

ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA, ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ ve İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARININ VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

Derya SIVUK², Fırat SEYHAN³

ÖZET

Amaç: Örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi sağlık çalışanlarının verimliliğini etkileyen önemli faktörler arasındadır ve çalışanlarda işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir. Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının yaşadığı örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmektir.

Yöntem: Çalışma, bir kamu hastanesi olan Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesi çalışanlarından kota örneklem metodu ile belirlenmiş 325 sağlık çalışanına uygulanmıştır.

Bulgular: İş yaşam kalitesi ile iş tatmini, örgütsel çatışma ile örgütsel stres; örgütsel çatışma ile işten ayrılma niyeti, örgütsel stres ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. İş tatmini ile örgütsel çatışma; iş tatmini ile örgütsel stres, örgütsel çatışma ile iş yaşam kalitesi; örgütsel stres ile iş yaşam kalitesi, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti; iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Özgünlük: Literatürde, örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti boyutları arasındaki ilişkiler özelinde inceleyen çalışmaya rastlanılmamıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi, Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İşten Ayrılma Niyeti, Sağlık Çalışanları.

JEL Kodları: I10, I18, I19.

THE RELATIONSHIP among ORGANIZATIONAL CONFLICT, ORGANIZATIONAL STRESS, QUALITY of WORK LIFE, JOB SATISFACTION and TURNOVER INTENTION: A RESEARCH on THE PRODUCTIVITY of HEALTHCARE EMPLOYEES

ABSTRACT

Purpose: Organizational conflict, organizational stress, job satisfaction and quality of work life are among the important factors affecting productivity of health workers and are factors that have an impact on the intention to leave. The aim of this study is to determine the relationship between organizational conflict, organizational stress, quality of work life, job satisfaction and intention to leave work.

Methodology: The study was applied to 325 healthcare employees who were determined by the quota sampling method from the employees of Gulhane Educational Research Hospital, a public hospital.

Findings: It was found that positive relationship between quality of work life and job satisfaction; organizational conflict and organizational stress; organizational conflict and turnover intention; organizational stress and turnover intention of healthcare employees. It was found that negative relationship between job satisfaction and organizational conflict; job satisfaction and organizational stress; organizational conflict and quality of work life; organizational stress and quality of work life; job satisfaction and turnover intention; quality of work life and turnover intention of healthcare employees.

Originality: There is no study that examines the issue in the area of organizational conflict, organizational stress, quality of work life, job satisfaction and intention to leave.

Keywords: Job Satisfaction, Quality of Work-Life, Organizational Conflict, Organizational Stress, Turnover Intention, Healthcare Employees.

JEL Codes: I10, I18, I19.

¹ Bu çalışma, Fırat SEYHAN tarafından Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde Prof. Dr. Derya SIVUK danışmanlığında yürütülen "Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki" başlıklı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

² Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, derya.sivuk@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6041-8551 (Sorumlu Yazar-Corresponding Author)

³ Öğr. Gör., Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Gülhane Sağlık Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, firat.seyhan@sbu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9065-2381

1. GİRİŞ

Günümüzde, sağlık hizmetlerinde sürekli değişen teknolojik ve ekonomik koşullar ile birlikte artan yoğun rekabet ortamı, işletmelerin mevcut pazarda varlıklarını sürdürebilmek için daha hızlı, daha girişimci ve daha yenilikçi olmasını gerektirmektedir. Yaşamsal öneme sahip olan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla sağlık kurumunda çalışan insan gücünün fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için gerekli olan unsurları çalışma ortamında bulabiliyor olması, örgütsel başarı ve verimliliği artırmaktadır. Çalışanların iş ortamlarında yaşadıkları örgütsel çatışmalar ve mevcut stresörler, iş tatminini ve iş yaşam kalitesini etkilemekte, bunun sonucu olarak çalışanların örgüt içindeki verimliliği de bu doğrultuda etkilenmektedir. Bahse konu kişilerin sağlık çalışanları olduğu düşünüldüğünde, iş yerinde yaşanan çatışmaların ve örgütsel stresin azaltılması, iş yaşam kalitesinin ve iş tatmininin artmasını sağlamakta buna bağlı olarak da sağlık çalışanının işten ayrılma niyetini azaltmanın yanı sıra çalışan verimliliğini de pozitif yönde etkilediği değerlendirilmekte olup bu araştırmada, sağlık çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları örgütsel çatışma ve örgütsel stres gibi değişkenlerin de iş tatmini ya da iş yaşam kalitesi üzerine etkileri olduğu varsayımı da ele alınarak, konuya daha bütüncül şekilde bakılabilmesi amaçlanmıştır.

Bir sektördeki rekabet koşullarında fark yaratan en önemli faktörlerden biri de yenilikçi, verimliliği ve motivasyonu yüksek iş gücüne sahip olmaktır. Bu bağlamda hızla genişleyen sağlık hizmetleri pazarında rekabetçi kalabilmek ve teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmek için verimlilik düzeyi yüksek çalışanların elde tutulması gerek sağlık sektörü için gerekse de sağlık kurumları yöneticileri için büyük önem arz etmekte olup özellikle son yıllarda sağlam kurumsal bilgiye sahip iş gücünü elde tutma, çeşitli alanlardaki araştırmacıların ve işverenlerin ilgisini çekmiş literatürde de sürekli ilgi duyulan bir alan olmuştur. Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde; Kim ve Lee, (2009); Kaya, (2010:75); Mosadeghrad ve diğerleri, (2011); Wu ve diğerleri, (2012); Mosadeghrad, (2013) stres ile iş bırakma niyeti arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymakta, bununla birlikte Labrague ve diğerleri, (2018); Kaur ve Mohindru, (2013); Kim ve diğerleri, (2017) ise iş tatmininin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca Chao ve diğerleri, (2015); Tekingündüz ve Kurtuldu, (2015); Karabay, (2015) tarafından yapılmış olan bazı araştırmalar da, çalışanların iş stresi düzeylerinin artmasının iş tatmin düzeylerinde azalmaya neden olduğunu, dolayısıyla örgütsel stres ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Sağlık çalışanlarının stres ve çatışma ortamlarının minimize edilerek, iş tatminlerinin ve yaşam kalitelerinin artırılması önem taşımakta olup benzer konularda yapılmış çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen konuyu örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti boyutları arasındaki ilişkiler özelinde inceleyen çalışmaya rastlanılmamış olması bu çalışmanın yapılmasının gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu holistik bakış açısıyla sağlık çalışanları arasında yaşanan çatışmaların ve iş yerinde karşılaşılabilecek muhtemel stresörlerin ortadan kaldırılması ya da azaltılmasının, iş yaşam kalitesi ve iş tatmininin artmasında etkili olabileceği konusu da incelenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulguların kamu ve özel sağlık sektöründe her kademedeki yöneticiye ve politika yapıcılara, bir kaynak oluşturabileceği değerlendirilmektedir.

Bu bağlamda sağlık çalışanlarının yaşadığı örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi irdelemek için yapılan bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; çalışma konusunun önemi, çalışmanın temel amacı, özgünlüğü ve verimlilik ile olan ilişkisi vurgulanmış; ikinci bölümde ise örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti konusunda ilgili literatür taramasına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmanın yöntemini oluşturan kısım verilmiş olup çalışmanın evren ve örnekleme, veri toplama aracı, katılımcılardan elde edilen verilerin analizi, araştırma modeli ve hipotezler hakkında bilgi verilmiş ve uygulama adımları gösterilmiştir. Dördüncü bölümde; iş tatmini, örgütsel çatışma, işten ayrılma niyeti, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi ölççekleri ve boyutlarına ilişkin korelasyon bulguları ve regresyon modelinin yanı sıra demografik bulgulara yer verilmiş olup beşinci bölümde ise elde edilen bulgular ışığında sonuç ve değerlendirmeler gerçekleştirilmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

İş tatmini; bir çalışanın çalıştığı kurumda psikolojik olarak kendisini huzurlu ve mutlu hissetmesine, bunun sonucunda iş yerindeki performansının artmasına, işten ayrılma niyetinin azalmasına ve çalıştığı kuruma sadık kalmasına yarayan en önemli motive unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer yandan, iş tatminsizliği ise çalışana olumsuz etkileyerek psikolojik rahatsızlıklar yaşamasına, süreklilik arz eden devamsızlıklar, geç kalmalar, düşük verim gibi olumsuz sonuçların yaşanmasına yol açmaktadır. Çalışanların iş tatminsizliğine neden olan en önemli konulardan biri de örgütsel çatışmalar olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsan sermayesinin önemini fark eden başarılı ve yenilikçi kurumlar, çalışanlarını bünyelerinde tutabilmek için ücret, terfi, iş-özel yaşam dengesinin gözetilmesi, eğitim ve kariyer imkânlarının verilmesi, iş ortamındaki çatışmalara neden olan unsurların ortadan kaldırılarak bireyin çalışma ortamının daha çekici hale getirilmesi gibi farklı unsurlarla çalışanın işinden tatmin olmasını sağlamaya çalışmaktadır. De Dreu ve Beersma (2005) tarafından yapılan araştırmada; çatışmanın iş görenlerin motivasyon ve iş tatmini seviyelerini düşürdüğü, yaşanan bu durumların örgütlerin etkililik, verimlilik ve performanslarını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Li ve diğerleri (2019) ise Pekin Devlet Hastanelerinde hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada; işyerindeki problemler ve çatışmaların iş tatminini olumsuz etkilediği ve çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymuştur.

İş yaşam kalitesi, bir çalışanın kişisel yaşamına ve algılarına dayanarak çalışma hayatındaki öznel memnuniyetini ifade etmektedir (O'Brien-Pallas ve Baumann, 1992). İnsanların işyerinde harcadıkları zaman ve enerji miktarı dikkate alındığında, çalışanlarının işteki hayatlarından memnun olmalarını sağlamaları organizasyonun öncelikli hedefleri arasında olmalıdır. Bu bağlamda, iş yaşam kalitesi düzeyinin yüksek olduğu organizasyonlar yüksek verimlilik kaydetmektedir. Bunun yanı sıra, düşük personel devir oranı ve yüksek iş tatminini beraberinde getirmektedir (Almalki ve diğerleri, 2012). Srivastava ve diğerleri (2019) hastanelerin çalışma şartlarının fiziksel, psikolojik ve duygusal ortamının geliştirilmesi gerektiğini, bunun çalışanların son zamanlarda oldukça yoğun olarak yaşadığı tükenmişlik duygusunun azalmasına ve iş tatmininin artmasına katkı sağlayacağını ortaya koymuşlardır. Parveen ve diğerleri (2017) iş tatminine etki eden maaş ve işyerinde kişinin gelişiminin işten ayrılma niyetinin oluşmasına etki eden en önemli faktörler olduğunu belirtmişlerdir.

Bir maliyet unsuru olmaktan çıkarak, çalıştığı kuruma değer katan bir varlık olarak görülen insan kaynağının iş tatmininin sağlanması sürdürülebilir rekabetin sağlanmasında önemlidir. Kurumların sahip olduğu fiziki şartlar, teknoloji, altyapı gibi maddi kaynakları ne kadar iyi olursa olsun bunların etkin ve verimli kullanılmasını sağlayan insan kaynağı olduğu unutulmamalıdır (Bingöl, 2014: 3). Flanagan ve Flanagan (2002) tarafından yapılmış olan çalışmada, hemşirelerin uzun yıllar aynı ünitelerde çalışmasının kendilerine deneyim kazandırıp iş stresini azaltacağı öngörülmesine rağmen, aynı işi yıllardır yapmanın bıkkınlığa ve iş stresinin artmasına neden olduğunu ortaya koymuşlardır. Cooper ve diğerleri (1999), sağlık çalışanları içinde en fazla iş stresine maruz kalan anestezi uzmanlarının iş tatmini ile yaşadıkları stres arasındaki ilişkiyi incelemiş ve hastane içindeki iletişim ve kontrol eksikliği algısı gibi kurumsal sorunların, iş tatmini ve bireysel refahı belirlemede en önemli unsur olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmalar (Chao ve diğerleri, 2015; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015; Karabay, 2015) çalışanların iş stresi düzeylerinin artmasının iş tatmin düzeylerinde azalmaya neden olduğunu, dolayısıyla örgütsel stres ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Örneğin, Chao ve diğerlerinin çalışmalarında (2015) Tayvan'ın kırsal kesiminde hastane çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmada iş stresinin iş tatmini ile negatif bir ilişkisinin olduğu görülmüştür.

Örgütsel çatışma, aynı organizasyondaki iki veya daha fazla üye veya grubun işlevsel bağımlılık gerektiren işleri yapmak zorunda kalması halinde ya da statüleri, hedefleri, değerleri veya sorumlulukları birbiriyle etkileşime girdiğinde ortaya çıkan bir anlaşmazlık olarak tanımlanmaktadır (Kim ve diğerleri, 2015; Morreim, 2014). Sağlık kurumlarında da çalışanların yaşamış olduğu çatışma oldukça dikkat çekicidir. Birbirlerinden çok farklı amaçları gerçekleştirmeye çalışan ve bazı uzmanlık alanlarının bir arada faaliyet gösterdiği hastanelerde çatışmalar genellikle iletişim yetersizliğinden, çalışma koşullarının elverişsiz olmasından, denetim biçiminden, personelin kendi arasındaki amaç, algılama ve statü farklılıklarından,

yöneticilik tarzları ve kişilik farklılıklarından kaynaklanmaktadır (Manisalı, 2013: 63). Awan ve Anjam (2015), uygun şekilde yönetilen çatışmanın açık iletişimi, iş birliğine dayalı karar vermeyi, düzenli geri bildirim ve çatışmanın zamanında çözümlenmesini desteklediğini ortaya koymaktadır.

Friedman ve diğerleri (2000) hastaneye bağlı bir klinik departmanında örgütsel çatışma ile stresin ilişkisini araştırmış; etkileşimi fazla ve çatışmadan uzak bir çalışma ortamında çalışanların daha düşük düzeyde stres yaşadıklarını, bireysel ve kurumsal çatışmaların şiddetli yaşandığı çalışma ortamlarında ise personelin mutsuz olduğunu ve yoğun stres yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Tabak ve Koprak (2007) tarafından yapılan çalışmada hemşirelerin kıdemi ve statüsünün hem çatışma çözme taktiklerini hem de bunlarla ilişkili stres ve iş tatmini düzeylerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Düşükcan (2018) tarafından 16 işletmenin üst, orta ve alt düzeyde 250 çalışan üzerinde yapılan çalışmada ise çalışma ortamının yarattığı yoğun stres ve baskıların yanı sıra çalışanların farklı kişilik özelliklerine sahip olmasının çatışmaya neden olduğu ifade edilmiştir.

Stres bireylerin duygularını, düşüncelerini, davranışlarını, performanslarını ve başkalarıyla olan ilişkilerini etkileyen, psikolojik ve fizyolojik yapıları üzerinde baskı yapan bir uyum sürecidir. Yaşanan bu uyum süreci insanları hem psikolojik hem de fiziksel açıdan etkilemekte ve birçok soruna yol açmaktadır. Bu bağlamda örgütsel stres, küresel olarak işgören sağlığına karşı büyük bir tehdit olarak kabul edilmektedir. Örgütsel stres, iş gereksinimlerinin yeteneklerini aştığını algılayan çalışanların fiziksel, zihinsel ve duygusal tepkilerinin yanı sıra, yetenekleri veya bilgileri dışında olan bazı talepler veya özel görevlerle yüzleşmek zorunda kaldıklarında insanların vermiş olduğu tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Mirela ve Adriana, 2011). Stresin kendisi bir hastalık olmasa da aşırı ve uzun süreli hale geldiğinde zihinsel ve bedensel hastalıklara yol açabilmektedir (Altan, 2018). Bazı meslek grupları için stresin işin ayrılmaz bir parçası haline geldiği görülmektedir. Koenig (2019) tarafından sağlık sektöründe çalışanların çoğunlukla stresli bir ortamda çalıştıkları ortaya konulmuştur. Mosadeghrad ve diğerleri (2011) tarafından İran'ın İsfahan hastanelerinde iş stresi, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan çalışmada; çalışanların %26'sının iş stresine maruz kaldığı ve stresin kaynaklarının arasında yetersiz ücret, eşitsizlik, iş yükünün ağırlığı, personel sıkıntısı, zaman baskısı, iş güvenliği eksikliği, yönetim desteğinin eksik olması ve terfi konusunda yaşanan sıkıntılar olduğu ortaya konulmuştur. Literatürde Chegini ve diğerleri (2019) hemşirelerin örgütsel stres ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemiş ve hemşirelerin %81'inin iş yaşam kalitelerinin düşük olduğu, %82'sinin işlerinin oldukça stresli olduğu ve bununla birlikte, hemşirelerin %64'ünün işini bırakma niyetinde olduğu ortaya konulmuştur.

İşten ayrılma niyeti, bireylerin belirli bir süre boyunca gönüllü olarak işlerini değiştirme olasılıklarını ifade etmektedir (Sousa-Poza ve Henneberger, 2004). Personel devir hızının yüksek olması bir çalışma ortamındaki çalışan memnuniyetsizliğinin en önemli göstergesidir (Kim ve diğerleri, 2017). Yapılan araştırmalar (Labrague ve diğerleri, 2018; Kaur ve Mohindru, 2013; Kim ve diğerleri, 2017) iş tatmininin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Zhang ve diğerleri (2014), Çin'de sağlık sektöründe çalışan hemşirelerin %45'inin yaptığı işten memnun olmadığını, %5'inin iş bırakma niyeti taşıdığını ortaya koymuştur. Parveen ve diğerleri (2017) iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin birbiriyle etkileşim halinde olduğunu; Lu ve diğerleri (2017) ise iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmacılar (Suhyun ve Hyeongsu, 2019; Zaheer ve diğerleri, 2019) sağlık sektöründe doktorların işten ayrılmasının diğer sektörlere nazaran daha kötü sonuçlar doğuracağı gerçeğinden yola çıkarak iş tatminini artırmaya yönelik tedbirlerin alınmasının gerekliliğini ortaya koymuşlardır.

Yukarıda ifade edildiği üzere iş tatmini organizasyonda çalışanların işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. Bununla birlikte, örgütsel çatışmanın çalışanların işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği farklı araştırmacılar tarafından ortaya konulmuştur. Chinenye (2017) Nijerya'da bulunan (Rivers State Bölgesi) özel sağlık kurumlarında çalışan personelin yaşadığı örgütsel çatışma ile işten ayrılma niyeti arasında çok kuvvetli bir pozitif ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde araştırmacılar (Lu ve diğerleri, 2017; Li ve diğerleri, 2019) örgütsel çatışma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu; örgütsel çatışmaların organizasyonda görev yapan çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığını görmüştür.

Hızla değişen dünyada rekabette üstünlük sağlamak isteyen organizasyonlar sadece kullanmış oldukları teknolojiyi güncel tutma çabasının yetersiz olduğunu fark etmiş durumdadır. Yüksek iş motivasyonuna sahip, başarılı, fark yaratan ve çalıştığı kurumda mutlu çalışanlar, çalıştıkları kurumun performansı üzerine olumlu bir etki yaratmaktadır. Almalki ve diğerleri (2012) iş yaşam kalitesinin diğer kurumlarda olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanların verimliliği üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Uygun olmayan çalışma saatleri, tesislerin yetersizliği, iş-aile yaşam dengesinin sağlanamaması, tatil ve dinlenme zamanlarının yetersizliği, yetersiz sayıda personel, yönetim ve denetim uygulamalarında yaşanan sorunlar, mesleki gelişim fırsatlarının eksikliği, sağlık ve güvenlik açısından yetersiz çalışma ortamı ve çalışanlar için yetersiz dinlenme alanları iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler olarak belirlenmiştir. Mosadeghrad ve diğerleri (2011) tarafından yapılan araştırmada iş yaşam kalitesi ile iş bırakma niyeti arasında olumsuz ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitesini artırmak ve mesleki stresi azaltmak için insan kaynakları politikalarının yeniden düzenlenmesi önem arz etmektedir. Kaur ve Mohindru, (2013) yapmış oldukları literatür çalışmasında işten ayrılma niyetinin öncüllerinin; iş yaşam kalitesi, iş tatmini, kurumsal adalet ve iş stresi olduğunu tespit etmişlerdir.

Sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesi için ciddi bir tehdit olan iş stresi, devamsızlığa, üretkenliğin azalmasına ve işten ayrılma niyetine neden olabilmektedir. Araştırmalar (Kim ve Lee, 2009; Kaya, 2010:75; Mosadeghrad ve diğerleri, 2011; Wu ve diğerleri, 2012; Mosadeghrad, 2013) stres ile iş bırakma niyeti arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Mosadeghrad (2013) hemşirelerin mesleki stresi ile iş bırakma niyeti arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Lu ve diğerleri (2017) tarafından Çin'de 3563 hekimle yapılan çalışmada; iş tatmini, iş stresi, iş-aile çatışması gibi faktörlerin işten ayrılma niyetini etkilediğini tespit etmişlerdir. Mesai saatlerinin azaltılmasının, maaşın yükseltilmesinin, kariyer gelişimi ve eğitimi için daha fazla fırsat sağlanmasının, hekimlerin üst düzey yöneticiler tarafından desteklenerek teşvik edilmesinin, işten ayrılma niyetindeki azalmaya potansiyel olarak katkıda bulunabileceğini belirtmişlerdir. Kim ve Lee (2009), işyerinde yaşanan stres ve tükenmişliğin sağlık çalışanlarında işten ayrılma niyeti oluşmasına sebep olurken, yönetici ile kurulan doğru ve etkili iletişimin buna engel olabileceğini ortaya koymuştur. Yeni mezun olan hemşirelerin iş yerinde yaşadıkları stres ile iş bırakma niyetleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılan çalışmada (Wu ve diğerleri, 2012); hemşirelerin strese maruz kaldığı ve bunun özellikle kliniklerde yer alan cihazlara tam olarak hükmedememekten kaynaklandığı; bu durumun iş bırakma niyetinin oluşmasına yol açtığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, Arshad ve Puteh (2015) çalışanların iş streslerinin artması ile bireylerin işten ayrılma niyeti düzeylerinin de arttığını ortaya koymuştur. Sağlığın geri dönüşünün ve ikamesinin olmaması bu sektörde yaşanan stresin daha yoğun yaşanmasına sebep olmaktadır.

Çizelge 1. Sağlık çalışanlarının yaşadığı örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki

Çalışma	İş Tatmini	İş Yaşam Kalitesi	İşten Ayrılma Niyeti	Örgütsel Stres	Örgütsel Çatışma
Hansung ve Sun Young (2009)			X	X	
Mosedeghrad (2013)			X	X	
Chao ve diğerleri (2015)	X		X	X	
Chinenye (2017)			X		X
Parveen ve diğerleri (2017)	X	X	X		
Lu ve diğerleri (2017)	X		X	X	X
Srivastava ve diğerleri (2019)	X	X			
Al Sabei ve diğerleri (2019)	X		X		
Chen ve diğerleri (2019)	X		X		
Kim ve Yi (2019)	X		X		
Suhyun ve Hyeongsu (2019)	X		X		
Zaheer ve diğerleri (2019)		X	X		
Liu ve diğerleri (2019)	X		X	X	
Flanagan ve Flanagan (2002)	X			X	
Cooper ve diğerleri (1999)	X			X	
Mosadeghrad ve diğerleri (2011)		X	X	X	
Li ve diğerleri (2019)	X		X		
Zhang ve diğerleri (2014)	X	X	X		
Tabak ve Koprak (2007)	X			X	X
Wu ve diğerleri (2012)			X	X	

* Sadece sağlık çalışanları üzerine yapılan güncel araştırmalar incelenerek çizelge yazar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 1’de görüldüğü üzere, konu ile ilgili sadece sağlık alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; iş tatmini, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile olan ilişkilerini tek bir çalışmada tespit etmek maksadıyla yapılan herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Değişimin ve rekabetin hızla arttığı sağlık sisteminde, işletmeler için çalışanların iş yaşam kaliteleri ve iş tatminlerini artırarak, örgütsel çatışma ve stres faktörlerini azaltabilmek ve çalışan verimliliğini bu doğrultuda arttırabilmek, sadece sağlık profesyonelleri ve kurumlar için değil hastalar içinde hayati öneme sahiptir. Çünkü olumsuz bir hastane atmosferi, birbiri içerisine bir zincirin halkası gibi bağlı olan sağlık sistemi zincirinin zayıflamasına yol açacak olup, çatışma ve stres ortamının sağlık sistemi ve tüm alt süreçlerini zayıflatacağı ve verimliliği düşüreceği gerçeği unutulmaması gereken önemli bir husustur. Bu açıdan oluşturulacak olumlu kurumsal aidiyet ve başarı iklimi ile çalışan memnuniyetinin ve aidiyetinin artırılacağı ve işten ayrılma niyetinin de minimize edilebileceği de unutmamak büyük öneme sahiptir. Sağlık çalışanlarında verimliliğe etki edecek iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlaşılarak değerlendirilmesi amaçlanarak hazırlanan bu çalışma konuya holistik bir bakış açısı sunmuştur. Bu bağlamda elde edilen bulgularının hem kamu hem de özel sağlık sektöründeki her kademedeki yöneticilere ve politika koyuculara, özellikle işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri ortaya koyması açısından politika üretme sürecinde de bir kaynak oluşturabileceği ve bu yönüyle de literatürdeki boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Ankara’da faaliyet gösteren Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Güncel veriler doğrultusunda araştırmanın başladığı tarih itibarıyla

hastanede 377 doktor, 764 hemşire, 33 ebe, 263 sağlık teknisyeni, 563 memur ve 95 diğer meslek grupları (biyolog, eczacı, çocuk gelişim uzmanı, diyetisyen, psikolog vb.) olmak üzere toplam 2095 personel görev yapmaktadır. Araştırmada evrene ulaşmanın maliyeti ve zorlukları göz önüne alınarak olasılıksız örnekleme yöntemlerinden kota örnekleme kullanılmıştır. Yapılan anket uygulamasına 59 doktor, 117 hemşire, 3 ebe, 42 sağlık teknisyeni-tekniği, 88 memur ve 16 diğer meslek grubu (diyetisyen, eczacı, odyometrist, perfüzyonist, çocuk gelişimi uzmanı, psikolog) katılmıştır.

3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin toplanmasında 6 bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görevi, görev süresi ve çalışma şartları özelliklerini içeren sosyo-demografik özelliklere yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde; çalışanların iş tatmin seviyelerini ölçmeyi amaçlayan Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen, Basım ve Şeşen (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan iş tatmin ölçeği kullanılmıştır (Cronbach Alfa:0,87). Anketin üçüncü bölümünde; NIOSH örgütsel çatışma ölçeği (Cronbach Alfa:0,86); dördüncü bölümünde Mobley ve diğerleri (1978) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeği (Cronbach Alfa:0,94); beşinci bölümünde Van Laar ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilen Akar ve Üstüner (2017) tarafından Türkçe adaptasyonu yapılan iş yaşam kalitesi ölçeği (Cronbach Alfa:0,92) yer almakta olup son bölümünde ise Theorell ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye adaptasyonu Yıldırım ve diğerleri (2011) tarafından yapılan örgütsel stres ölçeği kullanılmıştır (Cronbach Alfa:0,79).

Araştırmada kullanılan iş tatmini, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ve işten ayrılma niyet ölçeklerinin içsel tutarlılığını ölçmek için Cronbach's Alpha Katsayısı ile bileşik güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Cronbach's Alpha değeri güvenilirliği hesaplanacak ölçekteki tüm ikiye ayırma alternatiflerinin korelasyon ortalaması bulunarak hesaplanıp 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. 0,60 üstünde değer ilgili ölçeğin iç tutarlılığını göstermektedir (Alpar, 2010: 581). Ancak Cronbach's Alpha değerinin güvenilirliği düşük tahmin etme eğilimi bulunması nedeniyle bu çalışmada bileşik güvenilirlik katsayısı da ölçek güvenilirliğini değerlendirmek için kullanılmıştır (Peterson ve Kim, 2013). Bileşik güvenilirlik katsayısının 0,70 üzerinde olması ölçek iç tutarlılığını göstermektedir (Yaşlıoğlu, 2017).

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmanın amacına uygun olarak anket ile toplanan veriler SPSS 25 programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada kullanılan iş tatmini, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ve işten ayrılma niyet seviyelerinin orijinal kuramsal yapılarının bu araştırma örnekleme uygunluğunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır (Meydan ve Şeşen, 2011: 21). DFA analizlerinde varsayılan olarak kullanılan Maksimum Olabilirlik (ML) metodunun bazı varsayımları vardır. Bunlar; örneklem en az 200 olmalı, değişkenler eşit aralıkta ölçülmüş sürekli olmalı ve değişkenler çok değişkenli normal dağılıma sahip olmalıdır (Bayram, 2010: 42; Bentler, 2006: 61).

Bu çalışmada çok değişkenli normal dağılım varsayımının değerlendirilmesinde Mardia Katsayısı olarak bilinen Çok Değişkenli Basıklık (Multivariate Kurtosis) ve Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değerine bakılmıştır. Byrne'na (2016: 85) göre Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değerinin 5'ten büyük olduğu durumlarda verilerin çok değişkenli normal dağılım varsayımını karşılamadığı değerlendirilmektedir. Bu çalışmada çok değişkenli normal dağılım için Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değeri en çok 5 olarak ele alınmıştır.

Çok değişkenli normal dağılım varsayımının karşılanmadığı modellerde Ağırlıksız En Küçük Kareler Tahmin Yöntemi (Unweighted Least Squares-ULS) kullanılmıştır (Byrne, 2016: 365). Ağırlıksız En Küçük Kareler Tahmin Yönteminin kullanıldığı modellerde özellikle orta seviyede örnekleme sahip analizlerde daha tutarlı bulgular elde edebilmek için %95 güven aralığında bootstrap tekniği de kullanılmıştır (Byrne, 2016: 369).

Yapısal eşitlik modelinin değerlendirilen teoriye uygunluğu model uyum indekslerine bakılarak değerlendirilmektedir. Literatürde yaygın olarak kullanılan model uyum değerleri ve ölçütleri Çizelge 2'de görülmektedir. Araştırma modellerinin test edilen teoriye uygunluğu Çizelge 2'deki uyum indekslerine

göre değerlendirilmiştir (Meydan ve Şeşen, 2011: 31). Araştırmada kullanılan ölççeklerin DFA uygulamasında AMOS 24 istatistik yazılımı kullanılmıştır.

Çizelge 2. Yapısal Eşitlik Modeli uyum indeksleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri
χ^2/sd	≤ 3	4- 5
NFI	0,95-1,00	0,90-0,94
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06- 0,08
GFI	0,90-1,00	0,85-0,90
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08
SRMR	$\leq 0,05$	0,05 - 0,10
AGFI	0,90 - 1,00	0,85 - 0,90

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2011:31

Araştırma amacına uygun olarak belirlenen hipotezlerin test edilmesinde Pearson korelasyon katsayısı ile kontrol değişkenli doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişmektedir. 0,70 üstü istatistiksel anlamlı korelasyon katsayısı kuvvetli yüksek ilişkiyi ifade etmektedir (Alpar, 2010: 444).

Çok değişkenli regresyon çözümlemesinde amaç bir bağımlı değişkende birden fazla bağımsız değişkenin ilişkisini, ilişki yönünü, yordama gücünü yani bağımlı değişkendeki değişime etkisini hesaplamaktır. Bu çalışmada kontrol değişkenli doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Sosyo-demografik özellikler kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır.

3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Kuramsal çerçeve ve yapılan araştırmalara dayanılarak iş tatmini ile örgütsel çatışma arasındaki ilişkiye yönelik (H_1), örgütsel stres ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik (H_2), iş tatmini ile örgütsel stres arasındaki ilişkiye yönelik (H_3), örgütsel çatışma ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiye yönelik (H_4), örgütsel çatışma ile örgütsel stres arasındaki ilişkiye yönelik (H_5), örgütsel stres ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiye yönelik (H_6) iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik (H_7) örgütsel çatışma ile örgütsel işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik (H_8) iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik (H_9) ve örgütsel stres ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik (H_{10}) aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H_1 : Çalışanların iş tatmini ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_2 : Çalışanların iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_3 : Çalışanların iş tatmini ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_4 : Çalışanların örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_5 : Çalışanların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_6 : Çalışanların örgütsel stres seviyeleri ile iş yaşam kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

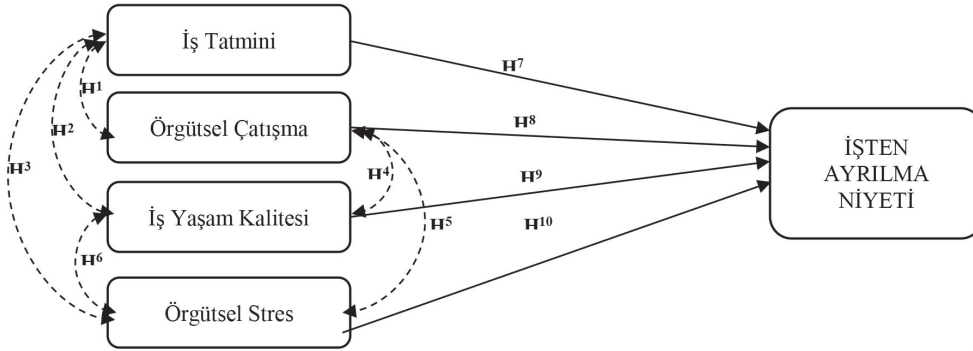
H_7 : Çalışanların iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_8 : Çalışanların örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_9 : Çalışanların iş yaşam kalitesi (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

H_{10} : Çalışanların örgütsel stres seviyeleri (a: sosyal destek, b: iş yükü, c: karar verme) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Yukarıda belirtilen hipotezler doğrultusunda, çalışma kapsamında test edilmesi planlanan araştırma modeli Şekil 1'de görülmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın modeli

4. BULGULAR

Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin dağılım incelendiğinde; çalışanların %61,2'si (n=199) erkektir. Çalışanların %37,2'si (n=121) 32-38 yaş aralığında yer almakta olup %70,5'i (n=229) evlidir. Çalışanların eğitim seviyelerine bakıldığında %49,5'i (n=161) lisans mezunudur. Çalışanların %19,4'ü (n=63) doktor, %36,6'sı (n=118) hemşire, %12,9'u (n=42) sağlık teknisyeni, %27,4'ü (n=89) memur ve %4'ü (n=13) diğer meslek (ebe:3, eczacı:3, çocuk gelişim uzmanı:1, fizyoterapist:1, pefrüzyononist:1, psikolog:2, biyolog:2) gruplarındandır. Görev süresi dağılımlarına bakıldığında çalışanların %36,9'ü (n=120) 16 ve daha fazla yıl, %32,6'sı (n=106) ise 11-15 yıl süreyle görev yapmakta olup %45,8'i (n=149) gündüz, %38,2'si (n=124) ise nöbet şeklinde çalışmaktadır.

Çizelge 3'te görüldüğü üzere, araştırma hipotezlerinden 1, 2, 3, 4, 5, ve 6'yı test etmek amacı ile uygulanan Pearson korelasyon analiz bulgu ve hipotez sonuçları aşağıdaki gibidir:

Çalışanların;

- İş tatmini ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında (r:-0,447; p<0,01) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre "Hipotez 1" kabul edilmiştir.
- İş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında (r: 0,513; p<0,01) istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır. Buna göre "Hipotez 2" kabul edilmiştir.
- İş tatmini ile örgütsel stres seviyeleri arasında (r:-0,481; p<0,01) istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki vardır. Buna göre "Hipotez 3" kabul edilmiştir.
- Örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalitesi arasında (r:-0,585; p<0,01) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre "Hipotez 4" kabul edilmiştir.
- Örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında (r: 0,526; p<0,01) istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır. Buna göre "Hipotez 5" kabul edilmiştir.
- Örgütsel stres seviyeleri iş yaşam kalitesi arasında (r: -0,639; p<0,01) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre "Hipotez 6" kabul edilmiştir.

Çizelge 3. İş tatmini, örgütsel çatışma, işten ayrılma niyeti, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi ölççekleri ve boyutlarına ilişkin korelasyon bulguları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. İş Tatmini	1													
2. Grup İçi Çatışma	-0,401*	1												
3. Gruplar Arası Çatışma	-0,394**	0,580**	1											
4. Örgütsel Çatışma	-0,447**	0,887**	0,891**	1										
5. İşten Ayrılma Niyeti	-0,542**	0,367**	0,355**	0,406**	1									
6. Kariyer Memnuniyeti	-0,481**	-0,433**	-0,419**	-0,479**	0,309**	1								
7. Genel İyi Olma	0,554**	-0,340**	-0,364**	-0,396**	-0,416**	0,713**	1							
8. İş Kontrol Edebilme	0,435**	-0,654**	-0,588**	-0,698**	-0,382**	0,734**	0,514**	1						
9. Çalışma Şartları	0,366**	-0,335**	-0,272**	-0,341**	-0,284**	0,662**	0,688**	0,522**	1					
10. Aile-iş Dengesi	0,345**	-0,541**	-0,426**	-0,543**	-0,366**	0,682**	0,557**	0,675**	0,650**	1				
11. İş Yaşam Kalitesi	0,513**	-0,549**	-0,491**	-0,585**	-0,416**	0,890**	0,817**	0,820**	0,843**	0,847**	1			
12. Sosyal Destek	-0,197**	0,300**	-0,388**	0,388**	0,104**	-0,331**	-0,323**	-0,392**	-0,232**	-0,225**	-0,355**	1		
13. İş Yükü	-0,266**	0,366**	0,085**	0,253**	0,198**	-0,253**	-0,297**	-0,207**	-0,485**	-0,451**	-0,407**	-0,118**	1	
14. Karar Verme	-0,357**	0,261**	0,362**	0,351**	0,114**	-0,533**	-0,331**	-0,516**	-0,235**	-0,371**	-0,466**	0,323**	0,113**	1
15. Örgütsel Stres	-0,481**	0,497**	0,438**	0,526**	0,222**	-0,567**	-0,502**	-0,572**	-0,510**	-0,544**	-0,635**	-0,685**	0,529**	0,680**

*p<0,05; **p<0,01, Pearson Korelasyon Katsayısı

Aşağıda araştırma hipotezlerinden Hipotez 7, 8, 9 ve 10'u test etmek amacıyla uygulanan kontrol değişkenli doğrusal regresyon analiz bulguları ve hipotez sonuçları yer almaktadır.

Analiz sonucunda, kontrol değişkenlerinden yaş, erkek olma, nöbette çalışma, sağlık teknisyeni olma ve diğer meslek gruplarından olma değişkenleri ile analizin ikinci bloğundaki iş yaşam kalitesi boyutlarından iş kariyer memnuniyeti, işi kontrol edebilme, çalışma şartları, aile iş dengesi ve örgütsel stres boyutu iş yükü değişkenleri işten ayrılma niyeti boyut puanı varyansını açıklamada anlamlı olmadıkları için model dışı kalmışlardır. Son aşamadaki istatistiksel olarak anlamlı regresyon modeli Çizelge 4'te görülmektedir (F:31,254, p<0,001).

Kontrol değişkenlerinden hemşire olmanın doktor referans değişkenine göre işten ayrılma niyeti puanlarındaki varyansın %12'sini açıkladığı görülmektedir. Hemşire olmanın varyansa olan bu katkısı istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,001). Diğer kontrol değişkeni öğrenim durumu hemşire olma değişkeni ile birlikte ayrılma niyeti puanındaki varyansın %22'sini açıklamaktadır. Öğrenim durumunun varyans açıklanmasına katkısı (%9,7) istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,001). Çalışma şekillerinden vardiya, gündüz çalışma şekline göre hemşire olma ve öğrenim durumu değişkeni ile birlikte işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %27'sini açıkladığı görülmektedir. Vardiya şekli çalışmanın varyansa bu katkısı (%5,4) istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,001). Kontrol değişkenlerinden hemşire olmak, öğrenim durumu, vardiyada çalışma ile birlikte evli olma değişkeni işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %28'ini açıkladığı görülmektedir. Evli olmanın varyansı açıklamadaki katkısı (%1,2) istatistiksel olarak anlamlıdır (p=0,023). Modeldeki hemşire olma, öğrenim durumu, vardiya çalışma şekli ve evli olma değişkenleri kontrol edildiğinde, modele iş tatmini eklendiğinde işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %43'ünün açıklandığı görülmektedir. İş tatmininin varyans açıklamaya olan bu katkısı (%14) istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,001). Bu bulguya göre "*Hipotez 7: Çalışanların iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*" kabul edilmiştir.

İş tatmininden sonra modele giren diğer değişken grup içi çatışma değişkeni ile birlikte işten ayrılma niyet puanı varyansının %45'inin açıklandığı görülmektedir. Grup içi çatışma değişkeni işten ayrılma niyeti puan varyansını açıklamaya olan katkısı (%2,5) istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,001).

Grup içi çatışma değişkeninden sonra modele dâhil olan örgütsel stres karar verme (%1,4, p=0,004), iş yaşam kalitesi genel iyi olma (%1,3, p=0,006), örgütsel stres sosyal destek (%0,7, p=0,040) ve gruplar arası çatışma (%1 p=0,014) değişkenlerinin işten ayrılma niyeti puan varyansının çalışmadaki katkıları istatistiksel olarak anlamlıdır. Model kapsamındaki yordayıcı değişkenler işten ayrılma niyeti puanındaki toplam varyansın %49,9'unu açıkladığı görülmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini yordamada en yüksek katkının iş tatmini değişkeninden kaynaklandığı görülmektedir. Bu bulgulara göre "*Hipotez 8: Çalışanların örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*" kabul edilmiştir.

"*Hipotez 9: Çalışanların iş yaşam kalitesi (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*" ise genel iyi olma boyutunun işten ayrılma niyetindeki varyansa istatistiksel olarak anlamlı katkısı nedeni ile kısmi olarak kabul edilmiştir.

"*Hipotez 10: Çalışanların örgütsel stres seviyeleri (a: sosyal destek, b: iş yükü, c: karar verme) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*" ise örgütsel stres boyutlarından sosyal destek ve karar verme boyutlarının işten ayrılma niyetindeki varyansa istatistiksel olarak anlamlı katkısı nedeni ile kısmi olarak kabul edilmiştir.

Çizelge 4. İşten ayrılma niyetinin yordanmasında, iş tatmininin, iş yaşam kalitesinin, örgütsel çatışmanın ve örgütsel stresin rollerini incelemeye yönelik regresyon modeli

Değişkenler	R	R ²	β	R ² Değişim	F Değişim	F Değişim Anlamlılık
İlk Blok						
Hemşire ^a	0,351	0,123	0,239	0,123	45,445	0,000
Öğrenim Durumu	0,469	0,220	0,264	0,097	39,837	0,000
Vardiya ^b	0,523	0,274	0,090	0,054	23,793	0,000
Evli ^c	0,534	0,285	0,122	0,012	5,200	0,023
İkinci Blok						
İş Tatmini	0,656	0,430	-0,304	0,145	80,978	0,000
Grup içi Çatışma	0,675	0,455	0,132	0,025	14,835	0,000
Örgütsel Stres Karar Verme	0,685	0,470	-0,147	0,014	8,495	0,004
İş Yaşam Kalitesi Genel İyi Olma	0,694	0,482	-0,149	0,013	7,697	0,006
Örgütsel Stres Sosyal Destek	0,699	0,489	-0,120	0,007	4,246	0,040
Gruplar Arası Çatışma	0,706	0,499	0,137	0,010	6,084	0,014

a: Referans: Doktor., b: Referans: Gündüz çalışma, c: Referans: Bekar

5. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Değişimin ve rekabetin hızla arttığı sağlık sisteminde, işletmeler için çalışanların iş yaşam kaliteleri ve iş tatminlerini artırarak, örgütsel çatışma ve stres faktörlerini azaltabilmek sadece sağlık profesyonelleri ve kurumlar için değil hastalar için de hayati öneme sahiptir. Bu açıdan oluşturulacak olumlu kurumsal aidiyet ve başarı ikliminin çalışan memnuniyetini ve aidiyetini artıracak olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda, araştırmada; sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve çalışanlarının işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki araştırılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde çalışanların; iş tatmini ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki bulunmuştur ($r:-0,447$; $p<0,01$). İlgili literatür incelendiğinde (De Dreu ve Beersma, 2005; Lu ve diğerleri, 2017) araştırma sonucunu desteklemektedir. İş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur ($r:0,513$; $p<0,01$). Parveen ve diğerleri (2017) iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin etkileşim halinde olduğunu yapmış oldukları çalışmada ortaya koymuştur. İş tatmini ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki bulunmuştur ($r:-0,418$; $p<0,01$). Yapılan araştırmalar (Chao ve diğerleri, 2015; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015; Karabay, 2015) araştırma sonucunu destekler niteliktedir. Sağlık sektörü, tıbbi teknolojideki ilerlemenin ve daha sofistike hasta bakımına olan talebin bir sonucu olarak bugün daha yetenekli bir iş gücüne ihtiyaç duymaktadır. Sağlık çalışanları arasındaki iş tatmini, giderek artan bir şekilde önem kazanmakta ve kalite geliştirme tekniklerinde önem verilmesi gereken konuların arasında ilk sırada yer almaktadır. Sağlık sektöründeki iş tatminsizliği sağlık hizmetlerini aksatacak derecede iş gücü devir oranının artmasına ve çalışanların yüksek oranda devamsızlığına neden olmaktadır (Ramasodi, 2010). Örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalitesi arasında ($r:-0,585$; $p<0,01$) istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitelerindeki olumsuzlukların da örgütsel çatışmalara neden olabileceği değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra ilgili literatür incelendiğinde iş yaşam kalitesi ile örgütsel çatışma arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışmaya rastlanılmamış olup kişiler ve örgütler açısından konunun derinlemesine analiz edildiği bu çalışmalarda çatışma konusunun olumsuz yönlerine değinildiği gibi özellikle son yıllarda yapılan birçok çalışmada ise çatışmaların bir fırsat olarak değerlendirilebileceği üzerinde durulmaktadır. Bununla birlikte, örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup ($r:0,526$; $p<0,01$), araştırmacılar (Friedman ve diğerleri, 2000; Düşükcan, 2018) tarafından elde edilen bulguları desteklemektedir. Örgütsel stres seviyeleri ile iş yaşam kalitesi arasında istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiş olup ($r:-0,639$; $p<0,01$), ilgili literatür incelendiğinde araştırmacılar (Chegini ve diğerleri, 2019; Mosadeghrad ve diğerleri, 2011) tarafından elde edilen bulguları desteklemektedir. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel

olarak anlamlı negatif yönlü ilişki tespit edilmiş olup ($r:-0,542$; $p<0,01$), ilgili literatür incelendiğinde (Zhang ve diğerleri, 2014; Labrague ve diğerleri, 2018; Kaur ve Mohindru, 2013; Kim ve diğerleri, 2017; Lu ve diğerleri 2017) iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya konulmuştur. Kim ve Yi (2019) sağlık sektöründe çalışan doktorlar arasında iş tatminini artırmak ve işten ayrılma niyetlerini azaltmak için sağlık kuruluşlarında makul bir performans değerlendirme ve ücretlendirme sistemi ile daha az çalışma saatleri uygulanması gerektiğini önermiştir. Al Sabei ve diğerleri (2020) Umman'da hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada; iş tatminini artırmanın hem iş yeri çalışma koşullarının iyileşmesine katkı sağlayacağını hem de çalışanın kurumdan ayrılma düşüncesine engel olacağını tespit etmiştir. Örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiş olup ($r:0,367$; $p<0,01$; $r:0,355$; $p<0,01$) işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği farklı araştırmacılar (Chinenye, 2017; Lu ve diğerleri, 2017; Li ve diğerleri, 2019) tarafından ortaya konulmuştur. İş yaşam kalitesi (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki tespit edilmiş olup ($r:-0,309$; $-0,416$; $-0,382$; $-0,284$; $-0,366$; $p<0,01$), ilgili literatür incelendiğinde (Mosadeghrad ve diğerleri, 2011; Kaur ve Mohindru, 2013) araştırma sonucunu desteklediği görülmüştür. Örgütsel stres (a: sosyal destek, b: iş yükü, c: karar verme) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki tespit edilmiş olup ($r:0,104$; $0,198$; $0,114$; $p<0,01$), ilgili literatür incelendiğinde, (Kim ve Lee, 2009; Kaya, 2010: 75; Mosadeghrad ve diğerleri, 2011; Wu ve diğerleri, 2012; Mosadeghrad, 2013; Arshad ve Puteh, 2015; Lu ve diğerleri, 2017) araştırma sonucunu desteklediği görülmüştür.

Bu çalışmada incelenen boyutlar ile ilgili olarak yapılmış çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen konuyu örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti boyutları arasındaki ilişkiler özelinde inceleyen çalışma bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonuçlarından hareketle, sağlık çalışanlarının stres ve çatışma ortamlarının minimize edilerek, iş tatminlerinin ve yaşam kalitelerinin artırılması önem taşımakta olup bu durumun bahse konu sağlık çalışanlarının verimliliklerini pozitif yönde etkilediği göz önünde bulundurularak işten ayrılma niyetini azalttığı değerlendirilmekte ve elde edilen bulguların kamu ve özel sağlık sektöründeki her kademedeki yöneticilere ve politika koyuculara bir kaynak oluşturabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, özellikle girdi ve çıktısında insan faktörü olan, çok riskli ve bütünlük bir yapıya sahip olan sağlık sistemi çalışanlarının stres ve çatışma ortamlarını minimize edecek, bunun sonucu olarak da iş tatminlerini, yaşam kalitelerini ve çalışan verimliliğini artırıcı bir atmosfer oluşturulabilmesi yönündeki tüm çabalar desteklenmelidir. Hasta hakları ve hasta güvenliği konularının oldukça gündemde olduğu son yıllarda çalışan hakları ve çalışan güvenliği konularında da farkındalığı artırıcı çalışmalar desteklenmelidir. Yapılmış olan bu araştırma sonucunda katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunması, özellikle ülkemizde kalite ve akreditasyon çalışmaları ile çalışan verimliliği bağlamında elde edilen bilgi ve bulguların kağıt üzerinde kalmayıp, tüm çalışanları kapsayıcı, bütüncül ve çalışanların iş tatminlerini ve yaşam kalitelerini artıracak şekilde somut girdiler ile sağlık sistemine entegrasyonunun sağlanması yönünde çalışmalar artırılması konusunda da yönlendirici olacağı değerlendirilmektedir. Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin bulunmuş olması, sağlık kurumlarında da stres kaynakları belirli aralıklarla incelenmeli, saptanan stres kaynaklarının önlenmesi için eylem planları hazırlanmalı, örgütteki faaliyetler sürekli olarak zenginleştirilmeli ve bireylerin rolleri de kesin sınırlarla belirlenmelidir.

Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin değerlendirildiği bu çalışmada elde edilmiş olan istatistiksel veriler ışığında, sağlık kurumlarında verimlilik, kalite, stresle başa çıkma, iletişim becerileri, çatışma yönetimi, kriz yönetimi gibi konularla ilgili hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi, çalışanlar bu konuda bilinçlendirilmesi ve bu doğrultuda bahse konu eğitimlerin sonucu olarak işten ayrılma düzeylerinin azalacağı değerlendirilmiştir. Adil, eşit bir yaklaşım ve şeffaf bir yönetimin sergilendiği örgütlerde stres faktörlerinin minimize edilebildiği birçok çalışmada belirtilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, etik ve ahlaki temel değerlerin kurum kültürü haline gelebilmesi yönünde tüm çabalar desteklenmelidir. Misyon, vizyon ve temel değerlerin tüm çalışanlar tarafından iyi anlaşılabilmesi ile iyi bir ekip çalışma ruhu, kurumsal aidiyet, üretkenlik ve başarı iklimi oluşturularak ortaya çıkacak kurumsal kültürle birlikte çalışanların bu sinerji ve uyumlu ekip çalışması

ile işe olan bağlılıklarını ve verimliliklerini artırıcı eylem planları hazırlanmalı ve hayata geçirilmelidir. Hastane yönetimi çalışanlarla düzenli aralıklarla bir araya gelmeli, kurumsal performansa ilişkin bilgi paylaşımında bulunmalı, kurumsal performansın en önemli girdisi olan çalışanların performansları konusunda da geri bildirimlerde bulunarak ve aynı zamanda çalışanları da karar alma sürecine dahil ederek kişi ve kurumun verimliliğinin artırılması sağlanmalıdır. Çalışanların yenilikçi fikir ve eylemlerinin desteklendiği, işlerini anlamlı ve önemli buldukları, özgür oldukları, fikirlerinin objektif değerlendirildiği ve farkına varıldığı, projelerine kaynak ayrıldığı, yönetimin kontrolcü olmak yerine destekleyici olduğu bir örgüt iklimi sayesinde iş tatmininin artacağı ve çalışanların işten ayrılma niyetinin azaltarak verimliliği artırıcı bir atmosfer oluşturulmalıdır.

KAYNAKÇA

- AKAR, H. ve ÜSTÜNER, M. (2017), **Turkish Adaptation of Work-Related Quality of Life Scale: Validity and Reliability Studies**, Inonu University Journal of the Faculty of Education, 18 (2), 159-176.
- AL SABEI, S. D., LABRAGUE, L. J., ROSS, A. M., KARKADA, S., ALBASHAYREH, A., AL MASROORI, F. ve AL HASHMI, N. (2020), **Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction**, Journal of Nursing Scholarship, 52 (1), 95-104.
- ALMALKI M.J., FITZGERALD G. ve CLARK M. (2012), **Quality of Work Life Among Primary Health Care Nurses in The Jazan Region, Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study**, Hum Resour Health, 10, 30.
- ALPAR, R. (2010), **Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinde Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenilirlik**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ALTAN, S. (2018), **Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar**, Stratejik ve Sosyal Araştırma Dergisi, 2 (3), 137-158.
- ARSHAD, H. ve PUTEH, F. (2015), **Determinants of Turnover Intention Among Employees**, Journal of Administrative Science, 12 (2), 1-15.
- AWAN, A.G. ve ANJAM, K.U. (2015), **Cost of High Employess Turnover Rate in Oil industry of Pakistan**, Information and Knowledge Management, 5 (2), 92-102.
- BASIM, N., ve ŞEŞEN, H. (2009), **Örgütsel Adalet Algısı-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü**, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, Türkiye.
- BAYRAM, N. (2010), **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları**, Ezgi Kitabevi, İstanbul.
- BENTLER, P. M. (2006), **EQS 6, Structural Equations Program Manual**, Multivariate Software Inc., Encino, CA.
- BİNGÖL, D. (2014), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, (9. Baskı), Beta Yayınları, İstanbul.
- BYRNE, B. M. (2016), **Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts**, Applications and Programming (2. Edition): Routledge.
- CHAO, M. C., JOU, R. C., LIAO, C. C. ve KUO, C. W. (2015), **Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan**, Asia-Pacific Journal of Public Health, 27 (2), NP1827 –NP1836.
- CHEN, X., LI, R., ZHANG, Y., YANG, J., YAO, H., ZHU, S. ve TAN, X. (2019), **Moderating Role of Job Satisfaction on Turnover Intention and Burnout among Workers in Primary Care Institutions: Across-Sectional Study**, BMC Public Health, 19, 1526.
- CHINENYE, C-N. (2017), **Workplace Conflict and Employees' Intention to Quit in Private Healthcare Organizations in Rivers State**, Scholarly Journal of Science Research and Essay, 6 (3), 48-60.
- COOPER, C. L., CLARKE, S. ve ROWBOTTOM, M. (1999), **Occupational Stress, Job Satisfaction and Well-Being in Anaesthetists. Stress Medicine**, Stress Medicine, 15, 115-126.
- CHEGİNİ, Z., ASGHARİ JAFARABADİ, M., ve KAKEMAM, E. (2019), **Occupational Stress, Quality of Working Life and Turnover Intention amongst Nurses**, Nursing in Critical Care, 24 (5), 283-289.
- DE DREU, C. ve BEERSMA, B. (2005), **Conflict in Organizations: Beyond Effectiveness and Performance**, European Journal of Work and Organizational Psychology, 14 (2), 105-117.
- DÜŞÜKCAN, M. (2018), **İş Örgütlerinde Çatışmaların Oluşum Kaynakları ve Türleri: Büyük Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 40, 32-43.
- FLANAGAN, N. A. ve FLANAGAN, T. J. (2002), **An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Stress in Correctional Nurses**, Research in Nursing & Health, 25, 282-294.
- FRIEDMAN, R. A., TIDD, S. T., CURALL, S. C. ve TSAI, J. C. (2000), **What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress**, The International Journal of Conflict Management, 11 (1), 32-55.
- HANSUNG, K. ve SUN YOUNG, L. (2009), **Supervisory Communication, Burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care Setting**, Social Work in Health Care, 48:364–385, 2009.
- KARABAY, M. E. (2015), **Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik**

- Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma**, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (26), 113-134.
- KAUR, B. ve MOHINDRU, P. (2013), **Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review**, Global Journal of Management and Business Studies, ISSN 2248-9878, 3 (10), 1219-1230.
- KAYA, E. (2010), **İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- KIM, H., ve LEE, S. Y. (2009), **Supervisory Communication, Burnout and Turnover Intention among Social Workers in Health Care Settings**, Social Work in Health Care, 48, 364-385.
- KIM, S. TAM, L., KIM, J. ve RHEE, Y. (2017), **Determinants of Employee Turnover Intention: Understanding the Roles of Organizational Justice, Supervisory Justice, Authoritarian Organizational Culture and Organization-Employee Relationship Quality**, Corporate Communications, 22 (3), 308-332.
- KIM, W. S., NICOTERA, A. M. ve MCNULTY, J. (2015), **Nurses' Perceptions of Conflict as Constructive or Destructive**, Journal of Advanced Nursing, 71 (9), 2073-2083.
- KIM, M-H. ve YI, Y-J. (2019), **Impact of Leader-Member-Exchange and Team-Member-Exchange on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention**, International Nursing Review, 66, 242-249.
- KOENIG, R. (2019), **The Most Stressful Jobs**, <https://Money.usnews.com/Careers/Company-Culture/Slideshows/The-Most-Stressful-Jobs?Slide=2>, (Erişim Tarihi: 07.09. 2019).
- LABRAGUE, L. J., GLOE, D. ve MCENROE, D. M. (2018), **Factors Influencing Turnover Intention among Registered Nurses in Samar Philippines**, Applied Nursing Research, 39, 200-206.
- LI, N., ZHANG L., XIAO, G., CHEN, J. ve LU, Q. (2019), **The Relationship between Workplace Violence, Job Satisfaction and Turnover Intention in Emergency Nurses**, International Emergency Nursing, 45, 50-55.
- LIU, J., ZHU, B., WU, J. ve MAO, Y. (2019), **Job Satisfaction, Work Stress and Turnover Intentions among Rural Health Workers: A Cross-Sectional Study in 11 Western Provinces of China**, BMC Family Practice, 20, 9.
- LU, Y., HU, X. M., HUANG, X. L., ZHUANG, X. D., GUO, P., FENG, L. F., HU, W., CHEN, L., ZOU, H. ve HAO, Y. T. (2017), **The Relationship between Job Satisfaction, Work Stress, Work-Family Conflict and Turnover Intention among Physicians in Guangdong, China: A Cross-Sectional Study**, BMJ Open, 7, E014894.
- MANİSALI, A. (2013), **Hekim-Hemşire Arasındaki Çatışma Nedenleri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- MEYDAN, C. H. ve ŞEŞEN, H. (2011), **Yapısal Eşitlik Modellemesi-AMOS Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- MIRELA, B. ve ADRIANA, C. M. (2011), **Organizational Stress and Its Impact on Work Performance**, Annals of Faculty of Economics, University of Oradea, Faculty of Economics, 1 (Special), 333-337.
- MOBLEY, W. H., HORNER, S. O. ve HOLLINGSWORTH, A. T. (1978), **An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover**, Journal of Applied Psychology, 63 (4), 408-414.
- MORREIM, E. H. (2014), **Conflict Resolution in Healthcare Connections**, Health Lawyer, 26 (3), 10-15.
- MOSADEGHRAD, A. M., FERLIE, E. ve ROSENBERG, D. (2011), **A Study of Relationship Between Job Stress, Quality of Working Life and Turnover Intention Among Hospital Employees**, Health Services Management Research, 24, 170-181.
- MOSEDEGHRAD, A. M. (2013), **Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management**, International Journal of Health Policy and Management, 1 (2), 169-176.
- O'BRIEN-PALLAS, L. ve BAUMANN, A. (1992), **Quality of Nursing Worklife Issues-A Unifying Framework**, Canadian Journal of Nursing Administration, 5 (2), 12-16.
- PARVEEN, M., MAIMANI, K. ve KASSIM, N. M. (2017), **Quality of Work Life: The Determinants of Job Satisfaction and Job Retention Among Registered Nurses (Rns) and Other Health Care Professionals (Ohps)**, International Journal For Quality Research, 11, 173-194.
- PETERSON, R. A., ve KIM, Y. (2013), **On the Relationship between Coefficient Alpha and Composite Reliability**, Journal of Applied Psychology, 98 (1), 194-198.

- RAMASODI, J. M. B. (2010), **Factors Influencing Job Satisfaction Among Healthcare Professionals at South Rand Hospital, Faculty of Health Systems**, Master Thesis, University of Limpopo, Faculty of Health Systems Management and Policy, Limpopo, South Africa.
- SRIVASTAVA S., MISRA R. ve MADAN P. (2019), **The Saviors Are Also Humans': Understanding the Role of Quality of Work Life on Job Burnout and Job Satisfaction Relationship of Indian Doctors**, Journal of Health Management 21 (2), 210-229.
- SOUSA-POZA, A. ve HENNEBERGER, F. (2004), **Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study**, Journal of Economic Issues, 38 (1), 113-137.
- SUHYUN, O. ve HYEONGSU, K. (2019), **Turnover Intention and Its Related Factors of Employed Doctors in Korea**, International Journal of Environmental Research and Public Health, 16, 2509.
- TABAK N. ve KOPRAK O. (2007), **Relationship between How Nurses Resolve Their Conflicts with Doctors, Their Stress and Job Satisfaction**, Journal of Nursing Management 15, 321-331.
- TEKİNGÜNDÜZ, S., ve KURTULDU, A. (2015), **İşten Ayrılma Niyeti, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Liderlik ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir Hastane Örneği**, Journal of Human Sciences, 12 (1), 1501-1517.
- YILDIRIM, Y., TAŞMEKTEPLİGİL, M. Y., ÜZÜM, H. ve BULUT, D. (2011), **Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması**, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 13 (1), 103-108.
- WU, T-Y., FOX, D. P., STOKES, C. ve ADAM, C. (2012), **Work-Related Stress and Intention to Quit in Newly Graduated Nurses**, Nurse Education Today, 32, 669-674.
- YAŞLIOĞLU, M. M. (2017), **Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması**, IUJSB, 46 (Özel Sayı), 74-85.
- ZAHEER, S., GINSBURG, L., WONG, H. J., THOMSON, K., BAIN, L. ve WULFFHART, Z. (2019), **Turnover Intention of Hospital Staff in Ontario, Canada: Exploring the Role of Frontline Supervisors, Teamwork and Mindful Organizing**, Human Resources for Health, 17, 66.
- ZHANG, L-F., YOU, L-M., LIU, K., ZHENG, J., FANG, J-B., LU, M-M., LV A-L., MA, W-G., WANG, J., WANG, S-H., WU, X., ZHU, X-W. ve BU, X-Q. (2014), **The Association of Chinese Hospital Work Environment with Nurse Burnout, Job Satisfaction, and Intention to Leave**, Nursing Outlook, 62 (2), 128-37.