

Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü

The Mediating Role of Work Stress in the Effect of Excessive Workload on Intention to Leave

Didem ÖZTÜRK ÇİFTÇİ, Ordu Üniversitesi, Türkiye, didemciftci@gmail.com

Orcid No: 0000-0003-0358-2731

Öz; Bu çalışmada, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünün araştırılması amaçlanmıştır. Değişkenler arası ilişkiler Ordu ili merkez ve Fatsa ilçesinde faaliyet gösteren zincir marketlerde çalışan 223 katılımcıdan oluşan örneklem çerçevesinde yapılan analizlerle sınanmıştır. Bu bağlamda, ölçek geçerliliklerinin tespitinde Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) ve araştırma hipotezlerinin test edilmesinde Yapısal Eşitlik Modeli (SEM) kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti ve iş stresi üzerinde; iş stresinin de işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisi olduğunu gösteren bulgular elde edilmiştir. Araştırma bulguları ayrıca, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin kısmi aracılık etkisi olduğunu da ortaya koymuştur. Söz konusu sonuçlar, çalışanların fiziksel ve zihinsel kapasitelerini aşan iş yüküne sahip olduklarında iş kaynaklı kaygı ve stres yaşadıkları ve bunun sonucunda olumsuzluklardan kaçınma seçeneği olarak işlerini bırakmayı düşündükleri şeklinde yorumlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Aşırı İş Yükü, İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, Zincir Market Çalışanları

JEL Sınıflandırması: D23, M10, M54

Abstract; In this study, it was aimed to determine whether work stress has a mediating role in the effect of work overload on intention to leave. Correlations between variables were tested using analyses performed within the sample comprising 223 participants working in grocery store chains in Ordu city center and Fatsa district. In this context, Confirmatory Factor Analysis (CFA) was used to determine the scale validity and Structural Equation Model (SEM) was used to test the research hypotheses. As a result of the analyses performed, the findings demonstrated that work overload has a significant and positive effect on intention to leave and work stress, and work stress has a significant and positive effect on intention to leave. The research findings also revealed that work stress has a partial mediating role on the effect of excessive workload on intention to leave. The aforementioned results were interpreted as employees experience work-related anxiety and stress when they have a workload that exceeds their physical and mental capacity, and as a result, they think of leaving their jobs as an option to avoid adversity.

Keywords: Work Overload, Work Stress, Turnover Intention, Grocery Store Chain Employees

JEL Classification: D23, M10, M54

1.Giriş

İşletmelerin, gerek varlıklarını sürdürebilmek gerekse kârlılıklarını arttırmak ve rekabetle başa çıkmak için, en önemli kaynaklarından birisi insan kaynağıdır. Bu nedenle insan kaynağının, örgütsel katkılarını maksimum düzeye getirebilecek strateji, politika ve uygulamalar ile desteklenmesi önemlidir. Ancak, günümüzde işletmelerin rekabet ve ekonomik koşullar ile başa çıkmak için gösterdiği çabalar, zaman zaman çalışanların maliyet baskısı nedeniyle kaldırabileceklerinden daha fazla iş yüküne maruz kalmalarına neden olabilmektedir (Inegbedion vd., 2020). Bu durum, kısa vadede işletmeler açısından maliyet

Makale Geçmişi / Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 5 Nisan / April 2021

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 25 Kasım / November 2021

© 2022 Journal of Yaşar University. Published by Yaşar University. Journal of Yaşar University is an open access journal.

azaltacak ya da rekabet üstünlüğü sağlayabilecek bir unsur gibi görülebilir. Ancak, uzun vadede çalışanların bu yükün oluşturduğu olumsuz etkilerle başa çıkmakta zorlanması nedeniyle verimliliğinin azalması söz konusu olabilmektedir (Kargün vd., 2018).

Yapılan araştırmalar, çalışanların aşırı iş yükü altında performanslarının düşüş gösterdiğini; stres, kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin ise arttığını ortaya koymaktadır (Iroegbu, 2014; Uysal vd., 2015; Astuti ve Palupiningdyah, 2018; Mittal ve Bhakar, 2018). Aşırı iş yükünün oluşturduğu zaman baskısı, iş ile başa çıkma konusunda yaşanan güçlükler, yetersizlik algısı nedeniyle meydana gelen endişe ve gerilimin stresin oluşmasında etkili olduğu bilinmektedir (Yamuç ve Türker, 2015; Nekoranec ve Kmošena, 2015; Kanbur, 2018). Ayrıca aşırı iş yükü, çalışanlarda iş yükünün adil dağıtılıp dağıtılmadığına ilişkin sorgulamaya, bu konuda adaletsizlik algısına ve sonuçta strese neden olabilmektedir (Yamuç ve Türker, 2015). Bu durumda işletmelerin aslında daha fazla performans için çalışanlara yükledikleri aşırı iş yükünün, beklenenin aksine olumlu bir getirisini elde edememenin yanında olumsuz örgütsel etkilerine de katlanmak durumunda kalmalarının olası olduğu söylenebilir.

Stres faktörü altında çalışmak zorunda kalan işgörenler, bu durumla başa çıkma noktasında güçlükler yaşamakta ve zamanla çalıştıkları işletmeler ile ilgili olumsuz duygular geliştirebilmektedir. Sonuçta bu olumsuz duygular, işgörenin işten ayrılma düşüncesi geliştirmesine neden olabilmektedir (Onay ve Kılıcı, 2011; Yenihan vd., 2014; Akova, vd., 2015). Jones vd. (2007), çalışanların aşırı iş yükünün neden olduğu stresle mücadele etmenin bir yolu olarak duygu odaklı başa çıkmayı seçtiklerini belirtmektedir. Yazarlara göre işgörenler, duygu odaklı başa çıkma stratejisiyle tutarlı olarak, mevcut işlerinden ayrılmayı (kaçınma) aşırı rol yüküne ilişkin endişelerini azaltmanın bir yolu olarak görebilmektedir. Sheraz vd (2014), aşırı iş yükünün işgörenlerde yarattığı stresin, iş yerinde karşılaştıkları olumsuz durumları tolere etmeyi sağlayan iş tatmini düzeyini azalttığını ifade etmektedir. İş tatmini azalan işgören, iş yerinde çalışmaya devam etmek yerine olumsuz durumları değerlendirerek işten ayrılma yolunu seçmektedir. Çalışanların aşırı iş yükünün yarattığı stres nedeniyle işten ayrılmayı tercih etmesi ise, işletmeleri gerek iş süreçlerini gerekse örgüt kültürünü tanımları ile işletmeye katkısı yadsınamayacak olan deneyimli insan kaynağından mahrum bırakacaktır.

Yapılan açıklamalar bağlamında bu araştırmada, zincir marketlerin farklı departmanlarında farklı görevlerde çalışmakta olan işgörenlerin aşırı iş yükü algıları ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide iş kaynaklı stres düzeyinin aracılık rolünün olduğu varsayımının sınanması amaçlanmaktadır.

İşletmeler, işten ayrılan deneyimli işgörenlerin yerine istihdam edilecek yeni işgörenler için, gerek işe alım süreçleri, eğitim, uyumlaştırma gibi faaliyetlerin oluşturduğu gerekse deneyimsizlik nedeniyle yapılan hatalardan kaynaklanan maliyetlere katlanmak durumunda kalmaktadır (Çakınberk vd., 2011; Alparslan ve Emiroğlu, 2016). Ayrıca, işgören devir hızının yüksek oluşunun kurumsal itibar ve işveren markası algısı üzerinde de olumsuz etkisi olduğu bilinmektedir (Ören ve Yüksel, 2012). Gustafson, (2002), uzun süre aynı işletmede çalışan işgörenlerin, hem iş süreçlerini hem de müşteriyi daha iyi tanıdığı için beklentilere daha iyi cevap verebildiğini ifade etmektedir. Bu tespit, özellikle süpermarketler gibi müşteri ile çoğunlukla yüz yüze iletişimin söz konusu olduğu işletmelerde, deneyimli çalışanın önemini ortaya koymaktadır. Bu açıdan araştırmanın, özellikle işletmelerin deneyimli işgörenleri kaybetmelerinin yaratacağı olumsuzlukları, nedenleri bağlamında ele alması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Yapılan yazın taramasında araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiyi farklı örneklem gruplarında ortaya koyan çalışmalar olmasına rağmen (Faiz, 2019; Yenihan vd., 2014; Cerit ve Özdemir, 2015; Çankaya, 2020), çalışma koşulları ve iş yükleri açısından seçilen zincir market çalışanları örnekleme ile oluşturulan aracılık modeli bakımından benzer bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan, elde edilen bulguların ve değerlendirmelerin akademik yazına katkı sağlaması beklenmektedir. Araştırma, Ordu merkez ve Fatsa ilçesinde yer alan zincir market çalışanları ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada ilk olarak değişkenlere ilişkin kuramsal çerçeve bağlamında hipotezler oluşturulmuş ve izleyen bölümde araştırmanın yönteminin açıklanmasının yanında oluşturulan hipotezler belirlenen yöntemlerle sınanmıştır. Son bölümde ise, araştırma sonuçları ve sonuçlara ilişkin tartışma yer almaktadır.

2.Kavramsal Çerçeve

2.1. Aşırı İş Yükü

İş yükü, çalışanın belirli bir süre içerisinde, belirli standartlara uygun şekilde yerine getirmekle yükümlü olduğu toplam iş miktarını ve yoğunluğunu ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997; Baltacı, 2017). Bir işgörene verilen görevler nicelik olarak arttığı ya da karmaşıklaştığı durumlarda iş yükünün de artması beklenir. Ayrıca, gösterilen performans ve görevlerin aynı kalması durumunda dahi bir işgören, zihinsel ve fiziksel olarak çok fazla çaba sarf ettiği ve kendisine normalden fazla yüklenildiği algısına sahip olması durumunda da iş yükü artışından bahsedilebilir (Çakıcı, Özkan ve Akyüz, 2013). Bu bağlamda aşırı iş yükü, çalışanın kendisine yüklenen iş ve sorumluluğun olması gerekenden ve yapabileceğinden fazla olduğu yönündeki algısı olarak ifade edilebilir (Jex, 1998; Keser, 2005; Kanbur, 2018).

Özkalp ve Kirel (2005) de benzer şekilde, aşırı iş yükünün, çalışandan yapılması beklenen işin hem niceliksel olarak hem de yeterlilikler, verilen kaynak veya süre bakımından fazla olması şeklinde tanımlanabileceğini ifade etmişlerdir.

Yazın incelendiğinde, aşırı iş yükünün nitel ve nicel aşırı iş yükü olmak üzere iki başlık altında incelendiği görülmektedir (Spector ve Jex, 1998). Nicel anlamda aşırı iş yükü, çalışanlardan yerine getirme yeteneğine sahip olsalar bile, belirli bir zamanda yapabileceklerinden daha fazlasını yapmalarının istendiği durum olarak tanımlanır. Nitel aşırı iş yükü ise, çalışanın yeterli bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmaması nedeniyle verilen görevin çok zor olduğuna ilişkin algısı olarak düşünülebilir. Nitel aşırı iş yükü durumunda zaman da dâhil olmak üzere, çalışana gereken tüm kaynaklar sağlansa dahi, işi tamamlaması oldukça zordur (Karacaoğlu ve Çetin, 2015; Çelik, 2016).

Bir örgütte işlerin organizasyonunda, iş miktarı ve niteliğinin objektif olarak belirlenmemesi veya uygulamanın belirlenen sınırlar çerçevesinde gerçekleştirilmemesinin çalışanlarda nicel ya da nitel aşırı iş yükü algısına neden olması beklenebilir. Gryna (2004), örgütlerde kaynak eksikliği, iş süreçlerinin kontrolsüz olması, belirsiz hedefler, çalışan seçiminde ve eğitiminde yetersizlik, teknik problemler gibi unsurların aşırı iş yükünün öncülleri olduğunu ifade etmektedir (Akt: Alemu, 2014). Daha az işgören, işletmeler için daha az maliyet anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, işletmelerin artan rekabetle başa çıkabilmenin bir yolu olarak maliyetleri azaltabilmek için daha az işgörenle çalışmayı tercih etmesi de aşırı iş yükünün nedenleri arasında yer almaktadır (Bilici Teğın, 2019).

Yapılan araştırmalar, aşırı iş yükünün gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde etkilerinin ve sonuçlarının olduğunu ortaya koymaktadır. Bunlara örnek olarak, tükenmişlik (Xiaoming vd., 2014; Karacaoğlu ve Çetin, 2015; Faiz, 2019), işe bağlı stres ve gerginlik (Kanbur, 2018; Kaplanoğlu, 2014; Yongkang vd., 2014; Pradana ve Salehudin, 2015), iş aile çatışması (Karatepe, 2013), işgören devir hızında artış (Qureshi vd., 2012; Pradana ve Salehudin, 2015), performans düşüşü (Huey ve Wickens, 1993) verilebilir.

2.2. İş Stresi

Stres terimi ilk olarak 1936 yılında Hans Selye tarafından, fizyolojik olarak “Vücudun, herhangi bir talebine spesifik olmayan tepkisi” şeklinde tanımlanması ile ortaya çıkmıştır (ILO, 2016). Günümüzde stres, bireyin sahip olduğu kaynaklar, karşılaşılan talep ve baskılar ile başa çıkabilmek için yeterli olmadığında ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel durum şeklinde tanımlanmaktadır (I_WHO,2005). Stres, bireye etki eden dış çevrenin bir özelliği, bireyin çevresel taleplere, tehditlere ve zorluklara gösterdiği psikolojik, fizyolojik ve davranışsal

tepkileri ya da her ikisinin etkileşimi olarak düşünülebilir (Ganster ve Perrewé, 2011; Kahn ve Byosiere, 1992).

Uluslararası Çalışma Örgütü iş stresini, işin organizasyonu, tasarımı ve iş ilişkileri bağlamında oluşan, yapılan iş çalışanın kapasitesi ve yetenekleri ile denk olmadığı ya da bunları aştığında veya çalışanın beklentileri ile örgütsel kültürü arasında uyumsuzluk söz konusu olduğunda ortaya çıkan tepkisel durum olarak tanımlamaktadır (2016). Ganster ve Rosen (2013) ise iş stresini, işyerindeki psikolojik deneyimlerin ve taleplerin (stres etkenleri) çalışanların, hem kısa vadeli (gerginlikler) hem de uzun vadeli zihinsel ve fiziksel sağlıklarında değişiklikler meydana getirdiği bir süreç olarak ifade etmektedir. İş stresi, çok çeşitli çalışma koşullarında ortaya çıkmakla birlikte, çalışanlar yöneticilerinden ve çalışma arkadaşlarından destek alamadıklarını hissettiklerinde, yaptıkları iş üzerinde yeterli kontrole sahip olmadıklarını veya talep ve baskılar ile nasıl başa çıkabileceklerini bilemediklerinde daha yoğun gözlenmektedir (I-WHO, 2005).

İş stresi kavramı, yazında yaygın olarak “İş Talep-Kontrol Teorisi” bağlamında ele alınmaktadır. Karasek (1979) tarafından ortaya atılan teoride, iş talebi olarak ifade edilen kavram, iş yerinde stres faktörlerini temsil etmektedir. İş kontrolü ise, çalışanın sahip olduğu beceri ve yetenek gibi özellikler ile karar alma konusunda sahip olduğu özgürlük düzeyini ifade etmektedir. Teoriye göre iş talebinin yüksek, kontrolün düşük olduğu durumlar, iş stresini ortaya çıkarmaktadır.

French ve Chaplan (1970) tarafından ortaya atılan kişi-çevre uyumu teorisi ise iş stresini etkileşimsel bir süreç olarak ele almaktadır. Bu yaklaşıma göre iş çevresinden gelen taleplerin çalışan üzerinde yarattığı baskı ile çalışanın yeterlilikleri arasında uyumsuzluk söz konusu olduğunda iş stresi ortaya çıkmaktadır (French ve Chaplan, 1970).

İş stresinin oluşmasında etkili olan faktörler, bireysel, çevresel ve örgütsel kaynaklı faktörler olarak üç grupta ele alınabilir (Robbins ve Judge, 2017). Bireysel kaynaklı faktörler; fizyolojik ve kişilik özellikleri, yaşam tarzı, aile yapısı, yaş gibi kişiye özgü unsurlardan oluşurken; çevresel kaynaklı faktörler arasında ekonomik ve politik olumsuzluklar, sosyal yaşam ve teknolojik gelişmeler gibi değişimlerin etkileri yer almaktadır (Soysal, 2009; Yumuşak, 2007; Özbozkurt ve Kırmızısaç, 2019). Çalışanların iş kaynaklı stres yaşamalarına neden olan örgütsel faktörler ise, rol belirsizliği, rol çatışması, ücret yetersizliği, aşırı iş yükü, çalışma koşulları, mobbing, örgütsel süreçler ve iş yerindeki çalışma düzeni yanında, havalandırma ve gürültü gibi fiziksel koşullar şeklinde belirtilebilir (Soysal, 2009; Robbins ve Judge, 2017).

İş stresinin, gerek bireyler açısından gerekse örgütler açısından olumsuz sonuçları olduğu yapılan araştırmalarla ortaya koyulmuştur. Bu sonuçlar arasında özellikle devamsızlık ve işten

ayrılma niyetinde artış (Bacak ve Yiğit, 2010; Zincirkıran vd., 2015; Akova vd., 2015), performansta düşüş (Varca, 1999; Turunç ve Çelik, 2010), iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeyinde azalma (Turhan vd., 2018; Bilgili ve Tekin, 2019) yer almaktadır. Söz konusu ardıllar, işletmelerin işgörenlerin işe bağlı stres düzeylerini azaltma konusunda gerekli önlemleri almasının önemine işaret etmektedir.

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın kendi inisiyatifi ile bilinçli, kasıtlı ve kalıcı olarak çalıştığı örgütten ayrılmaya yönelik niyeti olarak tanımlanmaktadır (Tett ve Meyer, 1993; Tepper vd. 2009). Kavram ayrıca, bir bireyin yakın gelecekte çalıştığı kurumdan ayrılma olasılığına ilişkin öznel tahmini şeklinde de ifade edilebilir (Mobley, 1982). Carmeli ve Weisberg'e (2006) göre işten ayrılma niyeti temelde “İşten ayrılma fikri; farklı bir iş aramayı düşünme ve işi bırakma eğilimi” şeklinde üç bilişsel düzeyi ifade etmektedir.

İşgörenlerin işten ayrılma düşüncesine yönelmesinde bireysel, örgütsel ve ekonomik olmak üzere çeşitli faktörler etkilidir (Erdirençelebi ve Filizöz, 2016). Bu faktörler arasında tükenmişlik (Lee vd., 2021; Aslan ve Etyemez, 2015), mobbinge maruz kalma (Erdirençelebi ve Filizöz, 2016; Atalay ve Doğan, 2020), iş güvencesizliği (Staufenbiel ve König, 2010; Karacaoğlu ve Çetin, 2015) ve stres (Onay ve Kılıcı, 2011; Yenihan vd., 2014; Çankaya, 2020) ilk sıralarda yer almaktadır.

İşten ayrılma niyeti, örgütler açısından olumsuz sonuçları olan işten ayrılma davranışının ve sonucunda işgören devir hızının güçlü bir göstergesidir (Tett ve Meyer, 1993: 262). Bu nedenle, işgören devrini azaltmak için yöneticilerin, çalışanların işten ayrılma niyetinde olmalarının nedenleri konusunda derinlemesine bir değerlendirme yapması gerekmektedir. Bir başka ifadeyle, işten ayrılma niyetinin öncüllerinin farkında olmak, gerçek işgören devrini kontrol etmeyi kolaylaştırarak maliyetleri azaltmaya ve işletmenin rekabet etme konusundaki gücünü arttırmaya yardımcı olacaktır (Yasin vd., 2020).

3. Değişkenler Arasındaki İlişkiler ve Hipotezlerin Oluşturulması

3.1. Aşırı İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Çalışanların, gerek fiziksel, zihinsel ve psikolojik olarak kaldıracabileceklerinden, gerekse belirlenmiş zaman dilimi içerisinde tamamlayabileceklerinden fazla işleri olduğuna yönelik algıları, bu zorlayıcı durum ile başa çıkma konusunda kaçınma stratejisini benimsemelerine neden olabilmektedir. Bu noktada çalışanlar için kaçınma, çoğunlukla bu zorlayıcı durumu oluşturan işlerini değiştirme düşüncesi şeklinde gerçekleşmektedir (Jones, vd., 2007). Yapılan birçok araştırma, çalışanların aşırı iş yüküne yönelik algılarının, işlerinden gönüllü ayrılmayı düşünmelerine yol açtığını doğrulamaktadır. Bu bağlamda, Qureshi vd. (2013), Pakistan’da

tekstil sektörü çalışanları ile; Eroğlu (2020) Türkiye’de kamu kuruluşu çalışanları ile, Bozdoğan ve Arslan (2020) yine Türkiye’de banka çalışanları ile gerçekleştirdikleri araştırmalarda aşırı iş yükünün çalışanların işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğine işaret eden sonuçlar elde etmişlerdir.

Bu açıklamalar bağlamında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur;

H1: Aşırı iş yükü, işten ayrılma niyetini pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

3.2. Aşırı İş Yükü ve İş Stresi İlişkisi

İş-talep kontrol teorisi bağlamında, çalışanda kendisinden, sahip olduğu kaynaklar (Bilgi, yetenek, aman..vs) ile karşılayacağından çok daha fazla iş talebi (İş yükü) olduğu algısı oluştuğunda, bu durum kişinin kendisini kontrol edemediği bir durum içinde hissetmesine, yeterliliklerini sorgulamasına ve bu sorgulamanın yarattığı stres içerisinde bulmasına yol açabilmektedir (MacDonald, 2003; Panigrahi, 2016). Bir başka ifadeyle, işletmelerin sahip oldukları insan kaynağından en üst düzeyde faydalanabilmek amacıyla zaman zaman çalışanların fiziksel ve psikolojik sınırlarını aşan beklentileri, iş yükünün üstesinden gelinebilecek düzeyi aşmasına ve bu iş yükü ile başa çıkamama duygusu ise strese neden olabilmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019). Aşırı iş yükünün, iş stresinin en önemli öncüllerinden biri olduğu birçok araştırma ile doğrulanmıştır. Bu bağlamda, Montgomery, Blodgett ve Barnes (1996), finans sektöründe çalışan satış görevlileriyle; Narayanan, Menon ve Spector, (1999), Amerika Birleşik Devletlerinde üniversite çalışanları, perakende sektörü çalışanları ve büro çalışanlarıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarda aşırı iş yükünün iş stresini arttırdığını gösteren bulgular elde etmişlerdir.

Bu açıklamalar bağlamında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur;

H2: Aşırı iş yükü, iş stresini pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

3.3. İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Çalışma ortamında strese yol açan psikolojik ve fiziksel etmenler, çalışan üzerinde baskı oluşturmakta ve bu baskı hissinden kurtulmanın bir yolu olarak mevcut işini değiştirmeyi düşünmesine neden olabilmektedir (Yenihan vd., 2014). Bir başka ifadeyle, çalışanlar stres seviyesinin kabul edilebilir sınırları aştığını ve stres kaynağının da çalıştıkları örgüt ya da yaptıkları iş olduğunu düşündüklerinde bu sorundan kurtulmanın bir yolu olarak örgütten uzaklaşmayı tercih edebilmektedir (Gök vd., 2017). İş stresinin çalışanların işten ayrılma düşüncesine yönelmesinde etkili olduğu, birçok araştırma ile doğrulanmıştır. Bu bağlamda, Jung ve Yoon (2014), Kore’de restoran çalışanlarıyla; Akova vd., (2015) ve Kendir (2020) Türkiye’de otel çalışanlarıyla; Tetteh vd. (2020), Gana’da maden sektörü çalışanlarıyla

gerçekleştirdikleri araştırmalarda iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif olarak etkilediğini gösteren sonuçlar elde etmişlerdir.

Bu açıklamalar bağlamında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur;

H3: İş stresi, işten ayrılma niyetini pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir.

Araştırmanın bağımlı (işten ayrılma niyeti), bağımsız (aşırı iş yükü) ve aracı (iş stresi) değişkenleri arasındaki ikili ilişkileri ifade eden ve kavramsal dayanakları ortaya koyulan yukarıdaki hipotezler temelinde araştırmanın dördüncü ve ana hipotezi řu şekilde oluşturulmuştur;

H4: Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracılık rolü vardır.

4. Araştırmanın Yöntemi

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

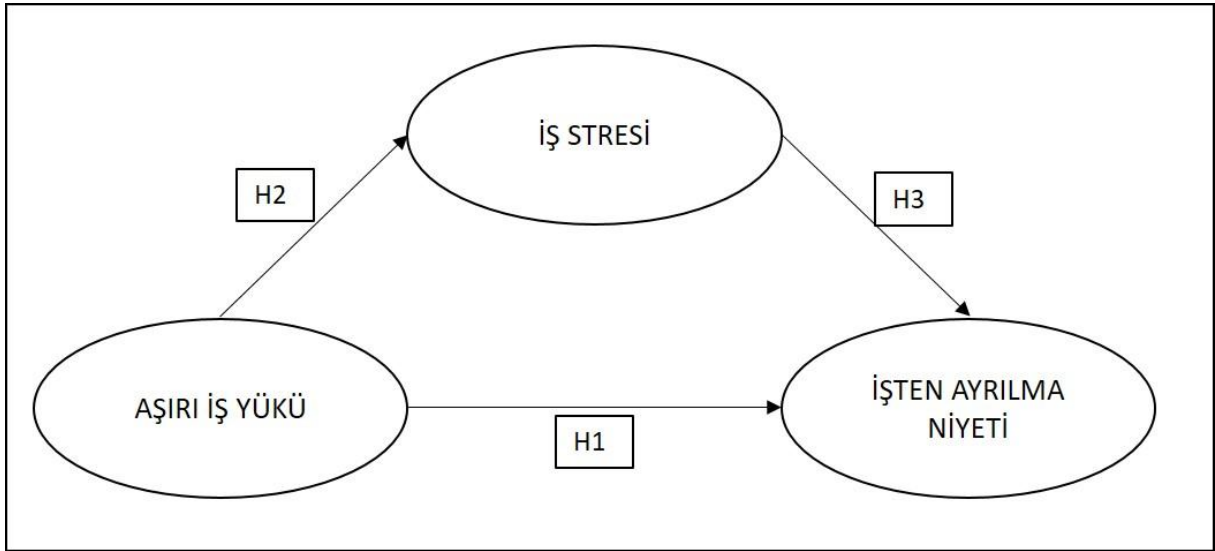
Bu araştırmada, çalışanların aşırı iş yüküne yönelik algılarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracılık rolü olduğuna ilişkin varsayımın sınanması amaçlanmaktadır.

Yapılan tarama sonucu, yazında aşırı iş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin birbirleri ile ilişkilerini konu alan araştırmalar olmasına rağmen, ele alınan süpermarket çalışanları örneklemini bakımından incelendiği bir araştırmaya (araştırmacının bilgisi dâhilinde olan) rastlanmamıştır. Özellikle zincir süpermarketlerin çalışma koşullarının olumsuz örgütsel sonuçları bağlamında ele alınması bakımından araştırmanın yazın ve uygulamaya katkı sağlaması beklenmektedir.

Ülkemizde 1980’li yıllarda serbest ekonomiye geçişle açılmaya başlayan ve 90’lardan günümüze kentleşmenin de etkisiyle sayıları hızla artan zincir süpermarketler, perakende sektörünün önemli bir parçası haline gelmiştir. Bu bağlamda sektör, yapılan akademik araştırmalarla farklı alanlarda ele alınmıştır. Zincir marketlerin sayısındaki artışın çalışan sayısını da önemli oranda arttırdığı düşünöldüğünde sektörün çalışma koşulları ve örgütsel davranış bağlamında değerlendirilmesinin de önemli olduğu düşünölmektedir.

4.2. Araştırma Modeli ve İstatistiksel Yöntem

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesine ilişkin oluşturulan araştırma modeli şekil 1’de görölmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmada ölçek geçerlilikleri doğrulayıcı faktör analizi ile güvenilirlik düzeyleri ise Cronbach's Alpha katsayısı ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın kuramsal modelinde yer alan değişkenler arası ilişkiler Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile test edilmiş ve Bootstrap analizi ile doğrulanmıştır. İstatistik analizler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

4.3. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evrenini, kurumsal yapıya sahip zincir marketlerin Ordu ili merkez ve Fatsa ilçesinde faaliyet göstermekte olan şubelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma evreni içerisinde veri toplama sürecine katılmayı kabul eden beş zincir markete ait şubelerde çalışanlar ise örneklem çerçevesini oluşturmuştur. Söz konusu şubelerde veri toplama sürecinde çalışan sayısının 940 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma evrenindeki birey sayısının bulunduğu durumlarda örneklem büyüklüğü hesaplama formülü (Krejcie ve Morgan, 1970: 607) ile ($\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde) gerekli örneklem büyüklüğü 195 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada değerlendirilmek amacıyla veri toplama süreci Eylül 2019-Kasım 2019 tarihlerini kapsayacak şekilde gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla hazırlanan anket formları 300 çalışana dağıtılmış ve 248 adet katılımcı formu doldurarak geri dönüş sağlamıştır. Bu formlar arasında 25 tanesi eksik ya da hatalı doldurulduğu için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 223 adet anket formu araştırmanın veri setini oluşturmuştur.

Malların üretici ve tüketici arasında naklini gerçekleştiren faaliyet olarak tanımlanan (Bakan, vd., 2009) perakendeciliğin bir türü olan süpermarketler, genellikle self-servis şeklinde olmak üzere, nihai tüketiciye ürün ulaştıran hizmet işletmeleridir (Akkan ve Udul, 2021). Çağımızda tüketim alışkanlıklarının merkezinde yer alan zincir marketlerin şube sayısı ve ürün çeşitliliğinin yanında çalışan sayısı da giderek artmaktadır. Türkiye Perakendeciler Federasyonunun verilerine göre, Türkiye'de 2020 yılı itibariyle yerel zincir marketlerde

çalışan sayısı 100.000 barajını aşmış bulunmaktadır (<https://www.tpf.com.tr/istihdamda-100-bin-barajini-astik/>). Bu bağlamda, istihdama katkı açısından önemi yadsınamayacak olan zincir marketlerin, çalışma koşulları ve örgütsel davranış yaklaşımı ile ele alınması gerekliliği örneklem seçiminde etkili olmuştur.

4.4. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanması amacıyla dört bölümden oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Bu formun ilk bölümünde demografik bilgilere ilişkin ifadeler, ikinci bölümünde aşırı iş yükü, üçüncü bölümde iş stresi, dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

Aşırı İş Yükü Ölçeği; Araştırmada katılımcıların aşırı iş yükü algılarını ölçmek amacıyla Peterson vd. (1995) tarafından geliştirilen aşırı iş yükü ölçeği kullanılmıştır. Orijinal formu 11 madde ve tek faktörden oluşan ve Türkçe uyarlaması Derya (2008) tarafından gerçekleştirilen ölçek 5’li likert şeklinde hazırlanmıştır. Ölçeğin 7 numaralı ifadesi (İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum) ters kodlanarak değerlendirilmiştir.

İş Stresi Ölçeği; Araştırmada katılımcıların iş stresi algılarını ölçmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Orijinal formu 7 ifade ve tek boyuttan oluşan ve Türkçe uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen ölçek 5’li likert şeklinde hazırlanmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği; Araştırmada katılımcıların işten ayrılma niyetlerini belirlemek amacıyla Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978; 410) tarafından geliştirilen 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Orijinal formu 3 soru ve tek boyuttan oluşan ve Türkçe uyarlaması Örucü ve Özafşarlıoğlu (2013) tarafından gerçekleştirilen ölçek 5’li likert şeklinde hazırlanmıştır.

5. Bulgular

5.1. Araştırma Örneğine İlişkin Bulgular

Araştırma örneğinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Örneklem Grubuna İlişkin Demografik Bilgiler

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	105	47,1
	Erkek	118	52,9
	Toplam	223	100
Medeni Durum	Evli	95	42,6
	Bekâr	124	55,6
	Diğer	4	1,8
	Toplam	223	100
Yaş	16-25 yaş arası	82	36,8
	26-35 yaş arası	100	44,8
	36 -45 yaş arası	37	16,6
	46 yaş ve üzeri	4	1,8
	Toplam	223	100
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	18	8
	Lise	105	47,1
	Üniversite	100	44,8
	Toplam		
Toplam Çalışma Süresi	5 yıl ve daha az	154	69,1
	6-10 yıl arası	53	23,8
	11 yıl ve daha fazla	16	7,1
	Toplam	223	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan market çalışanlarının %47,1'inin kadın, %52,9'unun erkek olduğu, %42,6' sının evli, %55,6'sının ise bekâr olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %48,8'i 26-35 yaş aralığında yer alan çalışanlardan, %36,8'i ise 16-25 yaş aralığındaki çalışanların oluşmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde %47,1'inin lise, %44,8'inin ise üniversitenin herhangi bir kademesinden mezun olduğu; kıdem olarak 5 yıl ve daha az süre çalışanların %69,1 ile çoğunluğu oluşturduğu anlaşılmaktadır.

5.2. Ölçeklere İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Bulguları

Bu bölümde araştırmada kullanılan aşırı iş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ait geçerlik ve güvenilirlik bulguları ele alınmıştır. Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbac'h Alpha katsayısı ile; yapısal geçerlikleri ise doğrulayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir.

5.2.1. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Değerleri

Araştırmada kullanılan aşırı iş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ilişkin güvenilirlik değerleri Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Ölçek Güvenirliklerine İlişkin Değerler

	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
Aşırı İş Yükü Ölçeği	0,852	11
İş Stresi Ölçeği	0,853	7
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	0,874	3

Cronbach's Alpha katsayısının, 0 ile 1 arasında değerler aldığı ve 1'e yaklaştıkça güvenirliliğin arttığı bilinmektedir. Yazında genellikle 0,70'in üzerinde bir değer alması beklenmektedir (Özdemir, 2013:80). Tablo 2'de görüldüğü gibi Cronbach's alpha değerleri tüm ölçekler için beklenen değer üzerinde. Bu durumda araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenirliliğinin sağlandığı söylenebilir.

5.2.2. Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada kullanılan aşırı iş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçekleri daha önce birçok araştırmada kullanılmış ve geçerliği doğrulanmış olduğundan bu araştırmada ölçeklerin yapı geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Bu bağlamda tüm ölçekler, orijinal formlarındaki şekli ile tek faktörlü olarak değerlendirilmiştir. Ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizlerine ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği Değerleri

Ölçekler	$\Delta\chi^2/df$	GFI	AGFI	IFI	CFI	TLI	RMSA
Aşırı İş Yükü (AİY)	2,281	0,931	0,875	0,942	0,941	0,905	0,760
İş Stresi (İS)	2,063	0,967	0,928	0,978	0,978	0,964	0,690
İşten Ayrılma Niyeti (İAN)	0,449	0,999	0,992	1,000	1,000	1,000	0,000

Tablo 3'de de görüldüğü gibi ölçeklere ilişkin uyum iyiliği değerleri iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınırlarında yer almaktadır. Buradan hareketle ölçeklerin yapısal geçerliliklerinin sağlandığı ifade edilebilir.

5.3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Analizi Bulguları

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Korelasyon analizi bulguları ve değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Bulguları

Değişkenler	\bar{x}	Ss	Aşırı İş Yükü	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
Aşırı İş Yükü	2.87	0,7899	1		
İşe Stresi	2.78	0,9158	,711**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	2.49	1.1126	,542**	,508**	1

**p<0,01 düzeyinde anlamlı

Tablo 4’de yer alan ölçek ortalama değerleri incelendiğinde katılımcıların aşırı iş yükü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin ortalamasının üzerinde; işten ayrılma niyeti düzeylerinin ise ortalama değerde olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya koyulması amacıyla yapılan korelasyon analizi bulguları, tüm değişkenler arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir.

5.4. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesine İlişkin Bulgular

Araştırma modeli bağlamında oluşturulan hipotezler YEM kullanılarak test edilmiştir. Bu süreçte Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen dört aşamalı yöntem izlenmiştir. Bu bağlamda, ilk aşama olarak bağımsız değişkenin (Aşırı iş yükü) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerindeki etkisini doğrulamaya (H1) yönelik model test edilmiştir. Söz konusu modele ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 5 ‘de yer almaktadır.

Tablo 5. Bağımsız Değişkenin Bağımlı Değişken Üzerindeki Etkisine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

İNDEKS ADI	EŞİK DEĞER		ÖLÇEK DEĞERİ	UYUM DURUMU
	İYİ UYUM	KABUL EDİLEBİLİR		
X ² /df	≤3	≤5	2,044	İYİ UYUM
GFI	≥0,90	≥0,85	0,917	İYİ UYUM
AGFI	≥0,90	≥0,85	0,875	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
IFI	≥0,95	≥0,90	0,945	İYİ UYUM
CFI	≥0,95	≥0,90	0,944	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
TLI	≥0,95	≥0,90	0,927	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
RMSEA	≤0,05	0,08	0,069	KABUL EDİLEBİLİR UYUM

Tablo 5’de yer alan uyum iyiliği değerleri, iyi uyum ve kabul edilebilir uyum aralıklarında yer aldığından, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik oluşturulan modelin yapısal olarak uygun olduğu ifade edilebilir.

Aracılık etkisinin ilk aşamasını oluşturan bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisine yönelik modelde, değişkenler arasındaki standardize edilmiş β katsayıları, standart hata, p değeri ve R² değerleri Tablo 6’ da gösterilmiştir.

Tablo 6. Aracılık Etkisi Birinci Koşula İlişkin Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize	Standart	p	R ²
Aşırı İş Yükü → İşten Ayrılma Niyeti	0,66	0,112	***	0,44

Değerler incelendiğinde aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini etkilediği ($\beta=0,66$; $p<0,05$) görülmektedir. Ayrıca tabloda görülen R² değeri işten ayrılma niyetinin %44’ünün aşırı iş yükü ile açıklanabileceğine işaret etmektedir. Tablo 6’da yer alan bulgular, aracılık etkisinin ilk koşulunu da oluşturan birinci hipotezinin (H1) kabul edildiğini göstermektedir.

Aracılık etkisinin incelendiği modelin ikinci aşamasını dolayısıyla bağımsız değişkenin aracı değişken üzerindeki etkisini değerlendirmeye yönelik olarak oluşturulan modelin testine ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 7’de görülmektedir.

Tablo 7. Bağımsız Değişkenin Aracı Değişken Üzerindeki Etkisine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

İNDEKS ADI	EŞİK DEĞER		ÖLÇEK DEĞERİ	UYUM DURUMU
	İYİ UYUM	KABUL EDİLEBİLİR		
X ² /df	≤3	≤5	1,830	İYİ UYUM
GFI	≥0,90	≥0,85	0,897	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
AGFI	≥0,90	≥0,85	0,858	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
IFI	≥0,95	≥0,90	0,940	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
CFI	≥0,95	≥0,90	0,939	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
TLI	≥0,95	≥0,90	0,925	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
RMSEA	≤0,05	≤0,08	0,061	KABUL EDİLEBİLİR UYUM

Tablo 7’de yer alan uyum iyiliği değerleri iyi uyum ve kabul edilebilir uyum aralığında yer aldığından aşırı iş yükünün iş stresi üzerindeki etkisine yönelik oluşturulan modelin yapısal olarak uygun olduğu ifade edilebilir.

Aracılık etkisinin ikinci aşamasını oluşturan bağımsız değişkenin aracı değişken üzerindeki etkisine ilişkin modelde değişkenler arasındaki standardize edilmiş β katsayıları, standart hata, p değeri ve R² değerleri Tablo 8’ de gösterilmiştir.

Tablo 8. Aracılık Etkisi İkinci Koşula İlişkin Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize β	Standart	p	R ²
Aşırı İş Yükü → İş Stresi	0,81	0,113	***	0,65

Değerler incelendiğinde aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini etkilediği ($\beta=0,81$; $p<0,05$) görülmektedir. Ayrıca tabloda görülen R² değeri, iş stresinin %65’inin aşırı iş yükü ile açıklanabileceğine işaret etmektedir. Tablo 8’de yer alan bulgular, aracılık etkisinin ikinci koşulunu da oluşturan hipotezin (H2) kabul edildiğini göstermektedir.

Aşırı iş yükünün işe adanmışlık üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla oluşturulan modele ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 9’da görülmektedir.

Tablo 9. Aracılık Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

İNDEKS ADI	EŞİK DEĞER		ÖLÇEK DEĞERİ	UYUM DURUMU
	İYİ UYUM	KABUL EDİLEBİLİR		
X ² /df	≤3	≤5	2,150	İYİ UYUM
GFI	≥0,90	≥0,85	0,855	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
AGFI	≥0,90	≥0,85	0,830	UYUM YOK
IFI	≥0,95	≥0,90	0,904	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
CFI	≥0,95	≥0,90	0,904	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
TLI	≥0,95	≥0,90	0,898	KABUL EDİLEBİLİR UYUM
RMSEA	≤0,05	≤0,08	0,072	KABUL EDİLEBİLİR UYUM

Tablo 9 incelendiğinde uyum iyiliği değerlerinin tamamına yakınının iyi uyum ve kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer aldığı görülmektedir. Uyum iyiliği değerleri içerisinde sadece AGFI değeri kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almamakla birlikte sınır değerine oldukça yakındır (0,830). AGFI değeri, GFI değerinin örneklem büyüklüğüne göre düzeltilmiş şeklini ifade etmektedir. Bu nedenle çoğunlukla bu değere eşit ya da altında bir değer almaktadır (Meydan ve Şeşen,2015; Bayram, 2013). Sonuçta uyum iyiliği değerleri göz önünde bulundurulduğunda aracılık etkisini gösteren modelin yapısal olarak geçerli olduğu ifade edilebilir.

Oluşturulan modelde yer alan değişkenler arası standardize β katsayıları, standart hata ve p değeri Tablo 10’ da yer almaktadır.

Tablo 10. Aracılık Etkisi YEM Katsayıları

Değişkenler	Standardize	Standart	p	R ²
Aşırı İş Yükü → İş Stresi	0,81	0,128	***	0,65
Aşırı İş Yükü → İşten Ayrılma Niyeti	0,35 ^(0,66)	0,200	0,013	0,46
İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,36	0,170	0,009	

Tablo 10 incelendiğinde aracı değişkenin (iş stresi) modele dâhil edilmesiyle, bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) ile bağımsız değişken (aşırı iş yükü) arasındaki ilişkide β katsayısının 0.66’dan 0.35’e düştüğü görülmektedir ($p < 0,05$). Bu nedenle iş stresinin aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide “*kısmi aracılık etkisi*” olduğu görülmektedir. Bu durumda Baron ve Kenny (1986)’nin önerdiği yöntemin 3 ve dördüncü koşullarının ve dolayısıyla araştırmanın üç ve dördüncü hipotezlerinin (H3 ve H4) doğrulandığı ifade edilebilir.

Araştırma bulguları ile ortaya koyulan kısmi aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığı Bootstrap yöntemi ile belirlenmiştir. Bu amaçla, 5.000 yeniden örnekleme yapılarak (0,95 güven aralığında) dolaylı etkinin alt ve üst sınırlarının 0’ı içerip içermediği incelenmiştir. Yapılan Bootstrap analizine ilişkin bulgular Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Bootstrap Analizi Dolaylı Etki Değerleri

	Katsayılar			Dolaylı Etki %95 Güven Aralığı	
	Standardize β	Standart Hata	p	Düşük	Yüksek
AİY→İS→İAN	0,30	0,161	0,039	0,070	0,588

Tablo 11 incelendiğinde 0,95 güven aralığı sınırlarının sıfırı içermediği ve dolayısıyla YEM ile belirlenen kısmi aracılık etkisinin (dolaylı etki) istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,05$) görülmektedir. Bu durumda, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin bir bölümünün iş stresi aracılığı ile gerçekleştiği söylenebilir.

6. Tartışma ve Sonuç

Bu araştırma, çalışanların aşırı iş yükü algılarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi ve bu etkide iş stresinin aracılık rolü olduğu varsayımının test edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda oluşturulan hipotezler YEM ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar iş stresinin, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolü olduğunu ortaya koymuştur.

Araştırmanın aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisini ifade eden ilk hipotezi (H1) kabul edilmiştir. Bulgular ayrıca, işten ayrılma niyetinin %44'ünün çalışanların aşırı iş yükü algıları ile açıklanabileceğini de ortaya koymuştur. Bu durum, çalışanların, kaldırabileceklerinden daha fazla ya da yeteneklerinin üzerinde iş yüküne sahip olduklarına yönelik algılarının, işlerine karşı tutumlarını olumsuz etkilediği ve bunun da işten ayrılma düşüncesine yol açtığı şeklinde açıklanabilir. Bu bağlamda araştırma bulguları ile uyumlu şekilde Jones vd. (2007) satış personeli ile gerçekleştirdikleri çalışmada, çalışanlardan işyeri rolleri ile ilgili aşırı taleplerin, işten ayrılmayı düşünmelerine neden olduğunu ortaya koymuşlardır. Shemueli vd. (2015) de sağlık çalışanları ile gerçekleştirdikleri çalışmada aşırı iş yükünün neden olduğu tükenmişliğin, çalışanlarda işten ayrılma düşüncesine yol açtığını tespit etmişlerdir. Benzer şekilde, Ahuja vd. (2007), Altay ve Turunç (2018), Çalışkan ve Bekmezci (2019), Akçakanat ve Uzunbacak (2019) de araştırma sonuçları ile aynı doğrultuda aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğine yönelik bulgulara ulaşmışlardır.

Araştırmanın, aşırı iş yükünün iş stresini pozitif olarak etkilediğine ilişkin ikinci hipotezi (H2) de kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular ayrıca iş stresinin %65'inin aşırı iş yükü ile açıklanabileceğini de göstermiştir. Bu durum, çalışanların gerek nicel gerekse nitel anlamda aşırı iş yükü altında olmasının, fiziksel ve zihinsel kapasitelerinin zorlanmasına, üstesinden gelememe, baskı altında hissetme ve endişeye, sonuç olarak işe bağlı stres ve gerginliğe yol

açtığı şeklinde açıklanabilir. Kanbur (2018) tekstil sektöründe çalışanlarla yürüttüğü çalışmada, aşırı iş yükünün iş stresini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuş ve bu durumu iş yükünün neden olabileceği fiziksel ya da zihinsel yorgunluğun etkisi ile açıklamıştır. Verburgh (2017), farklı sektörlerden katılımcılarla gerçekleştirdiği araştırmada daha fazla rol yükü algılayan çalışanların daha fazla iş stresi yaşadığı sonucuna ulaşmış ve bu sonucu iş kaynak ve talepleri modeli ile açıklamıştır. Yazara göre yüksek iş talepleri (örneğin, aşırı rol yüklenmesi) çalışanların zihinsel ve fiziksel kaynaklarını tüketmekte, bu da iş stresine yol açmaktadır. Yazında yine araştırma sonuçları ile örtüşen şekilde Abbasi ve Janjua (2016), Sutanto ve Wiyono (2017), Mittal ve Bhakar (2018), Ercan vd. (2019) ve Naru ve Rehman (2020), de aşırı iş yükünün iş stresini pozitif olarak etkilediğini doğrulayan sonuçlar elde etmişlerdir.

Araştırmada ayrıca, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif yönlü etkisini ifade eden 3 numaralı hipotez (H3) de elde edilen bulgular doğrultusunda kabul edilmiştir. Serinikli (2019) otel çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmada işten kaynaklanan olumsuzlukların yaratmış olduğu stres sonucunda çalışanların işe ve örgüte olan bağlılıklarının azaldığını ve bu durumun işten ayrılmayı düşüncelerine neden olduğunu tespit etmiştir. Yazında araştırma bulguları ile örtüşen biçimde iş stresinin çalışanların işten ayrılma niyetlerini arttırdığını gösteren birçok araştırma bulunmaktadır (Zincirkıran vd., 2015; Ahn ve Chaoyu, 2019; Çankaya, 2020; Dwiyanı vd., 2020; Suswati, 2020).

Araştırmanın aracılık etkisini içeren 4 numaralı hipotezi (H4) test edilmiştir. Elde edilen bulgular iş stresinin, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisinde kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Bir başka ifadeyle çalışanlar, üstesinden gelebileceklerinden daha fazla iş yükleri olduğunda işten ayrılmayı daha fazla düşünmekte ve bu düşüncenin oluşmasında aşırı iş yükünün oluşturduğu stresin dolaylı etkisi bulunmaktadır. Bu durum, çalışanların üstlendikleri sorumlulukları yerine getirmeme duygusunun oluşturduğu psikolojik baskı ve gerginlikten kaçınmanın yolu olarak işlerini değiştirme seçeneğini düşündükleri şeklinde yorumlanabilir.

Yazında söz konusu aracılık etkisinin varlığını doğrulayan benzer araştırmalar yer almaktadır. Pradana ve Salehudin (2015) denetçiler ile bir araştırma gerçekleştirmiş ve işle ilgili stresin, iş yükünün denetçilerin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisine aracılık ettiğine dair önemli kanıtlar elde etmişlerdir. Yazarlar bulguları, aşırı iş yüküne sahip çalışanlarda işleri ile ilgili memnuniyetsizliğin strese yol açtığı ve bu stresin de işten ayrılma düşüncesini arttırdığı şeklinde yorumlamışlardır. Benzer şekilde Bozdoğan ve Aslan (2020), bankacılar örneğinde yaptıkları araştırmada iş kaynaklı stresin aşırı iş yükünün işten ayrılma üzerindeki etkisine aracılık ettiğini doğrulayan bulgular elde etmişlerdir. Akçakanat

ve Uzunbacak (2019) satış elemanları ile gerçekleştirdikleri çalışmanın sonucunda aşırı iş yükünün çalışanlarda sürekli kaygıya ve bunun sonucunda işten ayrılma düşüncesine yol açtığını ortaya koymuşlardır. Chen, Lin ve Lien (2011) ve Okan ve Özbek (2016) de yaptıkları çalışmalarında araştırma sonuçları ile uyumlu bulgular elde etmişlerdir.

Bu araştırmada elde edilen bulgular, içerdiği sınırlılıklar çerçevesinde değerlendirilmelidir. Araştırma örneklemi Ordu ile sınırlı olup katılımcıların verdikleri cevaplar, cevaplama anındaki bireysel algılarına dayanmaktadır. Araştırma deseninin kesitsel araştırma oluşu ise diğer bir kısıt olarak sayılabilir.

7.Öneriler

Süpermarketler perakende sektörünün çalışma koşulları ve iş yükü açısından en yoğun olduğu örgütlerin başında gelmektedir. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2017 yılında ülkemiz genelinde faaliyet gösteren market ünvanlı iş yerlerinde çalışma koşullarına ilişkin bir rapor hazırlamıştır. Söz konusu raporda, marketlerde faaliyetin haftanın yedi günü sürmesi, tam gün çalışma, tatil haklarına ilişkin kısıtlamaların uygulanması ya da tatil gününde çalışmanın karşılığının ödenmemesi, dinlenme sürelerine ve yıllık izin haklarına riayet edilmemesi gibi olumsuzluklara dikkat çekilmektedir. Özellikle artan rekabetle başa çıkmak amacıyla maliyetleri düşürmenin bir yolu olarak çalışan sayısının azaltılmasına yönelik uygulamalar mevcut çalışanların yükünü daha da arttırmaktadır.

İş gören devir hızının yüksek olması, işletmeler açısından hem deneyimli ve kurum kültürünü özümsemiş çalışanların kaybedilmesi hem de yeni işe alınacak çalışanların oryantasyonu ve uyumunun sağlanması noktasında maliyetli ve dolayısıyla olumsuz bir durumdur. Bu olumsuzluğun giderilmesi için çalışanları işten ayrılma düşüncesine sevk eden unsurların belirlenerek ortadan kaldırılması işletme başarısı için önem arz etmektedir. Bu bağlamda işletmelerin kısa dönemli maliyetleri düşürme çabası ile gerekenden az çalışan istihdam etme uygulamasından vaz geçerek iş yükünü azaltması uzun vadeli başarı için kaçınılmazdır. Bir çalışanın kaldırabileceğinden ya da başarabileceğinden çok daha fazla iş yükünün olmasının, oluşan baskı ve stres nedeniyle hataları arttıracığı ve kaliteyi de azaltacağı göz önünde bulundurulmalı ve iş planları için yaratacağı fiziksel ve zihinsel yorgunluk dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. Çalışanların yasal izin hakları, bir bireyin üstesinden gelebileceği iş yükü ve sağlıklı bir şekilde çalışabileceği süreler dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu nedenle çalışanların izin haklarını kullanmalarına engel olacak uygulamalarda bulunmamak aksine izin kullanımını desteklemek işten ayrılma düşüncesine neden olan stres unsurunu ve iş gücü devir hızını azaltarak uzun vadede işletme başarısına katkı sağlayacaktır.

Araştırma modelinin farklı örneklerde, aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde farklı muhtemel aracı değişkenlerle ve boylamsal araştırmalar şeklinde çalışılması yazına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abbasi, Muhammad Mudassar and Janjua, Saquib Yusaf. 2016. "The Mediating Effect of Job Stress on Work Overload and Organizational Performance in the Banking Industry." *Abasyn Journal of Social Sciences* 9(2): 376-387.
- Ahn, Ji Young and Chaoyu, Wang. 2019. "Job Stress and Turnover Intention Revisited: Evidence from Korean Firms." *Problems and Perspectives in Management* 17(4): 52-61.
- Ahuja, Manju, Chudoba, Katherine, Kacmar, Charles, McKnight, Harrison and Joey, George. 2007. "It Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions", *MIS Quarterly* 31(1): 1-17.
- Akçakanat, Tahsin ve Udul, Volkan. 2019. "Aşırı İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü." *Alanya Akademik Bakış* 3(3): 215-230.
- Akkan, Erdem ve Udul, Volkan. 2021, "Gıda Perakendeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Süpermarketler ve İndirim Marketleri Kapsamında Karşılaştırılması", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 30 (1): 183-204.
- Akova, Orhan, Emiroğlu, Begüm Dilara ve Tanrıverdi, Haluk. 2015. "İş Stresi ile Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma." *Journal of Management, Marketing and Logistics* 2(4): 378-402.
- Alparslan, Emin ve Orhan, Kamil. 2016. "İşgücü Kaybının Nedenleri, Etkileri ve Alınabilecek Önlemler: Denizli Kablo ve Tel Üreticisi Bir Firmada Araştırma." *Çalışma İlişkileri Dergisi* 7(2): 41-64.
- Altay, Melih ve Turunç, Ömer. 2018. "İş Yükü, Çalışma Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin ve Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü." *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 9(17): 191-229.
- Aslan, Zeynep ve Etyemez, Senem. 2015. "İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma." *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Astuti, Novi and Palupiningdyah. 2018. "The Effect of Work Overload on Job Performance with Emotional Exhaustion as Mediating Variable (Study At Employee Of Production Department PT. Royal Korindah Purbalingga)." *Management Analysis Journal* 7(2): 223-230.
- Atalay, Emine ve Doğan, Altan. 2020. "Mobbingin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Depresyonun Aracı Rolünün İncelenmesi." *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 8(6): 1729-1741.
- Baltacı, Ali. 2017. "İş Yükü ve Performans Arasındaki İlişkiler: Ampirik Bir Araştırma." *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3(1): 101-121.
- Bacak, Bünyamin ve Yiğit, Yusuf. 2010. "İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler." *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi* 5(1): 29-44.
- Bakan, İsmail, Erşahan, Burcu, Eytmiş, Ahmet Melih ve Eraslan, Hakkı. 2009. "Hızlı Tüketim Malları (Htm) Perakendeciliği Sektöründe Perakendecilik Karmasına İlişkin Müşteri Algılamaları ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması." *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 6(11): 132-161.
- Bayram, Nurhan. 2013. "Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: AMOS Uygulamaları." İstanbul: Ezgi Kitabevi.
- Baron, Reuban, M. and Kenny, David. 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.
- Bilgili, Hande ve Tekin, Erol. 2019. "Örgütsel Stres, Örgütsel Bağlılık ve Öğrenilmiş Güçlülük İlişkisi Üzerine Bir Araştırma." *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 11(18): 2165-2200.
- Bilici Teğin, Ruken. 2019. "The Mediating Effect Of Work-Related Stress on The Relationship Between Workload and Employee Burnout: The Moderating Role of Perceived Organizational Justice." Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Bahçeşehir Üniversitesi.
- Bozdoğan, Süleyman Cem ve Aslan. Hüseyin. 2020. *Aşırı İş Yükünün, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*. Ankara: İKSAD Publishing House.
- Carmeli, Abraham and Weisberg, Jacob. 2006. "Exploring Turnover Intentions Among Three Professional Groups of Employees", *Human Resource Development International* 9(2): 191-206.
- Cerit, Yusuf ve Özdemir, Tuncay. 2015. "Sınıf Öğretmenlerinin İş Yükü Algıları ile İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki." *Journal of Human Sciences* 12(2): 626-637.
- Chen, Mei-Fang, Lin, Chieh-Peng and Lien, Gin-Yen. 2011. "Modelling Job Stress as a Mediating Role in Predicting Turnover Intention." *The Service Industries Journal* 31(8): 1327-1345.
- Çakıcı, Ayselhan, Özkan, Ceren ve Akyüz, Bahadır Hakan. 2013. "İş Yükü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi Üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma." *Çag University Journal of Social Sciences* 10(2): 101-114.
- Çakınberk, Arzu, Derin, Neslihan, ve Gün, Gül. 2011. "Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Açısından İşgören Devir Hızının Analizi: Kapadokya Bölgesi Örneği." *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 10(36): 252-272.

- Çalışkan, Abdullah, ve Bekmezci, Mustafa. 2019. "Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği." *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 11(31): 381-431.
- Çankaya, Muhammet. 2020. "Hastane Çalışanlarındaki İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi." *Business and Management Studies: An International Journal* 8(1): 121-143.
- Çelik, Muhsin. 2016. "Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 21(4): 1139-1152.
- Derya, Selin. 2008. "Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, Koç Üniversitesi.
- Dwiyanti, Retno, Hamzah, Hazalifah Binti and Abas, Nurul Ain Hidayah Binti. 2020. "Psychological Contracts, Job Stress, and Turnover Intention for Salesperson Retail Company." *International Journal of Scientific Research and Management* 8(09): 1930-1936.
- Efeoğlu, İbrahim Efe. 2006. "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma." Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Ercan, Aslı, Kazançoğlu, İpek, ve Küçükaltan, Berk. 2019. "İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi." *Journal of Yaşar University* 14: 101-114.
- Erdirencelebi, M., ve Filizöz, B. 2016. "Mobbingin Etik İklim ve Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri." *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (35): 127-139.
- Eroğlu, Adnan. 2020. "İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İş Tatmini ve Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü." *İş ve İnsan Dergisi* 7(2): 213-227.
- Faiz, Emel. 2019. "Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma." *Çalışma İlişkileri Dergisi* 10(1): 26-38.
- French, John Robert, Putnam and Chaplan, Robert D. 1970. "Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease," *Industrial Medical Surgery* 39: 383-397.
- Ganster, Daniel and Rosen, Christopher. 2013. "Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review". *Journal of Management* 39(5): 1085-1122.
- Ganster, Daniel and Perrewé, Pamela. 2011. *Theories of Occupational Stress. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of Occupational Health Psychology (2nd ed.): 37-53.* Washington, DC: American Psychological Association.
- Gök, Adan Özge, Akgündüz, Yılmaz, ve Alkan, Ceylan. 2017. "The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees." *Journal of Tourismology* 3(2): 23-32.
- Gryna Frank Micheal. 2004. "Work Overload! Redesigning Jobs to Minimize Stress and Burnout." USA: American Society for Quality.
- Gustafson, Catherine. 2002. "Employee turnover: A study of private clubs in the USA." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 14(3): 106-113.
- House, Robert and Rizzo, John. 1972. "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior." *Organizational Behavior and Human Performance* 7: 467-505.
- Huey, Beverly Messick and Wickens, Christopher. 1993. "Workload Transition: Implications for Individual and Team Performance." Washington DC: National Academy Press.
- Inegbedion, Henry, Inegbedion, Emmanuel, Peter, Adeshola and Harry, Lydia. 2020. "Perception of Workload Balance and Employee Job Satisfaction in Work Organisations." *Heliyon* 6(1): 1-9.
- Iroegbu, Manasseh. 2014. "Impact of Role Overload on Job Performance among Construction Workers." *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies* 1(3): 83-86.
- Jung, Hyo Sun and Yoon, Hye Hyun. 2014. "Antecedents and Consequences of Employees' Job Stress in a Foodservice Industry: Focused on Emotional Labor and Turnover Intent." *International Journal of Hospitality Management* 38: 84-88.
- Jex, Steve. 1998. *Stress and job performance: Theory, research and implications for managerial practice.* Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jones, Eli, Chonko, Lawrence, Rangarajan, Deva and Roberts, James. 2007. "The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance." *Journal of Business Research* 60(7): 663-671.
- Kahn, Robert and Byosiere, Philippe. 1992. "Stress in Organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 2: 571-650." Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kanbur, Engin. 2018. "Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü." *İş ve İnsan Dergisi* 5(2): 125-143.
- Karacaoğlu, Korhan ve Çetin, İdris. 2015. "İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği." *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi* 5(1): 46-69.
- Karasek Jr, Robert. 1979. "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign." *Administrative Science Quarterly* 24(2): 285-308.

- Karatepe, Osman Mübin. 2013. "The Effects of Work Overload and Work-Family Conflict on Job Embeddedness and Job Performance." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 25(4): 614-634.
- Kargün, M., Kızar, O., ve Ağaoğlu, Y. S. 2018. "Spor Yöneticilerinin İş Yükünün Verimliliklerine Etkisi". *Journal of International Social Research* 11(59): 1481-1486.
- Kendir Hakan. 2020. "Otel İşletmesi Çalışanlarında İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Görev Yapılan Departmanın Moderatör Rolü." *İşletme Araştırmaları Dergisi* 12 (4): 3421-3432.
- Keser, Aşkın. 2005. "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama." *Çalışma ve Toplum* 4(1): 77-96.
- Krejcie, Robert and Morgan, Daryle. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities." *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.
- Lee, Yee Hon, Richards, Andrew and Washburn, Nicholas. 2021. "Mindfulness, Resilience, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention in Secondary Physical Education Teaching." *European Review of Applied Psychology* 71(6): 1-10.
- MacDonald, Wendy. 2003. "The Impact of Job Demands and Workload on Stress and Fatigue." *Australian Psychologist* 38(2): 102-117.
- Maslach, Christina and Leiter, Micheal. 1997. *The Truth About Burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, San Francisco: Jossey-Bass.
- Meydan, Cem Harun ve Şeşen, Harun. 2015. *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mittal, Monika and Bhakar, Sher Singh. 2018. "Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance-A Study Among Married Working Women in Banking Sector." *International Journal of Management Studies* 2(7): 1-11.
- Mobley, William, Horner, Stanley and Hollingsworth, A.T. 1978. "An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover." *Journal of Applied Psychology* 63(4): 408-414.
- Mobley, William. 1982. "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research." *Academy of Management Review* 7(1): 111-116.
- Montgomery, Daniel Cameron, Blodgett, Jeffry and Barnes, James. 1996. "A Model of Financial Securities Salespersons' Job Stress." *Journal of Services Marketing* 10(3): 21-38.
- Narayanan, Lakshmi, Menon, Shanker and Spector, Paul. 1999. "Stress in the Workplace: A Comparison of Gender and Occupations." *Journal of Organizational Behavior* 20(1): 63-73.
- Nekoranec, Jaroslav and Kmosena, Miroslav. 2015. "Stress in the Workplace-Sources, Effects and Coping Strategies." *Review of the Air Force Academy* 1(28): 163-170.
- Naru, Arslan Shoaib and Rehman, Anam. 2020. "Impact of Job Insecurity and Work Overload on Employee Performance With the Mediating Role of Employee Stress: A Case of Pakistan's Fast-Food Industry." *International Journal of Human Resource Studies* 10(1): 304-331.
- Okan, Tarhan ve Özbek, Mehmet Ferhat. 2016. "İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği." *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi* 7(17): 203-226.
- Onay, Meltem ve Kılıcı, Sevde. 2011. "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar." *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 3(2): 363-372.
- Ören, Kenan ve Yüksel, Hasan. 2012. "Marka İşveren veya İşveren Markası Kavramı: Bu Kavramın İnsan Kaynakları Bağlamında ve İşçi Devir Hızı Kapsamında Değerlendirilmesi", *Kamu-İş* 12(3): 31-52.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. 2013. "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama." *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 10(23): 335-358.
- Özbozkurt, Onur Başar, ve Kırmızısaç, Emin. 2019. "Stres Oluşturan Etmenlerin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Mersin İlinde Kuyumculuk Sektörü Yöneticileri Üzerine." *Journal of Yasar University* 14(55): 288-298.
- Özdemir, Ali. 2013. *Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem. 2005. *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Panigrahi, Ashok. 2016. "Managing Stress at Workplace." *Journal of Management Research and Analysis* 3(4): 154-160.
- Peterson, Mark, Smith, Peter, Akande, Adebawale and Ayestaran, Sabino. 1995. "Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-Nation Study." *Academy of Management Journal* 38: 429-452.
- Pradana, Andika and Salehudin, Imam. 2015. "Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia." *The South East Asian Journal of Management* 9(2): 108-124.
- Qureshi, Muhammad Imran, İftikhar, Mehwish, Abbas, Syed Gohar, Hassan, Umar, Khan, Khalid and Zaman, Khalid. 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.

- Qureshi, Muhammad Imran, Jamil, Raja, Iftikhar, Mehwish, Arif, Sadia, Lodhi, Saeed, Naseem, Imran and Zaman, Khalid. 2012. "Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: Destiny or Choice." *Archives of Sciences (Sciences Des Archives)*, 65(8), 230-241.
- Robbins, Stephen P. ve Judge, Timothy A. 2017. *Örgütsel Davranış*, (İnci Erdem, Çev.Ed.). Ankara: Nobel Yayınları.
- Serinikli, Nilüfer. 2019. "İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü." *Business and Economics Research Journal* 10(4): 915-928.
- Sheraz, Ahmad, Wajid, Muhammad, Sajid, Muhammad, Qureshi, Wajahat Hussain and Rizwan, Muhammad. 2014. "Antecedents of Job Stress and Its Impact on Employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions." *International Journal of Learning & Development* 4(2): 204-226.
- Soysal, Abdullah. 2009. "İş yaşamında Stres." *Çimento İşveren Dergisi* 3(23): 17-40.
- Spector, Paul, and Jex, Steve. 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): 356-367.
- Staufenbiel, Thomas and Konig, Cornelius. 2010. "A Model for the Effects of Job Insecurity on Performance, Turnover Intention, and Absenteeism." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 83(1): 101-117.
- Suswati, Endang. 2020. "The Influence of Work Stress on Turnover Intention: Employee Performance As Mediator in Casual-Dining Restaurant." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 18(2): 391-399.
- Sutanto, Eddy Madiono and Wiyono, Ferdianto Kurniawan. 2017. "Analysis of the Effects of Role Overload and Role Conflict on Performance Through Job Stress as a Mediating Variable in the Cellular Phone Trading Centers in Surabaya." *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura* 19(3): 405-414.
- Tepper, Bennet, Carr, John, Breaux, Denise, Geider, Sharon, Hu, Changya and Hua, Wei. 2009. "Abusive Supervision, Intentions to Quit, and Employees' Workplace Deviance: A Power/Dependence Analysis." *Organizational behavior and human decision processes* 109(2): 156-167.
- Tett, Rbert and Meyer, John. 1993. "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Metaanalytic Findings." *Personnel Psychology* 46 (2): 259-293.
- Tetteh, Stephen, Wu, Cisheng, Opata, Christian Narh, Asirifua Agyapong, Gloria Nana Yaa, Amoako, Richard, and Osei-Kusi, Frank. 2020. "Perceived Organisational Support, Job Stress, and Turnover Intention: The Moderation of Affective Commitments." *Journal of Psychology in Africa* 30(1): 9-16.
- Turhan, M., Erol, Y.C., Demirkol, M., ve Özdemir, T. Y. 2018. "Örgütsel Bağlılık, İş Doyumu ve İş Stresi Arasındaki İlişki." *Electronic Turkish Studies* 13(27): 1491-1507.
- Turuç, Ömer ve Çelik, Mazlum. 2010. "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi." *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 17(2): 183-206.
- Uysal,Hasan Tezcan, Akbulut, Halim, ve Ertan, Selim. 2015. "Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma." *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 8(38): 942-960.
- Varca, Philip. 1999. "Work Stress and Customer Service Delivery." *Journal of Services Marketing* 13(3): 229-241.
- Verburgh, Kim. 2017. "The Relationship Between Role Overload and Job Stress: The Moderating Roles of Job Variety and Perceived Organizational Support." *Bachelor Thesis Human Resource Studies*, Tilburg University, Netherlands.
- Xiaoming, Yang, Ma, Ben Jiang, Chang, Chunchih Lisa and Shieh, d Chich-Jen. 2014. "Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study." *Studies on ethno-medicine* 8(3): 229-237.
- Yamuç, Vesile Ayça., ve Türker, Duygu. 2015. "Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme." *Yönetim Bilimleri Dergisi* 13(25): 389-423.
- Yasin, Raheel, Namoco, Sarah Obsequio, Jauhar, Junaimah, Rahim, Noor Fareen Abdul and Zia, Najam Ul. 2020. "Responsible Leadership an Obstacle for Turnover Intention." *Social Responsibility Journal*. (ahead-of-print).
- Yenihan, Bora, Öner, Mert ve Çiftçiyıldız, Kemal. 2014. "İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma." *Çalışma İlişkileri Dergisi* 5(1): 38-49.
- Yongkang, Zhou, Weixi, Zeng, Yalin, Hu, Yipeng, Xi, and Liu, Tan. 2014. "The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress Of Chinese Middle-Level Cadres." *Chinese Studies* 3(1): 8-11.
- Zincirkıran, Mustafa, Çelik, Gaye Mat, Ceylan, Kemal ve Emhan, Abdurrahim. 2015. "İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi ve İş Tatmininin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma." *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar* 600: 59-71.
- I-WHO. 2005. Work Organization & Stress: Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives, *Protecting Workers' Health Series*.

ILO 2016. Workplace Stres: A Collective Challenge World Day For Safety and Health At Work, *International Labour Organization*.
https://ailevecalisma.gov.tr/medias/6964/ulusalveyerelmarketraporu_tum.pdf