

Araştırma Makalesi

**Algılanan Çalışma Koşullarının İşten Ayrılma Niyeti ile
Tükenmişliğe Etkisi: Gıda Perakendeciliği Çalışanlarına Yönelik
Bir Araştırma**

Tamer KILIÇ

*Sorumlu Yazar, Çankaya Üniversitesi, Çankaya Meslek Yüksekokulu
tamerkilic@ankaya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3419-4646*

İrge ŞENER

*Çankaya Üniversitesi, İİBF
irge@ankaya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1876-9411*

Öz

İş yaşamı ile ilgili yapılan çok sayıda çalışmada çalışma koşullarının çalışanlar üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma koşulları uzun süreli ve yoğun çalışma nedeniyle günümüzde de önemini korumaktadır. Bu çalışmada, Ankara’da gıda perakendeciliği alanında faaliyet gösteren bir işletmenin 196 çalışanını kapsayan örneklem için çalışma koşullarının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi ile bu değişkenler arasındaki ilişkide çalışanların tükenmişlik seviyelerinin aracılık etkisi incelenmiştir. Uygulanan anket çalışmasından elde edilen bulgulara göre; çalışma koşullarının ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ boyutunun çalışanların hem işten ayrılma niyetlerini hem de tükenmişliklerini etkilediği; ‘ergonomik olmayan koşullar’ ile ‘monotonlaşma’ boyutlarının ise çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Çalışanların çalışma koşulları algıları ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide tükenmişlik seviyelerinin aracılık etkisi tespit edilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Koşulları, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Gıda Perakendeciliği Çalışanları

Jel Sınıflandırma Kodları: M10, M12

**The Effect of Perceived Working Conditions on Burnout and Turnover Intention: A
Research on Food Retail Employees¹**

Abstract

The effects of working conditions on employees have been examined for a long time in numerous studies on work-life. These conditions are still significant today due to intensive and long-term work. In this study, for a sample of 196 employees of a business operating in the field of food retailing business in Ankara, the effect of working conditions on employees’ turnover intention and the mediating effect of employees’ burnout in this relation between these variable have been examined. According to the findings obtained from the survey study, the conditions requiring intense physical effort dimension of the working conditions affect both burnout and the intention to leave of the employees; on the other hand, it has been determined that non-ergonomic conditions and monotonous work dimensions positively affect the employees' turnover intention. No mediation effect of burnout levels has been found in the relationship between employees' perceptions of working conditions and their intention to leave.

Keywords: Working Conditions, Burnout, Turnover Intention, Food Retail Employees

Jel Classification Codes: M10, M12

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 16.05.2022– Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 11.09.2022

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Kılıç, T. ve Şener, İ. (2022). Algılanan Çalışma Koşullarının İşten Ayrılma Niyeti ile Tükenmişliğe Etkisi: Gıda Perakendeciliği Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 12 (2), 214-236. Doi: 10.18074/ckuiibfd.1128950.

1. Giriş

Avrupa Birliği (AB) araştırma kurumu Eurofound tarafından 1990 yılından itibaren beş yılda bir çalışma koşulları ile ilgili yürütülen kapsamlı araştırmalar, çalışma koşullarının çalışanları nasıl etkilediğini ortaya koymaktadır. Eurofound'un 2017 yılında yayınlanan, Türkiye'den katılımcıların da bulunduğu 35 ülkede çalışanları kapsayan 2015 yılına ait son raporunda, çalışanların işlerinin kalitesi ile ilgili olumlu değerlendirmelerinin öznel iyi oluş, iş-yaşam dengesi, işe adanmışlık, istenen sonuçların elde edilmesi, işin sürdürülebilirliği, iş yaşamının sağlık üzerindeki etkisi ve çalışma koşullarından memnuniyet ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların yaşamları üzerindeki tartışmasız etkisinden hareketle, çalışma koşullarının çalışanların işlerinden ayrılmasında da kaçınılmaz bir etkisi bulunmaktadır.

Çalışanların işten ayrılması; nitelikli personelin kaybı, onların yerine yeni personel temini ve eğitimini gündeme getireceğinden, örgütler açısından olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Bilim insanları, çalışanların işten ayrılmasına etki eden faktörler üzerinde yıllardır araştırmalar yapmaktadırlar. Bu kapsamda “niyet”, gerçek davranışın öncülü olarak tespit edilebilen bir faktör olarak öne çıkmıştır (Fishbein ve Ajzen, 1975; Mobley, 1977; Hellman, 1997). Yapılan araştırmalarda işten ayrılma niyeti, diğerlerine kıyasla çalışanların işten ayrılmasını en fazla etkileyen faktör olarak tespit edilmiştir (Kraut, 1975; Steel ve Ovalle, 1984; Tett ve Meyer, 1993; De Neve ve Devos, 2017).

Çalışanların işlerinden ayrılmasının önüne geçilmesinde hangi çalışma koşullarının etkisinin bulunduğu belirlenmesi tüm işletmeler için önem taşımaktadır. Hawthorne çalışmalarıyla başlayan ilgili bazı araştırmalarda; uygun olmayan çalışma koşullarının, çalışanların sağlığını fiziksel ve psikolojik açıdan etkilediğine ilişkin bulgulara ulaşılmıştır (Kanten, 2012; Hayta, 2007). Özellikle tehlikeli çalışma ortamlarında bulunan çalışanların, işveren tarafından gerekli tedbirler alınmadığında, mevcut işlerini kendi rızalarıyla bırakma eğiliminde oldukları görülmüştür (Cottini ve diğerleri, 2011). Bununla birlikte, çalışma koşulları, çalışanların sadece işten ayrılma niyeti üzerinde değil, çalışanların tükenmişliğini de etkilemektedir. Çalışma koşulları gibi iş yaşamında mevcut olan koşullar nedeniyle, çalışanlar üzerinde fiziksel, zihinsel ve duygusal olarak baskı oluşturan stres ve stresin aşırı hâli (Tümkiye, Çam ve Çavuşoğlu, 2009) olarak tanımlanan tükenmişlik de çalışanların işten ayrılmasında önemli bir etkidir.

Bu çerçevede, bu çalışmada öncelikle çalışma koşullarının çalışanların işten ayrılma niyetine etkisinin incelenmesi, bu kapsamda özellikle çalışanlara ilişkin tükenmişlik faktörünün işten ayrılma niyetinde aracı değişken rolünün araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma, çalışanların işten ayrılma niyetine tesir eden çalışma koşullarıyla ilgili hususların belirlenmesi ve bu kapsamda tükenmişliğin etkilerinin ortaya konulması açısından önem arz etmektedir. Literatürde sınırlı sayıda çalışmada birlikte değerlendirilen çalışma koşulları, tükenmişlik ve işten ayrılma

niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi, çalışmanın özgün değerini oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışmanın örneklemini sınırlı sayıda araştırma yapılan (Erbaşı, 2019) gıda perakendeciliği çalışanlarının oluşturması da, çalışmanın diğer özgün tarafıdır. Araştırma sonuçlarının, özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde insan kaynaklarının elde tutulması ve çalışanların sorunlarına çözüm getirilmesi bakımından değerlendirilmesinin kıymetli olduğu düşünülmektedir.

Birçok kişinin yaşamında çalışma koşullarının önemli bir yeri bulunmaktadır. Bunun en temel nedenlerinden biri, çalışanların işlerinde geçirdikleri zamanla ilgilidir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Eurofound tarafından hazırlanan raporda², Türkiye’de çalışanların yüzde 57’sinin haftada 48 saatten fazla çalıştığını ve bu oranın çalışmanın kapsadığı diğer tüm ülkelerden daha fazla olduğu belirlenmiştir. Hiç şüphesiz, çalışma sürelerinin en fazla olduğu sektörlerden biri perakende sektörüdür. Bu nedenle, bu çalışmada gıda perakendeciliğinde çalışanlara odaklanılmıştır.

Perakende sektöründe, temel ihtiyaçların karşılanmasının sağlanması nedeniyle gıda perakendeciliği sektörü, gerek çalışma yaşamı gerek tüketiciler için önemli bir alandır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın (ÇSGB) 2017 yılında yayınlanan raporunda³, toplam perakende satışlarının yüzde 62’sini oluşturması dolayısıyla, ülke ekonomisinde ciro ve istihdam bakımından önemli bir payı olan gıda perakendeciliği sektöründe 2015 yılı itibarıyla yaklaşık 3.700 işyerinde çalışanların sayısının yaklaşık 70.000 kişi olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte gıda perakendeciliği, gerek kısmi süreli çalışanlar gerekse de kadın çalışanlar nedeniyle, işgücü çeşitliliği bakımından sigorta ve bankacılık sektörlerinden sonra üçüncü sırada yer almaktadır (ÇSGB, 2017).

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde, çalışma koşulları, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramsal çerçeve sunulmuştur. Araştırmanın yöntemi üçüncü bölümde, araştırmadan elde edilen bulgular ise dördüncü bölümde yer almaktadır. Çalışmanın son bölümünü oluşturan beşinci bölümde ise araştırma sonucu elde edilen bulgulara yönelik değerlendirme ve tartışmalar yer almaktadır.

2. Literatür Araştırması

2.1. Çalışma Koşulları

Kavram olarak, ‘çalışma ortamı’ olarak da adlandırılan ‘çalışma koşulları’; genellikle çalışma sistemi, işlerin tasarımı, çalışanların kendi aralarındaki ve yöneticileriyle olan davranış şekilleri ve çalışma koşulları anlamında kullanılmaktadır (Kanten, 2012, s.157). Diğer taraftan çalışma ortamının fiziksel

² https://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_697557/lang--tr/index.htm

³ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı - İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, Ulusal ve Yerel Zincir Market İşyerlerinde Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftiş Sonuç Raporu (Eylül 2017).

yapıdan daha fazlasını içerdiği (Altınöz ve Demir, 2017) de kabul edilmektedir. Örneğin ücretsiz izin, telafi çalışması, dönüşümlü çalışma, esnek vardiya sistemleri, yoğunlaştırılmış iş haftası, kaydırılmış hafta tatili, genel tatil çalışması gibi uygulamalar (İzgi ve Olcay, 2008, s.45) çalışma koşullarıyla ilgilidir. Çalışma ortamında çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi oluşlarını etkileyebilecek çok sayıda özellik mevcuttur (Briner, 2000, s.299).

Bazı çalışanlar, içinde buldukları çalışma ortamından kaynaklanan birtakım sağlık sorunlarıyla karşılaşır (Parlar, 2008). Olumsuz çalışma koşulları denildiğinde; genelde çalışma ortamındaki aydınlatma, havalandırma ve ısıtmadaki aksaklıklar ve yetersizlikler, fiziksel koşulların uygun olmaması, uzun mesai ve çalışma süresi, ergonomik olmayan çalışma / oturma yerleri, iş güvenliğindeki sorunlar (Hayta, 2007; Göral, 2006, s.115) akla gelir. Çalışma koşulları, çalışanların iş dışındaki sosyal yaşamlarını da olumsuz etkileyebilir. Çalışanın ailesine ve/veya arkadaşlarına yeterince zaman ayıramaması, kendini geliştirememesi gibi hususlar bu duruma örnek gösterilebilir (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004, s.19).

Çalışma koşullarının ve dolayısıyla çalışan memnuniyetinin yüksek olduğu işletmelerde işgücü devir hızı ve işe devamsızlık azalır (Tengilimoğlu, 2005, s.27; Aziri, 2011, s.85). İyi bir çalışma ortamında kişilerarası sağlıklı ilişkiler, doğru ve yeterli iletişim, sonuç odaklı iş birliği, etkili karar verme, uygun nitelikli personel ve liderlik bulunmaktadır (Vollers, Hill, Roberts, Dambaugh, ve Brenner, 2009; Balsanelli, ve Cunha, 2013). Çalışma koşulları; çalışanları fiziksel ve psikolojik açıdan tehdit etmeyen, rahatsızlıklara ve sıkıntılara neden olmayan ısı, nem, aydınlatma, havalandırma, gürültü, titreşim gibi hususlarla ilgili sorunlardan arındırılmış olmalıdır (Hayta, 2007).

2.2. Algılanan Çalışma Koşullarının Çalışanlar Üzerindeki Etkileri

Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda, çalışma koşullarının çalışan davranışları üzerinde olumlu ve olumsuz etkilerinin olabileceği belirlenmiştir (Arnoux-Nicolas, Sovet, Lhotellier, Di Fabio ve Bernaud, 2016). Bazı araştırmalarda işlerin yapılışına ilişkin kural, politika ve koşulların çalışanların iş tatmin seviyelerini olumlu veya olumsuz şekilde etkilediği (Spector, 1997, s.8), bunun sonucunda çalışanların önce işten ayrılmayı akla getirdiği, sonra işten ayrılma niyetinin oluştuğu ve iş aramaya başladığı, son aşamada da işten ayrıldığı veya bu niyetinden vazgeçtiği ortaya konulmuştur (Mobley, Horner ve Hollingsworth, 1978). Söz konusu çalışmalarda özellikle algılanan çalışma koşullarının, çevresel koşullar ve çalışan özellikleriyle birlikte çalışanların işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir (Mueller ve Price, 1990; Houkes, Janssen, de Jonge ve Nijhuis, 2001; Podsakoff, LePine ve LePine, 2007).

Çalışanların örgütlerde görevine devam ederken, fikir düzeyinde iş yerinden resmen ayrılmayı düşünmesi, bunu istemesi ve konuya ilişkin zihinsel alt yapıyı oluşturması “işten ayrılma niyeti” olarak tarif edilmektedir (Leupold, Ellis ve Valle,

2013; Tett ve Meyer, 1993; Mobley, 1982, s.10). Çalışanların çalışma koşullarından memnun olmamaları hâlinde yapacakları eylemler bütünü de işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Rusbult, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988). Çalışanların işten ayrılması bir süreç olarak gerçekleşir ve bu sürecin en önemli aşaması niyettir (Erdirençelebi ve Ertürk 2018). İşten ayrılma sürecinde çalışan, mevcut işi ile yeni iş fırsatlarını karşılaştırır, sonuçta bu niyetinden vazgeçer veya işini bırakır (Omar ve Noordin, 2016).

İşten ayrılma niyeti bireysel (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, stres, iş-aile sorunları, tükenmişlik vb) veya örgütsel (yönetim tarzı, iş tatmini, ücret, ödüllendirme, hiyerarşik ilişkiler, iş arkadaşlarıyla yaşanan sorunlar vb) nedenlerle ortaya çıkabilir (Cotton ve Tuttle, 1986; Şahin, 2011; Leupold ve diğerleri, 2013; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015, s.1503; Taslak, 2015; Yavuz ve Akca, 2018). Çalışanın kendi isteğiyle işten ayrılması şeklinde sonuçlanan işten ayrılma niyeti konusunda işletmelerin önlem almaması, nitelikli iş gücünün kaybı, yeni çalışanların işe alınması, oryantasyonu, eğitimi, geliştirilmesi gibi işlemleri gündeme getirir. Söz konusu işlemler işletme açısından ilave maliyetlerin oluşmasına ve işe yeni alınanlarla eski çalışanlar arasında uyum sorunlarının ortaya çıkmasına neden olur (Baysal,1984; Bannister ve Griffeth, 1986, s.433; Cascio, 1991, s.27; Şahin, 2011; Kanten, 2014, s.14). Dolayısıyla işletme yönetiminin, verimliliği artırmak, maliyetleri azaltmak ve huzurlu bir örgüt iklimi tesis etmek için çalışanları işten ayrılmaya yönelten faktörleri gözetmesi gerekir.

Algılanan çalışma koşullarının, çalışanların tükenmişlik seviyeleri üzerinde de önemli etkisi mevcuttur. Konuyla ilgili yapılan öncül çalışmalarda bir “meslek hastalığı” (Freudenberger, 1974) olarak kabul edilen tükenmişlik; çalışanlarla ilgili duygusal çöküntü, içe kapanma ve çalışma arkadaşlarına kıyasla başarısızlık hissi, toplumdan uzaklaşma sonucunda yaşanan psikolojik rahatsızlık (Barutçu ve Serinkan, 2008; Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015), çalışanın mesleğinin anlamından ve amacından kopuşu olarak tarif edilmiştir ((Freudenberger 1980; Hogan ve McKnight, 2007; Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008). Tükenmişlik; çalışma ortamındaki stres sonucu ortaya çıkan bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, hayata ve diğer bireylere karşı olumsuz tutumlara yol açması, mevcut koşullara teslim olma şeklinde de tanımlanır (Maslach ve Jackson, 1981; Çam, 1999; Karadağ, Sertbaş ve Güner, 2002; Haran, Özgüven ve Ölmez, 2000; Metin ve Özer, 2007; Barutçu ve Serinkan, 2008). Karşılanamayan istekler nedeniyle bireysel iç kaynakların tükenmesi de tükenmişlik olarak tanımlanmıştır (Çelik ve Turunç, 2011).

Tükenmişlik; çalışanlar arasında işten soğuma, işten uzaklaşma ve öfke sonucunda hevesin azalması (Edelwich ve Brodsky, 1980, s.14), enerji kaybı, yorgunluk, isteksizlik, soğuk algınlığı, uyuşukluk (Maslach ve Jackson, 1981; Kristensen, Borritz, Villadsen ve Christensen, 2005; Deliorman, Boz, Yiğit ve Yıldız, 2009), aile içi sorunlar, alkol-sigara gibi kötü alışkanlıklar, uykusuzluk, depresyon, negatif

davranışlar, işyerine karşı olumsuz duygulara kapılma (Durak ve Seferoğlu, 2017, s.760), iş kazalarında artış, işten ayrılma isteği gibi bireysel ve örgütsel problemlere yol açmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Çam, 1999; Halbesleben ve Buckey, 2004; Balcıoğlu ve diğerleri, 2008; Kaya, Kaya, Ayık ve Uygur, 2010).

Tükenmişliğin boyutlarını “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” (Maslach, 1981) olarak sınıflandıran araştırmacılar olduğu gibi “kişisel tükenme, iş ile ilgili tükenme ve müşteri (hizmet alan) ile ilgili tükenme” (Kristensen ve diğerleri, 2005; Kutanis ve Karakiraz, 2013) olarak adlandıran çalışmalar da vardır. Tükenmişliğin en önemli bileşeni duygusal tükenme, müşteri ilişkilerinin yoğun olduğu meslek çalışanlarında ortaya çıkmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011; Kaya ve Özhan, 2012). Duyarsızlaşma, duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergileme (Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven, 1997), düşük kişisel başarı hissi ise çalışanın kendisini yetersiz görmesi, işini iyi yapamadığını ve çabalarının yararsız olduğunu düşünmesi şeklinde ortaya çıkar (Maslach ve Goldberg, 1998). Bu nedenle, işyerinde tükenmişliğe neden olan olumsuzlukları belirlemekte yarar vardır (Budak ve Sürgevil, 2005; Dalkılıç, 2006). Diğer taraftan, tükenmişliğin sonuçlarının da tespit edilmesi önemlidir. Bu sonuçlar arasında yer alan işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda iki değişken arasında güçlü ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (Weisberg, 1994; Knudsen, Ducharme ve Roman, 2006; Yücel ve Koçak, 2018). Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda özellikle fiziksel ve zihinsel tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Weisberg ve Sagie, 1999; Çam, 1999; Halbesleben ve Buckey, 2004; Balcıoğlu ve diğerleri, 2008; Kaya ve diğerleri, 2010).

Bu kapsamda, bu çalışmada, tükenmişliğin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisinin yanı sıra, çalışma koşullarından kaynaklanan tükenmişliğin, çalışma koşullarının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerindeki ilişkide aracılık rolünün olduğu varsayılmıştır. Bu doğrultuda, çalışma koşulları ve çalışanların işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracı değişken rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma koşullarının çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyeceği, tükenmişliğin de bu etkileşimde aracı değişken rolünün olduğu ile ilgili aşağıda yer alan araştırma hipotezleri önerilmiştir. Araştırma hipotezlerinin alt boyutları araştırma için kullanılan çalışma koşulları ölçeğinde yer alan boyutlar doğrultusunda geliştirilmiştir.

H₁: Çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H_{1a}: Görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşulların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H_{1b}: Zararlı maddelerle ilişkili koşulların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

- H_{1c}: Yoğun fiziksel çaba gerektiren koşulların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
- H_{1d}: Hızlı ve programlı çalışma koşullarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
- H_{1e}: Monotonlaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
- H_{1f}: Sıcaklık, nem ve gürültüye maruz kalma durumunun işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
- H₂: Çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasında tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2a}: Görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2b}: Zararlı maddelere ilişkin koşullar ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2c}: Yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2d}: Hızlı ve programlı çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2e}: Monotonlaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.
- H_{2f}: Sıcaklık, nem ve gürültüye maruz kalma durumu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tükenmişliğin aracılık etkisi vardır.

3. Araştırma Metodolojisi

Çalışmanın hipotezleri, çoğunluğu Ankara'da olmak üzere İç Anadolu Bölgesinde gıda perakendeciliği sektöründe faaliyet gösteren bir perakende zincirinin Ankara'nın bazı ilçelerinde bulunan 10 süpermarketinde farklı pozisyonlarda çalışan ve kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş 196 market görevlisinden oluşan örneklem için test edilmiştir. Perakende zincirine ait süpermarketlerde çalışanların bir bölümü yarı-zamanlı olarak çalışmakta olduğundan ve çalışanların işten ayrılma oranlarının yüksek olması nedeniyle, çalışanların tümüne ulaşılması veya diğer örnekleme yöntemlerinin kullanılması mümkün olamamıştır. Anket uygulaması öncesinde, çalışanlar ile görüşülerek, uygulamadan elde edilecek verilerin bilimsel amaçlar için kullanılacağına, kişisel verilerin gerekli olmadığına ve talep edildiği takdirde bununla ilgili bir belgenin kendilerine verileceğine dair bilgilendirme yapılmıştır. Örneklemin ana kütleyi iyi temsil etmesi gerektiği göz önünde bulundurulmuş, bu kapsamda mümkün olduğunca farklı sosyo-kültürel ve sosyoekonomik özellikleri olan market görevlilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmacılar tarafından katılımcılara dağıtılan 210 anket formundan, 14'ü araştırma kapsamında incelenebilecek nitelikte olmadığından analize dâhil

edilmemiştir. Çalışanlara uygulanan anketlerden elde edilen veriler SPSS.22 istatistik programı ile analiz edilmiştir.

Araştırma kapsamında uygulanan anket formunun ilk bölümünde çalışanların demografik ve pozisyonları ile ilgili bilgilerinin tespiti için kullanılan ifadeler bulunmaktadır. Anket uygulamasının ikinci bölümünde ise, araştırma değişkenlerinin ölçümü için kullanılan 5’li Likert tipi (*1 – Hiç Katılmıyorum, 5 – Kesinlikle Katılıyorum*) ile derecelendirilen ölçekler yer almaktadır.

Market görevlilerinin tükenmişlik seviyelerinin belirlenmesi için, Pines (2005) tarafından geliştirilen ve Tümkaya ve diğerleri (2009) tarafından Türkçe’ye uyarlanan 10 madde ve tek boyuttan oluşan Tükenmişlik Ölçeği kısa versiyonundan (The Burnout Measure Short Version-BMS) yararlanılmıştır. Bu ölçek, Türkiye’deki daha önceki bazı araştırmalarda da (Çelik, Tabak, Uysal, Sığı ve Turunç, 2010; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2012; Başar ve Basım, 2016) kullanılmıştır. Faktör analizi sonucunda, faktör dağılım sorunları nedeniyle faktör yapısını bozan ölçeğin ilk iki maddesi analizden çıkarılmış, sekiz maddeden oluşan ölçeğin Cronbach Alfa (α) güvenilirlik değeri 0,700 olarak tespit edilmiştir. Mobley ve diğerleri (1978) tarafından geliştirilen tek boyutlu ölçek ise, market görevlilerinin işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi amacıyla kullanılmıştır. Dört maddeden oluşan ve literatürde yaygın olarak kullanılan bu ölçeğin Cronbach Alfa ($\alpha=0,966$) güvenilirlik değerinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir.

Market görevlilerinin çalışma koşulları ile ilgili düşüncelerinin belirlenmesi için, Kanten (2012) tarafından farklı ölçekler uyarlanarak geliştirilen 23 maddeden oluşan, daha önce Türkiye’de yapılmış çalışmalarda (Eker ve Erkal, 2018; Yelboğa, 2018; Kuzu, Barlas ve Onan, 2018) uygulanmış olan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek, ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’, ‘zararlı maddelerle ilişkili koşullar’, ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’, ‘hızlı ve programlı çalışma koşulları’, ‘monotonlaşma’ ve ‘sıcaklık, nem ve gürültüye maruz kalma’ olmak üzere altı boyuttan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan verilerin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi amacıyla, çalışma koşulları ölçeğinin alt boyutları değerlendirilmiş ve faktör dağılımlarına uymayan maddeler çıkarılmıştır. Faktör dağılımına uymayan maddeler çıkarıldıktan sonra, ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’ dört madde ($\alpha=0,707$), ‘zararlı maddelerle ilişkili koşullar’ dört madde ($\alpha=0,692$), ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ üç madde ($\alpha=0,838$), ‘hızlı ve programlı çalışma koşulları’ iki madde ($\alpha=0,762$) ve ‘monotonlaşma’ iki madde ($\alpha=0,860$) olmak üzere toplam 17 madde ölçekte yer almıştır. Bu boyutlar için hesaplanan güvenilirlik değerleri analiz için yeterli seviyededir. Diğer taraftan, çalışma koşulları ölçeğinin son boyutu olan ‘sıcaklık, nem ve gürültüye maruz kalma’ boyutunun Cronbach Alfa (α) güvenilirlik değeri 0,420 olarak tespit edildiğinden bu boyut, analize dâhil edilmemiştir.

Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin parametrik analizlere uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre değişkenlere dair basıklık ve çarpıklık değerlerinin $\pm 2,0$ aralığı içinde ve parametrik analizler için yeterli normalliğe sahip olduğu belirlenmiştir (Mallery ve George, 2003).

4. Bulgular ve Tartışma

Araştırma örnekleminde yer alan market görevlilerinin çoğunluğunu erkek (%73,5) ve evli (%59,7) katılımcılar oluşturmaktadır. Üniversite mezunu olan katılımcılar örnekleminde yer almakla birlikte, katılımcıların büyük çoğunluğu (%89,8) lise mezunudur (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

		N	%
Cinsiyet	Kadın	52	26,5
	Erkek	144	73,5
Medeni Durum	Bekar	79	40,3
	Evli	117	59,7
Eğitim Durumu	Lise	176	89,8
	Yüksekokul	12	6,1
	Üniversite	8	4,1

Araştırmaya katılan market görevlilerinin yaş ortalamaları 32'dir ($\bar{x}=6,523$) ve çoğunluğu (yaklaşık %70) 35 yaşından gençtir; ortalama çalışma kıdemleri yaklaşık beş yıldır ($m=4,68$; $\bar{s}=3,216$). Bununla birlikte katılımcıların çoğunluğu (%64,3) market reyonunda çalışmaktadır; şef pozisyonunda çalışanların oranı yüzde 20,4, diğer yönetici pozisyonlarında çalışanların oranı ise yüzde 15,3'dür. Araştırma katılımcılarının çoğunluğu (%80) vardiya usulü çalıştıklarını belirtmişlerdir. Çalışma koşulları ile ilgili algının, çalışanların pozisyonlarına göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgili yapılan analiz sonuçlarına göre ($t=0,124$; $p=0,615>0,05$), market reyonunda çalışanlar ile yönetici (şef veya diğer yöneticiler) pozisyonlarında çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Araştırma kapsamındaki değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri ile Pearson korelasyon katsayıları (r) Tablo 2'de yer almaktadır. Tablo 2 de yer alan sonuçlara göre, araştırmaya katılan market görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin Likert derecesinde orta seviyede ($m=3,54$; $\bar{s}=0,54$); işten ayrılma niyetlerinin ise Likert derecesinde düşük seviyede olduğu ($m=2,75$; $\bar{s}=1,37$) belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, market görevlileri çalışma koşulları ile ilgili olarak 'hızlı ve programlı çalışma' boyutunu Likert derecesinde en yüksek seviyede ($m=3,74$; $\bar{s}=0,80$) değerlendirmişlerdir. Buna göre, araştırma katılımcıları işlerini programlanmış

zaman dilimlerinde tamamlamak zorunda olduklarını ve çok hızlı biçimde çalışmak durumunda kaldıklarını, diğer koşullardan daha yüksek seviyede düşünmektedirler.

Tablo 2. Araştırma Değişkenlerine ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	m	Б	1	2	3	4	5	6
1. Görevin Karmaşıklığı	1,61	,55						
2. Zararlı Maddelere İlişkin Koşullar	1,91	,46	,471**					
3. Fiziksel Çaba	3,63	,80	,663**	,562**				
4. Hızlı Çalışma	3,74	,80	,157*	,037	,653**			
5. Monotonlaşma	2,94	1,07	,737**	,683**	,778**	,326**		
6. İşten Ayrılma Niyeti	2,75	1,37	,683**	,428**	,703**	,314**	,690**	
7. Tükenmişlik	3,54	,54	-,009	-,026	,201**	,215**	,033	,173*

* $p < .05$ ** $p < .01$

Korelasyon analizi sonuçları işten ayrılma niyeti ile, çalışma koşulları ve ilgili tüm boyutlar ve tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra, korelasyon analizi bulgularına göre, tükenmişliğin sadece çalışma koşullarının ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ ve ‘hızlı ve programlı çalışma koşulları’ boyutları ile arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Çalışma koşullarının monotonlaşma boyutu ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olmasına rağmen, bu ilişki anlamlı değildir. Çalışma koşullarının diğer iki boyutu olan ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’ ile ‘zararlı maddelerle ilişkili koşullar’ ile tükenmişlik arasında da anlamlı olmamakla birlikte negatif yönlü bir ilişki mevcuttur (Tablo 2).

Tablo 3, çalışma koşullarının boyutlarının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi ile ilgili bulguları göstermektedir. Regresyon analizi sonucunda, çalışma koşulları ölçeğinin ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’ ($\beta=0,246$; $p<0,05$), ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ ($\beta=0,515$; $p<0,05$) ve ‘monotonlaşma’ ($\beta=0,251$; $p<0,05$) boyutlarının çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde ve ‘zararlı maddelerle ilişkili koşullar’ ($\beta=-0,144$; $p<0,49$) boyutunun ise negatif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3. Araştırma Değişkenleri ile ilgili Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi
(Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti)**

Değişkenler	Standart β Katsayısı	t	p
Görevin Karmaşıklığı	,246	3,147	,002
Zararlı Maddelere İlişkin Koşullar	-,144	-1,983	,049
Fiziksel Çaba	,515	4,310	,000
Hızlı Çalışma	-,138	-1,690	,093
Monotonlaşma	,251	2,699	,008
F = 56,965, p<0,05 Düzeltilmiş R ² = 0,599			

Zararlı maddelerle ilişkili koşulların işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisinin tespit edilmesinin, süpermarket ortamında zararlı maddelerin bulunmaması nedeniyle, çalışanların algılarının ölçümü için ölçek boyutunda yer alan ifadelerin uygun olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. İşten ayrılma niyetini pozitif yönde etkileyen boyutlar arasından ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ boyutunun etkisi, diğer boyutlara göre daha fazla olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgular neticesinde birinci hipotez kısmi olarak kabul edilmiştir.

Analizler sonucunda katılımcılarının işten ayrılma niyetlerini artıran diğer bir faktöründe tükenmişlik olduğu görülmüştür ($\beta=0,200$; $p<0,05$ – $R^2 = 0,350$; $F = 15,030$, $p<0,05$). Çalışma koşullarının diğer alt boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmazken, sadece ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ın tükenmişliği pozitif yönde anlamlı etkilediği ($\beta=0,758$; $p=0,00$) tespit edilmiştir (Tablo 4).

**Tablo 4. Araştırma Değişkenleri ile ilgili Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi
(Bağımlı Değişken: Tükenmişlik)**

Değişkenler	Standart β Katsayısı	t	p
Görevin Karmaşıklığı	,289	2,564	,071
Zararlı Maddelere İlişkin Koşullar	,151	1,400	,163
Fiziksel Çaba	,758	4,495	,000
Hızlı Çalışma	,195	1,689	,093
Monotonlaşma	,152	1,112	,267
F = 8,466, p<0,05 Düzeltilmiş R ² = 0,193			

Tükenmişliğin, çalışma koşullarının etkisi kabul edilen boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık etkisinin belirlenmesinde Baron ve Kenny'nin dört aşamalı analiz modeli kullanılmıştır. Buna göre, tükenmişliğin 'görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar' ($\beta=0,117$; $p>0,05$), 'yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar' ($\beta=0,198$; $p>0,05$) ve 'monotonlaşma' ($\beta=0,105$; $p>0,05$) boyutlarının çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde aracılık etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda ikinci hipotez reddedilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Gıda perakendeciliği sektörünün emek yoğun bir sektör olması nedeniyle, çalışanların uzun saatler süresince vardiya usulünde ve uygun olmayan fiziksel ortamlarda çalıştıkları bilinmektedir. Bir taraftan uzun çalışma süreleri boyunca ve diğer taraftan resmi ve dini tatil sürelerinde çalışmak durumunda kalınması, çalışanlar için kariyer planı olmaması gibi nedenler ile genellikle sektörde çalışanlar maddi nedenlerle kısmi süreli çalışmakta ve kısa bir çalışma deneyimi sonrasında başka işlere geçiş yapmaktadırlar. Bu nedenle, gıda perakendeciliği sektöründe işgücü devrinin diğer ülkelerdeki duruma benzer olarak (örneğin; Harrison ve Gordon, 2014) ülkemizde de (Dinç, Uzunbacak ve Akçakanat, 2019) oldukça yüksek olduğu bilinmektedir. Gıda perakende işletmeleri için, verimsizliğe neden olan işgücü devrinin önlenmesinde çalışma koşullarının etkisinin anlaşılması gereklidir. Diğer taraftan, çalışanlar ve örgütler açısından olumsuz etkilere yol açan tükenmişlik algısının; çalışma koşulları ile çalışan etkileşimi sonucunda ortaya çıktığı, özellikle insanlarla ilişki içinde bulunulan mesleklerde tükenmişliğin daha fazla görülebileceği belirtilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Buradan hareketle, çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışmaya tükenmişlik değişkeni de aracı değişken olarak dâhil edilmiştir. Ulusal literatürde özellikle sağlık sektöründe çalışanların çalışma koşulları algıları ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin tespit edildiği araştırmalar (örneğin, Akyüz, 2015; Kebapçı ve Akyolcu, 2011) mevcuttur. Ancak çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ele alan daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir.

Araştırma sonucu elde edilen verilerin analizi sonucunda, araştırmaya katılan market görevlilerinin çalışma koşulları ile ilgili en yüksek seviyede değerlendirmeleri 'hızlı ve programlı çalışma' ile ilgilidir. Bu durumda sektörde özellikle müşteriler tarafından oluşturulan zaman baskısının da çalışanlar için önemli olduğunu ortaya çıkarmıştır. Diğer taraftan, araştırma katılımcılarının tükenmişlik seviyeleri ortalamanın üzerinde olmasına rağmen işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin düşük olması, işsizlik oranlarının yüksek olması nedeniyle başka bir işe geçiş imkânlarının sınırlı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre, market görevlilerinin çalışma koşulları boyutları arasından ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’, ‘yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar’ ve ‘monotonlaşma’ ile ilgili algıları arttıkça işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Bunun yanı sıra, yoğun fiziksel çaba gerektiren koşulların çalışanların tükenmişliğini artırdığı da tespit edilmiştir. Bu nedenle, gıda perakende işletmelerinde fiziksel çaba gerektiren koşulların değerlendirilmesi ve gerekli alanlarda çalışan sayılarının artırılması veya makineler ile desteklenmesi önemlidir, zira yoğun fiziksel çaba gerektiren koşullar çalışanların işten ayrılma niyetlerini diğerlerine göre daha fazla etkilemektedir. Araştırma katılımcılarının işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi olan bir diğer çalışma koşulu monotonlaşma’dır. Çalışanların gıda perakende işletmelerinde farklı alanlarda veya farklı marketlerde rotasyon ile çalıştırılmasının bu durumun önüne geçilmesinde önemli olduğu değerlendirilmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olan çalışma koşulları boyutlarından ‘görevin karmaşıklığı ve ergonomik olmayan koşullar’ ile ilgili olarak araştırma katılımcılarının değerlendirmeleri, ‘görevin karmaşıklığı’ ile ilgili ölçek maddeleri faktör analizinden çıkarıldığından sadece ‘ergonomik olmayan koşullar’a yöneliktir. Ölçek ifadelerinde bu koşullar, yetersiz ışık ve aydınlatma, engebeli ve değişken alanlarda çalışma, rahat olmayan koltuk/sandalyede oturarak çalışma ve işi rahat yapmayı engelleyen dar bir alanda çalışma ile ilgilidir. Araştırma katılımcılarının bu koşullar arasından en yüksek değerlendirmeleri, işi rahat yapmayı engelleyen dar bir alanda çalışmadır. Buna istinaden, perakende işletmelerinin alanlarında (ödeme noktası, depo alanları vb) iyileştirme yapmalarının önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Bu bulguların yanı sıra, katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin işten ayrılma niyetini artıran bir etken olduğu da ayrıca belirlenmiştir. Ancak, bu çalışmada tükenmişliğin çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasında aracılık etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni, araştırma kapsamında kullanılan ölçek ile ilgili olabilir. Çalışmada, tükenmişlik ölçeğinin kısa versiyonu kullanılmış olup gelecekte yapılacak çalışmalarda çok boyutlu tükenmişlik ölçeğinin kullanılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir. Bununla birlikte gelecekte yapılacak diğer çalışmalarda diğer aracı değişkenlerin araştırmalara dâhil edilmesi de çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen etkenlerin belirlenmesinde önemlidir.

Araştırma kapsamında elde edilen bu bulguların yanı sıra, araştırmanın sınırlılıkları da mevcuttur. Öncelikle, araştırmanın örneklem grubunun evreni temsil edebilecek nitelikte olduğu, katılımcıların anket sorularını doğru anladıkları ve içtenlikle doğru cevapladıkları varsayılmıştır. Bu nedenle araştırma bulguları, sadece örneklem kapsamındaki market görevlilerinin görüşleri ile sınırlıdır; söz konusu yorumlar ankete katılanların düşünceleri, değer yargıları ve fikirleri için geçerlidir. Bulguların genelleştirilmesi için araştırma kapsamındaki değişkenlerin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin hizmet sektöründe diğer örneklerde de test edilmesi önerilmektedir.

Kaynakça

- Akyüz, İ. (2015). Hemşirelerin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin Çalışma Koşulları ve Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 3(1), 21-34.
- Altınöz, Ü. ve Demir, S. (2017). Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerde Çalışma Ortamı Algısı, Psikolojik Distres ve Etkileyen Faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 8 (2), 95-101.
- Arnoux-Nicolas, C., Sovet, L., Lhotellier, L., Di Fabio, A. ve Bernaud, J.L. (2016). Perceived Work Conditions and Turnover Intentions: The Mediating Role of Meaning of Work. *Frontiers in Psychology*, Vol.7, Art. 704. doi: 10.3389/fpsyg.2016.00704
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3 (4), 77-86.
- Balcıoğlu İ., Memetali S. ve Rozant R. (2008).Tükenmişlik Sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi* (83), 99-104.
- Balsanelli, A. P. ve Cunha, I. C. K. O. (2013). The Work Environment in Public and Private Intensive Care Units. *Acta Paulista de Enfermagem*, 26 (6), 561-568.
- Bannister, B.D. ve Griffeth, R.W. (1986). Applying a Causal Analytic Framework to The Mobley, Horner, and Hollingsworth (1978) Turnover Model: A Useful Reexamination. *Journal of Management*, 12(3): 433–443.
- Barutçu E. ve Serinkan C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8(2): 541-561.
- Başar, U. ve Basım, N. (2016). A Cross-Sectional Survey on Consequences of Nurses' Burnout: Moderating Role of Organizational Politics. *Journal of Advanced Nursing*. 72(8), 1838-1850.
- Baysal, A.C. (1984). İşletmelerde İşgücü Devri Sorunu. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Güz(6): 81-97.
- Briner, R.B. (2000). Relationships Between Work Environments, Psychological Environments and Psychological Well-being. *Occupational Medicine*, 50(5): 299-303.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama.

Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20 (2): 95-108.

Cascio, W.F. (1991) *Costing Human Resources: The Financial Impact of Behavior in Organizations*, 3rd edition, Boston, ma:pws-kent.

Cottini, E., Kato, T. ve Westergaard-Nielsen, N. (2011). Adverse Workplace Conditions, High-involvement Work Practices and Labor Turnover: Evidence from Danish Linked Employer–Employee Data. *Labour Economics*, 18(6), 872-880.

Cotton, J.L. ve Tuttle, J.M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *The Academy of Management Review*, 11(1): 55-70.

Çam O.(1999).Tükenmişlik Üzerine Bir Değerlendirme, *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 14(1): 81-93.

Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M. P., Sığırı Ü. ve Turunç, Ö. (2010). The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees in Hospital Sector. *International Journal of Business and Management Studies*, 2(1), 47-54.

Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul University Journal of the School of Business Administration*, 40(2): 226-250

Dalkılıç, O.S. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara, Nobel Yayınevi.

De Neve, D. ve Devos, G. (2017). Psychological States and Working Conditions Buffer Beginning Teachers' Intention to Leave the Job. *European Journal of Teacher Education*, 40 (1), 6-27.

Deliorman, R. B., Boz, İ.T., Yiğit, İ. ve Yıldız, S. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *Yönetim Dergisi*, 63, 77-98.

Dinç, M., Uzunbacak, H.H. ve Akçakanat, T. (2019). Örgütsel Nostaljinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İşin Anlamlılığının Aracılık Rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 349-369.

Durak H. Y. ve Seferoğlu, S. S. (2017). Öğretmenlerde Tükenmişlik Duygusunun Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(2), 759-788.

- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.
- Eker, Ç. ve Erkal, S. (2018). Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna Olan Etkisinin İncelenmesi. *International Journal of Tourism, Economics and Business Sciences (IJTEBS)*, e-ISSN: 2602-4411, 2(2), 419-432.
- Erbaşı, A. (2019). Performans Değerlendirme Hatalarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetleri ve Yöneticilerine Güvenleri Üzerindeki Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(1), 223-240.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1: 17- 26.
- Erdirençelebi, M. ve Ertürk, E. (2018). Çalışanların Örgütsel Yalnızlık Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2): 603-618.
- Eurofound (2017), *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burn-out: The High Cost of High Achievement*. Garden City, New York: Doubleday.
- Göral, R. (2006), *Büro Yönetimi. Mesleki ve Teknik Yayınlar Serisi*, 2.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Gündüz, B., Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (19), 38-55.
- Halbesleben J.R.B. ve Buckey M.R. (2004). Burnout in Organizational Life, *Journal of Management*, 30, 859-879.
- Haran S., Özgüven H.D. ve Ölmez Ş. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesi'nde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri, *Kriz Dergisi* 6(1), 75-84.

- Harrison, S. ve Gordon, P.A. (2014). Misconceptions of Employee Turnover: Evidence-Based Information for the Retail Grocery Industry. *Journal of Business and Economics Research* 12(2), 145-152.
- Hayta B. A. (2007). Çalışma Ortamının Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 1, 21-41.
- Hellman, C. M. (1997). Job Satisfaction and Intent to Leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Hogan R.L. ve McKnight M.A. (2007). Exploring Burnout Among University Online Instructors; An Initial Investigation, *The Internet and Higher Education* (10) 2: 117-124.
- Houkes, I., Janssen, P. P., de Jonge, J. ve Nijhuis, F. J. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: A multi-sample analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 1-23.
- İzgi B.B. ve Olcay A. (2008). "Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/1, 43-62.
- Kanten, P. (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 11-26.
- Kanten, S. (2012). Çalışma Koşullarının Fiziksel-Psikolojik Sağlık Belirtileri ve İş Kazaları ile İlişkisi: Mermer Çalışanları Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (7), 155-167.
- Karadağ G., Sertbaş G. ve Güner İ.C. (2002). Hemşirelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Bunları Etkileyen Bazı Değişkenlerin İncelenmesi, *Hemşirelik Formu*, 5(6): 8-15.
- Kaya N., Kaya H., Ayık S. ve Uygur E. (2010). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7:1, 401-419.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kebapçı, A. ve Akyolcu, A. (2011). Acil Birimlerde Çalışan Hemşirelerde Çalışma Ortamının Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2): 59-67.

- Knudsen, H. K., Ducharme ve L. J., Roman, P. M. (2006). Counselor Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Therapeutic Communities. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31 (2), 173-180.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma-Emotional Labor, Burnout And Intention to Quit Relationship: A Research On Food and Beverage Employees. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Kraut, A. (1975). Predicting Turnover of Employees from Measured Job Attitudes. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(2), 233-243.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Kutunis, R. Ö. ve Karakiraz, A. (2013). Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *The Journal of Business Science*, 1(2), 13-30.
- Kuzu, A., Barlas, G. Ü. ve Onan, N. G. (2018). Yeraltı Maden Ocaklarında Çalışan Maden İşçilerin Ruh Sağlığını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Journal of Human Sciences*, 15(3), 1431-1442.
- Leupold, C. R., Ellis, L. E. ve Valle, M. (2013). Job Embeddedness and Retail Pharmacists' Intention to Leave. *The Psychologist-Manager Journal*, 16(4), 197-216.
- Mallery, P. ve George, D. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Allyn, Bacon, Boston.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives, *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (2): 99-113.
- Metin Ö. ve Özer F.G. (2007). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (1), 58-66.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.

- Mobley, W. H. (1982). Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research. *Academy of Management Review*, 7(1): 111-116.
- Mobley, W. H., Horner, S. O. ve Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Mobley, W.H. (1982) *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*, MA, Addison-Wesley.
- Mueller, C.W. ve Price, J.L. (1990). Economic, Psychological, and Sociological Determinants of Voluntary Turnover. *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), 321-335.
- Omar, S. ve Noordin, F. (2016). Career Commitment and Intention to Leave Among ICT Professionals in Malaysia. *In Proceedings of the 1st AAGBS International Conference on Business Management 2014 (AiCoBM 2014)* (pp. 309-318). Springer, Singapore.
- Parlar S. (2008). Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(6): 547-554.
- Pines, A. M. (2005). The Burnout Measure Short Version (BMS). *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78-88.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A. ve LePine, M. A. (2007). Differential Challenge Stressor-Hindrance Stressor Relationships with Job Attitudes, Turnover Intentions, Turnover and Withdrawal Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438-454.
- Pomaki, G., DeLongis, A., Frey, D., Short, K. ve Woehrle, T. (2010). When the Going Gets Tough: Direct, Buffering and Indirect Effects of Social Support on Turnover Intention. *Teaching and Teacher Education*, 26(6), 1340-1346.
- Ribelin, P. J. (2003). Retention Reflects Leadership Style. *Nursing Management*, 34(8), 18-19.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous III, A. G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Sayıl I., Haran S., Ölmez Ş. ve Özgüven H.D. (1997). Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri, *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77.

- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assesment, Causes and Consequences*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications.
- Steel, R.P. ve Ovalle, N.K. (1984) A Review and Meta-Analysis of Research on the Relationship Between Behavioral Intentions and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4): 673-686.
- Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Taslak, S. (2015). Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 145-160.
- Tekingündüz, S. ve Kurtuldu, A. (2015). İşten Ayrılma Niyeti, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Liderlik ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir Hastane Örneği. *International Journal of Human Sciences*, 12(1), 1501- 1517.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (24): 23-45.
- Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2): 259-293.
- Tümekaya, S., Çam, S. ve Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1): 387-398.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 183-207.
- Vollers, D., Hill, E., Roberts, C., Dambaugh, L. ve Brenner, Z. R. (2009). AACN's Healthy Work Environment Standards and An Empowering Nurse Advancement System. *Critical Care Nurse*, 29 (6), 20-27.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. *International Journal of Manpower*, Vol:15 (1), pp. 4-14
- Weisberg, J. ve Sagie, A. (1999). Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit. *The Journal of Psychology*, 133(3), 333-339.

- Yavuz, M. ve Akca, M. (2018). Çatışma, Stres, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Medeni Durum ve Cinsiyete göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (2), 827-846.
- Yelboğa, N. (2018). Maden İşçilerinin Psikolojik, Sosyal ve Ekonomik Açından Gündelik Yaşamlarının İncelenmesi: Murgul Bakır Madeni Örneği. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 123-147.
- Yücel, İ. ve Koçak, D. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (2): 297-321

The Effect of Perceived Working Conditions on Burnout and Turnover Intention: A Research on Food Retail Employees

Extended Abstract

1. Introduction

Since the Hawthorne studies, the effects of working conditions on employees have been examined by numerous studies on work-life. These conditions are still important today due to intensive and long-term work. Previous research found that working conditions affect employees' physical and psychological health. Regarding this, the studies have determined that working conditions can have positive and negative impacts on employee's behavior. One of the most vital outcomes of working conditions is employee turnover. Previous studies indicate the loss of qualified personnel to bring new recruitment and training costs, among others; however, in businesses where working conditions and thus employee satisfaction are high, employee turnover and absenteeism decrease. Accordingly, all companies are supposed to determine which working conditions prevent employees from leaving their jobs. Moreover, working conditions affect not only employee turnover intention but also burnout, which is also an important factor in the turnover of employees.

In this context, this study aims to examine the effect of working conditions on employees' turnover intention, which is the antecedent of turnover. Besides, it is assumed that burnout caused by working conditions has a mediating role in the relationship between working conditions and the turnover intention of employees.

2. Method

Working conditions play an important role in many people's lives, mainly because of the time, employees spend at their jobs. Undoubtedly, one of the sectors where employees work for long hours is the retail sector. In the retail sector, ensuring the basic needs are met. Also, the food retailing sector is important for both working life and consumers. Therefore, this study focused on employees in food retailing, which is a labor-intensive industry, and it is known that employees work in shifts and long hours during public and religious holidays and inappropriate physical environments.

Within the frame of quantitative research design, the questionnaire consisting of demographic questions and scales of working conditions with six dimensions, burnout, and turnover intention, was conducted. The sample of the study consisted of 196 employees who worked for a retail chain operating in the food retail sector in the Central Anatolia Region. The convenience sampling method was applied to reach the participants working in 10 supermarkets in various districts of Ankara. Most of the participants were male, married, and had high-school certificates. In addition, most participants were young and worked in non-managerial positions.

3. Results and Discussion

According to the research findings, the dimension of 'fast and scheduled work' of the working conditions scale was evaluated with the highest score on the Likert scale. In this case, it was revealed that time pressure created by customers in the sector was important for employees. On the other hand, although the burnout of participants was above average on the Likert scale, their intention to leave was low. It is thought that the low turnover intention of participants was related to the limited opportunities to switch to another job due to the high unemployment rates.

The findings revealed that the conditions requiring intense physical effort, non-ergonomic conditions, and monotonous work dimensions increased employees' turnover intention. The analysis indicated that burnout was another factor that increased the participants' turnover intention. While

other sub-dimensions of working conditions did not significantly affect burnout, it was determined that only 'conditions requiring intense physical effort' had a positive effect. For this reason, it is important to evaluate the conditions that required physical effort in food retail businesses and to increase the number of employees in necessary areas or support them with machines because such conditions affected employees' turnover intentions more than other dimensions. The other working condition that affected turnover intention was monotony. It was important to prevent this situation by rotation in different areas or markets.

The evaluations of research participants regarding 'complexity of the task and non-ergonomic conditions,' which are amongst dimensions of working conditions that have an effect on employee turnover intention, are only for 'non-ergonomic conditions which are related to insufficient light and lighting; working in, uneven and variable areas, an uncomfortable chair, and a narrow space that prevents comfortable working. Among these conditions, participants' highest evaluations were about working in a narrow space that prevented comfortable work. Based on this, it is important for retail businesses to make improvements in their areas, such as payment points and warehouse areas.

In addition to these findings, it was also determined that burnout was a factor which increased turnover intention. However, in this study, it was revealed that burnout did not have a mediating effect between working conditions and turnover intention. This is because, this may be related to the short version of the burnout scale, and it is considered that it would be appropriate to use a multidimensional burnout scale in future studies. In addition, other mediating variables in future studies are also important in determining the factors which affect employees' turnover intentions.

4. Conclusion

This research is important in determining the issues related to working conditions that affect turnover intention and revealing the effects of burnout in this context. Although in the national literature, there are studies that determine the relationship between perceptions of working conditions and burnout levels, especially in the health sector. It is considered that there is a need for more research on this relation. Examining the relationships amongst working conditions, burnout, and turnover intention, which are evaluated together in a limited number of studies in the literature, constitute the original value of this study. In addition, the fact that the research sample which consists of food retail employees with limited research is another unique aspect of the study. It is valuable to evaluate the research findings in terms of retaining human resources and solving the problems of employees, especially in organizations operating in the service sector.