



T.C.
BATMAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİĞİN İŞTEN
AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK
MODELLEMESİ İLE İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Rojbin BİLBEN

DANIŞMAN

Dr.Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ

ARALIK-2023

BATMAN

Her Hakkı Saklıdır

TEZ KABUL VE ONAYI

Rojbin BİLBEN tarafından hazırlanan “Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi İle İncelenmesi” adlı tez çalışması 05/12/2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Başkan

Doç. Dr. Fethiye Müge SAKAR

.....

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ

.....

Üye

Doç. Dr. Kazım KILINÇ

.....

Yukarıdaki sonucu onaylarım.

Prof. Dr. Osman PAKMA

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdür V.

TEZ BİLDİRİMİ

Bu tezdeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

DECLARATION PAGE

I hereby declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all material and results that are not original to this work.

İmza

Rojbin BİLBEN

Tarih:

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİĞİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ İLE İNCELENMESİ

Rojbin BİLBEN

**Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı**

**Danışman: Dr.Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ
2023, 94 Sayfa**

**Jüri
Danışman Dr.Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ
Üye Doç. Dr. Kazım Kılınç
Üye Doç. Dr. Fethiye Müge Sakar**

Günümüzde meydana gelen salgın hastalıklar ve doğal afetler, sağlık sektöründe çalışan bireyler üzerinde yoğun bir stres etkisi yaratmaktadır. Bu durum, tükenmişlik hissiyatını artırarak işten ayrılma niyeti duygularını beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda, duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı faktörlerinin incelenmesi, araştırmacıları bu alanda derinlemesine bir inceleme yapmaya yönlendirmiştir. Araştırmanın temel amacı, iş stresi ve tükenmişlik algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek ve alan yazına katkı sağlamaktır. Bu çerçevede, Mardin Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan sağlık personelleri araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada, toplam 320 çalışana ulaşılmış, ancak 7 çalışan eksik bilgi nedeniyle çalışmaya dâhil edilmemiştir. Toplamda 313 anket, yüz yüze ve online anket yöntemleri kullanılarak toplanmış ve elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak analiz edilmiş, sonuçlar yorumlamaya hazır hale getirilmiştir. Elde edilen bulgular, katılımcıların iş stresi ve tükenmişlik algısının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, sağlık sektöründe çalışanların yaşadığı zorlukların ve buna bağlı duygusal durumların işten ayrılma niyeti üzerindeki rolünü aydınlatmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, İşten Ayrılma, Tükenmişlik, Yapısal Eşitlik

ABSTRACT

MS THESIS

INVESTIGATION OF THE EFFECT OF WORK STRESS AND BURNOUT ON INTENTION TO LEAVE BY STRUCTURAL EQUALITY MODELING IN HEALTHCARE PROFESSIONALS

Rojbin BİLBEN

**THE GRADUATE SCHOOL OF HEALTH SCIENCE OF BATMAN
UNIVERSITY**

Advisor: Dr.Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ

2023, ... Pages

Jury

Dr.Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ

Üye Doç. Dr. Kazım Kılınç

Üye Doç. Dr. Fethiye Müge Sakar

The current outbreak of epidemic diseases and natural disasters induces intense stress among individuals working in the healthcare sector. This situation escalates feelings of burnout and, consequently, triggers intentions to leave their jobs. In this context, the examination of these prevailing factors has directed researchers towards conducting an in-depth investigation in this field. The primary objective of the study is to determine the effects of job stress and burnout perception on the intention to leave the job and to contribute to the existing literature in this area. In this framework, healthcare professionals employed at Mardin Education and Research Hospital constitute the sample of the research. In the study, contact was made with a total of 320 employees, yet 7 individuals were excluded from the study due to incomplete information. A total of 313 surveys were collected using both face-to-face and online survey methods. The collected data were analyzed using the structural equation model through the SPSS program and prepared for interpretation. The findings of the study reveal that the participants' job stress and burnout perception have a significant impact on the intention to leave their jobs. These results shed light on the role of challenges faced by healthcare sector workers and their associated emotional conditions in shaping their intentions to leave their jobs.

Keywords: Job Stress, Intention to Leave, Burnout, Structural Equation

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca, her alanda desteğini hiçbir zaman esirgemeyen değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Arzu EKİNCİ DEMİRELLİ 'ye, eğitim hayatımın her döneminde desteklerini esirgemeyen Anneme, yüksek lisans eğitimim boyunca her konuda beni destekleyen, sıkıntılara ortak olan değerli amcam Yusuf BİLBEN' e sonsuz teşekkür ederim. Ayrıca bu çalışmamın ortaya çıkmasında kaynaklarından faydalandığım değerli akademisyen hocalarıma, araştırmacı ve yazarlara da sonsuz teşekkür ederim.

Rojbin BİLBEN
BATMAN-2023

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	ix
TABLO LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
1. GİRİŞ.....	1
2. KAYNAK ARAŞTIRMASI	3
2.1. Stres.....	3
2.1.1. İş stresi	3
2.1.2. Stres türleri.....	5
2.1.3. Stresi etkileyen faktörler	5
2.1.4. Stres belirtileri.....	7
2.1.5. İş stresi modelleri.....	8
2.1.6. İş stresinin sonuçları	11
2.2. Tükenmişlik.....	13
2.2.1. Tükenmişlik sendromu göstergeleri.....	15
2.2.2. Tükenmişlik sendromun nedenleri.....	17
2.2.3. Tükenmişlik ile mücadele yöntemleri.....	19
2.2.4. Tükenmişlik modelleri.....	21
2.2.5. Tükenmişlik sonuçları.....	26
2.3. İşten Ayrılma Niyeti.....	27
2.3.1. İşten ayrılma niyeti süreci.....	27
2.3.2. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler.....	29
2.3.3. İşten ayrılma niyetinin sonuçları.....	29
2.4. İş stresi, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetiyle ilgili Literatür Çalışması.....	30
3. YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ.....	33
3.1. Yapısal Eşitlik Modellemesi Tarihçesi	33
3.2. Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Temel Kavramlar	35
3.3. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Yapısı.....	36
3.3.1. Yol analizi (PAM)	37
3.3.2. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA)	38
3.4. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Temel Adımları	39
3.4.1. Modelin belirlenmesi	40
3.4.2. Modelin tanımlanması	41
3.4.3. Model tahmini.....	41
3.4.4. Modelin testi	42
3.4.5. Model uyumu ve sınanması	42
3.4.6. Uyum indeksleri.....	43

3.4.7. Model modifikasyonu	48
4. MATERYAL VE YÖNTEM.....	50
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	50
4.2. Evren ve Örneklem	50
4.2.1. Ölçüm değişkenleri ve veri toplama araçları	51
4.2.2. Araştırma modeli ve hipotezleri	52
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	54
5.1. Demografik Bulgular	54
5.2. Araştırma Değişkenlerine ve İfadelerine (Madde) İlişkin Tanımlayıcı Bulgular	55
5.2.1. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin bulgular	55
5.2.2. Stres ölçeğine ilişkin bulgular.....	57
5.2.3. İşten ayrılma niyetine ilişkin bulgular	58
5.2.4. Araştırma değişkenlerinin normallik analiz sonuçları	59
5.2.5. Güvenirlilik ve geçerlilik analizi	59
5.2.8. İşten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analizi	66
5.2.8. Güvenirlilik ve geçerlilik analizi	67
5.3. Araştırma Modelinin Standardize Edilmiş Yük Değerleri.....	68
6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	71
KAYNAKÇA.....	74
EKLER	79
ÖZGEÇMİŞ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar

TDK: Türk Dil Kurumu

NIOSH: Amerika Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu

YEM: Yapısal Eşitlik Modellemesi

SEM: Structural Equation Modeling

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

PAM: Yol Analizi

Sd: Serbestlik Derecesi

GFI: İyilik Uyum İndeksi

AGFI: Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi

SRMR: Standardize Edilmiş Kalıntıların Ortalama Karekökü

NFI: Normlaştırılmış Uyum İndeksi

NNFI: Normlaştırılmamış Uyum İndeksi

CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

RMSEA: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü

AIC: Akaike Bilgi Kriteri

CAIC: Bayesyen Bilgi Kriteri

BIC: Bayesyen Bilgi Kriteri

TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1: Stresin Örgütsel Sonuçları.....	12
Tablo 2.2: Tükenmişliğin Belirtileri	15
Tablo 2.3: İşten Ayrılma Niyeti Sonuçları.....	29
Tablo 3.1: YEM’de Kullanılan Şekiller ve Anlamları.....	32
Tablo 3.2. Yol Analizi Sembol ve Anlamları.....	35
Tablo 3.3: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sembolleri.....	35
Tablo3.4. Uyum İndeksleri ve Aralıkları.....	40
Tablo 5.1. Demografik değişkenlere ilişkin frekans analizi sonuçları.....	51
Tablo 5.2. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin bulgu sonuçları.....	52
Tablo 5.3. Stres ölçeğine ilişkin bulgu sonuçları.....	54
Tablo 5.4. İşten ayrılma niyetine ilişkin bulgu sonuçları.....	55
Tablo 5.5. Araştırma değişkenlerine ilişkin betimleyici istatistik sonuçları.....	56
Tablo 5.6. Tükenmişlik ölçeği uyum endeksleri.....	57
Tablo 5.7. Tükenmişlik ölçeği faktör yükleri sonuçları.....	59
Tablo 5.8. İş stresi uyum endeksleri.....	60
Tablo: 5.9. İş stresi ölçeği faktör yükleri sonuçları.....	61
Tablo 5.10. İşten ayrılma niyeti uyum endeksleri.....	62
Tablo 5.11. işten ayrılma niyeti faktör analiz sonuçları.....	63
Tablo 5.12. Veri ölçeklerinin güvenirlik analiz sonuçları.....	65
Tablo 5.13. Araştırma modelinin hipotez testi sonuçları.....	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: İş stresine neden olan faktörler.....	5
Şekil 2. 2: McGrath İş Stresi Teorisi	7
Şekil2. 3: Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli.....	9
Şekil 2.4: Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli,.....	10
Şekil 2.5: Genel Uyum Sürecinin Üç Dönemi	14
Şekil2. 6: Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	23
Şekil 2.7: Mobley İşten Ayrılma Sürecine İlişkin Şema	27
Şekil 3.1.: YEM'in Tarihsel Gelişimi	31
Şekil 3.2. Gözlenen ve Gizil Değişkenler.....	33
Şekil 3.3 Yol Analizi Modeli Örneği	34
Şekil 3.4.: Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	36
Şekil 3.5.: YEM 'in Aşamaları.....	37
Şekil 4.1. araştırmanın modeli.....	49
Şekil 3.5.: YEM 'in Aşamaları.....	37
Şekil 5.1. Tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.....	57
Şekil 5.2. İş stresi doğrulayıcı faktör analiz sonuçları.....	60
Şekil 5.3. İşten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analizi.....	62
Şekil 5.4. Araştırma modelinin standardize yük değerleri.....	66

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada, insan yaşamını sosyolojik, psikolojik ve fiziksel olarak etkileyen stres, günlük yaşantımızda önemli bir rol oynayan evrensel bir olgu olarak kabul edilmektedir. İş stresi kapsamında değerlendirilen tükenmişlik ise tatminsizlik ve duyarsızlaşmanın eşlik ettiği olumsuz bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. İş stresi ve tükenmişlik birleştiğinde bireyleri sadece iş yerinde değil aynı zamanda aile yaşamında da etkileyerek işten ayrılma düşüncesine kadar götürebilir (Yenihan, Çift yıldız ve Öner, 2014, s.39). Bireylerin iş ve özel yaşamlarında zaman zaman deneyimlediği stres ve tükenmişlik hissi, kişinin çabalarının sonuçları üzerinde etkisi olmadığına dair bir inançla birleşerek üretkenliği olumsuz etkilemektedir. Araştırmalar, tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde ciddi maliyetlere yol açabileceğini ortaya koymaktadır. Örneğin, kişisel sağlık sorunları, sosyal ilişkilerin zarar görmesi, iş performansının düşmesi, işe devamsızlık artışı ve istifaların yoğunlaşması gibi sonuçlar bu maliyetlere örnek olarak gösterilebilir (Mikolajczak, 2007, s.1107). Bu bağlamda, çalışanların tükenmişlik durumları, personel değişikliklerinin ve müşteri memnuniyetsizliğinin birer göstergesi olarak kabul edilmektedir (Goleman, 2006, s.27).

İş stresi ve tükenmişlik özellikle, insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında daha sık yaşanan bir durumdur ve bu mesleklerin doğası gereği ortaya çıkmaktadır. Bu, iş stresiyle başa çıkmada zorluk yaşanması sonucu fizyolojik ve duygusal yorgunluk şeklinde kendini gösterir (Köse ve Gülova, 2006, s.255). Bu sebeple, hizmet sektöründe çalışanlar arasında (öğretmenler, doktorlar, hemşireler, polisler vb.) tükenmişlik duygusunun araştırılması büyük bir önem taşır. Bu bağlamda çalışma da sağlık çalışanlarının iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmek ve iş stresi ile tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmaktadır. Böylece sağlık sektöründeki çalışanların yaşadığı stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin tespit edilmesi, çalışanların karşılaştığı zorlukların anlaşılması ve problemlere çözüm yolları sunulması hedeflenmektedir.

Araştırma beş bölüme ayrılmıştır ve her bir bölümde belirli bir konu ele alınmıştır. İlk bölümünde araştırmanın konusuna değinilerek iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi konuların önemi vurgulanmıştır. İkinci bölümde, araştırmanın kavramsal çerçevesini oluşturan iş stresi, stres türleri, tükenmişlik, tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti kavramları ele alınmıştır. Bu bölümde, ilgili literatürden örnekler verilerek bu kavramların ne anlama geldiği ve sağlık çalışanları

açısından değerlendirilmesi yapılmıştır. Üçüncü bölümde, yapısal eşitlik modellemesine değinilerek doğrulayıcı faktör analizi ve yol analizi detaylı olarak açıklanmıştır. Dördüncü bölümde araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, evren ve örnekleme değinilmiş ve veri toplama süreci, veri toplama araçları ve analiz yöntemleri gibi konulara yer verilmiştir. Beşinci bölümde araştırmanın bulguları ve sonuçları sunulmuştur. Sağlık çalışanlarının iş stresi düzeyleri, tükenmişlik durumları ve işten ayrılma niyeti hakkında elde edilen verilere ait istatistiksel sonuçlar paylaşılmıştır. Ayrıca, bu bulguların literatürdeki diğer çalışmalarla nasıl uyumlu olduğu ve araştırmanın amacına ne ölçüde cevap verdiği sonuç bölümünde tartışılmıştır. Sonuçlar, sağlık sektöründe çalışanların iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi sorunlarla başa çıkmak için alınabilecek önlemler ve öneriler ile birlikte sunulmuştur.

Elde edilen sonuçlar, sağlık çalışanlarının iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi meselelerle başa çıkmak için politika ve uygulama önerileri sunmak adına önemli bir temel oluşturabilir. Sağlık sektöründeki çalışanların iş yaşam kalitesini artırmak ve işten ayrılma oranlarını azaltmak amacıyla bilinçli kararlar alınması ve uygun stratejilerin geliştirilmesi büyük bir gerekliliktir. Araştırma, sağlık sektöründeki çalışanların iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi sorunlarını ele alarak, ilgili alanda yöneticilere ve paydaşlara yol gösterici olmayı hedeflemektedir.

2. KAYNAK ARAŞTIRMASI

Bu bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesini oluşturan iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramlarına detaylı olarak değinilmiştir.

2.1. Stres

Stres kökeni Latince "estricia" olarak bilinen ve 17. yüzyılda dert, kaygı, keder, üzüntü, gerilim gibi duygusal durumları ifade etmek için kullanılan bir kavramdır (Onay, 2011, s. 364). 18. ve 19. yüzyıllarda, stres daha çok nesneler, bireyler, organlar ve zihinsel sistemler üzerindeki çaba, baskı ve zorluğu ifade etmek için kullanılan bir kavram haline gelmiştir. Bu dönemde nesnelerin ve bireylerin belirli faktörler nedeniyle deformasyon ve bozulma karşısındaki direncini anlamak için stres terimi kullanılmıştır (Yıldırım E. , 2021, s.13). Tarihsel süreçte vahşi hayvanlara karşı kendini korumak, zorlu iklim koşullarında yaşama uyum sağlamak, beslenme ve barınma ihtiyaçlarını karşılamak gibi nedenlerden dolayı ortaya çıkan stres, günümüzde de bireylerin aile ve iş hayatlarında temel ihtiyaçlarını karşılarken rekabete ayak uydurmaları, karar verirken yerinde ve hızlı davranmaları gereken birçok durumda kendini göstermektedir (Öztürk, 2023, s.22). Stres, insanların üzerinde farklı etkiler yaratan kaygı, acı, gerginlik ve zorlama hislerine yol açan bir durum olarak ifade edilmektedir (Öksüz & Özdemir, 2020, s.36).

Hans Selye (1950) stres kavramını, bireylerin olaylar karşısında yaşadıkları fizyolojik ve psikolojik çevresel uyarıcı olarak özetlemiştir (Akt. Karakuş, 2019, s.95). Lazarus (1985, s.1421) stresi, kişilerin karşılaştığı durumların, kişinin dayanma gücünü aşarak tehdit oluşturduğu bir bütün olarak tanımlamıştır. Bu tanım bireylerin tahammül sınırlarının ve üzerine bindiği bir dizi değişkenin varlığına işaret etmektedir. (Akt. Öksüz & Özdemir, 2020, s.36). Ivancevich ve Matteson (1990) tarafından ifade edilen stres ise, günümüzde en belirsiz kavramlardan biri olarak kabul edilmiş ve duygusal bir durumu ifade ettiği için anlamının açıklanmasının zor olduğunu vurgulamışlardır. Başka bir çalışmada ise stres; migren, yüksek tansiyon, sinir rahatsızlıkları, ülser gibi hastalıkların yol açtığı fizyolojik tepkileri ifade eden bir durum olarak tanımlanmaktadır (Akt. Kaya, 2010, s.5). Stres kısaca çevremizde sıklıkla karşılaştığımız ve sadece bir fonksiyondan kaynaklanmayan duygu durumu olarak tanımlanmakta ve bireyin rutin yaşamını sosyolojik olarak etkilemektedir (Çetin Aydın, Aytaç, & Şanlı, 2020, s. 10; Yenihan, Çiftçiyıldız, & Öner, 2014, s. 39). Strese genellikle yoğun ve uzun süreli maruz

kalındığında ise bireyde psikolojik, davranışsal ve bilişsel bozukluklara neden olduğu belirtilmektedir (Zincirkıran, Çelik, Ceylan, & Emhan, 2015, s. 62).

Yukarıda verilen stres tanımları değerlendirildiğinde birçok alanda stres kavramı ile ilgili farklı tanımlar yapıldığı ve kavrama farklı anlamların yüklendiği görülmektedir. Bu tanımların bazıları psikoloji, sosyoloji ve tıp gibi farklı disiplinlerden gelmektedir (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 104). Söz konusu çeşitli tanımlar, stresin çok yönlü bir olgu olduğunu ve farklı açılardan ele alındığını göstermektedir. Bu doğrultuda genel stresten ayrı olarak iş stresi, özellikle çalışma ortamıyla ilgili olduğu için farklı bir duygu durumu olarak kabul edilir (Yıldırım, Taş, & Çiçek, 2021, s. 282). İş stresi genellikle işle ilgili sorumluluklar, çalışma koşulları ve çalışanın duyguları gibi faktörlerle yakından ilişkilidir.

2.1.1. İş stresi

İş stresi, çalışma yaşamının önemli bir unsuru olarak kabul edilir ve bu alandaki araştırmalar tarih boyunca önemli gelişme göstermiştir. İş stresi ile ilgili ilk çalışma 1960'lı yıllarda Michigan Sosyal Araştırma Enstitüsü tarafından gerçekleştirilmiştir (Bayarçelik, Vatansever Durmaz, & Gürler, 2019, s. 496). Lazarus ve Folkman'a göre, stres çalışanların maruz kaldığı taleplere yetişememe ve buna bağlı olarak yaşadığı psikolojik bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Bozdoğan & Aslan, 2020, s. 29).

Amerika Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu (NIOSH), iş stresini "işten kaynaklı taleplerin çalışanın yeteneği, kaynakları veya ihtiyaçları ile uyuşmama durumunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler" olarak tanımlamıştır (NIOSH, 1999, s. 6). Bu tanım, iş stresinin işle ilgili taleplerle çalışanın kapasitesi arasındaki uyumsuzluğun olumsuz etkilerini vurgulamaktadır.

İş stresi, çalışanların iş yaşamında sıkça karşılaştığı bir olgu olmuştur. İş stresi farklı disiplinlerde çeşitli şekillerde ele alınmıştır, ancak genel olarak çalışanın iş talepleri ile uyumlu olmama durumudur. İş stresini belirleyen faktörler, çalışma koşulları ve bireysel deneyimlerin bir sonucu olarak çalışanların iş stresini etkileyebilir ve bu nedenle iş yerlerinde stres yönetimi önemli bir konudur.

Aşırı iş yükü, yoğun çalışma süreleri, mali belirsizlik, kariyer gelişimi, rol çatışmaları gibi faktörler, çalışanların iş stresini etkileyen önemli etkenler olarak kabul edilir (Yenihan, Çift yıldız, & Öner, 2014, s. 39). Bu faktörler, iş stresinin oluşumunda

dışsal etmenler olarak rol oynayabilmektedir. Ayrıca çalışanların iş performansını ve sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

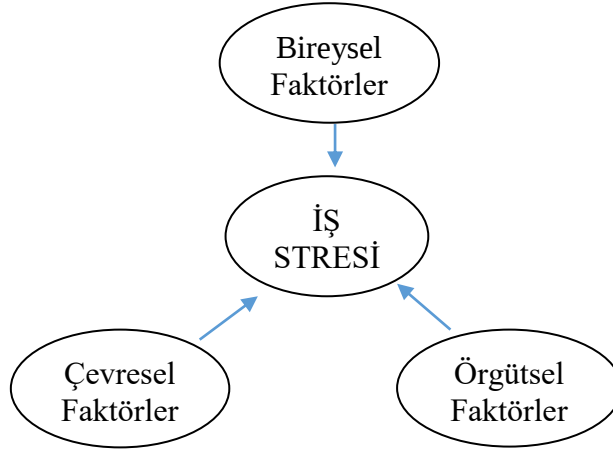
İş stresi, işletme ve iş ilişkilerinin ortak bir sonucu olarak meydana gelmektedir (Yıldırım, Taş, & Çiçek, 2021, s. 282). Çalışanların müşterilerle yüz yüze iletişim kurarken ortaya çıkan uyumsuzluk ve yetersizlik sorunları, iş ilişkilerinin ortak sonuçlarından sadece birkaçını oluşturmaktadır (Akova, Emiroğlu, & Tanrıverdi, 2015, s. 380). Dolayısıyla çalışma koşullarındaki belirsizlikler, olumsuz koşullar çalışanların iş performansının ve verimliliğinin azalmasına etki etmektedir (Özyurt Kaptanoğlu, 2020, s. 166). İş stresi, iş dünyasının karmaşıklığının bir sonucu olarak görülmekte olup, bu karmaşıklık anlamak ve yönetmek işyerlerinde önemli bir gerekliliktir.

2.1.2. Stres türleri

Stresi insan hayatının her alanında ve her aşamasında karşı karşıya kalınabilen ve insan hayatını büyük ölçüde etkisi altına alan önemli bir durum olarak değerlendirmek mümkündür. Öneminde dolayı birçok araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Araştırmacılar stresi iki alt grupta incelemiştir; bu türler teşvik edici ve engelleyici stres olarak isimlendirilirken, bazı kaynaklar ise bunları olumlu ve olumsuz stres olarak ele almıştır (Çini, Erdirencelebi, & Ertürk, 2021, s. 2358). Stres kavramı öncelikle olumsuz olarak algılansa da bazı iş alanlarında motivasyon aracı olarak da kullanılmaktadır. Olumlu stres, verimliliği ve performans artışını sağlamaktadır (Bayarçelik, Vatansever Durmaz, & Gürler, 2019, s. 496). Olumsuz stres ise; kişinin kendini yetersiz hissetmesine, yapılan iş karşısında umudunu yitirmesine neden olmaktadır (Yıldırım E. , 2021, s. 14).

2.1.3. Stresi etkileyen faktörler

Stres günümüz toplumunda hem bireyler hem de işletmeler için sıklıkla görülen önemli bir sorundur. Stresin neden olduğu psikolojik, fizyolojik ve diğer olumsuz durumları azaltmak için bireylerin ve işletmelerin aldığı önlemler gittikçe önem kazanmaya başlamıştır (Kaya, 2010, s. 9). Stresin neden olduğu birçok faktör bulunmaktadır. Söz konusu faktörleri çevresel, örgütsel ve bireysel olarak sıralamak mümkündür (Yıldırım E., 2021, s. 21). Şekil 2.1’de iş stresinin faktörleri olan bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler gösterilmiştir.



Şekil 2.1. İş stresine neden olan faktörler (Barling, Kelloway and Frone, 2005, s.8 Işık, 2007, s.3-29; Parker ve Decotiis, 1983, s.166.)

2.1.3.1. Çevresel faktörler

Bireyler içerisinde bulundukları çevreye ve koşullara adapte olmak zorundadırlar. Bu süreçte meydana gelen çalışma koşullarındaki farklılıklar, ekonomik sıkıntılar, iş güvenliği, ailevi sorunlar, iş yerinde şiddet gibi çevresel faktörler muhtemel stres sorunlarından (Turhan, 2011, s. 132). Tüm sektörlerde yayılan şiddet olayları, sağlık sektöründe de endişe verici bir şekilde kendini göstermektedir. Sağlık çalışanları, işyeri şiddetinin en çok etkilediği gruplardan biri konumundadır. Çalışanlar baskı ve şiddetle karşılaştıklarında, iş yerinde stres yaşamaları kaçınılmazdır (Kara, 2021, s. 2-16).

2.1.3.2. Örgütsel faktörler

Çalışanlarda örgütsel faktörler, çevresel faktörlere göre daha fazla stres yaratmaktadır. İş yerindeki haksız ve keyfi performans değerlendirme, sık sık iş ve yer değişiklikleri, haksız ücretlendirme sistemi, çalışanlar arası iletişim problemleri, iş yerinde hijyen ve aydınlatma gibi problemler örgüt içi strese neden olmaktadır (Güney, 2011, s. 410). Örgütsel faktörlerden kaynaklanan sorunlar, bireylerin kendilerini eksik hissetmelerine yol açarak, aynı zamanda gerginlik ve stres oluşturmaktadır (Yıldırım E., 2021, s. 22).

2.1.3.3. Bireysel faktörler

Bireysel stres faktörleri bireyin kendi huy, karakter, mizaç yeteneklerinden kaynaklanabilmektedir. Bu özellikler çalışanlar arası gruplaşma, belirsizliklere sebebiyet verdiğinden bireysel strese neden olmaktadır (Kaya, 2010, s. 10). Bireysel stres sadece bunlarla sınırlı kalmayıp aynı zamanda bireyde migren, diyabet, astım, tansiyon, anksiyete vb. sağlık sorunlarına da neden olabilmektedir (Yıldırım E., 2021, s. 27).

2.1.4. Stres belirtileri

Literatür incelendiğinde araştırmacıların stresin belirtileriyle ilgili farklı sınıflandırmalar yaptıkları görülmektedir. Rowshan, stres belirtilerini ruhsal, zihinsel, fiziksel ve sosyal olarak ele alarak 5 adımda sıralamıştır (2003). Çevirisi 2004 yılında Vedat G. Diker tarafından yapılan Braham'ın stres yönetimi eserinde ise stres belirtileri duygusal, zihinsel, sosyal ve fiziksel olmak üzere 4 başlıkta incelemiştir (Braham, 2004). Son olarak sökmek ise psikolojik, davranışsal ve fiziksel olarak 3 ana başlıkta stres belirtilerini incelemiştir (2005, s.1-27). Araştırmalar sonucunda çalışmada stresin belirtilerine yer verilmiştir.

2.1.4.1. Fiziksel belirtiler

Stres bireyin fiziksel yapısını etkileyen ilk belirtidir. Strese bağlı olarak bireyde fiziksel değişimler meydana gelmektedir. Nefes darlığı, solunum yetmezliği vb. sıkıntılar bireyde hasar bırakmaktadır (Yıldırım E., 2021, s. 16). Bu tür problemler yaşayan bireylerin iş hayatında ve özel hayatta başarı sağlamaları daha az görülmektedir (Baklacı, 2013, s. 13).

2.1.4.2. Davranışsal belirtiler

Strese bağlı ortaya çıkan rahatsızlıklar sadece fiziksel olarak meydana gelmemekte aynı zamanda bireyin davranışlarına da etki etmektedir. Aşırı yeme veya iştahsızlık, uykusuzluk, yorgunluk, alkol, sigara tüketimi gibi davranışlar olarak görülebilmektedir (Yıldırım E., 2021, s. 16). Bunların yanı sıra bireyler arası

iletişimlerde sinirlilik, gerginlik, agresiflik gibi davranış bozuklukları da görmek mümkündür (Baklacı, 2013, s. 13).

2.1.4.3. Psikolojik belirtiler

Fiziksel belirtilerin yanı sıra bireyde meydana gelen psikolojik belirtiler de ele alınmalıdır. İş, aile ve özel hayat zorluklarıyla başa çıkamama, yalnızlık hissi, yetersizlik ve güçsüzlük hissi, unutkanlık, zihin karışıklığı vb. faktörler psikolojik stres belirtilerine örnek olarak verilebilir (Yıldırım E., 2021, s. 16).

2.1.4.4. Duygusal belirtiler

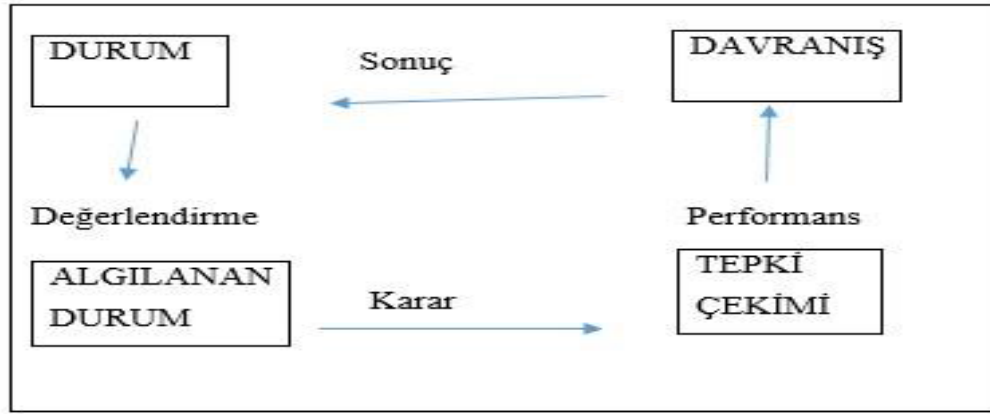
Albrecht'e göre yaşanan stres olgularının hemen hemen tamamı duygusal faktörlerden kaynaklanmaktadır. Yaşanan stres olgusunun belirtileri genel olarak bireylerin sahip oldukları inanç ve beklentilerine dayandırılmaktadır (Bozdoğan & Aslan, 2020, s. 38).

2.1.5. İş stresi modelleri

İş stresiyle ilgili araştırmalar son yıllarda büyük ilgi görmektedir ve bu alanda önemli çalışmalar yapılmaktadır. Yapılan çalışmalar önemli iş stresi modelleri ortaya çıkarmıştır. Çalışmada belirtilen modellere detaylı olarak yer verilmiştir.

2.1.5.1. McGrath iş stresi modeli

McGrath (1970), stres olgusunun meydana getirdiği aşamaları incelemiş ve bu süreci çember şeklinde bir model olarak ortaya koymuştur (Yenigün, 2021, s. 7). Oluşturulan model, literatürde 'Stres Çemberi Teorisi' olarak bilinmektedir (Yıldırım E., 2021, s. 17). McGrath'a göre, stres, bireylerin arzu ve isteklerine ulaşma yolunda karşılaştıkları kısıtlamaların neden olduğu dinamik bir durumu ifade eder (Altunsoy, 2021, s.22). McGrath tarafından geliştirilen bu teori, Şekil 2.2'de görüldüğü gibi durum, davranış, tepki çekimi ve algılanan durum aşamalarını döngüsel bir şekilde içeren 4 aşamadan oluşmaktadır (Altunsoy, 2021, s.23).



Şekil 2.2. McGrath iş stresi teorisi (Beehr ve Newman, 1978, s.32).

McGrath iş stresi teorisi neticesinde stresin aşağıdaki unsurlardan kaynaklandığı sonucuna varılmıştır (Yenigün, 2021, s. 7);

- Çevre koşulları,
- Çalışma şartlarının olumsuzluğu,
- Moral ve doyum düşüklüğü,
- Zaman baskısı, huzursuzluk, yetersizlik.

McGrath geliştirmiş olduğu teoriye göre, birey karşılaştığı stres belirtileriyle başa çıkmak için çaba sarf etmektedir. Bu çabalar sonucunda olumlu bir neticeye varmak için belirli tepkiler göstererek uygun olan kararı tercih edecektir. Bu tepkiler oluşabilecek olumsuz davranışların önüne geçerek bireyi rahatlatacaktır (Altunsoy, 2021, s. 22).

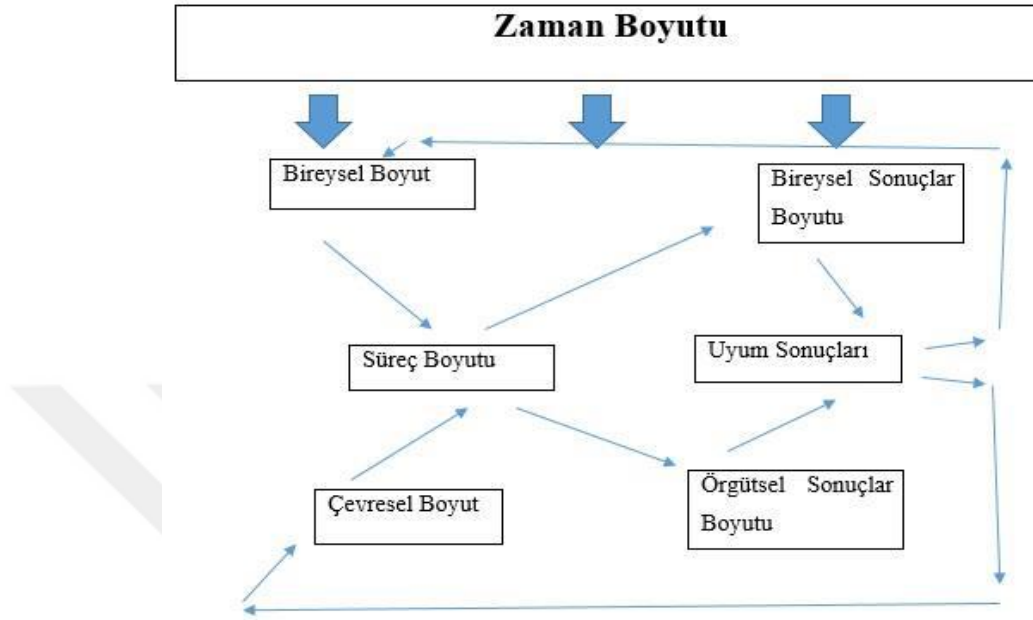
2.1.5.2. Beehr ve Newman'ın genel iş modeli

Beehr ve Newman (1978) literatürde yapılan araştırmalar üzerine yeni kapsayıcı bir teori oluşturarak stres kavramını altı boyutta incelemişlerdir. Bu iş modeli, bireysel ve çevresel faktörlerin oluşturduğu stres seviyesini incelemektedir (Yıldırım E., 2021, s. 19).

Oluşan stres bireyler açısından ruhsal durumu, iş verimliliklerini, davranışsal değişimlerini ele almaktadır (Yenigün, 2021, s. 4). Beehr ve Newman (1978), iş stresinin bireyleri çevresel gerilimle nasıl etkilediğini incelemişlerdir ve aynı zamanda uyarıcı tepkilerin bireysel ve çevresel boyutlarını da etkilediğini belirtmişlerdir (Altunsoy, 2021, s. 24).

Şekil 2.3'de gösterildiği gibi bu teori altı ana çerçeveden oluşturulmuştur. Bunlar; bireysel boyut, bireysel sonuçlar boyutu, uyum sonuçları, örgütsel sonuçlar boyutu,

çevresel boyutlar ve süreç boyutudur (Yıldırım E, 2021, s. 19). Bu teori, strese karşı gelişen psikolojik olgular ve tepkisel mekanizmaları incelemektedir (Altunsoy, 2021, s. 25).

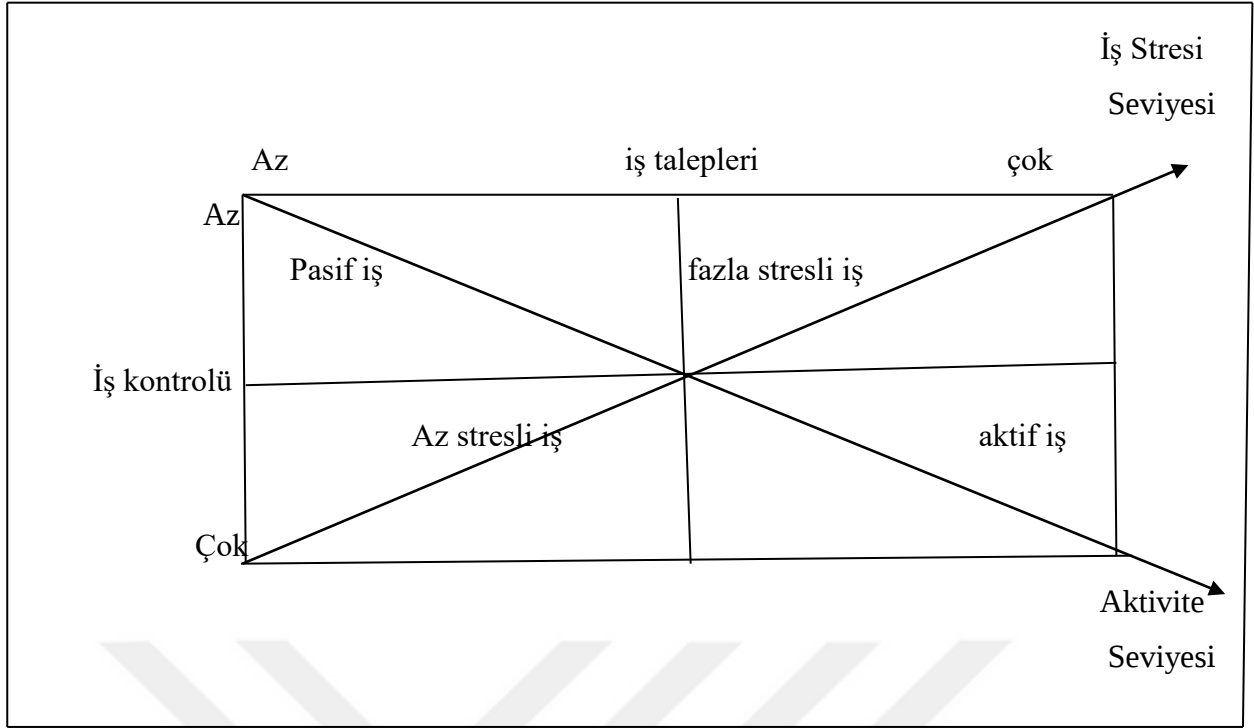


Şekil 2.3. Beehr ve Newman'ın genel iş stresi modeli (Beehr ve Newman, 1978, s.31).

2.1.5.3. Karasek talep ve kontrol modeli

Talep kontrol modeli olarak literatüre giren teori 2001 yılında Jones ve Brigh tarafından ortaya konmuştur (Yenigün, 2021, s. 4). İş kontrolü ve iş talepleri olarak iki boyutta incelenen bu model iki boyutu dengeleyerek kontrol altına almayı amaçlamıştır. Bireylerin çalışma sırasında yaşadıkları stresi en az miktara indirgeme üzerinde yoğunlaşmıştır (Yıldırım E., 2021, s. 20). Şekil 2.4'de karasek talep-kontrol modelinde iş beklentileri ve iş kontrolü birlikte gösterilmiştir. Modele göre; birliktelik dört farklı seçenek oluşturmaktadır. Bu faktörler (Altunsoy, 2021, s.26);

- Fazla iş beklentisi – Az iş kontrolü
- Az iş beklentisi – Fazla iş kontrolü
- Fazla iş beklentisi – Fazla iş kontrolü
- Az iş beklentisi – Az iş kontrolü.



Şekil 2.4. Karasek'in talep ve kontrol modeli (Robert & Karasek, 1979, s.288).

2.1.6. İş stresinin sonuçları

İş stresi yaygın olarak görülen bir sorun haline gelmiştir, bireylerde ve örgütlerde birçok etki bırakmaktadır. Bu başlık altında iş stresinin sonuçlarına ve sonuçların bireylerde bıraktığı etkilere yer verilmiştir.

2.1.6.1. İş stresinin bireysel sonuçları

Bireylerin düzenini bozan stres, birçok uzman tarafından 'hastalık' olarak ele alınmıştır (Saltık, 2016, s. 19). İş yaşamında stres bireyin verimliliğine, tükenmişlik içerisinde olmasına ve işten ayrılma niyetine etki ettiğinden bireyler bağlamında önem taşımaktadır (Baklacı, 2013, s.25). Her bireyi birbirinden ayıran dayanma gücü, psikolojik dayanma gücü, karakteri, kendine has yapısı bulunmaktadır. Birbirinden farklı olan bireyler strese maruz kaldıklarında farklı fizyolojik, davranışsal ve psikolojik tepkiler göstermektedir (Yenigün, 2021, s.16).

2.1.6.2. Psikolojik sorunlar

Bireyler iş stresi sonucunda birçok hastalıklar yaşayabilmektedir. Anksiyete, uyku bozukluğu, depresyon, korku, ağlama krizleri vb. psikolojik sorunlar arasında yer

almaktadır. Bu sorunlar bireyleri psikolojik olarak etkileyebilmektedir (Yıldırım E., 2021, s.27). İş stresinin en çok görülen psikolojik sorunu iş tatminsizliği olarak belirtilmektedir (Yenigün, 2021, s.17). Ayrıca, bireylerin stresle başa çıkamamalarının bir sonucu olarak karamsarlık gelişebilir, tüm bunlar psikolojik sorunlar kategorisinde gösterilmektedir (Saltık, 2016, s.20).

2.1.6.3. Fiziksel sonuçlar

Stres, bireylerde fiziksel rahatsızlıklara yol açabilir. Bu rahatsızlıklar arasında astım, yeme bozuklukları, saç dökülmesi ve baş ağrısı gibi sorunlar görülebilir (Yıldırım E. , 2021, s.27). Strese bağlı olarak vücut hidrokortizon ve adrenalin üreterek iş stresine tepki göstermektedir (Saltık, 2016, s.19). 15 yıllık kapsayan Amerikan Stres Enstitüsünün çalışma sonuçları, stresin birçok hastalığın ilerlemesinde aktif rol aldığını ortaya koymuştur. Amerikan Stres Enstitüsü ve birçok İngiliz doktor kanserin oluşumunda ve ilerlemesinde stresin ve üzüntünün büyük rol aldığını belirtmektedir (Yenigün, 2021, s.18).

2.1.6.4. Davranışsal sonuçlar

Psikolojik ve fiziksel sonuçların yanı sıra bireylerde strese bağlı davranışsal rahatsızlıklar da görülmektedir (Yıldırım E. , 2021, s.28). Söz konusu davranışsal rahatsızlıklar arasında; alkol kullanımı, uyku bozukluğu, saldırganlık ve sigara kullanımı görülmektedir (Saltık, 2016, s.21). Davranışsal sorunlarla ilgili olarak Hammer ve Sauter'in yaptığı çalışma esas alınır, iş stresinin bireyin davranışlarına etki ettiği kanısına varılmaktadır ve bireylerin sağlıklı koşullarda çalışması için gerekli koşulların sağlanması gerekmektedir (Yenigün, 2021, s.19).

2.1.6.5. İş stresinin örgütsel sonuçları

İş stresi bireyleri etkilediği gibi örgütleri de etkilemektedir. Bu başlık altında iş stresinin örgütsel sonuçlarına ver verilmiştir.

Stresin fiziksel, davranışsal ve psikolojik sonuçlarına ek olarak örgütsel sonuçları da bulunmaktadır (Saltık, 2016, s.21). Bireyin kendini işe karşı yetersiz hissetmesi ve karamsar olması iş verimliliğini düşürdüğünden, örgütler açısından sorun

oluşturmaktadır (Yenigün, 2021, s.19). Bireylerin; işe devamsızlık, işten ayrılma, işe ilgisizlik, çalışma arkadaşlarıyla uyumsuzluk, tükenmişlik gibi davranışlar sergilemesi (Yıldırım E. , 2021, s.28) çalışma ortamında çatışmaya sebebiyet verebilmektedir (Baklacı, 2013, s.26). İş stresinin örgütsel sonuçları Tablo 2.1’de bireyde iş stresi sonucunda duygu, davranış değişikliklerinin neler olduğu detaylı olarak gösterilmiştir.

Tablo 2.1. Stresin örgütsel sonuçları

Azalan Organizasyonel Bağlılık	İşten memnun olmamak	Uzun Dinlenme Molaları
Azaltılmış Verimlilik	İşgücü Devir Hızının Yükselmesi	Örgütsel İklim Soğuması
Tıbbi Giderlerde Artış	Artan Şikayet ve Talepler	Hile ve Sabotaj
Artan Müşteri Şikayetleri	Departmanlar Arası İşbirliğinin Artması	İş Kazalarında Artış
Uyarı ve Para Cezalarında Artış	Sigorta Primlerinde Artış	Kariyer Düşüklüğü
İş Devamsızlığı	Yaşanan İş Gerginliği	İşletme İçerisinde Zayıf İletişim
Ürün Kalite Düşüklüğü	İşçi Tazminatlarında Artış	Zaman Kaybı

Kaynak: (Yıldırım E. , 2021, s.28)

2.2. Tükenmişlik

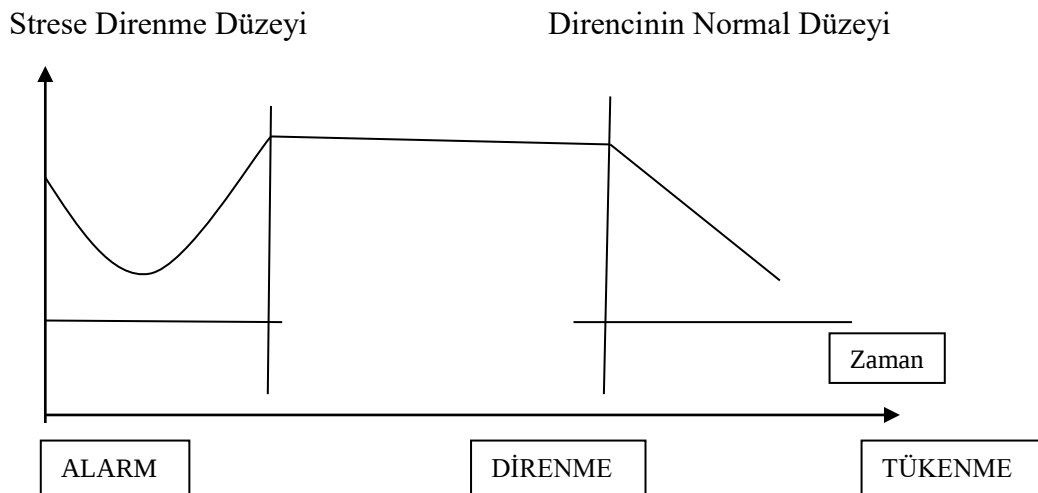
1970’lerde araştırılmaya başlanan tükenmişlik, herhangi bir psikolojik rahatsızlığı olmayan bireylerde görülen çalışma hayatıyla ilgili belirtilerin tümü olarak açıklanabilir (Çetin Aydın, Aytaç, & Şanlı, 2021, s.10). Tükenmişlik, İngilizce’de ‘Burnout’, Almanca’da “Erschöpfung”, Fransızca’da “Abaissement” anlamlarına gelmektedir (İnanç, 2013, s.3). Tükenmişlik kavramı ilk olarak, ‘ruhsal buhran, yetersiz hissetme, başarısızlık hissi gibi isteklerin bireylerde oluşturduğu olumsuzluk duygusu’ olarak açıklanmıştır (Kurşuncu, İmadoğlu, & Çavuş, 2018, s.954). Cherniss mesleki tükenmişlik kavramına dikkat çekmiş ve tükenmişliği; “*Strese karşı tepki olarak meydana gelen ve aşırı bağlılık sonucunda ortaya çıkan, aşırı stres veya doyumsuzluk sonucu ortaya çıkan işten geri çekilme*” olarak belirtmiştir (Yılmaz, 2018, s.28). Herbert Freudenberger ise tükenmişlik kavramını ilk kez ele alan klinik psikologdur. “Journal of Social Issues” makalesinde tükenmişliğe yer vermiştir. Freudenberger tükenmişliği, gücün tükenmesi, yaşanan problemlerde çözüm bulamama, ezilme, bıkkınlık durumlarının başlaması olarak açıklamıştır (İnanç, 2013, s.3). TDK’da ise tükenmişlik kavramı “*gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe durumu*” olarak tanımlamıştır

(TDK, 2022). Son olarak Sturgess ve Poulsen hizmet sektörünü temel alarak tükenmişliği, işin sonucunda bireyin tecrübelerine bağlı olarak yaşadığı verimsizlik, amaçsızlık olarak nitelendirmiştir (Salha, Cinnioğlu, & Yazıt, 2016, s.50).

Tükenmişlik kavramını birçok araştırmacı ele almıştır ancak bu kavramın en çok kullanılan tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır (Faiz, 2019, s.28). Maslach ve Jackson tükenmişliği müşterilerle birebir ilişki içerisinde olan bireylerde meydana gelen olumsuzluk, umutsuzluk, duygusal tükenme olarak tanımlamışlardır (Demir & Atınç, 2020, s.990). Aynı zamanda Maslach akademik araştırmalarda kullanılan ve kendi adını verdiği tükenmişliği ölçen Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştirmiştir.

Tükenmişlik strese bağlı olarak bireylerin tepki vermesiyle ortaya çıkar. Hans Selye verilen bedensel tepkileri 3 adımda açıklamıştır. Bu tepkiler şekil 2.5'te görüldüğü gibi “Genel Uyum Sendromu” olarak gösterilmiştir.

Şekil 2.5’de görüldüğü üzere alarm döneminde bireyde stres yaratan faktörler algılanmaktadır. Psikolojik ve fiziksel olarak baskı yaşayan birey, stresle mücadele ederek stresle başa çıkmaya çalışmaktadır. Eğer olumlu bir sonuç alırsa “genel uyum düzeyi” ne döner ve direniş aşamasında sonlanır. Ancak birey olumsuz etkilenmeye devam ederse ve strese uzun süreçte maruz kalırsa tükenme ortaya çıkar (Kervancı, 2013, s.9).



Şekil 2.5. Genel uyum sürecinin üç dönemi (Baltaş, 2000, s. 26).

2.2.1. Tükenmişlik sendromu göstergeleri

Tükenmişlik sendromu emek yoğun sektörlerde çalışan bireylerde daha çok görülmektedir. Bireyler “hayat çekilmez” hissine kapılırlar. Bu düşünce, tükenmişlik sendromu belirtilerinin sadece bir tanesidir (İnanç, 2013, s.10). Yapılan araştırmalar esas alındığında tükenmişlik sendromunun oluşmasının nedeni, bireyin olumsuz etkilendiği olayları sık sık yaşanması olarak görülmüştür (Kervancı, 2013, s.33). Tablo 2.2’de bireylerde tükenmişliğe bağlı olarak görülen fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler üç aşamada gösterilmiş ve detaylıca açıklanmıştır (İnanç, 2013, s.11).

Tablo 2.2. Tükenmişliğin belirtileri

FİZİKSEL BELİRTİLER	PSİKOLOJİK BELİRTİLER	DAVRANIŞSAL BELİRTİLER
Yorgunluk ve bitkinlik	Engellenmişlik hissi ve sinirlilik	Çalışma arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma
Yüksek tansiyon	Korku ve kaygı	Ani sinir patlamaları
Baş ağrıları	Alınganlık	Gözyaşlarını tutamama
Mide, bağırsak hastalıkları	Belirgin üzüntü	Yalnız kalma isteği
Geçmeyen soğuk algınlıkları / grip	Apatik (duygusuz, ilgisiz) görünüm	İşte Alıngan olma ve takdir edilmediğini düşünme
Yüksek kolesterol	Asılsız şüpheler ve paranoya	İşe gitmek istememe / geç gelme
Kas gerilmeleri	Öz saygı ve öz güvende azalma	Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma
Kronik yorgunluk	Başarısızlık hissi	Örgütte işi yavaşlatma ya da sürüncemede bırakma
Solunum bozuklukları ve taşipne (hızlı ve yüzeysel solunum)	Suçluluk, içlerlemişlik, çaresizlik, yılgınlık	Hizmet sunulan kişilere tek tip davranma, onları küçümseme ve alay etme
Uyku bozuklukları	Diğer insanları eleştirme	İlaç, alkol, tütün vb. almaya eğilim ya da bunların kullanımında artış
Kilo kaybı veya şişmanlık	İlgisizlik	Az / çok yemek yeme
Uyuşukluk	Düşük kişisel başarı hissi	Evlilik çatışmaları ve boşanma
Deri şikâyetleri (deride kabarma ve kızarıklık)	Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma	Aile ve arkadaşlardan uzaklaşma ve içe kapanma
Diyabet	Hayal kırıklığı	Kişilerarası problemler
Ülser	İç sıkıntısı, bıkkınlık	Çabuk öfkelenme
Kroner kalp rahatsızlığı riskinde artış	Depresyon	Örgüte yönelik ilginin kaybı

Genel ağrı ve sızılar	Konsantrasyon bozukluğu, dikkat azlığı	Hatalar yapma
Alerji	Aile içi sorunlarda artış	Çalışmaya yönelmede direnç

Kaynak: (Kervancı, 2013, s.34).

2.2.1.1. Fiziksel belirtiler

Fiziksel belirtiler, bireyin bedensel sağlığında meydana gelen belirtiler olarak kendini gösterir (İnanç, 2013, s.11). Çalışma koşullarının gerektirdiği bilgi ve yeteneğe sahip olmama durumundan kaynaklanan strese bağlı olarak bireylerde fizyolojik açıdan rahatsızlıklar görülmektedir. Uyku bozukluğu, vucut ağrıları, kalp rahatsızlıkları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, bel ve sırt ağrıları (Baklacı, 2013, s.47), uyuşukluk, bitkinlik hissi, baş ağrıları, migren, halsizlik, solunum yetmezliği, kilo değişimleri gibi fiziksel değişimler tükenmişlik belirtisi olarak açıklanmaktadır (Kervancı, 2013, s.34).

2.2.1.2. Psikolojik belirtiler

Psikolojik belirtiler diğer belirtilere oranda daha az görülmektedir. Dikkatle incelendiğinde birey ve çevre tarafından fark edilmesi daha kolaydır (İnanç, 2013, s.11). Psikolojik belirtiler; duygusal yorgunluk, depresyon, hayal kırıklığı, işten nefret etme, iş devamsızlığı, dikkat dağınıklığı, boşluk hissi, işten ayrılma fikri (Baklacı, 2013,s.48), yetersiz hissetme, içsel sıkıntı ve ailevi sorunlar şeklinde ifade edilebilir (Kervancı, 2013, s.35).

2.2.1.3. Davranışsal belirtiler

Davranışsal belirtiler, fiziksel ve psikolojik belirtilerle kıyaslandığında bireyin davranışlarındaki değişimler gözle görülmekte ve daha çabuk anlaşılmaktadır (İnanç, 2013, s.11). Davranışlarda ani tepkiler verme, iş çevresiyle anlaşamama, işten kaytarma, alınganlık, inkar ve sürekli suçlama hali, uyumsuzluk, verimsizlik (Baklacı, 2013, s.48), çalışmadan kaçma, iş ilgisinde azalma, çevreye karşı kızgınlık ve sardırganlık hali gibi durumlar tükenmişliğin davranışsal boyutları arasında gösterilmektedir (Kervancı, 2013, s.35).

2.2.2. Tükenmişlik sendromunun nedenleri

Yapılan ilk incelemelerde araştırmacılar tükenmişliğin kişisel nedenlerden kaynaklı bireysel bir sorun olduğunu belirtmişlerdir. Daha sonraki araştırmalarda sorunun kaynağının sadece bireysel olmadığı çevresel etkenlerin de tükenmişliğe neden olduğu açıklanmıştır (Yılmaz, 2018, s.31). Tükenmişliğin nedenlerini incelemek, tükenmişlik kavramını anlamak için gerekli bir esastır. Bu başlık altında tükenmişliğin bireysel ve çevresel nedenleri açıklanmıştır (Kervancı, 2013, s.20).

2.2.2.1. Bireysel nedenler

Bireyin sosyal ve duygusal yapısı göz önüne alındığında, bu unsurların tükenmişlik açısından farklı perspektiflerle ele alındığını göstermektedir (Kervancı, 2013, s.21). Yapılan araştırmalar incelendiğinde kişisel faktörlerin tükenmişlik üzerinde daha fazla etki bıraktığı gözlemlenmiştir (İnanç, 2013, s.12). Tükenmişliğe etki eden bireysel nedenler; demografik özellikler, kişisel beklentiler, aile içi sorunlar, ekonomik sorunlar, iş tutumları (Kervancı, 2013, s.21), kariyer beklentileri, stres, motivasyon, medeni durum, cinsiyet, yaş, eğitim durumu faktörlerinden oluşmaktadır (Yılmaz, 2018, s.31). Aşağıda en çok karşılaşılan nedenlerin birkaçına değinilmiştir.

2.2.2.2. Demografik değişkenler

Yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi gibi demografik faktörler bireylerin tükenme seviyelerine doğrudan etki etmektedir (Baklacı, 2013, s.50).

Yaş aralığı 30 veya 40 olan çalışanlara oranla genç çalışanlarda tükenme oranı daha fazladır. Genç yaşta tükenme yaşayan bireylerin hizmet verdikleri işlerden daha erken ayrıldığı bilinmektedir (Yılmaz, 2018, s.36) Cinsiyet faktörü incelendiğinde ise net bir kanıya varmak zordur Yapılan bazı çalışmalarda kadınların daha fazla tükenmişlik gösterdiği (Maslach ve Jackson, 1981, s. 111; Cordes ve Dougherty, 1993, s. 632; Ergin, 1993, s. 147; Ergin; 1995, s. 42, Buick ve Thomas, 2001, s. 307; Maslach vd., 2001, s. 410; Budak ve Sürgevil, 2005, s. 103; Etzion ve Pines, 1986, s. 28), bazı çalışmalarda ise erkeklerin daha çok tükenmişlik belirtisi gösterdiği belirtilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 111). Bazı çalışmalara göre de cinsiyetin tükenmişlik oranına etki etmediği belirtilmiştir (Güllüce, a.g.e) (Kervancı, 2013, s.21). Medeni durum ile ilgili çalışmalar da bekârların evlilere oranla daha çok tükenmişlik sendromu

yaşadıkları belirtilmiştir. Sonuç olarak evlilerde tükenmişlik oranının daha düşük olduğu tespit edilmiştir (İnanç, 2013, s.14).

Araştırmalar gelir düzeyi daha az olan bireylerin daha çok duygusal tükenme yaşadığını belirtmiştir (Yılmaz, 2018, s.37).

2.2.2.3. Kişilik özellikleri

Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri tükenmişliği etkileyen önemli bir nedendir. Kişilik özellikleri beş adımda incelenmektedir. Bunlar; dışa dönüklük, nevroitiklik, öz disiplin, deneyime açıklık ve uyumluluktan oluşmaktadır (Yılmaz, 2018, s.38). Amerikalı Meyer Fridman ve Rosenman'ın "A ve B Tipi Davranış Biçimi" (1974) araştırmasına dayanarak tükenmişliğin A ve B tipi kişisel özelliklere göre farklılık gösterdiğini belirtilmiştir. A tipi kişiliğine sahip birey, sabırsız, rekabetçi, zamanla yarışır. A tipi için başarı; para ve sorumluluktur. Bu bireyler daha çok tükenme belirtisi gösterirler. B tipi özelliğine sahip birey ise rekabet duygusu daha az olan, işe daha az ilgi duyan bireylerdir. Yapılan çalışma sonucunda A tipi bireylerin B tipi bireylere oranla tükenmişlik duygularının daha yüksek olduğu saptanmıştır (İnanç, 2013, s.16).

2.2.2.4. Beklentiler

Beklentiler, bireylerin kendinden ve çalıştığı iş yerinden istekleriyle ilgilidir. Bireylerin; başarı, çalışma koşulları, ücret, terfi, motivasyon, güvenlik vb. istekleri vardır. Bu isteklere bağlı olarak bireylerde tükenme oranları değişkenlik gösterebilmektedir. Aybay'ın (2011) yaptığı çalışma incelendiğinde beklentilerin tükenmişlik ile anlamlı ve olumlu bir sonuç gösterdiği açıklanmıştır (Yılmaz, 2018, s.41). Beklentilerin karşılanamaması sonucunda bireyde hayal kırıklığı ve stres oluşur. Bu belirtiler bireyin tükenmişlik sendromuna girmesine neden olur (İnanç, 2013, s.16).

2.2.2.5. Çevresel nedenler

Çevresel nedenlerde bireysel nedenler gibi tükenmişliğe etki etmektedir. Bireylerin yaptıkları iş karşılığında yeterli ilgi, takdir, ödül, terfi vb. olanaklarının olmadığı çalışma ortamları bireysel yıpranmaya neden olmaktadır (Baklacı, 2013, s.50).

Tükenmişliğe etki eden çevresel (örgütsel) nedenler incelendiğinde; rol belirsizliği, ödül, adalet, kaynakların kontrolü (Yılmaz, 2018, s.34), değerler, sosyal statü, iş yükü gibi faktörler görülmektedir (İnanç, 2013, s.19).

Aşağıda tükenmişliğe en çok etki eden çevresel nedenlerin bir kaçına değinilmektedir.

2.2.2.5.1. İş yükü

En önemli çevresel faktörlerden biri olan iş yükü “bireylerin bilimli bir zaman içerisinde yapabileceği iş miktarı” olarak belirtilmiştir. İş yükü fazla olan bireylerin fiziksel ve duygusal olarak tükenme yaşadığı gözlemlenmiştir (Yenigün, 2021, s.29). Çalışanın yetenek, bilgi ve becerisi yeterli olsa bile fazla iş yükünün olması bireyi strese sevk edebilir. Bu neticede birey stresle başa çıkamadığında duygusal tükenme başlar (İnanç, 2013, s.18).

2.2.2.5.2. Adalet

Çevrenin herkes için eşit ve net kuralları uygulamasını ifade etmektedir (İnanç, 2013, s.21). Örgütte uygulanan değer, ücret, terfi, maddi olanaklar, performans değerlemesi, plan, yöntem ve çalışma şartlarının adaletli olma durumu olarak açıklanmaktadır (Baklacı, 2013, s.52). Örgüt içerisinde bireylere adil davranılmadığında bireyler arasında uyumsuzluk ve sorunlar oluşmaktadır. Bu sorunlar bireyin duyarsızlaşmasına sebebiyet vermektedir (Yılmaz, 2018, s.35).

2.2.2.5.3. Rol belirsizliği

Rol belirsizliği bireylerin yapmakla mükellef oldukları görev tanımlarının açık olmamasından kaynaklanmaktadır. Schwab ve Jwanicki (1982)’nin yaptığı araştırmaya göre rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının tükenmişlik ve stres üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirtilmiştir (Akt.İnanç, 2013, s.21).

2.2.3. Tükenmişlik ile mücadele yöntemleri

Bireylerin, motivasyonunu düşüren, hizmetlerin kalitesini azaltan, bireylerin verimliliklerine etki eden tükenmişlik, bireyde ve örgütte bazı sorunlara sebep

olmasından dolayı önlem alınması gereken bir sorun olarak görülmüştür (Baklacı, 2013, s.60). Araştırmacılar tükenmişlik yaşayan bireyler üzerinde sendromla mücadele etmek için birçok araştırma yapmış ve yöntem geliştirmişlerdir (Biçki, 2016, s.68). Tükenmişlik sendromu sonuçları bakımından oldukça önemlidir. Literatürde, tükenmişliği azaltma veya önleme üzerine birçok araştırma bulunmaktadır. Tükenmişlikle mücadele etmek için ilk adım, bireydeki belirtileri tespit etmektir. Bu belirtilerin tespiti, tükenmişlik sendromunun tamamen ortadan kaldırılmasa bile stres ve dolayısıyla tükenmişlik etkilerinin azaltılmasına yardımcı olabilir. Eğer belirtiler tespit edilemezse, tükenmişlik sendromu sonuçları zaman içinde daha ciddi hale gelebilir. Bu nedenle örgütler ve bireyler, tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için çeşitli yöntemler kullanabilirler (İnanç, 2013, s.35). Bu alanda araştırma yapan Maslach ve Leiter tükenmişlikle mücadele yöntemlerini bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana başlıkta incelemişlerdir (Biçki, 2016, s.68).

2.2.3.1. Bireysel mücadele yöntemleri

Covey'nin (1989) yaptığı araştırma, bireysel tükenmişlikle başa çıkmak için bireylerin üretim faaliyetleri ile verimlilikleri arasında bir denge kurmalarının önemini vurgulamaktadır. Bu çalışma, Covey'nin "7 Etkili İnsanın Alışkanlığı" kitabında ele alınan bir ilkedir ve bireylerin iş hayatlarında ve genel yaşamlarında dengeyi sağlamalarını teşvik etmektedir (Yıldırım E. , 2021, s.41). Bireyler bu konuda, gerçekçi hedefler belirleme, kariyer beklentileri, zaman yönetimi, ödüllendirme, gelecek beklentileri, ücret vb. yöntemler geliştirmişlerdir (İnanç, 2013, s.38). Bu yöntemleri uygulamada başarılı olması için bireylerin kendilerine inanmaları, tükenmişlikten kurtulmak için çaba göstermeleri, iş yüklerinin hafifletilmesi, belirli yetkilerin verilmesi ve oto kontrollerini sağlamaları gerekmektedir (Biçki, 2016, s.69).

Yoğun çalışma temposu içinde olan bireylerin kendilerine ailelerine ve sosyal çevrelerine vakit ayırması oldukça güçtür. Bu bağlamda bireylerin başarı ve verimlilik sağlamaları zordur. Buna bağlı olarak bireylerin iş ve iş dışı yaşamlarında iyileşmeler yapılması gerekmektedir (Yıldırım E. , 2021, s.41). Bireylere verilen sosyal desteklerin tükenmişliğe olumlu etki ettiği belirtilmiştir. Destekçi aile bireyleri ve sosyal çevreleri bireylerin performansını, verimlilik oranını, işi sevme derecesini olumlu etkilemektedir (Baklacı, 2013, s.61).

2.2.3.2. Örgütsel mücadele yöntemleri

Tükenmişlikle başa çıkmada örgütlerin doğru analiz yaparak etkili yöntemler geliştirmesi gerekmektedir. Yapılan Croucher, Freundenberger ve Richelson araştırmaları incelendiğinde örgütlerin tükenmişlikle mücadelede uyguladıkları bazı yöntemlerin ortaya konulduğu görülmüştür (Biçki, 2016, s.69). Bu yöntemler arasında, iş görevlerinin net olarak tanımlanması, çalışanlara ulaşılabilir hedeflerin belirlenmesi, ödül olanaklarının artırılması ve bireylere yetki ve söz hakkı verilmesi gibi önemli örnekler verilebilir (İnanç, 2013, s.38). Bunların yanı sıra öneri ve eleştirilere önem verilmesi, yeni başlayan çalışanlar için eğitim, uyum programları düzenlenmesi, bireylerin görev tanımları ve yeteneklerine göre çalışma programı düzenlenmesi örgütlerin tükenmişlikle mücadelesi açısından önemlidir (Baklacı, 2013, s.61).

2.2.4. Tükenmişlik modelleri

Bireylerin davranışlarını etkileyen tükenmişliğin odağında yer alan nedenleri, meydana getirdiği etkileri ve tükenmişlik süreçlerini açıklamak amacıyla farklı tükenmişlik modelleri oluşturulmuştur (İnanç, 2013, s.22). Bu modeller, Maclach, Perman ve Hartman, Mejer, Cherniss, Pines, Edelwich ve Brodsky, Gaines ve Jemier, Suran ve Sheridan araştırmacılarının yaptığı çalışmalar sonucu ortaya çıkmıştır (Kervancı, 2013, s.9). Literatürde en çok karşılaşılan bu modellere aşağıda detaylı olarak değinilmiştir:

2.2.4.1. Maclach modeli

Maclach tükenmişliği, yapılan işle ilgili devamlı hale gelen duygusal tepkilerin bireyler arasında sıkça görülmesi olarak tanımlamıştır (Baklacı, 2013, s.54). Tükenmişlik konusunda literatüre büyük katkılar sağlayan Maclach 1982’de “Burnout: The Cost of Caring” adlı eserinde araştırmalarını toplamıştır. Bunun yanı sıra Jackson ile 1982 yılında Tükenmişlik Ölçeğini geliştirmişlerdir (Kervancı, 2013, s.18). Bu ölçek literatüre “Çok Boyutlu Tükenmişlik” ya da “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” olarakta geçmiştir (İnanç, 2013, s.22). Maclach, bu ölçekte üç boyuttan bahsetmiştir, bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklindedir (Baklacı, 2013, s.54). Bu başlık altında boyutlara değinilmiştir.

Duygusal Tükenme: Bireylerin yoğun çalışma sonucunda verimliliklerinin azalması, işin gereklerini yapamama durumuna gelmesi, duygusal olarak tedirgin olması anlamına gelmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin ilk belirtisidir (Yılmaz, 2018, s.29). Duygusal tükenme yaşayan bireyler iş devamsızlığı, mesai saatlerine uymama gibi davranışlar göstermektedir (Baklacı, 2013, s.44).

Duyarsızlaşma: Duygusal tükenmenin yoğun yaşanması sonucunda duyarsızlaşma meydana gelmektedir. Literatüre depersonalization olarak da girmiştir. Bu sendromu yaşayan birey asosyal olmaya başlamakta ve üzerinde hissettiği stresten kurtulmak için kaçış yolları aramaktadır (Etyemez, 2013, s.28). Duyarsızlaşma yaşayan bireylerin diğer insanlara karşı umursamaz, aşağılayıcı, mesafeli (İnanç, 2013, s.25), kaba, alaycı, nefret duyma gibi davranışlarda bulunduğu gözlemlenmiştir (Yenigün, 2021, s.21).

Düşük kişisel başarı: İngilizcesi 'low personal accomplishment' olan düşük kişisel başarı hissi, bireyin kendini eksik ve yetersiz görmesi olarak ifade edilmektedir. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenme etmenlerinin ortak sonucu olarak da ortaya çıkmaktadır (Kervancı, 2013, s.20). Maslach, bireyin diğer bireylerde gördüğü başarısızlıkları kendinde görmeye başlaması sonucunda kendini eksik, başarısız ve verimsiz hissetmesi olarak açıklamıştır (İnanç, 2013, s.25). Bu aşamada bireyin kendini yetersiz hissetmesinden kaynaklı negatif düşünme, kendini suçlu hissetme ve düşük kişisel başarı durumu ortaya çıkmaktadır (Etyemez, 2013, s.28).

2.2.4.2. Perlman ve Hartman modeli

Perlman ve Hartman (1982) tükenmişliği; bireyin çevresini sorgulayan ve bireysel değişkenlere dayalı olarak açıklamışlardır. Modeli "*üç bölümden oluşan kronik duygusal tepki*" olarak tanımlamışlardır (Baklacı, 2013, s.55). Bu model stres ile birlikte meydana gelen algısal ve bilişsel davranışları esas almaktadır (Yenigün, 2021, s.24). Duygusal strese verilen yanıt olarak belirtilen tükenmişlik; fiziksel (duygusal) tükenme, duyarsızlaşma ve düşük iş üretimi şeklinde üç birleşenden oluşmaktadır (Etyemez, 2013, s.20). Modelde dört aşama mevcuttur. Bu aşamalar (Kervancı, 2013, s.14):

- Durumun strese götürme derecesi
- Algılanan stres düzeyi
- Strese tepki

- Strese verilen tepkinin sonucu şeklinde sıralanabilir.

2.2.4.3. Meier modeli

Meier (1983) tükenmişliği, "Bireylerin işlerinden anlamlı destekleyici, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterlilik eksikliği nedeniyle büyük ceza ve küçük ödül beklentisi" şeklinde açıklamıştır (Etyemez, 2013, s.23). Meier ortaya koymuş olduğu modelde, tükenmişliği bilişsel ve davranışsal olarak etkileyen dört birleşene değinmiştir (Yenigün, 2021, s.25). Bunlar:

- Pekiştirme beklentileri (Reinforcement Expectancies)
- Sonuç beklentileri (Outcome Expectancies)
- Yeterlilik beklentileri (Self-Efficacy Expectancies)
- Bağlamsal bilgi işleme (Contextual Processing) olarak sıralanmıştır (İnanç, 2013, s.28).

Ayrıca Meier modelinde iş deneyimlerinin tekrarları olarak sonuçlanan durumları üç aşamada incelemiştir. Bireyin;

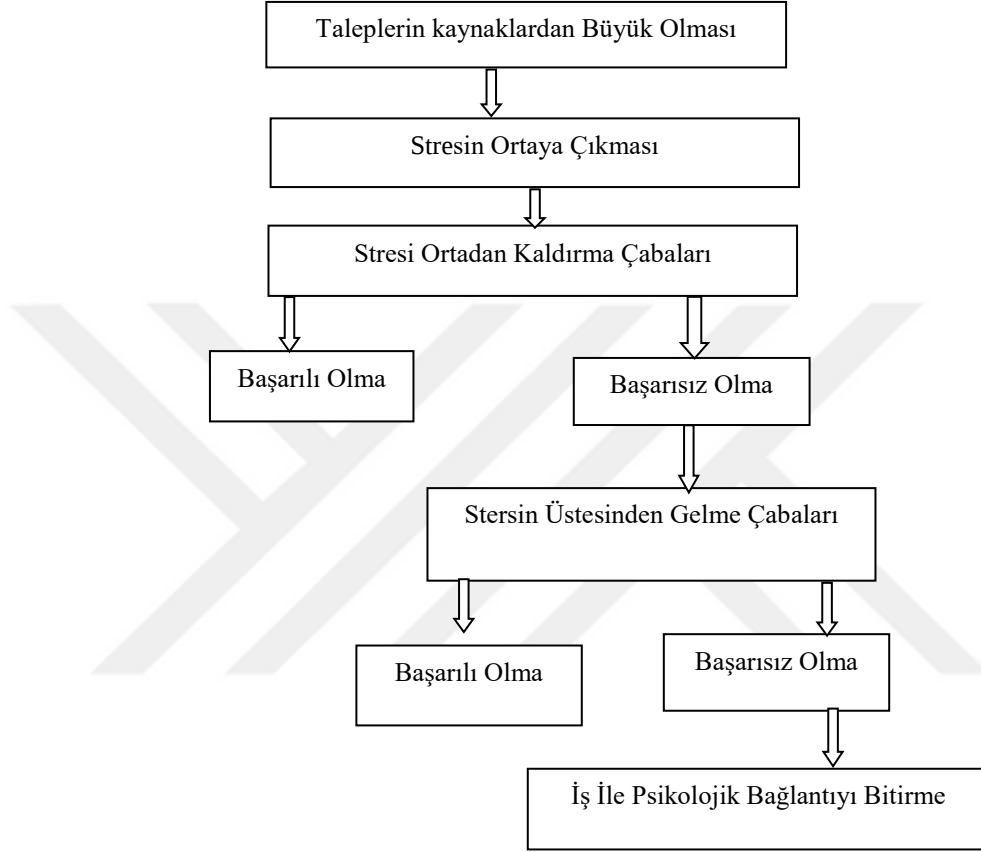
- İşle alakalı olumlu destekleyici davranış beklentisinin az ve ceza beklentisinin fazla olması,
- Destekleyicileri kontrol altına almak için gerekli davranışların , bireylerin yeterli beklentisinin düşük olması,
- Var olan destekleyicileri kontrol etmek için beklentilerin yüksek olması şeklinde açıklanmıştır.

Bu bağlamda beklenti düzeyleri düşük olan bireylerin daha sık anksiyete, korku, endişe gibi olumsuz duygu ve davranışlar gösterdikleri belirtilmiştir (Etyemez, 2013, s.23).

2.2.4.4. Cherniss modeli

1980 yılında tükenmişlik sürecine dayalı ilk model Cary Cherniss tarafından literatüre kazandırılmıştır (Yenigün, 2021, s.24). Cherniss tükenmişliğin özünün stres olduğunu belirtmekle birlikte tükenmişliği “kontrol altına alınamayan stres” olarak da tanımlamıştır. İş ortamında yaşanan çatışma, güvensizlik, gerilim ve rol çatışmaları bireyin stres olmasına neden olmaktadır (Yıldırım E. , 2021, s.38). Birey oluşan stresi ortadan kaldırmak için mücadele etmektedir. Eğer birey verdiği çabada başarısız olursa motivasyon ve stres yönetimine başvurmaktadır buna rağmen bir değişme olmuyorsa

birey iş yerinden geri çekilme davranışı göstermektedir (Yenigün, 2021, s24). Özetle şekil 2.6’da Cherniss modeli, stresin kontrol altına alınamadığı durumlarda bireylerin strese karşı verdiği başa çıkma tepkisi olarak açıklanmıştır (Kervancı, 2013, s.10). Aşağıda Cherniss modelinde bireylerin stresle başa çıkmada başarılı olma veya aksi durumda tükenmişliğe giden aşamaları detaylı olarak gösterilmiştir.



Şekil 2.6. Cherniss tükenmişlik modeli (Yıldırım E. , 2021, s.38).

2.2.4.5. Pines modeli

Maclach’ın tükenmişlik modelinden sonra en yaygın kullanılan ölçek olarak kabul edilmiştir (İnanç, 2013, s.30). Pines tükenmişliği, bireylerin hayatta kalma mücadelelerinde yaşadıkları olumsuz olaylara karşı kendilerini ifade edememeleri olarak tanımlamıştır (Yıldırım E. , 2021, s.40). Bu model esas alındığında tükenmişlik yaşayan bireylerin çaresizlik, uzun süre uykusuzluk ve yorgunluk hissi, enerji düşüklüğü, hayal kırıklığı gibi duygulara sahip olduğu görülmüştür. Bu model için motivasyon oldukça önemlidir (Yenigün, 2021, s.24). Pines tükenmişlik modelini, üç

birleşende açıklamak mümkündür. Bu birleşenler; duygusal, fiziksel ve zihinsel tükenme olarak sıralanmıştır (Kervancı, 2013, s.13).

Duygusal tükenme: Hayal kırıklığı, umutsuzluk, çaresizlik vb. duyguları barındıran ve sürekli depresyon belirtileri göstermektedir.

Fiziksel tükenme: Uyku bozukluğu, yorgunluk hissi, iştah düzensizliği gibi septomları göstermektedir.

Zihinsel tükenme: Bireylerin sürekli olarak olumsuz düşünceleri kendilerini yetersiz ve eksik hissetmeleri olarak görülmektedir.

2.2.4.6. Edelwich ve Brodsky modeli

1980 yılında geliştirilen bu modele göre, tükenmişlik, yoğun insan iletişiminin olduğu işlerde çalışan bireylerde görülen, yetersiz eğitim, uzun mesai saatleri, iş yoğunluğu, yetersiz ücret politikaları gibi çalışma koşullarının sonucu olarak çalışanların amaçlarını ve enerjilerini kaybetmeleri olarak tanımlanır. Bu durum aynı zamanda müşteri memnuniyetsizliklerine de neden olabilir (Yıldırım E. , 2021, s.39). Bir başka tanıma göre bireyin yüksek beklentilerle işe başlaması ancak beklentilerinin karşılanamaması sonucunda tükenmişliğin ortaya çıkması olarak da açıklanmıştır (Etyemez, 2013, s.19). Edelwich ve Brodsky tükenmişliği dört evrede açıklamışlardır. Bunlar; idealistik coşku, durgunluk, apati (duyarsızlaşma) ve engellenmedir (Yenigün, 2021, s.22).

İdealist coşku: İşe yeni başlayan bireylerde görülmektedir. Birey işe başlarken hedef ve motivasyon düzeyi yüksek beklentilere sahip olmaktadır. Birey kendisine verilen iş ve görevleri büyük bir özveriyle gerçekleştirip övgü ve takdir beklerken, ön yargılı hükümlerle ve mobingle karşılaşması sonucunda hayal kırıklığı yaşayarak tükenmişliğe sürüklenmektedir (İnanç, 2013, s.29).

Durgunluk: Beklentileri ile ilgili hayal kırıklığı yaşayan birey durgunluk dönemine girmektedir. Bireyin motivasyon ve enerjisi düşer işe ilgisi azalır ve iş dışı alanlara yönelir (Kervancı, 2013, s.11).

Engellenme: Birey işe devam edip etmeme konusunda kararsızdır. Yaşadığı negatif olayları düşünmektedir. Olumsuzlukların devam edeceğini düşünen birey içine kapanmakta ve çaresizlik duygusu yaşamaya başlamaktadır (Yenigün, 2021, s.23).

Apati (duyarsızlaşma): Birey duygusal duyarsızlaşma yaşar ve işe olan inancını tamamen kaybeder. İşe karşı ilgisiz ve verimsiz olmaya başlar. Bunun sonucunda birey

işten erken ayrılmaya, devamsızlık yapmaya ve işten uzaklaşmaya başlar (Baklacı, 2013, s.58).

2.2.5. Tükenmişlik sonuçları

Tükenmişlik ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Tükenmişlik yaşayan bireyler fiziksel, psikolojik ve davranışsal etkiler karşısında yetersiz kaldığında kendi iç dünyalarında ve sosyal çevrelerinde bazı değişimler yaşamaktadırlar (Yenigün, 2021, s.35). Değişimler bireylerde kalıcı ve geçici etkiler bırakmaktadır (İnanç, 2013, s.32). Bu bağlamda tükenmişliğin sonuçları bireysel ve örgütsel olarak sınıflandırılmıştır. Bir sonraki başlıkta bireysel ve örgütsel sonuçlar açıklanmıştır (Baklacı, 2013, s.59).

2.2.5.1. Bireysel sonuçlar

Bireyler duygu ve düşünceleriyle vardırırlar. Olumsuz duygu ve düşünceler sonucunda negatif tepkiler oluşmaktadır. Oluşan olumsuz tepkiler bireyin tükenmişlik algısına etki etmektedir (Kervancı, 2013, s.36). Bu bağlamda bireyin iş verimliliğinin azalması, işe karşı olumsuz hisler yaşamaya ve psikolojik yıpranmalar yaşamaya başlaması oluşan olumsuz tepkilerden kaynaklanmaktadır (Baklacı, 2013, s.59). Tükenme yaşayan birey fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz belirtiler göstermektedir. Kendilerini sürekli yorgun ve uykusuz hisseden bireylerde unutkanlık, dikkat bozukluğu ve öz güven eksikliği gibi belirtiler de görülmektedir (Yenigün, 2021, s.36). Tükenmeyle birlikte bireylerde görülen duygusal yorgunluk aynı zamanda fiziksel yorgunluğa da neden olmaktadır. Freudenberger (1981) bireylerin yaşadıkları belirtileri dikkate alınmadığına değinmiştir. Freudenberger 'bireyler iç dünyalarında mücadele ettikleri sorunları görmezden gelirler bunun sonucunda da bireysel tükenme meydana gelmektedir' şeklinde açıklamıştır (Akt.Nart, 2015, s.74).

2.2.5.2. Örgütsel sonuçlar

Tükenmişliğin ortaya çıkardığı örgütsel sonuçlar; işten ayrılma niyetinin artması, verimliliğin azalması, başarısızlık düşüncesi, işe geç gelme (Baklacı, 2013, s.60), işe devamsızlığın artması, hizmet kalitesinin düşmesi, işteki sosyal ortamın bozulması, işe olan bağlılığın azalması vb. olarak belirtilmektedir (Yenigün, 2021, s.37). Bu sonuçlar bireyde tükenmeye bağlı işi bırakma yönünde davranışlara neden olabilmektedir.

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

Bireylerin iş yerinden bilinçli olarak ayrılmayı düşünmesi veya niyet etmesi, bir işletme için önemli bir sorun olmaktadır (Bozacı, Çiftçi, & Gürer, 2018, s.212). İşten ayrılma niyeti, bireyin fiziksel olarak işten ayrılmasına yol açabilir. Bu nedenle, işten ayrılmayı düşünen çalışanın örgüt tarafından doğru yöntemlerle incelenmesi ve önlemler alınması gereklidir (Güler & Marşap, 2019, s.290).

İşten ayrılma niyeti, genellikle bireyin istifa etmeye karar vermeden önceki son aşama olarak kabul edilmektedir (Gümüşsoy & Yıldırım, 2020, s.289). İşten ayrılma niyeti, genellikle çalışanların iş şartlarından memnun olmadığı bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Söz konusu durum, işyerleri için zaman ve maliyet kayıplarına neden olmanın yanı sıra, çalışanlar arasındaki sosyal ilişkilerin bozulmasına, çalışanlar arasındaki motivasyonun azalmasına da yol açabilmekte ve işletmelerin karşısına bir sorun olarak çıkabilmektedir. Bu nedenle işletmeler, kalifiye çalışanların işten ayrılma niyetlerini önlemek için çeşitli önlemler almaya çalışmaktadırlar (Günday & Keleş, 2017, s.683). Araştırmalar esas alındığında, işten ayrılma niyeti gösteren bireylerin, işlerinden ayrılmayı düşünmelerine neden olan güç kaybını hissettiklerini ve sahip oldukları deneyimleri yetersiz gördüklerini düşündükleri gözlenmiştir. Kim ve Stoner'ın (2008) araştırmasının bulguları esas alındığında, çalışanların işten ayrılma niyetleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında doğrudan bir ilişkinin olduğu görülmüştür (Akt. Gümüşsoy & Yıldırım, 2020, s.291).

2.3.1. İşten ayrılma niyeti süreci

İşten ayrılma süreci, belirli aşamalardan oluşmakta ve genellikle iş tatminsizliği gibi faktörlere dayandırılmaktadır. Mobley (1982), bu süreci açıklamak için geliştirdiği modelini iş tatminsizliğine dayandırmıştır. Şekil 2.7'de belirtilen modele göre, bir çalışan işten ayrılma niyeti oluşturur ve ardından bu niyeti gerçekleştirmek için belirli adımlar atar. Bu sürecin psikolojik etkileri Mobley'in modelinde vurgulanmıştır (Akkurt, 2021, s.53).

Mobley'in modeline göre işten ayrılma süreci şu aşamalardan oluşmaktadır.

Yeni İş Arayışı: Çalışan, mevcut işinden memnun olmadığını fark eder ve yeni iş arayışına girmeye karar verir. Bu aşamada iş tatminsizliği önemli bir rol oynar. Çalışan, alternatif iş fırsatlarını araştırmaya başlar.

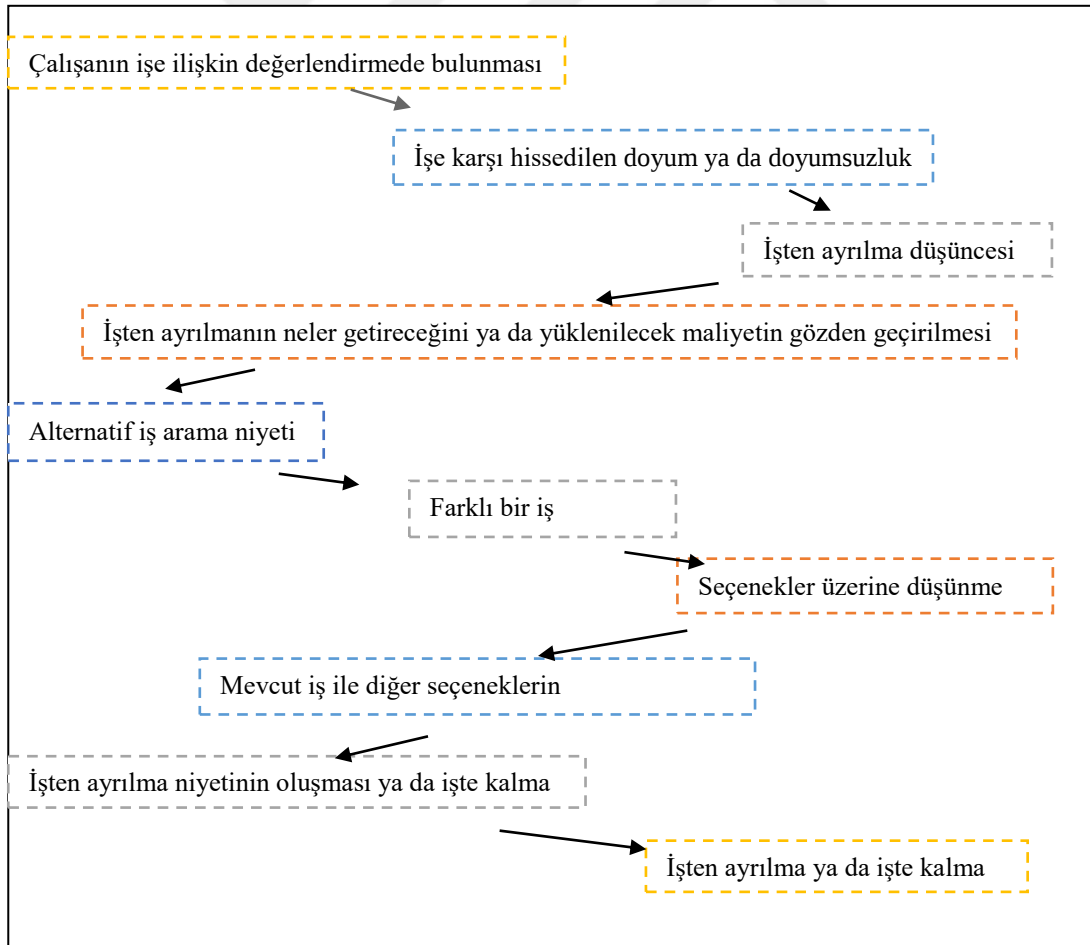
İş Karşılaştırması: Çalışan, mevcut işini yeni iş fırsatlarıyla karşılaştırır. Bu karşılaştırma, maaş, çalışma koşulları, işin özelliği, kariyer fırsatları gibi faktörlere dayanır. İş tatminsizliği, mevcut işin eksilerini vurgulayabilir.

Karar Alma: Karşılaştırma sonucunda, çalışan işini bırakma veya devam etme kararı verir. İşten ayrılma niyeti bu aşamada daha da belirginleşebilir. Bu karar, endişe, stres veya kararsızlık gibi psikolojik etkilere neden olabilir.

Kararın Uygulanması: Eğer çalışan işten ayrılma kararı almışsa, bu kararı uygulamak için işten ayrılma sürecini başlatır. Bu süreç, işverene ayrılma bildirimi yapmak, işi sonlandırmak ve yeni işe geçmek gibi adımları içerir (Mobley, 1977, s.238).

Mobley'in modeli, çalışanların işten ayrılma sürecini ve iş tatminsizliğinin süreci nasıl etkileyebileceğini anlamamıza yardımcı olur. İş tatminsizliğini azaltmak ve çalışanların işlerini terk etme niyetlerini engellemek için işverenler bu aşamaları ve psikolojik etkileri göz önünde bulundurabilirler

İşten ayrılma süreci şekil 2.7’de belirtilmiştir.



Şekil 2.7. Mobley işten ayrılma sürecine ilişkin şema (Akkurt, 2021, s.53).

2.3.2. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler, genellikle örgütsel, bireysel ve çevresel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. Bireysel faktörler; bireylerin sahip oldukları karakteristik özelliklerinden oluşan nedenler olarak belirtilmektedir (Çoban, 2022, s.7). Bireysel faktörler; iş tatmini, kişilik özellikleri ve kariyer hedefleri başlıkları altında incelenmektedir. Çevresel faktörler, bireyin işten ayrılma niyetini tetikleyebilen iş dışı etkenlerin, kişinin mevcut olanaklarına etki etmesi sonucunda ortaya çıktığı şeklinde ifade edilmiştir (Akkurt, 2021, s.52). Çevresel faktörlere ekonomik durum, aile ilişkileri ve ulaşım olarak örnek gösterilebilir. Bu faktörler madeler halinde aşağıda deyatlı olarak sıralanmıştır;

- Çalışma yılı,
- Cinsiyet ayrımı (Gümüşsoy & Yıldırım, 2020, s.290),
- Örgütsel destek,
- İş tatmini,
- İş güvencesi,
- İş-aile çatışması,
- Nepotizm (kayırmacılık) (Bozacı, Çiftçi, & Gürer, 2018, s.212),
- Yaş,
- Cinsiyet,
- Ücret,
- Kariyer fırsatları,
- Çalışma koşulları vb. olarak sıralanabilmektedir (Bal, 2020, s.33).

Yukarıda sıralanan faktörler bireyin işten ayrılma niyetini etkileyen ve bu niyetin oluşmasında öncü olan unsurlardır. Bireyin çalıştığı iş yerine bağlılığı ve çalışmaya devam edip etmeyeceği konusunda belirleyici unsurlar olarak açıklamak mümkündür.

2.3.3. İşten ayrılma niyetinin sonuçları

Bireyin işten ayrılma niyeti olarak gösterdiği tepkiler süreç için önemli bir göstergedir. Bu tepkiler bireyin işinden ayrılma düşüncesi, işten soğuması hatta işini sonlandırması sürecine sebebiyet verebilmektedir (Aslan Seki, 2021, s.18). Mobley bu sürecin gerçekleşmesi sonucunda çalışanlar ve örgütler açısından olumlu ve olumsuz etkilerinin olduğunu belirtmektedir (Akkurt, 2021, s.54).

Yöneticilerin veya kalifiye işçilerin işten ayrılması işletmeler açısından büyük sorun teşkil etmektedir. İşten ayrılan birey yerine yeni çalışanların alınması, eğitilmesi, maliyet açısından işletmelere yük olmaktadır. Bunun yanı sıra üretim ve satışta aksaklıklarla mücadele etmek zorunda kalan işletme sürekli yeni işçi almak durumunda kalır ve itibar kaybı yaşar (Yesirlili, 2022, s.61).

Tablo 2.3’de işten ayrılma niyetinin örgütte kalan birey, örgütten ayrılan birey ve örgüt açısından sonuçları ele alınmış ve detaylarıyla sıralanmıştır.

Tablo 2.3. İşten ayrılma niyeti sonuçları.

Örgüt Açısından	Örgütten Ayrılan Açısından	Örgütte Kalan Açısından
Her yeni çalışana harcanan zaman ve yapılan harcamalar	İşle ilgili sahip olduğu bilgi ve deneyimini kaybetmesi	Örgütteki sosyalleşmenin azalması veya bitmesi
Yeni başlayacak çalışan için harcan zaman ve yapılan harcamalar	Çalışanın elde ettiği imtiyaz ve hakları kaybetmesi	İş yerindeki tecrübe sahibi iş arkadaşlarının kaybı
Örgütteki sosyalleşmenin zarar görmesi	Çalışanın borçlarını ödeyememesi	Geride kalan çalışanların iş yükünün fazlaşması
Ayrılan çalışan nedeni ile üretimin sekteye uğraması	İş değişikliği sebebiyle çalışanda stresin ortaya çıkması	Ortam uyumunun bozulması
Eğitimli çalışanın iş verimini kaybetmesi	Eşlerin geleceğe yönelik planlamalarında değişikliklerin oluşması	Çalışanın işyerine bağlılığının azalması
Örgütteki iş tatmininin düşmesi	Yapılan Kariyer planlamasında gerilemenin yaşanması	Çalışanın verimliliğinin düşmesi

Kaynak: (Terzi, 2022, s.27).

İşten ayrılma niyeti arttıkça işten ayrılmalarda artış yaşanmaktadır. Bu bağlamda örgütler personellerinin işten ayrılma niyetine sebep olacak davranışlarını derinlemesine incelemeli ve önlemler alması gerekmektedir (Aslan Seki, 2021, s.18).

Dünya üzerinde yaşanan iş stresi tükenmişlik ve işten ayrılma davranışı daha önce birçok araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Konuyla ilgili derinlemesine literatür incelenmesi yapılmış ve sonraki başlıkta bu incelemeye yer verilmiştir.

2.4. Literatür Araştırması

İş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramlarını birlikte inceleyen birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan literatür taramasında konuya ilişkin ulaşılabilen çalışmalardan bazılarının ilişkin sonuçları bu başlık altında verilmiştir.

Çalışmaya benzer bir araştırma sonucuna göre, bankacılık sektöründeki iş stresi düzeyleri üzerine yapılan istatistiksel analizlerde, kamu bankasında çalışan personellerin iş stresi düzeylerinin özel bankada çalışan personellere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, katılımcıların iş stresinin işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik alt boyutları üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Ancak duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutlarının iş stresi düzeylerine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür (Yılmazalp, 2023).

Aydoğmuş ve Özlük (2017) tarafından yürütülen çalışma, hemşirelerin çalışma ortamının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre, hemşirelerin iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ($r=0,13$) bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu, hemşirelerin iş yükünün arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de arttığını göstermiştir.

Kara (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, hemşirelerde stresin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisini çalışma saatleri açısından incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, hemşirelerin iş tatmininin artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir.

Yapılan başka bir çalışmada temel hipotezler, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizleri, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca, çalışma kapsamındaki işletmede çalışanların iş stresinin, işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Yenihan, Öner, & Çiftçiyıldız, 2014).

Gül, Oktay ve Gökçe araştırmacılarının (2008) sağlık sektöründe 89 kişi üzerinde gerçekleştirdiği çalışma, iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, sağlık sektöründe çalışanların iş stresinin artış göstermesi durumunda işten ayrılma niyetlerinin de artabileceğini göstermektedir.

Kaya (2010) tarafından yapılan benzer bir çalışmada regresyon analizi sonuçlarına göre, tükenmişlik duygusunun isten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelendiğinde, tükenmişlik duygusunun alt boyutlarından duygusal tükenmişlik duygusunun isten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ancak duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İşe ilişkin stres kaynaklarının işten ayrılma niyetine etkileri ile ilgili regresyon analizi incelendiğinde, modelde yer alan bağımsız değişkenler arasında en etkili olanların bireysel stres kaynakları ve organizasyon kaynaklı stres kaynakları olduğu görülmüştür. Bunları rol çatışması takip etmektedir. Bu sonuçlar, bireyin kişisel deneyimleri ve organizasyonel faktörlerin işten ayrılma niyetini şekillendirmedeki önemini vurgulamaktadır.



3. YAPISAL EŞİTLİK MODELLEMESİ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Bir önceki bölümde açıklanan kavramsal çerçeve yapısal eşitlik modellemesiyle birlikte ele alınmıştır. Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM), karmaşık ilişkileri ve değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkilerini incelemek ve analiz etmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Çeşitli disiplinlerde, özellikle sosyal bilimlerde ve işletme alanında, araştırmacıların teorik modellemelerini test etmek, ölçüm araçlarını doğrulamak ve ilişkileri anlamak için sıkça kullanılan güçlü bir araçtır. Bu başlıkta yapısal eşitlik modellemesine değinilmiş ve detaylıca açıklanmıştır.

Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) İngilizcede Structural Equation Modeling (SEM) olarak adlandırılmaktadır. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) birden çok gözlenen değişken ile gizil (gözlenemeyen) değişkenlerin arasındaki nedensel ve ilişkisel yapının incelenmesine dayanan istatistiksel bir modeldir (Yıldırım M. , 2017, s.47). YEM günümüzde sağlık, ekonomi, sosyal bilimler gibi pek çok alanda kullanılmakta ve gittikçe kullanım alanı genişlemektedir. YEM'in teorik bir altyapıya dayandırılarak kullanılması gerekmektedir (Arslan, 2019, s.3). YEM'in pek çok alanda kullanılma ve ilgi görmesi regresyon analizine kıyasla daha az hata yapma özelliğinden kaynaklanmaktadır. Bundan dolayı YEM regresyon analizinin çalışmalarda çok kullanıldığı görülmektedir. Yapısal Eşitlik Modeli faktör analizi ve çoklu regrasyon analizi olarak iki istatistiksel yöntem barındırmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.48).

YEM iki temel özelliği içermektedir. İlk olarak, araştırma sırasında yapısal eşitlik analizi yapma yeteneği sunar ve bu analizlerle elde edilen yapısal ilişkileri açıklar. İkinci önemli özelliği ise belirlenen hipotezleri daha anlaşılır kılmak amacıyla çizimler ve görsel imgelerle desteklemesi şeklindedir. Bu bağlamda YEM analizi gizil ve gözlemlenen değişkenlerin beraber test edilmesini, elde edilen verilerin ne oranda uyumlu olduğunu tespit etmektedir. Uyumlu kabul edilen hipotezler kabul, uyumsuz hipotezler ise rededilmektedir (Gültekin, 2019, s.43).

3.1. Yapısal Eşitlik Modellemesi Tarihçesi

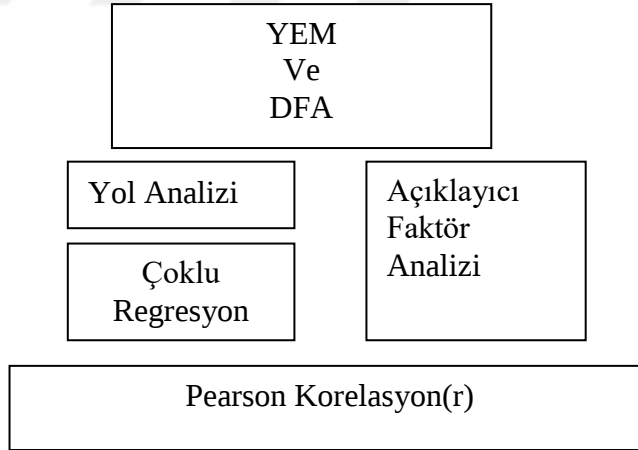
YEM'in tarihsel gelişimi ele alındığında regresyon, doğrulayıcı faktör (DFA), yapısal eşitlik ve yol analizi (paht) incelemeleri ön plana çıkmaktadır.

Regresyon analizi tarihsel sürecin ilk adımı olarak belirtilmekle birlikte 1896 yılında, Karl Pearson tarafından literatüre kazandırılmıştır (Gültekin, 2019, s.44). En

küçük kare yöntemiyle hesaplanan regresyon doğrusal bir analizdir. Pearson tarafından geliştirilen bu analiz iki değişken arasında ilişkinin bağımlı ve bağımsız yönlerini incelemektedir (Arslan, 2019, s.4). Özetle Pearson korelasyon katsayılarını modellerin birbirleriyle olan ilişkilerini belirtmek amacıyla kullanmıştır (Demiralay, 2014, s.7).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) 1969 yılında Kral Jöreskog tarafından yayımlanan makale ile DFA alanında önderlik yapmakta ve gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Gültekin, 2019, s.44). Kral Jöreskog'un yanı sıra Lawley (1958,1967), Maxwell(1971), Howe (1955) gibi araştırmacılar da DFA ile ilgili çeşitli araştırmalar yapmış ve analizin temelini oluşturmuşlardır (Tunalı, 2012, s.46). Bu model, bilinen faktörlerin denetimini sağlamak amacıyla en büyük olabilirlik yöntemini kullanarak incelenir ve aynı zamanda serbestlik derecesi (N-1) ki-kare dağılımı ile uyumu kontrol etmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.49).

Yapısal eşitlik modelinin kullanılmasına katkı sağlayan Jöreskog ve Thille, LISREL (Linear Structural Relations Model) modelini 1973 yılında geliştirmişlerdir. Bu model gizil ve gözlemlenen değişkenlerin yol ve faktör analizlerinin birleşiminden oluşmaktadır (Gültekin, 2019, s.44). Şekil 3.1'de yapısal eşitlik modelinin oluşumu ve gelişimiyle ilgili olarak yol haritası gösterilmiştir.



Şekil 3.1. YEM'in tarihsel gelişimi (Yıldırım M. , 2017, s.51).

Yol analizi biyolog Sewell Wright (1918) tarafından geliştirilmiştir (Gültekin, 2019, s.44). Path modeli olarakta bilinmekte ve adlandırılmakta olan yol analizi değişkenler arasında neden- sonuç ilişkilerini korelasyon ve regresyon katsayılarını kullanarak incelemektedir (Tunalı, 2012,s.46). Önceleri ilgi görmeyen bu model 1950 ve 1960'lı yıllarda ekonomistler ve sosyologların ele almasıyla gündeme gelmiş ve kullanımı artmıştır. Son olarak Jöreskog,Wiley ve Keesling tarafından gözlemlenebilen

ve gizil değişkenlerin DFA ve Path modeli ile birleşimi olarak kabul edilmiştir (Demiralay, 2014, s.7).

3.2. Yapısal Eşitlik Modellemesine İlişkin Temel Kavramlar

Sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalar, gözlemlenmesi zor olan çalışmalar olarak yapılmaktadır. Araştırılan ama gözlemlenemeyen bu değişkenler gizil, endojen, egzogen olarak adlandırılmaktadır. Gizil olarak tanımlanan bu değişkenlere örnek olarak güçsüzlük, istisna ve kapitalizm verilebilir (Gültekin, 2019, s.44). Gözlemlenen değişkenler ise cinsiyet yaş vb. olarak örneklendirilmekle beraber veri toplama sürecinde ölçülebilen değişkenler olarak da tanımlanmaktadır. YEM’de gizil ve gözlemlenen değişkenler arasında içsel ve dışsal nedensellik ilişkilerini belirlemek için kullanılan bir istatistiksel modeldir (Yıldırım M. , 2017, s.52).

Tablo 3.1’de YEM’de kullanılan şekil ve anlamları gösterilmiştir. Tablodan da de anlaşılacağı üzere gözlenen ve gizil değişkenlerin hangileri arasında ilişki olduğu belirtilmiş ve YEM grafiği oluşturulurken daha anlaşılır olması amaçlanmıştır. Gizil değişken elips şeklinde ifade edilirken gözlenen değişken dikdörtgen şeklinde gösterilmiştir. Gözlenen değişkenlere ait hatalar ise elips şeklinde gösterilmektedir (Tunalı, 2012, s.50).

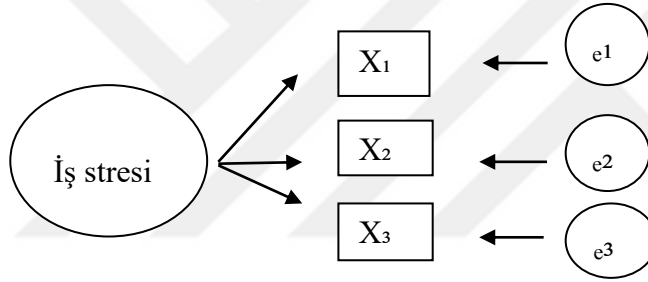
Tablo 3.1. YEM’de kullanılan şekiller ve anlamları

Şekiller	Anlamlar
	Gizil gözlenemeyen değişken
	Gözlenen değişken
	Tek yönlü ok: bir değişkenin diğer değişken üzerindeki etkisini gösterir
	Çift yönlü ok: iki değişken arasındaki kovaryansı gösterir
	Gözlenen değişkenin gizil değişken üzerindeki yol katsayısını simgeler
	Gizil değişkenin başka bir gizil değişken üzerindeki yol katsayısını ifade eder
	Gözlenen değişkenin ilgili çözüm hatasını gösterir
	Gizil değişkenin tahminindeki artık hatayı temsil eder

Kaynak : (Demiralay, 2014, s.20).

Doğrudan gözlemlenen değişkenler ile ölçülebilen gizil değişkenler içsel (endogenous) ve dışsal (exogenous) değişken olarak iki şekilde incelenebilmektedir. İçsel ve dışsal değişkenler bağımlı ve bağımsız olarak ayrılmaktadırlar. Gözlenemeyen değişkenler daire içinde gösterilirken gözlenen değişkenler dikdörtgen içerisinde belirtilmektedir. Ölçüm hatası yapılmayan değişken dışsal gizil değişkenler olarak ifade edilmektedir. Bunun nedeni ise değişkenin bağımlı değişken durumunda olmamasıdır (Arslan, 2019, s.7).

Şekil 3.2’de dikdörtgen sembolü içerisinde gösterilen gözlenen X_1 , X_2 , X_3 değişkenler iş stresi gibi gizil olan değişkenleri kapsamaktadır. Elips içinde gösterilen gözlenemeyen e_1 , e_2 , e_3 değişkenler ise buradaki olası hataları temsil etmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.51). Bu hatalar değişkene giden tek yönlü ok ile gösterilmiştir.



Şekil 3.2. Gözlenen ve gizil değişkenler (Gültekin, 2019, s.45).

YEM’de düzenleyici (moderatör) ve aracı (mediatör) ve düzenleyici değişkenlerin oluşturduğu etki bulunmaktadır. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin büyüklüğünü ve ilişki yönlerini moderatör (düzenleyici) değişken etkilemektedir. Düzenleyici değişken aynı zamanda bu iki değişken arasındaki ilişkide ilk göze çarpmayan etkileri de incelemektedir (Arslan, 2019, s.8).

3.3. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Yapısı

Yapısal eşitlik modellemesi (YEM) incelemesinde araştırmacılar farklı yapıları ele almışlardır. Literatürde yaygın olarak kullanılan yapılar incelendiğinde şu şekilde sıralamak mümkündür (Demiralay, 2014, s.37).

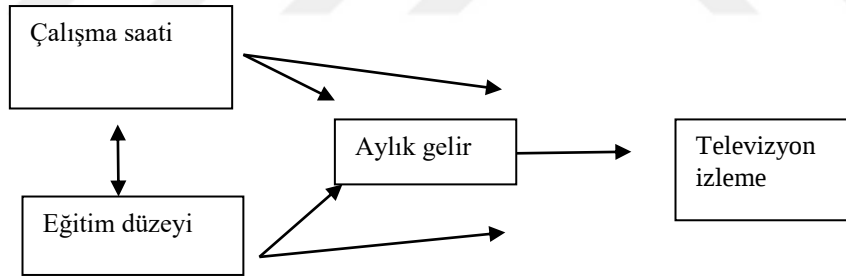
- Yol analizi (PAM)
- Doğrulayıcı faktör analizi (DFA)
- Ölçüm modeli ve yapısal model (Arslan, 2019, s.8).

3.3.1. Yol analizi (PAM)

Paht analizi 1900’lü yıllarda Wright tarafından geliştirilmiştir. Yol analizi regresyon ve korelasyon katsayılarının değişkenler arasındaki ilişkisini incelenmek adına geliştirilen bir analizdir. Bu bağlamda, değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri incelemek için, dolaylı etkilerle doğrudan etki derecesini açıklamaya çalışarak Yapısal Eşitlik Modellemesi'nin üstün yönleri öne çıkmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.76).

İki veya daha çok nedensel korelasyon matris modelinin uygunluğunu ölçmek için kullanılan regresyon modelinin uzanımını, Yol analizi (PAM) olarak tanımlanmak mümkündür (Tezcan, 2008, s.13).

Şekil 3.3’de yol modeli analizi örneği verilmiştir. Örnekte çalışma saati, aylık gelir ve eğitim düzeyinin televizyon izleme davranış üzerindeki etkisi gösterilmektedir. Örnekte eğitim düzeyi ve çalışma saati dışsal değişkenlerdir ve bu iki değişken arasında kovaryans ilişkisi bulunmaktadır. Aynı zamanda, aylık gelir ve televizyon izleme değişkenleri, içsel ve gizil bir değişkenin tahmincisi olarak kullanılmaktadır. Gösterilen üç değişkenin televizyon izleme değişkeni üzerindeki davranışı araştırılmak istenmektedir. Şekil incelendiğinde aylık gelir, eğitim düzeyi ve çalışma saatindeki tek yönlü okların televizyon izleme davranışını dolaylı olarak etkilediği gösterilmektedir.



Şekil 3.3. Yol analizi modeli örneği (Arslan, 2019, s.10).

Fen bilimlerinde nedensellik net olmasına rağmen sosyal bilimlerde nedensellik fen bilimleri kadar belirgin olmamaktadır. Bu nedenle modelleme potansiyeline sahiptir (Tezcan, 2008, s.14). Paht modelinin yapısal değişkenleri arasındaki yapısal eşitlikler, $Y = \alpha + BY + \Gamma x + \zeta$ şeklinde formüle edilebilmektedir (Demiralay, 2014, s.12).

Tablo 3.2’de yol modelinde gözlenen değişkenlerin arasındaki yapısal eşitlikleri ifade edebilmek için kullanılan semboller ve bu sembollerin anlamları gösterilmiştir. Tablo 3.2’de p: dışsal değişken sayısını temsil ederken, q: ise içsel değişkenlerin sayısı olarak nitelendirilmektedir.

Tablo 3.2. Yol analizi sembol ve anlamları

Sembol	Anlam
Y	$p \times 1$ boyutlu gözlemlenmiş dışsal değişkenler vektörünü
X	$q \times 1$ boyutlu gözlemlenmiş içsel değişkenler vektörünü
α	$p \times 1$ boyutlu yapısal kesişimler vektörünü
B	$p \times p$ boyutlu içsel değişkenler arası katsayı matrisini,
Γ	$p \times q$ boyutlu içsel değişkenler arası katsayı matrisini
ζ	$p \times 1$ boyutlu hata vektörünü simgelemektedir

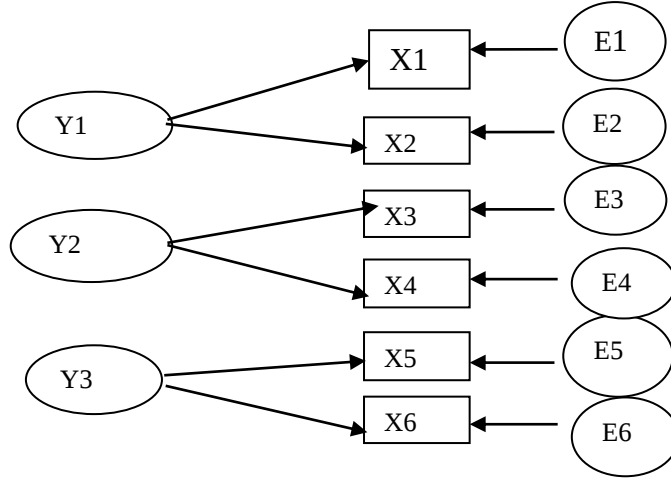
Kaynak: (Tezcan, 2008, s.14).

Araştırmacılar bu analiz için, gerçek tahminlerde bulunduğu ortaya büyük sorunların çıkabileceğini ve var olan Box-Jenkins modeli ile rekabet edemeyeceğini belirtmektedirler. Buradaki ana sorun statik modellere göre dinamik modeller arasındaki farklar ile ilgili olduğu belirtilmektedir. Bu sorun ekonomik model için geleneksel yaklaşımın tekrar incelenmesi gerektiği yönündedir (Demiralay, 2014, s.11).

3.3.2. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA)

Birçok gözlenemeyen değişkenleri temsil eden gözlenen değişkenlerin, çok yönlü istatistiksel teknikleri belirtmek amacıyla uygulanması DFA olarak tanımlanmaktadır (Arslan, 2019, s.11). DFA bulunan verilerin netleştirilmesini ve bilgilerin test edilmesini amaçlamaktadır. Bu özelliğinden kaynaklı değişkenler arasında yeterli ilişki olup olmadığı, faktörlerin verileri açıklamada yeterli yapıda olup olmadığı sorgulanmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.74). DFA için uygulanan üç temel özellik şu şekilde açıklanabilir. Önceden belirlenen gizil değişkenler ile gözlenen değişkenlerin birbirleriyle bağlantılı olması, hata vektörülerinin bazıları arasında korelasyona müsaade edilmesi ve bazı parametrelerin belli kurallar çerçevesinde kısıtlanmasına izin verilebilmesi ya da aynı parametrelere sahip olmak için kısıtlanması gibi özellikler belirtilmektedir (Gültekin, 2019, s.52).

Şekil 3.4’de ‘E’ sembolü her bir gözlenen değişkenin ölçüm hatasını, tek yönlü oklar gözlenemeyen değişkenden gözlenen değişkenlere olan regresyon katsayılarını temsil etmektedir. 1 değeri ise değişkenin ilgili gözlenen değişkene ölçeklendiğini göstermektedir. Şekilden de görüleceği üzere gözlenen değişkenler ($x_1, x_2, x_3, x_4, x_5, x_6$), gözlenemeyen (gizil) değişkenler ise üç faktör (Y_1, Y_2, Y_3) altında toplanmıştır. Bu tür modeller "*Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Modeli*" olarak tanımlanmaktadır (Arslan, 2019, s.13).



Şekil 3.4. Doğrulayıcı faktör analizi (Gültekin, 2019,s.53).

Faktörler ile gözlenen değişkenlerin ilişkilendirilmesi DFA olarak belirtilmekte ve $X = \Lambda x \xi + \delta$ şeklinde formüle edilmektedir (Tezcan, 2008, s.19). Eşitlikte x , q adet sorunun gözlenen yanıtlarının $q \times 1$ boyutlu vektörü olarak ifade edilmektedir.

Tablo 3.3’de DFA’nın denkleminde kullanılan terimler ve anlamlarına yer verilmiştir.

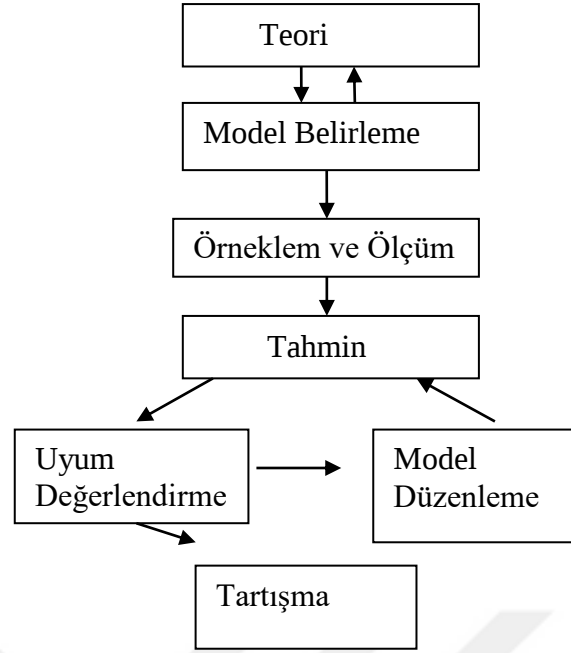
Tablo 3.3. Doğrulayıcı faktör analizi sembolleri

Şekil	Anlam
Λx	$q \times k$ boyutlu Faktör regresyon ağırlıklarının (yükleri) matrisi,
ξ	k adet olağan faktörü $k \times 1$ boyutlu vektörü,
δ	Ölçüm hataları ve özgül hataları içeren eşsiz değişkenlerin $q \times 1$ boyutlu vektörünü ifade etmektedir.

Kaynak: (Demiralay, 2014, s.43).

3.4. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Temel Adımları

Sosyal bilimler ile beraber birçok alanda kullanılan yapısal eşitlik modeli aşamaları Şekil 3.5’de aşamalı olarak gösterilmiştir. Şekil 3.5’den de anlaşılacağı üzere YEM teori ile başlayan eşitliklerin açıklanması süreci, bu eşitliklerin örneklemde elde edilen veriler üzerinde ölçüm yaparak ilerlemektedir. Elde edilen ölçümün tahmin bölümünde sınanması, ortaya çıkan uyumun iyileştirilmesi için düzenlemeler yapılması ve değerlendirilmesiyle net veriye ulaşılmaktadır (Demiralay, 2014, s.51).



Şekil 3.5. YEM 'in aşamaları (Tezcan, 2008, s.21).

İlgili literatür kapsamında YEM aşamaları 5 başlık altında incelenmektedir. Bu aşamalar sırayla modelin belirlenmesi, modelin tanımlanması, model tahmini, modelin testi, Modelin modifikasyonu olarak belirtilmektedir (Tunalı, 2012, s.54).

3.4.1. Modelin belirlenmesi

Modelin belirlenmesi, YEM analizi için en önemli ve gerekli aşama olarak değerlendirilmektedir. Teoriden oluşabilecek düzensizliklerin belirlenmesi için önemli bir aşama olarak kabul edilmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.64). Bu bağlamda model belirleme, oluşan karmaşanın şekil üzerinde gösterilmesi olarak ifade edilebilmektedir (Demiralay, 2014, s.52). YEM, ölçüm modeli ve yapısal model olmak üzere iki modelden oluşmaktadır. Ölçüm modeli, gizil değişkenler ve gözlenen değişkenler arasında olan ilişkilerin belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Arslan, 2019, s.22). Yapısal model ise, gözlenen ve gizil değişken arasındaki ilişkinin yönlü ya da yönsüz olduğunun incelenmesi olarak belirtilebilmektedir (Gültekin, 2019, s.49). Sonuç olarak, elde edilen bilgilerin değişkenleri ve değişkenler arasında oluşan ilişkiye karar vermek amacıyla kullanılmaktadır. Dolayısıyla, analiz ve veri toplama öncesi araştırmacılar modeldeki parametreleri ve oluşan ilişkinin belirlenmesini kapsamaktadır (Demiralay, 2014, s.52).

3.4.2. Modelin tanımlanması

Parametrelerin kovaryans ve varyans matrislerinin oluşturulabilmesi için model tanımlama önemli bir adımdır. Bu adımda sadece tanımlanan modeller tahmin edilebilmektedir (Arslan, 2019, s.22). Belirlenen model ile istenilen model arasında uyum olmalıdır. Modeller arasında uyum olmadığı takdirde ölçüm sırasında parametrelerde hata meydana gelmektedir (Gültekin, 2019, s.50). Bu nedenle bütün parametreler için doğru tahminlerde bulunmak mümkün olamamakta ve model ampirik olarak tanımlanamamaktadır (Demiralay, 2014, s.55). Bunun yanı sıra modelde ele alınan tüm parametreler için tanımlıdır bilgisi yer alıyorsa, modele tanımlı yorumu yapılabilmektedir. Bu modeller üç durumda incelenebilmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.65). Tam tanımlanmış model (just-identified), aşırı tanımlanmış model (over-identified) ve eksik tanımlanmış model (under-identified) olarak ifade edilmektedir (Demiralay, 2014, s.56). Serbestlik derecesi kullanılarak modelleri yukarıdaki başlıklara göre tanımlamak önemlidir. Örneklem varyans-kovaryans matrisindeki farklı değerlerin sayısı p, gözlenen değişken sayısını ifade etmekle beraber;

$$sd = p(p+1)/2$$

olarak hesaplanmaktadır. Sd; serbestlik derecesi (degrees of freedom) olarak ifade edilmektedir (Arslan, 2019, s.23). Model, pozitif serbestlik derecesine sahip olduğunda tam olarak tanımlanmış olarak kabul edilirken, modelin serbestlik derecesi negatif olduğunda eksik tanımlanmış bir model durumunda olur (Yıldırım M. , 2017, s.65).

3.4.3. Model tahmini

YEM modelinin belirlenmesi ve tanımlanması aşamalarından sonra gelen adımdır. (Demiralay, 2014, s.63). Bu aşama kovaryans ile model arasındaki farkın en aza indirgeyecek fonksiyonun belirlenmesi olarak açıklanmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.66). Elde edilen verilerin model ve kovaryans matrisinin ölçülmesiyle model tahmini yapılmaktadır. Bu tahmin;

$$s = \begin{bmatrix} kov(nn) & kov(n\xi) \\ kov(\xi n) & kov(\xi\xi) \end{bmatrix} \quad (3.1)$$

Şeklinde belirtilmektedir (Tezcan, 2008, s.29).

YEM’de geçen paramet

leri açıklamak bu model için önem arz etmektedir. Modelde geçen varyans- kovaryans matrisler Φ , Varyans ve kovaryansların hata terimleri Ψ ve Regresyon katsayıları (yol katsayıları) B ve Γ şeklinde açıklanmaktadır. (Yıldırım M. , 2017, s.66). YEM’de

çıkarım tekniği olarak en çok olabilirlik metodu, ağırlıklandırılmamış en küçük kareler, genelleştirilmemiş en küçük kareler ve asimptotik dağılımsız metotlar kullanılmaktadır (Demiralay, 2014, s.66).

3.4.4. Modelin testi

Modele ilişkin parametrelerin tahminleri yapıldıktan sonra bu aşamada, model ve veri arasındaki uygunluğun ölçülmesi gerekmektedir (Arslan, 2019, s.25). Model, tahmini veriler üzerinden modelin varyans-kovaryans matrisinin çözülmesi olarak belirtilmektedir (Demiralay, 2014, s.63). Bu modelde gözlenen veriler ile hipotez arasındaki fark atık (hata) olarak adlandırılmaktadır (Tezcan, 2008, s.28).

$$\text{Veri} = \text{Model} + \text{Artık (hata)}$$

Oluşturulan denklem, verilerin değişkenler tarafından oluşturulan ölçüm yapılarını, modelin gözlenemeyen değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki ilişkileri ve gözlenen hipotez ile hata hipotezi arasındaki uyumsuzluğu ifade etmektedir (Demiralay, 2014, s.63). Ortaya çıkan hata, ölçüm ve artık olarak ifade edilmektedir. Ölçüm hatası gözlenen değişkenlerden kaynaklanan hatalar, artık hatalar ise gözlenemeyen değişkenin başka bir gizil değişkeni etkilemesinden kaynaklanmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.67).

3.4.5. Model uyumu ve sınanması

Model testi yapıldıktan sonra elde edilen verilerin model ile ne derecede uyum içerisinde oldukları açıklanmalıdır. Model uyum indeksi örnek kovaryans ile model kovaryans karşılaştırmasıyla yapılabilmektedir. Ortaya çıkan veri değeri birbirlerine uzak ise bu veriler birbirleriyle uyumsuz, eğer aradaki fark az ise veriler birbirleriyle uyum içerisinde denilmektedir (Gültekin, 2019, s.50).

Ki-Kare uyum testi (Chi-Square, χ^2) yaygın olarak uyum belirlemede kullanılmaktadır. Ki-Kare testi sonucunda elde edilen değerin 0'a yakın bir değer olması ve 'p' değerinin anlamsız olması model ile verinin uyum derecesinin çok iyi olduğu anlamına gelmektedir (Tunalı, 2012, s.56). Elde edilen 'p' değerinin anlamlı olmaması ve χ^2 değerinin büyük olması, uyumun başarısız olduğunu ifade etmektedir. Ki-Kare değerinin anlamlı olması her zaman 0 yakın değerlerde olmayabilir. Serbestlik derecesi (sd) bazı durumlarda büyük olmasına rağmen Ki-Kare değeri anlamlı olabilir. Bu durumda sd'nin χ^2 'ye oranı uyum için yeterli sayılabilmektedir. Sonuç olarak χ^2 /sd oranının 1/3 ve daha düşük oranlar iyi uyum, 1/5'e kadar olan oranlar yeterli uyum

olarak belirtilebilmekte ve $\chi^2 = (n-1) F_{uyum}$ şeklinde hesaplanan χ^2 değerinin düşük olması uyumun mükemmel olduğunu göstermektedir (Arslan, 2019, s.27).

3.4.6. Uyum indeksleri

Elde edilen modelin ulaşılan verilerle tutarlı olup olmadığını test etmek için bazı uyum indekslerinden yararlanılmış ve bu indeksler geliştirilmiştir. Bu uyum indeksleri ve geçerli değer aralıkları tablo 3.4'te detaylı olarak gösterilmiştir. Tabloda gösterilen değer aralıklarında bulunan modeller geçerli kabul edilmektedir. Bu değer dışındaki değerler tekrar teste tabi tutulup gerekli iyileştirmeler yapılmaktadır.

Tablo 3.4. Uyum indeksleri ve aralıkları

Uyum İndeksleri	Kabul Edilebilir Uyum	İyi Uyum
χ^2/sd	$2 \leq \chi^2/sd \leq 3$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 2$
GFI	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$
AGFI	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$
SRMR	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	$0 \leq SRMR \leq 0,05$
NFI	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$
NNFI	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97$	$0,97 \leq NNFI \leq 1,00$
CFI	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$
RMSEA	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$
AIC CAIC BIC	Araştırma modeli hem bağımsız hem de doymuş modelden daha küçük olmalıdır.	

Kaynak: (Arslan, 2019, s.33).

Aşağıda Ki-Kare modeli açısından ve incelenen diğer ölçümler açısından bazı uyum indekslerine detaylı olarak değinilmiştir. Bu endeksler aynı zamanda Ki-Kare testinin hatalarının da daha kolay aşılmasına imkân sağlamaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.80).

3.4.6.1. İyilik uyum indeksi (GFI)

Uyum iyiliği indeksi (Goodnes of Fit Index-GFI) olarak ifade edilen uyum iyiliği indeksi, gözlenen kovaryans parametresinin nispi varyans-kovaryans miktarını ölçmektedir. Tüm matrisleri sıfır (0) olarak sabitlendiğinde karşılaştırma yapılan parametrenin 'sıfır modelle' karşılaştırıldığında iyi uyum derecesini göstermekte olan

bu model, Jöreskog ve Sörbom tarafından geliştirilmiştir (Arslan, 2019, s.28). Bu model 0.90 ve üstü bir değer alırsa iyi uyumlu, 0.85 ve üstü değer aldığındaki ise kabul edilebilir olarak belirtilmektedir (Gültekin, 2019, s.56). İyi uyum endeksi (GFI) hesaplanırken aşağıda gösterilen formül kullanılmaktadır (Demiralay, 2014, s.80).

$$GFI = 1 - \frac{C_{ros}}{C_{tot}} \quad (3.2)$$

bir çok şekilde hesaplanan GFI bağımsız olarak hesaplandığında aşağıdaki formül kullanılabilir.

$$GFI = 1 - \frac{F_t}{F_n} = 1 - \left(\frac{x_t^2}{x_n^2} \right) \quad (3.3)$$

x_t^2 =Sıfır modelin (temel model) ki kare değeri

x_n^2 = Hedef modelin ki kare değeri

F = İlgilenilen fonksiyonun minimum değeri

GFI'da temel olarak uygunluk örneklem büyüklüğünden bağımsız olarak hesaplanır (Arslan, 2019, s.28).

3.4.6.2. Düzeltilmiş iyilik uyum indeksi (AGFI)

Kullanım oranı yüksek olan Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index-AGFI) serbestlik derecesini ele almaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.83). Bu indeks $0,85 \leq AGFI \leq 0,90$ değerler arasında kabul edilebilir uyum, $0,90 \leq AGFI \leq 1,00$ değerler arasında ise iyi uyum olarak kabul edilmektedir (Tunalı, 2012, s.57).

$$AGFI = 1 - [(k/sd) (1 - GFI)] \quad (3.4)$$

"Serbestlik derecesi" ve "iyi uyum indeksi" terimleri, örneklem kovaryans matrisinden elde edilen benzersiz değerlerin sayısı ve örneklem genişliği gibi faktörler dikkate alınarak hesaplanmaktadır. k' değeri benzersiz değerlerin sayısını temsil etmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.83).

AGFI (Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi) ise örneklem genişliğini de dikkate alan bir GFI (Genel Uyum İndeksi) değeridir. Özellikle büyük örneklem genişliklerinde AGFI, daha

temsili bir uyum indeksi olarak kabul edilir. AGFI değeri, serbestlik derecesi ve GFI değeri bilindiğinde kolayca hesaplanabilir.

Bu hesaplama işlemi aşağıdaki formülle gerçekleştirilir:

$$AGFI = (GFI - (k/(n-1))) / (1 - (k/(n-1))) \quad (3.5)$$

Burada 'k', benzersiz değerlerin sayısını, 'n' ise örneklem genişliğini temsil etmektedir. Bu formül, örneklem genişliğini dikkate alarak AGFI değerini elde etmek için kullanılır.

Buna ek olarak AGFI değeri örneklem genişliği dikkate alınarak düzeltilmiş olan bir GFI değeridir. Örneklem genişliğinin özellikle büyük olduğu durumlarda AGFI daha temsili bir uyum indeksidir. Yukarıdaki formüle ek olarak AGFI, serbestlik derecesi ve GFI değerleri bilindiğinde kolayca hesaplanabilmektedir. Bu hesaplama aşağıdaki formülle sağlanabilmektedir (Tezcan, 2008, s.41).

$$AGFI = 1 - \frac{k \cdot (k + 1)}{2 \cdot SD} \cdot (1 - GFI) \quad (3.6)$$

Elde edilen değer, k gözlenen değişken sayısı ve sd serbestlik derecesi ile ifade edilir ve genellikle 0 ile 1 arasında gözlenir. 1 değerine yakın sonuçlar modelin iyi olduğunu gözlemlenmektedir (Tezcan, 2008, s.41)

3.4.6.3. Standardize edilmiş kalıntıların ortalama karekökü (SRMR)

Tahmin edilen ve gözlenen matrisler arasındaki fark parametrelerin oluşturduğu artık verilerin ölçüsü olarak nitelendirilebilmektedir. $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$ arasında değer aldığı kabul edilebilir, $0 \leq RMSEA \leq 0,05$ arasında değer aldığı ise iyi uyum olarak değerlendirilmektedir (Arslan, 2019, s.29).

3.4.6.4. Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI)

Normlaştırılmış uyum indeksi (Normed Fit Index-NFI), Bentler ve Bonett (1980) tarafından geliştirilmiştir (Tezcan, 2008, s.42). Bağımsız modelin Ki-Kare değeri ile test yapılan modelin Ki-Kare değerinin birbirine bölünmesiyle NFI değeri oluşmaktadır (Gültekin, 2019, s.55). Bu indeks $0,90 \leq NFI \leq 0,95$ arasında değer aldığı kabul edilebilir, $0,95 \leq NFI \leq 1,00$ arasında değer aldığı iyi uyum olarak belirtilmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.81).

$$NFI = \frac{\chi^2_{bağımsızlık} - \chi^2_{model}}{\chi^2_{bağımsızlık}} \quad (3.7)$$

3.4.6.5. Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI)

Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (Non-normed Fit Index-NNFI), serbestlik derecesinin eklenmesiyle oluşturulmuştur. Bunun sebebi modelin doğru olması halinde bile değerin 1'e yaklaşmaması olarak gösterilmiştir (Gültekin, 2019, s.55). Bu indeks $0,95 \leq NNFI \leq 0,97$ arasında değer aldığında kabul edilebilir, $0,97 \leq NNFI \leq 1,00$ arasında değer aldığına iyi uyum olarak belirtilmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.81). NNFI ki-kare dağılımının belirttiği varsayımların sağlanmasını gerektirmeksizin, değişkenler ile önerilen model arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını belirten modeli (null model) karşılaştırmaktadır (Tunalı, 2012, s.57).

$$NNFI = \frac{\frac{x_i^2}{sd_i} - \frac{x_t^2}{sd_t}}{\frac{x_i^2}{sd_i} - 1} = \frac{\frac{f_i}{sd_i} - \frac{f_t}{sd_t}}{\frac{f_i}{sd_i} - \frac{1}{N-1}} \quad (3.8)$$

x_i^2 = Temel modelin ki kare değeri

x_t^2 = Hedef modelin ki kare değeri

sd_i = Temel model için serbestlik derecesi

sd_t = Hedef modelin serbestlik derecesi

N = Örneklem hacmi

Şeklinde tanımlanmaktadır (Arslan, 2019, s.31).

3.4.6.6. Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI)

Bentler (1990) merkezi olmayan Ki-Kare dağılımı esas alınarak CFI (Comparative Fit Index) indeksini oluşturmuştur (Yıldırım M. , 2017, s.81). Bu indeks $0,95 \leq CFI \leq 0,97$ arasında değer aldığında kabul edilebilir, $0,97 \leq CFI \leq 1,00$ arasında değer aldığına iyi uyum olarak belirtilmektedir. Bu model daha çok bağımsız indekslere dayanan uygulamalarda ilgi görmektedir (Gültekin, 2019, s.55).

$$CFI = 1 - \frac{x_{m-sd_m}^3}{x_{b-sd_b}^2}$$

(3.9)

Bu model yaklaşık hataların karekökü olarak tanımlanmaktadır. Bu değerler yukardaki formül kullanılarak bulunmaktadır (Yıldırım M. , 2017, s.82).

3.4.6.7. Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)

Örneklem sayısı az gruplarda tercih edilmemektedir daha çok 250'den fazla örneklem gruplarında kullanılmaktadır (Gültekin, 2019, s.56). Hata Kareleri Ortalamalarının Karekökü ve Standardize Edilmiş Hata Kareleri Ortalamalarının Karekökü, örnek kovaryans matrisi hataları ve tahmini ana kütle kovaryans modeli arasındaki farkların karekökü olarak tanımlanmaktadır (Demiralay, 2014, s.80). $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$ değer aralığında kabul edilebilir, $0 \leq RMSEA \leq 0,05$ değer aralığında güçlü bir uyum olduğunu göstermektedir (Yıldırım M. , 2017, s.82).

RMSEA hesaplanırken kök işareti içerisinde yazılan miktar bazı durumlarda negatif değerler alabilmekte ve sıfır için kök altındaki herhangi bir negatif değer in ayarlanması tavsiye edilmektedir. Aksi takdirde herhangi pozitif bir miktar olduğu gibi alınmaktadır.

$$RMSEA = \sqrt{\max \left\{ \left(\frac{x_{df_k}^2 - df_k}{(N - 1)df_k} \right), 0 \right\}} \quad (3.10)$$

Tesadüfi hesaplanan k endeksi için yukarıdaki formül uygulanmaktadır (Demiralay, 2014, s.78).

3.4.6.8. Akaike bilgi kriteri (AIC)

Sayıları farklı gözlenemeyen değişkenlerin karşılaştırılması için geliştirilen bir indeks olarak tanımlanmaktadır. Bu karşılaştırmada örneklem hacmini hesaplamaya dâhil etmemektedir (Demiralay, 2014, s.87).

$$AIC(\theta) = (-2) \log (ML) + 2k \quad (3.11)$$

Θ , k bilinmeyen vektör

Θ , θ en çok olabilirlik (ML) vektörü olarak belirtilebilmektedir (Arslan, 2019, s.32).

Ki-kare değerinin fomksiyonu YEM kullanılarak Akaike Bilgi Kriteri iki formülle hesaplanabilmektedir.

Aşağıda gösterilen formüller bağımsız model parametreleri (q) hesaplamaktadır. İki formül birbirinden farklı olsa da AIC için göreceli değişiklik her ikisinde de aynıdır

$$AIC = X_{df}^2 - 2df$$

$$AIC = X_{df}^2 - 2q$$

(3.12)

Bu değerler 0-1 arasında olabilmekle beraber eşik değerleri olmamaktadır (Demiralay, 2014, s.88).

3.4.6.9. Tutarlı akaike bilgi kriteri (CAIC)

Çok sayıda modelden bir model seçerken hem uyum iyiliği istatistiğini hem de uygunluk derecesini elde etmek için tahmin edilmesi gereken parametre sayısı dikkate alınmalıdır. Bu istatistikler genellikle iç içe ya da hiyerarşik olmayan modelleri karşılaştırırken kullanılmaktadır.

3.4.6.10. Bayesyen bilgi kriteri (BIC)

Bayes bilgi kriteri (Bayes information criterion) BIC, AIC'nin aksine CAIC gibi örneklem hacmini de hesaplamaya dâhil etmektedir. BIC, model karmaşıklığı ve örnek büyüklüğünden dolayı meydana gelen hataları çözümleyen testtir. Ayrıca modeldeki vektör sayısı az, örnek büyüklüğünün çok olduğu durumlarda AIC yerine kullanılmaktadır. BIC, örneklem büyüklüğü logaritması olarak tahmin parametreleri sayısının ceza terimini artırabilir.

$$BIC = X_{df, \hat{\beta}}^2 - k \cdot \ln(N)$$

(3.13)

BIC değeri (5.15)'de verilen denklem kullanılarak elde edilmektedir (Demiralay, 2014, s.88).

3.4.7. Model modifikasyonu

Modelin verimli sonuçlar elde etmesi için yapılan bazı farklılıkları kapsamaktadır. Modelin analizlerinin incelenmesi için önemli bir aşama olarak belirtilmektedir (Yıldırım M. , 2017, s.67). Model modifikasyonu, indekslerin gizil ve gözlenen değişken bağlantılarının yeni bağlantılar oluşturmaları, bazı hata kovaryanslarının eklenmesi ve uygun görülen değişkenlerin bünyesinden çıkartılması olarak belirtilebilir. Bu indeksler modelin uyumu ve sınanmasına bağlı olduğundan

modifikasyonun kuramsal bir çerçeveye uygun olması, YEM amacını kapsamayı gerektirmektedir (Arslan, 2019, s.33). Model modifikasyonu yapılırken, model veri seti uyumu için Ki-karedeğerinin azaltılması yerine modeldeki teoride iyileşme sağlanmalıdır (Demiralay, 2014, s.95). Model modifikasyonu uyum indeks sonucu yeterli olmadığında bilgisayar programları (AMOS, LISREL, EQS) araştırma sahibine uygun öneriler vermektedir. Hata parametrelerinin alt yapısını oluşturan modifikasyonlar düzenleme yapılabilen Ki-kare miktarını göstermektedir (Arslan, 2019, s.34). Önerilen modifikasyon değişiklikleri Ki-kare miktarında ciddi bir azalmaya sebep olursa, önerilen değişikliğin kritik olduğu sonucuna varılmaktadır (Tunalı, 2012, s.58). Modifikasyon yapıldıktan sonra model incelenmeli, test edilmelidir. Kabul edilemez değerdeki model tekrar düzeltme almalıdır. Uyum değeri uygun olan model kabul edilmektedir. Sonuç olarak uyum ölçüleri değerlendirilen modeller ya kabul edilmekte ya da reddedilmektedir (Arslan, 2019, s.34).

4. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde ilk olarak araştırmanın amacına, araştırmanın değişkenlerine, araştırmanın modeline ve hipotezlerine, sonrasında araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın sınırlılıklarına, veri toplama aracına ve veri analizinde kullanılacak tekniklere değinilecektir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti son yıllarda çok fazla araştırma yapılan konulardan biridir. Özellikle de sağlık sektöründe çalışan bireylerin, iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini doğrudan etkileyip etkilemediği merak konusudur. Sağlık çalışanlarının, değişen tedavi yöntemlerini takip etmenin yanı sıra, yoğun geçen mesai ve nöbetlerle birlikte stres altında çalıştıkları bilinmektedir. Bu nedenle, sağlık sektörü, tükenmişliğin ve işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu bir sektör olarak öne çıkmaktadır. Sağlık çalışanlarının deneyimlediği bu sorunları anlamak ve çözüm önerileri geliştirmek büyük önem taşımaktadır.

Bu alanda yapılan araştırmalar incelendiğinde, birçok farklı sektöre yönelik çalışmalar olduğu görülmekle birlikte sağlık çalışanlarına yönelik yapılan çalışmaların sayısının sınırlı olması bu araştırmayı dikkate değer kılmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın, sağlık çalışanlarının yaşadığı iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin anlaşılmasına ve bu alanda politika ve uygulamaların geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu araştırma da sağlık sektöründe çalışan bireylerin iş stresi ve tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetleri üzerinde ki etkisini tespit etmek amacıyla yapılmıştır.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Mardin Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Hastaneden elde edilen bilgilere göre Mardin Eğitim ve Araştırma Hastanesinde 1660 sağlık çalışanı olduğu belirlenmiştir. Araştırma 24- 28 Nisan 2023 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın yapıldığı tarihler arasında 233 resmi izinli çalışan olması ve bazı birimlerde nöbet çıkışı olan personellerin dinlenme zamanlarında hastane dışında olmaları, bazı çalışanların ise hasta yoğunluğundan dolayı araştırmaya katılmak istememesi sebebiyle evrenin tamamına ulaşılamamıştır. Katılımcılara ulaşmada veri toplama sürecinin özel bir yapı gerektirmemesi nedeniyle çalışmada olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanmıştır.

Araştırmaya gönüllü olarak doktor, hemşire, sağlık teknikeri, sağlık memuru ve tıbbi sekreterden oluşan toplam 320 kişi katılmıştır. Ancak, bazı anket formlarının hatalı, eksik ve özensiz doldurulması nedeniyle veri analizinde sadece 313 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Gürbüz'e göre (2018, s.130) farklı evren büyüklükleri için hesaplanmış örneklem büyüklüğü tablosundaki evren değerleri dikkate alındığında örneklem yeterli düzeyde ve %95 güven düzeyinde evreni temsil etmektedir.

4.2.1. Ölçüm değişkenleri ve veri toplama araçları

Araştırma iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti olmak üzere üç değişkenden oluşmaktadır. Değişkenlerin incelenmesinde konuyla ilgili daha önce literatüre kazandırılmış hazır ölçeklerden faydalanılmıştır.

İş stresi ölçeği; House ve Rizzo tarafından 1972 yılında geliştirilmiş olan ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçek, 7 maddeden oluşmaktadır ve cevaplar 5'li likert ölçeği kullanılarak alınmıştır. Efeoğlu (2006) çalışmasında ölçeğin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısını 0,84 olarak belirlemiştir.

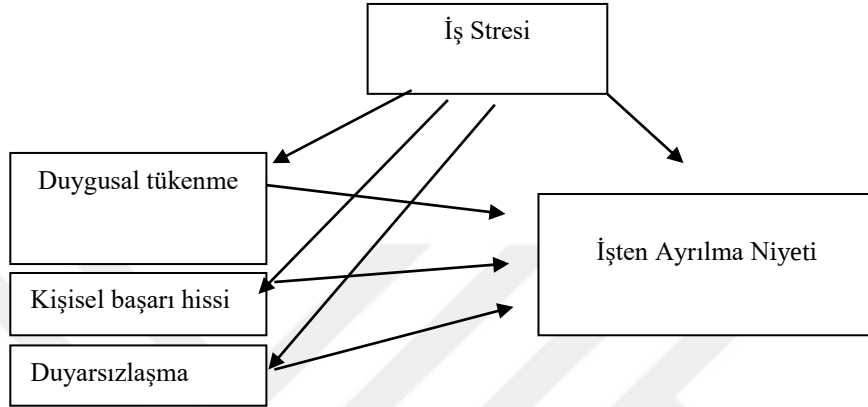
Tükenmişlik ölçeği; için 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik ölçeği Ergin tarafından 1992 yılında Türkçe'ye çevrilmiştir. Tükenmişlik değişkeni; duygusal tükenme, kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma olmak üzere 3 boyutta ele alınmıştır. Orijinal ölçeğin güvenirlik katsayıları 0.90, 0.79 ve 0.71'dir. Türkiye için Ergin'in yapmış olduğu çalışmada güvenirlik katsayıları 0.78, 0.75 ve 0,60 olarak bulunmuştur (Ergin, 1992).

İşten ayrılma niyeti ölçeği; 4 maddeden oluşan işten ayrılma niyeti ölçeği Camman, Fichman, Jenkia ve Kles (1979) tarafından geliştirilmiş olup Türkçe geçerlilik ve güvenirliği Gülertekin (2013) tarafından sağlanmıştır. Ölçeklerde "Kesinlikle Katılmıyorum" (1) "katılmıyorum" (2), "kararsızım" (3), "katılıyorum" (4) ve "Kesinlikle Katılıyorum" (5) seçeneklerinden oluşan 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu dört bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölüm; katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma süresi, çalıştığı pozisyon ve aylık gelir gibi demografik bilgileri içeren belirleyici sorulardan meydana gelmektedir. Anketin ikinci bölümünde bireyin tükenmişlik düzeyini, üçüncü bölümünde iş stresini son bölümünde ise işten ayrılma niyetini belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir. Anketler, online ve yüz yüze anket tekniği kullanılarak uygulanmıştır.

4.2.2. Araştırma modeli ve hipotezleri

Araştırmada hem iş stresinin tükenmişliğin alt boyutları üzerinde etkili olup olmadığı, hem de stres ve tükenmişliğin alt boyutlarının birlikte işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olup olmadığı incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın modeli şekil 4.1’de oluşturulmuştur.



Şekil 4.1. Araştırmanın modeli

Araştırmanın önemi, amacı ve modelinden hareketle araştırma hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: Çalışanların iş stresinin duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Çalışanların iş stresinin kişisel başarı hissine pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Çalışanların iş stresinin duyarsızlaşmaya pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H4: Duygusal tükenmişlik işten ayrılma niyetini istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H5: Kişisel başarı hissi işten ayrılma niyetine pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyetine pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H7: Çalışanların iş stresinin işten ayrılma niyetine pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

4.2.3. Veri Analizi

Sağlık çalışanlarının stres ve tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini etkileyip etkilemediğini belirlemek amacıyla yürütülen araştırmada, öncelikle araştırmaya katılan kişilere ait tanımlayıcı istatistiklerin hesaplanmasında ve araştırmanın değişkenlerini oluşturan ölçeklere ait (frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık vb.) değerlerinin hesaplanmasında ve güvenilirlik

analizlerinin yapılmasında SPSS 20 paket programı kullanılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınarak ölçeklerin normal dağılım gösterdiğine karar verilmiştir. Çalışmada her bir ölçeğin geçerliliklerini belirlemek amacıyla Amos 24 programı kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda tüm ölçeklerin araştırmanın veri seti ile uyumlu olduğu görülmüştür. Güvenilirlik analizleri için ise Cronbach alpha (α) analizi yapılarak ölçeklerin güvenilir olduğu belirlenmiştir. Böylece öncelikle ölçme modeli oluşturularak modelde yer alan her bir ölçeğin faktör yapıları doğrulanmış, geçerli ve güvenilir oldukları tespit edilmiştir. Daha sonra oluşturulan yapısal model, yapısal eşitlik modellemesi (YEM) analizi sonucunda ulaşılan uyum iyiliği değerleri ile ise modelin veriye uyumu sınanmış ve yapısal modelde oluşturulan hipotezler test edilmiştir.



5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Elde edilen verilerden hareketle demografik değişkenlere ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

5.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımının incelenmesi amacı ile frekans analizi yürütülmüştür. Çalışma değişkenlerine ilişkin betimleyici analiz sonuçları Tablo 5.1’de sunulmuştur.

Tablo 5.1. Demografik değişkenlere ilişkin frekans analizi sonuçları

Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	178	56,9
	Erkek	135	43,1
Yaş	20 ve altı	5	1,6
	21-30	172	55,0
	31-40	100	31,9
	41-50	34	10,9
	51 +	2	,6
Eğitim Durumu	Lise	18	5,8
	Ön lisans	76	24,3
	Lisans	188	60,1
	Yüksek lisans	21	6,7
	Doktora	10	3,2
Çalışma Süresi	1 yıldan az	23	7,3
	1-5	136	43,4
	6-10	84	26,8
	11-15	46	14,7
	16 yıl +	24	7,7
Meslek	Doktor	28	8,9
	Hemşire	159	50,8
	Sağlık personeli	45	14,4
	Tıbbi sekreter	29	9,3
	Sağlık teknikeri	45	14,4
	Sağlık memuru	7	2,2
Aylık Gelir	10.000tl ve altı	16	5,1
	10.001- 20.000tl	200	63,9
	20.001- 30.000tl	51	16,3
	30.001- 40.000tl	18	5,8
	40.001- 50.000tl	20	6,4
	50.001 tl +	8	2,6

Tablo 5.1 incelendiğinde katılımcıların %56,9’sinin kadın (178), %43,1’ünün erkek (135) olduğu görülmektedir. Yaş dağılımları incelendiğinde katılımcıların %1,6’sı 20 yaş ve altı (5 kişi), %55’i 21-30 yaş aralığında (172 kişi), %31,9’u 31-40 yaş aralığında (100 kişi) %10,9’u 41-50 yaş aralığında (34 kişi), %0,6’sı 51 yaş ve üstü (2

kişi) olduğu görülmüştür. Eğitim durumunun %5,8'ini lise mezunu (18), %24,3'ünü ön lisans mezunu (76), %60,1'ini lisans mezunu (188), %6,7'sini lisansüstü mezunu (21), %3,2'sini doktora mezunu (10) olan kişilerin oluşturduğu görülmektedir. Çalışma süreleri açısından katılımcılar incelendiğinde %7,3'ünün 1 yıldan az (23), %43,4'ünün 1-5 yıl (136), %26,8'ini 6-10 yıl (84), %14,7'sini 11-15 yıl (46), %7,7'si 16 yıl ve üzeri (24) çalışanlardan olduğu görülmüştür. Katılımcıların mesleki dağılımları ise %8,9'u doktor (28), %50,8'i hemşire (159), %14,4'u sağlık personeli (45), %9,3'i tıbbi sekreter (29), %14,4'ü sağlık teknikeri (45), %2,2'si sağlık memuru (7) olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların gelir dağılımları %5,1'i 10.000 TL ve altı (16), %63,9'u 10.001- 20.000 TL arası (200), %16,3'ü 20.001- 30.000 TL arası (51), %5,8'i 30.001- 40.000 TL (18) %6,4'ü 40.001- 50.000 TL (20), %2,6' sının ise 50.001 TL ve üstü (8) olduğu sonucuna varılmıştır.

5.2. Araştırma Değişkenlerine ve İfadelerine (Madde) İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

5.2.1. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin bulgular

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin 3 alt boyutu ve 22 maddesi için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmış olup, frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri tablo 5.2'de sunulmuştur.

Tablo 5.2. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin bulgu sonuçları

		Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ort±Ss
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Duygusal tükenme	1-İşten duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum	22	7	33	10,5	117	37,4	85	27,2	56	17,9	3,383
	2-İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	8	2,6	38	12,1	112	35,8	82	26,2	73	23,3	3,556
	3-Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacakmışım gibi hissediyorum	31	9,9	48	15,3	104	33,2	78	24,9	52	16,6	3,230
	4-Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	22	7	44	14,1	104	33,2	92	29,4	51	16,3	3,338
	5-İşimde yapmak/ulaşmak istediklerime	25	8	49	15,7	96	30,7	82	26,2	61	19,5	3,335

	ulaşamadığımı hissediyorum											
	6-Bütün gün insanlarla uğraşmak ruhen beni yıpratıyor	16	5,1	45	14,4	92	29,4	93	29,7	67	21,4	3,479
	7-İşimde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum	14	4,5	34	1039	75	24	106	339	84	26,8	3,677
	8-Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturuyor	16	5,1	41	13,1	97	31	100	31,9	59	18,8	3,463
	9-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	70	22,4	59	18,8	112	35,8	37	11,8	35	11,2	2,706
Kişisel başarı hissi	10-İşimde karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolaylıkla anlarım	66	21,1	104	33,2	95	30,4	36	11,5	12	3,8	2,437
	11-İşimde karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulabilirim.	44	14,1	124	39,6	105	33,5	27	8,6	13	4,2	2,492
	12-Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	102	32,6	104	33,2	70	22,4	27	8,6	10	3,2	2,166
	13-Kendimi çok enerjik hissediyorum	102	32,6	104	33,2	70	22,4	27	8,6	10	3,2	3,226
	14-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat hava yaratırım.	26	8,3	81	25,9	123	39,3	56	17,9	27	8,6	2,926
	15-İnsanlarla yakın bir çalışma sonrasında kendimi canlanmış hissedirim.	19	6,1	72	23	127	40,6	67	21,4	28	8,9	3,041
	16-Bu iş yerinde birçok kayda değer başarı elde ettim.	28	8,9	82	26,2	112	35,8	56	17,9	35	11,2	2,961
	17-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	40	12,8	104	33,2	120	38,3	38	12,1	11	3,5	2,603
Duyarsızlaşma	18-İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	66	21,1	66	21,1	108	34,5	51	16,3	22	7	2,156
	19-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri	66	21,1	66	21,1	108	34,5	51	16,3	22	7	2,670

	insanlara karşı daha duyarsızlaştım.											
	20-Bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum	41	13,1	49	15,7	113	36,1	69	22	41	13,1	3,063
	21-İşimde karşılaştığım insanlara ne olduğu (zarar görüp görmediği) umurumda değil.	186	59,4	50	16	51	16,3	16	5,1	10	3,2	1,766
	22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	56	17,9	64	20,4	122	39	44	14,1	27	8,6	2,750

Tablo, katılımcıların duygusal tükenme, kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma üzerindeki hislerini değerlendiren bir anketin sonuçlarını göstermektedir. N: Her bir ifadeye katılan katılımcı sayısı. %: Her bir ifadeye katılan katılımcıların yüzdesini açıklamaktadır.

5.2.2. Stres ölçeğine ilişkin bulgular

House ve Rizzo tarafından 1972 yılında geliştirilmiş olan 7 maddelik iş stresi ölçeğine ilişkin frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5.3’de verilmiştir.

Tablo 5.3. Stres ölçeğine ilişkin bulgu sonuçları

		Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ort±Ss
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Stres	1-İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır	14	4,5	36	11,5	96	30,7	100	31,9	67	21,4	3,776
	2-Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	14	4,5	36	11,5	96	30,7	100	31,9	67	21,4	3,543
	3-İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum	23	7,3	40	12,8	103	32,9	95	30,4	52	16,6	3,361
	4-Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur	19	6,1	38	12,1	72	23	81	25,9	103	32,9	3,674
	5-İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama	15	4,8	39	12,5	75	24	74	23,6	110	35,1	3,718

	neden oluyor											
	6-Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum	47	15	68	21,7	91	29,1	62	19,8	45	14,4	2,968
	7-Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla ilişimle ilgili konuları düşünüyorum	30	9,6	63	20,1	109	34,8	71	22,7	40	12,8	3,089

Bu tablo, işle ilgili stres faktörlerini ölçen bir anketin sonuçlarını göstermektedir. İş yerindeki stres faktörlerini ve çalışanların stres düzeylerini ölçmek için kullanılmaktadır. Bu sonuçlar, iş yerinde stresi azaltmaya veya çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik stratejiler geliştirmek için önemli bir temel sağlamaktadır.

5.2.3. İşten ayrılma niyetine ilişkin bulgular

Camman, Fichman, Jenkia ve Kles (1979) tarafından geliştirilmiş İşten ayrılma niyeti ölçeği 4 maddeden oluşturulmuştur. Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği ise Gülertekin (2013) tarafından yapılmış ölçek kullanılmıştır. Çalışmaya ait frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak ve Tablo 5.4’de açıklanmıştır.

Tablo 5.4. İşten ayrılma niyetine ilişkin bulgu sonuçları

		Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ort±Ss
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
İşten ayrılma niyeti	1-Eğer imkânım olsaydı ilişimden ayrılırdım	48	15,3	23	7,3	77	24,6	74	23,6	91	29,1	3,438
	2-Son zamanlarda ilişimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım	47	15	51	16,3	68	21,7	94	30	53	16,9	3,176
	3-Aktif olarak yeni bir iş arıyorum	85	27,2	94	30	65	20,8	48	15,3	21	6,7	2,444
	4-İşimden ayrılmayı düşünmüyorum	29	9,3	62	19,8	102	32,6	54	17,3	66	21,1	3,210

Tablo 5.4, işten ayrılma niyetini ölçen bir anketin sonuçlarını göstermektedir. Sonuçlar, iş yerinin çalışanların ihtiyaçlarına ve isteklerine nasıl yanıt vermesi gerektiği konusunda yöneticilere ve işverenlere rehberlik etmektedir. Ayrıca, işten ayrılma niyetini ölçmek, işyerindeki olası sorunların belirlenmesine yardımcı olabilir ve bu sorunların çözülmesine yönelik eylem planları oluşturulmasına katkıda bulunabilir.

5.2.4. Araştırma değişkenlerinin normallik analiz sonuçları

Veri analizinin sonraki aşamalarına geçilmeden önce temiz bir veri seti ile çalışılması amacıyla veri temizliği yapılmıştır. Bu bağlamda öncelikle yanlış ya da eksik veri girişi olup olmadığı kontrol edilip eksik değerler grup ortalaması ile doldurulmuştur. Son olarak tablo 5.5’de veri setinin normal dağılım sergileyip sergilemediğini sınamak amacı ile çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Tüm çalışma değişkenlerinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu gözlemlenmiştir. Darren (2010)’a göre çarpıklık ve basıklık değerinin normal dağıldığı anlamına gelmektedir. Bu nedenle çalışmaya parametrik testler ile devam etmiştir.

Tablo 5.5. Araştırma değişkenlerine ilişkin betimleyici istatistik sonuçları

Değişken	N	Ort.	Ss	Çarpıklık	Basıklık
Tükenmişlik	313	2,96	0,52	-,449	,391
Duygusal tükenme	313	3,35	0,91	-,247	-,289
Kişisel başarı	313	2,48	0,78	,249	,163
Duyarsızlaşma	313	2,48	0,78	,249	,163
İşten ayrılma niyeti	313	3,07	0,96	-,127	-,310
İş stresi	313	3,45	0,84	-,270	-,251

5.2.5. Araştırma değişkenlerinin güvenirlik ve geçerlilik analiz sonuçları

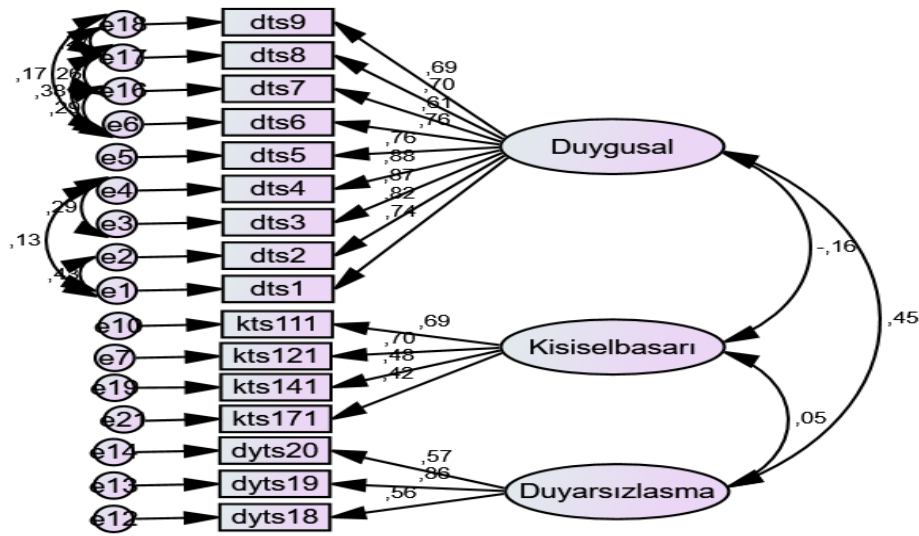
Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), bu çalışmada teorik modelin doğruluğunu ve güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla kullanılmıştır. DFA, çeşitli ölçümlerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığını ve bu ölçümlerin tek bir kavramı ölçtüklerini doğrulamak için kullanılır. Bu sayede, ölçümler arasındaki tutarlılık düzeyi değerlendirilir. Ayrıca, DFA, farklı değişkenler arasındaki yapısal ilişkileri anlamak ve belirli hipotezleri test etmek için de kullanılır. Örneğin, iş stresi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkiyi anlamak veya bir değişkenin diğer değişkenleri nasıl etkilediğini belirlemek için DFA uygulanmıştır. Eğer model verilere iyi uyum sağlıyorsa, teorik yapıyı destekleyen kanıtların olduğu düşünülebilir.

Mevcut araştırmada yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçlarının güvenirlik analizi için Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplaması yapılmıştır. Cronbach alfa, 0 ile 1 arasında bir değer alır ve değeri 1'e yaklaştıkça ölçeğin iç tutarlılığının arttığını

göstermektedir. Yani, daha yüksek bir Cronbach alfa değeri, ölçeğin daha güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Cronbach alfa değerinin, 70 ve daha yüksek olması ölçeğin güvenilirliği için yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2020, s.52).

5.2.5.1. Tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi

Şekil 5.1’de tükenmişlik ölçeğinin üç alt boyutu incelenmiştir. Duygusal tükenme 9 maddeden, kişisel başarı hissi 4 maddeden duyarsızlaşma ise 3 maddeden oluşan sorularla incelenmiştir. Kişisel başarı hissini ölçen maddeler ters kodlanmış ve analiz yapılmıştır. Ölçekte bulunan ve kişisel başarı hissini ölçen 10, 13, 15,16 ve 17 soruları ile duyarsızlaşmayı ölçen 21 ve 22. sorular 0,40 altı olup gerekli değerleri karşılamadığından çalışmadan çıkartılmış ve analiz tekrar yapılmıştır.



Şekil 5.1. Tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

Tablo 5.6, çeşitli uyum indekslerini sunmakta ve bu indekslerin iyi uyum ve kabul edilebilir uyum aralıklarını göstermektedir. Ayrıca, bu uyum indeksleri, bir örnek model için elde edilen değerleri içermektedir. Aşağıda her bir uyum indeksi hakkında açıklama ve model sonuçlarının değerlendirilmesi verilmiştir:

Tablo 5.6. Tükenmişlik ölçeği uyum endeksleri

Uyum Endeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Sonuçları	Uyum
RMSEA	$0 < \text{RMSEA} < 0,05$	$0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$	0,056	Kabul edilebilir
NFI	$0,95 \leq \text{NFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{NFI} \leq 0,95$	0,92	Kabul edilebilir
CFI	$0,97 \leq \text{CFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{CFI} \leq 0,97$	0,96	Kabul edilebilir
IFI	$0,97 \leq \text{IFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{IFI} \leq 0,97$	0,96	Kabul edilebilir
GFI	$0,95 \leq \text{GFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{GFI} \leq 0,95$	0,92	Kabul edilebilir
SRMR	$0 \leq \text{SRMR} \leq 0,05$	$0,05 \leq \text{SRMR} \leq 0,08$	0,073	Kabul edilebilir
RFI	$0,90 \leq \text{RFI} \leq 1$	$0,85 \leq \text{RFI} \leq 0,90$	0,90	İyi uyum
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / \text{df} \leq 2$	$2 \leq \text{df} \leq 3\chi^2$	1,993	İyi uyum

RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation): RMSEA değeri, modelin veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir uyum indeksidir. Tablodaki model sonucu olan 0,056, kabul edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$). Bu nedenle, modelin veriyle iyi uyum sağladığı kabul edilebilir düzeydedir.

NFI (Normed Fit Index): NFI, modelin gözlenen veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir indekstir. Tablodaki model sonucu olan 0,92, kabul edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0,90 \leq \text{NFI} \leq 0,95$). Bu nedenle, modelin gözlenen veriyle kabul edilebilir düzeyde iyi uyum sağladığı söylenebilir.

CFI (Comparative Fit Index): CFI, modelin gözlenen veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir uyum indeksidir. Tablodaki model sonucu olan 0,96, kabul edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0,95 \leq \text{CFI} \leq 0,97$). Bu da, modelin gözlenen veriyle kabul edilebilir düzeyde iyi uyum sağladığı anlamına gelir.

IFI (Incremental Fit Index): IFI, modelin gözlenen veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir uyum indeksidir. Tablodaki model sonucu olan 0,96, kabul edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0,95 \leq \text{IFI} \leq 0,97$). Yani, modelin gözlenen veriyle kabul edilebilir düzeyde iyi uyum sağladığı söylenebilir.

GFI (Goodness of Fit Index): GFI, modelin gözlenen veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir uyum indeksidir. Tablodaki model sonucu olan 0,92, kabul

edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0.90 \leq GFI \leq 0.95$). Bu nedenle, modelin gözlenen veriyle kabul edilebilir düzeyde iyi uyum sağladığı ifade edilebilir.

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual): SRMR, modelin veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir uyum indeksidir. Tablodaki model sonucu olan 0.073, kabul edilebilir uyum aralığında yer almaktadır ($0 \leq SRMR \leq 0.05$). Bu da, modelin veriyle kabul edilebilir düzeyde iyi uyum sağladığını gösterir.

RFI (Relative Fit Index): RFI, önerilen modelin uygunluğunu, varsayılan (default) modelin uygunluğuna kıyasla değerlendirir. Tablodaki model sonucu olan 0.90, iyi uyum aralığı içinde yer almaktadır ($0.90 \leq RFI \leq 1$). Yani, önerilen modelin varsayılan modele göre iyi uyum sağladığı söylenebilir.

/df (Normed Chi-Square): /df, normlanmış ki-kare değeridir ve modelin veriyle ne kadar iyi uyum sağladığını değerlendiren bir indekstir. Tablodaki model sonucu olan 1.993, iyi uyum aralığı içindedir ($0 \leq /df \leq 2$). Bu da, modelin veriyle iyi uyum sağladığı anlamına gelir.

Sonuç olarak, tabloya göre incelenen model, çeşitli uyum indeksleri açısından kabul edilebilir veya iyi uyum sağladığı sonucuna varılabilir.

5.2.5.1. Tükenmişlik ölçeği faktör yükleri

Doğrulayıcı faktör analizinden sonra model modifikasyonu sonuncu 0,40 altı değer alan maddeler modelden çıkarılmış olup kalan maddelerle çalışmaya devam edilmiştir. Tablo 5.7’de faktörler ve faktör yükleri gösterilmektedir.

Tablo 5.7. Tükenmişlik ölçeği faktör yükleri sonuçları

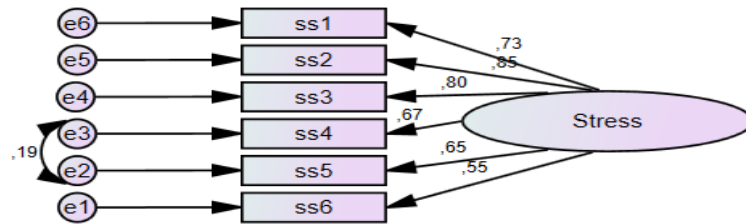
Ölçekler	İfadeler	Faktör yükleri
Duygusal tükenme	İşten duygusal olaraksoğuduğumu hissediyorum	,739
	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	,816
	Sabah kalktığımda birgün daha bu işi kaldıramayacakmışım gibi geliyor	,868
	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	,885
	İşimde yapmak/ulaşmak istediklerime ulaşamadığımı hissediyorum	,757
	Bütün gün insanlarlağraşmak ruhen beni yıpratıyor	,760
	İşimde çok yoğunçalıştığımı hissediyorum	,608
	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturuyor	,703

	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	,689
Kişisel başarı hissi	İşimde karşılaştığım insanların sorunlarına uygun çözüm yollarını bulabiliyorum.	,694
	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	,697
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat hava yaratırım	,478
	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	,421
Duyarsızlaşma	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insandegillemiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	,563
	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha duyarsızlaştım.	,858
	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	,571

Tablo 5.7 ‘de bir faktör analizi sonucunda elde edilen faktör yükleri ve ilgili ifadeleri içermektedir. Faktör analizi, verilerdeki gizli yapıları ve ilişkileri keşfetmek için kullanılan bir istatistiksel tekniktir. Faktör yükleri, belirli bir faktörle ne kadar ilişkili olduğunu gösteren değerlerdir. Faktör yükleri genellikle -1 ile 1 arasında değişir. Pozitif bir faktör yükü, ifadenin faktörle pozitif bir ilişkisinin olduğunu gösterir, negatif bir faktör yükü ise negatif bir ilişkiyi gösterir. Faktör yükünün mutlak değeri büyüdükçe, ifadenin faktörle ilişkisi daha güçlüdür.

5.2.6. İş stresi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi

Stres ölçeği doğrulayıcı faktör analiziyle incelenmiş olup, 7. Maddeye ait faktör yükü 0,40 değerinin altında olduğundan modelden çıkarılmıştır ve model tekrar hesaplanmıştır. 4 ve 5. sorular arasında iyileştirme yapılmış ve şekil 5.2’de modelin standardize edilen değerlerle gösterimi verilmiştir.



Şekil 5.2. İş stresi doğrulayıcı faktör analiz sonuçları

Tablo 5.8’de iş stresi modelin uyumunu değerlendiren çeşitli uyum indekslerini ve bu indekslere göre elde edilen değerleri içeriyor. İndeks değerleri, modelin uyum düzeyini belirlemek için kullanılan ölçütlerdir. İlgili uyum indekslerine ve değerlerine göre modelin uyum düzeyi aşağıdaki gibi değerlendirilebilir:

Tablo 5.8. İş stresi uyum endeksleri

Uyum Endeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Sonuçları	Uyum
RMSEA	$0 < \text{RMSEA} < 0,05$	$0,05 \leq \text{RMSEA} \leq 0,08$	0,077	Kabul edilebilir
NFI	$0,95 \leq \text{NFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{NFI} \leq 0,95$	0,97	İyi uyum
CFI	$0,97 \leq \text{CFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{CFI} \leq 0,97$	0,98	İyi uyum
IFI	$0,97 \leq \text{IFI} \leq 1$	$0,95 \leq \text{IFI} \leq 0,97$	0,98	İyi uyum
SRMR	$0 \leq \text{SRMR} \leq 0,05$	$0,05 \leq \text{SRMR} \leq 0,08$	0,029	İyi uyum
GFI	$0,95 \leq \text{GFI} \leq 1$	$0,90 \leq \text{GFI} \leq 0,95$	0,97	İyi uyum
RFI	$0,90 \leq \text{RFI} \leq 1$	$0,85 \leq \text{RFI} \leq 0,90$	0,94	İyi uyum
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / \text{df} \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / \text{df} \leq 3$	2,832	Kabul edilebilir

RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) değeri 0,077 olarak hesaplanmıştır. RMSEA değeri, 0 ile 0,05 arasında olduğunda iyi uyumu temsil ederken, 0,05 ile 0,08 arasında olduğunda kabul edilebilir uyumu temsil etmektedir. Bu nedenle, model için kabul edilebilir uyum olduğu söylenebilir.

NFI (Normed Fit Index): Değer 0,97 olarak verilmiş. NFI değeri, 0,95 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

CFI (Comparative Fit Index): Değer 0,98 olarak verilmiş. CFI değeri, 0,97 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

IFI (Incremental Fit Index): Değer 0,98 olarak verilmiş. IFI değeri, 0,97 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

GFI (Goodness of Fit Index): Değer 0,97 olarak verilmiş. GFI değeri, 0,95 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

RFI (Relative Fit Index): Değer 0,94 olarak verilmiş. RFI değeri, 0,90 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

χ^2 / df (Chi-Square / Degrees of Freedom): Değer 2,832 olarak verilmiş. χ^2 / df değeri, 0 ile 2 arasında olduğunda iyi uyumu temsil ederken, 2 ile 3 arasında olduğunda kabul edilebilir uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin kabul edilebilir uyum sağladığı söylenebilir.

Sonuç olarak, tüm uyum indekslerine göre modelin ya iyi uyum sağladığı ya da kabul edilebilir uyum sağladığı görülmektedir.

5.2.6.1. İş stresi faktör yükleri

Doğrulamalı faktör analiz sonrasında, model modifikasyonu yapılarak sonuç olarak 0,40 altında değer alan maddeler modelden çıkarılmış ve çalışmaya kalan maddelerle devam edilmiştir. Tablo 5.9’da faktörler ve faktör yükleri gösterilmektedir.

Tablo: 5.9. İş stresi ölçeği faktör yükleri sonuçları

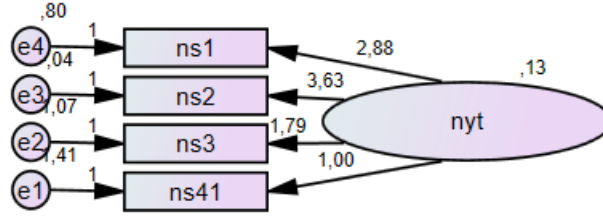
Ölçekler	İfadeler	Faktör yükleri
Stres	1-İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır	,734
	2-Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	,849
	3-İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum	,802
	4-Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur	,669
	5-İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor	,649
	6-Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum	,552

"İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır" ifadesinin faktör yükü 0.734'tür. Bu, bu ifadenin "Stres" faktörü ile pozitif bir ilişkisi olduğunu ve faktörün açıkladığı varyansın büyük bir kısmının bu ifade tarafından açıklandığını gösterir. "Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum" ifadesinin faktör yükü 0.849'dir. Bu, bu ifadenin "Stres" faktörü ile daha da güçlü bir pozitif ilişkisi olduğunu gösterir. Bu ifade, stres faktörünü belirgin bir şekilde açıklamaktadır. "İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum" ifadesinin faktör yükü 0.802'dir. Bu ifade, "Stres" faktörü ile de pozitif bir ilişkiye sahiptir. "Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur" ifadesinin faktör yükü 0.669'dur. Bu ifade de "Stres" faktörü ile ilişkilidir, ancak diğer ifadeler kadar güçlü bir ilişki sergilemez. "İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor" ifadesinin faktör yükü 0.649'dir. Bu ifade de "Stres" faktörü ile ilişkilidir. "Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum" ifadesinin faktör yükü 0.552'dir. Bu ifade, "Stres" faktörü ile ilişkilidir, ancak diğer ifadelere göre daha zayıf bir ilişki sergiler.

Bu faktör analizi sonuçları, bu ifadelerin "Stres" faktörü ile güçlü bir ilişkisi olduğunu ve bu faktörün çalışanların stres düzeylerini ölçtüğünü göstermektedir. Bu, bu ifadelerin stresle ilgili duygusal deneyimleri ve düşünceleri yansıttığını ve "Stres" faktörünün bu konuda önemli bir açıklama getirdiğini göstermektedir. Bu tür analizler, iş yerindeki stres faktörlerini ve çalışanların stres düzeylerini anlamak ve yönetmek için kullanılabilir.

5.2.8. İşten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analizi

İşten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve şekil 5.3’de standardize değerlerle gösterilmiştir.



Şekil 5.3. İşten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analizi

Tablo 5.10’da işten ayrılma niyeti modelin uyumunu değerlendiren çeşitli uyum indekslerini ve bu indekslere göre elde edilen değerleri içeriyor. İndeks değerleri, modelin uyum düzeyini belirlemek için kullanılan ölçütlerdir. İlgili uyum indekslerine ve değerlerine göre modelin uyum düzeyi aşağıdaki gibi değerlendirilebilir.

Tablo 5.10. İşten ayrılma niyeti uyum endeksleri

Uyum Endeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Sonuçları	Uyum
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,00	İyi uyum
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,99	İyi uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	1,00	İyi uyum
IFI	$0,97 \leq IFI \leq 1$	$0,95 \leq IFI \leq 0,97$	1,00	İyi uyum
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,08$	0,012	İyi uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,99	İyi uyum
RFI	$0,90 \leq RFI \leq 1$	$0,85 \leq RFI \leq 0,90$	0,99	İyi uyum
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 \leq / df \leq 3 \chi^2$	0,435	İyi uyum

RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) değeri 0,00 olarak hesaplanmıştır. RMSEA değeri, 0 ile 0,05 arasında olduğunda iyi bir uyumu ifade eder. Dolayısıyla, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir. Ayrıca, RMSEA'nın sıfır olması, modelin veriye mükemmel bir uyum sağladığını gösterir.

NFI (Normed Fit Index): Değer 0,99 olarak verilmiş. NFI değeri, 0,95 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

CFI (Comparative Fit Index): Değer 1,00 olarak verilmiş. CFI değeri, 0,97 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir. IFI (Incremental Fit Index): Değer 1,00 olarak verilmiş. IFI değeri, 0,97 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir. GFI (Goodness of Fit Index): Değer 0,99 olarak verilmiş. GFI değeri, 0,95 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir. RFI (Relative Fit Index): Değer 0,99 olarak verilmiş. RFI değeri, 0,90 ile 1 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir. χ^2 / df (Chi-Square / Degrees of Freedom): Değer 0,435 olarak verilmiş. χ^2 / df değeri, 0 ile 2 arasında olduğunda iyi uyumu temsil eder. Bu nedenle, modelin iyi uyum sağladığı söylenebilir.

Sonuç olarak, tüm uyum indekslerine göre modelin iyi uyum sağladığı görülmektedir. RMSEA'nın sıfır olması, modelin veriye mükemmel uyum sağladığını göstermektedir.

5.2.8.1. İşten ayrılma niyeti faktör yükleri

Doğrulamalı faktör analizinden sonra model modifikasyonu yapılmıştır sonucu 0,40 altı değer alan maddeler modelden çıkarılmış olup kalan maddelerle çalışmaya devam edilmiştir. Tablo 5.11'de faktörler ve faktör yükleri gösterilmektedir.

Tablo 5.11. işten ayrılma niyeti faktör analiz sonuçları

Ölçekler	İfadeler	Faktör yükleri
İşten ayrılma niyeti	1-Eğer imkânım olsaydı ilişimden ayrılırdım	,761
	2-Son zamanlarda ilişimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım	1,010
	3-Aktif olarak yeni bir iş arıyorum	532
	4-İşimden ayrılmayı düşünmüyorum	,293

Sonuç olarak, yapılan analizler sonucunda ölçeklerin kabul edilebilir iç tutarlılık katsayılarına sahip olduğu tespit edilmiştir ve bu durum araştırmanın güvenilirliğini artırmaktadır.

5.2.7. Güvenirlilik ve geçerlilik analizi

Araştırmada doğrulamalı faktör analizi sonuçlarının güvenilirlik analizi için Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplaması yapılmıştır. Cronbach alfa, 0 ile 1 arasında bir değer alır ve değeri 1'e yaklaştıkça ölçeğin iç tutarlılığının arttığını göstermektedir. Daha yüksek bir Cronbach alfa değeri, ölçeğin daha güvenilir olduğunu

ifade etmektedir. Cronbach alfa değerinin, 0,70 ve daha yüksek olması ölçeğin güvenilirliği için yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2020, s.52).

Tablo 5.12. Veri ölçeklerinin güvenirlilik analiz sonuçları

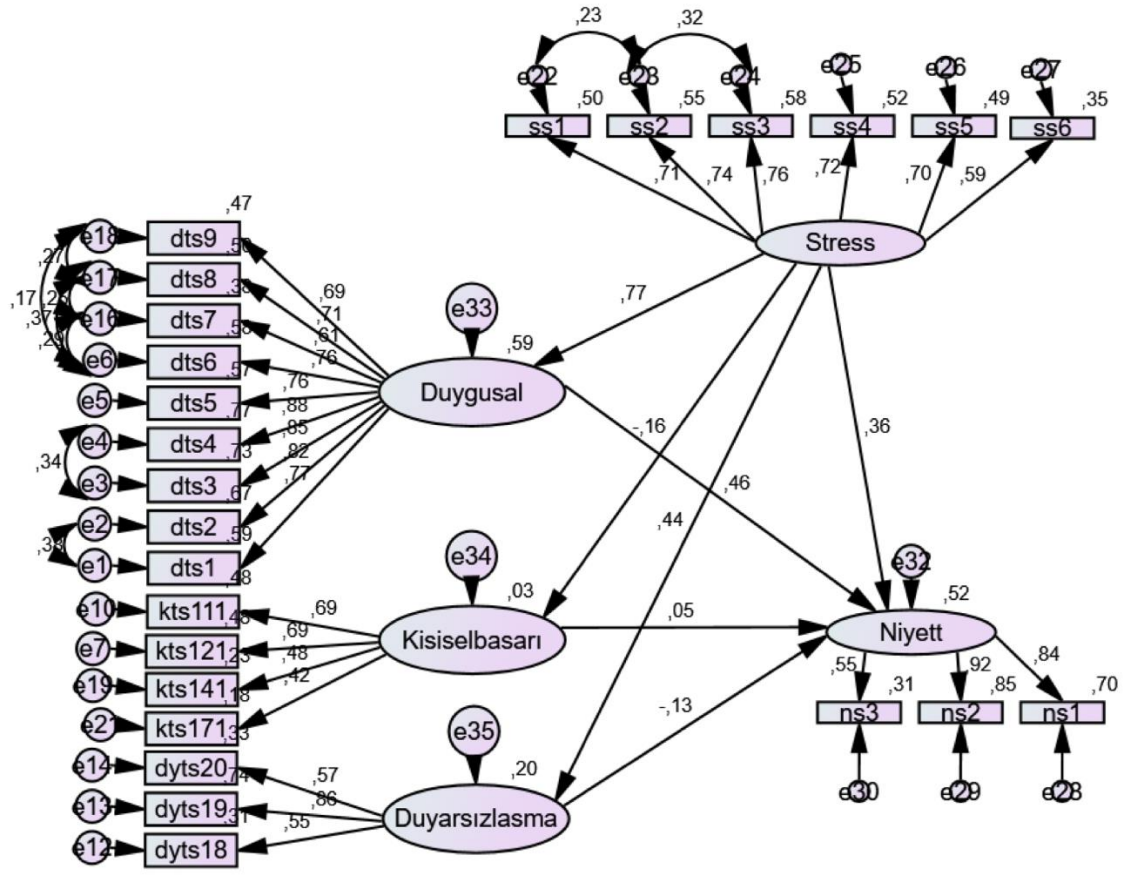
Ölçek	n	Cronbach Alfa
Tükenmişlik	19	,819
Duygusal tükenme	9	,930
Kişisel başarı	4	,758
Duyarsızlaşma	3	,703
İş stresi	6	,859
İşten ayrılma niyeti	4	,732

Tükenmişlik ölçeği 19 ifadeden oluşmaktadır. Alfa katsayısı 0.819 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının genellikle kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Duygusal tükenmişlik boyutu 9 ifadeden oluşmaktadır ve Alfa katsayısı 0.930 olarak oldukça yüksek ve mükemmel bir iç tutarlılığı göstermektedir. Kişisel Başarı boyutu 4 ifadeden oluşmaktadır ve Alfa katsayısı 0.758 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının kabul edilebilir bir düzeyde olduğunu göstermektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu 3 ifadeden oluşmaktadır ve Alfa katsayısı 0.703 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. İş stresi ölçeği 6 ifadeden oluşmaktadır. Alfa katsayısı 0.859 olarak oldukça yüksektir ve ölçeğin iç tutarlılığının iyi olduğunu göstermektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeği 4 ifadeden oluşmakta ve Alfa katsayısı 0.732 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin iç tutarlılığının kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 5.12’de yapılan analizler sonucunda, ölçeklerin kabul edilebilir iç tutarlılık katsayılarına sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu durum araştırmanızın güvenilirliğini artırmaktadır.

5.3. Araştırma Modelinin Standardize Edilmiş Yük Değerleri

Yapısal eşitlik modellemesi ile stres ve tükenmişliğin boyutlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla oluşturulan yapısal model Şekil 5.4.’de gösterilmektedir. Yol analizleri yapılarak hipotezler test edilmiştir.



Şekil 5.4. Araştırma modelinin yapısal eşitlik modeli

Yapısal eşitlik modellemesi ile test edilen hipotezlerin sonuçlarına, standardize edilmiş regresyon katsayılarına ve R^2 değerlerine Tablo 5.13 yer verilmiştir.

Tablo 5.13. Araştırma modelinin hipotez testi sonuçları

Yapısal model	$\beta 1^{**}$	$\beta 2^{***}$	Standart Hata	P	Hipotez Testi Sonucu
Duygusal tükenme <---Stres	,833	,770	,081	***	H ₁ (+)Desteklenmiştir
Kişisel başarı<---Stres	-,154	-,163	,070	,027	H ₂ (+)Desteklenmiştir
Duyarsızlaşma<---Stres	,363	,442	,070	***	H ₃ (+)Desteklenmiştir
Ayrılma niyeti<.Duygusal tükenme	,618	,455	,125	***	H ₄ (+)Desteklenmiştir
Ayrılma niyeti<---Kişisel başarı	,073	,047	,086	,395	H ₅ (Desteklenmemiştir
Ayrılma niyeti<---Duyarsızlaşma	-,240	-,134	,109	,028	H ₆ (+)Desteklenmiştir
Ayrılma niyeti<---Stres	,535	,365	,149	***	H ₇ (+)Desteklenmiştir

$\beta 1^{**}$ standartlaştırılmamış regresyon katsayısı, $\beta 2^{***}$ standartlaştırılmış regresyon katsayısı, ***

sembolü, p değerinin 0.001'den küçük olduğunu ve ilişkinin istatistiksel olarak yüksek derecede anlamlı olduğunu gösterir

Tablo 5.13’de verilen değerlere göre iş stresinin tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişliğe ($\beta=.770$, $P<.001$), kişisel başarı hissine ($\beta=-.163$, $P<.05$) ve duyarsızlaşmaya ($\beta=.442$, $P<.001$) pozitif ve anlamlı etkisi olduğu görülmüştür. İş stresinin işten ayrılma niyetine pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır ($\beta=.365$, $P<.001$).

Çalışanlarda tükenmişliğin boyutlarının işten ayrılma niyetine etkisiyle ilgili kurulan hipotezlerde duygusal tükenmişliğin ($\beta=.455$, $P<0.001$) ve duyarsızlaşmanın ($\beta=-.134$, $P<.005$) işten ayrılma niyetine pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu görülürken, kişisel başarı hissi boyutunun işten ayrılmaya pozitif ve anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür ($\beta=.047$, $P>.05$). Aynı zamanda oluşturulan yapısal modelde, duygusal tükenmişlik için varyans açıklama oranının %59 ($R^2 =0.59$), kişisel başarı hissi için varyans açıklama oranının %3 ($R^2 =0.03$), duyarsızlaşma için %20 ($R^2 =0,20$) ve işten ayrılma niyeti için varyans açıklama oranının %52 ($R^2 =0,52$) olduğu görülmektedir.

6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Günümüzde tükenmişlik sendromu, iş stresinin neden olduğu önemli bir sorun olarak ortaya çıkabilen bir durumdur. Özellikle son yıllarda yaşanan uluslararası Covid 19 salgını, ülkemizde 11 ili ve yüzbinlerce kişiyi etkileyen deprem felaketi, sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin artması gibi olaylar çalışanların zorlu süreçlerin yaşanmasına neden olmuştur. Hızla bulaşan salgın ve yaşanan deprem felaketi sonrası sağlık çalışanlarının iş yükü, iş güvenliği gibi konularında meydana gelen sorunlar, çalışanların iş stresine maruz kalmalarına ve tükenmişlik içerisinde işten ayrılma niyeti göstermelerine neden olmuştur. Bu durum, çalışanların sağlığını ve iş performansını olumsuz yönde etkileyebilir ve bu nedenle bu tür işlerde çalışanların iyi yönetilmesi ve desteklenmesi önemlidir. Sıkıntıların belirlenmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi adına konuyla ilgili yapılan araştırmaların sayısının artması önem arz etmektedir.

Araştırmanın amacı, sağlık personelinin iş stresi ve tükenmişlik durumlarını belirleyerek eksikliklerin tespit edilmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Bu sonuçlara dayanarak, hastanelerin çalışma koşullarını iyileştirmesi, personelin iş tatminini artırması, tükenmişlik seviyelerini azaltması ve etkili personel istihdamı için araştırma yaparak, alanyazına katkı sunmaktadır. Araştırma kapsamında 320 çalışana ulaşılmıştır. Çalışmada, veriler yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma kapsamında 313 anket değerlendirmeye alınmış ve elde edilen veriler SPSS20 ve AMOS24 programlarında analiz edilerek yorumlanmaya hazır hale getirilmiştir.

Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeyi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İş stresi tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme, kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşmayı pozitif yönde anlamlı etkilemektedir. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki bulunurken kişisel başarı hissi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Araştırma kapsamında ortaya konan bulgular bütün olarak değerlendirildiğinde ve alan yazında gerçekleştirilen diğer çalışmalar ile değerlendirmeye alındığında tükenmişlik ve iş stresinin işten ayrılma niyetine pozitif etki ettiği dikkat çekmektedir.

Daha önce gerçekleştirilen araştırma bulguları incelendiğinde, benzer sonuçların çıktığı, diğer bir ifade ile iş stresinin işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik arasında yüksek ve aynı yönlü ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Türker, 2013, Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014, Bayarçelik, Durmaz ve Gürler, 2019, Şahin ve Bedük, 2019, Aydın ve Akgemci, 2020; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021'nin gerçekleştirdikleri araştırmalarda katılımcıların

iş stresinin, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik üzerine etkisinin olduğu belirlenmiştir. Gerçekleştirilen araştırma ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Özellikle sağlık sektörü gibi yoğun çalışma ortamı gerektiren sektörlerde, iş stresi önemli bir konudur ve tükenmişliğe ve işten ayrılma niyetine neden olabilir. Sağlık sektöründe iş stresinin normal seviyelerde tutulması, nitelikli iş gücünün kaybedilmesinin önüne geçebilir. Bu nedenle, sağlık sektöründe çalışanların stres düzeyini yönetmek ve desteklemek, hem çalışanların sağlığı ve refahı için hem de sağlık hizmetlerinin kalitesi için büyük önem taşır. İşverenler, çalışanların stres düzeyini düşürmeye ve tükenmişliği önlemeye yönelik politikalar ve programlar uygulamalıdır. Aynı zamanda çalışanların duygusal ve fiziksel ihtiyaçlarına dikkat ederek iş tatminini artırmaya yönelik çabalarda bulunmalıdırlar. Bu şekilde, çalışanların işten ayrılma niyeti azaltılabilir ve işyerinde daha sağlıklı ve üretken bir çalışma ortamı oluşturulabilir.

Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi: Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, personelin iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini olumlu etkileyebilir. Bu, uygun iş yükü dağılımı, iş güvenliği önlemleri ve çalışma saatlerinin düzenlenmesini içerebilir.

Oryantasyon Programları: Yeni başlayan personel için oryantasyon programları, işe adapte olmalarını ve sorunları çözmelerini kolaylaştırabilir. Bu programlar, işin gereklilikleri, kurum kültürü ve destek mekanizmalarını anlamalarını sağlayabilir.

Tükenmişlik Eğitimi: Tükenmişliğin etkileri ve nasıl önleme ve tedavi edilebileceği konusunda eğitim vermek, personelin bu konuda farkındalık kazanmasına yardımcı olabilir. Bu eğitim, duygusal ihtiyaçlara dikkat etme ve kendilerini koruma yöntemlerini öğretebilir.

Ödüllendirme ve Motivasyon: Yoğun bakım gibi zorlu alanlarda çalışan personelin maddi ve manevi olarak ödüllendirilmesi, motivasyonlarını artırabilir. Ayrıca, küçük ödüller, tatiller veya sosyal etkinlikler gibi faaliyetler de motivasyonu artırabilir.

Maaş ve Sosyal Destekler: Adil ve tatmin edici bir maaş, çalışanların finansal stresini azaltabilir. Ayrıca, çocuk bakımı gibi sosyal ihtiyaçların karşılanması için destekler sağlanması da önemlidir.

İş-Özel Hayat Dengelemesi: İş ve özel hayat dengesini sağlamak, çalışanların tükenmişliği azaltmalarına yardımcı olabilir. Bu bağlamda esnek çalışma saatleri veya çocuk bakım hizmetleri gibi imkanlar düşünülebilir.

Bu öneriler, sağlık personelinin daha sağlıklı bir çalışma ortamı ve daha iyi psikolojik refah elde etmelerine yardımcı olabilir. Öneriler aynı zamanda hem bireysel hem de kurumsal düzeyde olumlu etkiler sağlayabilir aynı zamanda hem bireylerin hem de sağlık kuruluşlarının iş stresi ve tükenmişlikle başa çıkmalarına yardımcı olabilir. Ancak her sağlık kuruluşunun ve personelin ihtiyaçları farklı olabilir, bu nedenle önerilerin uygulanabilirliği ve etkinliği dikkatlice değerlendirilmelidir.

Araştırmanın sadece Mardin Eğitim ve Araştırma hastanesinde uygulanmış olması, araştırmanın bazı kısıtlarına işaret etmektedir. İleride yapılacak araştırmalarda özel hastanelerde araştırmaya dahil edilerek özel sektör çalışanları açısından durum analiz edilebilir veya devlet hastaneleri özel hastaneler karşılaştırılmasına gidilebilir. Konunun farklı sektörlerde de uygulanması, farklı sonuçlara ve daha geniş bir perspektife ulaşılmasına yardımcı olabilir. Bu tür araştırmalar hem akademik olarak alan yazına hem de iş stresi ve tükenmişlik gibi önemli konuların anlaşılmasına ve yönetilmesine katkı sağlayabilir. Ayrıca verilerin sadece anket yöntemiyle toplanmış olması, farklı veri toplama yöntemleri denenerek ve ya örneklem sayısı artırılarak gelecekteki araştırmaların sonuçları daha zengin ve kapsayıcı hale getirilebilir.

KAYNAKÇA

- Akkurt, B., 2021, Aile İşletmelerinde Çalışanların Etik Liderlik ve Etik İklim Algılarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kurumsallaşmanın Aracı Rolü. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler* , 1-153.
- Akova, O., Emiroğlu, B. D., & Tanrıverdi, H., 2015, İş Stresi ile Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma . *Joumal Of Management , Mrketing* .
- Altunsoy, İ., 2021, Pandemi Sürecinde Eczane Çalışanlarının Yaşadıkları İş Stresinin Uyumsal Performans Üzerinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü. *Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1-203.
- Arslan, N., 2019, Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi . *Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1-97.
- Aslan Seki, E., 2021, Hemşirelerde İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: İş Doyumu ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, 1-71.
- Aypay, A. 2011, Elementary School Student Burnout Scale for Grades 6-8: A Study of Validity and Reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 11(2), 520-527.
- Aydoğmuş S., 2017, Hemşirelerin çalışma ortamlarının işten ayrılma niyeti ile ilişkisi. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya,
- Aydın, A. U., ve Akgemci, T., 2020, “Tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektörü çalışanları örneği”. *Strategic Public Management Journal*, 6 (11), 103-114.
- Baklacı, E., 2013, İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Bal, S., 2020, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Öncüleri, İşten Yırılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi . *Gebze Teknik Üniversitesi* .
- Barling , j., 2005, *Handbook of Work Stress*. USA: Sage Publications.
- Bayarçelik, E. B., Vatansever Durmaz, B., & Gürler, E. N., 2019, İş Stresi ve Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İnsan&İnsan*. 493-523

- Biçki, S., 2016, Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi . *Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* .
- Bozacı, İ., Çiftçi, G. E., & Gürer, A., 2018, Algılanan Yönetici Kibrinin, Satış Elemanlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* .
- Bozdoğan, S. C., & Aslan, H., 2020, *Aşırı İş Yükünün, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*. Ankara: İksad Yayınevi.
- Büyüköztürk, Ş., 2011, Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı (17. bs.). Ankara: Pegem Akademi.
- Braham, B., 2004, *Stres Yönetimi: Ateş altında Sakin Kalabilmek* . İstanbul : Hayat Yayınları.
- Covey, S.R., 1989, Son derece başarılı insanların 7 alışkanlığı. *New York: Ocakbaşı*.
- Çetin Aydın, G., Aytaç, S., & Şanlı, Y., 2020, İşe İlişkin Duygular, İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal ve Siyaset Konferansları Dergisi*, 1-35.
- Çini, M. A., Erdirençelebi, M., & Ertürk, E., 2021, COVID-19 Pandemi Döneminde İş Stresinin İşte Kalm Niyetine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2356-2375.
- Çoban, G., 2022, İşten Ayrılma Niyeti ve İş tatmini Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü . *Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler* , 1-64.
- Demir, M., & Atınç, O., 2020, Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*.
- Demiralay, T., 2014, Hekimlerde Örgütsel Sessizliğin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi . *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 1-254.
- Ercan, A., Kazançoğlu, İ., & Küçükaltan, B., 2019 İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansına İltisi.
- Etyemez, S., 2013, İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Faiz, E., 2019, Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 26-38.

- Freudenberger, H. J. ve G. Richelson., 1981, Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir? (Çev. N. H. Şahin, 1998). *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*, (3. Baskı), Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, ss.63-66.
- George, D., 2011, *SPSS for windows step by step: A simple study guide and reference*, 17.0 update, 10/e. Pearson Education India.
- Goleman, Daniel, 2006, *Working with Emotional Intelligence*, New York, Bantom Books,
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H., 2008, İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15.
- Güler, H. N., & Marşap, A., 2019, Günümüz Organizasyonlarında Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi . *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 285-308.
- Gültekin, N., 2019, Bankalardaki Müşteri Memnuniyetinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Analizi. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1-101.
- Gümüşsoy, Y., & Yıldırım, M., 2020, İlköğretim Okulu Öğretmenlerinde Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri . *İnternation European of Mnagerial Research Dergisi*, 286-302.
- Günday, F. D., & Keleş, H. N., 2017, Örgütsel Stresin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İnceleme Dergisi*.
- Güney, S., 2011, *Örgütsel Davranış* . İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd.Şti.
- İnanç, M., 2013, Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *yüksek Lisans Tezi*.
- Işık, E., 2007, İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle İş Stresi İlişkisine Yönelik Bir Araştırma., *Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış*,, 1-131.
- Kara, C. ,2021, KKTC'de Özel Sağlık Kuruluşunda Sağlık Çalışanlarının Hasta ve Hasta Yakınları Tarafından Karşılaştığı Psikolojik Şiddet ve Duygusal Tükenmişlik. *Doğu Akdeniz* , 1-86.
- Kara T., 2010, Hemşirelerde stresin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisinin çalışma saatleri açısından değerlendirilmesi. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, işletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul*
- Karakaş, A., & Gökmen, G., 2018, Kamu Çalışanlarında İş Tatmini Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma . *AİBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 99-127.

- Karakuş, Ç., 2019, Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 92-104.
- Kaya, E., 2010, İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkileri: Sağlık Personelleri Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*.
- Kervancı, F., 2013, Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1-149.
- Köse, S., & Gülova, A. A., 2006, Tükenmişlik (Burnout): Türkiye’deki genel cerrahlara yönelik bir araştırma. 14. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 25-27.
- Kurşuncu, R. S., İmadoğlu, T., & Çavuş, M. F., 2018, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Nostaljinin Etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 952-968.
- Kutlutürk, S. ve Yıkılmaz, İ., 2021, Covid-19 pandemisi uzaktan çalışma sürecinde akademisyenlerin iş stresi, tükenmişlik algısı ve kas iskelet sistemi ağrılarının incelenmesi. *Hacettepe University Faculty of Health Sciences Journal*, 8(2), 297-313.
- Meier, S.T., 1983, Tükenmişlik teorisine doğru. *İnsan ilişkileri*, 36(10), 899-910.
- Mikolajczak, Moira ve diğerleri, 2007 “Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes”, *Journal of Research in Personality* 41 1107–1117.
- Mobley, W.H., 1982, “Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research”. *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116.
- Nart, S., 2015, Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler ve Tükenmişliğin Yaratıcılık Üzerine Etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler* , 1-262.
- NIOSH., 1998, <https://www.cdc.gov/>. <https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2007/12/03/stress/>: <https://blogs.cdc.gov/niosh-science-blog/2007/12/03/stress/> adresinden alındı
- Onay, M., 2011, İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*.
- Öksüz, N., & Özdemir, F., 2020, Halk Eğitim Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi:Hatay Örneği. *Turizm Çalışanları Dergisi* , 35-52.

- Öztürk, M., 2023, Toksik Liderlik, İş Stresi ve İşe Adanmışlık İlişkisi 50/D Kadrosundaki Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma . *Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi* , 1-142.
- Özyurt Kaptanoğlu, R., 2020, İşten Ayrılma Niyeti ve Toksik Liderliğin Etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 161-173.
- Perlman, B., & Hartman, E. A., 1982, Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35(4), 283-305.
- Robert, A., & Karasek, J., 1979, Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Source: Administrative Science Quarterly*, 285-308.
- Rowshan, A., 2003, Stres Yönetimi.(çev. Şahin Cüceloğlu). *Ankara: Sistem Yayıncılık*.
- Salha, H., Cinnioğlu, H., & Yazıt, H., 2016, *Psikolojik Sözleşme İhlal Algısının Tükenmişlik Üzerine Etkisi* . Muğla/Ankara: Detay Yayıncılık.
- Saltık, Z., 2016, Stresin İşgören Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1- 150.
- Sökmen, A., 2005, Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adanada Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi 1*, 1-27.
- Şahin, M., ve Bedük, A., 2019, “Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Konya ilinde bir uygulama”. *Ereğli Uluslararası Bilim ve Akademi Kongresi*,(1)150-164,Konya.
- TDK., 2022, 10 15, *Türk Dil Kurumu*. sozluk.gov.tr: <http://sozluk.gov.tr/adam%20ne%20demek> adresinden alındı
- Terzi, A., 2022, İş Stresinin İş- Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü* .
- Tezcan, C., 2008, Yapısal Eşitlik Modelleri. *Hacettepe Üniversitesi*, 1-118.
- Tunalı, D., 2012, Bir Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi: Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Turhan, M., 2011, *İş Dünyasında Başarı Faktörleri* . İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- Türker, E., 2013, “Bankacılık Sektöründe Çalışanların Stres Düzeyi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık Üzerine Etkisi”. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yenigün, B., 2021, İş Stresi ile Tükenmişlik İlişkisi : Gümrük Çalışanları Üzerine Bir Çalışma . *Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonemisi*, 1-127.
- Yenihan, B., Çiftyıldız, K., & Öner, M., 2014, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 38-49.
- Yesirlili, U., 2022, Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sinizm, Örgütsel Sabotaj ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki. *Trakya Üniversitesi Sosyalbilimler Estitüsü*.
- Yıldırım, E., 2021, Algılanan İş Strsenin Tükenmişlik ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Yardımcı Personellerine Yönelik Bir Araştırma . *İstinye Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yıldırım, M., 2017, Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 1-140.
- Yıldırım, M. B., Taş, M. A., & Çiçek, H., 2021, İşin Anlamlılığının İşten Ayrılma Niyetiyle İlişkisinde İş Stesinin Aracılık Rolü: Havaalanı Yer Hizmeti Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 277-306.
- Yılmaz, S. E., 2018, İş-Aile Çatışmasının, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Sosyal Normların Düzenleyici Rolü. *Ömer Halis Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Yılmazalp, s., 2023, İş Stresinin Tükenmişliğe ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Bankacılık Sektörü Anamur-Bozyazı Örneği . *Toros Üniversitesi* .
- Yıldırım M. H., Erul, E. E., ve Kelebek P., 2014, “Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerine bir araştırma”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Yüksel, H., 2014, Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım . *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 110-131.
- Zincirkıran, M., Çelik, G. M., Ceylan, K. A., & Emhan, A., 2015, İş görenlerin Örgütsel Bağlılık,İşten Ayrılma Niyeti,İş Stresi ve İş Tatmininin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi:Enerji Sektöründe Bir Araştırma. *Finans Politik& Ekonomik Yorumlar*.

EKLER

EK-1 Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket Batman Üniversitesi Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Dr.Öğr.Üyesi Arzu Ekinci Demirelli'nin danışmanlığında yürütülen **“Sağlık Çalışanlarında İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi İle İncelenmesi.”** başlıklı yüksek lisans tez çalışması kapsamında yürütülen araştırmaya veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Anket formlarını doldururken isim yazmayınız. Elde edilen veriler gizli kalacaktır. Araştırmanın dışında herhangi bir kişi ya da kuruluşa verilmeyecektir Araştırmaya veri sağlamanızda, işletmenizin ve sizin açınızdan güvenlik konusunda herhangi bir risk bulunmamaktadır. Araştırmanın amacına ulaşması anket sorularının dikkatlice okunmasına, cevapların özenle seçilmesine ve soruların cevapsız bırakılmamasına bağlıdır. Değerli yardım ve katkılarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Rojbin BİLBEN

A.

DEMOGRAFİK BİLGİLER							
1	Cinsiyetiniz?	Kadın ()	Erkek ()				
2	Yaşınız?	20 ve altı ()	21-30 ()	31-40 ()	41-50 ()	51 ve üstü ()	
3	Eğitim Durumunuz?	Lise ()	Ön Lisans ()	Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()	
4	Sağlık Sektöründe Çalışma Süreniz?	1 Yıldan az ()	1-5 yıl ()	6-10 yıl ()	11-15 yıl ()	16 yıl ve üzeri ()	
5	Çalıştığı Pozisyon	Doktor ()	Hemşire ()	Sağlık Personeli ()	Tıbbi Sekreter ()	Sağlık Teknikeri ()	Sağlık Memuru ()
6	Aylık Geliriniz	10.000 TL ve Altı ()	10.001-20.000 TL ()	20.001-30.000 TL ()	30.001-40.000 TL ()	40.001-50.000TL ()	50.001TL ve üstü ()

B) ÖLÇEK SORULARI

B.1) MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ankette işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen her ifade ile ilgili durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı belirtmektir. Lütfen işinizle ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (x) işaretleyiniz						
1= Hiçbir zaman; 2= Çok nadir; 3= Bazen; 4= Çoğu zaman 5= Her zaman		1	2	3	4	5
1	İşten duygusal olaraksoğuduğumu hissediyorum					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3	Sabah kalktığımda birgün daha bu işi kaldıramayacakmışimgibi geliyor					
4	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum					
5	İşimde yapmak/ulaşmak istediklerime ulaşamadığımı hissediyorum					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak ruhen beni yıpratıyor					
7	İşimde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum					
8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturunuyor					
9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum					
10	İşimde karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolaylıkla anlarım					
11	İşimde karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulabilirim.					
12	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğum inanıyorum.					
13	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
14	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat hava yaratırım.					
15	İnsanlarla yakın bir çalışma sonrasında kendimi canlanmış hissederim.					
16	Bu iş yerinde birçok kayda değer başarı elde ettim.					
17	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
18	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insandegillemiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
19	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha duyarsızlaştım.					
20	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
21	İşimde karşılaştığım insanlara ne olduğu (zarar görüp görmediği) umurumda değil.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum					
23	İşimde karşılaştığım insanlarla bazı konularda aynı olduğumu hissediyorum					
24	İşim gereği karşılaştığım insanların problemleriyle kişisel olarak ilgilendiğimi hissediyorum					
25	İşim gereği karşılaştığım insanlarla ilgilenme şeklim kendimi rahatsız hissettiriyor					

C) İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ

Lütfen işinizle ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (x) işaretleyiniz.						
1= Hiçbir zaman; 2= Çok nadir; 3= Bazen; 4= Çoğu zaman 5= Her zaman		1	2	3	4	5
1	İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır					
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum					
3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum					
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur					
5	İşimle ilgili sorunlar uykusorunu yaşamama neden oluyor					
6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum					
7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum					

D) İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

Lütfen işinizle ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (x) işaretleyiniz.						
1= Hiçbir zaman; 2= Çok nadir; 3= Bazen; 4= Çoğu zaman 5= Her zaman		1	2	3	4	5
1	Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım					
2	Son zamanlarda işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım					
3	Aktif olarak yeni bir iş arıyorum					
4	İşimden ayrılmayı düşünmüyorum					