

# "İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ

"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

2020 Cilt/Vol: 22/Num:2 Sayfa/Page: 25-44

**Editörler Kurulu / Executive Editorial Group**

Aşkın Keser (Uludağ University)  
K. Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Editör / Editor in Chief**

Şenol Baştürk (Uludağ University)

**Yardımcı Editör / Managing Editor**

Ulviye Tüfekçi Yaman

**Yayın Kurulu / Editorial Board**

Doç. Dr. Erdem Cam (Ankara University)  
Doç. Dr. Zerrin Fırat (Uludağ University)  
Prof. Dr. Aşkın Keser (Uludağ University)  
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Sevimli (Uludağ University)  
Prof. Dr. Abdulkadir Şenkal (İstanbul Ayrınsaray University)  
Doç. Dr. Gözde Yılmaz (Marmara University)  
Dr. Öğr. Üyesi Memet Zencirkıran (Uludağ University)  
Assoc. Prof. Dr. Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

Prof. Dr. Ronald Burke (York University-Kanada)  
Prof. Dr. Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)  
Prof. Dr. Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)  
Prof. Dr. Adrian Furnham (University College London-İngiltere)  
Prof. Dr. Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelanda)  
Prof. Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)  
Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)  
Prof. Dr. George Manning (Northern Kentucky University-ABD)  
Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)  
Prof. Dr. Mustafa Özbilgin (Brunel University-UK)  
Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)  
Prof. Dr. Işık Urla Zeytinoglu (McMaster University-Kanada)

**Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board**

Prof. Dr. Yusuf Alper (Uludağ University)  
Prof. Dr. Veysel Bozkurt (İstanbul University)  
Prof. Dr. Toker Dereli (Işık University)  
Prof. Dr. Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)  
Prof. Dr. Ahmet Makal (Ankara University)  
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)  
Prof. Dr. Nadir Suğur (Anadolu University)  
Prof. Dr. Nursel Telman (Maltepe University)  
Prof. Dr. Cavide Uyargil (İstanbul University)  
Prof. Dr. Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)  
Prof. Dr. Arzu Wasti (Sabancı University)

---

*İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşma katkıda bulunmaktadır. "İş, Güç," Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, "Türkçe" ve "İngilizce" olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.*

*"Is, Güc" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is peer-reviewed, quarterly and electronic open sources journal. "Is, Güc" covers all aspects of working life and aims sharing new developments in industrial relations and human resources also adding values on related disciplines. "Is, Güc" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is published Turkish or English language.*

## TARANDIĞIMIZ INDEXLER



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.  
The published contents in the articles cannot be used without being cited

“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi - © 2000-2020

“Is, Guc” The Journal of Industrial Relations and Human Resources - © 2000-2020

# İÇİNDEKİLER

Yıl: 2020 / Cilt: 22 Sayı: 2

SIRA	MAKALE BAŞLIĞI	SAYFA NUMARALARI
1	<b>Dr. Ceyhun GÜLER &amp; Prof. Dr. Aysen TOKOL</b> “Topluluk Sosyal Şartı’ndan Avrupa Sosyal Haklar Sütunu’na Avrupa Sendikalar Konfederasyonu’nun Temel Sosyal Haklar Üzerindeki Etkisi”	5
2	<b>Öğr. Gör. Rüveyda ÖZTÜRK BAŞOL</b> “İş Stresi, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkileri: Avm Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”	29
3	<b>Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖKÇE</b> “Sendikaya ve İşletmeye Eş Zamanlı Bağlılık Durumu: İkili Bağlılık”	49
4	<b>Najla LATİFİ &amp; Doç. Dr. Merve KOÇOĞLU SAZKAYA</b> “A Research on the Effects of Leader Member Exchange on Organizational Citizenship Behavior”	67
5	<b>Ayşem GEYİK KÜÇÜK &amp; Fulya AYDINLI KULAK</b> “Evden Çalışma ve Evde ve Ofiste Çalışan Bilişim Uzmanlarının İş-Yaşam Dengelerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Araştırma”	95

# İŞ STRESİ, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİ: AVM ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

## THE RELATIONS AMONG JOB STRESS, JOB SATISFACTION AND JOB TURNOVER INTENTION: A RESEARCH ON SHOPPING MALL EMPLOYEES

Öğr. Gör. Rûveyda ÖZTÜRK BAŞOL

Kırklareli Üniversitesi

### ÖZET

**M**evcut araştırma, Kırklareli ilinde bulunan alışveriş merkezi çalışanlarının iş stresi, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında alışveriş merkezi çalışanlarına uygulanan anket formunun 5 bölümü ve 36 sorusu bulunmaktadır ve araştırma 371 AVM çalışanının katılımıyla gerçekleşmiştir. Elde edilen bulgular; iş stresi ile iş doyumunu arasında negatif ilişkinin ( $\rho: -0,301; p<0,01$ ), iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişkinin ( $\rho: 0,639; p<0,01$ ), son olarak da iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişkinin ( $\rho: -0,370; p<0,01$ ) olduğunu göstermektedir. Bu bulgular ışığında; AVM çalışanlarının iş stresi seviyelerinde meydana gelen bir artışın, çalışanların iş doyumunu düzeyini azalttığını (H1) ve işten ayrılma niyeti düzeyini ise arttırdığını (H2), iş doyumunu seviyelerinde meydana gelen bir artışın ise işten ayrılma niyetini azalttığını (H3) söylemek yerinde olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** İş stresi, iş doyumunu, işten ayrılma niyeti, AVM çalışanları

<sup>1</sup> Bu araştırma yazarın "AVM insan kaynaklarının iş stresinin iş doyumunu, yaşam doyumunu ve işten ayrılma niyeti ile ilişkileri" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

## ABSTRACT

The present study aims to research the relationship between job stress, job satisfaction and job turnover intention of the shopping mall employees in Kırklareli. Survey form consists of 5 parts and 36 questions and 371 shopping mall employees take part in the research. According to research findings; it is found that there is a negative and significant relationship between job stress and job satisfaction ( $\rho: -0,301$ ;  $p < 0,01$ ); there is a positive and significant relationship between job stress and job turnover intention ( $\rho: 0,639$ ;  $p < 0,01$ ) and there is a negative and significant relationship between job satisfaction and job turnover intention ( $\rho: -0,370$ ;  $p < 0,01$ ). In the light of findings; it is reasonable to say that an increase in job stress levels of shopping mall employees decreases the level of job satisfaction (H1) but increases their job turnover intention (H2), increase in job satisfaction level, decreases the level of job turnover intention (H3).

**Keywords:** Job stress, job satisfaction, job turnover intention, shopping mall employees

# 1. GİRİŞ

İlk defa 1954 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde (Southdale alışveriş merkezi) kurulmuş olan alışveriş merkezleri (AVM) günümüzde; bireyler için güvenli bir alışveriş ortamı sunan, kültürel, sanatsal, teknolojik ve gündelik ihtiyaçların karşılanabildiği bir alana dönüşmektedir. Sayıları git gide artan AVM'ler, günümüzde binlerle hatta yüzbinlerle ifade edilir hale gelmiş, bazı ülkelerde ulusal gelirin neredeyse 1/5'ini oluşturan büyüklüğe ulaşmış, milyonlarca bireyin istihdam edildiği ve milyarlarca dolar verginin ödendiği alanlara dönüşmüştür.

Bireylerin AVM'lere olan ilgisinin artması, AVM'lerde çalışanların işe yönelik tutumlarını incelenmesini zorunlu hale getirmiştir. Nitekim, bir örgütün ürün ya da hizmet üretebilmesi için doğal kaynaklara, finansal kaynaklara ve insan kaynağına sahip olması gerekmektedir. Tarihsel süreç incelendiğinde dönemlere göre örgütlere avantaj sağlayan dinamikler değişim halindedir. Günümüzde ise örgütlerin en önemli avantajının elindeki insan kaynağı olduğu bir gerçektir. Küresel rekabet koşullarında ayakta durmak isteyen örgütler; insan kaynağına yatırım yapan, çalışanları için yüksek iş doyumu şartları sunan ve çalışanların iş kaynaklı stres düzeyini azaltan örgütlerdir. Çalışanların yüksek iş doyumu elde etmesi, bireylerin verimli ve etkin çalışmalarını sağlarken, çalışanların iş doyumu düzeylerinde meydana gelebilecek düşüklükler, çalışanların motivasyonunu kaybetmesine, örgüte karşı aidiyet duygularının kaybolmasına ve hatta işten ayrılma davranışı sergilemesine neden olabilmektedir.

Mevcut araştırma, Kırklareli ilinde bulunan alışveriş merkezi çalışanlarının iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda araştırmada, AVM kavramına ve AVM'lerin gelişimine, iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti kavramlarına ilişkin literatür taramasına yer verilmiş, sonrasında ise araştırmaya ilişkin detaylar ve bulgular tartışılmıştır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

### 2.1. Alışveriş merkezi kavramı ve alışveriş merkezlerinin gelişimi

Tüketicilerin, tüketim kalıplarında meydana gelen değişme neticesinde çeşitli ihtiyaçların bir arada giderilebileceği alan ihtiyacı ortaya çıkmış (Güneş, 2015: 22), bu ihtiyacı karşılamak için de "Alışveriş Merkezi" olarak adlandırılan yapılar planlanmıştır. İlgili yazın incelendiğinde, AVM'lerin tanımı konusunda bir anlam birliğine varılmadığı görülmektedir. Mucuk (2014) alışveriş merkezlerini, "genelde şehir merkezinden ve trafik sıkışıklığından uzak, şehir dışında kurulan, tek ve belirli bir plan altında bir

araya getirilmiş yan yana dizili çeşitli perakendeci mağazaların oluşturduğu bir grup" olarak tanımlanmaktadır. Cengiz ve Özden (2003: 69) ise, alışveriş merkezlerini, "tüketicilere rahatlık ve kolaylık sağlama amacıyla çok sayıda perakendeci dükkân ve hizmet kuruluşlarının bir arada bulunduğu, merkezi bir birim tarafından tasarlanan, planlanan, yapılandırılan ve yönetilen yapılar" olarak tanımlamaktadır. Son olarak Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği'nin (ICSC) tanımına göre ise, alışveriş merkezleri "bir mülk olarak planlanan, geliştirilen, sahip olunan ve yönetilen bir perakende ve diğer ticaret kuruluşları grubudur ve genellikle araçlar için otopark sunan yerlerdir" (ICSC, 2016a). İlâveten, alışveriş merkezleri tüketicilerin yalnızca alışveriş gereksinimlerini karşılamakla kalmayan, buna ilave olarak bireylerin, hem sosyal (örneğin, kafeterya) hem de kültürel (örneğin, sinema) gereksinimlerini karşılamaya yönelik hizmetler veren yaşam alanlarına dönüştüğü de vurgulanmaktadır (Mucuk, 2014: 289; Akdemir, 2014: 75).

AVM'ler günümüzde sayıları, ekonomik değeri, istihdam imkanları ve elde edilen vergiler bağlamında ciddi büyüklüğe ulaşmış yapılardır. Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği'nin 2015 yılı verilerine göre (ICSC, 2016b; ICSC, 2016d; ICSC, 2015: 9); Amerika Birleşik Devletleri'nde 115 binin üzerinde, Avrupa ülkelerinde 9 binin üzerinde, Türkiye'de ise 300'ün üzerinde AVM bulunmaktadır. Ancak, AVM'lerin gelişimi incelenirken yalnızca AVM sayılarını temel alınarak yapılan bir değerlendirme yetersiz kalmaktadır. Nitekim, sektördeki gelişmeleri yakından takip eden Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği'nin bazı raporları da bu durumu desteklemektedir. Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği'nin 2015/2016 yıllık raporuna göre, Amerika Birleşik Devletleri'nde AVM'lerin yıllık satışları 1.3 trilyon dolar civarında gerçekleşmektedir (ICSC, 2016c: 7), ayrıca istihdam edilenlerin %9'u alışveriş merkezlerinde çalışmaktadır. Benzer bir durum Avrupa ülkelerinde de kendini göstermektedir. Buna göre Avrupa ülkelerinde AVM'lerin yıllık satışları 575 milyar avro dolayındadır (ICSC, 2015: 5; ICSC, 2016c: 14) ve Avrupa ülkelerinde istihdam edilenlerin %9'unu AVM çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye için benzer istatistikler incelendiğinde; AVM'lerin yıllık satışları 110 milyar doları bulduğu (AYD, 2016b) ve AVM'lerde 385.000 kişinin çalıştığı raporlanmıştır (AYD, 2016a). Yine Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği tarafından kaleme alınan bir başka rapor ise alışveriş merkezlerinin yıllık satışlarından ödediği vergilere odaklanmaktadır. Buna göre ABD'de alışveriş merkezleri 140 milyar dolardan fazla (ICSC, 2016c: 7), Avrupa'da 109 milyar avrodan fazla (ICSC, 2016c: 14) ve Türkiye'de ise 20 milyar TL'den fazla vergi ödemektedir (AYD, 2016b).

AVM'lere ilişkin tüm veriler birlikte değerlendirildiğinde; alışveriş merkezleri günümüzde trilyonlarca dolarlık bir ekonomi, milyonlarca insanın istihdam edildiği yer ve devlet için milyarlarca dolarlık vergi anlamına gelmektedir. Ayrıca, bu denli büyüklüğe ulaşmış yapılarda çalışanların tutumlarının da incelenmesi önemli bir konu olarak yazında kendine yer bulmaktadır.

## 2.2. İş stresi kavramı

İş stresi "çalışan ve iş çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim" olarak açıklanmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239). Diğer bir tanıma göre, iş stresi "belirsizlik içeren ve çalışanın kontrolü dışındaki çalışma deneyimlerinin sonucu, bireyi fiziksel ve duygusal anlamda tehdit eden, iş ortamının özelliklerine karşı sergilenen bir reaksiyon" olarak betimlenmektedir (Jamal, 1999; 2005).

Bireylerin mükemmeliyetçi olması, iletişimlerinin yetersiz olması ve gerçekçi olmayan hedefler belirlemeleri, bireysel nedenlerle stres yaşamalarına; örgütlerin politikaları, kültürleri ve süreçleri (örneğin, terfi ya da ödüllendirme sistemi) ise bireylerin örgütsel nedenlerle stres yaşamalarına neden olmaktadır (Işıkhân, 1998; Büte, 2011).



İş stresi günümüzde çalışanların verimlerinin ve iş doyumlarının düşmesine, işten ayrılma niyetlerinin ortaya çıkmasına, kendilerini doğru ifade edememelerine, çeşitli hastalıklar yaşamalarına ve hatta sigara, alkol ve uyuşturucu madde kullanımına kadar giden bir dizi probleme neden olabilmektedir (Çınar, 2010: 110). Bunun doğal bir sonucu olarak birey, örgütsel hedeflere odaklanma konusunda sorunlar yaşayabilmektedir. Çalışanlar her şeyden önce birer birey olduklarından dolayı iş yaşamında ortaya çıkan stres sadece iş yaşamıyla ilgili sonuçlar doğurmamakta, bireyin kendine olan güveninin kırılmasına, aile-özel yaşamlarının etkilenmesine ve hatta sağlık durumlarının kalıcı olarak bozulmasına neden olabilmektedir (Huang ve diğerleri, 2002: 298; Palmer vd., 2004: 3; Dülgeroğlu ve Başol, 2017: 294).

### 2.3. İş doymu kavramı

İş doymu, çalışanın işten elde ettiği gerçek sonuçlarla, işten beklediği, umduğu ve hak ettiği sonuçların kendisi tarafından karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan duygusal bir tepkidir (Oshagbemi, 2000: 213). İş doymunun, işin özellikleri ile çalışanların beklenti ve isteklerinin kesiştiği noktada gerçekleştiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, çalışanların iş doymu düzeyleri, yaptıkları işin gereksinimlerinin ne kadarının doyurulduğuna bağlı olarak değişmektedir (Keser ve Kümbül Güler, 2016: 231-232). Farklı bir tanıma göre ise iş doymu yalnızca bireyin işi ile ilgili değil aynı zamanda işyeri ile ilgili genel duygu, düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Diğer bir ifade ile iş doymu, bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir (Keser, 2005: 54).

İş doymu kavramıyla ilgili ilk tanımlar işin daha çok fiziki yansımalarına odaklanmaktadır. Bu bağlamda iş doymu; işten elde edilen maddi kazançları, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşlarını ve üretim yapmanın sağladığı mutluluğu kapsamaktadır (Keser ve Kümbül Güler, 2016: 234). Daha güncel tanımlar ise iş doymunun yalnızca fiziki yansımadan ibaret olmadığını, kavramın duygusal bir durumu da işaret ettiğini savunmaktadır. Bu bağlamda iş doymu; işi tutkuyla yapmak gibi bireysel, kararlara katılmak gibi örgütsel unsurları da kapsamaktadır (Keser, 2006: 104).

Klasik iş doymu; ücret, işin niteliği, çalışanın kişiliği, çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle ilişkiler, kariyer imkanları gibi faktörlerden etkilenebilmektedir (Keser, 2006; Duyan, 2007; Başol, 2016: 105; Başol vd., 2018: 134). Devam eden yıllarda ise bu faktörlere ilave olarak; çalışma yöntemi ve çalışma hızı üzerinde söz sahibi olmanın da iş doymunu etkileyen faktörlerden biri olduğu ileri sürülmüştür (Keser ve Kümbül Güler, 2016: 236). Yazındaki diğer çalışmalar incelendiğinde ise, işin genel görünümünün ve zorluk derecesinin, uygun ödüllendirmenin, işletmenin sosyal görünümünün, çalışma koşullarının ve iş güvenliğinin, iş doymunu sağlayan faktörler arasında olduğu görülmüştür (Aydın Göktepe, 2011: 4-5).

İş doymunun önemli bir durum olmasının altında yatan temel sebep; iş doymunun bireysel ve örgütsel başarıyı arttırmasıdır (Yousef, 1998: 184). İş doymunu sağlayan örgütler daha yüksek bir çıktıyı ve çıktıda daha yüksek bir kaliteyi sağlayan örgütlerdir (Tietjen ve Myers, 1998: 226; Akşit Aşık, 2010: 33- 35). Ayrıca çalışanların iş doymunun yüksek olması, işe bağlılığı arttırırken, işten ayrılma niyetini ve işe devamsızlığı düşürmekte, örgütün hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır (Tengilimoğlu, 2005: 27; Eroğluer, 2011: 1411).

### 2.4. İşten ayrılma niyeti kavramı

Yazında işten ayrılma niyeti ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmakla birlikte, en genel kabul gören hali ile işten ayrılma niyeti, "çalışanların çalışma koşullarından memnun olmamaları durumunda gösterdikleri olumsuz bir davranış" şeklinde tanımlanmaktadır (Samad, 2006: 12; Onay ve Kılıcı, 2011:

365; Karakuş ve Yardım, 2014: 23). Hatta bazı araştırmalar bu davranışı yalnızca "olumsuz" bir davranış olarak görmemekte çok daha etkileyici olan "yıkıcı" bir davranış olarak betimlemektedir (Gül vd., 2008; Onay ve Kılıcı, 2011). Nitekim, çalışanın işten ayrılma niyeti içerisinde olması, örgüt için zaman, enerji ve maddi kayıp olarak görülmektedir. Ayrıca, işten ayrılma niyetine giren çalışanın işine yeteri özeni göstermediği ve odaklanmadığı da bulgular arasındadır (Töremen ve Demir, 2016: 168). İlave-ten çalışanlar, örgütü hedeflerine ulaştıracak en değerli kaynaklardır ve çalışanların örgüte karşı tutumlarında meydana gelen bir negatifleşme örgütün verimliliğini ve rekabet gücünü bozabilmektedir (Çınar vd., 2016: 124).

Yazında, işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasının nedenlerini değerlendiren çok sayıda çalışma mevcuttur (Keser, 2006; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Şanlı, 2016) ve çalışmalar genelde iki neden üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu nedenler; çalışanların iş tatminsizliği yaşaması (Keser, 2006; Şanlı, 2016) ve örgütsel bağlılık düzeyinin düşük olmasıdır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160; Şanlı, 2016: 29). Yazındaki diğer araştırmalar ise; çalışanların işin niteliklerine uygun olmayan kişilik yapısına sahip olmasının ve işverenlerin çalışanlardan gerçekleştirilmesi güç performans hedefleri beklemesinin, çalışanların işten ayrılma niyeti içerisinde olmasına neden olan diğer faktörler olduğunu ileri sürmektedir (Erdil vd., 2004: 18).

İşten ayrılma niyeti ve işin yapısı arasındaki ilişkilere odaklanan çalışmalar da bulunmaktadır. Buna göre, işin monotonlaşmasının, yeteri kadar fiziksel aktiviteye imkan tanımamasının, çalışanların sürekli kontrol altında tutulmasının ve işin sunduğu kariyer basamaklarının olmayışının da işten ayrılma niyetini doğuran nedenler olduğu dile getirilmektedir (Keser, 2006: 102-103; Duyan, 2007: 26).

Örgütler, çalışanın işten ayrılma niyetine girmesi sonrasında, nitelikli bir insan gücünü kaybetme durumuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Kaybedilen çalışan yerine yeni bir çalışanın istihdam edilmesi; işe alma, eğitim ve uyum sağlama açısından maliyet olarak değerlendirilmektedir. İlave-ten, bir çalışanın işten ayrılması, örgütteki diğer çalışanlar arasındaki uyumun bozulması gibi de olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Bannister ve Griffeth, 1986; Karakuş ve Yardım, 2014: 22).

Çalışanın işten ayrılma niyetinin ortaya çıkması, yalnızca örgütsel sonuçlar üretmemekte aynı zamanda çalışanın özel hayatı üzerinde de önemli etkiler yaratmaktadır. İş hayatı, özel hayatın bir parçası olduğu için, işten ayrılma davranışı sonrasında bireylerin gelir kaybı ve hayal kırıklığı yaşayabildikleri, bunun bir yansıması olarak da özel yaşamda bir doyumsuzluğun meydana gelebileceği bulgular arasındadır. İlave-ten, işten ayrılma niyeti içerisinde olan bir çalışan, çevresi, ailesi ve arkadaşlarıyla ilişkileri bozulan, fiziksel ve ruhsal sağlığı bu durumdan negatif etkilenen birey olarak değerlendirilmektedir (Keser, 2005: 81; Duyan, 2007: 27).

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı alışveriş merkezinde çalışanların iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinin incelenmesidir. Türkiye’de sosyal bilimler alan yazınında kaleme alınmış lisansüstü tezler ve makalelerde 04.11.2016 tarihinde "Alışveriş Merkezi" ve "AVM" başlığını taşıyan eserler üzerine bir araştırma yapılmış sonuç olarak ilgili başlıkları taşıyan 28 lisansüstü tezin ve 29 makalenin kaleme alındığı tespit edilmiştir.

Ulusal yazın incelendiğinde kaleme alınan eserlerin büyük çoğunluğunun alışveriş merkezi tüketicileri üzerine olduğu görülmektedir. Bahsi geçen eserlerden yalnızca birinin AVM çalışanlarının iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisine odaklandığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, alışveriş merkezi çalışanlarının iş stresi düzeylerini inceleyen bir çalışmayla karşılaşılması ve yine alışveriş merkezi çalışanlarının

iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinin hiçbir çalışmaya konu olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla mevcut araştırma ulusal yazındaki önemli bir eksiği gidermeyi amaçlamaktadır.

## 4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın yöntem bölümünde, kullanılan ölçüm araçlarına, örnekleme ve hipotezlerine yer verilmiştir.

### 4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçüm Araçları

Araştırmanın veri toplama yöntemi olarak anket tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında alışveriş merkezi çalışanlarına uygulanan anket formunun 5 bölümü ve 36 sorusu bulunmaktadır. İlk bölüm katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeyi hedeflerken, ikinci bölüm katılımcıların iş stresi düzeylerini, üçüncü bölüm katılımcıların iş doyumu düzeylerini ve son bölüm de işten ayrılma niyeti düzeylerini ölçmeyi hedeflemektedir.

*Demografik Sorular:* Alışveriş merkezi çalışanlarının demografik özelliklerini sorgulamak üzere 8 soru yöneltilmiştir. Bu bölüm katılımcıların cinsiyetini, medeni durumunu, eğitim durumunu, işten elde edilen aylık net gelirini, yaşını, haftalık çalışma saatini ve kaç yıldır alışveriş merkezi çalışanı olduğunu belirlemeyi hedeflemektedir.

*İş Stresi Ölçeği:* Alışveriş merkezi çalışanlarının iş yaşamındaki stres düzeylerini belirlemek amacıyla Ağma (2007) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. 21 maddeden oluşan ölçek işe ilişkin stres düzeyini ölçmeyi hedeflemektedir. Ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi değerlendirme (1: hiç katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Ölçeğin bir maddesi hariç (Bundan sonra da şu an yapmakta olduğum işi yapmaya devam etmek isterim) tümü negatif maddelerden oluşmaktadır (örnek: Aşırı iş yükü, iş yaşamımda stres yaşamama yol açmaktadır). Ölçeğin değerlendirilmesi için pozitif madde ters kodlanarak ortalaması alınmaktadır. Katılımcıların iş stresi ölçeğini değerlendirme puanı arttıkça, iş yaşamında hissettikleri stres düzeyi de artmaktadır. Mevcut araştırmada ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,938 olarak tespit edilmiştir.

*İş Doyumu Ölçeği:* Alışveriş merkezi çalışanlarının genel iş doyumlarını ölçmek amacıyla Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Bilgin (1995) tarafından Türkçe geçerlik – güvenilirlik çalışması yapılan ölçek kullanılmıştır. 5 maddeden oluşan bu ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi değerlendirme (1: hiç katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Ölçeğin 3 maddesi pozitif iken (örnek: Mutluluğu, en çok işimdeyken buluyorum), 2 maddesi negatiftir (örnek: İşyerinde zaman geçmek bilmiyor). Ölçeğin değerlendirilmesi için negatif maddeler ters kodlanmakta ve tüm maddelerin ortalaması alınmaktadır. Katılımcının iş doyumu ölçeğini değerlendirme puanı arttıkça, iş doyumu düzeyi de artmaktadır. Mevcut araştırmada ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,864 olarak tespit edilmiştir.

*İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği:* Çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla Cammann vd. (1979) tarafından geliştirilen; Türkçe geçerlik - güvenilirlik çalışması Gül vd. (2008) tarafından yapılan, işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. 3 maddeden oluşan ölçeğin değerlendirilmesinde 5 şıklı Likert tipi değerlendirme (1: hiç katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Ölçeğin tüm maddeleri negatiftir (örnek: Sık sık işi bırakmayı düşünüyorum). Ölçeğin değerlendirilmesi için ortalaması alınmaktadır. Katılımcıların işten

ayrılma niyeti ölçeğini değerlendirme puanı arttıkça, işten ayrılma niyeti de artmaktadır. Mevcut araştırmada ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,900 olarak tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında toplanan anketlerin çözümlenmesinde SPSS 21 paket programı kullanılmıştır.

#### 4.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın evrenini Kırklareli ilindeki AVM çalışanları oluşturmaktadır ve Kırklareli'nde 3 alışveriş merkezi (A, B ve C) bulunmaktadır. Alışveriş merkezlerinde çalışan kişi sayısının tespit edilmesi için 04.11.2016 tarihinde "A" alışveriş merkezinde görevli yetkili kişi ile görüşme yapılmış ve 60 kişinin çalışmakta olduğu bilgisine ulaşılmış, alınan izin sonrasında anketin 17.11.2016 tarihinde gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Aynı zamanda 04.11.2016 tarihinde "B" alışveriş merkezinde görevli yetkili kişi ile görüşme yapılmış ve 61 kişinin çalışmakta olduğu bilgisine ulaşılmış, alınan izin sonrasında anketin 22.11.2016 tarihinde gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Son olarak da 10.11.2016 tarihinde "C" alışveriş merkezinde görevli yetkili kişi ile görüşme gerçekleştirilmiş ve 285 kişinin çalıştığı bilgisine ulaşılmıştır. Ancak yapılan görüşmelerde anketin ilgili AVM sınırları içerisinde uygulanmasına izin verilmemiştir. Yapılan görüşmeler nihayetinde Kırklareli kentinde 406 AVM çalışanı bulunduğu tespit edilmiştir.

Gerekli izinlerin alınması için İstanbul Arel Üniversitesi'nden izin formları alınmış ve ilgili alışveriş merkezlerine izin başvurularında bulunulmuştur. "A" ve "B" alışveriş merkezlerinden izin alınabilmişken, "C" alışveriş merkezinden anketin yapılabilmesi için gerekli olan izinler; rekabeti bozacağı, çalışanları tedirgin edeceği, çalışanların zamanını alacağı, sonuçların negatif olabileceği ve araştırmaya inanılmaması gerekçeleriyle alınamamıştır. Bu nedenle "C" alışveriş merkezi çalışanları için uygulanan anketler AVM sınırları ve çalışma saatleri içerisinde değil, AVM dışında ve çalışanların özel zamanlarında uygulanmıştır.

Anketin gerçekleştirilmesi için herhangi bir örnekleme tekniğine başvurulmamış, tam sayım yöntemi benimsenmiştir. Bu bağlamda, ulaşılması hedeflenen AVM çalışanı sayısı 406'dır. İzin alınan yerlerde AVM'lerde ve çalışma saatleri içerisinde, izin alınamayan yerlerde ise AVM sınırları dışında ve çalışanların özel zamanı içerisinde tüm AVM çalışanlarına ulaşmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılım gönüllülük esası temel alınarak gerçekleştirilmiştir. Toplamda 386 AVM çalışanına anket formu ulaştırılmıştır, ancak 6 çalışan çeşitli gerekçelerle ankete katılmayı reddetmiştir, 9 çalışanın ise ankete verdiği yanıtların özensiz ve eksik olduğu tespit edilmiş ve değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 406 alışveriş merkezi çalışanına ulaşılması hedeflenmiş, ancak 371 katılımcı ile anket çalışması tamamlanmıştır. Veri toplanma oranı %91,37 olarak gerçekleşmiştir.

#### 4.3. Araştırmanın Hipotezleri

Ulusal ve uluslararası yazın araştırması sonucunda iş stresi düzeyi ile iş doyumu düzeyi arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Linn vd., 1985: 2775; Loscocco ve Roschelle, 1991: 182; Kesser, 2006: 102-103; Yapraklı ve Yılmaz, 2007: 172; Özkaya vd., 2008: 178; Turunç vd., 2010: 89; Erdilek Karabay, 2015: 123; Chung ve Chun, 2015: 137; Akpulat vd., 2016: 5143; Lambert vd., 2016: 27; Hoboubi vd., 2016: 4). Bu sonuç doğrultusunda aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür:

*H<sub>1</sub>: Alışveriş merkezi çalışanlarının iş stresi düzeyi ile iş doyumu düzeyi arasında negatif bir ilişki vardır.*

Ulusal ve uluslararası yazın araştırması sonucunda iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Linn vd., 1985: 2775; Turunç vd., 2010: 89; Qureshi

vd., 2012: 236; Mosadeghrad, 2013: 174; Qureshi vd., 2013: 769; Arshadi ve Damiri, 2013: 706; Yenihan vd., 2014: 45; Güner vd., 2014: 74; Tziner vd., 2015: 210; Erdilek Karabay, 2015: 123). Bu sonuç doğrultusunda aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür:

*H<sub>2</sub>: Alışveriş merkezi çalışanlarının iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasında pozitif bir ilişki vardır.*

Ulusal ve uluslararası yazın araştırması sonucunda iş doyumu düzeyi ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Karaca vd., 2017: 985; Yücel ve Koçak, 2018: 319; Aypar vd., 2018: 116; Ülbeği vd., 2018: 185; Yavan vd., 2018: 904; De Simone vd., 2018: 134; Staelens vd., 2018:1627; Scanlan ve Still, 2019: 6, Prasetio vd., 2019: 611, Bellini vd., 2019). Bu sonuç doğrultusunda aşağıdaki hipotez ileri sürülmüştür:

*H<sub>3</sub>: Alışveriş merkezi çalışanlarının iş doyumu düzeyi ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasında negatif bir ilişki vardır.*

## 5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde, gerçekleştirilen anket çalışmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	167	45,0
Erkek	204	55,0
<b>Medeni Durum</b>		
Bekar	186	50,1
Evli	185	49,9
<b>Eğitim Durumu</b>		
İlköğretim	56	15,1
Lise	169	45,6
Önlisans	98	26,4
Lisans ve Üzeri	48	12,9
<b>Aylık Net Gelir</b>		
1.300 TL'ye Kadar	156	42,0
1.301 - 2.600 TL Arası	165	44,5
2.601 - 3.900 TL Arası	40	10,8
3.901 TL ve Üzeri	10	2,7
<b>Toplam</b>	<b>371</b>	<b>100</b>

Tablo 1, katılımcıların demografik özelliklerini göstermektedir. Buna göre; 167 kadın (%45) ve 204 erkek (%55) araştırmaya katılmıştır. Araştırmaya katılanların 186'sı bekar (%50,1) ve 185'i evlidir (%49,9). Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde, 56 katılımcının ilköğretim (%15,1), 169 katılımcının lise (%45,6), 98 katılımcının önlisans (%26,4) ve 48 katılımcının lisans ve üzeri (%12,9) düzeyinde eğitime sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların 156'sının aylık net gelirinin 1.300 TL'ye kadar (%42) olduğu, 165'inin aylık net gelirinin 1.301 - 2.600 TL arasında (%44,5) olduğu, 40'ının aylık net gelirinin 2.601 - 3.900 TL arasında (%10,8) olduğu ve son olarak da 10'unun aylık net gelirinin 3.901 TL üzerinde (%2,7) olduğu tespit edilmiştir.



Bunlara ek olarak, katılımcıların yaşlarının 18 ile 59 arasında değiştiği ve yaş ortalamasının 31 (ss: 9.52) olarak hesaplandığı görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma saatleri incelendiğinde, 30 ile 84 saat arasında çalıştıkları ve haftalık ortalama çalışma saatinin 54 saat (ss: 11.48) olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların çalışma yılları ise 1 ile 35 yıl arasında değişmektedir ve ortalama çalışma yılı 6 yıl (ss: 6.53) olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Bilgiler**

Ölçekler	Ortalama±SS	Kolmogorov - Smirnov Z Değeri	p
İş Stresi	2,86±0,91	0,902	0,391
İş Doyumu	3,90±0,84	2,298	0,000
İşten Ayrılma Niyeti	2,38±1,36	3,302	0,000

Tablo 2, ölçeklere ilişkin ortalama, standart sapma ve normal dağılım istatistikleri değerlerini göstermektedir. Buna göre; iş stresi değişkeninin ortalamasının 2,86 olduğu, iş doyumu değişkeninin ortalamasının 3,90 olduğu ve işten ayrılma niyeti değişkeninin ortalamasının 2,38 olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin normal dağılım analizleri incelendiğinde, iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin normal dağılım özelliklerine sahip olmadığı görülmüştür.

**Tablo 3. İş Stresi, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler**

Değişkenler	1	2	3
İş Stresi (1)	-		
İş Doyumu (2)	-0,301**	-	
İşten Ayrılma Niyeti (3)	0,639**	-0,370**	-

Tablodaki değerler Spearman's rho değerleridir \*\*: p<0,01

Tablo 3, iş stresi, iş doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri göstermektedir. Buna göre; iş stresi ile iş doyumu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır (rho: -0,301; p<0,01). Diğer bir ifade ile AVM çalışanlarının iş stresi seviyelerinde meydana gelen bir artış, çalışanların iş doyumu düzeyini azaltmaktadır. Bu bağlamda, ileri sürülen  $H_1$  hipotezinin reddedilemediği görülmüştür.

AVM çalışanlarının iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasındaki ilişki incelendiğinde, iki değişken arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (rho: 0,639; p<0,01). Diğer bir deyişle AVM çalışanlarının iş stres düzeylerinde meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyini arttırmaktadır. Bu bağlamda ileri sürülen  $H_2$  hipotezinin reddedilemediği görülmüştür.

AVM çalışanlarının iş doyumu ile işten ayrılma niyeti düzeyi arasındaki ilişki incelendiğinde, iki değişken arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (rho: -0,370; p<0,01). Diğer bir deyişle AVM çalışanlarının iş doyumu düzeylerinde meydana gelen bir artış, çalışanların işten ayrılma niyeti düzeyini azaltmaktadır. Bu bağlamda ileri sürülen  $H_3$  hipotezinin reddedilemediği görülmüştür.

## 6. TARTIŞMA

Mevcut araştırmanın bulguları, AVM çalışanlarının asgari ücret seviyesinde, uzun saatler çalıştığını ve orta düzeyli sayılabilecek bir iş stresi seviyesine sahip olduklarını göstermiştir. Uluslararası Alışveriş Merkezleri Derneği'nin raporuna göre, tüketicilerin %78'i alışverişlerini alışveriş merkezlerinde yapmayı tercih etmekte ve tüketiciler her AVM ziyaretinde ortalama 54 dakikayı mağazalarda geçirmekte (ICSC,

2014) ve yalnızca Türkiye'de AVM'lerin bir yılda 1,7 milyardan fazla kişi tarafından ziyaret edildiği belirtilmektedir (Habertürk, 2017). İlâveten farklı araştırmalar, AVM çalışanlarının uzun saatler çalıştıklarını ve adaletli bir terfi sistemine tabi olmadıklarını ileri sürmektedir (EUROFOUND, 2012; Husson ve Martin, 2012; Şentürk ve Tekin, 2015). Bu bulgulardan hareketle AVM çalışanlarının aşırı iş yükü, çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, ağır çalışma koşulları ve son olarak da düşük ücretler nedeniyle iş stresi yaşadığı yorumu yapılabilir.

Mevcut araştırmada, AVM çalışanlarının iş stresi ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulusal ve uluslararası yazında AVM çalışanları özelinde olmasa da bu ilişki farklı meslek grupları ve kültürlerde araştırmaya konu olmuştur. Ulusal yazında Yüksel (2003) hafif raylı metro çalışanlarının, Yapraklı ve Yılmaz (2007) ile Efeoğlu ve Özgen (2007) ilaç satış mümessillerinin, Berberoğlu ve Sağlam (2010) MYO personelinin, Güner vd. (2014) bankacıların, Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014) bağımsız çalışan muhasebecilerin, Büte (2015) aile işletmeleri yöneticilerinin ve Akpulat vd. (2016) turizm çalışanlarının iş stresi ve iş doyumunu ilişkisini araştırmıştır. Uluslararası yazında Chung ve Chun (2015) Güney Kore'de sosyal koruma uzmanlarının, Collie vd. (2015) Kanada'da çalışan öğretmenlerin, Mateescu ve Chraif (2015) eğitim alanında ve teknik alanda çalışanların, Hoboubi vd. (2016) İran'da petro-kimya sektörü çalışanlarının, Lambert vd. (2016) ABD'de ceza infaz kurumu çalışanlarının, Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs (2016) ise Bangkok'ta uluslararası zincir hotellerde çalışan şeflerin iş stresi ve iş doyumunu ilişkisini araştırmıştır.

İki araştırma dışında bahsi geçen tüm araştırmaların sonuçları çalışanların iş stresi ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğunu dile getirmektedir. Araştırmalardan biri bu iki değişken arasında ilişki olmadığı sonucuna ulaşırken (eğitim alanında çalışanlar), biri ise bu iki değişken arasında pozitif ilişki olduğunu (ilaç satış mümessilleri) dile getirmektedir. Eğitim alanında çalışanlar için bu ilişkinin anlamlı olmamasının nedeni, eğitim sektöründeki işlerin yapısı itibarıyla yüksek doyum sunan işler olması ve çalışanın işindeki stres düzeyinin iş doyumunu etkilemiyor olması olarak düşünülebilir. İlaç mümessiller için ise bu ilişkinin pozitif çıkmasının nedeni, yapılan işin aşırı rekabete dayalı bir iş olması ve yalnızca yüksek iş stresiyle mücadele edenlerin sektörde kalmasından kaynaklanıyor olabilir.

Yazındaki araştırmaların çoğunluğu tarafından tekrar edilen sonuçlar beklentiler doğrultusundadır. Nitekim mevcut araştırma sonucunda da bu ilişki elde edilmiştir. Çalışanların iş stresi seviyelerinde meydana gelen bir artışın iş doyumunu üzerinde negatif etki yaratacağı beklenebilir. Ayrıca bu ilişkiyi diğer yönden de görmek gereklidir. Buna göre, çalışanların iş doyumunu düzeylerinin arttırılması iş kaynaklı hissedilen stres seviyesinin düşmesini de sağlayabilir. Buradan hareketle iş stresi seviyesini azaltıcı ya da iş doyumunu düzeyini arttırıcı planlamalar yapmanın bireyin işe karşı tutumunu pozitif hale getirebileceğini ve örgütün rekabet seviyesi üzerine pozitif katkı sağlayabileceğini söylemek mümkündür.

Mevcut araştırmanın sonuçları AVM çalışanlarının iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu ilişki ulusal ve uluslararası yazında farklı meslek grupları ve kültürlerde de ele alınmıştır. Ulusal yazında Kaya (2010) sağlık personelinin, Onay ve Kılıcı (2011) garson ve aşçıbaşlarının iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisini araştırmıştır. Uluslararası yazında Sin ve Yau (1995) Çinli satış temsilcilerinin, Jou vd. (2013) Tayvan'da hava trafik kontrolörlerinin, Jung ve Yoon (2014) Güney Kore'de restoran çalışanlarının, Kim (2016) Güney Kore'de müzik terapistlerinin, Gao vd. (2016) Avustralyalı sosyal hizmet çalışanlarının, Lee vd. (2016) Güney Koreli fizyoterapistlerin, Giauque vd. (2016) ise İsviçre'de hükümetler arası uluslararası kuruluşlarda çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisini araştırmıştır.

Bu bağlamda incelenen araştırmaların biri hariç (sosyal hizmet çalışanları) tümü iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu rapor etmektedir. Sosyal hizmet çalışanlarında iş stresi

ve işten ayrılma niyeti ilişkisi negatif olarak tespit edilmiştir. Bu araştırmada iş konusunda mücadeleci olmanın yarattığı iş stresi araştırılmıştır. Buradan hareketle iş yerinde strese neden olan her türlü olgunun işten ayrılma niyetini arttırmadığı, bazen de iş konusunda mücadeleci olmak gibi nedenlerle bireyi motive ettiği ve bireye daha çok mücadeleci bir kimlik kazandırarak, işten ayrılma niyetini azalttığı söylenebilir.

Bunun dışında kalan bulgular ise beklentiler doğrultusunda gerçekleşmiştir. Nitekim çalışanın iş stresi seviyesinde meydana gelen bir artış, doğal olarak bireyin işten ayrılma niyetini arttırabilmektedir. Bu ilişkiyi de diğer yönden görmek mümkündür. Buna göre, çalışanın işten ayrılma niyetini azaltmak, iş stresi seviyesinde de bir azalmaya neden olabilecektir. Bireyin iş yaşamında stres yaşaması iş doyumunun düşmesine neden olabilirken, çalışanın işten ayrılmasına da sebep verebilmektedir. Örgütlerin en önemli rekabet silahının çalışanlar olduğu düşünüldüğünde çalışanların işten ayrılma niyeti içerisine girmesi, örgütlerin rekabette önemli kayıplar yaşamasına neden olabilir. Dolayısıyla örgütlerin mutlaka iş stresini azaltıcı uygulamalar ve politikalar geliştirmesi gerekmektedir.

Mevcut araştırmanın bulguları, AVM çalışanlarının iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu ilişki ulusal ve uluslararası yazında farklı meslek grupları ve kültürlerde de ele alınmıştır. Ulusal yazında, Karaca vd. (2017) yerel medya kuruluşlarında görev yapmakta olan yöneticilerin, Yücel ve Koçak (2018) bir kamu hastanesinde çalışanların, Aypar vd. (2018) bir kamu kurumunda çalışanların, Ülbeği vd. (2018) tekstil sektöründe çalışanların, Yavan vd. (2018) kamu bankası çalışanlarının iş doyumunu ile işten ayrılma ilişkisini araştırmıştır. Uluslararası yazında De Simone vd. (2018) Güney İtalya'da çalışan hemşirelerin, Staelens vd. (2018) Etiyopya çiçek endüstrisinde çalışanların, Scanlan ve Still (2019) Avustralya'da ruh sağlığı hizmetlerinde çalışanların, Prasetio vd. (2019) Endonezya'da hotel sektöründe çalışanların, Bellini vd. (2019) Brezilya'da bilişim teknolojileri çalışanlarının iş doyumunu ile işten ayrılma ilişkisini araştırmıştır.

Yazındaki araştırmaların neredeyse tamamı benzer sonuçları göstermiştir. Buna göre, iş doyumunu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki bulunmaktadır. Nitekim mevcut araştırma sonucunda da bu ilişki elde edilmiştir. Bu sonuca göre, çalışanların iş doyumunu seviyelerinde meydana gelen bir artış, işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Ayrıca, bu ilişkiyi diğer yönden görmek de mümkündür. Buna göre, çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azalması, işlerinden elde ettikleri doyum düzeyinin arttığına bir göstergesi olarak da okunabilir. Buradan hareketle iş doyumunu seviyesini artırıcı ya da işten ayrılma niyeti düzeyini azaltıcı planlamalar yapmanın bireyin işe karşı tutumunu pozitif hale getirebileceğini ve örgütün en kıymetli varlığı olan çalışanları örgütte tutma seviyesine katkı sağlayabileceğini söylemek mümkündür.

Mevcut araştırma sonucunda elde edilmiş bulgular doğrultusunda, değişkenler bağlamında en kuvvetli ilişkinin iş stresi ile işten ayrılma niyeti (%64) arasında olduğunu söylemek gerekir. İş stresi ile iş doyumunu arasında ise %30 dolayında bir ilişki mevcut iken, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti arasında %37 seviyesinde bir ilişki bulunmaktadır. Buradan hareketle, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında %64 dolayında ilişki olması iş stresinin en önemli sonucunun işten ayrılma niyeti üzerine olduğunun bir göstergesi niteliğindedir. Çalışanların iş stresi seviyelerinin azaltılması mutlaka iş doyumunu üzerine etki etmektedir ancak en önemli etki işten ayrılma niyeti üzerinde kendini göstermektedir. İş stresi ve iş doyumunun işten ayrılma niyeti ile ilişkileri karşılaştırmalı olarak incelendiğinde; yine iş stresinin iş doyumuna kıyasla daha yüksek oranda işten ayrılma niyetini etkilediği görülmektedir. Tüm bulgular birlikte değerlendirildiğinde, mevcut örneklem için, bireylerin çalışma yaşamında mutlu ve verimli olmalarının, örgütlerin ise karlı ve sürdürülebilir olmalarının temel oluşturucusunun iş stresi olduğu söylenebilir. Bu açıdan iş stresiyle mücadele bir yandan iş doyumunu artırırken, diğer yandan ise işten ayrılma niyetini düşürebilecektir.



## KAYNAKÇA

- Ağma, F. Ş. (2007). İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Atılım Üniversitesi SBE.
- Akdemir, A. (2014). *Yeni Ekonomide ve Yeni Dünyada İşletmecilik*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Akpulat, A. N., Üzümcü, T. P. ve Karacan, E. (2016). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Yaşadıkları İş Stresi ile Örgütsel Bağlılıkları İlişkisi, Çeşme ve Kartepe Örneği. *Journal of Human Science*. 13.2, 5136-5149.
- Akşit Aşık, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*. 467, 31-51.
- Arshadi, N. ve H. Damiri. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 84, 706-710.
- AYD. (2016a). *Hakkımızda*. <http://www.ayd.org.tr/TR/About.aspx> (15 Aralık 2016).
- AYD. (2016b). *Özel Duyuru*. <http://www.ayd.org.tr/TR/Newsletter/newYK2015.htm> (15 Aralık 2016).
- Aydın Göktepe, E. (2011). Formel ve Enformel Kadın Çalışanların İstihdam Edilme Biçimlerinin İş Doyum Düzeyleri Üzerindeki Etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*. 26-Eylül-Ekim, 1-12.
- Aypar, S., Sökmen, A., Ekmekçiöğlü, E. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Bannister, B. D. ve R. W. Griffeth. (1986). Applying a Causal Analytic Framework to the Mobley, Horner, and Hollingsworth (1978) Turnover Model: A Useful Re-examination. *Journal of Management*. 12.3, 433-443.
- Başol, O. (2016). Classic or Modern? Enhancement of Job Satisfaction Scale for Green Job Workers. *Management*, 11.2, 103-122.
- Başol, O., Gümüş, İ., Çakır, N.N. (2018). Sendikalılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Mavi Yakalılar Üzerine Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 57, 129-143.
- Bellini, C.G.P., Palvia, P., Moreno, V., Jacks, T., Graeml, A. (2019). "Should I Stay or should I Go? A Study of IT Professionals during a National Crisis", *Information Technology & People*, DOI: <https://doi.org/10.1108/ITP-07-2017-0235>
- Berberoğlu, M. ve B. Sağlam. (2010). Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*. 2, 102-118.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikolojide Yöntem ve Pratik Çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Brayfield, A. H. ve H. F. Rothe. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 35.5, 307-311.
- Büte, M. (2011). Nepotizmin İş Stresi, İş Tatmini, Olumsuz Söz Söyleme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Aile İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 20.1, 177-194.
- Büte, M. (2015). Nepotizm ve İş Tatmini İlişkisinde İş Stresinin Aracı Rolü Var mıdır?. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 29.29, 1-8.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins G. D. ve Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. University of Michigan Ann Arbor, Unpublished Manuscript.
- Cengiz, E. ve B. Özden. (2003). Perakendecilikte Büyük Alışveriş Merkezleri ve Tüketicilerin Büyük Alışveriş Merkezleri ile İlgili Tutumlarını Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış, Ege Üniversitesi İktisadi İdari Siyasi Bilimler Dergisi*. 2.1, 64-79.
- Chung, Y. ve J. Chun. (2015). Workplace Stress and Job Satisfaction among Child Protective Service Workers in South Korea: Focusing on the Buffering Effects of Protective Factors. *Children and Youth Services Review*. 57, 134-140.

- Collie, R. J., Shapka, J. D., Perry, N. E. ve Martin, A. J. (2015). Teachers' Beliefs about Social-Emotional Learning: Identifying Teacher Profiles and Their Relations with Job Stress and Satisfaction. *Learning and Instruction*. 39, 148-157. 92
- Çarıkcı, İ. ve Ö. Çelikkol. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 9.1, 153-170.
- Çınar, O. (2010). Eğitim ve Sağlık Alanı Çalışanlarının İş Stresi Düzeyleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 9.33, 101-121.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F. ve Akdaş, K. (2016). İş Yaşamında İş Tatmini, Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum'da Bir Kamu Kurumu Örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 4.3, 121-136.
- De Simone, S., Planta, A. ve Cicotto, G. (2018). The Role of Job Satisfaction, Work Engagement, Self-efficacy and Agentic Capacities on Nurses' Turnover Intention and Patient Satisfaction, *Applied Nursing Research*, 38, 130-140.
- Duyan, E. C. (2007). İş ve Yaşam Tatmininde Yoga'nın Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 26.1, 25-34.
- Dülgeroğlu, İ., Başol, O. (2017). İş Stresi ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma. *Business and Economic Research Journal*, 8.2, 293-304.
- Efeoğlu, İ. E. ve H. Özgen. (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.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5.1, 17-26.
- Erdilek Karabay, M. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 13.26, 113-134.
- Erogluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakış*. 11.1, 1409-1424.
- EUROFOUND. (2012). *Working Conditions in the Retail Sector*. Dublin, Ireland: EUROFOUND Publications.
- Gao, F., Newcombe, P., Tilse, C., Wilson, J ve Tuckett, A. (2016). Challenge-related Stress and Felt Challenge: Predictors of Turnover and Psychological Health in Aged Care Nurses. *Collegian*. 388, 1-9.
- Giauque, D., Anderfuhren-Biget, S., ve Varone, F. (2016). Stress and Turnover Intentions in International Organizations: Social Support and Work-Life Balance as Resources. *The International Journal of Human Resource Management*. 1-23.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*. 15, 1-11.
- Güner, F., Çiçek, H. ve Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*. 6.3, 59-76.
- Güneş, D. (2015). Tüketicilerin AVM ve Outlet Tercih Etme Nedenlerinin Araştırılması ve Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi SBE.
- Habertürk. (2017). *AVM'lerde Ciro ve Ziyaretçi Yüzde 30-40 Azaldı*. <http://www.haberturk.com/ekonomi/is-yasam/haber/1213298-avmlerde-ciro-ve-ziyaretci-yuzde-30-40-azaldi> (25 Ocak 2017).
- Hacıhasanoğlu, T. ve N. Karaca. (2014). Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 19.4, 153-170.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S. ve Hosseini, A. A. (2016). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*. 1-5.
- Huang, G. D., Feuerstein, M. ve Sauter, S. L. (2002). Occupational Stress and Work-related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models. *American Journal of Industrial Medicine*. 41, 298-314.
- Husson, S. ve G. Martin. (2012). Shopping Mall Working Conditions: Social Dialogue Stalled. *From the Unions (ETUI)*. Spring-Summer, 36-39.
- ICSC. (2014). *America Marketplace*. <http://www.icsc.org/uploads/research/general/America-Marketplace.pdf> (15 Aralık 2016).
- ICSC. (2015). *The Socio-Economic Contribution of European Shopping Centers*. ICSC Publications. New York, USA.

- ICSC. (2016a). *Shopping Center Definitions*. <http://www.icsc.org/research/references/c-shopping-center-definitions> (15 Aralık 2016).
- ICSC. (2016b). *About*. <http://www.icsc.org/about> (15 Aralık 2016).
- ICSC. (2016c). *Annual Report 2015/2016*. [http://www.icsc.org/uploads/about/ICSC\\_Annual\\_Report\\_2015\\_2016.pdf](http://www.icsc.org/uploads/about/ICSC_Annual_Report_2015_2016.pdf) (15 Aralık 2016).
- ICSC. (2016d). *US Center Classification*. [http://www.icsc.org/uploads/research/general/US\\_CENTER\\_CLASSIFICATION.pdf](http://www.icsc.org/uploads/research/general/US_CENTER_CLASSIFICATION.pdf) (15 Aralık 2016).
- Işıkhan, V. (1998). Sosyal Hizmet ve Sağlık Yöneticilerini Etkileyen İş Stres Faktörleri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE.
- Jamal, M. (1999). Job Stress and Employee Well-Being: A Cross-Cultural Empirical Study. *Stress Medicine*, 15, 153-158.
- Jou, R.-C., Kuo, C.-W. ve Tang, M.-L. (2013). A Study of Job Stress and Turnover Tendency among Air Traffic Controllers: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Transportation Research*, E. 57, 95-104.
- Jung, H. S. ve H. H. Yoon. (2014). Antecedents and Consequences of Employees' Job Stress in a Foodservice Industry: Focused on Emotional Labor and Turnover Intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88.
- Karaca, M., Biçkes, D., Çakı, C., ve Karaduman, G. (2017). Medya Yöneticilerinin İş Tatmin Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Malatya Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 5.2, 969-990. DOI: 10.19145/e-gifder.281899
- Karakuş, Ş. ve M. Yardım. (2014). Algılanan Örgütsel Değişim, Belirsizlik, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler. *İş ve İnsan Dergisi*, 1.1, 21-31.
- Kaya, E. (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü SBE.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 4, 77-96.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11.1, 100-119.
- Keser, A. ve B. Kümbül Güler. (2016). *Çalışma Psikolojisi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kim, Y. (2016). Music Therapists' Job Demands, Job Autonomy, Social Support, and Their Relationship with Burnout and Turnover Intention. *The Arts in Psychotherapy*, 51, 17-23.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. ve Hogani N. L. (2016). Social Support's Relationship to Correctional Staff Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *The Social Science Journal*, 53, 22-32.
- Lee, B.-K., Seo, D.-K, Lee, J.-T., Lee, A.-R., Jeon, H.-N. ve Han, D.-U. (2016). Impact of Work Environment and Work-related Stress on Turnover Intention in Physical Therapists. *The Journal of Physical Therapy Science*, 28, 2358-2361.
- Linn, L. S., Yager, J., Cope, D. ve Leake, B. (1985). Health Status, Job Satisfaction, Job Stress, and Life Satisfaction among Academic and Clinical Faculty. *The Journal of the American Medical Association*, 254.19, 2775-2782.
- Loscocco, K. A. ve A. R. Roschelle. (1991). Influences on the Quality of Work and Non-work Life: Two Decades in Review. *Journal of Vocational Behaviour*, 39, 182-225.
- Mateescu, A. ve M. Chraif. (2015). The Relationship between Job Satisfaction, Occupational Stress and Coping Mechanism in Educational and Technical Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187, 728-732.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management. *International Journal of Health Policy Management*, 1.2, 169-176.
- Mucuk, İ. (2014). *Pazarlama İlkeleri*. 20. Basım. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Onay, M. ve S. Kılıcı. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3.2, 363-372.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?. *International Journal of Social Economics*, 27.3, 213-226.
- Özkaya, M. O., Yakın, V. ve Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 15.1, 163-180.
- Palmer, S., Cooper, C. ve Thomas, K. (2004). A Model of Work Stress. *Counselling at Work*, Winter, 2-5.
- Prasetyo, P., Partono, A., Wulansari, P., Putri, S.T, Ramdhani, R ve Abdullah, A. (2019). The Mediation of Job Satisfaction in the Relation of Work Stress and Turnover Intention in Hotel Industry, 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurs-

- hip, and Finance (ICEBEF 2018) *Advances in Economics, Business and Management Research*, 65, 608-612, <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.130>
- Qureshi, I., Jamil, R. A., Iftikhar, M., Arif, S., Lodhi, S., Naseem, I. ve Zaman, K. (2012). Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: Destiny or Choice. *Archives of Sciences (Sciences Des Archives)*. 65.8, 230-241.
- 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.
- Samad, S. (2006). The Contribution of Demographic Variables: Job Characteristics and Job Satisfaction on Turnover Intentions. *The Journal of Human Research Adult Learning*. May, 12-20.
- Scanlan, J.N. ve Still, M. (2019). Relationships between Burnout, Turnover Intention, Job Satisfaction, Job Demands and Job Resources for Mental Health Personnel in an Australian Mental Health Service, *BMC Health Services Research*, 19.62, 1-11, <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Sin, L. Y. M. ve O. H. M. Yau. (1995). The Antecedents and Consequences of Role Stress among Chinese Salespersons: An Exploratory Study in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 7.1-2, 62-86.
- Staelens, L., Desiere, S., Louche, C. ve D'Haese, M. (2018). Predicting Job Satisfaction and Workers' Intentions to Leave at the Bottom of the High Value Agricultural Chain: Evidence from the Ethiopian Cut Flower Industry, *The International Journal of Human Resource Management*, 29.9, 1609-1635, DOI: 10.1080/09585192.2016.1253032
- Şanlı, S. C. (2016). İşgören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Gömülmüslük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Mersin Üniversitesi SBE.
- Şentürk, F. K. ve Y. Tekin. (2015). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve İş Arkadaşı Desteğinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri: AVM Çalışanları Örneği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*. 7.2, 195-206.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1.24, 23-45.
- Tietjen, M. A. ve R. M. Myers. (1998). Motivation and Job Satisfaction. *Management Decision*. 36.4, 226-231.
- Tongchaiprasit, P. ve V. Ariyabuddhiphongs. (2016). Creativity and Turnover Intention among Hotel Chefs: The Mediating Effects of Job Satisfaction and Job Stress. *International Journal of Hospitality Management*. 55, 33-40.
- Töreman, F. ve S. Demir. (2016). Sahip Oldukları Psikolojik Sermayenin Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 13.34, 166-179.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 12.3, 77-96.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R. ve Belkin, A. (2015). Work Stress and Turnover Intentions among Hospital Physicians: The Mediating Role of Burnout and Work Satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 31.3, 207-213.
- Ülbeği, İ.D., İplik, E., Yalçın, A. (2018). Etik Liderliğin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İşe Adanmanın Rolü. *Sayıştay Dergisi*, 111, 173-195.
- Yapraklı, Ş. ve M. K. Yılmaz. (2007). Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 21.1, 155-183. 107
- Yavan, A.A., Sökmen, A., Bıyık, Y. (2018). Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Özdeşleşmenin İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10.1, 898-913.
- Yenihan, B., Öner, M. ve Çiftıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 5.1, 38-49.
- Yousef, D. A. (1998). Satisfaction with Job Security as a Predictor of Organizational Commitment and Job Performance in a Multicultural Environment. *International Journal of Manpower*. 19.2, 184-194.
- Yücel, İ. ve Koçak, D. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7.2, 297-321.
- Yüksel, İ. (2003). İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 1.1, 213-224.