

Sigortacılık Sektöründe; Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Stresi, Örgütsel Adalet ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler *

(The Relationship Amongst Role Ambiguity, Role Conflict, Work Stress and Organizational Justice on Intention to Leave in The Context of The Insurance Sector)

Lale TEZCAN ^a Ebru GÖZÜKARA ^b

^a İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, Türkiye laletezcan@icloud.com

^b İstanbul Arel Üniversitesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye. ebruozukara@arel.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Rol Belirsizliği
Rol Çatışması
İş Stresi
Örgütsel Adalet
İşten Ayrılma Niyeti

Amaç – Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlayarak faaliyetlerini sürdürmelerinde ve başarıyı sürdürülebilir kılmalarında en büyük etken çalışan katkılardır. Bu katkılarının maksimize edilmesi, olumlu örgütsel davranışlarla mümkündür. Bu çalışmanın temel amacı, örgütün performansında büyük etkisi bulunan çalışanların yaşadıkları rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir.

Yöntem – Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada, sektör şirketlerinden kolayda örnekleme yoluyla ulaşılan 667 çalışana e-posta ve telefon yoluyla gönderilen web tabanlı yapılandırılmış anketten elde edilen veriler kullanılmıştır. İstatistiksel analizler SmartPLS-SEM 3.3.2. ve IBM SPSS Statistic 26 kullanılarak yapılmıştır.

Bulgular – Sigorta sektörü çalışanlarından elde edilen verilerin analizi sonucunda, yaşanan rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş stresi ile pozitif yönde ilişkide olduğu ve rol belirsizliğinin işten ayrılma niyetini artırdığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde iş stresinin işten ayrılma niyetini artırdığı, ayrıca rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinde iş stresinin aracılık rolü bulunduğu ortaya konmuştur. Bulgular, örgütsel adalet ile alt boyutları olan dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaletinin; rol belirsizliği ve rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde düzenleyicilik etkilerinin bulunmadığını göstermektedir.

Tartışma – Araştırma sonuçları dikkate alındığında, çalışanların refah ve mutluluğunu sağlayıcı yönde yönetsel anlayışa ve politikalara sahip örgütlerin, çalışanların olası işten ayrılma niyetlerinin ve devamında işten ayrılmaların önüne geçerek rekabetçi üstünlük elde edecek şekilde başarılarını artıracakları söylenebilir.

Gönderilme Tarihi 23

Temmuz 2022

Revizyon Tarihi 20 Eylül 2022

Kabul Tarihi 25 Eylül 2022

Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Role Ambiguity
Role Conflict
Work Stress
Organizational Justice
Intention to Leave

Purpose – Organizational achievement and sustainment of competitive advantage depends critically on employee contribution to success. These contributions can only be maximized when employees exhibit positive organizational behavior. The main purpose of this study is to examine the relationships between five variables which have a great impact on organizational performance: role ambiguity, role conflict, work stress, organizational justice and intention to leave.

Design/methodology/approach – In the study, quantitative research method is used. The population of the research consists of the employees of companies operating in the Turkish insurance sector. In the research, the data obtained from the web-based structured questionnaire sent via e-mail and telephone to 667 employees who were easily reached by sampling from the sector companies were used. Statistical analysis SmartPLS-SEM 3.3.2. and IBM SPSS Statistic 26.

Findings – Based on survey data obtained from the insurance sector employees, it was determined in this study that role ambiguity and role conflict are positively correlated with the work stress experienced by the employees, and that role ambiguity increases employee intention to leave. Similarly, work stress was found to increase the employees' intention to leave. Findings obtained in this study have further shown that work stress has a mediating role in explaining the effects of role ambiguity and role conflict on intention to leave. Although organizational justice and its main forms, namely, distributive justice, procedural justice and interactional justice are of great importance to organizational effectiveness and

Received 23 July 2022

Revised 20 September 2022

Accepted 25 September 2022

Article Classification:

Research Article

*Bu çalışma Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde Doç. Dr. Ebru Gözükara danışmanlığında yürütülen Lale Tezcan'ın (2022) "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Stresi, Örgütsel Adalet, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Sigortacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma" isimli (Yayımlanmamış) Doktora Tezinden üretilmiştir.

Önerilen Atf/Suggested Citation

Tezcan, L., Gözükara, E (2022). Sigortacılık Sektöründe; Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Stresi, Örgütsel Adalet ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (3), 2368-2389.

efficiency, study findings did not reveal any moderating influence of role ambiguity and role conflict on the intention to leave.

Discussion – The findings of this study suggest that organizations with managerial understanding and policies to ensure the welfare and happiness of their employees will succeed in decreasing employees' intention to leave and subsequent turnover, thereby achieving sustainable competitive advantage.

1. Giriş

Günümüzde küreselleşmeyle birlikte hızla artan rekabet, örgütlerin varlıklarını kârlı bir şekilde sürdürmeleri için kaynaklarını en etkin ve verimli biçimde kullanmalarını zorunlu kılmaktadır. Sigortacılık; rekabetin güçlü yaşandığı, birleşme ve satın almaların sıklıkla görüldüğü, yoğun ve stresli çalışma ortamına sahip sektörlerin başında gelmektedir. Sigorta şirketlerinde müşteri-çalışan ilişkilerinin yoğunluğu; işin kalitesini ve bunu sağlamakta başta gelen etkenlerden olan çalışanların işe ve örgüte yönelik olumlu tutum ve davranışlarını oldukça önemli hale getirmektedir.

Örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri, başarıyı sürdürülebilir hale getirmeleri ile mümkündür. Sürdürülebilirlik, örgüt veya örgütün faaliyetlerine zarar verebilecek unsurları asgariye indirme yönünde belli operasyonları yürütmeyi gerektirmektedir (Gözükara, 2019:11). Özellikle hizmet ağırlıklı faaliyet gösteren örgütlerin emek-yoğun hizmet üretmeleri; sunulan hizmetin kalitesi ve faaliyetlerin etkinliğinde müşterilerle olumlu ilişkileri merkeze almakta, bu durum çalışanların işe ve örgüte yönelik tutum ve davranışlarını çok daha önemli hale getirmektedir. Bu doğrultuda çalışan memnuniyetini sağlayarak birçok bakımdan örgüte zarar veren işten ayrılmaların önüne geçmek, hizmet sürekliliğinin ve örgütsel başarının sürdürülebilir kılınmasında büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, örgütün performansında büyük etkisi bulunan çalışanların yaşadıkları rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu çalışma ile hedeflenen, örgütsel başarının en önemli unsurlarının başında gelen çalışanların, işlerini yaparken yaşadıkları rol belirsizliği, rol çatışması ve iş stresinin sebepleri ile sonuçlarını irdelemek, aynı zamanda örgütlere dair adalet algılarını dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti bağlamında incelemek, tüm bu unsurların birbirleri ile olan ilişkilerini ve işten ayrılma niyetine olan etkilerini ortaya koymaktır.

Çalışanların üstlendikleri role ilişkin gerçekleştirmeleri gereken eylemlerin belirsizliğini ifade eden rol belirsizliği (Peterson vd., 1995:431) ve aynı anda üstlendikleri rollerin birine uymamanın diğerlerini uymayı güçlendirmesi durumu olarak açıklanan rol çatışması (Katz ve Kahn, 1977:202) örgütlerde rol kaynaklı stres unsurları olarak ele alınmaktadır. Çalışan ve örgüt arasındaki uygun olmayan ilişkiler şeklinde tanımlanan iş stresi (Beehr ve Newman, 1978:666), rol belirsizliği ve rol çatışmasıyla birlikte işten ayrılma niyetinin sebepleri arasında yer almaktadır. Yazında ağırlıklı olarak iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelendiği, ayrıca rol belirsizliği, rol çatışması ve iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin ele alındığı görülmektedir (Cho vd., 2019:1755; Dewi ve Piartrini, 2021:68). Benzer şekilde çok sayıda çalışmada, çalışanların örgüt içindeki uygulamaların adaletine yönelik algılarını tanımlayan örgütsel adalet (Moorman, 199:845) ve alt boyutları olan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaletine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan etkisine yer verilmektedir (Aryani vd., 2021:1173; Colquit vd., 2001:425; Greenberg, 2009:186). Yazında her ne kadar örgütsel adalet ve alt boyutlarının bu çalışmada ele alınan bazı değişkenlerle ilişkilerinin incelendiği çalışmalar bulunsun da (Colquit vd., 2001:425; Rai, 2016:5; Wang vd., 2020:2), bu çalışmada yer alan diğer tüm değişkenlerle ilişkilerinin incelendiği ve düzenleyicilik etkilerinin ele alındığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Böylece bu çalışmanın, örgütsel adalet ve alt boyutlarının düzenleyicilik etkilerini de kapsama alarak yazında rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin ortaya konmasına ve örgütlerin de bu ilişkilerin farkında olarak çalışan tutum ve davranışlarına yönelik olumsuz unsurları yok etmek veya azaltmak yönünde yapacakları gerekli düzenlemelerle faydalı sonuçlar elde etmelerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, işe yönelik talimatların açık olmaması (Rizzo vd., 1970:153), çalışanlara verilen rollerin netlik içermemesidir (Schuler vd., 1977:112). Kavram, çalışanların üstlendikleri role ilişkin yetersiz bilgi sonucunda

yapmaları gerekenin ne olduğunu bilememelerini ifade etmektedir (Katz ve Kahn, 1977:215). Çalışan, bir rolü yerine getirmek için hangi eylemleri gerçekleştirmesi gerektiği konusunda belirsizlik yaşadığında rol belirsizliği ortaya çıkmaktadır (Peterson vd., 1995: 431).

Rol belirsizliğine sebep olan örgütsel unsurlar, rolün net olmaması ve çalışanın rol hakkında gereken bilgiye sahip olmaması, kişisel unsurlar ise çalışanın role dair algılarını şekillendiren bireysel özellikleridir. Rol belirsizliği, iş tatminsizliği, işe bağlılıkta azalma, performans düşüklüğü, iş stresi ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz örgütsel sonuçlara yol açmaktadır. Yapılan çalışmalar, rol belirsizliğinin başta iş tatmini (Yang vd., 2021:470), örgütsel bağlılık (Azzahra vd., 2021:22), iş stresi ve işten ayrılma niyeti (Chen vd., 2011:1327; Cho vd., 2019:1755; Glissmeyer vd., 2007:466) olmak üzere örgütler üzerindeki çok sayıda olumsuz etkisini ortaya koyar niteliktedir.

2.2. Rol Çatışması

Rol çatışması, çalışana aynı anda gönderilen rollerden birine uymanın diğerine uymayı güçleştirecek biçimde ortaya çıkmasıdır (Katz ve Kahn, 1977:202). Rol çatışmasında çalışanın rollerinin gerekliliklerine yönelik yapması gereken davranışlar konusunda uyumsuzluk ortaya çıkmakta ve bu uyumsuzluk, çalışanın bir veya birden fazla rolün gereğini yerine getirememesi ve diğerini zorlaştıracak biçimde rol gereklerinden birine daha fazla uyması ile sonuçlanmaktadır (Rizzo vd., 1970:155). Aşırı durumlarda bir beklentiye uyma, diğerine uyma olasılığını ortadan kaldırmaktadır (Katz ve Kahn, 1977:202).

Örgütün yapısal unsurları, işin niteliği (Katz ve Kahn, 1977:212), talimatların birbiri ile uyumsuzluğu (Rizzo vd., 1970:150) rol çatışması yaratan örgütsel unsurlardandır. Rol göndericinin ve rol yükümlüsünün kişilik ve yetkinliklerindeki farklılıkların rol göndericinin beklentileriyle iletişim şeklini ve çalışanın algısını etkilemesi, rol çatışmasının bireysel kaynakları arasındadır. Örgütsel iklimin dış ortamla uyumsuzluğu (House ve Rizzo, 1972:473), toplumsal değişimlerle geleneksel rollere ek rollerin ortaya çıkması ve rol beklentilerinin farklılaşması, çevre kaynaklı rol çatışması unsurlarındandır (Robbins ve Judge, 2017:152). Rol çatışması, çalışanın stres seviyesini yükseltmekte, böylece kaygı, düşük motivasyon, iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık ve performans, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Bedeian ve Armenakis, 1981:417).

2.3. İş Stresi

İş stresi, bireyden kaynaklanan, kendisine yönelmiş dayanma gücünü aşan ilişkilerin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Lazarus,1993:3). Kavram, çalışanın isteği ve kontrolü dışında gerçekleşen olumsuz örgütsel süreçlerle oluşan psikolojik ve fizyolojik durumu ifade etmektedir.

Örgütsel stres kaynakları; örgütün yapısı ve iklimi, işin yapısı, çalışanın örgütteki rolü gibi unsurlardır. Stresli durumlara gösterilen tepki; yaş, cinsiyet, kişilik, yaşam tarzı gibi bireysel unsurlar sebebiyle algıya bağlı değişmektedir. Örgütün coğrafi konumu, iklim şartları, teknolojik, sosyal, kültürel ve bilimsel değişimler, ekonomik ve politik belirsizlikler; çevresel stres kaynakları arasındadır. İş stresi, çalışanda fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sorunlara yol açmakta, çalışanların motivasyonu ve performansı aracılığı ile örgütsel sonuçlara katkısını etkilemektedir. İş stresinden yüksek düzeyde etkilenen çalışanın iş tatmini düşmekte ve işten ayrılma niyeti artmaktadır (Beehr ve Newman, 1978:671,692). İş stresinin etkileri üzerine yapılan çalışmalar, kavramın iş tatminsizliği, tükenmişlik, örgütsel bağlılıkta azalma ve işten ayrılma niyeti gibi çok fazla bireysel ve örgütsel sonuca yol açtığını ortaya koymaktadır (Azzahra vd., 2021:22; Chen vd., 2011:1327; Dewi ve Piartrini, 2021:68).

2.4. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, çalışanların örgütteki uygulamaların adaletine yönelik algılarıdır (Moorman, 1991:845). Greenberg (1987:9) tarafından kavramsallaştırılan örgütsel adalet, çalışanların örgütteki uygulamalara dair algılarını oluşturan, karşılaştıkları durumlara yönelik haklılık/haksızlık yönündeki yargılarında rol oynayan etkenlerle ilgilidir.

Örgütsel adalet; dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti olmak üzere üç boyuta sahiptir (Greenberg, 1993:252). Dağıtım adaleti, çalışanın örgütteki kazanımlarına dair algıladığı adalet olup (Niehoff ve Moorman, 1993:531), mutlak değerlerle değil, sonuçlarla ilgilidir. Prosedür adaleti, kazanımlara yönelik sonuçların elde edildiği sürecin adaletine dair algıyı ifade etmektedir (Cohen-Charash ve Spector, 2001:280). Etkileşim adaleti ise

çalışanların örgütsel uygulamalarda çalışanlara yöneltilmiş davranış biçimleriyle ilgilidir (Bies ve Shapiro, 1987:201). Greenberg'e (1993:252) göre etkileşim adaletinin, kişiler arası adalet ve bilgisel adalet olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır. Kişiler arası adalette çalışanların yöneticilerinden gördüğü muamelenin uygunluğu ve kişiler arası ilişkilerin nezaket ve saygı çerçevesinde gerçekleşmesi, bilgisel adalette ise yöneticilerin çalışanlarının hak ve çıkarlarını koruyacak şekilde bilgi paylaşımlarına yönelik yaklaşımları söz konusudur.

Çalışanların normatif beklentileriyle oluşan örgütsel adalet algıları, tutumlarını, performanslarını ve iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Çalışanlar, örgütsel adalet algıları olumlu olduğunda daha mutlu ve verimli olmakta, yüksek performans göstermekte ve yöneticilere güven duymaktadır. Ters durumda ise performansları düşmekte, iş tatminleriyle örgütsel bağlılıkları azalmakta ve işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır. Örgütsel adaletle ilgili yapılan çalışmalar, kavramın çalışanlar tarafından olumlu algılandığında olumlu tutum ve davranışlara yol açarak örgütsel performansın arttığını ortaya koymaktadır (Colquit vd., 2001:425; Greenberg, 2009:181; Rai, 2016:18).

2.5. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın bilinçli, kasıtlı ve gönüllü şekilde örgütten ayrılma isteği süreci olup, memnuniyetsizlik sebebiyle örgütten ayrılmasından önceki son basamaktır (Mobley, 1977:237). İşle ilgili tatminsizlik yaşayan çalışanın alternatif iş imkânlarını düşünmeye başlaması, ayrılma davranışının habercisidir. İşten ayrılma niyetinde psikolojik, bilişsel ve davranışsal unsurlar rol oynamaktadır. Psikolojik boyut ilk adım olup olumsuz unsurlara verilen psikolojik tepki (Mobley, 1977:237), bilişsel boyut işten ayrılmaya yönelik niyet ve istek (Porter ve Steers, 1973:151), davranışsal boyut ise sözel veya davranışsal işten çekilmeyle kendini göstermektedir (Susskind, 2007:9).

İşten ayrılma niyeti yaş, cinsiyet, eğitim ve tecrübe, medeni durum, beceri ve zekâ gibi bireysel faktörlerle yakından ilişkilidir. Ücret, terfi/kariyer olanakları, ödül/teşvikler, iş stresi, iş tatmini, fiziksel şartlar, iş güvenliği/sosyal güvenlik, yönetsel ve etik anlayış, örgütsel faktörler arasındadır. İşten ayrılma niyetini etkileyen çevresel faktörlerin başında ekonomik koşullar ve alternatif iş imkânları gelmektedir.

İşten ayrılma niyetinin en önemli sonucu işten ayrılmadır. İşten edinilen itibarın kaybedilmesi, sosyal yaşamın olumsuz etkilenmesi, iş değiştirme stresi ve kariyerde gerileme, olumsuz bireysel sonuçlardır. İşten ayrılma niyeti ve davranışı yeni eleman arama/seçme/yerleştirme, eğitim maliyetleri gibi kayıplara sebep olmakta, böylece örgütsel verimliliği ve performansı düşürmektedir. İşten ayrılma niyetine yönelik yapılan çalışmalar, kavramın iş stresi, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet gibi unsurlarla etkileşim içinde olduğunu (Colquit vd., 2001:425; Dewi ve Piartrini, 2021:68) ve buna bağlı olarak örgütsel olumsuz sonuçlarla birlikte işten ayrılmaya yol açtığını ortaya koymaktadır (Azzahra vd., 2021:22; Chen vd., 2011:1327; Mahesh, 2017:4).

2.6. Hipotezlerin Oluşturulması

Rol belirsizliği, iş stresinin önemli etkenlerinden biridir (Bedeian ve Armenakis, 1981:417). Rollerin net olmaması, çalışanların sonlu bilişsel kaynak ve sınırlı kapasite/yeteneklere sahip oldukları dikkate alındığında, bilişsel kaynakları üzerinde artan talep sonucu daha fazla çaba sarf etmelerine yol açarak baskı oluşturmaktadır (Fried vd., 1998:20). Rol belirsizliği, dayanma gücünü aşan ölçüde iş stresi yarattığında olumsuz tutum ve davranışlara yol açmakta, doğrudan iş stresi yaratabildiği gibi iş tatminini ve memnuniyetini düşürerek iş stresi yaratan bir unsur olmaktadır. Bu bilgilere dayanarak, araştırmanın birinci hipotezi, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H1: Rol belirsizliğinin iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

Rol çatışması; iş tatminsizliği, iş stresi, performans düşüklüğü, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Stout ve Posner, 1984:747). Rol çatışmasının olumsuz etkilerin başında iş stresi gelmektedir (Bedeian ve Armenakis, 1981:417). Rol çatışması, iş stresinin öncülü olup, yaşanan bireysel stresi önemli ölçüde etkilemektedir. Rol çatışması, daha fazla iş stresi yaratmakta, böylece örgütsel etkinlik ve verimlilik azalmaktadır (Rizzo vd., 1970:151). Çalışanın çoklu rol talepleriyle aşırı rol yükü altında olması, rol çatışmasına sebep olmakta, psikolojik durumu olumsuz etkilenmekte ve iş stresi yaşamıyla sonuçlanmaktadır. Bu bilgilerden yola çıkılarak, araştırmanın ikinci hipotezi, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H2: Rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

İş stresi, direkt veya dolaylı olarak çalışanın işten ayrılma niyeti geliştirmesine sebep olmaktadır. İş stresinin, çalışanlar üzerinde başta iş tatminsizliği, tükenmişlik, örgütsel bağlılıkta azalma ve yüksek oranda işten ayrılma niyetine yol açtığı çok sayıda araştırmada ortaya konmaktadır. Çalışanın örgütte kalması, örgütsel bağlılığı ile yakından ilişkili olup (Dewi ve Piartrini, 2021:68) bağlılığının ve iş tatmininin düşük olduğu durumlarda yaşanan iş stresi, işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bu bilgiler ışığında, H3 hipotezi, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H3: İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

Araştırmalar, rol belirsizliğinin işten ayrılma niyetinde doğrudan etkisi olduğu gibi (Bedeian ve Armenakis, 1981:417), yarattığı iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık ve iş stresine bağlı olarak da işten ayrılma niyetine sebep olduğunu göstermektedir. Rol belirsizliği, düşük motive edici potansiyeldeki beklentilerle düşük işe katılım ve devamsızlık gibi sonuçlara yol açmakta, işin gereklerini karşılayamadığı hissiyle çalışanda stres yaratmakta ve bu stres, işten ayrılma niyetine sebep olmaktadır (Glissmeyer vd., 2007:466; House ve Rizzo, 1972:468). Bu bilgilere dayanarak, araştırmanın dördüncü hipotezi, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H4: Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

İşten ayrılma niyeti ve işten ayrılma, çalışanların rol stresini azaltmayla başa çıkma davranışı olup, yüksek düzeyde rol çatışması; yüksek oranda işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma davranışı ile sonuçlanmaktadır (Kim ve Mor Barak, 2015:136). Çalışanın aşırı rol yükü altında olması, memnuniyetsizlik sonucu işten ayrılma niyeti geliştirme sebeplerindedir. Bu doğrultuda rol çatışması, işten ayrılma niyetinin önemli bir yordayıcısıdır. Bu bilgiler ışığında araştırmanın beşinci hipotezi aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H5: Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

Rol belirsizliği, çalışanda işe yönelik stres oluşturan bir unsurdur. İş stresine bağlı olarak çalışan, azalan iş tatmini, azalan bağlılık ve düşük memnuniyet sonucunda işten ayrılma niyeti geliştirmektedir. Özellikle sigortacılık sektörünün içinde bulunduğu finans alanında, yüksek rekabet sonucu gelişen birleşme ve satın almalar, iş stresinin artmasına yol açmaktadır. Rol belirsizliği, işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediği gibi, iş stresi aracılığıyla dolaylı yoldan da etkilemektedir (Chen vd., 2011:1339). Bu yaklaşımlardan yola çıkılarak araştırmanın altıncı hipotezi, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H6: Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi vardır.

Rol çatışması, işle ilgili birçok davranış ve sonucun öncülü olup, sonuçlardan biri de işten ayrılma niyetidir (Porter ve Steers, 1973:152). Rol çatışması, başlı başına işten ayrılma niyetinin doğrudan öncülü olabileceği gibi dolaylı bir etki ile de işten ayrılma niyetine sebep olmaktadır (Bedeian ve Armenakis, 1981:423). Çalışan, rol çatışmasının üzerinde yarattığı gerginlik ve baskı sonucunda iş stresi yaşamakta (House ve Rizzo, 1972:470), bu durum işten ayrılma niyetinin sebeplerinden birini oluşturmaktadır. Bu bilgilerden hareketle H7 hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

H7: Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi vardır.

Çalışanlar, örgütsel adalet eksikliği algısına sahip olduklarında, memnuniyetleri azalmakta ve işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Bu sonuç, sosyal değişim teorisinde yer alan karşılıklılık normunun bir göstergesidir. Çalışanlar, örgütlerinde adil muameleyle karşılaştıklarına inandıklarında, çabalarına değer verildiğini düşündüklerinden örgütte kalma olasılıkları daha yüksektir (Cohen-Charash ve Spector, 2001:307). Örgütsel adalete yönelik çalışan alguları, örgütü çekici kılarak işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Örgütsel adalete dair algının olumsuz olması, aldığından daha fazla katkı sağladığını düşünen çalışanın, adaletsizliği gidermek için katkısını azaltmasına yol açmaktadır. Çalışanın örgütsel adalet ve alt boyutlarını oluşturan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti algılarının olumlu olması, işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır (Aryani vd., 2021:1173). Bu yaklaşımlardan hareketle H8 ve alt hipotezleri, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H8: Örgütsel adalet, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

H8a: Dağıtım adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

H8b: Prosedür adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

H8c: Etkileşim adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

Çalışanların örgütsel adalet algıları, işten ayrılma niyetleriyle yakından ilişkili olup, örgütsel adaletin birincil olumsuz sonucunun işten ayrılma niyeti olduğu kabul edilmektedir (Wang vd., 2020:2). Örgütsel adaletsizlik algısı, çalışmada yarattığı olumsuz etkiyle doğrudan işten ayrılma niyetine yol açabildiği gibi, örgütsel tutum ve davranışları etkileyerek dolaylı yoldan da işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Özellikle yaşanan rol çatışmasından etkilenen iş tatmini ve örgütsel bağlılık seviyelerinin işten ayrılma niyetiyle doğrudan ilişkili olması, tutum ve davranışlar üzerinde büyük etkisi olan örgütsel adaletin de bu ilişki üzerinde önemli ölçüde etkili olduğunu göstermektedir. Rol çatışması, iş tatmininin öncüllerinden olup, örgütsel bağlılık aracılığıyla da işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Rol çatışması, aynı zamanda çalışanların örgütsel adalet algısının öncüllerinden olup adalete dair algıyı olumsuz etkilemektedir (Rai, 2016:5). Bu doğrultuda, H9 ve alt hipotezleri, aşağıdaki şekilde geliştirilmiştir:

H9: Örgütsel adalet, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

H9a: Dağıtım adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

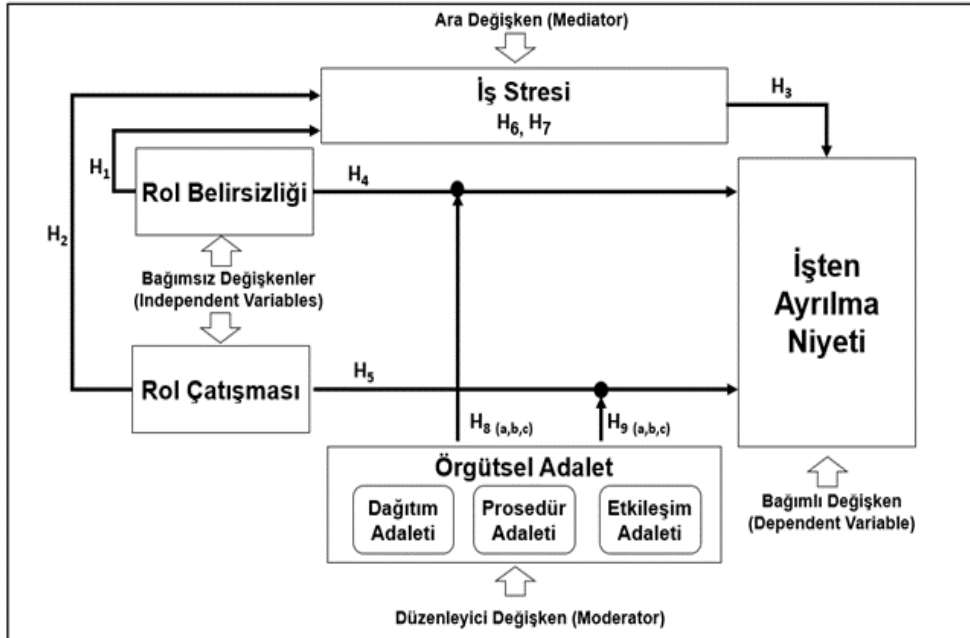
H9b: Prosedür adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

H9c: Etkileşim adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmanın temel amacı, örgütün performansında büyük etkisi bulunan çalışanların yaşadıkları rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Araştırma, nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilmiştir. İlişkisel tarama modeli, değişkenler arasındaki değişimin varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu modelde mevcut durum, bu durumu değiştirme veya etkileme yönünde herhangi bir çaba olmaksızın, kendi koşulları içinde tanımlanmaya çalışılmaktadır (Karasar, 2005:77). Çalışmada; veriler, Şekil 1’de yer alan araştırma modeli esas alınarak analiz edilmiştir. Modelde rol belirsizliği ve rol çatışması bağımsız değişkenler, işten ayrılma niyeti bağımlı değişken, iş stresi ise aracı değişkendir. Örgütsel adalet ve örgütsel adaletin alt boyutlarını oluşturan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti, modelde düzenleyici değişkenler olarak yer almaktadır. Bu çalışmanın Etik Kurul Onayı, İstanbul Arel Üniversitesi’nden 05.07.2021 tarihinde E-69396709-050.01.04-176524 sayılı kararı ile alınmıştır.



Şekil. 1 Araştırma modeli

Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıda yer verilen hipotezler ileri sürülmüştür:

H1: Rol belirsizliğinin iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

H2: Rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

H3: İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.

- H4:** Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.
- H5:** Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkisi vardır.
- H6:** Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi vardır.
- H7:** Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık etkisi vardır.
- H8:** Örgütsel adalet, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H8a:** Dağıtım adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H8b:** Prosedür adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H8c:** Etkileşim adaleti, rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H9:** Örgütsel adalet, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H9a:** Dağıtım adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H9b:** Prosedür adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.
- H9c:** Etkileşim adaleti, rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici rol üstlenmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Türkiye sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren tüm şirketlerin çalışanları oluşturmaktadır. Sektörde 65 sigorta şirketi faaliyet göstermekte olup, 2021 yılsonu itibariyle çalışan sayısı 20.924 kişidir (TSB, 2022). Anket formu, kamu ve özel sermayeli şirketlerin merkez/bölgelerindeki beyaz yaka çalışanlarına uygulanmış olup, araştırma; alınan yanıtlar üzerinde yer alan verilerin analiziyle gerçekleştirilmiştir. Zaman, ekonomik avantajlar ve Covid-19 pandemisi kısıtları sebebiyle araştırmada kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında, evrene yönelik %95 güven düzeyinde (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50) gereken örneklem büyüklüğünü sağlayacak biçimde, olası geri dönmeyecek ve/veya geçersiz sayılacak anket sonuçları da öngörülerek toplam 800 çalışana 2021 Mart ve Ağustos tarihleri arasında web tabanlı anket gönderilmiştir. Anket linki, sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren şirket çalışanlarına, e-posta ve cep telefonu aracılığı ile gönderilmiş ve ilgili anketi link üzerinden doldurmaları talep edilmiştir. Ankete toplam 680 çalışan yanıt vermiş olup, mükerrer doldurma sebebiyle 12 form ve çelişkili yanıtlama sebebiyle 1 form araştırmaya dâhil edilmemiş, toplam 667 anket sonucu değerlendirmeye alınmıştır. Böylelikle araştırmanın örneklemini, kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 667 çalışan oluşturmaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	393	58,9
	Erkek	274	41,1
Eğitim	İlköğretim	2	0,3
	Lise	21	3,1
	Ön Lisans	55	8,2
	Lisans	416	62,4
	Yüksek Lisans	164	24,7
	Doktora vd.	9	1,3
Medeni Durum	Evli	394	59,1
	Bekâr	273	40,9
Yaş	20-24	37	5,5
	25-29	119	18
	30-34	128	19,2
	35-39	187	28,0
	40-44	105	15,7
	45-49	66	9,9
	50-54	21	3,1
	55 ve üzeri	4	0,6
Kıdem (Mevcut İşyerinde Yıllık)	0-5 yıl	344	51,6
	6-10 yıl	186	27,9
	11-15 yıl	99	14,8

	16-20 yıl	28	4,2
	21 yıl ve üstü	10	1,5
Kıdem (Toplam Yıl)	0-5 yıl	118	17,7
	6-10 yıl	143	21,4
	11-15 yıl	181	27,2
	16-20 yıl	133	19,9
	21 yıl ve üstü	92	13,8

N=667

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış olup rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti ile ilgili yazın taraması gerçekleştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış ve örneklemdaki katılımcılara yüz yüze, telefon ve/veya e-posta aracılığıyla ulaşılarak e-posta ve/veya cep telefonu aracılığı ile anket linki iletilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu beş ayrı bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, katılımcıları sınıflandırmak amacıyla sorulan, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, deneyim, çalışma şekli, toplam çalışan sayısı gibi 15 ifadeyi içermektedir. İkinci bölümde rol belirsizliği ve rol çatışmasına yönelik toplam 14 ifade, üçüncü bölümde iş stresine yönelik toplam 7 ifade, dördüncü bölümde örgütsel adaletle ilişkin 20 ifade ve beşinci bölümde işten ayrılma niyeti ile ilgili 3 ifade bulunmaktadır. Böylece ankette toplam 59 ifade yer almaktadır.

Rol belirsizliği ve rol çatışması ölçeği, Rizzo vd. (1970:156) tarafından geliştirilmiş ve Schuler vd. (1977:118) tarafından uyarlanmıştır. Araştırmada Doğan vd. (2016:50) tarafından yapılan uyarlama kullanılmıştır. Ölçekte ilk 6 ifade ile ölçülen rol belirsizliği ifadeleri, yüksek puanların rol belirsizlik düzeyinin fazla olduğunu göstermesi için ters kodlanmıştır. *İş stresi ölçeği*, House ve Rizzo (1972:482) tarafından geliştirilmiş olup araştırmada Efeoğlu (2006:152) tarafından uyarlanmış hali kullanılmıştır. *Örgütsel adalet ölçeği*, Niehoff ve Moorman (1993:541) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte ilk 5 ifade dağıtım, takip eden 6 ifade prosedür ve son 9 ifade etkileşim adaletini ölçmektedir. Araştırmada, Gürbüz ve Mert (2009:117,139) tarafından hazırlanan uyarlama kullanılmıştır. *İşten ayrılma niyeti ölçeği*, Wayne vd. (1997:82,111) tarafından geliştirilmiş olup araştırmada Küçükusta (2007:178) tarafından oluşturulan uyarlama kullanılmıştır. Ölçekte çalışanın işten ayrılma niyeti negatif yönlü ifadeler ile ölçüldüğünden ifadeler ters kodlanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizleri SmartPLS Version 3.3.2. ve IBM SPSS Statistic 26 paket programlarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketinde istihdam edilen toplam 667 çalışanın yaşadıkları rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ve örgütsel adalet arasındaki ilişkiler ve bu kavramların çalışanların işten ayrılma niyetine olan etkileri ele alınarak açıklanmıştır. Araştırma öncesi ölçme hatalarını minimuma indirmek ve ölçeklerin geçerlilik/güvenilirliklerini test etmek amacıyla 122 katılımcıya anket uygulanarak ön test çalışması gerçekleştirilmiştir. Nihai araştırmada ise toplam 667 katılımcıdan elde edilen veriler kullanılmıştır.

Araştırmada öncelikle 667 çalışanın demografik özelliklerini kategorize ederek ortaya koymak için frekans analizi yapılmıştır. Sonuçlara göre katılımcıların %58,9’unun kadın, %41,1’inin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Analizler, katılımcıların %96,6’sının ön lisans ve üstü eğitim seviyesinde olduğunu, %59,1’inin evli, %40,9’unun bekâr, %23,5’inin 30 yaş altında, %47,2’sinin 30-39 yaş arasında, %29,3’ünün ise 40 yaş ve üstünde olduğunu göstermektedir. Çalışanların mevcut işyerinde çalışma süresi %51,6 oranında 0-5 yıl aralığında yoğunlaşmaktadır. Toplam kıdemde ise ağırlık %27,2 oranında 11-15 yıl aralığında olup, 21 yıl ve üstü çalışanlar toplamın %13,8’ini oluşturmaktadır. Ardından araştırmada kullanılan dört ölçeğe, IBM SPSS programında ayrı ayrı keşfedici faktör analizi uygulanarak, ölçeklere ait boyutlar ve bu boyutlara ait madde yükleri tespit edilmiştir. Keşfedici faktör analizinde faktör elde etme metodu olarak "Principal Component", rotasyon metodu olarak ise "Varimax" kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla 2 ayrı yapısal denklem modeli oluşturulmuştur. Modellerin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları, SmartPLS 3 programında faktör analizi ve yol analizi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Yol analizi, ikinci nesil çok değişkenli istatistiksel bir yöntem olan KEKK-YEM ile uygulanmıştır.

Tüm analizler sonucunda elde edilen bulgular, ilgili yazında elde edilen sonuçlar da göz önüne alınacak şekilde açıklanmış ve yorumlanmış, son olarak ilgili yazına katkıda bulunacak şekilde önerilerde bulunulmuştur.

4. Bulgular

4.1. Ölçek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Verilerin normal ya da normale yakın dağılması, analiz sonuç ve yorumlarının doğru yapılması bakımından önem taşımaktadır. Dağılımın normalliğine yönelik tanımlayıcı istatistiklere Tablo 2’de yer verilmektedir:

Tablo 2. Ölçek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

N=667	Ort.	SS	Basıklık	Çarpıklık
Rol Belirsizliği Puanı	1,73	0,68	2,191	1,234
Rol Çatışması Puanı	3,13	0,88	-0,370	0,140
İş Stresi Puanı	2,89	1,11	-0,952	0,191
Dağıtım Adaleti Puanı	3,31	0,97	-0,368	-0,300
Prosedür Adaleti Puanı	3,37	0,97	-0,302	-0,317
Etkileşim Adaleti Puanı	3,80	0,94	0,285	-0,737
Örgütsel Adalet Puanı	3,55	0,86	0,283	-0,572
İşten Ayrılma Niyet Puanı	2,08	1,19	-0,215	0,899

Basıklık ve çarpıklık değerlerinin $\pm 3,29$ aralığında olması, verilerin normal dağıldığının göstergesidir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Değerler bu aralıkta olduğundan tüm puanların normal dağıldığı kabul edilmektedir.

4.2. Ölçek Puanları Arasında Pearson Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik değişkenler arasındaki korelasyon değerleri incelenmiştir. Tablo 3’te yer verilen değerler incelendiğinde, ölçekler arasındaki tüm ilişki katsayılarının 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Pearson katsayılarında 0-0,25 aralığı çok zayıf, 0,26-0,49 aralığı zayıf, 0,50-0,69 aralığı orta, 0,70-0,89 aralığı yüksek, 0,90-1,00 aralığı ise çok yüksek ilişkiyi göstermektedir (Sungur, 2005:115-127).

Tablo 3. Ölçek Puanları Arasında Pearson Korelasyon Analizi

	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	İş Stresi	Dağıtım Adaleti	Prosedür Adaleti	Etkileşim Adaleti	Örgütsel Adalet	İşten Ayrılma Niyeti
Rol Belirsizliği	r 1							
	p							
Rol Çatışması	r ,121**	1						
	p ,002							
İş Stresi	r ,257**	,624**	1					
	p ,000	,000						
Dağıtım Adaleti	r -,382**	-,356**	-,499**	1				
	p ,000	,000	,000					
Prosedür Adaleti	r -,433**	-,272**	-,367**	,627**	1			
	p ,000	,000	,000	,000				
Etkileşim Adaleti	r -,453**	-,299**	-,428**	,636**	,797**	1		
	p ,000	,000	,000	,000	,000			
Örgütsel Adalet	r -,478**	-,342**	-,480**	,814**	,898**	,945**	1	
	p ,000	,000	,000	,000	,000	,000		
İşten Ayrılma Niyeti	r ,346**	,354**	,525**	-,450**	-,399**	-,468**	-,496**	1
	p ,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

**0.01 seviyesinde anlamlı korelasyon

4.3. Yapı Geçerliliğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklere ayrı ayrı KFA uygulanmış olup sonuçlara Tablo 4’te yer verilmektedir:

Tablo 4. Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

Bileşen	Madde	KMO	Bartlett Küresellik Testi p değeri	Açıklanan Varyans (%)	Faktör Yüğü
Etkileşim Adaleti	Etkileşim Adaleti 1	0,959	0,000	73,60	0,838
	Etkileşim Adaleti 2				0,821
	Etkileşim Adaleti 4				0,818
	Etkileşim Adaleti 3				0,806
	Etkileşim Adaleti 5				0,795
	Etkileşim Adaleti 8				0,755
	Etkileşim Adaleti 7				0,749
	Etkileşim Adaleti 9				0,711
	Etkileşim Adaleti 6				0,672
Prosedür Adaleti	Prosedür Adaleti 6	0,959	0,000	73,60	0,776
	Prosedür Adaleti 2				0,749
	Prosedür Adaleti 4				0,621
	Prosedür Adaleti 3				0,616
	Prosedür Adaleti 5				0,587
Dağıtım Adaleti	Dağıtım Adaleti 3	0,959	0,000	73,60	0,818
	Dağıtım Adaleti 5				0,781
	Dağıtım Adaleti 4				0,741
	Dağıtım Adaleti 2				0,735
	Dağıtım Adaleti 1				0,683
Rol Belirsizliği	Rol Belirsizliği 5	0,860	0,000	59,45	0,825
	Rol Belirsizliği 4				0,816
	Rol Belirsizliği 2				0,806
	Rol Belirsizliği 6				0,794
	Rol Belirsizliği 1				0,708
Rol Çatışması	Rol Çatışması 5	0,860	0,000	46,09	0,791
	Rol Çatışması 6				0,785
	Rol Çatışması 7				0,743
	Rol Çatışması 8				0,731
	Rol Çatışması 1				0,670
	Rol Çatışması 3				0,650
	Rol Çatışması 4				0,533
	Rol Çatışması 2				0,453
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti 3	0,753	0,000	88,10	0,954
	İşten Ayrılma Niyeti 2				0,925
	İşten Ayrılma Niyeti 1				0,937
İş Stresi	İş Stresi 3	0,922	0,000	66,75	0,872
	İş Stresi 2				0,870
	İş Stresi 5				0,865
	İş Stresi 4				0,863
	İş Stresi 1				0,803
	İş Stresi 6				0,784
	İş Stresi 7				0,635

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi, Döndürme Yöntemi: Kaiser Normalizasyonu ile Varimax.

Örneklemin faktör analizi için yeterliliğini ölçen Kaiser Meyer Olkin (KMO) değerinin 0,50’den küçükse kabul edilemeyeceği, 0,50-0,60 aralığının kötü, 0,61-0,70 aralığının zayıf, 0,71-0,80 aralığının orta, 0,81-0,90 aralığının iyi ve 0,90 üzerinin mükemmel olduğu belirtilmektedir (Çokluk vd., 2014:177-246). KFA öncesi KMO değerleri 0,75-0,96 arasında olup KFA için yeterlidir. Bartlett Küresellik testlerinden elde edilen ki-kare değerleri $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı olup faktör analizine uygundur. KFA sonucunda ifade yüklerinin 0,30 ve üzerinde olması (Hair vd., 1998:385), ve bir ifade iki farklı boyut altında yüksek faktör yükü ile yüklendiğinde, farkın en az 0,10 olması gerekmektedir (Büyüköztürk, 2002:470-483). Örgütsel adalet ölçeğine uygulanan KFA sonucunda prosedür adaletinin ilk ifadesinin, üç alt boyuta da yeterli faktör yükü ile 0,10’dan küçük farklarla yüklendiği görüldüğünden değerlendirmeye alınmamıştır. Tekrarlanan KFA sonucunda ifadelerin kendi boyutlarındaki faktör yüklerinin 0,58 ve 0,83 arasında değiştiği ve iki farklı boyut altında yüksek faktör yükü ile yüklenen

ifadelerde yükler arası farkın en az 0,10 olduğu, böylece ifadelerin üç alt boyut arasında uygun ayrıştığı görülmüştür. Faktör yapısının açıkladığı varyans miktarı %73,60 olup, üç boyut, katılımcıların örgütsel adalet seviyelerindeki değişimlerin %73,60'lık kısmını açıklayabilmektedir.

Rol belirsizliği ölçeğinde ifadelerin yük değerlerinin 0,66-0,83 arasında değiştiği gözlemlendiğinden yük değerleri yeterli düzeyde büyüklükler olarak tanımlanabilir. İfadeler yüksek yük değerleriyle tek bir faktör altında yüklendiklerinden tümü analize dâhil edilmiştir. Açıklanan varyans miktarı %59,45 olup elde edilen tek boyut, rol belirsizliğindeki değişimlerin %59,45'lik kısmını açıklayabilmektedir.

Rol çatışması ölçeğine uygulanan KFA sonucunda sekiz ifadenin yük değerlerinin tek bir boyut altında 0,45-0,79 arasında değiştiği görülmekte olup büyüklük yeterli düzeydedir. İfadeler yüksek yük değerleriyle tek bir faktör altında yüklendikleri için tümü analize dâhil edilmiştir. Açıklanan varyans miktarı %46,09 olarak hesaplanmış olup tek boyut, rol çatışmasındaki değişimlerin %46,09'luk kısmını açıklayabilmektedir.

İş stresi için uygulanan KFA sonucunda ifadelerle ait anlamlı yük değerlerinin 0,64-0,87 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. İfadelerin tamamı yeterli yük değerleriyle tek bir boyut altında yüklendiğinden tüm ifadeler çalışmaya dâhil edilmiştir. Açıklanan varyans miktarı %66,75 olarak hesaplanmış olup elde edilen tek boyut, iş stresindeki değişimlerin %66,75'lik kısmını açıklayabilmektedir.

Tek boyutlu işten ayrılma niyeti ölçeğinde, üç ifadeye ait yük değerlerinin 0,93-0,95 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. Bu sonuca göre elde edilen yük değerleri yüksek düzeyde büyüklükler olarak değerlendirilmiş ve tüm ifadeler çalışmaya dâhil edilmiştir. KFA sonucuna göre açıklanan varyans miktarı %88,10 olarak hesaplanmış ve tek boyut tespit edilmiştir. Elde edilen boyut, işten ayrılma niyetindeki değişimlerin %88,10'luk kısmını açıklayabilmektedir.

Araştırmada alt boyutlu ve alt boyutsuz olmak üzere iki ayrı yapısal eşitlik modeli kurulmuş, modellere doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanarak yapı geçerliliği ve güvenilirliği ayrıca doğrulanmıştır.

4.4. Birinci Model İçin PLS-SEM ile Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmaya ait ilk araştırma modelinin geçerlilik ve güvenilirlik sınaması için gösterge yükleri, göstergelere ait t istatistikleri, CA, bileşik güvenilirlik (CR), birleşme geçerliliği (AVE) ve ayrışma geçerliliği incelenmiştir.

4.4.1. Ayrışma Geçerliliği

Fornell-Larcker (1981:39-50) kriterine göre, araştırmadaki yapıların AVE değerlerinin karekökü, diğer yapılar arasındaki korelasyonlardan yüksek olmalıdır. Sonuçlar Tablo 5'te yer almaktadır:

Tablo 5. Fornell-Larcker Kriteri

	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	Örgütsel Adalet	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
Rol Belirsizliği	0,769				
Rol Çatışması	0,187	0,677			
Örgütsel Adalet	-0,497	-0,372	0,773		
İş Stresi	0,270	0,646	-0,493	0,817	
İşten Ayrılma Niyeti	0,356	0,378	-0,503	0,539	0,939

Fornell-Larcker değerleri 0,68 ile 0,94 arasında değişmektedir Korelasyon değerleri -0,50 ile 0,64 arasında olup, Fornell Larcker değerlerinin, korelasyon değerlerinden daha yüksek olması kriteri sağlanmaktadır. Ayrışma geçerliliği için ikinci olarak HTMT kriteri kontrol edilmiştir. Sonuçlar Tablo 6'da gösterilmektedir: Ayrışma geçerliliği için HTMT değerlerinin 0,90'ın altında olması gerekmekte (Doğan, 2019) olup, araştırma modeli, Fornell-Larcker ve HTMT değerleri dikkate alındığında ayrışma geçerliliği kriterlerini sağlamaktadır.

Tablo 6. HTMT Kriteri

	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	Örgütsel Adalet	İş Stresi
Rol Çatışması	0,305			
Örgütsel Adalet	0,52	0,378		
İş Stresi	0,286	0,710	0,51	
İşten Ayrılma Niyeti	0,38	0,397	0,524	0,567

4.4.2. Uyuşum Geçerliliği ve Güvenilirliği

Yapı geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin ölçümlere Tablo 7’de yer verilmektedir:

Tablo 错误!文档中没有指定样式的文字。 Modele İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yüğü	p	CA	CR	AVE
Örgütsel Adalet	Dağıtım Adaleti Boyutu 1	0,659	0	0,961	0,965	0,597
	Dağıtım Adaleti Boyutu 2	0,519	0			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 3	0,688	0			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 4	0,689	0			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 5	0,739	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 1	0,825	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 2	0,849	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 3	0,834	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 4	0,876	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 5	0,870	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 6	0,762	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 7	0,860	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 8	0,860	0			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 9	0,821	0			
	Prosedür Adaleti Boyutu 2	0,719	0			
	Prosedür Adaleti Boyutu 3	0,804	0			
	Prosedür Adaleti Boyutu 4	0,818	0			
	Prosedür Adaleti Boyutu 5	0,793	0			
Prosedür Adaleti Boyutu 6	0,575	0				
Rol Belirsizliği	Rol Belirsizliği 1	0,683	0	0,862	0,896	0,591
	Rol Belirsizliği 2	0,812	0			
	Rol Belirsizliği 3	0,662	0			
	Rol Belirsizliği 4	0,783	0			
	Rol Belirsizliği 5	0,824	0			
	Rol Belirsizliği 6	0,831	0			
Rol Çatışması	Rol Çatışması 1	0,637	0	0,826	0,866	0,458
	Rol Çatışması 2	0,399	0			
	Rol Çatışması 3	0,677	0			
	Rol Çatışması 4	0,470	0			
	Rol Çatışması 5	0,794	0			
	Rol Çatışması 6	0,815	0			
	Rol Çatışması 7	0,752	0			
	Rol Çatışması 8	0,747	0			
İş Stresi	İş Stresi 1	0,800	0	0,915	0,933	0,667
	İş Stresi 2	0,872	0			
	İş Stresi 3	0,877	0			
	İş Stresi 4	0,869	0			
	İş Stresi 5	0,864	0			
	İş Stresi 6	0,787	0			
	İş Stresi 7	0,615	0			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti 1	0,935	0	0,932	0,957	0,881
	İşten Ayrılma Niyeti 2	0,926	0			
	İşten Ayrılma Niyeti 3	0,955	0			

Yapı güvenilirliği için değişkenlerin CA ve CR değerleri kontrol edilmiştir. Bu değerler, modele ait içsel tutarlılığı ve bileşik güvenilirliği göstermektedir. İçsel tutarlılık için kabul edilebilir en küçük CA değeri 0,50’dir (George ve Mallery, 2003). Güvenilirlik kıstasının sağlanabilmesi için modeldeki her bir yapıya yönelik elde edilen CA ve CR değerlerinin 0,70’in üzerinde olması, uyumun geçerliliğinin sağlanabilmesi için AVE değerlerinin 0,40’nin üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd., 2017:137). Modele ait Tablo 7’de verilen CA değerleri 0,82 ve 0,96 arasında olup verilerdeki iç tutarlılığın yüksek seviyededir. 0,86 ve 0,97 arasında değişen CR değerleri, yüksek seviyede kompozit güvenilirliğin bulunduğunu göstermektedir. 0,46 ve 0,88

arasında değişen AVE değerleri, uyum geçerliliğinin sağlandığının göstergesidir. Model geçerliliği için diğer bir kıstas faktör yükleridir. DFA sonucunda maddelerin faktör yüklerinin en az 0,30 ve üzerinde olması gerekmektedir (Holmes-Smith, 2000:143). Modelde bulunan tüm göstergelere ait standart faktör yükleri 0,40-0,96 arasında değişmektedir ve yüklerin tamamı 0,05 düzeyinde anlamlıdır. Modeldeki çoklu eşdoğrusallık sorununu önlemek için varyans artırıcı faktör (VIF) değerlerinin 5'ten düşük olması gerekmektedir (Pallant, 2016:176). Tablo 8'e göre VIF değerleri 1,03 ve 1,98 arasında değiştiğinden, modelde çoklu eşdoğrusallık sorunu bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 8. Araştırma Modelindeki Değişkenlere Ait VIF Değerleri

	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
	İç VIF	
İş Stresi		1,976
Rol Çatışması	1,036	1,740
Örgütsel Adalet		1,722
Rol Belirsizliği	1,036	1,513

PLS-SEM yönteminde uyum iyiliği aranmamaktadır (Henseler, 2018:1-8). NFI, CFI gibi uyum iyiliği ölçütleri yerine Standardized Root Mean Square Residual-SRMR değerinin kontrolü önerilmektedir (Henseler vd., 2014:182-209). Modele ait SRMR değerine Tablo 9'da yer verilmiştir:

Tablo 9. Modele Ait SRMR Değeri

	Doymuş Model	Tahmini Model
SRMR	0,072	0,084

Bir modelin kabul edilebilir uyuma sahip olması için SRMR değeri 0,10'dan küçük olmalıdır. Tablo 9'da verilen SRMR değerleri, model-veri uyumunun sağlandığının göstergesidir.

Sonuçlara göre, araştırma modeli güvenilirlik ve yapısal geçerlilik kıstaslarını sağlamakta olup, kurulan araştırma hipotezlerine yönelik ölçekten elde edilecek tüm yol katsayıları geçerli ve güvenilir olacaktır. Modelde model-veri uyumu görülmekte olup çoklu eşdoğrusallık sorunu bulunmamaktadır. Böylece hipotezlerin testine yönelik Tablo 10'da yer verilen yol analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlı şekilde değerlendirilebilir.

4.4.3. Modele Ait Yol Analizi

Tablo 10'da modele ait yol analizi sonuçlarına yer verilmektedir:

Tablo 10. Yeniden Örnekleme ile Yol Analizi İstatistikleri

	Beta (β) Katsayısı	t	p
Rol Çatışması → İş Stresi	0,617	23,051	0,000*
İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,368	8,279	0,000*
Rol Belirsizliği → İş Stresi	0,155	5,617	0,000*
Örgütsel Adalet → İşten Ayrılma Niyeti	-0,247	4,957	0,000*
Rol Belirsizliği → İşten Ayrılma Niyeti	0,132	2,935	0,003*
Rol Çatışması → İşten Ayrılma Niyeti	0,025	0,567	0,571
Örgütsel Adalet * Rol Çatışması (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	-0,015	0,397	0,692
Örgütsel Adalet * Rol Belirsizliği (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	0,007	0,184	0,854
Rol Belirsizliği → İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,057	4,892	0,000*
Rol Çatışması → İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,227	7,466	0,000*

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

Yapılan yol analizi sonucunda elde edilen anlamlılık değerleri incelendiğinde, rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönde etkisinin olduğu görülmektedir ($t=23,051$, $p=0,00<0,05$). Bu durum, H2

hipotezinin desteklendiğini ortaya koymaktadır. İş stresi, işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve olumlu etkiye sahiptir ($t=8,279$, $p=0,00<0,05$). Sonuç, H3 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Bulgular, rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü olduğunu göstermektedir ($t=7,466$, $p=0,00<0,05$). Böylece H7 hipotezi desteklenmektedir. Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde direkt bir etkisi saptanmamıştır ($t=0,567$, $p=0,57>0,05$). Bu sonuca göre, H5 hipotezi desteklenmemektedir. Bu noktada, H7 hipoteziyle önerilen iş stresinin rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında taşıdığı aracılık rolünün tam aracılık olduğu söylenebilir. Bulgulara göre, rol çatışması çalışanların iş streslerini arttırmakta, bu durum çalışanların işten ayrılma niyeti geliştirmelerine yol açmaktadır. Böylece örgütsel rollerine yönelik olarak yaşadıkları rol çatışması, dolaylı bir şekilde çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir ($\beta=0,227$). Çalışanların yaşadığı rol belirsizliğinin, iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu yönlü etkisi olduğu görülmektedir ($t=5,617$, $p=0,00<0,05$). Böylece H1 hipotezi desteklenmiştir. Bulgular, rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü olduğunu göstermektedir ($t=4,892$, $p=0,00<0,05$). Bu sonuç, H6 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Rol belirsizliğinin bu dolaylı etki haricinde, çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırıcı bir etkisi olduğu da tespit edilmiştir ($t=2,935$, $p=0,003<0,05$). Böylece H4 hipotezi desteklenmiştir. Bu sonuca dayanarak, iş stresinin rol belirsizliği ile iş stresi arasında taşıdığı aracılık rolünün kısmi aracılık olduğu söylenebilir. Böylece rol belirsizliği iş stresi aracılığıyla çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırdığı gibi ($\beta=0,057$), direkt olarak da işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir ($\beta=0,132$). Modelde moderatör olarak kullanılan örgütsel adaletin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı negatif etki saptanmıştır ($t=4,957$, $p=0,00<0,05$). Bu sonuca göre, çalışanların örgütsel adalete yönelik algıları olumlu yönde arttıkça, işten ayrılma niyetlerinde azalış meydana gelmektedir ($\beta=-0,247$).

Rol çatışması ve rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinde örgütsel adaletin düzenleyici rolü saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuç, H8 ve H9 hipotezlerinin desteklenmediğini göstermektedir. Bu sonuca göre, rol çatışması ve rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki, çalışanların örgütsel adalet algılarındaki değişimlere bağlı olarak artıp azalmamaktadır. İşten ayrılma niyeti için düzeltilmiş R2 değeri 0,439, iş stresi için ise 0,388 olarak hesaplanmış olup, model, işten ayrılma niyetindeki değişimin %43,9'unu, iş stresindeki değişimin ise %38,8'ini açıklayabilmektedir.

4.5. İkinci Model İçin PLS-SEM ile Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaletinin düzenleyicilik etkileri de araştırılmış, bu etkilerin tespitine yönelik ikinci bir yapısal eşitlik modeli kurulmuştur.

4.5.1. Ayrışma Geçerliliği

Ayrışma geçerliliğine yönelik sonuçlara, Tablo 11'de yer verilmektedir:

Tablo 11. Fornell-Larcker Kriteri

	Dağıtım Adaleti	Etkileşim Adaleti	Prosedür Adaleti	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
Dağıtım Adaleti	0,822						
Etkileşim Adaleti	0,644	0,877					
Prosedür Adaleti	0,641	0,808	0,839				
Rol Belirsizliği	-0,397	-0,473	-0,457	0,769			
Rol Çatışması	-0,375	-0,329	-0,316	0,187	0,677		
İş Stresi	-0,510	-0,441	-0,391	0,270	0,646	0,817	
İşten Ayrılma Niyeti	-0,456	-0,474	-0,417	0,356	0,378	0,539	0,939

Tablo 11'deki verilere göre Fornell-Larcker değerleri 0,68 ile 0,94 arasında değişmektedir. Korelasyon değerlerini ise -0,51 ile 0,65 arasında değişmektedir. Fornell Larcker değerlerinin korelasyon değerlerinden yüksek olması, gerekli kriterin sağlandığının göstergesidir. Ayrışma geçerliliğine yönelik HTMT kriterleri de kontrol edilmiş olup, analiz sonuçlarına Tablo 12'de yer verilmektedir:

Tablo 1. HTMT Kriteri

	Dağıtım Adaleti	Etkileşim Adaleti	Prosedür Adaleti	Rol Belirsizliği	Rol Çatışması	İş Stresi
Etkileşim Adaleti	0,696					
Prosedür Adaleti	0,711	0,860				
Rol Belirsizliği	0,435	0,494	0,487			
Rol Çatışması	0,415	0,331	0,316	0,305		
İş Stresi	0,558	0,456	0,406	0,286	0,710	
İşten Ayrılma Niyeti	0,498	0,496	0,438	0,380	0,397	0,567

Tablo 12’de gösterilen HTMT değerleri 0,90 sınırının altında kaldığından, model, Larcker kriteri ve HTMT değerleri dikkate alındığında ayrışma geçerliliği kistaslarını sağlamaktadır.

4.5.2. Uyuşum Geçerliliği ve Güvenilirliği

Yapı geçerliliği ve güvenilirliğine ilişkin ölçümlere Tablo 13’te yer verilmektedir:

Tablo 2. Modele İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

Değişken	Madde	Faktör Yüğü	p	CA	CR	AVE
Dağıtım Adaleti	Dağıtım Adaleti Boyutu 1	0,780	0,000	0,878	0,912	0,675
	Dağıtım Adaleti Boyutu 2	0,729	0,000			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 3	0,871	0,000			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 4	0,842	0,000			
	Dağıtım Adaleti Boyutu 5	0,876	0,000			
Etkileşim Adaleti	Etkileşim Adaleti Boyutu 1	0,873	0,000	0,962	0,968	0,769
	Etkileşim Adaleti Boyutu 2	0,889	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 3	0,876	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 4	0,916	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 5	0,905	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 6	0,797	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 7	0,892	0,000			
	Etkileşim Adaleti Boyutu 8	0,889	0,000			
Prosedür Adaleti	Prosedür Adaleti Boyutu 2	0,841	0,000	0,894	0,922	0,703
	Prosedür Adaleti Boyutu 3	0,887	0,000			
	Prosedür Adaleti Boyutu 4	0,895	0,000			
	Prosedür Adaleti Boyutu 5	0,868	0,000			
	Prosedür Adaleti Boyutu 6	0,682	0,000			
Rol Belirsizliği	Rol Belirsizliği 1	0,683	0,000	0,862	0,896	0,591
	Rol Belirsizliği 2	0,812	0,000			
	Rol Belirsizliği 3	0,662	0,000			
	Rol Belirsizliği 4	0,783	0,000			
	Rol Belirsizliği 5	0,824	0,000			
	Rol Belirsizliği 6	0,831	0,000			
Rol Çatışması	Rol Çatışması 1	0,637	0,000	0,826	0,866	0,458
	Rol Çatışması 2	0,399	0,000			
	Rol Çatışması 3	0,676	0,000			
	Rol Çatışması 4	0,470	0,000			
	Rol Çatışması 5	0,794	0,000			
	Rol Çatışması 6	0,815	0,000			
	Rol Çatışması 7	0,752	0,000			
	Rol Çatışması 8	0,747	0,000			

İş Stresi	İş Stresi 1	0,800	0,000	0,915	0,933	0,667
	İş Stresi 2	0,872	0,000			
	İş Stresi 3	0,877	0,000			
	İş Stresi 4	0,869	0,000			
	İş Stresi 5	0,864	0,000			
	İş Stresi 6	0,787	0,000			
	İş Stresi 7	0,615	0,000			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti 1	0,934	0,000	0,932	0,957	0,881
	İşten Ayrılma Niyeti 2	0,927	0,000			
	İşten Ayrılma Niyeti 3	0,955	0,000			

Tablo 13'te yer verilen modele ait CA değerleri 0,83 ve 0,96 arasında değişmektedir. Sonuçlara göre verilerdeki iç tutarlığın yüksek seviyede olduğu söylenebilir. 0,87 ve 0,97 arasında değişen CR değerleri, yüksek seviyede kompozit güvenilirliğinin bulunduğunu göstermektedir. 0,46 ve 0,88 arasında değişen AVE değerleri, uyum geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir. Modelde bulunan göstergelere ait standart faktör yükleri 0,40-0,96 arasında değişmektedir. Ayrıca yüklerin tamamı 0,05 düzeyinde anlamlıdır. Bu sonuçlar, maddelerin tamamının kendi boyutlarına anlamlı ve yeterli faktör yükü ile bağlandığını göstermektedir. Modele ait VIF değerlerine, Tablo 14' de yer verilmektedir:

Tablo 14. Araştırma Modelindeki Değişkenlere Ait VIF Değerleri

	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
Dağıtım Adaleti		2,19
Etkileşim Adaleti		3,654
Prosedür Adaleti		3,308
Rol Belirsizliği	1,036	1,556
Rol Çatışması	1,036	1,744
İş Stresi		2,085

Tablo 14' e göre VIF değerleri 1,03 ve 3,65 arasındadır. Tüm değerler üst sınır olan 5'in altında kalmaktadır ve modelde çoklu eşdoğrusallık problemi bulunmamaktadır.

Modele ait SRMR değerine, Tablo 15' de yer verilmektedir:

Tablo 3. Modele Ait SRMR Değeri

	Doymuş Model	Tahmini Model
SRMR	0,064	0,078

Tablo 15'te verilen SRMR değerlerinin 0,10 sınırının altında kaldığı görüldüğünden model-veri uyumunun sağlandığı söylenebilir. Tüm bu kriterler dikkate alındığında, modelin istatistiki kıstasların tümünü karşıladığı görülmektedir.

4.5.3. Modele Ait Yol Analizi

Tablo 16'da modele ait yol analizi sonuçlarına yer verilmektedir:

Tablo 4. Yeniden Örnekleme ile Yol Analizi İstatistikleri

	Beta (β) Katsayısı	t	p
Rol Çatışması → İş Stresi	0,617	22,530	0,000*
Rol Belirsizliği → İş Stresi	0,155	5,492	0,000*
İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,368	8,138	0,000*
Rol Belirsizliği → İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,057	4,860	0,000*

Rol Çatışması → İş Stresi → İşten Ayrılma Niyeti	0,227	7,229	0,000*
Etkileşim Adaleti → İşten Ayrılma Niyeti	-0,194	3,409	0,001*
Dağıtım Adaleti → İşten Ayrılma Niyeti	-0,100	2,128	0,033*
Rol Belirsizliği → İşten Ayrılma Niyeti	0,137	3,165	0,002*
Rol Çatışması → İşten Ayrılma Niyeti	0,019	0,446	0,656
Dağıtım Adaleti * Rol Çatışması (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	0,070	1,533	0,125
Etkileşim Adaleti * Rol Belirsizliği (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	0,103	1,524	0,128
Prosedür Adaleti * Rol Belirsizliği (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	-0,086	1,229	0,219
Etkileşim Adaleti * Rol Çatışması (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	-0,041	0,646	0,519
Prosedür Adaleti * Rol Çatışması (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	-0,038	0,613	0,540
Dağıtım Adaleti * Rol Belirsizliği (Düzenleyici Etki) → İşten Ayrılma Niyeti	-0,016	0,300	0,764
Prosedür Adaleti → İşten Ayrılma Niyeti	0,015	0,276	0,782

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

Tablo 16'da yer verilen analiz sonuçları ışığında dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaletinin, rol belirsizliği, rol çatışması ve işten ayrılma niyetiyle ilişkileri incelenmiştir. Bulgulara göre dağıtım adaleti, işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir negatif etkiye sahiptir ($t=2,128$, $p=0,03<0,05$). Bu sonuca göre çalışanların dağıtımın adaleti algıları arttıkça işten ayrılma niyetleri azalma eğilimi göstermektedir ($\beta=-0,100$). Dağıtım adaletinin rol belirsizliği ile işten ayrılma niyeti ve rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde düzenleyici etkisinin bulunmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Böylece H8a ve H9a hipotezleri desteklenmemektedir.

Prosedür adaleti, diğer iki alt boyutun aksine işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ($t=0,276$, $p=0,782>0,05$). Bu sonuca göre çalışanların işten ayrılma niyetleri, prosedür adaletinden bağımsız gelişmektedir. Prosedür adaletinin rol belirsizliği ve rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi düzenlemediği görülmektedir ($p>0,05$). Bu sonuç, H8b hipotezinin ve H9b hipotezinin desteklenmediğini göstermektedir.

Etkileşim adaleti, işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı negatif etkiye sahiptir ($t=3,409$, $p=0,00<0,05$). Bu sonuç, çalışanların etkileşim adaleti algıları arttıkça, işten ayrılma niyetlerinin azalma eğiliminde olduğunun göstergesidir ($\beta=-0,194$). Etkileşim adaletinin, rol belirsizliği ve rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi düzenlemediği görülmektedir ($p>0,05$). Bu sonuca göre H8c ve H9c hipotezleri desteklenmemektedir. İşten ayrılma niyeti için düzeltilmiş R2 değeri 0,439, iş stresi için 0,376 olarak hesaplanmış olup, model işten ayrılma niyetindeki değişimin %43,9'unu, iş stresindeki değişimin ise %37,6'sını açıklayabilmektedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Günümüzde başta küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin zorlayıcı gücü, gerekse ekonomik ve politik tehditler sebebiyle gündün günden artan rekabete bağlı olarak örgütler eskisine göre çok daha sıklıkla birleşmekte, ölçek değiştirmekte veya yeniden yapılanmaktadır. Değişimin böylesine yoğun yaşandığı bir ortamda çalışanların refah ve mutluluğu, örgütlerin rekabetteki güçlerine ve stratejik avantaj yaratmalarına katkı sağlayarak faaliyetlerini başarı ile sürdürmelerinin temelini oluşturmaktadır (Yozgat vd., 2012:674). Günümüzde sigortacılık sektöründe yoğun şekilde birleşme ve satın almalar yaşanmakta, bunun sonucunda çalışanlar yüksek derecede rol belirsizliği, rol çatışması ve iş stresi ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu tarz örgütsel değişimler; çalışanların örgütleriyle yaptıkları psikolojik sözleşmeye uyumsuzluk (Romzek, 1985:282), rol belirsizliği, rol çatışması, işe ve geleceğe yönelik belirsizlik, güvensizlik ve stres yaratmaktadır. Bu durum, çalışanın örgüte bağlılığını olumsuz yönde etkilemekte ve çalışanın kendini huzurlu hissetmek ve güvence altına almak amacı ile işten ayrılma niyeti geliştirmesine yol açmaktadır. Sigortacılık sektörü, son dönemde yaşanan Covid-19 pandemisinden de büyük ölçüde etkilenmiş, pandemi; sektör çalışanlarının değişen çalışma şartlarına çok kısa bir süre içerisinde uyum sağlamalarını gerektirerek baskı unsuru olmuştur.

Bu durum çalışanların yeni düzende kendilerinden beklenenler konusunda belirsizlik ve dolayısıyla iş stresi yaşamalarına ve işten ayrılma niyetine girmelerine neden olmaktadır.

İşten ayrılma niyeti, rol belirsizliği ve rol çatışmasından önemli ölçüde etkilenmektedir. Çalışanın birbiri ile uyumsuz, farklı rol beklentileri altında rol çatışması yaşaması, bir baskı unsuru olmakta ve çalışan çözümü işten ayrılmada görebilmektedir. Bununla birlikte araştırma sonuçları, rol çatışmasının doğrudan işten ayrılma niyetine yol açtığı görüşünü desteklememekte ve rol çatışmasının çalışanın işten ayrılma niyeti geliştirmesinde rol belirsizliğinden daha az etkili olduğu (Glissmeyer vd., 2007:458) yönünde bulgular ortaya koyan çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Bu durum, Stout ve Posner (1984:750) tarafından, rol çatışmasının halihazırda elde bulunan kaynaklar ve bilinen problem çözme metotlarıyla ortadan kaldırılmasının rol belirsizliğinden daha kolay olduğu şeklinde açıklanmaktadır. Rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü doğrudan etkisinin tespit edilememesi, çalışanın üstesinden gelebileceği seviyedeki rol stres kaynağının olumsuzluğa neden olmayabileceği (Beehr ve Newman, 1978:674) görüşü ile de paraleldir. Bu sonuç, rol çatışmasının çalışanın direkt olarak işten ayrılma niyeti geliştirmesine yol açmaktan daha çok yaşadığı iş stresini artıran bir unsur olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu yorum, iş stresinin rol çatışması ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide tam aracılık rolü üstlendiğini ortaya koyan bulgularla desteklemektedir.

Rol çatışmasının yol açtığı örgütsel sonuçların başında çalışanlar üzerinde yarattığı iş stresi gelmektedir (Bedeian ve Armenakis, 1981:417; Rizzo vd., 1970:151). Yazın incelendiğinde, çalışanın yaşadığı rol çatışmasının doğrudan işten ayrılma niyeti geliştirmesine sebep olmaktan ziyade, iş stresi seviyesini artırarak işten ayrılma niyeti geliştirmesine yol açtığı ifade edilmektedir. Ayrıca her ne kadar çalışanın yaşadığı rol belirsizliğinin olumsuz etkileri daha fazla olsa da yaşanan rol çatışmasının, çalışanın işten ayrılma niyeti geliştirmesine yol açmayacak biçimde birçok olumlu sonucu olduğuna dair çalışmalar da yazında yer bulmaktadır. Bu olumlu sonuçlar arasında çalışanın çevreye uyum sağlaması, birbirinden farklı ve çok sayıda ilave rol yüklendiğinden egosunu tatmin etmesi, takdir görmesi, diğer çalışanlardan daha fazla kaynağa erişim, farklı bakış açılarına tolerans gösterme ve daha esnek olma gibi unsurlar sıralanmaktadır.

Araştırma sonuçları, çalışanların örgütte kendilerine adil davranıldığına dair algıları olumlu yönde arttığında, işten ayrılma niyetlerinin azalma eğilimi gösterdiğini ortaya koymuştur. Örgütsel adaletle beraber, dağıtım ve etkileşim adaletine dair çalışan algılarının olumlu olması da işten ayrılma niyetini azaltıcı yönde rol oynamaktadır. Bu çalışmada örgütsel adalet ve alt boyutlarından dağıtım ve etkileşim adaletinin; işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumsuz yönlü etkisi bulunduğu ortaya konmuş ise de bulgular örgütsel adalet ve alt boyutlarının, rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde herhangi bir düzenleyici rolleri bulunmadığını göstermektedir. Bu sonuç, çalışanların örgütlerinde kendilerine adil davranıldığına dair algıya sahip olsalar dahi, bu durumun işten ayrılma niyeti geliştirmelerini engellemeyeceği şeklinde yorumlanabilir. Bu yönde elde edilen sonuç, özellikle prosedür adaleti söz konusu olduğunda, hijyen faktörlerde olduğu gibi varlığının çalışan üzerinde yarattığı olumlu etkiden ziyade, yokluğunun yarattığı olumsuz etkinin ön plana çıktığı (De Cremer, 2005:6) görüşü ile tutarlıdır.

Prosedür adaletinin işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmaması, atıf kuramı ışığında da açıklanabilir. Birey, özellikle olumsuz sonuçlarla karşılaştığında, eylemlerinin sorumluluğunu üzerlerine alarak taşımak yerine başarısızlığa yönelik dışsal atıflar yapma eğilimindedir. Çalışan, performansı başarısız olduğunda, kendisinin esasen başarılı olduğuna dair inancı ile olumsuz sonucu prosedürlerin adaletsizliğine bağlayacak, prosedürlerin adaletsizliğine rağmen aslında başarı gösterdiğini düşünecek ve hatta özgüveni artacaktır (Schroth ve Pradhan Shah, 2000:470). Böylece prosedür adaletine yönelik algı, çalışan üzerinde herhangi bir olumsuz düşünce veya tutuma sebep olmayacaktır. Örgütsel adalet, subjektif bir yapıya sahip olup, çalışanların adalet algıları norm, değer ve inançları ile şekillenmekte, bu algı sonucunda gösterecekleri davranışlar da birbirlerinden farklı olacaktır. Örneğin yüksek güç mesafesi söz konusu olduğunda, çalışanlar adaletsizlikleri daha kolay kabul etmekte, böylece örgütlerinde adil olmadığını düşündükleri davranış ve uygulamalardan etkilenme ihtimalleri oldukça düşmektedir. Benzer şekilde örgütteki konumlarını koruma ve hiyerarşik yapıya uyum sağlama, aidiyet hissetme amacıyla bireysel memnuniyetten ziyade grubun çıkarlarını daha ön planda tutma gibi unsurlar, çalışanlar için örgütsel adalet algısını daha az önemli hale getirmektedir (Fischer ve Smith, 2006:544). Her ne kadar örgütsel adalet algısının olumsuz olmasının işten ayrılma niyetini artıran bir unsur olduğu yönünde çalışmalar çoğunlukta olsa da çalışanların örgütsel adaletle yönelik algılarının işle ilgili davranışlarını çok fazla etkilemediği, çalışanların tümünün adalet kavramına

duyarlı olmadığını belirten görüşler de mevcuttur (Robbins ve Judge, 2017:223). Çalışanın özellikle örgütsel kaynaklar yeterliyse ve örgütten elde ettiği kazanımları beklentileri ile uyumluysa, örgütsel adaletsizliğe ilgisinin ve tepki verme olasılığının düşmesi mümkündür. Böylece çalışanlar, reaktif bir tutum olan işten ayrılma niyeti geliştirmek yerine, örgütte kalmaya devam ederek kaynakların ve ödüllerin dağıtımına, bu dağıtıma esas teşkil eden süreçlere veya etkileşime yönelik adil olmadığını düşündükleri uygulamaları düzeltme yönünde mücadeleye içerisine girmeyi de tercih edebilmektedir (Greenberg, 1987:11).

Araştırmada örgütsel adaletin ve örgütsel adaletin üç alt boyutu olan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaletinin rol çatışması ve rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki düzenleyicilik etkisinin araştırılması, modelde yer alan diğer değişkenlerle birlikte ele alındığında, çalışmayı özgün kılmakta ve ortaya konan sonuçlarla literatüre katkı sağlamaktadır. Araştırma sonuçlarında dikkat çeken nokta, rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması ve örgütsel adalet ile alt boyutlarının, rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinde düzenleyici rollerinin bulunmadığının ortaya konmasıdır.

Bu çalışmanın teorik katkısı, örgütsel adalet ve örgütsel adaletin alt boyutlarını oluşturan dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaletinin; rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiği kapsamlı bir modelde yer alması, ayrıca bu modelde örgütsel adalet ve tüm alt boyutlarının; rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının işten ayrılma niyetine etkileri üzerindeki düzenleyicilik rollerine yönelik yazındaki boşluğun doldurulmasıdır. Çalışmanın pratik katkıları ise sigortacılık sektörü çalışanlarının yaşadıkları rol belirsizliği, rol, çatışması ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin, ayrıca örgütsel adalet ve alt boyutlarının; rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerindeki düzenleyicilik rollerinin araştırılması ve tüm bu unsurlar arasındaki ilişkilerin ortaya konması olmuştur. Bu sayede başta sigortacılık sektöründe faaliyet gösterenler olmak üzere tüm örgütlerin, çalışan tutum ve davranışlarını olumlu yönde değiştirerek sağlayacakları etkinlik ve verimlilikle örgütsel performansı artırmalarına yönelik faydalı unsurların ortaya konduğu düşünülmektedir.

Tüm bu katkılarla birlikte, araştırmada sigortacılık sektöründe yer alan tüm şirketlerden zaman ve imkân yetersizliği sebebiyle katılımcı sağlanamaması, toplam 667 anketin temin edilebilmesi, ankette yer alan ifadelerinin tam olarak anlaşılmasına olasılığı, ifadelerine verilen yanıtların doğruluğu, araştırmada kullanılan ölçüm araçları, araştırma yönteminden kaynaklanabilecek hatalar ve doğru yanıt vermeme olasılığı gibi kısıtları mevcuttur.

İlgili kısıtlar altında yapılan çalışmanın sonuçları, Türkiye sigortacılık sektörü çalışanlarının rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri, iş stresinin aracılık etkisi ve örgütsel adaletle alt boyutlarının düzenleyicilik etkilerini kapsayacak biçimde ortaya koymaktadır. Gelecekte yapılacak çalışmalarda, sigortacılık sektöründen daha fazla örgütün katılımıyla örneklem sayısı artırılabilir gibi, farklı sektörlerde yer alan örgütlerde de bahse konu değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilir. Her ne kadar çalışanların örgütsel adalet ve alt boyutları olan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaletine yönelik algıları, işten ayrılma niyetleri üzerinde olumsuz yönde etkiye sahip olsa da (Aryani vd., 2021:1173; Colquit vd., 2001:425; Greenberg, 2009:186), çalışma sonuçları rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinde beklenenin aksine herhangi bir düzenleyicilik rollerinin bulunmadığını ortaya koymaktadır. Sigortacılık sektöründeki sınırlı sayıda ve her biri kurumsal yapıya sahip şirketlerin birbirleri ile benzer kaynaklara, kurumsal yapının bir göstergesi olarak açık ve net belirlenmiş kaynak tahsis kararlarına, bu kararların uygulanmasında kullanılan prosedürlere ve yöneticiler de dahil tüm çalışanlar arasında geçerli olacak biçimde etkili iletişim şekillerine sahip olmaları beklenir. Bu doğrultuda kurumsallık gereği kural ve prosedürlere katı bir şekilde uyan sektörde, yapılan işin bir gerekliliği olarak neredeyse tamamı lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip çalışanlarla kurulan iletişimin, onlara sunulan ücret, terfi, yetki, tanınma gibi ödüllerin ve bu ödüllerin dağıtım yönteminin başta taahhüt edilen şekliyle uygulandığı varsayımı altında, çalışanların örgütsel adalet ve alt boyutlarına dair farklı ve yüksek beklenti içerisinde olmamaları ve bu sebeple örgütsel adalet algılarının örgütsel tutum ve davranışlarını etkilememesi olasıdır. Böylece çalışma sonuçları büyük oranda yazınla paralellik göstermekle birlikte, örgütsel adalet ve alt boyutlarının rol belirsizliği ve rol çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde herhangi bir düzenleyicilik rolü, daha kapsamlı ve farklı modellemelerle tekrar incelenebilir. Bu sebeple çalışmadan elde edilen sonuçlardan özellikle örgütsel adalet ve alt boyutlarını olan dağıtım, prosedür ve etkileşim adaletinin

düzenleyicilik etkilerinin daha kapsamlı, farklı uygulama ve modellemelerle tekrar test edilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aryani, R., Widodo, W. and Chandrawaty, C. (2021). How Adversity Quotient and Organizational Justice Reduce Turnover Intention Empirical Evidence from Indonesia, *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 1171-1181.
- Azzahra, S., Ilmi, Z. and Wijaya, A. (2021). The Influence of Role Ambiguity, Job Stress and Leadership on Job Satisfaction and Employee Turnover at PT. Bank BRI Syariah Samarinda. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. 6, 15-23.
- Bedeian, A. G. and Armenakis, A. A. (1981). A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity, *Academy of Management Journal*, 24(2), 417-424.
- Beehr, T. A. and Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review, *Personnel Psychology*, 31(4), 664-699.
- Bies, R. J. and Shapiro, D. L. (1987). Interactional Fairness Judgments: The Influence of Causal Accounts, *Social Justice Research*, 1(2), 199-218.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32(32), 470-483.
- Chen, M. F., Lin, C. P. and Lien, G.Y. (2011). Modelling Job Stress as a Mediating Role in Predicting Turnover Intention, *The Service Industries Journal*, 31(8), 1327-1345.
- Cho, J., Lee, E. H., Kim, H. (2019) Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout and Turnover Intention in the Workplace. *International Journal of Communication*. 13, 1743-1763. ijoc.org (15.10.2021).
- Cohen-Charash, Y. and Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., Yee Ng, K. (2001). Justice at the Millenium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*. 86(3), 425-445. doi:10.1037//0021-9010.86.3.425.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık.
- De Cremer, D. (2005). Procedural and Distributive Justice Effects Moderated by Organizational Identification, *Journal of Managerial Psychology*, 20(1), 4-13.
- Dewi, M. K. and Piartrini, P. S. (2021). The Role of Organizational Commitment in Mediating the Influence of Communication and Work Stress on the Turnover Intention in Private Hospitals in West Denpasar, *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), 68-79.
- Doğan, A., Demir, R. ve Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (1), 37-67.
- Doğan, D. (2019). *SmartPLS ile Veri Analizi*, Ankara, Zet Yayınları.
- Efeoğlu İ. E. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Adana, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fischer, R. and Smith, P. (2006). Who Cares about Justice? The Moderating Effect of Values on the Link between Organizational Justice and Work Behavior, *Applied Psychology: An International Review*, 55, 541-562.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fried, Y., Ben-David, H. A., Tiegs, R. B., Avital, N. and Yeverehyahu, U. (1998). The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 19-27.

- George, D. and Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, Boston, Allyn and Bacon.
- Glissmeyer, M., Bishop, J. W. and Fass, R. D. (2007). Role Conflict, Role Ambiguity and Intention to Quit the Organization: The Case Of Law Enforcement Officers, *Decision Sciences Institute Annual Conference*, 38th Southwest, 458-469.
- Gözükara, E. (2019). İşletme ve Sürdürülebilirlik, Ayrancı, E. (Ed.), *21. Yüzyıl'da Sürdürülebilirlik: Sosyal Bilimlere Dayalı Perspektifler*, Beta Basım Yayım, İstanbul, 11-50.
- Greenberg J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories, *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Greenberg, J. (1993). Justice and Organizational Citizenship: A Commentary on the State of the Science, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 249-256.
- Greenberg, J. (2009). Everybody Talks About Organizational Justice, but Nobody does Anything About It. *Industrial and Organizational Psychology*. 2(2), 181-195. doi:10.1111/j.1754-9434.2009.01131.x.
- Gürbüz, S. ve Mert, İ. S. (2009). Örgütsel Adalet Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Uygulaması Kamuda Görgül Bir Çalışma, *Amme İdaresi Dergisi*, 42(3), 117-139.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. and Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, New Jersey, Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks, Sage.
- Henseler, J., (2018). Partial Least Squares Path Modeling: Quo Vadis?, *Qual Quant*, 52(1), 1-8.
- Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., ... and Calantone, R. J. (2014). Common Beliefs and Reality about PLS: Comments on Rönkkö and Evermann, *Organizational Research Methods*, 17(2), 182-209.
- Holmes-Smith, P. (2000). *Introduction to Structural Equation Modelling*, ACSPRI 2000.
- House, R. J. and Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior, *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi*, Can, H., Bayar Y. (Çev.), Ankara, Doğan Basımevi (orijinal baskı tarihi 1965).
- Kim, A. and Mor Barak, M. E. (2015). The Mediating Roles of Leader-Member Exchange and Perceived Organizational Support in the Role Stress-Turnover Intention Relationship among Child Welfare Workers: A Longitudinal Analysis, *Children and Youth Services Review*, 52, 135-143.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi. T.C. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks, *Annual Review of Psychology*, 44(1), 1-22.
- Mahesh, K. S. (2017). Employee Attrition Models-A Conceptual Framework. *International Journal of Engineering, Management & Sciences (IJEMS)*. 4(4), 1-7.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?, *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Niehoff, B. P. and Moorman, R. H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, *The Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Pallant, J. (2016). *SPSS Kullanma Kılavuzu, SPSS ile Adım Adım Veri Analizi*, Balcı, S., Ahi, B.(Çev), Ankara, Anı Yayıncılık.
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V.,...Viedge, C. (1995). Role Conflict, Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study. *Academy of Management Journal*. 38(2), 429-452.

- Porter, L. W. and Steers, R. M. (1973). Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(2), 151–176.
- Rai, G. S. (2016). Minimizing Role Conflict and Role Ambiguity: A Virtuous Organization Approach, *Human Service Organizations: Management, Leadership ve Governance*, 1-42.
- Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15 (2), 150–163.
- Robbins S. P. and Judge, T. A. (2017). *Örgütsel Davranış*. Erdem, İ. (Çev. ed.), Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık (orijinal baskı tarihi 2010).
- Romzek, B. S. (1985). The Effects of Public Service Recognition, Job Security and Staff Reductions on Organizational Involvement, *Public Administration Review*, 45(2), 282–291.
- Schroth, H. A. and Pradhan Shah, P. (2000). Procedures: Do We Really Want to Know Them? An Examination of the Effects of Procedural Justice on Self-Esteem, *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 462–471.
- Schuler, R. S., Aldag, R. J. and Brief, A. P. (1977). Role Conflict and Ambiguity: A Scale Analysis, *Organizational Behavior and Human Performance*, 20(1), 111–128.
- Stout, J. K. and Posner, J. L. (1984). Stress, Role Ambiguity and Role Conflict, *Psychological Reports*, 55(3), 747–753.
- Sungur, O. (2005). *Korelasyon Analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Kalaycı, Ş. (Ed.), Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Susskind, A. M. (2007). Downsizing Survivors' Communication Networks and Reactions: A Longitudinal Examination of Information Flow and Turnover Intentions, *Communication Research*, 34(2), 156–184.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics.*, Taetle, L. and Cutietta, R., Boston, Allynand Bacon.
- Türkiye Sigorta Birliği (TSB). <https://www.tsb.org.tr> (Erişim tarihi: 16 Eylül 2022).
- Wang, Y., Jiang, N., Zhang, H. and Liu, Z. (2020). Organizational Justice, Burnout and Turnover Intention of Social Workers in China, *Journal of Social Work*, 1-20.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. and Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Yang, S., Qiu, Y., He, J. (2021). Meta-analysis of the Impact of Role Stress on the Turnover Intention of Medical Staff in Tertiary Hospitals. *Annals of Palliative Medicine*. 10(1), 469–478
- Yozgat, U., Çalışkan, S. C. and Ürü, F. O. (2012). Exploring Emotional Dissonance: On Doing What You Feel and Feeling What You Do, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 673–682.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Detay Yayıncılık.