,1993.

Fang, Y.& Vishwanath, B. “*Stress and Turnover Intention*”, International Journal of Comparative Sociology (Brill Academic Publishers) Vol.34, 1993, 24-38.

Fawzy, F.I.& Fawzy, N.W. & Pasnau R.O.” *Burnout in the health professionals*, Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, (Edit) Judd FK & Burrows G.D & Lipsitt D.R, Elseiver Science Publishers BV, Amsterdam, 1991:,19.

Genç, Nurullah, Yönetim ve Organizasyon, 2.Baskı, Seçkin Yayıncılık., Ankara, 2005.

- Goleman, D.& Richard B.& Annie, M., Yeni Liderler, (Çev. Filiz Nayır- Osman Deniztekin), Beşinci Baskı, Varlık Yayınları: 910, İstanbul, 2006.
- Güçlü, N. “*Stres Yönetimi.*” G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 2001,91-109.
- Hobfoll, S.E. “*Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress*”, American Psychologist, Vol. 44 No. 3, 1989, 513-24.
- Ivancevich, J.M.& Matterson, M.T., Organizational Behavior and Management, Fourth. Ed., Boston: Irwin McGraw Hill, 1996.
- Jamal, M. “*Burnout Among Canadian and Chinese Employees: A Cross- Cultural study*”, Department of Management, John Molson School of Business, Concordia University, Montreal, Quebec, Canada, European Management Review 2, 2005,224–230.
- Jennings, B. M., Work Stress and Burnout Among Nurses: Role of the Work Environment and Working Conditions, Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses, Chapter 26, 2009.
- Kaldırımçı, N., “*Örgütsel Davranış Açısından Stres*”, Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi 5 Aralık, 1983,69.
- Karsh, B.& Booske, B. C.& Sainfort, F. “*Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover*”, Ergonomics, Vol:48, 2005, 1260-1281.
- Kaya,E., İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010.
- Köse, S.& Gülova A., “*Tükenmişlik (Burnout): Türkiye’deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma*”, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25–27 Mayıs, Erzurum, 2006, 255–261.
- Kreitner, R.& Kinicki, A., Organizational Behavior, Homewood, IL: Irwin, 1989.
- Leck, J. D.& Saunders, D. M. “*Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior*”, Employee Responsibilities and Rights Journal (5):3, 1992, 219-230.
- Leitter, M.P.& Maslach, C. “*The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment*”, Journal of Organizational Behavior, Vol.9, 1988, 297-308.
- Loi, R.& Hang-Yue, N.& Folay, S. “*Linking Employees’ Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceive Organizational Support*”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol:79, 2006,101-120.
- Luthans, F., Organizational behaviour. İstanbul, Literatur Yayıncılık,1994.



- Maslach, C.& Jackson, S.E. “*The Measurement of Experienced Burnout*”, Journal of Occupational Behavior, Vol:II, 1981, 99- 113.
- Meier, S. “*The construct validity of burnout*”, Journal of Occupational Psychology, Vol:LIVII, 1984,211-219.
- Mikolajczak, Moira & Clementine, Menil & Oliver, Lumine. “*Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes*”, Journal of Research in Personality, 41, 2007, 1107–1117.
- Morley, D. G.& Janks K. “*Executives under Fire: The Burnout Syndrome*”, California Management Review, Vol:24, No:3, 1982, 67-73.
- Obststoff, C. “*The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational-Level Analysis*”, Journal of Applied Psychology, Vol:77, 1992, 963-974
- Öncü, A., Örgüt Sosyolojisi, Ankara: Sevinç Matbaası, 1974.
- Önder, H. Hasan & Kurt, M. “*İş Güvenliği Açısından Ergonominin Önemi*”, Milli Produktivite Merkezi, I. Ulusal Ergonomi Kongresi, 23-24 Kasım, İstanbul,1987.
- Özkalp, E., İş ve Stres, Prof. Dr. Suat Mirza'nın Anısına Armağan, Eskişehir: A.U., 1986.
- Sabuncuoğlu, Z., Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayını, Bursa, 1987.
- Sales, S.M. ‘*Organizational Role as a Risk factor in Coronary Disaease*’, Administrative Science, Quarterly, 14, 1969,325-336.
- Silah, M., Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.Baskı., Ankara: Seçkin Yayınevi, 2005.
- Sökmen, A. “*Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma*”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, 1, 2005,1-27.
- Sterrrs, R.M., Introduction to Organizational Behavior, (4th ed.) NY: Harper Collins,1991.
- Sucuoğlu, B.& Kuloğlu, N. ‘*Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi*’. Türk Psikoloji Dergisi;10, 1996, 44-60.
- Takase, M.& Maude, P.& Manias, E. “*Nurses’ Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach*”, Nursing and Health Sciences, Vol:7, 2005, 209-217.
- Taştan, S., Yönetim, Organizasyon ve İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara: Human Resources.2004.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Duygusal Tükenmişlik	1	,581**	,430**	,471**	,539**	,619**	,670**	,200*	,602**
Duyarsızlaşma	2	,581**	1	,413**	,486**	,499**	,509**	,399**	,449**
İş Yükü	3	,430**	,413**	1	,398**	,490**	,350**	,401**	,468**
Rol Çatışması	4	,471**	,486**	,398**	1	,509**	,501**	,365**	,405**
Örgütsel Stres Kaynakları	5	,539**	,499**	,490**	,509**	1	,560**	,568**	,423**
Bireysel Stres Kaynakları	6	,619**	,509**	,350**	,501**	,560**	1	,586**	,568**
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	7	,670**	,399**	,401**	,365**	,568**	,586**	1	,244**
Eve Bağlı Stres Kaynakları	8	,200*	,229**	,250**	,304**	,339**	,243**	,244**	1
İşten Ayrılma Niyeti	9	,602**	,449**	,468**	,405**	,423**	,568**	,574**	,124

HİPOTEZLER		RED/KABUL
1	İş yükü işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırır.	KABUL
2	Bireysel stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırır.	KABUL
3	İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırır.	KABUL
4	Duygusal tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif yönde artırır.	KABUL
5	Bireysel stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
6	Rol çatışması duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
7	İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
8	Bireysel stres kaynakları duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.	KABUL