



AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE İŞ TATMİNİ VE YAŞAM TATMİNİNİN ROLÜ, SAĞLIK KURUMU ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ*

Abdullah ÇALIŞKAN**


Mustafa BEKMEZCİ***

Öz

Bu çalışmanın amacı aşırı iş yükünün, çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi ve bu etkide iş tatmini ve yaşam tatmininin aracılık rolünün tespit edilmesidir. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişki; faktör analizi, regresyon analizi ve sobel testleri gibi istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir. Çalışmada Mersin’ de sağlık sektöründe faaliyet gösteren özel hastaneler ele alınmıştır. Bu konuda hazırlanan anket formu ile 408 hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanından toplanan veriler kullanarak çalışmada yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetini artırdığı, iş tatmini ve yaşam tatmininin bu ilişkide kısmi aracılık rolünün olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Aşırı iş yükü, işten ayrılma niyeti, iş tatmini, yaşam tatmini, aracılık etkisi.

* Bu çalışma, 6. Örgütsel Davranış Kongresi’nde sözlü bildiri olarak sunulmuş ve bildiri kitabında yayınlanmış genişletilmiş özetin, gelen eleştiri ve öneriler doğrultusunda geliştirilmiş halidir.

**  Doç. Dr., Toros Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yükseokulu, acaliskan90@gmail.com

***  Doç. Dr., Toros Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, mustafa.bekmezci@toros.edu.tr

THE ROLE OF JOB SATISFACTION AND LIFE SATISFACTION IN THE EFFECT OF EXCESSIVE WORK OVERLOAD TO TURNOVER INTENTION, EXAMPLE OF HEALTH INSTITUTION EMPLOYEE

Abstract

The aim of this study is to determine the effect of excessive work overload on the turnover intention and the mediating role of job satisfaction and life satisfaction. The relationship between these variables was analyzed by statistical methods such as factor analysis, regression analysis and sobel tests. In the study, private hospitals operating in health sector in Mersin was searched. By questionnaire data was collected from 408 physicians, nurses and other health professionals. The relationships between the variables in the study were tried to be determined. As a result of the study, it was determined that the excessive workload increased the turnover intention and that job satisfaction and life satisfaction had a partial mediation role in this relationship.

Keywords: *Excessive work overload, turnover intention, job satisfaction, life satisfaction, mediating role.*

1. GİRİŐ

Günümüzde işletmeler arasında yaşanan aşırı rekabet ve sürekli değişen çevre koşulları insan kaynaklarının önemini artırmıştır. Çünkü karlılığı artırmak ve hedeflere ulaşmak amacıyla daha kısa sürede, daha düşük maliyetle, rakiplerinden daha kaliteli ürün ve/veya hizmet koyma yarışı her geçen gün işletmeler ve çalışanlar üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bir yandan nitelikli personel istihdamı konusunda arayışlar devam ederken diğer taraftan yöneticilerin aşırı talepkar davranışları mevcut personel üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Rekabetten kaynaklanan aşırı talepkar davranışlar arasında yüksek performans, çalışma saatlerinde artış, bir işin en kısa sürede

bitirilmesi, belirli bir zaman diliminde birden fazla işin yetiştirilmesi gibi konular bulunmaktadır. Performansın artırılması konusunda İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) uygulamaları üzerinde çalışılmaktadır. Ancak bu kapsamda yapılan bir araştırmada, çalışanların uyum ve performansını artırmak için yapılan İKY uygulamalarının, işgörenler tarafından yönetsel kontrol ve izleme araçları olarak değerlendirildiği tespit edilmiştir (Shantz vd., 2016). Yine bu araştırma, yüksek performans uygulamalarının işgörenlerde aşırı rol yüklemesi, kaygı ve işten ayrılma niyeti ile pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte iş arkadaşları ile uyumlu olma, örgütsel vatandaşlık davranışları sergileme, duygusal emek gibi örgüt için olumlu, ancak işgörenin yükünü artıran uygulamalar da tıpkı İKY uygulamaları gibi yöneticilerin gündeminde yer almaktadır. Diğer taraftan insanın aile hayatındaki huzurunun işine de yansıtacağı varsayımı ile iş ve yaşam dengesinin önemine vurgu yapılmaktadır. Rekabette geri kalmamak ve çevreye uyum sağlamak için yüksek performans sergilemek, işi hızlı yapmak, daha çok iş yapmak, inovatif olmak gibi beklentiler uzun çalışma saatlerini ve görev tanımı dışında iş yapmayı da beraberinde getirmektedir. Bu durum, işyerinin beklentilerini karşılayamama ve aşırı iş yükü hissi gibi olumsuz düşüncelere, işgörenlerin kendisini zaman konusunda baskı altında hissetmesine, yükümlülüklerini yerine getirme konusunda isteksiz davranmasına (Dağdeviren vd., 2005), personelin düşük performans sergilemesine, aile ilişkilerinin zayıflamasına (Burke ve Greenglass, 2001) ve bazı fiziksel ve zihinsel olumsuzlukların çıkmasına neden olan gerginlikler yaratmaktadır (Nirel vd., 2008:538). Nitekim birçok insan için stresin en büyük kaynağının iş olduğu tespit edilmiştir (Robbins ve Judge, 2012: 607). Bütün bu etkiler sadece personel açısından değil, personelin içinde görev yaptığı örgüt açısından da kötü performans gösterme, belirlenen hedeflerin gerisinde kalma gibi önemli sonuçlar doğurmaktadır. Aşırı iş yükü olarak tanımlanan bu davranışlar hem işgören hem de işveren açısından değerlendirilmesi gereken bir

konudur. Ayrıca işverenin, yasal olarak çalışanların sağlığını koruma sorumluluğu vardır ve işveren, işgörenlerin sağlığını korumak ve güvenliğini sağlamak için gerekli tedbirleri almak zorundadır.

Gözden kaçırılmaması gereken bir konu da işletmede görev yapan işgörenlerin; alan yeterliliği, yetkinliği ve becerisi ile kuruma mümkün olan en üst düzeyde katkı sağlaması durumunda, işletmenin rakiplerine oranla daha başarılı olabileceği ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabileceği durumudur. Ancak insanlar haz duyduğu, tatmin olduğu durumlar karşısında olumlu tutumlar sergiler. Birçok insan, yaptığı iş anlamlı olduğu, bilgisinden ve zekasından yararlanmayı gerektirdiği için çalışmaktan hoşlanır (Moore, 2009:36). İş tatmini, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu vb.) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği vb.) kişisel bir değerlendirmesidir ve bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen, iş ve iş koşullarına ilişkin algılamalarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005:28). Bu kapsamda, iş tatmini, davranış bilimleri, psikoloji gibi bir çok disiplinde ilgi çekmiş ve sıklıkla çalışılmış bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır (Pınar vd., 2008:151; Ishfaq vd., 2011:228; Yeşil ve Dereli, 2012:108; Yang ve Wang, 2013:566). İş tatmini konusunun böylesine ilgi çekmesinin altında, düşük işgören devamsızlığı, düşük işgören devir oranı, yüksek verimlilik, yüksek performans gibi kurum tarafından da istenilen sonuçları doğrudan etkileyen bir değişken olmasından kaynaklanmaktadır (Yang ve Wang, 2013:567). Dolayısıyla iş tatmini işgörenlerin işten ayrılma niyetini etkileyen önemli bir unsurdur.

Yaşam tatmini de bireyin yaşamını sübjektif olarak değerlendirmesi ve belli bir durum için değil, bir bütün olarak yaşamından hoşnut olmasını ifade eder. Dolayısıyla yaşam tatminini etkileyen unsurlar arasında kişinin geçimini sağladığı, hayatını idame ettirdiği ve zamanının büyük bir bölümünü geçirdiği işi

ve iş ortamının da olduğu söylenebilir. Kişinin yaşamdan beklentilerini karşılayıp karşılayamama durumu yaşam tatminini etkiler. Bu beklentiler arasında kişinin fizyolojik, güvenlik, ait olma, saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları yer alır. Yaşam tatmini için bu ihtiyaçların tamamının karşılanması gerekir. Aksi durumda birey, eksik olan ihtiyaçlarının karşılanması için bir arayışa girecek ve bu imkanların büyük bir bölümünü karşılayan yeni bir iş arayışı içinde bulunacaktır. Sonuçta işi ile bağıni koparan, yeni arayışlar içinde bulunan kişilerin iş performansı da olumsuz etkilenecektir. Dolayısıyla yaşam tatmini kavramını iş yaşamından bağımsız ele almak mümkün değildir. Çünkü yukarıda da ifade edildiği üzere yaşam tatmininde etkili olan faktörlerin başında bireyin genel yaşamında oldukça önemli yer tutan iş yaşamı gelmektedir (Keser, 2005:80). Yaklaşık olarak 30 yıllık bir süreyi kapsayan süreçte pek çok araştırma, iş doyumunun, bireyin genel yaşamına, yaşamındaki tutum ve davranışlara ve nihayet yaşam tatminine yönelik bir etkisinin olduğuna işaret etmektedir (Rode, 2004:1206). Araştırma sonuçlarında, işten alınan tatminin ya da işten kazanılan tecrübelerin, bireyin çalışma dışı yaşamını, diğer bir ifade ile yaşamın bütününi olumlu etkilediği sonucu çıkmaktadır (Keser, 2005:81).

İşten ayrılma niyeti, işgörenin işten ayrılma konusunda bilinçli bir kararı, istifa etme konusunda henüz gerçekleşmemiş düşüncesi olarak ifade edilebilir. İşten ayrılma niyetini belirleyen unsurlar; bireysel, örgütsel veya çevresel olabilir. Her nereden kaynaklanırsa kaynaklansın, işten ayrılma niyeti; üretkenliğin azalması, entelektüel sermayenin kaybı, performansta düşüş gibi maliyetlerin yanında, yeni istihdam edilen personelin eğitimi, yeni personelin işe alışma esnasında meydana gelebilecek kaza ve hasarlar, diğer personelin iş yükünün artması gibi maliyetlerden dolayı da organizasyonlar için kritik bir öneme sahiptir. İşten ayrılma niyeti, aşırı iş yükünden kaynaklandığı gibi iş ve yaşam tatminsizliğinin de bir sonucudur. Bu kapsamda bu çalışmada; aşırı iş yükü, iş ve yaşam tatmini

ile işten ayrılma niyeti konusunda bilgi verilecek, müteakiben konuyla ilgili yapılan araştırma sunulacaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Aşırı İş Yükü

İş yükü, çalışanın belirli bir niteliğe sahip olması ve bu nitelikleri vasıtasıyla belirli bir sürede yapması gereken iş miktarı olarak tanımlanmaktadır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015:48). Bireyin görevi ile ilgili niteliklere sahip olması ve görevini belirlenen sürede tamamlaması konusunda istihdam edilmesi aslında bir sorun yaratmamaktadır. Her mesleğin özünde işin yerine getirilmesi konusunda yapılması gerekenler vardır. Nitekim Töngür (2016), yaptığı araştırmanın sonucunda iş yükü ve performans arasında pozitif doğrusal bir ilişki tespit etmiştir. Ancak işin gereklerinin dışında bir talebin algılanması durumunda iş yükü kavramının yerini aşırı iş yükü almaktadır (de Beer vd., 2016:387). İşgörenler belirlenen bir süre içinde çok fazla sorumluluğunun veya görevinin olduğunu düşündüğü zaman da aşırı iş yükü, stres kaynağı olmaktadır (Nasurdin ve O’driscoll, 2011:38). Dolayısıyla iş analizinde, iş yükünün zorluk derecesi, harcanan enerji gibi birtakım kriterler de değerlendirmeye alınmalıdır.

Personelin yeteneklerini aşan, sahip olduğu niteliklerin yetersiz kaldığı durumlarda da aşırı iş yükünden bahsedilebilir. Dolayısıyla iş taleplerinin işgörenin kapasitesi ile uyumlu olması önem kazanmaktadır. Kişinin yetenekleri ile işin nitelikleri arasındaki uyumsuzluk, aşırı iş yükü nedenlerinden biridir (Çuhadar ve Gencer, 2016:1325). Bu kapsamda; aşırı iş yükü, çalışanların beklentileri karşılayamaması durumudur şeklinde tanımlanabilir. Çuhadar ve Gencer (2016:1325)’e göre aşırı iş yükü, çalışanların tepkisini ve performansını etkileyen her türlü baskıyı kapsamaktadır.

Çalışanların tepkisini ve performansını etkileyen konulardan biri de kişinin işyerindeki rolünün ve görevinin zorlayıcı olmasıdır ve bu da aşırı iş yükü kapsamında değerlendirilmektedir (Altaf ve Awan, 2011:38; Greenhaus vd., 1989). Fazla mesai, vardiya usulü çalışma, görevin kişinin üstesinden gelemeyecek kadar zor olması gibi durumlar bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bunlara fazla mesai, mola sürelerinin kısalığı, tatil imkanının bulunmaması, sınırlı zaman ve imkanlarla işin başarılması gibi hususlar da dahil edilebilir (Altaf ve Awan, 2011:93).

Caplan (1971), algılanan aşırı iş yükünü belirlenen bir zaman diliminde işgörenin sorumluluklarından daha fazla iş yapma beklentisinden kaynaklandığını ifade etmektedir. Zaman, iş-yaşam çatışmasının kaynaklarından biridir ve haftalık 45 saat ve üstü çalışmalar, zaman konusunda kişisel algılamalar ve iş planlaması aşırı iş yükü kapsamında değerlendirilebilir (Skinner ve Poccock, 2008). Moore (2000) da işin bitirilmesi konusunda gerekenden daha az zaman verilmesi konusunu en yaygın iş taleplerinden biri olarak rapor etmiştir. Diğer taraftan yapılan bir araştırmada, işgörenlerin %48'inin uzun çalışma saatlerini işyerinde en çok strese neden olan faktör olarak gördüğünü ve şirketin buna karşı aldığı önlemin ise %5 oranında kaldığı belirlenmiştir (Robbins ve Judge, 2012:606). Dolayısıyla aşırı iş yükü konusunda işgörenlerin gördüğü; daha kısa sürede daha çok iş çıkarma, aynı zaman diliminde birden fazla iş yapma gibi baskılar ile bu beklentilerden dolayı görevin gereğinin yerine getirilmesi esnasında uzun çalışma saatlerini ve gerçekçi olmayan talepleri içerdiği söylenebilir (Gould-Williams vd., 2014:937). Bu bilgilerle paralel olarak Bliese ve Castro (2000) iş yükünü, fiili iş talebi ile bu talebi karşılama çabasından kaynaklanan psikolojik zorluk arasındaki bir etkileşim olarak tanımlamıştır.

Her ne kadar kişinin performansını etkileyen baskılar, görevin zorlayıcı olması, çalışma koşulları gibi hususlar aşırı iş yüküne neden olsa da Özkan ve Uydacı

(2014) konu ile ilgili yaptıkları araştırmada yetersiz personelin de aşırı iş yükünün nedenlerinden biri olduğunu tespit etmiştir. İş ve zaman konusundaki taleplerin yüksek olmasının yanında kişinin işini yük olarak gördüğü durumlardan da bahsedilebilir. Örneğin Bliese ve Castro (2000:66), işgörenin rolünün net olmadığı durumların da iş yükünü artırdığını belirtmektedir. Bunun yanında yaptığı iş üzerindeki kontrol düzeyi az olan çalışanlarda da aşırı iş yükü hissine sıklıkla rastlanmaktadır (Çuhadar ve Gencer, 2016:1325). Keser (2006:106), sosyal desteğin düşük, rol çatışmalarının yüksek olduğu, yetki devrinin bulunmadığı, kuralların yazılı olmadığı, iş analizlerinin yapılmadığı organizasyonlarda da personelin kendi işini yük olarak algılayabileceğini belirtmiştir.

Aşırı iş yükü hem fiziksel hem de psikolojik/zihinsel bir olgudur (Dağdeviren, 2005:2). Bu kapsamda aşırı iş yükünün içsel ve dışsal nedenlerinden bahsetmek gerekir (Altaf ve Awan, 2011:93). Şöyle ki; içsel nedenler, bireyin “Hayır” diyememesinden ve daha çok iş alma eğiliminden; dışsal nedenler ise bireyin yöneticilerine “Hayır” demesi durumunda, olumsuz değerlendirilebileceği, işini kaybedebileceği ve yöneticilerle ilişkilerinin kötüleşebileceği düşüncesinden kaynaklanmaktadır. İş yükünün bazı çalışmalarda niteliksel ve niceliksel olarak sınıflandırıldığı; bu sınıflandırmada niteliksel aşırı iş yükünün görevin/görevlerin tamamlanamayacak kadar zor olması, niceliksel aşırı iş yükünün ise görev/görevlerin tamamlanamayacak kadar çok olması şeklinde tanımlanmıştır (Altaf ve Awan, 2011: 37-38).

Aşırı iş yükü; yüksek performansı, öz-yeterliliği ve örgütsel hedefleri engelleyen unsurların başında gelmektedir (Thompson, vd., 2005). Dolayısıyla önemli bir negatif değişken olarak değerlendirilebilir. Altaf ve Awan (2011: 93), aşırı iş yükünün belirtileri arasında; yorgunluk, baş ağrısı, mide bulantısı, uykusuzluk ve en önemlisi de stresi saymıştır. Dağdeviren ve arkadaşları (2005: 518), stres ve

yorgunluğun yanında; dikkat azalması, görevi tamamlayamama, motivasyonun düşmesi gibi etkileri de eklemektedir. Aşırı iş yükünün kapsamlı bir şekilde incelenmediği (Altaf ve Awan, 2011: 96) ifade edilmekle birlikte; stres, işe tutkunluk, iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti, iş-yaşam dengesi, örgütsel vatandaşlık, iş-yaşam tatmini, tükenmişlik, iyi olma hali, sağlık gibi konularla ilişkileri üzerinde araştırmalar yapıldığı görülmektedir. Ancak yapılan çalışmaların büyük bir bölümünde aşırı iş yükünün personel üzerinde yarattığı strese vurgu yapılmaktadır. Mazloum ve arkadaşları, (2008) da aşırı iş yükü olarak değerlendirilen zaman baskısından ve işin zorluğundan kaynaklanan niteliksel iş yükünün önemli bir stres kaynağı olduğunu ifade etmiştir. Gümüştakin ve Öztemiz (2004:67) de aşırı iş yükünün kaldırılması ile daha az stressiz bir çalışma ortamının yaratılacağına vurgu yapmıştır. Leiter ve Maslach (2009), aşırı iş yükünün, iş yerinde stres yaratan unsurlardan daha az stres yaratmadığı sonucuna ulaşmıştır (Aktaran Altaf ve Awan, 2011:38). Aşırı iş yükü psikolojik gerginliklerle pozitif yönde ilişkilidir (Bliese ve Castro, 2000:68). Altaf ve Awan (2011), işyerinde maneviyatı aşırı iş yükü algısından kaynaklanan stresin üstesinden gelme yollarından biri olarak göstermiştir. Bu kapsamda aşırı iş yükü araştırmalarının odak noktasının stres ve stresten kaynaklanan konular olduğu söylenebilir.

Aşırı iş yükü iş-aile çatışmasının da nedenlerinden biridir (Luk ve Shaffer, 2005). Turgut (2011), hizmet sektöründe yaptığı araştırmasının neticesinde; aşırı iş yükü algısının artması ile işe tutkunluğun azaldığını, iş-aile çatışmasının da arttığını tespit etmiştir. Burke ve Greenglass (2001) ile Boyar ve arkadaşları (2003), aşırı iş yükünün iş-aile ilişkisi arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Bolat (2011), aşırı iş yükünün tükenmişliği doğrudan etkilediğini belirlemiştir. Lee ve Ashforth (1997), yaptıkları meta analiz çalışmasında aşırı iş yükünün ve tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarını etkilediğini;

aşırı iş yükünün duygusal tükenme üzerinde duyarsızlaşmadan daha fazla etkili olduğunu savunmuştur (Aktaran Altaf ve Awan, 2011: 38).

Algılanan aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine yol açtığı da ifade edilmektedir (Ahuja vd., 2007; Bakker vd., 2004; Jones vd., 2007). Ahuja ve arkadaşları (2007), aşırı iş yükünün iş-yaşam dengesini etkilediğini, Skinner ve Pocock (2008), tam zamanlı çalışanlarda, aşırı iş yükünün iş-yaşam çatışmasını öngören en güçlü unsurlardan biri olduğunu belirtmiş, Sturges ve Guest (2004) de bunun uzun çalışma saatlerinden kaynaklandığını tespit etmiştir.

Literatürde kabul gören yaklaşımlardan biri, örgütsel vatandaşlık davranışının olumsuz sonuçlarının da olabileceği, bunlardan birinin de aşırı iş yükü algısı olduğu ifade edilmektedir (Spector vd., 2002:55; Singh ve Singh, 2008:52). Bu kapsamda Çelik ve Çıra (2013), iş yükünün örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı ilişkisine aracılık etmediğini, örgütsel vatandaşlık davranışının işten ayrılma niyeti üzerine etkisine ise aracılık ettiğini bulmuştur.

Yapılan bu araştırmalardan da anlaşılacağı üzere aşırı iş yükünün hem çalışanlar ve çalışanların aileleri için hem de organizasyon ve işverenler için streten kaynaklanan olumsuz sonuçları olduğu söylenebilir. Ayrıca aşırı iş yükünün yarattığı streten kaynaklanan dolaylı sonuçlarının bulunduğu da bir gerçektir. Aşırı iş yükü hem iş hem de yaşam tatminsizliği ile sonuçlanan sağlık problemlerine, performansın düşmesine, performansın düşmesinden dolayı karın azalmasına neden olmakta, bu kapsamda da büyük risk teşkil etmektedir. Nirel ve arkadaşları (2008), sağlık sektöründe yaptıkları araştırma neticesinde iş doyumsuzluğunun tükenmişlikten, tükenmişliğin de aşırı iş yükünden kaynaklandığı sonucuna ulaşmıştır. Hakanen ve arkadaşları (2008) da dışçiler üzerinde yaptıkları 3 yıllık bir araştırmanın sonucunda iş talebinin iyi olma halini zayıflattığını, tükenmeye ve sağlığın bozulmasına neden olduğunu belirlemiştir. Bakker ve arkadaşları (2014), aşırı iş yükü gibi kronik iş taleplerinin sağlığın

bozulma sürecini etkinleştirdiğini, tükenmişlik aracılığıyla psikolojik rahatsızlık belirtileri ortaya çıkardığını tespit etmiştir.

Aşırı iş yükünün bireysel anlamda kişilikle olan ilişkisi de araştırılmıştır. Aşırı iş yükünün Tıp A kişilik özelliği davranışları ve iyi olma hali arasında kısmi aracılık rolünün olduğu, rolle ilişkili stres ve aşırı iş yükünün iyi olma halini güçlü bir şekilde etkilediği belirlenmiştir (van den Berg ve Schalk, 1997). Aşırı iş yükünün örgütsel anlamda İKY uygulamaları ile ilişkisi de araştırılmış; Shantz ve arkadaşları (2016), İKY uygulamalarının maliyet yüklemelerinin (cost attributions) aşırı iş yüküyle, aşırı iş yükünün de duygusal tükenmeyle pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu, aşırı iş yükünün İKY uygulamalarının maliyet yüklemeleri ile duygusal tükenmişlik arasında aracılık rolü olduğunu tespit etmiştir.

2.2. İş Tatmini

İşletmelerin başarılı olması ve sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlayabilmesi için, işgörenlerin bilgi seviyesi yüksek, yeteneği ve becerisi ile örgüte üst düzey katkı sağlayan bireyler olması gerekir. Bu da işgörenlerin işlerine karşı sergiledikleri tutumları ile yakından ilgilidir (Çalışkan vd., 2011). İnsanlar memnuniyet hissettiği, tatmin sağladığı şartlar oluştuğunda olumlu tutumlar sergilerler. İşgörenleri verimli çalışma ortamı içerisine iten yaptıkları işi anlamlı olarak addetmeleri, kendi bilgi, deneyim ve yeteneklerinden yararlandığı duygusuna sahip olmalarıdır (Moore, 2009:36). Nitekim Ting (1997) ve Locke (1995), işin kendisinin, işgörenin tatmin seviyesi ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğunu tespit etmiştir. Bu kapsamda, iş tatmini örgütsel davranış alanında çok çalışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Yang ve Wang, 2013:567; Ellickson ve Logsdon, 2002:343). Diğer taraftan insanın hak ettiği saygıyı görmesi ve hem fiziksel hem de psikolojik iyi olma halinin en üst seviyeye çıkarılması gerektiğini belirten insani yaklaşımların da iş tatmininin

araştırılmasında önemli bir etkisi olmuştur (Ellickson ve Logsdon, 2002:343) Dolayısıyla yalnızca işgörenleri değil, örgütün verimliliğini de doğrudan etkileyen iş tatmini son derece önemli bir kavramdır. Şöyle ki; iş tatminsizliğinin gizli biçimde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin (Saldamlı, 2008:697), kendini geri çekme, tükenmişlik, saldırganlık (Ellickson ve Logsdon, 2002:343) gibi ve diğer örgütsel sorunların nedeni olduğu ifade edilmiştir. Bu kapsamda, iş tatmini örgütsel etkinliğin ölçülmesinde yararlanılan önemli kriterlerden biri olarak değerlendirilmektedir (Çalışkan ve Hazır, 2012; Yeşil ve Dereli, 2012:108). Nitekim Saldamlı (2008:697), iş tatmininin düşük olmasını, çalışma dengesinin bozulmasına bağlamıştır.

Yapılan pek çok araştırmada da hizmet kalitesinin yükseltilmesi ile daha etkili, samimi, paylaşımcı ve verimli iş ortamının oluşturulmasının, çalışanların iş tatmin seviyelerinin artırılması ile sağlanabileceği tespit edilmiştir (Gürbüz, 2008:58). Bu kapsamda iş tatmini, örgüt çalışanlarının başarı ve performansını (Keklik ve Çoşkun Us, 2013:144), dolayısıyla da örgütün başarısını etkileyen etmenlerden biri olarak değerlendirilmektedir.

İş tatmini; bir kişinin işi hakkındaki olumlu duyguları (Robbins ve Judge, 2012:77), işten elde ettiklerine karşı gösterdiği tepki (Gordon, 2011:191), işine karşı genel tutumu (Wiliams ve Anderson (1991) ve değerlendirme yargıları içeren bir davranış (Lim, 2008:5) şeklinde farklı şekillerde ifade edilmektedir. Schermerhorn ve arkadaşlarına (1997:98) göre iş tatminini, işgörenlerin işin fiziksel ve sosyal şartlarına gösterdikleri duygusal bir tepkidir. Kısaca iş tatmini; bireyin işin kendisine ve çalışma koşullarına karşı geliştirdiği bir tepkidir (Çekmecelioğlu ve Günsel, 2011:34). Ayrıca insanların iş tatmini derecesinin aşırı memnuniyet ile aşırı memnuniyetsizlik arasında olabileceği ifade edilmektedir (Keklik ve Çoşkun Us, 2013:144). Bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere iş tatmini, kişinin işine karşı bireysel değerlendirmesinin veya memnuniyet

derecesinin bir sonucudur. Nitekim iş tatmininin ölçümünde kullanılan yaklaşımlardan biri genel olarak tek soruyla “Her şeyi dikkate aldığınızda, işinizden ne kadar tatmin oluyorsunuz?” tarzında bir soruya yanıt aramaktır (Robbins ve Judge, 2012:81). Diğer taraftan herhangi bir iş, işin gereği olarak yapılan faaliyetlerden çok daha fazlasını ifade eder. Nitekim Bingöl (1997:270), iş tatminini “işin boyutlarını da kapsayacak şekilde işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk” olarak tanımlamıştır.

İş tatmini konusunda yapılan diğer tanım ve ölçüm çalışmalarında da işin gereği dışındaki unsurlara vurgu yapıldığı görülmektedir (Hackman ve Oldham, 1975; Spector, 1985). İşin kendisinin işin gereği ile ilgili olduğu, çalışma koşullarının ise işin gereği dışındaki diğer unsurları kapsadığı değerlendirilebilir. İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalarda, bu hususlar çevresel faktörler olarak anılırken; kişilik ve tutumlar da iş tatminini etkileyen bireysel özellikler olarak adlandırılmaktadır (Ellickson ve Logsdon, 2002:344). Bu kapsamda iş tatminini etkileyen faktörlerin genellikle örgütsel ve bireysel faktörler olarak ele alındığı görülmektedir. Örgütsel faktörler arasında; yönetim anlayışı, örgüt kültürü, örgüt politikaları, insan kaynakları yönetimi uygulamaları, kararlara katılma imkanının sağlanması, takdir edilme gibi hususlar gösterilebilir. Bireysel faktörler arasında da kişilik, yaş, cinsiyet, medeni hal, kültür, sosyal çevre, değerler, yetenek, beceri ve zekâ gibi faktörler gösterilebilir (Özsoy, 2015:105).

İş tatmini; yüksek iş başarımı, örgüte katılma ve örgütte kalma, işe katılım, düşük devamsızlık ve düşük işgücü devir oranı gibi pek çok bireysel davranışı etkilemektedir (Yang ve Wang, 2013:567; McShane ve von Glinow, 2000:75). Bu kapsamda iş tatmini sadece bireyi değil, örgütü de direkt olarak etkilemektedir ve önemli sonuçlar doğurmaktadır. Nitekim bir çalışmada, kuruluşlar yüksek iş tatmini algısına sahip (çalışanlarının %70’den fazlasının genel iş memnuniyetinin

yüksek olduğu) ve orta ya da düşük iş tatmini algısına sahip (%70'den az) şirketler olarak sınıflandırılmış, yüksek iş tatminine sahip gruptaki şirketlerin hisse senedi fiyatının %19,4 oranında artış gösterdiği, düşük iş tatminine sahip gruptaki şirketlerin hisse senedi fiyatının ise %10 civarında kaldığı gözlemlenmiştir (Robbins ve Judge, 2012:87).

Çalışkan ve Hazır (2012) psikolojik güçlendirmenin, Eroğluer (2011) de iletişimin iş tatminini olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bateman ve Organ (1983), iş tatmininin iş performansının artmasına yardımcı olduğunu belirtmiş, McShane ve von Glinow, (2000:76), iş tatmini ve performans arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu ifade etmiştir. Ayrıca işgörenlerin örgüt iklimini olumlu algıladığı takdirde iş tatmininin arttığı (Eryılmaz ve İspirli, 2014), işlerinden ve işyerinden memnun olan işgörenlerin de pozitif duygulara sahip olduğu, bu durumun da davranışlarına yansıdığı ve müşteri tatminini artırdığı ifade edilmektedir (Turgut vd., 2017:18529; Edvardsson ve Gustavsson, 2003:148).

Yapılan çalışmalar, iş tatmininin örgütsel bağlılığın öncülü olduğunu desteklemektedir (Brown ve Peterson, 1994). Dolayısıyla iş tatminini, işten ayrılma niyetini engelleyen önemli bir faktör olarak değerlendirilebilir. Nitekim, iş tatmininin, işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu (Fang, 2001), iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetini artıracığı tespit edilmiştir (Karsh vd., 2005; Randhawa, 2007). Ahmadi ve Alireza (2007) de iş-yaşam dengesinin olmadığı bir durumun tatminsizlik yaratacağını ve bundan dolayı işten ayrılanların sayısının da artacağını ifade etmiştir. İş-yaşam dengesinin olmadığı durumlar ise işin yaşamı veya yaşamın işi etkilediği durumlardır. Aşırı iş yükü veya aşırı iş yükü algısı yaratan bireysel veya örgütsel unsurların da iş tatminsizliği yaratacağı ortadadır. Ayrıca iş tatmini konusunda bazı bireylerin olumsuz etkilenmeye, bazı bireylerin de olumlu etkilenmeye meyilli olduğu, dolayısıyla kişiliğin iş tatminini belirleyici bir unsur olduğu ifade edilmiştir (Cleare ve Oriakhi, 2013). Bununla

bağlantılı olarak, Penn ve arkadaşları (1988), iş tatmininin, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişki içinde olduğunu belirtmiştir.

2.3. Yaşam Tatmini

Yaşam, insanın doğumundan ölümüne kadar geçen bir süreçtir. Bu süreçte her birey farklı beklenti ve önceliklere sahiptir. Dolayısıyla yaşam tatmini de bireylerin ihtiyaçlarına, önceliklerine ve amaçlarına göre farklılık gösteren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşam tatmini kişinin hayata karşı genel tutumunu, yaşamını beğenmesini ve kendi yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Keser, 2005:80; Haybron, 2007). Diener (1984) yaşam tatminini, kişinin yaşadığı hayata ilişkin doğru bildiği ölçütlere dayanarak yaptığı değerlendirmeler neticesinde hissettiği mutluluk hali şeklinde tanımlamıştır. Yaşam tatmini, kişinin, yaşamını her yönüyle ele alması, değerlendirmesi ve sonuçlara ulaşmasının bir yansımasıdır (Diener vd., 1999). Bireyin kendi yaşamından beklentileri ile mevcut durum arasındaki mukayesenin bir sonucudur (Yiğit vd., 2011). Başka bir ifadeyle yaşam tatmini, kişinin anlık olaylar neticesinde değil, kendi yaşamından bir bütün olarak tatmin olması demektir. Bu yaklaşımla yaşam tatmini, kişinin kendi yaşam kalitesini subjektif olarak değerlendirmesidir (Myers ve Diener, 1995; Marques vd., 2007). Genel bir ifadeyle yaşam tatmini, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanabilir (Hong ve Giannakopoulos, 1994: 547).

Yaşam tatmini, belirgin bir duruma ya da olaya bağlı bir tatmin olma durumu değildir, yaşamın tüm boyutlarını kapsamaktadır; kişinin genel yaşantısındaki ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama ile ilgilidir (Diener ve Diener, 1996). Jagodzinski (2010), yaşam tatmininin doğrudan doğruya bugünün ve geleceğin hedefleri ve istekleri ile bağlantılı olduğunu ve bu hedeflere ulaşmakla veya bu hedefleri gerçekleştirmekle ilgili olduğunu bildirmiştir. Dolayısıyla, yaşam

tatminin özü; dışarıdan empoze edilemeyen (Diener vd., 1985:71), beklentiler ile algılar arasındaki benzerlikten kaynaklı mutluluğa ilişkin öznel iyi oluşun bilişsel yönüne işaret etmektedir (Diener, 1984; İkiz ve Kırtıl Görmez, 2010). Yaşam tatmini, kişinin hayatının kalitesini kendi belirlediği kriterlere göre değerlendirmesinin bir sonucudur ve bu durumun dışarıdan empoze edilmesi söz konusu değildir (Diener vd., 1985:71). Bu kapsamda, yaşam tatmini, duygusal ve bilişsel olmak üzere iki elemanı bulunan, günlük yaşamda mutluluk olarak bilinen (Eryılmaz ve Öğülmüş, 2010), öznel iyi-oluş (subjective well-being)'un bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir (Pavot ve Diener, 1993). Öznel-iyi oluşun duygusal yönü hoş ve nahoş duygular olmak üzere iki bölümde incelenirken, bilişsel ya da yargılamaya dönük yönü yaşam tatminine işaret etmektedir (Pavot ve Diener, 1993; Gadermann vd., 2010; Hsieh, 2003; Ozben, 2013; Eryılmaz ve Öğülmüş, 2010). Lucas ve arkadaşları (1996), yaptıkları çalışmada hoş duyguların, nahoş duyguların ve yaşam tatmininin birbirinden ayrılabilir yapılar olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla tatmin olma durumu iyi-oluş çalışmalarının duygusal yönünden ayrı ele alınmıştır.

Yukarıda verilen açıklamalardan da anlaşılacağı üzere yaşam tatminini etkileyen pek çok husustan bahsedilebilir. Keser (2005:80) yaşam tatminini etkileyen unsurları; günlük yaşamdan mutluluk duymak, yaşamı anlamlı bulmak, amaçlara ulaşma konusunda uyum, pozitif bireysel kimlik, fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi, ekonomik güvenlik ve sosyal ilişkiler olarak sıralamıştır. Diğer taraftan öz-saygı, depresyon, fiziksel sağlık, iyimserlik gibi bazı psikolojik durumlar, duygusal istikrarlılık ve bireyselliğin yaşam tatminini etkileyen temel göstergeler olduğu ifade edilmektedir (Uz Baş, 2011:72). Çalışma yaşamının da yaşam tatminini etkilediği yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Chacko, 1983; Rode, 2004; Rice vd., 1992; Keser, 2005). Çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin genel yaşamına etki ederken; bireyin yaşamdan da doyum almamaya başlamasına neden

olabilmektedir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Çetinkanat, 2000: 48).

Yaşam tatmininin ölçülmesi ve kavramsallaştırılmasında *Tavandan Tabana* (top-down) ve *Tabandan Tavana* (bottom-up) olmak üzere iki temel yaklaşım kullanılmaktadır (Saldamlı, 2008; Hsieh, 2003): *Tavandan Tabana* yaklaşımına göre yaşam tatmini, bireyin spesifik alanlarda tatmin olma durumunu genelleştirmesinin bir sonucudur ve kendisini mutlu veya mutsuz görmesidir. Bir kişinin, sosyal ilişkilerinin güzel olması, maddi sıkıntı içinde bulunmaması, iyi bir gelire sahip olması, işinin ilginç olması gibi hususlardan dolayı hayatından tatmin olması *tavandan tabana* yaklaşımına örnek olarak verilebilir. *Tabandan Tavana* yaklaşımına göre yaşam tatmini, kişiliğin bir sonucudur ve bireyin herhangi bir konuda tatmin olma durumu da yaşam tatmininden etkilenir. Nevrotik bir kişinin genel olarak yaşamından, sosyal ilişkilerinden, gelirinden ve işinden tatmin olmaması veya çevresindeki diğer insanlara göre daha az tatmin olması *tabandan tavana* yaklaşımına örnek olarak verilebilir.

Yaşam tatmini ile ilgili yapılan araştırmalarda; yaşam tatmininin depresyon skoru ile negatif, sosyal destekle pozitif ilişki içinde olduğu (Uz Baş, 2011), kadınların erkeklere göre yaşam tatmininin daha yüksek olduğu (Uz Baş 2011, Keser, 2005) tespit edilmiştir. Yine yapılan araştırmalar neticesinde yaşam tatmininin; sosyo-ekonomik statü, finansal davranış, medeni durum, kültür, uyku sorunu ve kişilik özellikleri ile ilişkili olduğu belirlenmiştir (Uz Baş, 2011:72). Bu araştırmaların sonuçlarından da anlaşılacağı üzere, yüksek yaşam tatmini duyan insanlar anlamlı bir hayat yaşarlar ve kendileri için önemli olan amaç ve değerlerini diğer insanlar ve örgütleri ile paylaşırlar (Ignat ve Clipa, 2012).

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

Özellikle örgüt kültürüyle çalışan uyumunun örtüşmediği durumlarda kişinin işe olan ilgisi azalır ve bu durum iş tatminsizliğinden işten ayrılmaya kadar birçok sonucu içinde barındırır. Bu durum işten ayrılma davranışı olarak ifade edilir, işten ayrılma davranışının en önemli göstergesi de işten ayrılma niyeti veya diğer bir ifade ile işten ayrılma eğilimidir (Özdemir ve Özdemir, 2015:336). İşgörenin örgütten ayrılma konusundaki bilinçli bir karar verme ve buna niyet etmesi olarak ifade edilen işten ayrılma niyeti (Tett ve Meyer, 1993), işgörenin istifa etme konusundaki henüz gerçekleşmemiş düşüncesidir ve bu aşama işgören için bir karar verme sürecidir. Kısaca, işten ayrılma niyeti, işgörenin işten ayrılma konusunda bilinçli bir karar vermesi veya bu konudaki niyetidir (Bartlett, 1999) ve örgütü terk etme isteğinin bir sonucu olarak belirli bir süre içinde yeni bir iş fırsatını aramasıdır. İşgörenin işten ayrılma konusundaki düşüncesi algılanan ayrılma arzusu ile örgütten ayrılma kolaylığının bir fonksiyonu (Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193) olarak da değerlendirilebilir.

İşten ayrılma niyeti organizasyonlar için çok kritik bir sorun olmakla birlikte bir fırsat olarak da görülebilir (Lum vd., 1998). İşten ayrılma niyeti kritik bir sorundur, çünkü üretkenliğin ve karın azalması, değerli bilgi, beceri ve entelektüel sermayenin kaybı gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Gustafson, 2002; Stovel ve Bontis, 2002). İşten ayrılma niyeti olan işgörenin performansı düşmekte (Özdemir ve Özdemir, 2015:340) hatta bu durum işgörenin örgütteki konumunu da etkilemektedir. Ayrıca işten ayrılan personelin yerine istihdam edilen personelin eğitimi, işe alıştırma esnasında meydana gelebilecek hasar veya kazalar, yeniden işe alma sürecinde diğer personelin fazladan çalışması, işten ayrılma niyetinde olan kişinin işlerini aksatması gibi maliyetlerden de bahsedilebilir (Özdemir ve Özdemir, 2015:342). Düşük seviyede işten ayrılan çalışanı olan organizasyonlar ise daha üretken ve daha verimlidir. Bunun nedeni de işten ayrılmanın düşük seviyede olmasının iş tatmini, işe düşkünlük ile iş ve örgütsel bağlılığın bir göstergesi olmasından kaynaklanır (Atef vd., 2017:118).

Her ne kadar işten ayrılma niyeti olumsuz olarak değerlendirilse de işten ayrılma niyeti organizasyonlar için aynı zamanda bir fırsattır. Çünkü düşük performansa sahip, verimsiz çalışanların işten ayrılmalarının da örgüt açısından olumlu bir tarafı vardır (Özdemir ve Özdemir, 2015:341). Dolayısıyla işten ayrılma niyetinin olumsuz durumu örgüte bağlı, örgüt kültürü ile uyumlu, verimli ve yüksek performansa sahip işgörenler için geçerlidir.

İşten ayrılma niyeti, başka iş olanakları olmamasına rağmen işi bırakma şeklinde direkt veya yeni iş olanaklarını araştırması şeklinde dolaylı olabilir (Mowday vd., 1982:28). Bu durumda, yeni bir iş ihtimali olmadan işgörenlerin iş koşullarından tatmin olmaması nedeniyle işletmeye karşı pasif (işin ihmal edilmesi) veya aktif (işten ayrılma) bir tavır takınma şeklinde sonuçları olan işten ayrılma niyeti hem bilişsel hem de davranışsal bir olgudur (Bowen, 1982; SamGnanakkan, 2010). İşgörenin sebebi ne olursa olsun işten ayrılmayı düşünmesi bilişsel veya tutumsal, bu düşüncesini gerçekleştirmek üzere harekete geçmesi yani işi bırakması ise davranışsal olguyu ifade eder. Niyetin davranışa dönüşmesi, mevcut işe alternatif bir işi ve bu işin şartlarının da işgören tarafından kabul edilebilir olmasına bağlıdır. Araştırmacılara göre, insanların gözü dışarıya dönmeden önce müdahale etmek, bir çalışanın teklif aldıktan sonra ona karşı teklif yapmaktan çok daha iyi bir yol olduğunu göstermektedir. Şöyle ki; karşı teklifi kabul eden çalışanların %50'sinin 12 ay içinde işten ayrıldığı tespit edilmiştir (HBR Türkiye, 2016:20). Dolayısıyla, işten ayrılma ile sonuçlanmaması için işten ayrılmanın öncülü olan işten ayrılma niyetinin tespiti ve önlenmesi bireysel ve insan kaynakları uygulamaları başta olmak üzere örgütsel boyutta ve çok yönlü ele alınması gereken konulardan biridir (Özdemir ve Özdemir, 2015:335).

İşten ayrılma niyeti bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere çeşitli faktörlerden etkilenmektedir (Lum vd., 1998; Özdemir ve Özdemir, 2015:337-

339). *Bireysel faktörler* arasında; hayat standartlarında meydana gelen değişiklikler, farklı bir işe duyulan sempati, aile ilişkilerinde meydana gelen evlilik, ölüm vb. değişimler, emeklilik gibi yaşla ilgili zorunluluklar, eğitim ve öğrenim ihtiyaçları, sağlık durumu gibi hususlar sayılabilir. *Örgütsel faktörler* ise iş-örgüt-işgören arasındaki ilişkiden kaynaklanır. Yetersiz ücret, sağlıksız iş koşulları, uzun çalışma süreleri, kısıtlı kariyer imkânı, bilgi ve iletişim eksikliği, kötü yönetim uygulamaları, ağır ve haksız davranışlar, araç ve gereç yetersizliği bu kapsamda değerlendirilebilir. Cerit (2015), öğretmenlerin iş karmaşıklığı algıları ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. İşletmelerin kontrolü dışında gelişen ve engellenmesi zor olan makroekonomik ve sosyal boyutlu değişimler de işten ayrılma niyeti konusunda etkilidir. *Çevresel faktörler* olarak adlandırılan bu durumlar arasında; ülkenin ve ülkenin işbirliği içinde bulunduğu diğer ülkelerin ekonomik ve işgücü piyasasına etkisi, otomasyon, farklı işlerin daha iyi olanaklar sağlaması, dolayısıyla çekici olması, mevsimsel dalgalanmalar, pazardaki değişimler gibi konular sayılabilir. Diğer taraftan çalışma koşullarından memnun olmayan işgörenlerin de işten ayrılma niyetinin olduğu bilinen bir gerçektir (Gürbüz ve Bekmezci, 2012:194). İşten ayrılma niyetinin bir sonucu olarak işten ayrılma kararı verildiği takdirde örgütsel etkinliği olumsuz yönde etkilemekte yönetim maliyetlerini de artırmaktadır. İnsanların işletmeden ayrılması gerek kaybedilen yetenekler gerekse işe yeni alınacakların seçilmesi, işe yeni alınanların eğitilmesi ve geliştirilmesi gibi konular nedeniyle rekabette üstünlük elde etmek konusunda ciddi problemler doğurmaktadır (Rusbult vd., 1988). Diğer taraftan işten ayrılmaların yüksek olduğu organizasyonların itibarı olumsuz yönde etkilenmekte, rekabet avantajını da kaybetmektedir (Atef vd., 2017:118).

İşten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunun demografik değişkenler ve işe karşı olan davranışlar üzerine odaklandığı ifade edilebilir (Özdemir ve Özdemir, 2015:340). Buna ilave olarak işten ayrılma niyeti ile ilişkisi en fazla

incelenen kavramlar arasında; örgütsel bağlılık, iş tatmini, tükenmişlik, örgütsel adalet, mobbing, algılanan örgütsel destek, iş performansı, liderlik ve örgütsel özdeşleşme bulunmaktadır (Özdemir ve Özdemir, 2015:353). İşten ayrılma niyeti ile ilgili yapılan diğer çalışmalarda; örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunduğu, örgütsel bağlılık arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı (Atef vd., 2017), yine örgütsel bağlılığın, iş tatmini ile birlikte işten ayrılma niyetinin en önemli yordayıcılardan biri olduğu (Özdemir ve Özdemir, 2015: 340) ifade edilmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Örneklem

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisini incelemeye ve yaşam tatmini ile iş tatmininin aracılık rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırma kapsamında öncelikle örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından örneklemde elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle her bir değişkenin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiştir. Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile hipotezler ve aracılık etkileri test edilmiştir. Aracılık bulguları Sobel testi ile sınanmıştır.

Araştırma evreni, Mersin ilinde faaliyet gösteren özel hastane çalışanı olan hekimler, hemşireler ve diğer sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu evrende yaklaşık 6000 kişi çalışmaktadır. Ana kütlede %95 güvenirlilik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 361 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kümelere göre örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen özel hastanelerden toplam 800 kişiye anket uygulaması

yapılması planlanmıştır. Anketlerden 422'si geri dönmüş, bunlardan 408'i analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

Örnekleme ilişkin demografik veriler Tablo 1'de sunulmuştur:

Tablo 1. Çalışanların demografik özellikleri

	F	%		F	%		F	%		F	%
	Çalışma Süresi		Yaş		Cinsiyet			Eğitim			
1-5 yıl	210	51,47	22-25	98	24	Erkek	177	43,38	Lise	83	20,34
6-10 yıl	108	26,47	26-30	201	49	Kadın	231	56,61	Lisans	174	42,64
11-15 yıl	69	16,91	31-40	66	16	Medeni Hal		Y.Lisans	73	17,89	
15 yıl ve üstü	21	05,14	40 üstü	43	11	Evli	201	49,26	Doktora	78	19,11
						Bekar	207	50,73			
N=408											

Örneklemeden elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle her bir değişkenin doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiştir. Yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile hipotezler ve aracılık etkileri test edilmiştir. Ardından aracılık etkilerini test etmek üzere Sobel testleri yapılmıştır. Hipotezler ve yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur:

Hipotez.1: Aşırı iş yükü işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez.2: Aşırı iş yükü iş tatminini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez.3: Aşırı iş yükü yaşam tatminini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

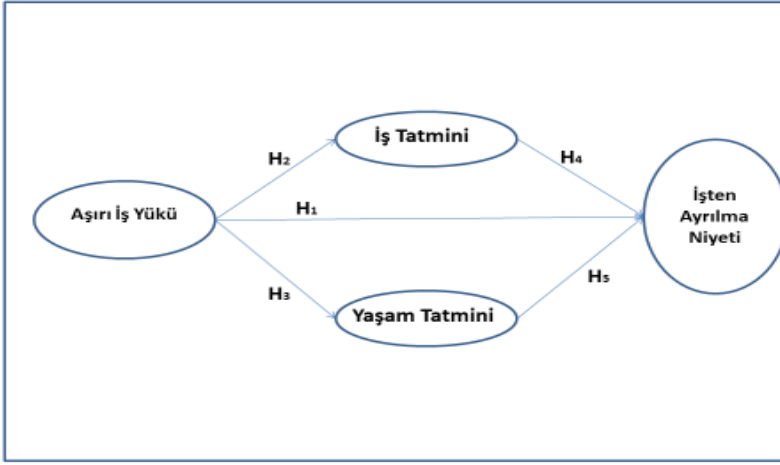
Hipotez.4: İş tatmini işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez.5: Yaşam tatmini işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

Hipotez.6: İş tatmininin aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık etkisi vardır.

Hipotez.7: Yaşam tatmininin aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık etkisi vardır.

Bu kapsamda yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.2. Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden ve toplam 41 ifadeden oluşmaktadır.

Aşırı İş Yükü Ölçeği (AİY): Aşırı iş yükü algısını ölçmek üzere Peterson vd. (1995) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlemesi Çuhadar ve Gencer (2016) tarafından yapılan tek boyutlu “aşırı iş yükü ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçekte sorular; “İşimde benden talep edilenler kapasitemin üstündedir”, “iş yüküm oldukça ağır”, “İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmayı gerektiriyor” ve “iş yüküm beni aşıyor.” şeklindedir. Ölçek, 5’li Likert tipindedir, 11 ifadeden oluşmaktadır. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .82 olarak bulunmuştur.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Katılımcıların işten ayrılma niyetinin ölçülmesinde Scott ve arkadaşları (1999) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Aylan (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; “Emekli oluncaya kadar bu

işte çalışmayı düşünüyorum”, “Gelecek yıl içerisinde başka iş aramayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.” şeklindedir. Ölçümler 5’li Likert tipindedir. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .78 olarak bulunmuştur.

İş Tatmini Ölçeği (İT): İş tatmini değişkenini ölçebilmek amacıyla, Schneider ve Dachler (1978) tarafından geliştirilen Türkçe çevirisi Ergin (1997), geçerlik ve güvenirlik çalışması Toker (2007) tarafından yapılan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 21 ifadeden oluşmaktadır ve 5’li Likert tipindedir. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur.

Yaşam Tatmini Ölçeği (YT): Yaşam tatmininin ölçülmesinde Diener vd. (1985) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye Bekmezci ve Mert (2018) tarafından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 5 maddeden oluşan ve bireyin öznel iyilik durumunu ölçen bir ölçme aracıdır. Ölçek, yedi dereceli Likert tarzı bir ölçektir. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı .90 olarak bulunmuştur.

4. BULGULAR

4.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırma kapsamında öncelikle ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bu testlere ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 2: Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri

	CMI	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSE
Değişkenler	N/						A
		≥.8		≥.9	≥.9		

	X ²	df	DF	5	≥.80	0	0	≥.90	≤.08
				≤5					
1. Aşırı İş Yükü (AİY)	43,3	3	2,6	0,9	0,97	0,9	0,9	0,92	0,03
		2		3		7	2		
2. İşten Ayr. Niy. (İAN)	78,2	5	3,7	0,9	0,97	0,9	0,9	0,95	0,05
		7		6		7	7		
3. İş tatmini (İT)	4,10	9	2,9	0,9	0,95	0,9	0,9	0,96	0,07
				2		8	4		
4. Yaşam Tatmini (YT)	7,2	1	1,4	0,9	0,92	0,9	0,9	0,96	0,06
		4		7		8	9		

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları “*kabul edilebilir standartlara*” göre düzenlenmiştir.

4.2. Korelasyon Analizi

Aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisini incelemeye ve yaşam tatmini ile iş tatmininin aracılık rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırmada değişkenlere ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Bulgular Tablo 3’de sunulmuştur. Analizin üçüncü aşamasında Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile aracılık etkisi araştırılmıştır.

Tablo 3: Ortalama, S. Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S. S	1	2	3	4
1. Aşırı İş Yükü (AİY)	2,78	.81	(.82)			
2.İşten Ayr. Niy. (İAN)	2,60	.76	.67**	(.78)		
3. İş tatmini (İT)	4,10	.90	-.44**	-.57**	(.88)	
4. Yaşam Tatmini (YT)	4,36	.84	-.58**	-.63**	.71**	(.90)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS ve AMOS programında analizler yapılmıştır. Tablo 3'te de görüldüğü gibi araştırmaya konu edilen tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu nedenle değişkenler arasında önemli etkiler öngörülebilmektedir. Analiz kapsamında modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek maksadıyla doğrudanlığa (collinearity) da bakılmıştır. Elde edilen tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir (Tolerans > .2, VIF < 10).

Bu kapsamda Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile aracılık etkileri araştırılmıştır.

AİY'nin İAN'ye etkisini ve bu etkide İT ve YT'nin aracılık rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırmada, hipotezleri test etmek maksadıyla hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Bu kapsamda İT ve YT düzeyinin aracılık rolünü

belirlemek amacıyla, AİY-İT, İAN; AİY-YT, İAN arasındaki ilişkiler hiyerarşik regresyon analizleri aracılığı ile incelenmiş ve Sobel testleri yapılmıştır. Aracılık testine ilişkin bulgular Tablo 4 ve 5’de verilmektedir.

Aracılık testi kapsamında ilk aşamada bağımsız değişken aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında AİY’nin İAN’yi ($\beta = .67, p < .01$) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda AİY’nin aracılığı araştırılan İT’ne olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda AİY’nin İT’ni anlamlı ve negatif olarak etkilediği ($\beta = -.44, p < .01$) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan İT’nin İAN’ne olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. İT’nin İAN’ni ($\beta = -.57, p < .01$) anlamlı ve negatif olarak etkilediği bulunmuştur. Bu aşamanın son adımında ise AİY ve aracılığı araştırılan İT birlikte analize sokulmuş ve İAN üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda AİY’nin İT ile birlikte analize sokulmasıyla İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = .56, p < .01$), İT’nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = -.22, p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 3.3, p < .001$). Bu bulgu AİY’nin İAN’ye etkisinde İT’nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir.

Aracılık testinin ikinci aşamasında ikinci aracı değişken yaşam tatmini ele alınmış ve bu değişken ile bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiler sınanmıştır. Bu aşamanın ilk adımında AİY’nin aracılığı araştırılan YT’ne olan etkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda AİY’nin YT’ni anlamlı ve negatif olarak etkilediği ($\beta = -.58, p < .01$) tespit edilmiştir. Bu adımda aracılığı araştırılan YT’nin İAN’ne olan etkilerine de bakılarak rapor edilmiştir. YT’nin İAN’ni ($\beta = -.63, p < .01$) anlamlı ve negatif olarak etkilediği bulunmuştur. Bu aşamanın son adımında ise AİY ve aracılığı araştırılan YT birlikte analize sokulmuş ve İAN üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Bu analiz sonucunda AİY’nin YT ile birlikte analize sokulmasıyla İAN üzerindeki etkisi devam etmiş ve azalmış ($\beta = .61, p < .01$),

YT'nin de İAN üzerindeki etkisi devam etmiştir ($\beta = -.37$, $p < .01$). Bu şartların sağlanmasının ardından aracılık etkisini teyit etmek amacıyla Sobel testi yapılmış ve Sobel (z) anlamlı bulunmuştur ($z = 6.9$, $p < .001$). Bu bulgu AİY'nin İAN'ye etkisinde YT'nin kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir.

Tablo 4. Aracılık Testi Sonuçları (AİY-İT-İAN)

		β	
		İT	İAN
AİY	Test 1		
	Yaş		-.18
	Çal.Süresi		.11
	AİY		.67**
	<i>Adjusted R²</i>		.66
	ΔR^2		.66
			(F=248**)
	Test 2		İT→İAN
	Yaş	-.18	.08
	Çal.Süresi	.13	-.09
	AİY	-.44**	-.57**
	<i>Adjusted R²</i>	.44	.56
	ΔR^2	.44	.56
		(F=337***)	(F=276***)
	Test 3		
	Yaş		-.04
	Çal.Süresi		-.07
	AİY		.56**
	İT		-.22**
	<i>Adjusted R²</i>		.42
ΔR^2		.41	
		(F=421**)	
<i>Sobel Test(z)</i>	3.3***		

** $p < .01$; *** $p < .001$

Tablo 5. Aracılık Testi Sonuçları (AİY-YT-İAN)

		β	
		YT	İAN
AİY	Test 1		
	Yaş		-.18
	Çal.Süresi		.11
	AİY		.67**
	<i>Adjusted R²</i>		.66
	ΔR^2		.66
			(F=248**)
	Test 2		YT→İAN
	Yaş	-.32	.17
	Çal.Süresi	.24	.21
	AİY	-.58**	-.63**
	<i>Adjusted R²</i>	.56	.62
	ΔR^2	.56	.62
		(F=125***)	(F=443***)
	Test 3		
	Yaş		-.04
	Çal.Süresi		-.07
	AİY		.61**
	YT		-.37**
	<i>Adjusted R²</i>		.37
ΔR^2		.37	
		(F=358**)	
<i>Sobel Test(z)</i>	6.9***		

** p< .01; *** p< .001

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma ile aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisi ve bu etkide iş ve yaşam tatmininin aracılık rolü araştırılmıştır. Bu amaçla Mersin ilinde faaliyet gösteren özel hastane çalışanı olan hekimler, hemşireler ve diğer sağlık personeli üzerinde uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma ile analize dâhil edilen değişkenlerin işten ayrılma niyetine etkileri hiyerarşik regresyon analizi yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile sağlık sektörüne ilişkin aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik açıklayıcı bulgular elde edilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde; aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu ve işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak artırdığı belirlenmiştir. Bu bulgu kuram ile ve benzer araştırmalar ile uyumludur (Cerit ve Özdemir, 2015; Ahuja vd., 2007; Bakker vd., 2004; Jones vd., 2007; Schantz vd., 2016). Aşırı iş yükünün, işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu ve işten ayrılma niyetini pozitif ve anlamlı olarak artırdığı, aşırı iş yükünün hem işgörenler hem de örgüt açısından olumsuz sonuçları olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda, aşırı iş yükü algısına neden olabilecek baskılar tekrar değerlendirilmeli, iş talepleri ile işgörenlerin kapasitelerinin uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Ayrıca daha rekabetçi olmak adına yapılan; örgüt için olumlu sonuçları olacağı değerlendirilen uyum ve performansı artıran İKY uygulamaları, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi uygulamaların da aşırı iş yükü algısı yaratabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

İş tatmini, bir yandan kişinin işindeki rolüne karşı duygusal bir tepki, diğer yandan bir kişinin işinin özelliklerini değerlendirmesi sonucu oluşan, işi hakkındaki olumlu duygular olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla iş tatmini hem duygusal hem de zihinsel bir olgudur. Bu açıklamadan yola çıkarak; iş tatmini, kişinin işine karşı bireysel değerlendirmesinin veya memnuniyetinin bir sonucu olduğu söylenebilir. Aşırı iş yükü algısının oluşmasına neden olan; çok fazla sorumluluk, kişinin yetenekleri ile işin nitelikleri arasındaki uyumsuzluk, rolün ve görevin zorlayıcı olması, sorumluluğundan daha fazla iş yapma beklentisi gibi unsurlar göz önüne alındığında iş tatmini ile aşırı iş yükü arasında negatif ve anlamlı bir ilişki beklenebilir. Araştırmanın sonucunda da bu beklenti doğrulanmıştır. Bu bulgu da kuram ve benzer araştırmalar ile uyumludur (Karsh vd., 2005; Ranhawa, 2007; Fang, 2001). Ayrıca ilgili yazında iş tatmini yüksek işgörenele sahip işletmelerin rakiplerine göre daha başarılı, işinden ve işyerinden memnun olan çalışanların pozitif duygulara sahip olduğu, bu durumun da davranışlarına yansdığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla aşırı iş

yükünün neden olduğu iş tatminsizliğinin örgüt açısından önemli sonuçları olduğu bilinci ile hareket edilmelidir.

Yaşam tatmini, bir insanın yaşamını bir bütün olarak değerlendirmesi ve yaşamından memnun olmasıdır. Yaşam tatmini tek belirli bir durum ya da olaya bağlı değildir, kişinin genel yaşantısı ile ilgilidir. Dolayısıyla insanların yaşamlarının önemli bir bölümünü geçirdiği işinden tatmin olması yaşam tatminini de etkiler. Araştırma neticesinde, aşırı iş yükü algısının yaşam tatminini de negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu da kuram ve benzer araştırmalar ile uyumludur (Skinner ve Poccock, 2008; Sturges ve Guest, 2004; Bolat, 2011; Bakker vd., 2014). Yüksek yaşam tatminine sahip insanların anlamlı bir hayat yaşadığı, kendileri için önemli olan amaç ve değerleri, diğer insanlar ve örgütleri ile paylaştıkları düşünüldüğünde, yaşam tatmini yüksek insanların örgütler için de önemli olduğu sonucu çıkarılabilir. Ayrıca işverenlerin vicdani sorumluluğunun yanında, yasal olarak da işgörenlerinin sağlık ve emniyetinden sorumlu olduğu unutulmamalıdır.

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın sağlık sektöründe yapılmış olması diğer sektörlerde yer verilmemesi araştırmanın önemli bir kısıttır. Bu nedenle araştırmaya diğer sektörlerin dâhil edilmesi durumunda bu çalışmada elde edilen sonuçlardan farklı sonuçlara ulaşılabilir. Araştırmanın boyamsal olamaması diğer bir önemli kısıttır. Belirli aralıklarla elde edilecek araştırma sonuçlarının daha açıklayıcı olabileceği değerlendirilmektedir. Akademisyenlere, bu çalışma paralelinde yapılacak müteakip araştırmalarda, Türkiye’de farklı sektörlerdeki, farklı ölçekte ve farklı örgüt kültürleri olan organizasyonlardan sağlanan verilerin analizi suretiyle, çalışanların aşırı iş yükü algılarının, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin araştırılması ve konuyla ilgili daha geniş bir perspektif sağlanması hususu önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Ahmadi, K., ve Alireza K. (2007). "Stress and Job Satisfaction among Air Force Military Pilots", *Journal of Social Sciences*, Vol.: 3, No: 3, 159-163.
- Ahuja, M.K., Chudoba, K.M., Kacmar, C.J., McKnight, D.H. ve George, J.F. (2007). "It Road Warriors: Balancing Work-family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions", *MIS Quarterly*, Vol.: 31, No: 1, 1-17.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İİBF Dergisi*, Cilt: 4, 1-25.
- Altaf, A. ve Awan, M.A. (2011). "Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of Job Overload and Job Satisfaction", *Journal of Business Ethics*, Vol.: 104, Issue:1, 93-99.
- Atef, G., El Leithy, W. ve Al-Kalyoubi, M. (2017). "Factors Affecting Employees' Turnover Intention", *International Business Management*, Vol.: 11, No.: 1, 118-130.
- Aylan, S. (2012). *Organizasyonlarda Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. ve Sanz-Vergel, A.I. (2014). "Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach", *Annual Reviews in Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol.: 1, 389-411.

- Bakker, A.B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004). "Using the Job Demands-resources Model to Predict Burnout and Performance", *Human Resource Management*, Vol.: 43, No: 1, 83-104.
- Baron, R. M., ve Kenny, D. A. (1986). "The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.:51, 1173-1182.
- Bartlett, K.R. (1999). The Relationship between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field, (Unpublished Ph.D. Thesis), University of Illinois.
- Bateman, T.S. ve Organ, D.V. (1983). "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, Vol.: 26, No.: 4, 587-595.
- Bekmezci, M. ve Mert, İ.S. (2018). "Yaşam Tatmini Ölçeğinin Türkçe Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması", *Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 8, 166-177.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi*, 3.b., Beta: İstanbul.
- Bliese, P. D. ve Castro, C.A. (2000). "Role Clarity, Work Overload and Organizational Support: Multilevel Evidence of the Importance of Support", *Work & Stress*, Vol.: 14, No.: 1, 65-73.
- Bolat, O.İ. (2011). "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 2, 87-101.

- Bowen, D.E. (1982). "Some Unintended Consequences of Intention to Quit", *Academy of Management Review*, Vol.:7, No.: 2, 205-211.
- Boyar, S.L., Maertz Jr., C.P., Pearson, A.W. ve Kenough, S. (2003). "Work-family Conflict: A Model of Linkages between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions", *Journal of Managerial Issues*, Vol.: 15, No.: 2, 175-190.
- Brown, S.P. ve Peterson, R.A. (1994). "The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction", *Journal of Marketing*, Vol.: 58, April, 70-80.
- Burke, R.J. ve Greenglass, E.R. (2001). "Hospital Restructuring Stressors, Work Family Concerns and Psychological Wellbeing among Nursing Staff", *Community, Work & Family*, Vol.: 4, No.: 1, 49-62.
- Caplan, R.D. (1971). "Organizational Stress and Individual Strain: A Social-psychological Study of Risk Factors in Coronary Heart Disease among Administrators, Engineers, and Scientists", *Research Center for Group Dynamics Institute for Social Research*, The University of Michigan, USA.
- Cerit, Y. (2015). "Sınıf Öğretmenlerinin İş Karmaşıklığı Algıları ile İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki", *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 48, Mart-Nisan, 184-194.
- Chacko, T.I. (1983), "Job and Life Satisfactions: A Casual Analysis of Their Relationships", *Academy of Management Journal*, Vol: 26, No: 1, 163-169.
- Cleare, L. ve Oriakhi, R. (2013). "Personality as a Predictor of Job Satisfaction: Study of the Relationship between Personality and Job Satisfaction

amongst Workers in the Bahamas”, *Journal of Management Research*, Vol.: 5, No.: 3, 200-229.

Çalışkan, A., Akkoç, İ., ve Turunç, Ö. (2011). “Örgütsel Performansın Artırılmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik Ve Girişimciliğin Aracılık Rolü”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3): 363-401.

Çalışkan, A. ve Hazır, K. (2012). Psikolojik Güçlendirmenin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2). 49-77.

Çekmecelioğlu, H.G. (2005). “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2, 23-39.

Çekmecelioğlu, H.G. ve Günşel, A. (2011). “Rol Stresi Kaynaklarının İş Tutumları Açısından Değerlendirilmesi: Kimya Sektöründe Bir Uygulama”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, No.: 1, 33-43.

Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 13, Sayı: 1, 11-20.

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumu*, Ankara: Anı Yayıncılık.

Çuhadar, M. ve Gencer, Z. (2016). “Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları: Side ve Belek Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 4, 1323-1346.

- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2005). "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması", *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 4, 517-525.
- De Beer, L.T., Pienaar, J. ve Rothman Jr., S. (2016). "Work Overload, Burnout, and Psychological Ill-health Symptoms: A Three-Wave Mediation Model of the Employee Health Impairment Process, Anxiety", *Anxiety, Stress & Coping*, Vol.: 29, No.: 4, 387-399.
- Diener, E. (1984). "Subjective Well-being", *Psychological Bulletin*, Vol.: 95, No.:3, 542-575.
- Diener, E. ve Diener, C. (1996). "Most People Are Happy", *Psychological Science*, Vol.:7, 181-185.
- Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J. & Griffin, S. (1985). "The Satisfaction with Life Scale", *Journal of Personality*, Vol.: 49, No.: 1, 71-75.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E. ve Smith, H.L. (1999). "Subjective Well-being: Three Decades of Progress", *Psychological Bulletin*, Vol.: 125, No.: 2, 276-302.
- Diener, E.ve Diener, C. (1996). "Most People are Happy", *Psychological Science*, Vol.: 7, Issue: 3, 181-185.
- Edvardsson, B. ve Gustavsson, B. (2003) "Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol.: 13, Issue: 2, 148-163

- Ellickson, M.C. ve Logsdon, K. (2002). "Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees", *Public Personnel Management*, Vol.: 31, Issue: 3, 343-358.
- Ergin, C. (1997). "Bir iş doyumu ölçümü olarak "iş betimlemesi ölçeği": uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması", *Türk Psikoloji Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 39, 25-36.
- Eroğluer, K. (2011). "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme", *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 11, Sayı: 1, 121-136.
- Eryılmaz, A. ve Öğülmüş, S. (2010). "Ergenlikte Öznel İyi Oluş ve Beş Faktörlü Kişilik Modeli", *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 3, 189-203.
- Eryılmaz, İ. ve İspirli, D. (2014). "Algılanan Örgütsel Politikanın İş Tatminine Etkisi: Örgüt İkliminin Aracılık Rolü", 2. Örgütsel Davranış Kongresi, 07-08 Kasım 2014, Kayseri, 371-376.
- Fang, Y. (2001). "Turnover Propensity and Its Causes among Singapore Nurses: An Empirical Study", *International Journal of Human Resource Management*, Vol.: 12, Issue: 5, 859-871.
- Gadermann, A.M., Schonert-Reichl, K.A. ve Zumbo, B. (2010). "Investigating Validity Evidence of the Satisfaction with Life Scale Adapted for Children", *Social Indicators Research*, Vol.: 96, Issue:2, 229-247.
- Gordon, V. (2011). "Exploring the Job Satisfaction of Municipal Clerks", *Review of Public Personnel Administration*, Vol.: 31, Issue: 2, 190-208.

- Gould-Williams, J., Bottomley, P., Redman, T., Snape, E., Bishop, D.J., Limpanitgul, T. ve Mostafa, A.M.S. (2014). "Civic Duty and Employee Outcomes: Do High Commitment Human Resource Practices and Work Overload Matter?", *Public Administration*, Vol.: 92, No.: 4, 937-953.
- Greenhaus, J.H., Parasuraman, S., Granrose, C.S., Rabinowitz, S. ve Beutell, N.J. (1989). "Sources of Work-family Conflict among Two Career Couples", *Vocational Behaviour*, Vol.: 34, Issue:2, 133-153.
- Gustafson, C.M. (2002). "Staff Turnover: Retention", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.: 14, Issue: 3, 106-110.
- Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A.B. (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 23, Temmuz-Aralık, pp. 61-85.
- Gürbüz, S. & Bekmezci, M. (2012). "İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 41, Sayı: 2, 189-213.
- Gürbüz, S. (2008). "İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 41, Sayı: 4, 49-77.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. (1975). "Development of the Job Diagnostic Survey", *Journal of Applied Psychology*, Vol.: 60, No.: 2, 159-170.
- Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B. ve Ahola, K. (2008). "The Job Demands-resources Model: A Three-year Cross-lagged Study of Burnout, Depression, Commitment, and Work Engagement", *Work & Stress*, Vol.: 22, No.: 3, 224-241.

- Haybron, D. (2007). "Life Satisfaction Ethical Reflection and the Science of Happiness", *Journal of Happiness Studies*, Vol.: 8, 99-138.
- Hong, S.M. ve Giannakopoulos, E. (1994) "The Relationship of Satisfaction with Life to Personality Characteristics", *The Journal of Psychology*, Vol.: 128, Issue: 5, 547-558.
- Hsieh, C.M. (2003). "Counting Importance: The Case of Life Satisfaction and Relative Domain Importance", *Social Indicators Research*, Vol.: 61, No.: 2, 227-240.
- Ignat, A.A. ve Clipa, O. (2012). "Teachers' Satisfaction with Life, Job Satisfaction and Their Emotional Intelligence", *Social and Behavioral Sciences*, Vol.: 33, 498-502.
- Ishfaq, A., Usman, A. ve Rana, S.L. (2011). "Jobs Satisfaction Mediates Relationship between Facets of Job and Citizenship Behavior: A Study of Female Employees of Banking Sector of Pakistan", *Information Management and Business Review*, Vol.: 3, No.: 4, 228-234.
- İkiz, F.E. ve Kırtıl Görmez, S. (2010). "İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi", *Elementary Education Online*, Vol.: 9, Issue: 3, 1216-1225.
- İşcan, Ö.F. ve Timuroğlu, M.K. (2007). "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 1, 119-135.
- Jagodzinski, W. (2010). "Economic, Social, and Cultural Determinants of Life Satisfaction: Are There Differences between Asia and Europe?", *Social Indicators Research*, Vol.: 97, Issue:1, 85-104.

- Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D. ve Roberts, J. (2007). "The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance", *Journal of Business Research*, Vol.: 60, Issue: 7, 663-671.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). "İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği", *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 46-69.
- Karsh, B., Booske, B.C. ve Saintfort, F. (2005). "Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent To Turnover", *Ergonomics*, Vol.: 48, No.: 10, 1260-1281.
- Keklik, B. ve Çoşkun Us, N. (2013). "Örgütsel Adalet Algılamalarının İş Tatminine Etkisi: Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 18, Sayı: 2, 143-161.
- Keser, A. (2005). "İş Doymu ve Yaşam Doymu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama", *Çalışma ve Toplum*, Cilt: 4, 77-95.
- Keser, A. (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doymu İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, 100-119.
- Lim, S. (2008). "Job Satisfaction of Information Technology Workers in Academic Libraries", *Library & Information Science Research*, Vol.: 30, Issue: 2, 115-121.

- Locke, E. A. (1995). "Commentary: The Micro-analysis of Job Satisfaction: Comments on Taber and Alliger", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.: 16, No.: 2, 123-125.
- Lucas, R.E., Diener, E. ve Suh, E. (1996). "Discriminant Validity of Well-being Measures", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.: 71, Issue: 3, 616-628.
- Luk, D.M. ve Shaffer, M.A. (2005). "Work and Family Domain Stressors and Support: Within-and cross-domain Influences on Work-family Conflict", *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, Vol.: 78, Issue: 4, 489-508.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. ve Sirola, W. (1998). "Nursing Turnover Intent: Job Satisfaction, Pay Satisfaction, or Organizational Commitment?", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.: 19, No.: 3, 305-320.
- Marques, S.C., Pais-Ribeiro, J.L. ve Lopez, S.J. (2007). "Validation of a Portuguese Version of the Students' Life Satisfaction Scale", *Applied Research in Quality of Life*, Vol.: 2, Issue: 2, 83-94.
- Mazloun, A., Kumashiro, M., Izumi, H. ve Higuchi, Y. (2008). "Quantitative Overload: A Source of Stress in Data-entry VDT Work Induced by Time Pressure and Work Difficulty", *Industrial Health*, Vol.: 46, 269-280.
- McShane, S.L. ve Von Glinow, M.A. (2000). *Organizational Behavior: Emerging Realities for Workplace Revolution*, Irwin McGraw-Hill: Boston.
- Miles, D.E., Borman, W.E., Spector, P.E. ve Fox, S. (2002). "Building an Integrative Model of Extra Role Work Behaviors: A Comparison of

Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior”, *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.: 10, No.: ½, 51-57.

Moore, J.E. (2000). “One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals”, *MIS Quarterly*, Vol.: 24, No.: 1, 141-168.

Moore, T. (2009). *İş: Hayatın Kalbi*, Çev.: Çağla Yılmaz, İstanbul: İKÜ Yayınevi

Mowday, R.T., Porter, L.W. ve Steers, R.M. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*, Academic Press: San Diego.

Myers, D.G. ve Diener, E. (1995). “Who is Happy?”, *Psychological Science*, Vol.: 6, No.: 1, 10-19.

Nasurdin, A.M. ve O’Driscoll, M.P. (2011). “Work Overload, Parental Demand, Perceived Organizational Support, Family Support, and Work-family Conflict among New Zealand and Malaysian Academics”, *New Zealand Journal of Psychology*, Vol.: 40, No.: 3, 38-48.

Nirel, N., Goldwag, R., Feigenberg, Z., Abadi, D. ve Halpern, P. (2008). “Stress, Work Overload, Burnout, and Satisfaction among Paramedics in Israel”, *Prehospital and Disaster Medicine*, Vol.: 23, No.: 6, 537-546.

Ozben, S. (2013). “Social Skills, Life Satisfaction and Loneliness in Turkish University Students”, *Social Behavior and Personality*, Vol.: 41, No.: 2, 203-214.

Özdemir, S. ve Özdemir, Y. (2015). “İşten Ayrılma Niyeti ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Akademik Çalışmaların İncelenmesi”, içinde Özen Kutanis (Ed.)

- (2015). Türkiye’de Örgütsel Davranış Çalışmaları-I, pp. 335-356, Gazi: Ankara.
- Özkan, Ş. ve Uydacı, M. (2014). “İş Yüküne Dayalı İnsan Kaynakları İhtiyacı Belirlenmesi: Kocaeli İli Radyoloji Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma”, *Marmara Üniversitesi İİB Dergisi*, Cilt: 46, Sayı 2, 237-250.
- Özsoy, E. (2015). Türkiye’de İş Tatmini Araştırmalarının Genel Görünümü, İçinde Özen-Kutunis, R. (Ed.) (2015). Türkiye’de Örgütsel Davranış Çalışmaları-I, 103-128, Ankara: Gazi Yayınları
- Pavot, W., Diener, E. (1993). “Review of the Satisfaction with Life Scale”, *Psychological Assessment*, Vol.: 5, Issue: 2, 164-172.
- Penn M., Romano J. L., ve Foat, D. (1988). “The Relationship between Job Satisfaction and Burnout; A Study of Human Service Professionals”, *Administration in Mental Health*, Vol.: 15, No.: 3, 157-165.
- Pınar, İ., Kamaşak, R. ve Bulutlar, F. (2008). “İş Tatmini Oluşturan Boyutların Toplam Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi İle İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 37, Sayı: 2, 151-166.
- Randhawa, G. (2007). “Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intention”, *Indian Management Studies Journal*, Vol.: 11, 149-159.
- Rice, R., Frone, M. ve McFarlin, D. (1992) “Work-Nonwork Conflict and the Percieved Quality of Life”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.: 13, No.: 2, 155-168.

- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2012). *Örgütsel Davranış*, Çev.Ed. İnci Erdem, Ankara: Nobel Yay.
- Rode, J. C. (2004) "Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model", *Human Relations*, Vol.: 57, Issue: 9, 1205-1230.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Arch G. M. III (1988). "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", *The Academy of Management Journal*, Vol.: 31, No.: 3, 599-627.
- Saldamlı, A. (2008). "Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 2, 693-719.
- SamGnanakkan, S. (2010). "Mediating Role of Organizational Commitment on HR Practices and Turnover Intention among ICT Professionals", *Journal of Management Research*, Vol.: 10, No.: 1, 39-61.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. ve Osborn, R.N. (1997). *Organizational Behavior*, 6th ed., John Wiley and Sons Inc.: USA.
- Scott, C.R., Connaughton, S.L. ve Maguire K. (1999). "The Impacts of Communication and Multiple Identifications on Intent to Leave" *Management Communication Quarterly*, Vol.: 12, Issue: 3, 400-435.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business*, Canada: John Wiley and Sons, Inc.

- Shantz, A., Arevshatian, L., Alfes, K. ve Bailey, C. (2016). "The Effect of HRM Attributions on Emotional Exhaustion and the Mediating Roles of Job Involvement and Work Overload", *Human Resource Management Journal*, Vol.: 26, No.: 2, 172-191.
- Singh, A.K. ve Singh, A.P. (2008). "Personal Outcomes of Organizational Citizenship Behavior", *ASBM Journal of Management*, Vol.: 1, Issue: 1, 47-56.
- Skinner, N. ve Pocock, B. (2008). "Work-life Conflict: Is Work Time or Work Overload More Important?", *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol.: 46, Issue: 3, 303-315.
- Spector, P.E. (1985). "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey", *American Journal of Community Psychology*, Vol.: 13 No.: 6, 693-713.
- Spector, P.E., Fox, S., Miles, D.E., & Borman, W.E. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: a comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior, *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. 10, 51-57.
- Stovel, M. ve Bontis, N. (2002). "Voluntary Turnover: Knowledge Management-Friend or Foe?", *Journal of Intellectual Capital*, Vol.: 3, Issue: 3, 303-322.
- Sturges, J. ve Guest, D. (2004). "Working to Live or Living to Work? Work-life Balance Early in the Career", *Human Resource Management Journal*, Vol.: 14, No.: 4, 5-20.

- Tett, R.P. ve Meyer, J.P. (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, Vol.: 46, 259-293.
- Thompson, B.M., Kirk, A. ve Brown, D.F. (2005). "Work-based Support, Emotional Exhaustion and Spillover of Work Stress to the Family Environment: A Study of Policewoman", *Stress and Health*, Vol.: 21, 199-207.
- Ting, Y. (1997). "Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees", *Public Personnel Management*, Vol.: 26, No.: 3, 313-334.
- Toker, B. (2007) "Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma", *Journal of Yasar University*, Vol.: 2, No.: 6, 591-614.
- Töngür, A. (2016). "İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi", *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 13, 547-565.
- Turgut, H., Bekmezci, M. ve Mert, İ.S. (2017). "From Which Characteristics of the Employees Perform Are Their Job And Life Satisfaction Affected?", *International Journal of Recent Scientific Research*, Vol.: 8, Issue: 7, pp. 18526-18536.
- Turgut, T. (2011). "Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş Aile Çatışması İle İlişkileri", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 25, Sayı: 3-4, 155-179.
- Türkçe Sözlük (1988). Türk Dil Kurumu Yayınları Nu.: 549, Ankara.

- Uz Baş, A. (2011). "Investigating Levels and Predictors of Life Satisfaction among Prospective Teachers", *Euroasian Journal of Educational Research (EJER)*, Vol.: 44, 71-88.
- Van den Berg, P.T. ve Schalk, R. (1997). "Type A Behavior, Well-being, Work Overload, and Role-Related Stress in Information Work", *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol.: 12, No.: 1, 175-187.
- Williams, L.J. ve Anderson, S.E. (1991). "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational citizenship and in-role Behaviors", *Journal of Management*, Vol.: 17, Issue: 3, 601-617.
- Yang, X. ve Wang, W. (2013). "Exploring the Determinants of Job Satisfaction of Civil Servants in Beijing, China", *Public Personal Management*, Vol.: 42, Issue: 4, 566-587.
- Yeşil, S. ve Dereli, S.F. (2012). "Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Üzerine Bir Alan Çalışması", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 2, No.: 1, 105-122.
- Yiğit, R., Dilmaç, B. ve Deniz, M.E. (2011). "İş ve Yaşam Doymumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 3, 1-18.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

Today, excessive competition between enterprises and constantly changing environmental conditions have increased the importance of human resources. Because, in order to increase profits and achieve goals, the race to put quality products and / or services at a lower cost in a shorter time than its competitors puts pressure on businesses and employees. On the one hand, while seeking to employ qualified personnel, on the other hand, excessive demanding behaviors of managers create negative effects on existing personnel. Excessive demanding behaviors due to competition include high performance, increased working hours, finishing a job as soon as possible, raising more than one job in a certain period of time. Expectations such as high performance to keep up with the competition and to adapt to the environment, to do fast work, to do more work and to be innovative bring about long working hours and work outside of job description. This situation creates tensions that lead to negative thoughts such as the inability to meet the expectations of the workplace and the feeling of excessive workload. These impacts have important consequences not only for the personnel, but also for the personnel performing poorly in terms of the organization they work for, and lagging behind the targets. These behaviors, defined as excessive workload, should be evaluated in terms of both employees and employers.

Method

Within the scope of this research, firstly, information about the samples and scales was given. After that, analyzes were performed on the model created in the light of the data obtained from the sample. In this context, firstly, confirmatory factor analysis of each variable was made and correlations between variables were determined. Hypothesis and mediation effects were tested by three-stage hierarchical regression analysis proposed by Baron and Kenny (1986). Mediation findings were tested with Sobel test. SPSS and AMOS programs were used to analyze the data.

Findings (Results)

There are significant relationships between all dependent and independent variables. In the analysis, tolerance and VIF values have been confirmed that there are no multicollinearity between the independent variables (Tolerance>.2, VIF <10).

In the first phase of the mediation test, the relationships between the excessive workload and turnover intention were examined. In the first step of this phase, excessive workload (AIY) was found to significantly affect turnover intention (IAN) ($\beta = .67, p < .01$). In the second step, the effect of AIY on the job satisfaction (IT) was investigated. As a result of the analysis, it was determined that AIY had a significant and negative effect on IT ($\beta = -.44, p < .01$). It was found that IT affected IAN ($\beta = -.57, p < .01$) significantly and negatively. In the last step of this phase, AIY and IT were analyzed together and their effects on IAN were examined. As a result of this analysis, the effect of AIY on IAN continued and decreased ($\beta = .56, p < .01$), and the effect of IT on IAN continued ($\beta = -.22, p < .01$). Sobel test was performed after these conditions were met. And Sobel (z) was found significant ($z = 3.3, p < .001$). This finding shows that IT has a partial mediator role in the impact of AIY on IAN.

In the second phase of the mediation test, life satisfaction was considered. In the first step of this phase, the effect of AIY on life satisfaction (YT) is investigated. As a result of the analysis, AIY had a significant and negative effect on YT ($\beta = -.58, p < .01$). It was found that YT significantly and negatively affected the IAN ($\beta = -.63, p < .01$). In the last step of this phase, the effects of AIY and YT on IAN were investigated. As a result of this analysis, the effect of AIY on IAN continued and decreased ($\beta = .61, p < .01$), and the effect of YT on IAN continued ($\beta = -.37, p < .01$). Sobel test was performed after these conditions were met. And Sobel (z) was found significant ($z = 6.9, p < .001$). This finding shows that YT has a partial mediator role in the impact of AIY on IAN.

Conclusion and Discussion

Analysis results show that the excessive workload is related to turnover intention and increases the turnover intention positively, and the excessive workload has negative consequences for both employees and the organization. In this context, the pressure that may cause excessive workload perception should be reevaluated, and the demands of the workers and the capacity of the employees should be taken into consideration. Moreover, it should be taken into account that the practices that increase the compliance and performance, which are considered to have positive results for the organization, may create an excessive workload perception. It should be acted with the awareness that the job dissatisfaction caused by the excessive workload has important consequences for the organization. It was also determined that the excessive workload perception effected life satisfaction negatively and significantly. Considering that people with high life satisfaction live a meaningful life and share the goals and values that are important for them with other people and organizations, it can be concluded that people with high life satisfaction are also

important for organizations. It should also be kept in mind that the employers are responsible for the health and safety of their employees.