



İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Yükünün Düzenleyici Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma
Hüseyin KARAGÖZ,* Pınar ERDOĞAN*

Özet

Bu araştırmanın amacı banka çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünü belirlemektir. Çalışma verileri yüz yüze anket tekniğiyle toplanmıştır. Çalışmanın evreni 276 kişiden ve örneklemini 168 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak işstresi ölçeği, işten ayrılma niyeti ölçeği ve iş yükü ölçeği kullanılmıştır. İş stresi ölçeği 7 önermeden, işten ayrılma niyeti ölçeği 5 önermeden ve iş yükü ölçeği de 5 önermeden oluşmaktadır. Araştırma örneklemini Karaman ilinde faaliyet gösteren bankalarda (kamu sektörü+özel sektör dâhil) görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın hipotezleri process macro (spss için) programı aracılığıyla teste tabi tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre banka çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinde iş yükünün düzenleyici etkisi bulunmaktadır. Çalışanların iş yükleri arttıkça iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi şiddetlenmektedir. Ortaya konulan analiz sonuçlarına göre araştırma hipotezleri doğrulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, İş yükü, İşten Ayrılma Niyeti, Banka Çalışanları

The Effect of Job Stress on Intent to Left: Regulatory Role of Workload: A Study on Bank Employees

Abstract

The aim of this research is to determine the moderator role of workload in the effect of job stress on turnover intention in bank employees. In the study, the data were collected by face-to-face survey technique. The population of the study consists of 276 people and the sample consists of 168 people. In the research, work stress scale, turnover intention scale and workload scale were used as data collection tools. The work stress scale consists of 7 propositions, the intention to leave work scale consists of 5 propositions and the workload scale consists of 5 propositions. The sample of the research consists of employees working in banks (including public sector + private sector) operating in the province of Karaman. The hypotheses of the research were tested through the process macro (for spss) program. According to the results of the analysis, the workload has a moderating effect on the effect of job stress of bank employees on their intention to leave. As the workload of the employees increases, the effect of job stress on the intention to leave becomes stronger. According to the results of the analysis, the research hypotheses were confirmed.

* Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, huseyinkaragoz@kmu.edu.tr

ORCID : <https://orcid.org/0000-0003-4981-8156>

* Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, pinarerdogan@kmu.edu.tr

ORCID : <https://orcid.org/0000-0000-7817-1342>

Bu makaleyi şu şekilde kaynak gösterebilirsiniz / To cite this article (APA):

Karagöz, H. ve Erdoğan, P. (2023). İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisi: İş yükünün düzenleyici rolü: banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Küllüye*, [Türkiye Cumhuriyeti'nin 100. Yılı Özel Sayısı], 406-431. <https://doi.org/10.48139/aybukulliyeye.1341417>

Makale Bilgisi / Article Information:

Geliş / Received	Kabul / Accepted	Türü / Type	Sayfa / Page
11 Ağustos 2023	16 Ekim 2023	Araştırma Makalesi	406-431
11 August 2023	16 October 2023	Research Article	

Key Words: Work Stress, Workload, Intention to Leave, Bank Employees

Extended Abstract

Purpose

The aim of the study is to determine the effect of job stress on intention to leave. In addition, the possible effect of workload, which constitutes the other variable of the study, on this relationship is determined. In this context, bank employees operating in Karaman province were selected as samples in the study. 168 bankers working in Karaman province constitute the sample of the research. The hypotheses of the research will be tested through the process macro (for SPSS) program and the findings will be shared.

Literature Review

There is no clear definition of job stress in the literature. However, the concept is closely related to today's business life (Jaramillo et al., 2005). The concept of job stress affects employees' performance, productivity, job satisfaction and intention to leave. For this reason, it is one of the topics that should be included in research (Firth et al., 2004). Selye (1956) defined stress as "the body's uncertain response to any demand". When the concept is associated with work, it emerges as "the negative reactions of employees to excessive pressures in the workplace" (Leka, Griffiths and Cox, 2005). According to Bernstein, Penner, Stewart and Roy (2008), these reactions are seen as a negative behavioral, cognitive and psychological process that occurs when employees try to cope with the pressures at work. However, factors that cause stress are seen as phenomena that disrupt the daily routine of employees and lead to employees leaving their jobs.

On the other hand, Tett and Meyer (1993) defined turnover intention as "the desire to leave an organization determinedly and consciously". Lee and Mowday (1987) described the intention to leave the job as a clue given by the employee, even if the situation does not lead to leaving the job. According to Joo and Park (2010), an organization's survival in today's competitive conditions is only possible with employees who are satisfied with their work and have a high level of satisfaction. The vision shared in organizations can bring organizational commitment. In organizations where this commitment can be created, the culture of collective work can spread and things can be achieved together with the "we" approach (Senge, 2011). Among the variables that support the intention to leave the job; job stress, the range of factors that cause work-related stress, lack of organizational commitment and job dissatisfaction (Firth, Mellor, Moore and Loquet, 2004; Greenhaus and Beutell, 1985; Igbaria and Greenhaus, 1992; Rahim and Psenicka, 1996). These variables may mediate turnover intention by personal or dispositional factors and environmental or organizational factors (Firth, Mellor, Moore, & Loquet, 2004).

The concept of workload, which is another variable of the study, can be defined as the level of work that individuals must do in organizations within a certain period of time, at specified standards (Maslach and Leiter, 1997). Workload, which is accepted as an important part of individuals' work lives, corresponds to the amount of work assigned to individuals in organizations (Xiaoming, Ma, Chang, & Shieh, 2014).

Design/Methodology/Approach

Regulatory variables (W); We can express it as a quantitative or qualitative variable that has the opportunity to affect both the direction and acceleration of the relationship between the dependent (Y) and independent (X) variables (Gürbüz, 2019; Gürbüz and Bekmezci, 2012). The variable that indicates when or under what circumstances the effect of one variable on another variable will increase or decrease is a moderator variable. In addition, the variable that shows what the effect depends on is the regulatory variable (Gürbüz, 2019). This study will investigate whether workload has a moderating role in the effect of job stress on intention to leave. Permission for the research was received from the Scientific Research and Publication Ethics Committee of Karamanoğlu Mehmetbey University with its letter dated 31.07.2023 and numbered 12-2023/180 regarding the ethical suitability of the study.

Findings

According to the research results, one of the study hypotheses, H3: Workload has a moderating role in the effect of job stress on intention to quit. In other words, it has been accepted that the positive effect of job stress on intention to leave varies depending on the level of workload.

Giriş

Günümüz teknoloji dünyasında gelişim oldukça hızlıdır. Teknolojinin ve iş tasarımı süreçlerinin bu denli hızlı değişip geliştiği dünyada küreselleşmenin de etkisiyle örgütler arası rekabet artış göstermektedir. Artan rekabete örgütlerin ayak uydurması hayati öneme sahiptir. Yeniliklere yön veremeyen, iş süreçlerini gelişen dünyaya entegre edemeyen örgütlerin küresel rekabette var olması mümkün görülmemektedir. Bu saiklerle örgütler sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayabilmek adına performans, verimlilik gibi kavramlara önem vermektedirler. Bu durum örgütlerde bazen aşırıya kaçabilmekte, çalışanlar açısından olumsuz durumlara yol açabilmektedir. Bu psikolojik durumlardan birisi de strestir. Stres, bireyin hoşnut olmadığı durumlar karşısında uyum sağlayabilme gayreti olarak ifade edilmektedir. Stres, birey ya da çevre kaynaklı olabilen, fazla hissedildiği takdirde bireylerde ve örgütlerde değişim ve gelişime ket vuran bir durum olarak görülmektedir. Stres optimum düzeyde sınırlanabilirse örgüt çalışanlarının gelişimine katkı sunabilirken, gereğinden fazla hissedildiğinde olumsuz etkiler doğurabilmektedir (Oflaz ve Polat, 2023, s.262). Örgütlerde zaman zaman yüksek

düzeyde hissedilen stres, çalışanların biyolojik ve psikolojik yapılarını bozmaktadır. Hatta bireylerde iş stresinden kaynaklı hastalıklara dahi yol açabilmektedir (Lazarus, 1999, s.241).

Örgütlerde gereğinden fazla hissedilen iş stresi çalışanların örgütten ayrılma dürtülerini tetikleyebilecektir. Baskı altında çalışan bireyler, zamanla kendilerine alternatif yollar arama yolunda istekli hale gelebilirler. Bu alternatiflerden birisi de işten ayrılmadır. Örgütler açısından günümüz rekabet dünyasında nitelikli işgücü istihdamı oldukça önemlidir. Bunun sağlanabilmesi için işten ayrılmaların önüne geçmek önem arz etmektedir. Çünkü yeni çalışanın örgütte istihdamının sağlanması oldukça maliyetlidir. Dolayısıyla yeni çalışanın örgüte adaptasyonunun sağlanması, mevcut çalışana elde tutmaktan çok daha zordur (Carnevale, 2005;Kinter ve Katı, 2022).Mowday, Porter ve Steers (1982)'e göre işten ayrılma niyeti, bireyin mevcut çalıştığı iş yerinden yakın zamanda ayrılma ihtimalidir. Rusbult, Farrel, Rogers ve Mainous (1988)'e göre işten ayrılma niyeti, bireyin örgütte yaşadığı olumsuz durumlar sonucunda ya da tatminsizlik neticesinde sergilediği olumsuz davranıştır.

Artan rekabet ve gelişen rekabet piyasasının beraberinde getirdiği olumsuzluklara negatif katkı sunan bir diğer değişken ise iş yüküdür. İş yükü, bireyin kapasitesinden daha fazla işle görevlendirilmiş olmasını ifade eder (Weaver, 2015). İş yükü fazlalığında çalışanın yaptığı iş için ayrılan sürenin az olması, işin fiziki anlamda yorucu olması, bireyin ilgili iş için gerekli donanımına sahip olmaması gibi faktörlerin beraberinde getirdiği stres etkili olmaktadır (Hancock ve Meshkati,1988;Spector ve Jex, 1998). Diğer bir deyişle iş yükü iş baskısının yoğun, mesailerin fazla, dinlenme sürelerinin yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıkmakta, bireyin psikolojik yapısını olumsuz etkilemektedir (Huey ve Wickens, 1993).

Bu bağlamda iş stresinin, işten ayrılma niyetinin ve iş yükünün yoğun olarak hissedildiği iş kollarından birisi de bankacılık sektörüdür. Bu nedenle banka çalışanları çalışmanın örnekleme olarak belirlenmiştir. Çalışmanın amacı, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş yükünün düzenleyici etkisinin olup olmadığının saptanmasıdır. Çalışmanın ilk bölümünde ilgili değişkenlerle konu kavramsal çerçevede ortaya konulacak, ilgili değişkenlerin birbirleriyle olan etkilerini kapsayan hipotezler belirlenecek ve değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisi ilgili örnekleme test edilecektir. İlgili değişkenlerin birbirleriyle olan etkilerini kapsayan hipotezler belirlenecek ve değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisi ilgili örnekleme test edilecektir.

1.Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde araştırmanın konusunu oluşturan; iş stresi, işten ayrılma niyeti ve iş yükü değişkenleri kavramsal açıdan ele alınacak, ardından ilgili değişkenlerin

birbirleriyle olan ilişkileri literatür bakımından incelenmek suretiyle araştırma hipotezleri oluşturulacaktır.

1.1.İş Stresi

Literatürde iş stresinin net bir tanımı bulunmamaktadır. Bununla birlikte kavram, günümüz iş hayatını yakından ilgilendirmektedir (Jaramillo vd., 2005). İş stresi kavramı, çalışanların performanslarına, verimliliklerine, iş tatminlerine ve işten ayrılma niyetlerine etki etmektedir. Bu nedenle araştırmalara dahil edilmesi gereken konulardandır (Firth vd., 2004). Stres, Lazarus ve Folkman (1984, s.84) tarafından başa çıkma kaynaklarının yetersiz olması nedeniyle orataya çıkan çalışan refahına zarar veren, psikolojik bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Magnuson (1990) stresi, çalışanların iş hayatındaki hayalleri ile gerçekleri arasındaki farklılıktan doğan tepki olarak; Davis ve Scriven (1982) ise çalışanların hissettiklerinde ya da fiziki koşullarda ilgili çalışanın çevre ile mücadele etme kudretini azaltan, zora sokan bir gerilim hali olarak tanımlamışlardır. Selye (1956) ise stresi “vücudun herhangi bir talebe belirsiz tepkisi” olarak nitelemiştir. Kavram, işle ilişkilendirildiğinde “çalışanların iş yerlerinde aşırı baskılara gösterdiği olumsuz tepkiler” olarak ortaya çıkmaktadır (Leka, Griffiths ve Cox, 2005, s.52). Bernstein, Penner, Stewart ve Roy (2008)’a göre bu tepkiler, çalışanların iş yerlerindeki baskılarla başa çıkmaya gayret etmesiyle birlikte ortaya çıkan olumsuz davranışsal bilişsel ve psikolojik bir süreç olarak görülmektedir. Bununla birlikte strese neden olan faktörler, çalışanların günlük işlerinin düzenini bozan ve çalışanların işten ayrılmalarına kadar varan olgular olarak görülmektedir (Auerbach ve Gramling, 1998, s.42). İş stresini ortaya çıkaran şartlar ise çalışanın rolündeki belirsizlikler, örgüt içi çıkar çatışmaları, aşırı iş yüklemeleri, ücret ve çalışma şartlarındaki zorlamalar olarak nitelenmektedir (Ercan, Kazançoğlu ve Küçükaltan, 2019, s.102). İş stresi, örgüt çalışanları açısından bir olumsuzluktur. Bu olumsuzlukları ortaya çıkaran sebepler arasında; aşırı iş yükü, zorbalıklar, baskılar, gereğinden fazla mesai, fazla çalışma içeren vardiyalar, ücret ve ödüllendirme baskıları sayılabilecektir (Rabin, Feldman ve Kaplan, 2010, s.160). Tekin ve Deniz (2019, s.71) iş stresini, çalışanların kabiliyetlerindeki noksanlıklara ya da psikolojik nedenlere dayalı olarak çalışanlarda ortaya çıkan gerilim olarak ifade etmişlerdir. İş stresinin genel olarak çevre şartlarından ortaya çıktığı savunulmaktadır. Büte (2011), iş stresini, çalışanların herhangi bir sebeple kontrolü dışında gelişen iş şartları sebebiyle kişiyi psikolojik veya duygusal anlamda zora sokan durumlara karşılık gösterilen reaksiyon olarak tanımlamıştır. İş stresinin kaynağı bireysel faktörler olabileceği gibi örgütsel faktörler de olabilmektedir. Burada çevresel faktörlerin de varlığı göz ardı edilemeyecektir (Onay ve Kılıcı, 2011).

Günümüz teknoloji dünyasının baş döndürücü ilerleyişi örgütleri rekabet konusunda daha istekli olmaya zorlamıştır. Rekabette sürdürülebilirliği hedefleyen örgütler ise bunu sağlayabilmek adına daha katı uygulamaları zaman zaman sergilemektedirler. Bu katı uygulamalar ise örgüt çalışanlarının stres eğilimlerini

çoğunlukla artırmaktadır (Karakuş, 2019, s.95). Bireylerin örgütlerde tecrübe ettiği zor durumlar stres kaynakları olarak sayılmaktadır. Günümüz rekabet ortamının beraberinde getirdiği stres kaynakları bireyleri psikolojik ve bilişsel olarak zora sokmakta, bireyler ise belli aşamadan sonra bu zorluklara reaksiyon göstermektedirler. Bu reaksiyonlara stres denilmektedir. Yu, Park ve Hyun (2021, s.531)'e göre iş stresi, işin gereklilikleri; çalışanın yetenekleri, kaynakları ve ihtiyaçları ile eşleşmediğinde ortaya çıkan zararlı bir fiziksel veya duygusal tepkidir. Son zamanlarda yapılan bir araştırmaya göre, tüm çalışanların yarısından fazlası yoğun stres yaşamakta ve üçte ikisi stres nedeniyle işlerine odaklanmakta güçlük çekmektedir. Stres, bireyin olumsuz tepkisidir ve çok çeşitli karmaşık kişisel, duygusal ve davranışsal sorunlara neden olmaktadır (Bunk ve Magley, 2013). Spesifik olarak, iş stresi, semptomlar kötüleştiğinde ve kronik stres geliştiğinde obezite, hipertansiyon, diyabet, uyku bozuklukları, anoreksiya ve kas sertleşmesi gibi başka koşullara neden olabilen fiziksel ve zihinsel yorgunluk gibi gerginlik belirtilerine yol açmaktadır. Ek olarak, iş stresi ruh sağlığı sorunlarını şiddetlendirebilmekte ve depresyon gibi hastalıklara neden olabilmektedir (Moudon, 2009).

1.2.İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, örgüt çalışanlarının iş çevrelerindeki olumsuzluklar neticesinde ortaya çıkan mevcut işten ayrılma hususunda bir niyet ya da kararın bir önceki aşamasıdır (Dirik, 2019, s.132). Bu niyet çalışmada belirttiği anda yeni oluşabilecek şartlar bireyin işten ayrılmasına engel olabilecek biçimde olsa dahi, ilgili niyeti taşıyan çalışanlarda performans ve verim düşüklülüğünün önüne geçilmesi neredeyse imkânsızdır. Bu bağlamda işten ayrılma niyeti, örgüt tarafından isteyerek çalışana dayatılmadığı takdirde örgütlere ciddi maliyetler yükleyen, negatif bir parametre halini almaktadır. Bu durumda örgütlerin bu durumun önüne geçebilmesi zordur. Ancak burada ilgili yöneticiler, bireyin işten ayrılmaya karar verme sürecini tetikleyen sebepleri araştırmalı, ilgili faktörleri ortadan kaldırmak adına çaba sarfetmeli, bu sebepleri ortadan kaldıracak tedbirleri almalıdırlar. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar, işten ayrılma niyetini etkileyen unsurları öncül ve sonuç değişkenleri olarak birlikte değerlendirmektedir. İşten ayrılma niyeti birey/iş/örgüt olmak üzere üç boyutta inceleme alanı bulmuştur (Cotton ve Tuttle, 1986). Diğer bazı araştırmacılarca ise işten ayrılma niyetini tetikleyen faktörlerin ekonomik, psikolojik ve demografik nedenlere dayandığı belirtilmektedir. Ekonomik sebepler arasında ücret ve özendirme; psikolojik sebepler arasında örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş güvencesizliği; demografik sebepler arasında ise yaş, kıdem gibi faktörler sayılmaktadır (Perez, 2008). İşten ayrılma niyetinden sonuç olarak etkilenen parametreler arasında ise performans ve verimlilik kaybı, iş tatmininde ve duygusal bağlılıkta düşüş sayılabilecektir (Gündüz-Çekmecelioğlu, 2005).

Tett ve Meyer (1993, s.260) işten ayrılma niyetini "bir örgütten kararlı ve bilinçli olarak ayrılma isteği" olarak tanımlamışlardır. Lee ve Mowday (1987, s.723) işten ayrılma niyetini, durumun işten ayrılmaya varmasa dahi, çalışanın bu konuda verdiği bir ipucu olarak nitelendirmişlerdir. Bu aşama bir karar sürecinden oluşmaktadır. Bu süreç çalışanın işle ilgili memnuniyetsizliklerinin bir sonucudur. İşinden herhangi bir sebepten ötürü tatmin olmayan örgüt çalışanlarının girmiş oldukları psikolojik bir durumu ifade eden işten ayrılma niyeti yıkıcı ve olumsuz bir eylemdir (Onay ve Kılıcı, 2011: 364). Öte yandan Joo ve Park (2010, s. 482)'a göre bir örgütün günümüz rekabet koşullarında ayakta kalabilmesi, yaptığı işten memnun, tatmin düzeyi yüksek çalışanlarla ancak mümkündür. Örgütlerde paylaşılan vizyon beraberinde örgütsel bağlılığı getirebilmektedir. Bu bağlılığın yaratılabildiği örgütlerde kolektif çalışma kültürü yayılabilecek, biz anlayışı ile birlikte işler başarılabilecektir (Senge, 2011, s.131). Bu bağlamda işgücü devir hızı yüksek örgütlerde rekabet şansı azalma eğilimi gösterecektir. Çünkü yeni bir çalışana örgüt bünyesine alma ve istihdam etme maliyeti oldukça yüksektir (Morrison, 2014, s.99). İşten ayrılma niyetini destekleyen değişkenler arasında; iş stresi, işle ilgili strese yol açan faktörlerin aralığı, örgütsel bağlılık eksikliği ve iş memnuniyetsizliği yer almaktadır (Firth, Mellor, Moore ve Loquet, 2004, s.171; Greenhaus ve Beutell, 1985; Igarria ve Greenhaus, 1992; Rahim ve Psenicka, 1996). Bu değişkenler, kişisel veya eğilimsel faktörler ve çevresel ya da örgütsel faktörler tarafından işten ayrılma niyetine aracılık edebilir (Firth, Mellor, Moore ve Loquet, 2004, s.171).

Örgütlerdeki ücret, terfi sistemi, çalışma koşulları, iş güvencesi gibi parametreler çalışan memnuniyeti açısından önemli görülmektedir. Bunların doğru işletilmediği örgütlerde işgücü devir hızı yükselmektedir. İşten ayrılma niyetini tetikleyen bu unsurların örgütün itibarını da zedeleyeceği ortadadır. Aynı zamanda işten ayrılan birey yeni işi için ayrıca bir maliyet unsuru sayılacak, adaptasyon ve oryantasyon süreçleri maliyet yaratacaktır. Aynı zamanda işten ayrılma niyeti örgüt için sosyal sermayede bir eksilme, iş süreçlerinin sekteye uğraması, hem de işgücü kaybına sebep olacaktır (Erdirencelebi, Ertürk ve Çini, 2020, s.38). Örgütlerde iş ortamının kalitesinin artırılması, çalışanlar arasında adalet duygusunun hâkim kılınması ve çalışanlara aynı zamanda sosyal ve psikolojik desteklerin sağlanması işten ayrılma niyetini azaltma konusunda önemli hususlardan sayılmaktadır (Elçi ve Karabay, 2016, s.130).

1.3. İş Yükü

İş yükü kavramı, bireylerin örgütlerdeki belli zaman diliminde, belirlenen standartlarda yapmaları gerekeni iş düzeyi olarak tanımlanabilir (Maslach ve Leiter, 1997). Bireylerin iş hayatlarının önemli bir parçası olarak kabul gören iş yükü, bireylere örgütlerde yüklenen iş miktarına karşılık gelmektedir (Xiaoming, Ma, Chang ve Shieh, 2014). Günümüz örgütleri gelişen teknoloji ve artan rekabet ortamında çalışanlarından sürekli kapasitelerinden daha fazla iş talebinde bulunmak

durumunda kalmışlardır. Bu durum, çoğu zaman çalışanlardan daha fazla çaba beklentisi ile çalışanları fazla mesaiye, ek vardiyalara zorlamaktadır. Örgütlerin bunu yapmalarındaki amaç, yeni işgörenleri istihdam etme maliyetlerinden kaçınma, bu sayede maliyet avantajı sağlamadır (Pelenk ve Acaray, 2020). Kavrama ilişkin net bir tanım bulunmamakla birlikte Johannsen (1979) iş yükünü; belirlenen nitelikte işi, belirlenen süre zarfı içerisinde yerine getirme olarak tanımlamıştır. Çalışandan beklenen iş miktarı genel itibariyle bireyin kapasitesinden fazla olmakta, bu durum çalışanın istenen işi belirtilen zaman zarfında tamamlayamama, beklentilere cevap verememe ve bazen verilen işleri hızlıca yerine getirememesi ile sonuçlanabilmektedir (Hart ve Wickens, 1990; Çalışkan ve Bekmezci, 2019). İş yükü kavramı nitelik ve niceliksel olarak değerlendirilmektedir. Nicelikten kasıt, istenen işin miktarı ve bu işin yapılması için belirtilen zaman zarfına karşılık gelirken; nitelikten kasıt yapılması gerekli işin gereklerini, hangi özelliklere sahip olması gerektiğini ortaya koymaktadır (Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Modern iş ve tasarım süreçlerinde artan rekabet algısı ile birlikte örgütler, mesai konusunda daha katı bir anlayış içerisine girmişlerdir. Bunun sonucunda örgüt çalışanlarının çalışma saatleri, hayatlarının büyük bir bölümünü kapsar hale gelmiştir. İş yükü, çalışan başına düşen iş miktarının fazla olmasıyla açıklanabilmektedir (Greenberg, Patricia ve Moore, 1995). İş yükü kavramı üç boyutta ele alınmaktadır; bunlar fiziki olarak iş yükü, mental olarak iş yükü ve çevresel iş yüküdür. Fiziksel iş yükü, çalışanın beden gücünü kullanmasını gerektiren işleri kapsarken (Elloy ve Smith, 2003) zihinsel iş yükü, örgüt çalışanlarının işlerini yaparken harcadığı bilişsel enerjiyi ifade etmektedir. Zihinsel enerji sarfiyatı, çalışanın işi icra ederken iletişim kurma, karar verme, araştırma yapma gibi süreçlerinden oluşmaktadır (Jung, 2001). Çevresel iş yükü ise çalışanın işi yaparken maruz kaldığı çevresel unsurları kapsamaktadır. Buna örnek olarak çevredeki ses, fiziki şartlar, bulunulan ortamın hijyeni, ısı vs. verilebilir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005). Küresel rekabete ve finansal piyasalardan gelen baskıya yanıt veren örgütler, yeni teknolojiler 7/24 iş beklentilerini normalleştirirken, çalışanlarından daha azıyla daha fazlasını yapmalarını istemektedir (Kelly ve Moen, 2021). Bu rekabet ortamında örgüt çalışanlarının iş yükleri belirlenirken bireylerin yetenekleri, mevcut zaman veya diğer kısıtlar bazen göz ardı edilebilmektedir (Yongkang, Weixi, Yalin, Yipeng, ve Liu, 2014). Budurum bireyin gereğinden fazla görev yüklenmesiyle sonuçlanabilmektedir. Çalışanların verilen süre zarfında yüklenmesi gerekli iş miktarı olarak tanımlanan iş yükü, gereğinden fazla olduğunda bireyin stresi artmaktadır (French ve Caplan, 1973). İş yükü, fazla mesai, değişken vardiyalar, bireyin zamanının çoğunu örgütlerde geçirmesi gibi unsurları beraberinde getirmesi sebebiyle bireyin aile hayatı veya sosyal hayatına daha az vakit ayırabilmesine sebep olmaktadır. Bu durum bireyin özel hayatında sorunlara yol açabilmektedir (Vatansever, 2014,

s.126).İş yükü kavramı, “kaynakların korunması modeli” ile açıklanmaktadır. Modele göre örgütlerdeki çalışma şartları “iş gereksinimleri” ve “iş kaynakları” kategorilerinde incelenmektedir. İş gereksinimleri; fiziksel ve sosyal açıdan gayret isteyen durumlardan oluşurken, iş kaynakları; iş ihtiyaçlarını karşılayabilecek çalışanların zihinsel ve örgütsel kaynakları ile açıklanabilmektedir. Bu modele göre örgütün iş ihtiyacının karşılanmasında iş kaynakları yetemezse çalışanların motivasyonu düşecek, çalışan kendini yetersiz hissedecek ve bu durumdan iş süreçleri olumsuz etkilenecektir (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001).

2.Hipotezler

Bu bölümde araştırmanın değişkenlerini oluşturan; iş stresi, işten ayrılma niyeti ve iş yükü kavramlarının birbirleriyle olan ilişkileri literatür taraması yoluyla ele alınacak, bununla birlikte araştırmanın hipotezleri oluşturulacaktır.

2.1.İş Stresi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

İş stresi ile ilgili literatür incelendiğinde ilgili kavramın birçok değişkenle ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. Yenihan, Öner ve Çiftyıldız (2014) çalışmalarında iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi Sakarya ilindeki otomotiv sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede incelemiş, ilgili örnekleme 329 kişiye uygulanan anket neticesinde iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir. Onay ve Kılıcı (2011) çalışmalarında iş stresi, tükenmişlik duygusu, işten ayrılma niyeti değişkenlerinin birbirleriyle olan ilişkilerini incelemiş, araştırma bulgularına göre; iş stresinin, işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varmışlardır. İlgili araştırma İzmir’in Alsancak semtinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerdeki çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Tekingündüz, Top ve Seçkin (2015) araştırmalarında Elazığ’da bir kamu hastanesinde çalışan 196 bireyin iş stresi ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, ilgili değişkenler arasında anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir. Çankaya (2020) araştırmasında Ankara ilindeki bir özel hastanede çalışanları konu almış, bu bağlamda 256 çalışana anket uygulanmış, çalışma bulgularınca iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Lo, Chien, Hwang, Huang ve Chiou (2018) çalışmalarında iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini hastane hemşireleri üzerinde incelemiş, araştırma sonucunda iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etki yarattığı sonucuna ulaşmışlardır. Tabur, Choudhury, Emhan, Mengenci ve Asan (2022) çalışmalarında sosyal destek, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiyi konu almış, iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği yönünde bulgulara ulaşmışlardır. İlgili araştırma pandemi hastanesindeki sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır. Beuzekom, Akerboom, Boer ve Dahan (2013) çalışmalarında iş memnuniyeti, iş stresi ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemiş, araştırma sonuçları benzer biçimde iş stresinin işten ayrılma niyeti

üzerinde pozitif etki yarattığını tespit etmişlerdir. İlgili araştırma uzman, hemşire ve stajyer anestezi uzmanı üzerinde yapılmıştır. Said ve El-Shafei (2021) de araştırmalarında Zagazig Ateş Hastanesi'nde çalışan hemşireleri örneklem olarak seçmiş, ilgili örnekleme yapılan 420 ankete göre ilgili değişkenler arasında anlamlı ilişki söz konusudur. Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde iş stresi ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmaların büyük çoğunluğunun ilgili değişkenler arasındaki pozitif yönlü anlamlı ilişkiyi desteklediği gözle çarpılmaktadır.

Yukarıda bahsi geçen araştırmalardan ve bulgulardan yola çıkmak suretiyle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H1: İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi vardır.

2.2. İş Yükü ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Çelik ve Çıra (2013) çalışmalarında ilgili değişkenleri konu almış, örneklem olarak turizm sektörü çalışanlarını seçmişlerdir. Araştırma bulgularınca iş yükünün, işten ayrılma niyetine etki ettiği tespit edilmiştir. Eroğlu (2020) çalışmasında iş yükü ve işten ayrılma niyeti değişkenlerini konu almış, örneklem olarak Kayseri ve Bolu'da kamu sektöründe 581 sözleşmeli çalışanı seçmiştir. Akçakanat ve Uzunbacak (2019) çalışmalarında ilgili kavramlara odaklanmış, araştırma bulgularınca iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine pozitif yönlü etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırma verileri Isparta'da faaliyet gösteren bir sigara distribütörü çalışanlarından toplanmıştır. Pradana ve Salehudin (2013) çalışmalarında iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkilerini, Jakartadaki kıdemsiz denetçiler üzerinde ölçmüş, sonuç olarak iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Pienaar, Sieberhagen ve Mostert (2007) araştırmalarında benzer biçimde iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Bunlara ek olarak Cho, Lee ve Kim (2019) çalışmalarında iş yükünün, iş stresine, işten ayrılma niyetine ve tükenmişliğe etkisini incelemiş, araştırma bulgularınca aşırı iş yükünün iş stresini, işten ayrılma niyetini ve tükenmişliği artırdığını tespit etmişlerdir. Araştırma verileri Güney Kore'de KakaoTalk'u kurumsal amaçlarla kullanan 434 ofis çalışanından elde edilmiş olup, ilgili anket çevrimiçi yollarla uygulanmıştır.

Literatür incelendiğinde ilgili değişkenleri konu alan çalışmaların benzer sonuçlar verdiği görülmektedir. Bu bağlamda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H2: İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi vardır.

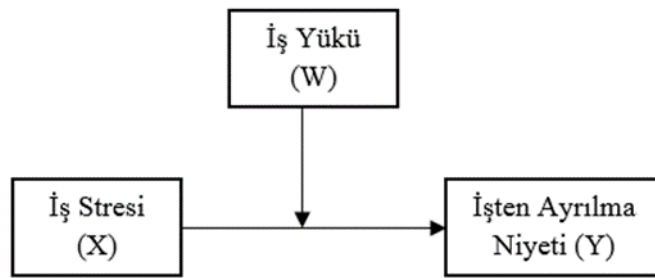
H3. İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolü vardır. Yani iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisi iş yükünün düzeyine göre farklılaşır.

3. Yöntem

Banka çalışanlarının iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünü belirlemenin amaçlandığı çalışmanın bu bölümünde araştırma modeli, etik izin, evren, örneklem, çalışmada kullanılan veri toplama araçları ve verilerin analizinde kullanılan yöntemler hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada amaç, banka çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünü belirlemektir. Düzenleyici değişkenleri (W); bağımlı (Y) ve bağımsız (X) değişken arasındaki ilişkinin hem yönünü hem de ivmesini etkileyebilme olanağına sahip olan niceliksel ya da niteliksel değişken olarak ifade edebiliriz (Gürbüz, 2019; Gürbüz ve Bekmezci, 2012). Bir değişkenin başka bir değişken üzerindeki etkisinin ne zaman veya hangi durumlarda artıp azalacağını gösteren değişken, düzenleyici (moderatör) değişkendir. Ayrıca etkinin neye bağlı olduğunu gösteren değişkende düzenleyici değişkendir (Gürbüz, 2019). Bu çalışmada iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünün olup olmadığı araştırılacaktır. İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi, iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisi ya da iş yükünün iş stresine etkisi daha önce yapılan çalışmalarla ortaya konulan sonuçlardır. İş stresi, iş yükü ve işten ayrılma niyeti kavramları birbirleriyle çoğunlukla pozitif bir etkileşim içinde bulunan ve zaman zaman hangisinin sebep hangisinin sonuç olduğu belirsizleşen üç kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rol oynayarak ilişkinin şiddetini etkileyeceği düşünülmektedir. Bu bağlamda iş yükünün düzenleyici etkisi ile ilgili geliştirilen hipotezleri test edecek model geliştirilmiş ve Şekil 1’de sunulmuştur.



Şekil 1. Test Edilecek Düzenleyicilik Modeli

3.2. Etik İzin

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi'nin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan çalışmanın etik açıdan uygunluğu ile ilgili 31.07.2023 tarih ve 12-2023/180 sayılı yazısıyla izin alınmıştır.

3.3. Evren ve Örneklem

Külliye

TÜRKİYE CUMHURİYETİ'NİN 100. YILI ÖZEL SAYISI

Çalışmanın evrenini Karaman'da faaliyet gösteren bankalarda görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayınlanan "Türkiye'de Bankacılık Sistemi Seçilmiş Göstergelerin İllere ve Bölgelere Göre Dağılımı 2022" başlıklı rapora göre Karaman ilinde 2022 yılında bankacılık sektöründe 276 kişi çalışmaktadır. Evren örneklem hesabına göre yeterli örneklem büyüklüğü 161'dir (surveysystem.com/).

3.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan "İş Yükü Ölçeği" Imoilisi tarafından geliştirilen ve Alam (2016) tarafından uyarlanarak çalışmada kullanılan 5 maddeden oluşan bir ölçektir (Imoilisi, 1985'den aktaran Alam, 2016). Alam, İngilizce olarak yayınladığı ve "Aşırı Rol Yükleme" olarak adlandırdığı ölçeğin güvenilirliğini 0,780 olarak bulgulamıştır. Çalışmada yaptığı DFA ile ölçeğin yapısını tek boyutlu olarak bulgulamıştır. Beşli Likert tipinde olan ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasına rastlanmamıştır. Ancak ölçek Türkiye'de Korkmazer (2020) tarafından makale çalışmada kullanılmış, ölçeğin güvenilirliği 0,839 olarak bulgulanmış ve ölçeğin DFA ile tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Yine aynı ölçek Kayan ve Deniz (2021) tarafından makale çalışmada kullanılmıştır. Kaya ve Deniz ölçeğin güvenilirliğini 0,938 olarak bulgularken yine yaptığı AFA ve DFA ile ölçeğin tek boyutlu yapısını doğrulamıştır.

Katılımcıların işten ayrılma niyetleri Walsh, Ashford ve Hill (1985) tarafından geliştirilen orijinali 5 maddeden oluşan ölçek ile ölçülmüştür. Beşli Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum), Ok (2004) tarafından tez çalışmada kullanılmış ve güvenilirlik katsayısı 0,81 olarak bulgulanmıştır. Çıra (2011) tez çalışmada ölçeğin tek faktörlü yapısını doğrulamış ve ölçeğin Cronbach α katsayısını 0,81 olarak bulgulamıştır (Çelik ve Çıra, 2013). Karakoç tez çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısını 0,905 olarak bulgulanmıştır.

Katılımcıların iş stresinin ölçülmesi için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen, Efeoğlu'nun (2006) tez çalışmada Türkçe'ye çevrilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği madde bazında analiz edilmiş ve 0,71 ile 0,89 arasında bulgulanmıştır (Efeoğlu ve Özgen, 2007). Ellialtı (2020) tez çalışmada iş stresi ölçeğinin tek boyutlu yapısını doğrulamış ve ölçeğin güvenilirlik kat sayısını 0,86 olarak bulgulanmıştır (Kara ve Ellialtı 2021). Ölçek beşli likert tipindedir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma verileri SPSS programında (22. versiyonu) analiz edilmiştir. Çalışmada değişkenleri ölçmek amacıyla kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini tespit etmek için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerini ortaya koymak için güvenilirlik analizi (cronbach alfa) yapılmıştır. Çalışmada

araştırılan Process Macro (SPSS için) programı aracılığıyla teste tabi tutulmuş ve çıktılar yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların demografik özelliklerine ait sonuçları, ölçeklere ait geçerlik ve güvenirlik sonuçları ve hipotez test sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 4. Demografik Bulgular

Değişken	Kategori	Frekans	(%)
Cinsiyet	Kadın	74	44
	Erkek	94	56
Medeni Durum	Evli	94	56
	Bekar	74	44
Yaş	18-23	9	5,4
	24-29	60	35,7
	30-35	45	26,8
	36-41	39	23,2
	42 ve üzeri	15	8,9
Eğitim	Ön lisans	30	17,9
	Lisans	107	63,7
	Lisansüstü	31	18,5
İş Tecrübesi	1-3 yıl	28	16,7
	4-6 yıl	69	41,1
	7-10 yıl	40	23,8
	11 ve üzeri	31	18,5
Bankadaki Pozisyon	Çalışan	87	51,8
	Yönetici	81	48,2
Toplam		168	100

Tablo 1’e göre çalışmaya katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri %56’sı erkek, %56’sı evli, %35,7’si 24-29 yaş aralığında, %63,7’si lisans mezunu, %41,1’i 4-6 yıl arası iş tecrübesine sahip şekilde dağılmaktadır. Çalışmaya katılan banka çalışanlarının %51,8’i çalışan, %48,2’si ise yönetici (alt, orta, üst) olarak istihdam edilmektedir.

4.2. Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için açımlayıcı faktör analizi ve güvenirlik analizi yapılmıştır. Faktör analizinden önce değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermediği kontrol edilmiştir. Çalışmada

kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeğinin çarpıklık değeri (-1,705) ve basıklık değeri (1,638), iş stresi ölçeğinin çarpıklık (-1,022) ve basıklık değerleri (1,506) ve iş yükü ölçeğinin çarpıklık değeri (-1,984) ve basıklık değeri (1,260), -2 ve +2 arasında yer aldığı için verilerin normal dağıldığı varsayılmıştır (George ve Mallery, 2010).

Araştırmada banka çalışanlarından toplanan verilerle ölçeklerin yapı geçerliklerinin testi için AFA yapılmıştır. AFA' da örneklem yeterliliğini tespit etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik Test değerleri kontrol edilmektedir. KMO değerinin 0,60'ın üzerinde olması ve Barlett Küresellik Testi'nin ise anlamlı olması ($p < 0,05$) çalışma örnekleminin yeterli olduğu noktasında referans olarak alınmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.319). AFA'da faktörlerin oluşumunda ise özdeğerlerin 1'den büyük olması sağlanmıştır.

İş Stresi Ölçeği'nin KMO örneklem yeterlilik değeri 0,891 ve Barlett küresellik testi anlamlı ($p < .000$), İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin KMO değeri 0,812 ($< 0,60$) ve Barlett küresellik testi anlamlı ($p < .000$) ve İş Yükü Ölçeği'nin KMO değeri 0,99 ($< 0,60$) ve Barlett küresellik testi anlamlı ($p < .000$) olarak bulgulandığından örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğuna karar verilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2018).

İş Stresi Ölçeği'ne yapılan AFA sonucunda 7 maddeden oluşan ölçeğin tek faktörlü yapısının toplam varyansın %94,948'ini açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,9'un üzerinde olduğu bulgulanmıştır. Tek faktörlü İş Stresi Ölçeği'nin Cronbach's α güvenilirlik katsayısı 0,901 olarak bulgulanmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'ne yapılan AFA sonucunda 5 maddeden oluşan ölçeğin tek faktörlü yapısının toplam varyansın %76,694'ünü açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,4'ün üzerinde olduğu bulgulanmıştır. Tek faktörlü İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği'nin Cronbach's α güvenilirlik katsayısı 0,922 olarak bulgulanmıştır.

İş Yükü Ölçeği'ne yapılan AFA sonucunda 5 maddeden oluşan ölçeğin tek faktörlü yapısının toplam varyansın %94,542'sini açıkladığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,9'un üzerinde olduğu bulgulanmıştır. Tek faktörlü İş Yükü Ölçeği'nin Cronbach's α güvenilirlik katsayısı 0,891 olarak bulgulanmıştır.

Bu bulgular ışığında çalışmada kullanılan üç ölçeğinde geçerli ve güvenilir ölçekler olduğu tespit edilmiştir.

4.3.Hipotezlerin Test Edilmesi

Çalışmanın hipotezlerinin test edilmesinde Hayes'in geliştirdiği Process Macro (SPSS için) kullanılmıştır. Program, düzenleyici etki hesaplanmasında bootstrap tekniğini kullanmaktadır. (Gürbüz, 2019, s.87). Bootstrap tekniğiyle elde edilen güven aralığı (%95) değerleri (CI değerleri) değişkenler arasındaki ilişkinin desteklenip desteklenmediğinin belirlenmesi için önem arz etmektedir (Hayes ve

Preacher 2014). Güven aralığı değerleri sıfırı içermiyorsa hipotezlerin tam olarak desteklendiği söylenebilmektedir (Kerse, Koçak ve Özdemir, 2020).

Banka çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünü test etmek amacıyla bootstrap tekniğini esas alan Process Makro aracılığı ile regresyon analizi yapılmış, bulgular Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti, İş Yükü Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

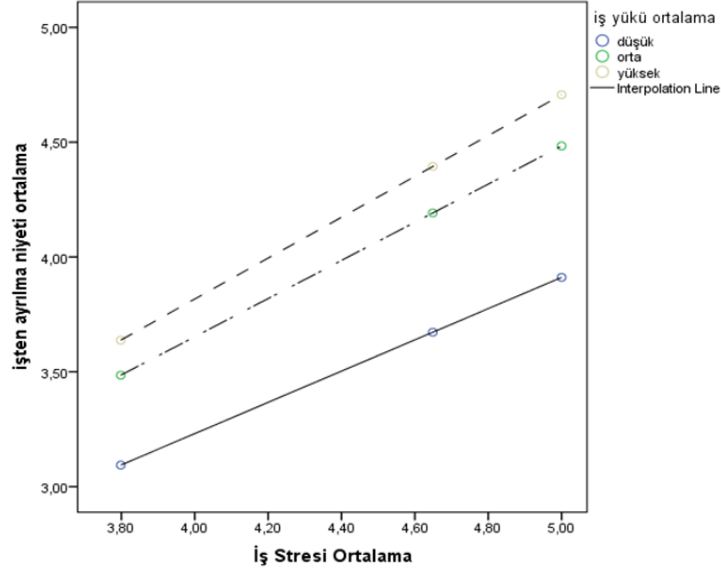
	<i>b</i>	SH	t	p	R ²	LLCU	ULCI
Bağımlı Değişken: İşten Ayrıl. Niyeti							
Sabit	1,4028	,6906	2,031	,043	,589	,0393	2,7664
İş Stresi (X) (b1 yolu)	-,0677	,3613	-,187	,851		-,7812	,6458
İş Yükü (W) (b2 yolu)	-,2285	,2420	-,944	,346		-,7064	,2494
X.W. (b3 yolu)	,1914	,067	2,837		,020	,0582	,3246
Şartlı Etki= İş Yükü							
İş Yükü Düşük	,6803	,1877	3,6241	,000		,3097	1,0509
İş Yükü Orta	,8307	,1812	4,5832	,000		,4728	1,1886
İş Yükü Yüksek	,8892	,1829	4,8628	,000		,5282	1,2503

Not: LLCI: En düşük güven aralığı, ULCI: En yüksek güven aralığı, Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır.

Regresyon analizi bulgularına göre (Tablo 2), analize dahil edilen tüm tahmin değişkenlerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin % 59’unu ($R^2 = ,589$) açıkladığı görülmüştür. Tablo 2’ye b1 yolu yani iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır ($b = -,0677$ %95 GA $[-,7812; ,6458]$, $t = -,187$, $p > ,05$). Bu sonuç iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi olduğu yönündeki Hipotez 1’in desteklenmediği anlamına gelmektedir. Tablo 2’ye göre b2 yolu yani işten ayrılma niyetine iş yükünün etkisi de istatistiksel olarak anlamsızdır ($b = -,2285$; %95 GA $[-,7064; ,2494]$ $t = -,944$ $p = < ,05$). Bu sonuç iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi olduğu yönündeki Hipotez 2’nin desteklenmediği anlamına gelmektedir.

Düzenleyici etkinin ölçüldüğü 3. hipotezimizin testinden önce, düzenleyici etkinin anlamlı olup olmadığına bakılmıştır. İş stresi ($X =$ bağımsız değişken) ile iş yükü ($W =$ düzenleyici değişken) değişkeninin etkileşimi ($X.W$) ile ilgili sonuç anlamlı olarak bulgulanmıştır ($b = ,1914$, %95 GA $[,0582; ,3246]$, $t = 2,837$, $p < ,05$). İş yükünün düzenleyici etkisi incelendiğinde, iş yükünün düşük, orta ve yüksek olduğu durumlarda (ortalama değerinden +1 ve -1 standart sapma ile belirlenen) iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisine iş yükünün düzenleyici etkisi istatistikî

açından anlamlı ($p<,001$) ve olumludur. İş yükünün düşük olduğu durumlarda iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici etkisi en düşük, iş yükü yükseldikçe düzenleyicilik etkisi yükselmektedir. İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin iş yüküne göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin eğim grafiği Şekil 2’de verilmiştir.



Şekil 2. İş Yükünün Düzenleyici Rolü (Eğim Grafiği)

Şekil 2’de gösterilen eğim analizinde iş yükünün düzenleyici etkisi incelendiğinde iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisinin banka çalışanlarının iş yüklerine göre farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Banka çalışanlarının iş yükü arttıkça iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisi de artmaktadır. Bu sonuç “iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolü vardır” şeklindeki 3.hipotezimizin desteklendiği anlamına gelmektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda Karaman ilinde faaliyet gösteren bankalar çalışanlarından veriler toplanmıştır.

Çalışma sonucunda iş yükünün iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rolünün istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuca göre iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisi iş yükünün düşük, orta ve yüksek olmasına göre farklılık göstermektedir. Çalışanların iş yükleri arttıkça iş streslerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki pozitif etkisi daha güçlü olarak bulgulanmıştır.

Banka çalışanlarının iş streslerinin işten ayrılma niyetlerine etkisinde iş yükünün düzenleyici rolünü test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi

bulgularına göre, analize dâhil edilen tüm tahmin değişkenlerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin %59'unu açıkladığı ve işten ayrılma niyetine iş yükünün etkisinin olumlu yönde anlamlı olduğu bulgulanmıştır.

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini tükenmişlik, iş tatmini ve duygusal bağlılık (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014; Anafarta, 2015; Karaca ve Şenel, 2022) gibi pek çok değişken etkileyebilmektedir. İş stresi (Yenihan, Öner ve Çiftiyıldız, 2014; Onay ve Kılıcı, 2011; Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2015) ve iş yükü de (Zeytinoglu vd. 2007; Gaither vd., 2008; Çelik ve Çıra, 2013; Qureshi vd. 2013; Duxbury ve Halinski, 2014) işten ayrılma niyetini etkileyen önemli değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde pek çok çalışma sonucuyla da desteklendiği gibi hem iş stresi hem de iş yükü işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir. Dolayısıyla artan iş yükünün iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisini daha yoğun bir şekilde etkilemesi beklenen bir sonuçtur. İş stresinin işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkileyen pek çok çalışma sonucuna rağmen bizim çalışmamızda iki değişken arasındaki ilişki düzenleyici değişken olmadan anlamlı olarak bulgulanmamıştır. İş stresi günümüz örgütlerinin neredeyse tamamında yaşanan bir durumdur. Dolayısıyla çalışma sonucumuz; bir bireyin işten ayrılma niyetine sadece iş stresi tek başına neden olmamakta, iş stresinin etkisini artıracak başka değişkenlerin iş ortamında ortaya çıkması sonucunda bireyin işten ayrılma niyeti artmaktadır, şeklinde yorumlanmıştır.

İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki literatürde yoğun bir şekilde araştırılmasına rağmen bu ilişkiye etki edebilecek düzenleyici ve aracı değişkenlerin çok fazla çalışmada yer bulmadığı görülmüştür. Literatürde iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde iş yükünün düzenleyici etkisini araştıran başka bir çalışmaya rastlanılmadığından bu çalışmanın literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma sadece Karaman gibi küçük bir ilde görev yapan banka çalışanlarını içermektedir. Dolayısıyla çalışma koşullarının daha zorlu olduğu büyük şehirlerde görev yapan banka çalışanlarında bu araştırmanın yapılmasının daha farklı sonuçların çıkmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışma sonuçları sadece banka çalışanları ile sınırlı olduğundan farklı sektörlerde çalışmanın yapılmasının yine farklı sonuçların çıkmasına neden olabileceği öngörülmektedir. Dolayısıyla çalışmanın farklı sektörlerde de yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Akay Kakakoç, G. (2021). *Algılanan İş Güvencesizliğinin, İş Motivasyonu Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Tokat: Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

- Akçakanat, T. ve Uzunbacak, H. H. (2019). Aşırı İş Yüğü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3), 215-230.
- Alam, M. A. (2016). Techno-Stress And Productivity: Survey Evidence From The Aviation Industry. *Journal of Air Transport Management*, 50, 62-70.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Auerbach, S. M. ve Gramling, S. E. (1998). Stress Management: Psychological Foundations. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Bernstein, D. A., Penner, L. A., Stewart, A. C. ve Roy, E. J. (2008). Psychology (8th edition). Boston New York: Houghton Mifflin Company.
- Bunk, J. A. ve Magley, V. J. (2013). The Role of Appraisals and Emotions in Understanding Experiences of Workplace Incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87-105.
- Büte, M. (2011). Nepotizmin İş Stresi, İş Tatmini, Olumsuz Söz Söyleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Aile İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 177-194.
- Carnevale, T. (2005). The Coming Labor and Skills Shortage. *Training & Development*, 59(1), 37-41.
- Cho, J., Lee, H. E. ve Kim, H. (2019). Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, And Turnover Intention in the Workplace. *International Journal of Communication*, 13, 21.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review With Implications For Research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Çalışkan, A. ve Bekmezci, M. (2019). Aşırı İş Yüğü'nün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 381-431.
- Çankaya, M. (2020). Hastane Çalışanlarındaki İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(1), 121,143.

- 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*, 13(1), 11-20.
- 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* 13(1), 11-20.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2013). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(4), 517-525.
- Davis, H. T. ve Scriven, L. E. (1982). Stress And Structure in Fluid Interfaces. *Advances in Chemical Physics*, 49, 357-454.
- Demerouti, E., Bakker, A. R., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demandsresources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 499-512.
- Dirik, D. (2019). Ulusal Yazın Bağlamında İşten Ayrılma Niyetinin Öncüllerine İlişkin Bir Meta-Analiz Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 26(1), 131-155.
- Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Elçi, M. ve Karabay, M. E. (2016). İşletmelerde Yıldırımaya Maruz Kalma Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine ve Örgütsel Sessizlik Davranışlarına Etkisi: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 125-149.
- Elloy, D.F. ve Smith, C.R. (2003). Patterns of Stress, Work-Family Conflict, Role Conflict, Role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single-Career Couples: An Australian study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 10(1), 55-56.
- Ercan, A., Kazançoğlu, İ. ve Küçükaltan, B. (2019). İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç Ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı İle İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 14, 101-114.
- Erdirençelebi, M., Ertürk, E. ve Çini, M. A. (2020). Örgütsel Yalnızlık İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 20(39), 32-52.
- Eroğlu, A. (2020). İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İş Tatmini ve Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227.

- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. ve Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170-187.
- Firth, L., Mellor, D., Moore, K. A. ve Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?. *Journal of managerial psychology*, 19(2), 170-187.
- French, J.R.P. ve Caplan, R.D. (1973). Organizational Stress and Individual Strain. In A. J. Marrow (Ed.), *The Failure of Success*. New York: John Wiley. Frone.
- Gaither, C. , Kahaleh, A. , Doucette, W. , Mott, D. , Pederson, C. ve Schommer, J. (2008). A Modified Model Of Pharmacists' Job Stress: The Role Of Organizational, Extra-Role, And Individual Factors On Work-Related Outcomes. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 4(3), 231-243.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.)* Boston: Pearson
- Greenberg, E. S., Patricia, G. ve Moore, L. (1995). Work Teams and Organizational Commitment Working Paper. Erişim adresi: <https://studylib.net/doc/18208799/work-teams-and-organizational-commitment> (10.06.23).
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gündüz-Çekmecelioğlu, H. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Gürbüz, (2019). *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık Ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (5. Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hancock, P. A. ve Meshkati, N. (Eds.). (1988). *Human Mental Workload* (139-183). Amsterdam: North-Holland.
- Hart, S. G. ve Wickens, C. D. (1990). *Workload Assessment and Prediction*. Dordrecht: Springer Netherlands.

- Huey, B. M. ve Wickens, C. D. (1993). Workload Transition: Implications For Individual and Team Performance. National Research Council Washington DC.
- Igbaria, M. ve Greenhaus, J. H. (1992). Determinants of MIS Employees' Turnover Intentions: A Structural Equation Model. *Communications of the ACM*, 35(2), 35-49.
- Ildız, G. Ö. (2009). *Proje Yönetimi: İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi* (Yayımlanmış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Jaramillo, F., Nixon, R. ve Sams, D. (2005). The Effect of Law Enforcement Stress on Organizational Commitment. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(2), 321-336.
- Johannsen, G. (1979). *Workload and Workload Measurement*. Boston: Springer Us.
- Joo, B. K. ve Park, S. (2010). Career Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: The Effects of Goal Orientation, Organizational Learning Culture and Developmental Feedback. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(6), 482-500.
- Jung, H. S. (2001). Establishment of Overall Workload Assessment Tecnique For Various Tasks and Workplaces. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28, 341-353.
- Kara, E. ve Ellialtı, M. H. (2021). Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü: Bir Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması. *Turkish Studies-Social Sciences*, 16(1), 157-171.
- Karaca, A. ve Şenel, S. (2022). Duygusal Bağlılık İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Kimliğin Aracı Rolü: Devlet Okullarında Bir Alan Araştırması. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 19-42.
- 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*, 5(1), 46-69.
- Karakuş, Ç. (2019). Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 92-104.
- Kaya, Ç. ve Deniz, A. (2021). Çağrı Merkezlerinde İş Yükünün İşte Tükenmişlik Duygusu Üzerindeki Etkisi. *Journal of Life Economics*, 8(1), 81-92.

- Kelly, E. L. ve Moen, P. (2021). Overload. In Overload. Princeton University Press.
- Kerse, G., Koçak, D. ve Özdemir, Ş. (2020) Mütevazı Liderlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması ve Mütevazı Liderliğin Seslilik Davranışına Etkisi: Kuşak Farklılığının Düzenleyici Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1769-1787.
- Kinter, O. ve Katı, Y. (2022). The Mediation Effect of Job Stress and Burnout on the Relationship between Workload and Turnover Intention: An Application in the Healthcare Sector, *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(4), 852-863.
- Korkmazer, F. (2021). İş Yüğü Fazlalığı Algısının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(36), 2767-2793.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). Coping and Adaptation :The Handbook Of Behavioral Medicine. New York: Guilford.
- Lee, T. W. ve Mowday, R. T. (1987). Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turnover. *Academy of Management Journal*, 30(4), 721-743.
- Leka, S., Griffiths, A. ve Cox, T. (2005). Work - Related Stress: The Risk Management Paradigm. G. Antoniou, & C. L. Cooper , *Research Companion to Organizational Health Psychology*, 1-715, Chichester: Edward Elgar.
- Lo, W. Y., Chien, L. Y., Hwang, F. M., Huang, N. ve Chiou, S. T. (2018). From Job Stress To Intention To Leave Among Hospital Nurses: A Structural Equation Modelling Approach. *Journal Of Advanced Nursing*, 74(3), 677-688.
- Magnuson, J. (1990). Stress Management. *Journal of Property Management*, 55(3), 24-27.
- Maslach, C. ve Leiter, P. M. (1997). The Truth About Burnout, San Francisco: Jossey-Bass.
- Mazloum, 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*, 46(3), 269-280.

- Morrison, J. F. (2014). A Time To Think, A Time To Talk: Irish Republican Prisoners in the Northern Irish Peace Process. In *Prisons, Terrorism and Extremism* (pp. 97-108). UK:Routledge.
- Moudon, A. V. (2009). Real Noise From the Urban Environment: How Ambient Community Noise Affects Health and What Can Be Done About It. *American Journal of Preventative Medicine*, 37(2), 167–171.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. ve Steers, R.M. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. San Diego, Ca: Academic Press.
- Oflaz, M. ve Polat, E. (2023). İşyeri Zorbalığı ve İş Tatmininin İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 258-280.
- Ok, A.B. (2007). *Kuruma Bağlılığın İlişkili Olduğu Değişkenler: Kurumsal İletişime Özel Bir Vurgu*.(Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: ODTÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Okan, T. ve Özbek, M. F. (2016). İş Yükü Talebi, İş Tatminsizliği Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerde İş-Aile Çatışması Ve İş Stresinin Ara Değişken Rolü: Sağlık Çalışanları Örneği. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7(17), 203-226.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Onay, M., Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363–372.
- Pelenk, S. E. Ve Acaray, A. (2020). Aşırı İş Yükünün İş Tatminine Etkisinde İşyeri Maneviyatının Düzenleyici Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(27), 480-497.
- Perez, M. (2008). Turnover Intent. Diploma Thesis. University of Zurich.
- Pienaar, J., Sieberhagen, C. F. ve Mostert, K. (2007). Investigating Turnover Intentions By Role Overload, Job Satisfaction and Social Support Moderation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(2), 62-67.

- Pradana, A. ve Salehudin, I. (2015). Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 9(2), 108-124.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K. ve Zaman, K. (2013). Relationship Between Job Stress, Workload, Environment And Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
- Rabin, S., Feldman, D. ve Kaplan, Z. E. (2010). Stress and Intervention Strategies in Mental Health Professionals. *British Journal of Medical Psychology*, 72(2), 159-169.
- Rahim, M. ve Psenicka, C. (1996). A Structural Equation Model of Stress, Locus of Control, Social Support, Psychiatric Symptoms, And Propensity to Leave A Job. *Journal of Social Psychology*, 136, 69-84.
- Rusbult C. E., Farrel D., Rogers G. ve Mainous A. G. III (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses To Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Said, R. M. ve El-Shafei, D. A. (2021). Occupational Stress, Job Satisfaction, And Intent To Leave: Nurses Working on Front Lines During COVID-19 Pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28, 8791-8801.
- Selye, P. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Senge, P. M. (2011). *Beşinci Disiplin*. (A. İldeniz , & A. Doğukan, Çev.) İstanbul: Yapıkredi Yayınları.
- Singh, J. (1998). Striking A Balance in Boundary-Spanning Positions: An Investigation of Some Unconventional Influences of Role Stressors and Job Characteristics on Job Outcomes of Salespeople. *Journal of marketing*, 62(3), 69-86.
- Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, And Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356.
- Tabur, A., Choudhury, A., Emhan, A., Mengenci, C. ve Asan, O. (2022). Clinicians' Social Support, Job Stress, And Intent To Leave Healthcare During COVID-19. *In Healthcare*, 10(2) 229).

- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*, (4), 39-64.
- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği. *Verimlilik Dergisi*, (4), 39-64.
- 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*, 46(2), 259-293.
- Trayambak, S., Kumar, P. ve Jha, A. N. (2012). A Conceptual Study on Role Stressors, Their Impact and Strategies to Manage Role Stressors. *IOSR Journal of Business and Management*, 4(1), 44-48.
- van Beuzekom, M., Akerboom, S., Boer, F. ve Dahan, A. (2013). Influence of Latent Risk Factors on Job Satisfaction, Job Stress and Intention To Leave in Anaesthesia Teams: A Cross-Sectional Survey. *European Journal of Anaesthesiology/ EJA*, 30(5), 222-228.
- Vanishree, P. (2014). Impact of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on Job Stress in Small and Medium Scale Industries. *Research Journal of Management Sciences*, 10-13.
- Vatansever Ç. (2014). Risk Değerlendirme’de Yeni Bir Boyut: Psikososyal Tehlike ve Riskler. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 117-138.
- Weaver Jr, C. P. (2015). Perceived Organizational Support and Job Overload as Moderators on the Relationship Between Leadership Effectiveness and Job Satisfaction. *Emerging Leadership Journeys*, 8(1), 79-100.
- Xiaoming, Y., Ma, B. J., Chang, C. L. ve Shieh, C. J. (2014). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A study. *Studies on Ethno Medicine*, 8(3), 229-237.
- Yenihan, B., Öner, M. ve Çift yıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yenihan, B., Öner, M. ve Çift yıldız, K. (2014). İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi* 5(1), 38-49.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E.ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.

- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X. ve Liu, T. (2014). The Relationship Among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, 3(01), 8.
- Yu, J., Park, J. ve Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 Pandemic on Employees' Work Stress, Well-Being, Mental Health, Organizational Citizenship Behavior, And Employee-Customer Identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 529-548.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J. ve Boos, L. (2007). Deteriorated External Work Environment, Heavy Workload And Nurses' Job Satisfaction And Turnover Intention. *Canadian Public Policy*, 33(1), 31-47.

Çatışma beyanı: Makalenin yazarları, bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişkileri bulunmadığını dolayısıyla herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.