

**İŞ YÜKÜ ALGISININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE
TÜKENMİŞLİĞİN ARACI ROLÜ: ZİNCİR MARKET ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

Yılmaz GÜNEL*

Öz

Teknolojide yaşanan hızlı gelişime karşın pek çok işte insan faktörü hala önemli görülmektedir. Çalışanların iş yerinde yerine getirmesi beklenen birtakım görevleri bulunmaktadır. İş yükünün aşırı olması çalışanların strese maruz kalmasına ve işe yönelik tükenmişlik yaşamasına neden olabildiği gibi işten ayrılmaya da sebep olabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, zincir market çalışanlarının iş yükü algılarının, işten ayrılma niyetine etkisinde tükenmişliğin aracı rolünü incelemektir. Çalışmanın, iş yüküyle ilgili yaşanan sorunları çözmeye, işteki tükenmişliği önlemeye ve market çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini azaltmaya yönelik daha duyarlı olunmasında farkındalık oluşturulabilmesi bakımından literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma Sivas ilindeki zincir market çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Araştırmada, ilişkisel tarama deseninden faydalanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile 380 kişiye ulaşılarak anketler uygulanmıştır. Ankette, İş Yükü Algısı Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve demografik özellikleri yansıtan sorulara yer verilmiştir. Faktör analizi aşamasında AFA ve DFA, hipotezler test edilirken yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. İş yükü algısının işi bırakmaya etkisinde tükenmişliğin aracı rolü incelenirken Baron ve Kenny'in (1986) tasarladığı 4 adımlı yöntem tercih edilmiştir. Çalışmada iş yükü algısının, tükenmişliği ve işten ayrılma düşüncesini pozitif yönde etkilediği ve çalışanların iş yükü algısı arttıkça tükenmişliklerinde ve iş bırakma düşüncelerinde artış olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin işi bırakmayı pozitif yönde etkilediği yani çalışanların tükenmişlikleri arttıkça işi bırakma düşüncelerinde de artış yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca iş yükü algısı ile iş bırakma düşüncesi arasındaki ilişkinin tükenmişlik tarafından düzenlendiği tespit edilmiştir. Yani iş yükü algısı arttıkça tükenmişlik ve iş bırakma düşüncesinin de artma eğiliminde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş yükü, İşten ayrılma niyeti, Tükenmişlik, Yapısal eşitlik modeli.

Jel Kodu: M12, J63, J28, C54.

The Mediating Role of Burnout in the Effect of Workload Perception on Turnover Intention: A Study on Chain Market Employees

Abstract

Despite the rapid development in technology, the human factor is still considered important in many jobs. Employees have a number of duties expected to fulfil at work. Excessive workload may cause employees to be exposed to stress and burnout towards work, and may also cause turnover. The purpose of this study is to examine the mediating role of burnout in the effect of workload perceptions of chain market employees on turnover intention. It is thought that the study will make important contributions to the literature in terms of raising awareness to solve the problems related to workload, to prevent burnout at work and to be more sensitive to reduce the turnover intention of market employees. The study was conducted for chain market employees in Sivas province. Relational survey design was utilised in the study. Questionnaires were applied by reaching 380 people with convenience sampling method. In the questionnaire, Workload Perception Scale, Maslach Burnout Scale, Turnover Intention Scale and questions reflecting demographic characteristics were included. EFA and CFA were used in the factor analysis phase and structural equation modelling was used to test the hypotheses. While examining the mediating role of burnout in the effect of workload perception on turnover, the 4-step method designed by Baron and Kenny (1986) was preferred. In the study, it was determined that the perception of workload positively affected burnout and turnover and as the perception of workload increased, burnout and turnover thoughts increased. It was concluded that burnout positively affects quitting, that is, as the burnout of employees

*Dr. Öğr. Üyesi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Divriği Nuri Demirağ Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkrâm Hizmetleri Bölümü, yilmaz23gunel@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-4776-1344>

increases, there is an increase in their thoughts of quitting the job. In addition, it was determined that the relationship between the perception of workload and the thought of quitting was regulated by burnout. In other words, it was concluded that as the perception of workload increases, burnout and thoughts of quitting also tend to increase.

Keywords: *Workload, Intention to leave, Burnout, Structural equation model.*

Jel Code: *M12, J63, J28, C54.*

1. Giriş

İnsan kaynakları, bir kuruluş veya şirkette hedeflere ulaşmak için gerekli ve çok önemli bir bileşendir. Şirketin işleyişi ve hedefleri, büyük ölçüde çalışanların şirket organizasyonunda oynadıkları role bağlıdır. Şirketler büyüdükçe çeşitli insan kaynakları sorunlarıyla karşı karşıya kalması kaçınılmaz olacaktır. Susilo ve Satrya'ya (2019) göre, kurumsal insan kaynakları ile ilgili temel sorunlardan biri işten ayrılma niyetidir. Bir çalışanın işten ayrılma niyeti genellikle çeşitli faktörlerden kaynaklanmaktadır. Dewi vd. (2023), işyerinde strese neden olan iş yükü ya da aşırı iş baskısının bu faktörlerden biri olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca aşırı iş yüküne maruz kalan ve tükenmişlik yaşayan çalışanların daha rahat bir iş arama isteğine sahip olabileceğini belirtmişlerdir.

Aşırı iş yükü, son yıllarda pek çok işyerinde stres ve tükenmişliğe neden olabilmektedir. Ayrıca çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkileyerek üretkenliklerini ve performanslarını düşürmek gibi istenmeyen sonuçlara da yol açabilmektedir. İş yükündeki artış, çalışanların işle ilgili stres düzeylerini doğrudan etkilemekte ve iş tükenmişliği oranında artışa neden olabilmektedir (Zanabazar & Bira, 2023). Kim ve Stoner (2008), yapılan işe bağlı olarak tükenmişlik arttıkça çalışanların örgütten ayrılma niyetinin de artacağını, bu nedenle çalışanları motive etmek için örgütün iş yerindeki tükenmişliğe neden olan faktörlere dikkat etmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

Bester vd. (2015), bir çalışanın yakın gelecekte mevcut iş pozisyonundan ayrılmasını ve alternatif bir iş arama niyetinde bulunmasını, işten ayrılma niyeti olarak açıklamaktadır. Bu kişiler mevcut işlerini bırakabilecek ve potansiyel yeni işlere bakmaya hazır olan çalışanlardır. İşten ayrılma niyeti, iş yerinden gönülsüz ya da gönüllü olarak kesin ayrılma isteğidir (Robbins & Judge, 2009). İşten ayrılma niyeti, kişinin mevcut işinden yeni bir işe geçme niyetinde olduğu fakat henüz bu düşüncenin gerçekleşmediği durumdur. Pek çok çalışmada, iş yükü ile çalışanların işini bırakma isteği arasında güçlü bir korelasyon olduğu görülmüştür (Applebaum vd., 2010; Arshad vd., 2020; Gayatri & Muttaqiyyathun, 2020; Jensen vd., 2011; Tewal, 2023). Fauzi ve Adi'ye (2020) göre, iş yükü işten ayrılma niyetiyle yakından ilişkili olup iş yükü arttıkça işe yönelik tükenmişlik artar ve işten ayrılma niyeti meydana gelir. Tüm bu çalışmalara bakıldığında, iş yükü algısının işten ayrılma niyetinde etkisi olduğu ve tükenmişliğin aracılık rolünün bulunduğu düşünülmektedir.

Türkiye'de perakende sektörü dünyadaki gelişmelere paralel olarak ilerleme göstermektedir. Ülkemizde perakende sektörü, hem nüfus hem de tüketim harcamaları bakımından Avrupa genelinde önemli bir potansiyele sahiptir. Perakende sektöründe gıda harcamaları açısından Avrupa'da 5. sırada yer alan ülkemiz, harcama miktarı ve mağaza sayısı bakımından kişi başına düşen ortalama ile bölgesinde yer alan diğer ülkelere göre gelişme potansiyelinin en fazla olduğu pazardır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB], 2017). Türkiye'de perakende sektöründe önemli bir yeri olan zincir marketler genelde 365 gün boyunca günde 12 saat hizmet vermektedir. Bu uzun çalışma süreleri çalışanlarda yoğun iş temposundan kaynaklı bir takım sorunlara sebep olabilmektedir. Bu durum zamanla çalışanlarda, iş tatmininin ve verimliliğinin azalmasına, işe karşı tükenmişlik yaşamalarına ve işten ayrılma düşüncesine neden olabilmektedir. Araştırmada iş yükü algısı, tükenmişlik ve iş bırakma düşüncesi arasında bulunan ilişki ele alınarak, zincir market çalışanlarının iş yükü algısının çalıştıkları işi bırakma niyeti üzerinde tükenmişliğin aracılık etkisinin bulunup bulunmadığı araştırılmıştır. Bu amaç

doğrultusunda Sivas ilinde şubeleri bulunan zincir market çalışanlarına yönelik çalışma yapılmıştır. Literatürde iş yükü algısı, işi bırakma niyeti ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik çok az çalışma yer almaktadır. Araştırmancın bu 3 değişken arasındaki ilişkiyi incelemesi ve zincir market çalışanlarına yönelik yapılmasının bu alandaki sorunların belirlenmesi açısından önemli olacağı düşünülmektedir.

1.1. Literatür İncelemesi

Bu bölümde yürütölen çalışmaya yönelik olarak, iş yükü algısı, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik konularını ele alan literatür taramasına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.1.1. İş Yükü Algısı

İş yükü kavramı zihinsel ve fiziksel sorumluluklar, zaman ve stres gibi faktörleri dikkate alan çok yönlü bir kavramdır. Seo vd. (2004) iş yükünü, çalışanlardan istenen iş rolünün aşırı derecede olması olarak açıklamışlardır. Nurhasanah (2022) iş yükünün, iş yeri tarafından verilen ve zamanında tamamlanması gereken bir dizi görev olduğunu ifade etmektedir. Coluci ve Alexandria (2012), aşırı rol yükünden kaynaklanan iş yükünü, rekabet ortamında kişisel işlerin uzatılması olarak değerlendirmiştir. Ayrıca çalışanların bireysel sorumlu oldukları görevlerden çoklu görevlere verilmesi ve iş yükü riskinin fazla olmasının, bu kişilerin işi geciktirmelerine, ekip atmosferine yeterince uyum sağlamamalarına ve kurallara uymamalarına neden olacağını belirtmiştir. Arshad vd. (2020), aşırı iş yükünün çalışanların sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerinin, genellikle başka bir yerde iş arama kararına neden olduğunu belirtmişlerdir.

Vanchapo'ya (2020) göre iş yükü, hızlı bir şekilde tamamlanması gereken görev sayısıdır. Çalışanlar, üstleri tarafından dayatılan daha fazla iş yükünü tamamlayıp, bu duruma uyum sağlasalar bile iş yükü onlar için aşırı gelebilir. İş yükü hem çalışanlar hem de işverenler için önemli olup bunda etkisi olan faktörlerin belirlenmesi gerekir. Wu vd. (2012) iş yükünün kaynağını; zaman yükü, ruhsal yatırım ve zihinsel stres olarak üçe ayırmışlardır.

Zaman Yükü: Çalışma hızının yavaşlayabileceği veya işlerin çok fazla acil olduğu yönünde algılanan streştir. Bir kişi büyük bir stres algıladığında çalışma hızı değişebilir.

Ruhsal Yatırım: Kişinin önceden belirlenmiş performansa ulaşması için zihinsel ve fiziksel faaliyetlere yönelik çok çalışması gerekir.

Zihinsel Stres: Bir işe ayrılan düşünme, karar verme, hesaplama, hafıza, dikkat ve arama gibi zihinsel veya algısal faaliyetlerdir.

İş yükünün sebep olduğu aşırı zihinsel yük, çalışanların iş tatmini üzerinde olumsuz etkiye yol açabilecek mesleki bir risk faktörü olarak görölmektedir. Bu durum çalışanlarda iş tükenmişliğine, iş tatmini ve refahın azalmasına, performansın ve üretkenliğin düşmesine, sağlığın bozulmasına ve işten ayrılma niyetine yol açabilmektedir (Bianchi, 2018; Keser & Yılmaz, 2014; Liu & Lo, 2018). Becker vd. (2005), iş yükünün işten ayrılma oranlarını önemli ölçüde etkileyen faktörlerden biri olduğunu vurgulamıştır. Yapılan bazı araştırmalarda iş yükünün işi bırakma niyetinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir (Applebaum vd., 2010; Arshad vd., 2020; Fitriantini vd., 2020; Jensen vd., 2011; Yin & Yang, 2002; Zanabazar & Bira, 2023).

1.1.2. Tükenmişlik

Schaufeli ve Greenglass (2001) tükenmişliği, çok zorlu bir iş ortamında uzun süre çalışan bireylerde ortaya çıkabilen duyarsızlaşma, duygusal ve zihinsel tükenme gibi psikolojik sendromlar olarak tanımlamışlardır. Mu'arif ve Setiawati (2021) tükenmişliği, işten kendini çekme, çaresizlik, umutsuzluk, derin bir üzüntüye hapsolme gibi davranışlarla meydana gelen psikolojik tutum ve davranış değişikliği şeklinde ifade etmektedirler.

Literatürde tükenmişliğe ilişkin farklı modeller bulunmaktadır. Bu modellerden en çok bilinen ve en yaygın kullanılanlardan biri Maslach ve Jackson'un (1981) önerdiği modeldir. Modelde, tükenmişlik için duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı duygusu ve duygusal tükenme şeklinde üç boyut tanımlanmıştır. Gil-Monte (2005) ise tükenmişliğe ilişkin olarak, işe yönelik şevk, psikik tükenme, tembellik ve suçluluk boyutlarından oluşan dört boyutlu bir model sunmuştur. İşe yönelik şevk, çalışanın işteki hedeflerine yönelik gerçekleştirdiği davranışları kapsamaktadır. Bu boyutta, çalışanlar iş faaliyetlerini ödüllendirici olarak düşünüp, kişisel ve mesleki tatmin için önemli görürler. Psikik tükenme boyutu, çalışanın her gün iş ile ilgili sorun yaşadığı kişilerle, bu ilişkilerden kaynaklı duygusal ve fiziksel tükenme yaşamasıdır. Tembellik boyutu, çalışanın iş yerinde ilişki kurması gereken insanlarla mesafeli olması ve onlara karşı kayıtsız kalması gibi bazı olumsuz tutumlar takınmasıdır. Bunun sonucunda çalışanlar iş arkadaşlarının sundukları sorunlara artık empati duymazlar. Suçluluk ise tutum ve davranışlardan kaynaklanan sosyal bir duygudur. Bu boyutta çalışanların davranışları, işin gerektirdiği mesleki rolü etik olarak ihlal ediliyormuş gibi değerlendirilir.

Fauzi ve Adi'ye (2020) göre iş tükenmişliği, işyeri baskılarına verilen psikolojik bir tepkidir ve duyarsızlaşma, duygusal yorgunluk ve kendini başarma duygusunun azalmasıyla karakterize edilmektedir. Kim vd. (2007), iş tükenmişliğinin başlıca belirtileri arasında, genellikle kişisel başarılarında azalma olduğunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşandığını ifade etmişlerdir. Çalışanlarda tükenmişlik oluşması durumunda; işe bağlılıkta ve iş tatmininde azalma, işe devamsızlıkta artış ve hatta mevcut iş pozisyonlarından ayrılma eğilimi görülebilir.

Tükenmişlik çeşitli mesleklerdeki çalışanları etkileyebilen önemli bir sorundur. Tükenmişlik öncelikle bir zihinsel sağlık sorunu olarak görülse de pek çok meslekte çalışanlar için olumsuz psikolojik ve fiziksel sonuçlar doğurabilir. Kanchanapa ve Karnsomdee (2019) iş tükenmişliğinin; bitkinlik, hayal kırıklığı, öfke, eleştiri, etkisizlik ve başarısızlık duygularıyla karakterize edildiğini ifade etmişlerdir.

Tükenmişlik çalışanlarda, kalıcı bir yorgunluk ve çaresizlik hissine, aylıklık hissine, başkalarına karşı sert bir tutuma ve çevreye karşı kayıtsızlığa neden olur. Gil-Monte (2011) tükenmişliği, kronik iş stresinin bir sonucu olduğunu, işe yönelik olumsuz bilişlerden, duygular ve tutumlardan meydana gelen olumsuz karakterli öznel bir deneyimden oluştuğunu ifade etmektedir. Billah ve Wahyuati (2022) çalışanların genellikle yüksek iş talepleri nedeniyle duygusal ve zihinsel tükenme yaşadıklarını, bunun da kronik yorgunluğa, can sıkıntısına, depresyona ve işten çekilme isteğine yol açtığını belirtmişlerdir.

İş yükünün artması, çalışanların işle ilgili stres düzeylerini doğrudan etkiler ve bu da iş tükenmişliği oranının artmasına neden olabilir (Zanabazar & Bira, 2023). Bazı araştırmalarda iş yükü ve tükenmişlik arasında bağlantı olduğu görülmüştür. İş yükü arttıkça iş tükenmişliğinin arttığı tespit edilmiştir (Fauzi & Adi, 2020; Portoghese vd., 2014).

1.1.3. İşten Ayrılma Niyeti

Mobley (1977) iş bırakma düşüncesi kavramını, işyerini veya mesleği terk etme kararının, işe ilişkin piyasa alternatiflerinin maliyet ve faydalarının değerlendirilmesi ile başlayan bilişsel ve duygusal nitelikte psikolojik bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu süreçte çalışan, iyi bir kariyere ve sosyal haklara sahip olmayı, yeni işinde daha iyi ücret almayı arzular. Mesleki stres gibi çeşitli faktörlerin etkisiyle mevcut işini bırakmayı ve alternatif istihdam fırsatlarını takip etmeyi düşünür. Carlotto ve Cãmara (2020) ise işten ayrılma niyetini, çalışanların işin gereklerine yönelik duygusal bakımdan sorun yaşadığı, resmi olarak istifa etmedikleri fakat kariyerlerini veya iş yerlerini kesin bir şekilde bırakma eğiliminde oldukları psikolojik bir terk etme biçimi olarak ifade etmişlerdir.

Maslach ve Jackson'a (1981) göre işten ayrılma kararı, çalışanların mesleklerinden duydukları memnuniyetsizlikle ilgili çaresizlik hissi ya da duygusal tükenme gibi belirtilerden etkilenebilir. Muala

vd. (2022), işten ayrılmanın basit bir süreç olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca çalışanların refahları için faydalı olacağını düşündüklerinden bir kuruluştan ayrılmaya karar verebileceğini ifade etmişlerdir.

Çalışanların işe ilişkin tükenmişlikleri işi bırakma düşüncesini etkileyen önemli bir faktördür ve birçok çalışmada tükenmişlik ile işi bırakma düşüncesi arasında güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş tükenmişliği arttıkça iş tatmini azalma eğilimi göstermekte ve mevcut işten ayrılma niyeti artmaktadır (Alkhraish vd., 2023; Chen vd., 2019; Leung & Lee, 2006; Lin vd., 2013; Mat-Rifin & Danaee, 2022; Özkan, 2022; Scanlan & Still, 2013; Sillero-Sillero & Zabalegui, 2020). Tüm bu çalışmalara karşın Wirawan ve Dewi (2020) ise yaptıkları çalışma ile tükenmişliğin işi bırakma düşüncesi üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ortaya koyarak farklı sonuçlara ulaşmışlardır.

İş yükü, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti konularında Türkiye’de çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Faiz (2019), aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun satış personellerinin işi bırakma düşüncesindeki etkisini incelemiştir. Çalışmada, aşırı iş yükü ve tükenmişliğin işi bırakma düşüncesini arttırdığı ortaya konmuştur. Kaynak (2021) ise iş güvencesizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkide iş yükü algısının rolünü araştırmıştır. Çalışmada, iş güvencesizliği ile işi bırakma düşüncesi arasında yüksek düzeyde pozitif bir ilişki bulunduğu ve iş yükü algısının bu ilişkide önemli bir rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Atalay vd. (2023), İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, tükenmişliğin işi bırakma düşüncesi üzerindeki etkisinde iş yaşam dengesinin aracı rolünü incelemiştir. Araştırmada, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini arttırdığı ve bu ilişkide iş yaşam dengesinin önemli bir aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Turunç ve Ulusoy (2023), sivil havacılık sektöründe yaptığı araştırma ile aşırı iş yükünün iş stresinde, tükenmişlikte ve işi bırakma düşüncesindeki etkisini ele almıştır. Çalışmada, aşırı iş yükünün iş stresini ve tükenmişliği arttırdığı, bunun da işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Mücevher ve Çetinceli (2023) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinde öz yeterlik ve dayanıklılığın rolünü araştırmışlardır. Çalışmada, aşırı iş yükünün tükenmişliği ve işi bırakma düşüncesini arttırdığı ancak öz yeterlik ve dayanıklılığın bu etkiyi azaltabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Türkiye’de zincir market çalışanlarının iş yükü algısı, tükenmişlik ve iş bırakma düşüncelerine yönelik yapılan bazı çalışmalarda, bu faktörlerin birbirleriyle ilişkili olduğu belirlenmiştir. Öztürk-Çiftçi (2022) yaptığı çalışmada, zincir market çalışanları arasında aşırı iş yükü algısı ile işi bırakma düşüncesi arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırmada, aşırı iş yükünün işi bırakma düşüncesini arttırdığı ve bu ilişkide iş kaynaklı stresin aracılık rolü bulunduğu belirlenmiştir. Benk (2023), zincir market çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini çalışma koşulları ve örgütsel faktörler bağlamında incelemiştir. Araştırmada olumsuz çalışma koşulları ve yetersiz örgütsel desteğin işten ayrılma niyetini arttırdığını ortaya konmuştur. Bu araştırmalar, zincir market sektöründe çalışanların aşırı iş yükü ve iş stresi nedeniyle tükenmişlik yaşadıklarını ve bunun işten ayrılma niyetlerini arttırdığını göstermektedir.

2. Yöntem

Aşırı iş yükü ve işteki tükenmişliğe yatkın olan sektörlerden biri de perakende sektöründe yer alan marketlerdir. Bu araştırmada, Sivas ilinde şubeleri bulunan zincir market çalışanlarının çalışma ortamındaki iş yükü algılarının, işten ayrılma niyetine olan etkisi incelenmiş ve tükenmişlik duygularının aracılık rolü araştırılmıştır. Bunun için Baron ve Kenny’in (1986) tasarladığı ve 4 aşamadan oluşan yöntem ile yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır.

2.1. Araştırma Deseni

Bu araştırma, belirli bir zaman diliminde değişkenler arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik tanımlayıcı kesitsel bir çalışmadır. Bu kapsamda, nicel araştırma yöntemlerinde yaygın olarak kullanılan ilişkisel tarama deseni tercih edilmiştir. Kişilerin belirli bir zamanda mevcut durumlarını betimlemek ve

değişkenler arasındaki ilişkileri ele almak için tanımlayıcı kesitsel tasarım tercih edilmiştir. Karasar'a (2011) göre, ilişkisel tarama deseni, iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişip değişmediğini belirlemeye ve eğer bir değişim mevcutsa, bunun yönünü ve niteliğini ortaya koymaya yardımcı olan bir yöntemdir. Bu çalışmada, iş yükü algısı, tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma düşüncesi arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla bu desen kullanılmıştır.

2.2. Araştırma Hipotezleri

Çalışanların hissettiği iş yükü ağırsa işten ayrılma niyeti de artacaktır. Aşırı iş yüküne maruz kaldığını düşünen kişiler işine ve çalıştıkları kurumun amaçlarına ilişkin olumsuz duygular taşıyabilmekte, motivasyonları azalabilmekte ve işlerine yönelik psikolojik açıdan uzaklaşabilmektedir. Böylece bu kişilerin belirli bir sürenin sonunda kendilerine uygun bir iş arama gayretinde bulunacağı beklenmekte ve iş yükü algısı ile işi bırakma niyeti arasında anlamlı bir bağın olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda, iş yükü algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik şu hipotez geliştirilmiştir:

H1: İş yükü algısı işten ayrılma niyetini etkilemektedir

Maslach ve Leiter (2016) tükenmişliği, kronik bir duygusal tükenme durumu, kişilerarası sinizm, kişisel kimliğin azalması ve mesleki etkinliğin azalması şeklinde açıklamışlardır. Lau vd. (2005) tükenmişliğin, duygusal tükenme ile karakterize edildiğini ve uzun süreli ve sürekli stresin bir sonucu olduğunu belirtmişlerdir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlarda işe bağlılık ve iş tatmini azalabilir, devamsızlık artabilir. Aşırı iş yükü ve işyerindeki çatışmalar iş tükenmişliğine neden olarak meslektaşlar arasında güvensizlik yaşanmasına ve olumsuz duygulara yol açabilir. Bu durum tükenmişlik semptomlarının olumsuz etkisini arttırabilir. Bu çalışmada, iş yükü algısı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülerek şu hipotez geliştirilmiştir:

H2: İş yükü algısı tükenmişliği etkilemektedir.

Kokkinos'a (2007) göre iş tükenmişliği, genellikle bir iş ortamında işle ilgili stres faktörlerinin uzun süreli ve kalıcı olmasından kaynaklanır. Bu durum daha sonra çalışan performansını etkiler, üretkenliği ve iş memnuniyetini azaltır ve nihayetinde işi bırakma niyetinin oluşmasına neden olur. Bu araştırmada, tükenmişlik ile iş bırakma düşüncesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülerek şu hipotez geliştirilmiştir:

H3: Tükenmişlik işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

Son olarak çalışmada, iş yükü algısının işi bırakma niyetindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü taşıdığı beklenmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın son hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H4: İş yükü algısı ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tükenmişliğin aracı rolü vardır.

Bu çalışmada, ayrılma niyeti (bağımlı değişken), iş yükü (bağımsız değişken) ve tükenmişlik (aracı değişken) değişkenleri ele alınmıştır.

2.3. Evren ve Örneklem

Ülkemizde son yıllarda hızla artan şube sayıları ile zincir marketler perakendecilik sektöründe önemli bir yer edinmiştir. Zincir market çalışanları genelde 12 saati bulan hatta aşabilen günlük uzun çalışma saatleri ile haftanın 6 veya 7 günü çalışabilmektedir. Zincir market çalışanlarından beklenen aşırı çalışma performansı, çalışma mevzuatı açısından bazı riskleri de beraberinde getirmektedir. Zincir market çalışanlarının, iş yerinde algıladıkları iş yükü sonucunda yaşadıkları olumsuz şeylerden kaynaklı işten ayrılma düşüncesi ve işten ayrılacak çalışanın yerine alınacak kişinin işe adapte olma süreci, sektör paydaşları için önemli görülmektedir. Özellikle sektörde çalışan sayısı göz önünde bulundurulduğunda zincir market çalışanlarının alacakları kararların (iş yavaşlatma, iş durdurma vb.) ülkemizde önemli etkisi olacaktır. Sivas ili de tüm Türkiye'de olduğu gibi zincir market ve çalışan sayısı açısından hızlı

bir gelişim kat etmektedir. Tüm bu gelişmelerden ötürü araştırma, zincir market çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Araştırma evrenine Sivas ilinde şubeleri bulunan zincir market çalışanları dâhil edilmiştir. Çalışmanın Sivas ilinde yapılmasında zaman ve maliyet kısıtları etkili olmuştur.

2023 yılı sonu itibariyle Sivas ilinde perakende sektöründe çalışan sayısı 8.652 (Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK], 2024) olup zincir market çalışan sayısı tam olarak belirlenememiştir. Bu durumda ana kütle büyüklüğü için bu sayının üzerinde olamayacağı düşünülerek 8.652 sayısı temel alınmıştır. Çalışma yapılırken, örneklemin tespit edilebilmesi için ana kütle için büyüklüğü bilindiği durumlarda kullanılan şu formülden yararlanılmıştır (Karagöz, 2017):

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q} = \frac{8652 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot (8652 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 367,87$$

Söz konusu formülde, ana kütle hakkında bilgi olmadığından $p=0,5$ ve $q=0,5$ alınmış, 0,95 güven aralığı ve %5 hata oranı varsayımlarına dayanarak minimum örneklem büyüklüğünün yaklaşık olarak 368 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamında, zincir marketlerde çalışan 380 kişiye kolayda örnekleme yönteminden yararlanılarak ulaşılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, kolay ulaşılabilen birimlerin seçilmesi esasına dayalı bir örneklem oluşturma tekniğidir. Bu yöntemde, doğru yerde ve doğru zamanda bulunan kişiler gönüllü katılım esasına göre seçilir. Ankete katılan her birey örneğe dâhil edilir ve örnek büyüklüğü istenilen düzeye ulaşmaya kadar bu süreç devam ettirilir (Altunışık vd., 2012). Araştırmada başta zaman ve maliyet kısıtları olmak üzere, çalışma grubuna daha iyi erişim sağlamak için kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

2.4. Araştırma Süreci

Araştırma için hazırlanan anketler 1 Nisan 2024–15 Temmuz 2024 tarihleri arasında zincir market çalışanlarına bırakılmış ve birkaç gün sonra anketler toplanmıştır. Araştırmada 380 anket uygulanmış fakat 5 anket hatalı ya da eksik doldurulduğu için analizlerden çıkarılmıştır. Geri kalan 375 anketten elde edilen veriler analize alınarak değerlendirme yapılmıştır.

2.5. Veri Toplama Araçları

Çalışmanın veri toplama safhasında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Ankette, market çalışanlarının demografik bilgilerine ilişkin 8 soru yer almaktadır. Ayrıca ankette, ilgili literatür incelenerek bu çalışmaya uyarlanan “İş Yüklü Algısı Ölçeği” (EK 1), “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” (EK 2) ve “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” (EK 3) bulunmaktadır.

İş Yüklü Algısı Ölçeği, kişilerin iş yüklerini değerlendirmeleri için Duxbury ve Higgins (1991) tarafından geliştirilen, 11 maddesi ve 1 boyutu olan bir ölçektir. Aycan ve Eskin (2005) ölçeğin Türkçeye uyarlamasını yapmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,84 şeklinde hesaplanmıştır. Ölçek 5’li Likert tipi (1=Hiç katılmıyorum,...,5=Kesinlikle katılıyorum) bir ölçektir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, çalışanların iş tükenmişliğini belirlemek için Maslach ve Jackson’un (1981) geliştirdiği, 22 madde ve üç boyuttan meydana gelen (kişisel başarı, duyarsızlaşma, duygusal tükenme) bir ölçektir. Ölçeğin Türkçeye uyarlamasını Ergin (1992) yapmıştır. Türkiye’de bu ölçeğe ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmalarını Ergin (1992) ve Çam (1992) yapmıştır. Ergin (1992), ölçeğin iç tutarlılığına ilişkin test tekrar test güvenilirlik katsayı değerlerini kişisel başarı boyutu için 0,67, duyarsızlaşma boyutu için 0,72 ve duygusal tükenme boyutu için ise 0,83 olarak bulmuştur. Çam (1992) da yaptığı çalışma ile Kuder-Richardson 20 formülünü kullanarak ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayı değerlerini, kişisel başarı boyutu için 0,72, duyarsızlaşma boyutu için 0,71 ve duygusal tükenme boyutu için ise 0,89 şeklinde hesaplamıştır. Ölçek 5’li Likert tipi (1=Hiçbir zaman,...,5=Her zaman) bir ölçektir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, kişilerin iş bırakma düşüncesini ölçmek amacıyla Wayne vd. (1997) ile Rusbult vd. (1988) tarafından yapılan çalışmalardan faydalanılarak geliştirilen, ülkemizde geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini Erdirençelebi ve Ertürk'ün (2018) yaptığı bir ölçektir. Bu ölçekte, işten ayrılma eğilimi altı ifade ile ölçülmekte ve ölçekte tek boyut bulunmaktadır. Ölçek 5'li Likert tipi (1=Kesinlikle katılmıyorum,...,5=Kesinlikle katılıyorum) bir ölçektir.

2.6. Verilerin Analizi

Verilerin analizi için SPSS ve AMOS programlarından yararlanılmıştır. Çalışmada faktör analizinin gerçekleştirilmesi adımıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA), hipotezlerin test edilmesi adımıyla ise yapısal eşitlik modeli (YEM) tercih edilmiştir. İş yükü algısının işi bırakma niyetindeki etkide tükenmişliğin aracı rolü incelenirken Baron ve Kenny'in tasarladığı 4 adımdan oluşan yöntem kullanılmıştır.

2.7. Araştırma Etiği

Çalışmanın bilimsel yayın etiği kurallarına uygunluğu için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kuruluna başvurulmuştur. Kurul, 20.03.2024 tarih, E-99711239-050.04-412181 sayı ve 2024/1 nolu karar ile çalışmanın etik olarak uygun olduğuna karar vermiştir. Çalışma, etik kurallara uygun olarak yürütülmüştür. Veriler gönüllü katılım ilkesine göre toplanmıştır. Katılımcılara kişisel bilgilerinin gizli tutulacağı, elde edilen verilerin yalnızca bu çalışmada bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacağı ve istedikleri zaman çalışmadan çekilebilecekleri konusunda bilgilendirilme yapılmıştır.

3. Bulgular

Araştırmaya katılım sağlayan kişilerin demografik özelliklerine ait bulgular Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	Değişkenler	N	Yüzde		Değişkenler	N	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	181	48,3	Medeni Hal	Evli	272	72,5
	Kadın	194	51,7		Bekâr	103	27,5
	Genel Toplam	375	100,0		Genel Toplam	375	100,0
Yaş	18-29	193	51,5	Eğitim Durumu	Lise ve altı	193	51,5
	30-44	102	27,2		Ön Lisans	107	28,5
	45-59	59	15,7		Lisans	57	15,2
	60 yaş veya üzeri	21	5,6		Lisansüstü	18	4,8
	Genel Toplam	375	100,0		Genel Toplam	375	100,0
Aylık Gelir	17.000 TL'den az	35	9,3	Çocuk Sayısı	0	130	34,6
	17.000-29.999 TL	194	51,7		1	126	33,6
	30.000-44.999 TL	94	25,1		2	73	19,5
	45.000 TL ve üstü	52	13,9		3 veya üzeri	46	12,3
	Genel Toplam	375	100,0		Genel Toplam	375	100,0
Çalışma Süresi	3 yıldan az	133	35,4	Aylık Fazla Mesai Saati	5 saatten az	56	14,9
	4-7 yıl	106	28,3		6-10 saat	86	23,0
	8-11 yıl	73	19,5		11-15 saat	143	38,1

12-15 yıl	40	10,7	16-20 saat	60	16,0
15 yıldan fazla	23	6,1	20 saatten fazla	30	8,0
Genel Toplam	375	100,0	Genel Toplam	375	100,0

Araştırmaya katılan market çalışanlarının %48,3'ü erkek ve %51,7'si kadın olup %72,5'i evli ve %27,5'i de bekârdır. Katılımcıların %51,5'i 18 ile 29 yaş arasında olup %27,2'si 30 ile 44 yaş arasında, %15,7'si 45 ile 59 yaş arasında ve %5,6'sı ise 60 veya üzeri bir yaşıdır. Araştırmaya katılanların %51,5'i lise veya altı bir okul mezunu iken %28,5'i ön lisans, %15,2'si lisans ve %4,8'i ise lisansüstü mezuniyet seviyesine sahiptir. Araştırmaya katılanların %9,3'ünün aylık geliri 17.000 TL'den az olup %51,7'sinin geliri 17.000-29.999 TL aralığında, %25,1'inin geliri 30.000-44.999 TL aralığında ve %13,9'unun da 45.000 TL veya üzerindedir. Katılımcıların çocuk sayıları incelendiğinde; %34,6'sının hiç çocuğunun olmadığı, %33,6'sının 1 çocuğunun bulunduğu, %19,5'inin 2 çocuğa sahip olduğu ve %12,3'ünün de 3 veya daha fazla çocuğa sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35,4'ünün 3 yıldan daha az bir süre marketlerde çalıştığı, %28,3'ünün 4-7 yıl arası bir süre çalıştığı, %19,5'inin 8-11 yıl arası bir süre çalıştığı, %10,7'sinin 12-15 yıl arası bir süre çalıştığı ve %6,1'inin de 15 yıldan fazla bu sektörde çalıştığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların %14,9'unun aylık ortalama 5 saatten daha az fazla mesai yaptığı, %23'ünün 6-10 saat arası, %38,1'inin 11-15 saat arası, %16'sının 16-20 saat arası ve %8'inin de aylık ortalama 20 saatten fazla mesai yaptıkları belirlenmiştir.

Araştırmalarda yararlanılan ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliğinin belirlenmesi önemli bir aşamadır. Bu çalışmada, ölçeklerin geçerliliğine yönelik olarak içerik ve yapı geçerliliği yöntemleri kullanılmıştır. Ölçekte bulunan ifadelerin, ölçülmesi amaçlanan olguyu temsil etme seviyesi, içerik geçerliliğinden yararlanılarak belirlenebilmektedir (Coşkun vd., 2017). Çalışmada yararlanılan üç ölçek için çalışma konusu ile ilgili araştırmaları bulunan Türkiye'de farklı üniversitelerde görevli dört akademisyenin görüşüne başvurulmuştur. Alınan geri dönütler sonucunda akademisyenlerce ifadelerin daha iyi anlaşılmasına yönelik önerilen bazı düzeltmeler yapılmıştır.

Yapı geçerliliği ile kavramsal yapının ortaya konulması amaçlanmaktadır. Faktör analizi, yapı geçerliliğinin belirlenmesinde araştırmacılara önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Faktör analizi, değişkenler arasında bulunan ilişkilere bağlı olarak birbirinden bağımsız, toplam değişken sayısından daha az, daha anlamlı ve özet bir biçimde yeni değişkenler tanımlanmasını amaçlar. Ortaya çıkan bu yeni değişkenlere faktör (alt boyut) denilmektedir (Karagöz, 2016). Bu çalışmada kullanılan araştırma ölçeklerinin faktör yapılarını incelemek için AFA ve DFA yöntemlerinden yararlanılmıştır.

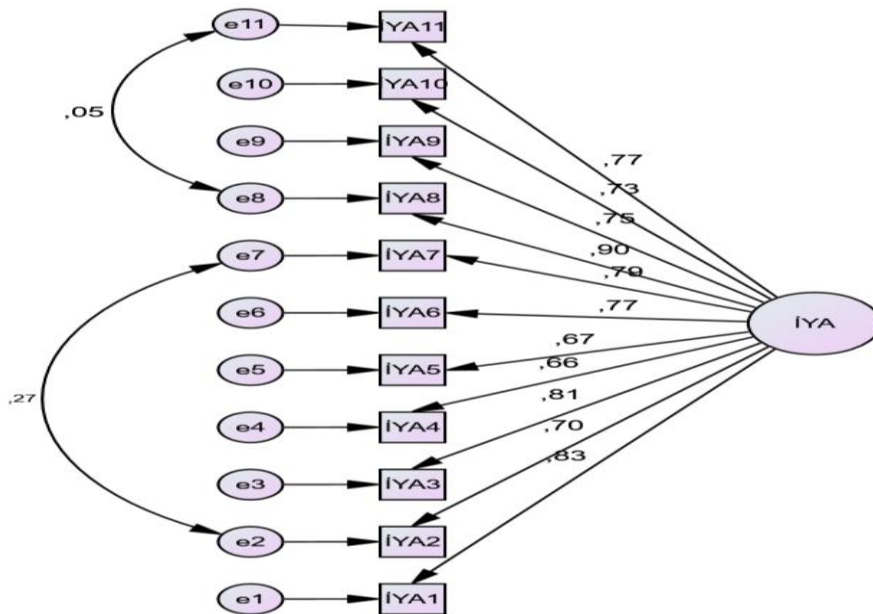
Netemeyer vd. (2003), açıklanan varyansın ve güvenilirliğin maksimum düzeyde olması için ifade sayılarının azaltılması ve ölçekteki potansiyel boyutların belirlenmesi amacıyla AFA'nın kullanılabilmesini belirtmişlerdir. Önceden belirlenmiş bir yapının doğrulanması amacıyla DFA'dan yararlanılmaktadır. DFA, AFA ile ortaya konulan faktörlerin, hipotez ile belirlenen faktör yapılarına uygun olup olmadığını belirlemek için kullanılmaktadır (Karagöz, 2016).

Araştırma ölçeklerinin iç tutarlılığı Cronbach Alfa katsayısı ile incelenmiştir. Bu katsayı ölçeğin tüm maddelerinin aynı yapıyı ölçüp ölçmediğini anlamaya yardımcı olur. Alfa değeri, ölçekteki skorların varyansının, gerçek değerden kaynaklanan yüzdesini gösterir (DeVellis, 2021).

Tablo 2*İş Yükü Algısı Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Ait Bulgular*

<i>İş Yükü Algısı Ölçeği Maddeleri</i>	<i>Faktör Yükleri</i>
Bilgi ve beceri seviyemin üzerinde iş yapıyorum.	0,892
İş yerinde kapasitemin üzerinde işleri yapmam isteniyor.	0,844
İşlerimi tam zamanında ve rahat bir şekilde yetiştirebiliyorum.	0,823
Mevcut işimde akşam ve hafta sonları da çalışmam isteniyor.	0,816
İş yerinde çalıştığım pozisyon çok sayıda kişi ve işle uğraşmamı gerektiriyor.	0,797
İşlerim mesai saatleri içinde bitmiyor.	0,787
İş ile ilgili aldığım sorumluluklar ve iş yükü altında eziliyorum.	0,781
Mevcut işimde çok fazla ve uzun saatler çalışmam gerekiyor.	0,770
İş yerinde çok fazla iş yüküm var.	0,755
Özel hayatımdan fedakârlık yaparak işlerimi yetiştirebiliyorum.	0,707
İş yüküm beni aşıyor.	0,704
Cronbach Alfa Katsayı Değeri	0,939

İş Yükü Algısı Ölçeğine (İYA) yönelik yapılan AFA ile Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) istatistik değeri 0,951 hesaplanmış ve faktör analizi için örneklem büyüklüğü düzeyinin yeterliliğinin “mükemmel” olduğu belirlenmiştir (Tavşancıl, 2010). Aynı zamanda Bartlett Küresellik testi sonucunda maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin yüksek olduğu yani testin sonucunun anlamlı olduğu belirlenmiştir ($X^2=2.820,09$; $p<0,001$). İş Yükü Algısı Ölçeğinde özdeğeri birden büyük tek faktör olduğu görülmüş ve ölçeğin toplam varyans değeri %62,49 şeklinde hesaplanmıştır. Tablo 2’de görüldüğü üzere, ölçeğin iç tutarlılığına ait olarak Cronbach Alfa katsayı değeri 0,939 şeklinde hesaplanmış ve ölçeğin “yüksek güvenilirlikte” olduğuna karar verilmiştir (Tavşancıl, 2010). AFA sonrası oluşan yapı DFA ile test edilerek meydana gelen nihai model Şekil 1’de sunulmuştur.

Şekil 1*İş Yükü Algısı Ölçeği DFA Modeli*

Şekil 1’de İş Yükü Algısı Ölçeğine ait faktör yük değerlerinin 0,66-0,9 arasında bulunduğu görülmektedir. Modele ilişkin uyum indeks değerlerinin; $\chi^2/sd=3,09$; IFI=0,969; RMSEA=0,075; TLI=0,959; GFI=0,942; CFI=0,969 olduğu ve bu değerlerin ölçeğin tek boyutlu yapısı için kabul edilebilir sınır değerlerde bulunduğu tespit edilmiştir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Tablo 3

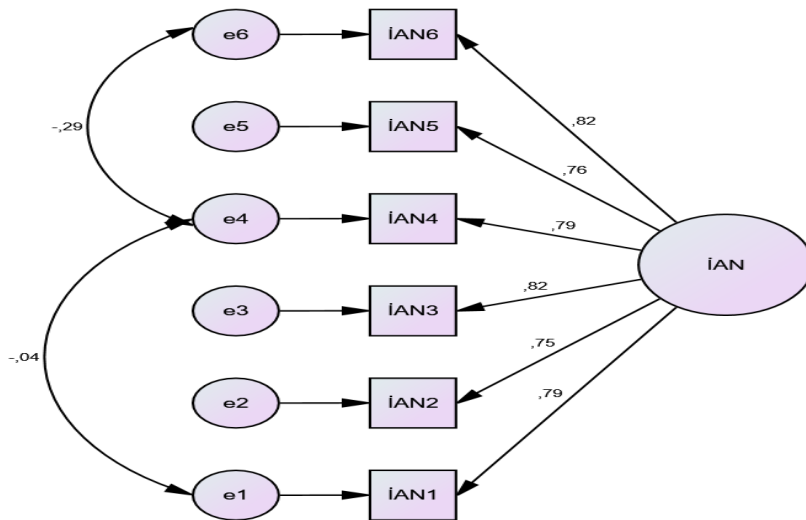
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Ait Bulgular

<i>İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Maddeleri</i>	<i>Faktör Yükleri</i>
Bugünlerde yoğun bir şekilde iş arıyorum.	0,853
Sık sık işi bırakmayı düşünüyorum.	0,834
Mevcut işimden daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işi bırakacağım.	0,831
Kararlı bir şekilde mevcut işimden ayrılmayı düşünüyorum.	0,817
Alternatif iş tekliflerine hazırım.	0,805
Mevcut işimden her an istifa edebilirim.	0,804
Cronbach Alfa Katsayı Değeri	0,905

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine (İAN) yönelik yapılan AFA ile KMO istatistik değeri 0,9 şeklinde hesaplanmış ve faktör analizine yönelik örneklem büyüklüğü düzeyinin yeterliliğinin “mükemmel” olduğu belirlenmiştir (Tavşancıl, 2010). Aynı zamanda Bartlett Küresellik testi sonucunda maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin yüksek olduğu yani testin sonucunun anlamlı olduğu belirlenmiştir ($X^2=1.290,66$; $p<0,001$). İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinde öz değeri birden büyük tek faktör olduğu görülmüş ve ölçeğin toplam varyans değeri %67,91 şeklinde hesaplanmıştır. Tablo 3’te araştırma ölçeğinin iç tutarlılığına ilişkin Cronbach Alfa katsayı değerinin 0,905 olduğu görülmektedir. Bu durumda ölçeğin “yüksek güvenilirlikte” olduğuna karar verilmiştir (Tavşancıl, 2010). AFA sonrası oluşan yapı DFA ile test edilerek meydana gelen nihai model Şekil 2’de sunulmuştur.

Şekil 2

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği DFA Modeli



Şekil 2’de İAN ölçeğine ait faktör yük değerlerinin 0,75-0,82 arasında bulunduğu görülmektedir. Modele ilişkin uyum indeks değerlerinin; $\chi^2/sd=2,462$; IFI=0,992; RMSEA=0,063; TLI=0,983; CFI=0,992; GFI=0,986 olduğu ve bu değerlerin ölçeğin tek boyutlu yapısı için kabul edilebilir sınır değerlerde bulunduğu tespit edilmiştir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Tablo 4

Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerliliği ve Güvenilirliğine Ait Bulgular

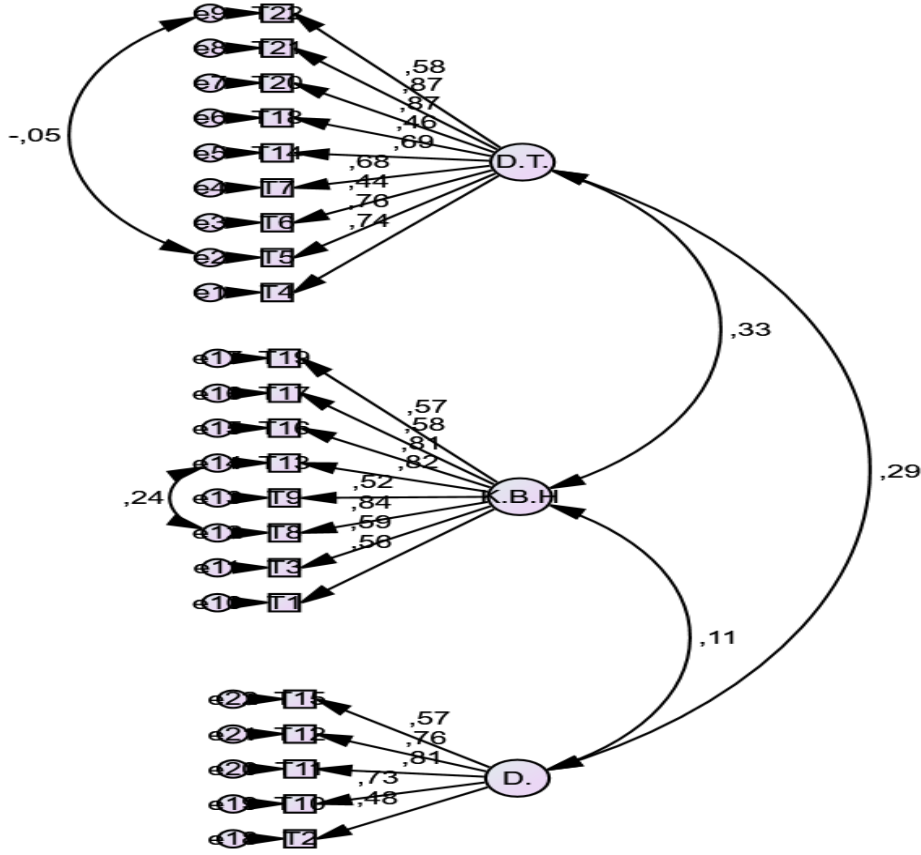
Tükenmişlik Ölçeği Maddeleri	Faktör Yükleri		
	1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör
Duygusal Tükenme (DT)			
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0,857		
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	0,851		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,78		
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,745		
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0,709		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0,694		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	0,648		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0,498		
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,489		
Kişisel Başarı Hissi (KBH)			
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.		0,847	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.		0,832	
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.		0,825	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		0,652	
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.		0,648	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.		0,638	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.		0,601	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.		0,556	
Duyarsızlaşma (D)			
Bu işe girdiğimden beri insanlara davranışım sertleşti.			0,838
Yaptığım işte giderek katılmaktan korkuyorum.			0,817
İş yerinde işimi yaparken karşılaştığım bazı insanlara, insan olmadıklarına yönelik davranışlar sergilediğimi hissediyorum.			0,767
İş yerinde karşılaştığım insanların ne yaşadıklarını önemsemiyorum.			0,694
İş yerinde karşılaştığım insanlarda, yaşadıkları bazı problemlerin kaynağının ben olduğuma yönelik davranışlar sergilediklerini hissediyorum.			0,527
Cronbach Alfa Katsayı Değeri	Boyutlar	0,879	0,863
	Tükenmişlik Ölçeği		0,801
			0,874

Tükenmişlik Ölçeğine yönelik yapılan AFA ile KMO istatistik değeri 0,878 şeklinde hesaplanmış ve faktör analizine yönelik örneklem büyüklüğü düzeyinin yeterliliğinin “iyi” olduğu belirlenmiştir (Tavşancıl, 2010). Aynı zamanda Bartlett Küresellik testi sonucunda maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin yüksek olduğu yani testin sonucunun anlamlı olduğu belirlenmiştir ($X^2=3.778,19$; $p<0,001$). Tükenmişlik Ölçeğinde öz değeri birden büyük üç faktör olduğu görülmüş ve ölçeğin toplam varyans değeri %54,34 şeklinde hesaplanmıştır.

Tablo 4’te Tükenmişlik Ölçeğinin iç tutarlılığına yönelik ölçeğin tamamına ilişkin Cronbach Alfa katsayı değeri (0,874) şeklinde hesaplanmıştır. Bu değer ölçeğin “Duygusal Tükenme” boyutu için (0,879), “Kişisel Başarı Hissi” boyutu için (0,863) ve “Duyarsızlaşma” boyutu için ise (0,801) olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan bütün boyutların ve ölçeğin tamamına yönelik hesaplanan Cronbach Alfa değerlerinin 0,8’den büyük olması nedeniyle Tükenmişlik Ölçeğinin “yüksek güvenilirlikte” olduğu ifade edilebilir (Tavşancıl, 2010). AFA sonrası oluşan yapı DFA ile test edilerek meydana gelen nihai model Şekil 3’te sunulmuştur.

Şekil 3

Tükenmişlik Ölçeği DFA Modeli



Şekil 3'te Tükenmişlik Ölçeğine ait faktör yük değerlerinin 0,44-0,87 arasında bulunduğu görülmektedir. Modele ilişkin uyum indeks değerlerinin; $\chi^2/sd=2,620$; IFI=0,910; RMSEA=0,066; TLI=0,9; CFI=0,909; GFI=0,887 olduğu ve tüm bu değerlerin ölçeğin üç boyutlu yapısı için kabul edilebilir sınır değerlerde bulunduğu tespit edilmiştir (Koyuncu & Kılıç, 2019). Toplamda 22 ifade bulunan Tükenmişlik Ölçeğinde 9 ifade duygusal tükenmeyi, 8 ifade kişisel başarı hissini ve 5 ifade de duyarsızlaşma faktörlerini oluşturmaktadır.

Bu araştırmada, iş yükü algısının işi bırakma niyetindeki etkide tükenmişliğin aracılık rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda, istatistiksel olarak aracılık rolü, Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen yöntem kullanılarak şu 4 aşamada incelenmiştir:

1) İş yükü algısı (bağımsız değişken), işten ayrılma niyetini (bağımlı değişken) anlamlı bir düzeyde etkilemektedir.

2) İş yükü algısı (bağımsız değişken), tükenmişliği (aracı değişken) anlamlı bir düzeyde etkilemektedir.

3) Tükenmişlik (aracı değişken), işten ayrılma niyetini (bağımlı değişken) anlamlı bir düzeyde etkilemektedir.

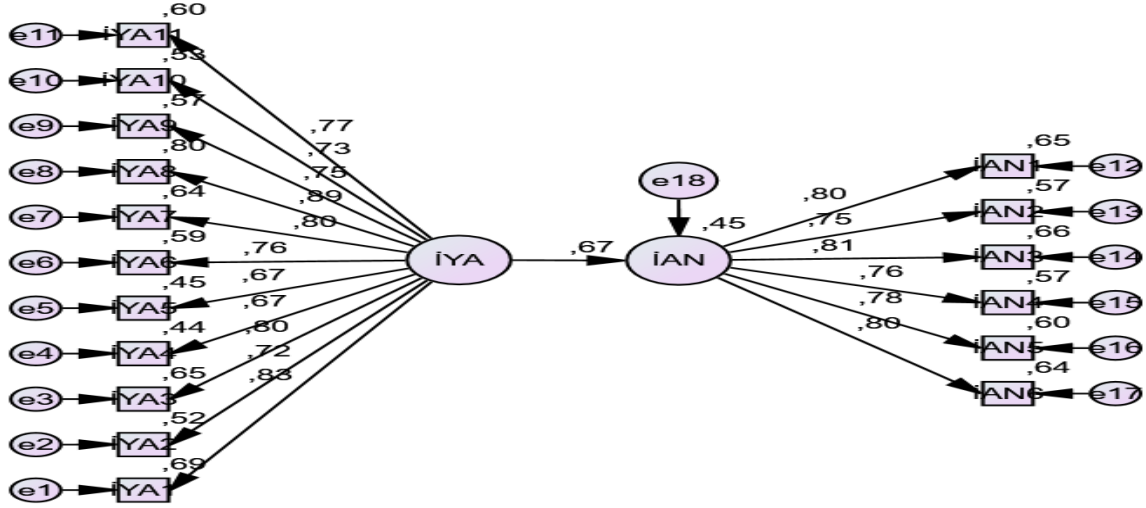
4) Modele tükenmişlik (aracı değişken), iş yükü algısı (bağımsız değişken) ile birlikte eklendiğinde; iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki bağlantıya önemli ölçüde aracılık eden faktör tükenmişliktir.

Yukarıda ifade edilen ilk aşama aşağıda test edilmiştir. İş yükü algısının, işi bırakma niyetindeki etkisini açıklamaya yönelik yapılan YEM şekil 4'te sunulmuştur. Bu ilk modelde bağımsız değişken

(egzojen) olarak iş yükü algısı ve bağımlı değişken (endojen) olarak da işten ayrılma niyeti bulunmaktadır. İlk modele ilişkin uyum iyiliği değerleri ele alındığında bu değerlerin: $\chi^2/sd=3,584$; $GFI=0,886$; $IFI=0,932$; $RMSEA=0,079$; $TLI=0,921$; $CFI=0,931$ olduğu ve kabul edilebilir sınır değerler içinde bulunduğu görülmektedir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Şekil 4

İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik YEM



Tablo 5'te iş yükü algısının işten ayrılma niyetine etkisini gösteren modele ait bilgiler sunulmuştur.

Tablo 5

İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyetindeki Etkisinde YEM'deki Yol Katsayıları

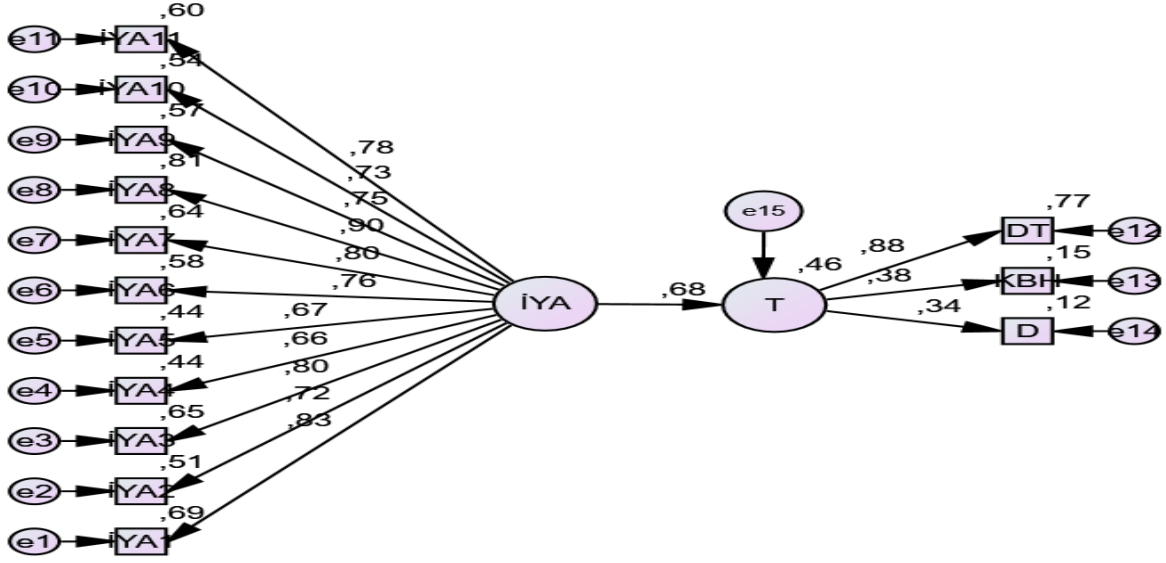
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	β	Standart Hata	R^2	p
İş Yükü Algısı (İYA)	İşten Ayrılma Niyeti (İAN)	0,67	0,058	0,45	0,000

Tablo 5'te sunulan değerlere bakıldığında, çalışmaya katılan market çalışanlarının iş yükü algısı düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir ($\beta=0,67$; $p<0,001$). Yani bu sonuca dayalı olarak market çalışanlarının iş yükü algısının artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin de artacağı ifade edilebilir. İş yükü algısı işi bırakma niyetindeki değişimin %45'ini açıklamaktadır. Bu bulgulara göre, araştırmada öne sürülen H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Böylece araştırmanın ilk koşulu olan iş yükü algısının işten ayrılma niyetini etkilediği koşulu sağlanmıştır.

İlk aşamanın sağlanması sonucunda araştırmanın ikinci koşulu test edilmiştir. İş yükü algısının, tükenmişlik üzerindeki etkisini açıklamaya yönelik yapılan YEM şekil 5'te sunulmuştur. Bu ikinci modelde bağımsız değişken olarak iş yükü algısı ve bağımlı değişken olarak da tükenmişlik bulunmaktadır. İkinci modele ilişkin uyum iyiliği değerleri ele alındığında bu değerlerin: $\chi^2/sd=2,678$; $RMSEA=0,067$; $IFI=0,958$; $TLI=0,950$; $CFI=0,958$; $GFI=0,930$ olduğu ve tüm bu değerlerin kabul edilebilir sınır değerler içinde bulunduğu görülmektedir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Şekil 5

İş Yükü Algısının Tükenmişliğe Etkisine Yönelik YEM



Tablo 6’da iş yükü algısının tükenmişliğe etkisini gösteren modele ait bilgiler sunulmuştur.

Tablo 6

İş Yükü Algısının Tükenmişlikteki Etkisinde YEM’deki Yol Katsayıları

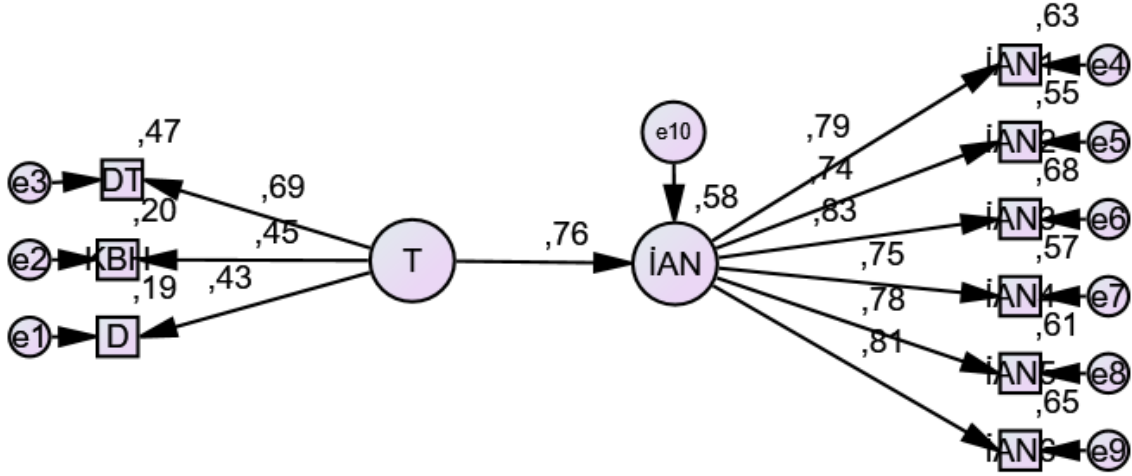
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	β	Standart Hata	R^2	p
İş Yükü Algısı (İYA)	Tükenmişlik (T)	0,68	0,039	0,46	0,000

Tablo 6’da sunulan değerlere bakıldığında, çalışmaya katılan market çalışanlarının iş yükü algısı düzeylerinin tükenmişliklerini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir ($\beta=0,68$; $p<0,001$). Yani bu sonuca dayalı olarak market çalışanlarının iş yükü algısının artmasıyla tükenmişlik düzeylerinin de artacağı ifade edilebilir. İş yükü algısı tükenmişlik düzeyindeki değişimin %46’sını açıklamaktadır. Elde edilen bu bulgulara göre, araştırmada öne sürülen H_2 hipotezi kabul edilmiştir. Böylece araştırmanın ikinci koşulu olan iş yükü algısının tükenmişlik düzeyini etkilediği koşulu sağlanmıştır.

İkinci aşamanın sağlanması sonucunda araştırmanın üçüncü koşulu test edilmiştir. Tükenmişlik düzeyinin, işi bırakma niyetindeki etkisini açıklamak için yapılan YEM şekil 6’da sunulmuştur. Bu üçüncü modelde bağımsız değişken olarak tükenmişlik ve bağımlı değişken olarak da işten ayrılma niyeti bulunmaktadır. Üçüncü modele ilişkin uyum iyiliği değerleri ele alındığında bu değerlerin: $\chi^2/sd=3,1$; $RMSEA=0,075$; $IFI=0,964$; $TLI=0,95$; $CFI=0,964$; $GFI=0,957$ olduğu ve tüm bu değerlerin kabul edilebilir sınır değerler içinde bulunduğu görülmektedir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Şekil 6

Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik YEM



Tablo 7’de tükenmişlik düzeyinin işten ayrılma niyetine etkisini gösteren modele ait bilgiler sunulmuştur.

Tablo 7

Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetindeki Etkisinde YEM’deki Yol Katsayıları

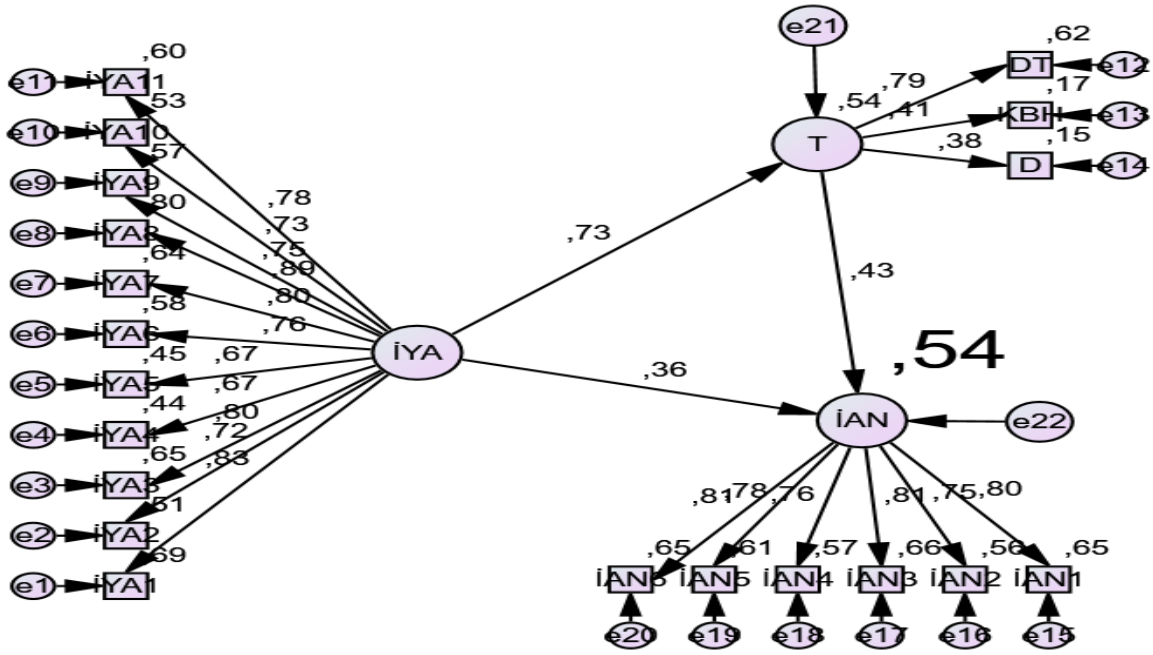
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	β	Standart Hata	R^2	p
Tükenmişlik (T)	İşten Ayrılma Niyeti (İAN)	0,76	0,364	0,58	0,000

Tablo 7’de sunulan değerlere bakıldığında, çalışmaya katılan market çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir ($\beta=0,76$; $p<0,001$). Yani bu sonuca dayalı olarak market çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin de artacağı ifade edilebilir. Tükenmişlik düzeyi işi bırakma niyetindeki değişimin %58’ini açıklamaktadır. Bu bulgulara göre, araştırmada öne sürülen H_3 hipotezi kabul edilmiştir. Böylece araştırmanın üçüncü koşulu olan tükenmişlik düzeyin işten ayrılma niyetini etkilediği koşulu sağlanmıştır.

Üçüncü aşamanın sağlanması sonucunda araştırmanın dördüncü koşulu test edilmiştir. Modele tükenmişlik, iş yükü algısı ile birlikte eklendiğinde, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini açıklamaya yönelik yapılan YEM şekil 7’de sunulmuştur. Bu dördüncü modelde bağımsız değişken olarak iş yükü algısı, aracı değişken olarak tükenmişlik ve bağımlı değişken olarak da işten ayrılma niyeti bulunmaktadır. Dördüncü modele ilişkin uyum iyiliği değerleri ele alındığında bu değerlerin: $\chi^2/sd=3,222$; $IFI=0,922$; $RMSEA=0,077$; $CFI=0,922$; $GFI=0,878$; $TLI=0,911$ olduğu ve tüm bu değerlerin kabul edilebilir sınır değerler içinde bulunduğu görülmektedir (Koyuncu & Kılıç, 2019).

Şekil 7

İş Yükü Algısı ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde YEM



Şekil 4,5,6 ve Tablo 5,6,7’de belirtildiği gibi H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin tümü çalışmanın bulgularıyla desteklenmiştir. İş yükü algısı ile tükenmişliğin birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine bakıldığında, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu ($\beta=0,43$; $p<0,001$) görülmektedir. Yani market çalışanlarının iş yükü arttıkça işteki tükenmişlikleri ve işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Aracı değişken modele eklendiğinde; iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi $\beta=0,67$ ($p<0,001$) değerinden $\beta=0,36$ ($p<0,001$) değerine azalarak etki gücünü zayıflatmıştır. Ayrıca R^2 değeri ilk aşamada 0,45 değerindeyken, son aşamada 0,36 değerine düşmüştür. R^2 ölçümünün ilk aşamaya göre 0,09 azalış gösterdiği gözlemlenmiş ve bu azalışın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,001$). Buradan hareketle, tükenmişliğin modele dâhil olmasıyla iş yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini yitirmesi, tükenmişliğin kısmi aracılık etkisi gösterdiğine işaret etmektedir. Böylece H_4 hipotezi de desteklenmiştir. Bu bulguları desteklemek için PROCESS 2.16 eklentisi yardımıyla, Önyükleme (Bootstrap) ve yanlılığı düzeltilmiş güven aralığı (%95) yöntemi kullanılmıştır (Hayes, 2013). Elde edilen sonuçlar Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8

Aracı Değişkenin Yanlılığı Düzeltilmiş Güven Aralığı Sonuçları

İncelenen Etki	Yanlılığı Düzeltilmiş %95 Güven Aralığı			
	β	Standart Hata	Alt Sınır	Üst Sınır
İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi				
Doğrudan Etki (c’)	0,477	0,027	0,2047	0,3496
Dolaylı Etki (axb) (Aracı Değişken: Tükenmişlik)	0,149	0,031	0,0904	0,2158

Tablo 8’de sunulan bulgulara göre, işten ayrılma niyeti üzerine gelen doğrudan etkinin %23,8’i dolaylı etki olarak sağlanmaktadır. Aracı değişkenin model içerisindeki payı %23,8 olup geriye kalan %76,2’lik kısım ise doğrudan etkidir. Tükenmişlik bu ilişkide kısmi aracılık görevi görmekte ve algılanan iş yükünün etkisinin %23,8’ini oluşturmaktadır. Bu sonuçlar, iş yükünün neden olduğu işten ayrılma niyetinin yoğunlaşmasında tükenmişliğin kısmi aracılık rolünün olduğunu belirtmektedir. Hayes’e (2013) göre, alt ve üst sınır arasında yer alan değerlerin “0” değerinden farklı ve oldukça uzak

olması, incelenen aracılık etkisinin anlamlılık derecesini göstermektedir. Tablo 8’de sunulan bulgulara göre, alt ve üst sınırdaki değerlerin istatistiksel olarak bu çalışma için geçerli olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu sonuçlar çalışmada öne sürülen tahminleri desteklemektedir.

4. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırmada, zincir market çalışanlarının iş yükü algılarının, işten ayrılma niyetine etkisinde işe yönelik tükenmişliklerinin aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma, Sivas ilinde şubeleri bulunan zincir market çalışanları üzerinde yürütülmüş ve toplamda 380 market çalışanını kapsamıştır. Eksik cevaplanan beş anket değerlendirme dışı bırakılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 27 ve AMOS programlarından yararlanılarak YEM ile analiz edilerek değerlendirilmiştir. İş yükü algısının işi bırakma niyetindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü incelenirken Baron ve Kenny’in tasarladığı ve 4 adımdan oluşan yöntem benimsenmiştir.

Araştırmada iş yükü algısı, Duxbury ve Higgins tarafından 1991 yılında geliştirilen *İş Yükü Algısı Ölçeği* kullanılarak değerlendirilmiştir. Tükenmişlik ise Maslach ve Jackson’un 1981 yılında geliştirdiği *Maslach Tükenmişlik Ölçeği* ile değerlendirilmiştir. Ayrıca market çalışanlarının işten ayrılma niyetleri, Wayne vd. (1997) ile Rusbult vd. (1988) tarafından yapılan çalışmalardan faydalanılarak geliştirilen *İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği* kullanılarak ölçülmüştür.

Çalışmada kullanılan ölçeklerde yapılar arasındaki korelasyon katsayıları faktör yüklemesi analizi ile belirlenmiştir. Ortaya çıkan maddelerin faktör yük değerlerinin; İş Yükü Algısı Ölçeği için 0,704 ile 0,892 arasında, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için 0,804 ile 0,853 arasında ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği için ise 0,489 ile 0,857 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ayrıca araştırma ölçeklerinin iç tutarlılığını değerlendirmek için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları incelenmiştir. İş Yükü Algısı Ölçeği için Cronbach Alfa katsayı değerinin 0,939 olduğu, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için 0,905 olduğu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği için ise bu değer 0,874 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar tüm bileşenler için “yüksek güvenilirlikte” olduğunu göstermektedir.

Bu araştırmanın sonucunda, iş yükü, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik literatüre katkıda bulunan önemli bulgular elde edildi. Elde edilen sonuçlar çalışmanın hipotezleri için güçlü destekler sunmakta ve pek çok araştırmayla uyumlu olup, çalışmanın geçerliliğine katkı sağlamaktadır.

Çalışmada ilk olarak iş yükü algısının işi bırakma niyetindeki etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda, iş yükü algısı ile işi bırakma isteği arasında bir bağlantı olduğu belirlenerek H_1 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. İş yükü algısının, işi bırakma niyetinde pozitif yönde ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Yani market çalışanlarının iş yükü algısı arttıkça işi bırakma niyetlerinde artış meydana gelmektedir. Elde edilen bu sonucun, iş yükü algısının işi bırakma niyeti üzerinde olumlu etkisi olduğunu ileri süren bazı çalışmalarla uyumlu olduğu saptanmıştır (Applebaum vd., 2010; Arshad vd., 2020; Jensen vd., 2011; Jones vd., 2007; Junaidia vd., 2020; Suarhana & Riana, 2016).

Çalışmada ikinci olarak iş yükü algısının, tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda, iş yükü algısı ile tükenmişlik arasında bir bağlantı olduğu belirlenerek H_2 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. İş yükü algısının tükenmişlikte pozitif yönde ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Yani market çalışanlarının iş yükü algısı arttıkça işe ilişkin tükenmişliklerinde artış meydana gelmektedir. Elde edilen bu sonuç, iş yükü algısının tükenmişlik üzerinde olumlu etkisi olduğunu ileri süren bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir (Bianchi, 2018; Diehl vd., 2021; Fauzi & Adi, 2020; Keser & Yılmaz, 2014; Liu & Lo, 2018; Rubio-Valdehita vd., 2017).

Çalışmada daha sonra tükenmişlik düzeyinin, işi bırakma niyetindeki etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda, tükenmişlik ile işi bırakma niyeti arasında bir bağlantı olduğu belirlenerek H_3

hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Tükenmişliğin işi bırakma niyetinde pozitif yönde ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Yani market çalışanlarının işe ilişkin tükenmişlikleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinde artış meydana gelmektedir. Elde edilen bu sonucun, tükenmişliğin işi bırakma niyetinde pozitif etkisi olduğunu ileri süren bazı çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir (Alkhraish vd., 2023; Chen vd., 2019; Fauzi & Adi, 2020; Mat-Rifin & Danaee, 2022).

Çalışmada aynı zamanda, tükenmişliğin işten ayrılma niyetinin etkisine ne ölçüde aracılık ettiği araştırılmıştır. Analiz sonucunda, market çalışanlarının iş yükü algıları ile işi bırakma niyetleri arasındaki ilişkide, işteki tükenmişliklerinin kısmi aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiş ve H_4 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Yani işteki tükenmişliğin aracılık etkisine göre, iş yükü algısı arttıkça hem tükenmişlik hem de işten ayrılma isteği de artma eğilimindedir. Bu sonuç, iş yükü algısı ile market çalışanlarının işi bırakma niyeti arasındaki ilişkinin değerlendirilmesinde temel bir unsur olarak işteki tükenmişliğin dikkate alınmasının gerekliliğini vurgulamaktadır. Elde edilen bu sonuç yapılan bazı araştırmalarla paralellik göstermektedir (Nal vd., 2022; Xiaoming vd., 2014).

Genel olarak bu araştırma, iş yükü algısı, işteki tükenmişlik ve işi bırakma niyeti arasındaki bağlantıyı destekleyen ampirik veriler sunarak, literatüre önemli katkılarda bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarının güvenilirliği ve genellenebilirliği daha önceki pek çok çalışmanın tutarlı sonuçlarıyla artırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, iş yüküyle ilgili yaşanan sorunları çözmeye, işteki tükenmişliği önlemeye ve market çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini azaltmaya yönelik planlar oluşturan işletmeler ve karar vericiler için önemli sonuçları bulunmaktadır. Sonuçlar, market çalışanları arasındaki iş yükü seviyelerini yönetmek için proaktif önlemlerin gerekliliğini vurgulamaktadır. Çünkü yüksek iş yükü, artan iş tükenmişliğine ve sonuçta daha yüksek işten ayrılma niyetlerine yol açabilir.

Bu çalışmanın sınırlılığı, araştırma grubunun zincir market çalışanlarından oluşmasıdır. Zincir market çalışanı dışında market sektöründe hizmet verenler çalışma grubuna dâhil edilmemiştir. Bununla birlikte çalışma verileri yalnızca bir ilden (Sivas) toplanmıştır. Bu doğrultuda yapılacak araştırmaların farklı illerde ve daha geniş bir örnekleme yapılması önerilmektedir. Ayrıca farklı sektörlerde benzer çalışmaların yapılmasının da literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Market sahip ve yöneticileri, iş yükü sorunlarını ele alarak ve tükenmişliği azaltacak stratejiler uygulayarak market çalışanlarının refahını, iş tatminini ve işte kalmalarını artırabilir. Özellikle bu konuda alınacak eğitim ve profesyonel desteğin katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Belirli aralıklarla çalışanların iş yükü algılarının ve işe ilişkin yaşadıkları tükenmişlik düzeylerinin belirlenerek, işten ayrılma niyetleri oluşmadan sorunların kaynağının tespit edilmesi gerekir. Çalışanların görev ve sorumluluklarının dengeli bir şekilde dağıtılmasıyla aşırı iş yükü oluşturulmasının önüne geçilebilir. Bu önlemin yanında market sahip ve yöneticilerine iş yükünün artması durumunda ek personel alımı, çalışanın ihtiyacına göre esnek çalışma saati sunulması, adil ve iyi organize edilmiş vardiya sistemi planlanması, çalışanların stresle ve tükenmişlikle başa çıkma becerilerini geliştirmeleri için danışmanlık veya rehberlik hizmeti sunulması, çalışanların çabalarının takdir edilerek motivasyonlarının artırılması, çalışanların performanslarını ödüllendirmek için bonus, hediye kartı vb. teşvikler sunulması önerilmektedir.

5. Kaynakça

- Alkhraish, M. Y., Eivazzadeh, N. Y., & Yeşiltaş, M. (2023). The impact of burnout on turnover intention among nurses: The mediating role of job satisfaction. *Hacettepe Journal of Health Administration*, 26(1), 1-28.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (7. baskı). Sakarya.
- Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O., & Robson, M. (2010). The impact of environmental factors on nursing stress, job satisfaction, and turnover intention. *The Journal of Nursing Administration*, 40(7-8), 323–328.
- Arshad, M. Z., Najwani, A., Mahmoud, I., Siam, I., & Alshuaibi, A. S. (2020). Effect of role conflict and work overload on job stress: A case of banking sector employees. *Journal of Talent Development and Excellence*, 12(3s), 2686-2696.
- Atalay, E., Yener Aydın, B., Gündoğmuş, E., & Yıldız, F. Z. (2023). Tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yaşam dengesinin aracı rolü: İstanbul Büyükşehir Belediye çalışanları örneği. *Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 134-148.
- Aycan, Z., & Eskin, M. (2005). Childcare, spousal, and organizational support in predicting work-family conflict for females and males in dual-earner families with preschool children. *Sex Roles*, 53(7), 453-471.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Becker, J. A., Halbesleben, J. R., & O'Hair, D. H. (2005). Defensive communication and burnout in the workplace: The mediating role of leader–member. *Communication Research Reports*, 22(2), 143-150.
- Benk, O. (2023). Çalışma koşulları ve örgütsel faktörler bağlamında işten ayrılma niyetinin ve davranışının betimlenmesi: Bir market zinciri çalışanları örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 850-872. <https://doi.org/10.36362/gumus.1258494>
- Bester, J., Stander, M. W., & Van Zyl, L. E. (2015). Leadership empowering behavior, psychological empowerment, organizational citizenship behaviors, and turnover intention in a manufacturing division: Original research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41(1), 1-14.
- Bianchi, R. (2018). Burnout is more strongly linked to neuroticism than to work-contextualized factors. *Psychiatry Research*, (270), 901-905. <http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2018.11.015>
- Billah, A. S., & Wahyuati, A. (2022). Pengaruh disiplin kerja, burnout dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan CV. Pangan Jaya. *JRBI*, (2), 181–198. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/4500/4503>
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2020). Intenção de abandono laboral. In M. L. G. Schmidt (Eds.), *Dicionário temático de saúde/doença mental no trabalho: Principais conceitos e terminologias* (pp. 258-260). Filoczar.
- Chen, Y.-C., Guo, Y.-L. L., Chin, W.-S., Cheng, N.-Y., Ho, J.-J., & Shiao, J. S.-C. (2019). Patient-nurse ratio is related to nurses' intention to leave their job through mediating factors of burnout and job dissatisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4801. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234801>

- Coluci, M. Z., & Alexandra, N. M. (2012). Job factors related to musculoskeletal symptoms among nursing personnel. *A Review*, 41(1), 2516–2520. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0492-2516>
- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı* (9. baskı). Sakarya.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB). (2017). Ulusal ve yerel zincir market işyerlerinde çalışma koşullarının iyileştirilmesi programlı teftişi sonuç raporu. <https://www.sgk.gov.tr> [Erişim Tarihi: 14.03.2024].
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenirlik araştırması. 7. *Ulusal Psikologlar Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (ss. 155-160). Türk Psikologlar Derneği.
- DeVellis, R. F. (2021). *Ölçek geliştirme: Kuram ve uygulamalar* (Çev.; T. Totan) (3. baskı). Nobel Akademik.
- Dewi, K. T. S., Purwantara, I. K. G. T., & Luna, L. D. J. (2023). The effect of workload, work stress, and work compensation on employee turnover at Mahasurya Motor Dealer. *Artha Satya Dharma*, 16(2), 60-69.
- Diehl, E., Rieger, S., Letzel, S., Schablon, A., Nienhaus, A., Pinzon, E. L., & Dietz, P. (2021). The relationship between workload and burnout among nurses: The buffering role of personal, social, and organizational resources. *PLOS ONE*, 16(1), 1-17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245798>
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60–74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.1.60>
- Erdirençelebi, M. & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2), 603-618.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. R. Bayraktar & İ. Dağ (Ed.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi bilimsel çalışmaları* (ss. 143-154). Türk Psikologlar Derneği.
- Faiz, E. (2019). Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Satış personelleri üzerinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), 26-38.
- Fauzi, G. A., & Adi, P. H. (2020). Nurses' perception of compensation and workload towards intention to leave. *International Sustainable Competitiveness Advantage*, 10(1), 345-354.
- Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2020). Pengaruh beban kerja, kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention tenaga kesehatan berstatus kontrak di RSUD Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23-38. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.100>
- Gayatri, E., & Muttaqiyathun, A. (2020). The effect of job insecurity, workload, job satisfaction and organizational commitment on turnover intention of millennial employees. *The Fifth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA-5 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201126.086>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirâmide. <https://doi.org/10.13140/2.1.4614.8806>
- Gil-Monte, P. R. (2011). *CESQT – Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo: Manual*. TEA. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5008.0969/1>

- Hayes, A. F. (2013). *Methodology in the social sciences. Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford.
- Jensen, J. N., Holten, A.-L., Karpatschhof, B., & Albertsen, K. (2011). Does collective efficacy moderate the associations between physical workload and intention to leave or sickness absence? *Journal of Advanced Nursing*, 67(11), 2425-2434.
- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., & Roberts, J. (2007). The role of overload on job attitudes, turnover intentions, and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 60(7), 663-671.
- Junaidia, A., Sasono, E., Wanuri, W., & Emiyati, D. W. (2020). The effect of overtime, job stress, and workload on turnover intention. *Management Science Letters*, 10(2020), 3873-3878. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.024>
- Kanchanapa, S., & Karnsomdee, P. (2019). The influence of perceived workload and job burnout on organizational commitment of employees of Thailand Post-Co., LTD., Sakon Nakhon Post Office, Thailand. *The 2019 International Academic Research Conference* (ss. 286-292). Vienna.
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS 23 ve Amos 23 uygulamalı istatistiksel analizler*. Nobel Akademik.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve Amos uygulamalı nitel-nicel bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Nobel Akademik.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Nobel.
- Kaynak, İ. (2021). İş güvencesizliğinin tükenmişliğe etkisinde iş yükü algısının rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 1907–1922. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1236>
- Keser, A., & Yılmaz, G. (2014). Workload, burnout, and job satisfaction among call center employees. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (66–67), 1–13. <http://dergipark.gov.tr/iusskd>
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421-434.
- 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.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality, and burnout in primary school teachers. *The British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229–243. <https://doi.org/10.1348/000709905X90344>
- Koyuncu, İ., & Kılıç, A. (2019). Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanımı: Bir doküman incelemesi. *Eğitim ve Bilim*, 44(198). <http://dx.doi.org/10.15390/EB.2019.7665>
- Lau, P. S., Yuen, M., & Chan, R. M. (2005). Do demographic characteristics make a difference to burnout among Hong Kong secondary school teachers? *Social Indicators Research*, 71(1-3), 491-516.
- Leung, D. Y. P., & Lee, W. W. S. (2006). Predicting intention to quit among Chinese teachers: Differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 19(2), 129-141. <https://doi.org/10.1080/10615800600565476>
- Lin, J., Lin, C., & Cheng, C. (2013). A study of the relationship between job stress, job burnout, job satisfaction, and organizational commitment among medical radiologists in Taiwan. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 34(2-3), 149-167.

- Liu, H. L., & Lo, V. (2018). An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters. *Asian Journal of Communication*, 28(2), 153-169.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Mat Rifin, H., & Danaee, M. (2022). Association between burnout, job dissatisfaction, and intention to leave among medical researchers in a research organisation in Malaysia during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16), 10017.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Muala, I. A., Al-Ghalabi, R. R., Alsheikh, G. A. A., Hamdan, K. B., & Alnawafleh, E. A. T. (2022). Evaluating the effect of organizational justice on turnover intention in the public hospitals of Jordan: Mediated-moderated model of employee silence, workplace bullying, and work stress. *International Journal of Professional Business Review*, 7(3), 1-23. <http://dx.doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.0526>
- Mu'arif, A., & Setiawati, C. I. (2021). Pengaruh lingkungan kerja non-fisik dan burnout terhadap kinerja pekerja dan pemilik bisnis usaha mikro kecil dan menengah di Kota Jambi. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 6321–6334. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16463>
- Mücevher, M. H., & Çetinceli, K. (2023). Aşırı iş yükünün tükenmişliğe etkisinde özyeterlik ve dayanıklılığın aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(1), 671–684. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1611>
- Nal, M., Sevim, E., Bektas, G., Dirican, Ü., & Sahin, E. (2022). Mediating role of burnout in the effect of nurses' workload on turnover intention during COVID-19 pandemic. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, (77), 37-50. <http://dx.doi.org/10.33788/rcis.77.3>
- Netemeyer, R. G., Bearden, W. O., & Sharma, S. (2003). *Scaling procedures: Issues and applications*. Sage.
- Nurhasanah, J. J., & Tupti, Z. (2022). The effect of work ethics, organizational culture and workload on employee performance with job satisfaction as an intervening variable. *Jesya (Journal of Sharia Economics and Economics)*, 5(1), 245-261. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.618>
- Özkan, A. H. (2022). The effect of burnout and its dimensions on turnover intention among nurses: A meta-analytic review. *Journal of Nursing Management*, 30(3), 660–669. <https://doi.org/10.1111/jonm.13525>
- Öztürk Çiftci, D. (2022). Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 17(65), 15-38. <https://doi.org/10.19168/jyasar.909896>
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R. C., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among healthcare workers: The moderating role of job control. *Safety and Health at Work*, 5(3), 152-157.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behaviour*. Salemba Empat.
- Rubio-Valdehita, S., López-Núñez, M. I., López-Higes, R., & Díaz-Ramiro, E. M. (2017). Development of the CarMen-Q questionnaire for mental workload assessment. *Psicothema*, 29(4), 570-576. <https://doi.org/10.7334/psicothema2017.151>
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599–627. <https://doi.org/10.2307/256461>
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2013). Job satisfaction, burnout and turnover intention in occupational therapists working in mental health. *Australian Occupational Therapy Journal*, 57(2), 102-110. <https://doi.org/10.1111/1440-1630.12067>
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Seo, Y., Ko, J., & Price, J. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. *International Journal of Nursing Studies*, 41(4), 437–446. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2003.11.003>
- Sillero-Sillero, A., & Zabalegui, A. (2020). Análise do ambiente laboral e intenção de enfermeiras perioperatórias de abandonar o trabalho. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28(2020), e3256. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>
- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK). (2024). *İstatistik yıllık raporu*. <https://www.sgk.gov.tr/Istatistik/Yillik/fcd5e59b-6af9-4d90-a451-ee7500eb1cb4>
- Suarthana, J. P., & Riana, I. G. (2016). The effect of psychological contract breach and workload on intention to leave: Mediating role of job stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (219), 717-723. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.056>
- Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). The effect of job satisfaction on turnover intention mediated by organizational commitment of contract employees. *E-Journal of Management, Udayana University*, 8(6), 3700. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15>
- Tavşancıl, E. (2010). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi* (4. baskı). Nobel.
- Tewal, B. (2023). The effect of workload and organizational climate on turnover intention through work stress as an intervening variable in employees of PT. Bank Perkreditan Rakyat Millenia North Sulawesi. *Taroreh 364 EMBA Journal*, (11), 364-374.
- Turuç, Ö., & Ulusoy, B. (2023). Aşırı iş yükünün iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisinde dağıtım adaletinin rolü: Sivil havacılık sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 1997–2010. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1693>
- Vanchapo, A. R. (2020). *Workload and work stress*. CV. Qiara Media.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *The Academy of Management Journal*, 40(1), 82–111. <https://doi.org/10.2307/257021>
- Wirawan, P. R. M., & Dewi, A. A. S. K. (2020). The role of job satisfaction mediates the effect of job stress on organizational commitment. *E-Journal of Management, Udayana University*, 9(1), 59. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i01.p04>

- Wu, T. Y., Hu, C., & Jiang, D. Y. (2012). Is subordinate's loyalty a precondition of supervisor's benevolent leadership? The moderating effects of supervisor's altruistic personality and perceived organizational support. *Asian Journal of Social Psychology*, 15(3), 145-155.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L., & Shieh, C.-J. (2014). Effects of workload on burnout and turnover intention of medical staff: A study. *Studies on Ethno-Medicine*, 8(3), 229-237.
- Yin, J. C. T., & Yang, K. P. A. (2002). Nursing turnover in Taiwan: A meta-analysis of related factors. *International Journal of Nursing Studies*, 39(6), 573-581. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(01\)00018-9](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(01)00018-9)
- Zanabazar, A., & Bira, S. (2023). The mediating effect of job burnout on the relationship between workload and intention to leave their present job among nurses. *International Research Journal of Economics and Management Studies*, 2, 445-452. <https://doi.org/10.56472/25835238/IRJEMS-V2I2P148>

EK- 1 İş Yükü Algısı Ölçeği

Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşimde benden talep edilenler kapasitemin üzerinde.					
2. İş yüküm oldukça ağır					
3. İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.					
4. İş yüküm beni aşıyor.					
5. İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor.					
6. Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.					
7. İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum.					
8. Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde.					
9. İş yüküm ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.					
10. İşim çok ve uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.					
11. Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor					

EK-2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maddeler	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

5. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
10. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
11. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
12. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.					
13. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
14. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
16. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
17. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
18. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
19. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.					
20. İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
21. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
22. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlıkla yaklaşıyorum.					

EK-3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

<i>Maddeler</i>	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Kararsızım</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle Katılıyorum</i>
1. Daha iyi bir iş bulur bulmaz ayrılacağım.					
2. Her an istifa kararı verebilirim					
3. Şu anda aktif bir şekilde dışarıda iş arıyorum					
4. Alternatif bir iş teklifini kabul ederim					
5. Ciddi bir biçimde işten ayrılmayı düşünüyorum					
6. Sıklıkla işimden ayrılmayı düşünüyorum.					