

ARAŞTIRMA MAKALESİ/RESEARCH ARTICLE

# Yeminli mali müşavirlerde iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Ankara örneği

*The effect of occupational stress on burnout in certified public accountant: a case from Ankara*

Alper Bahadır Dalmış<sup>1</sup> 

Mustafa Koçak<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Dr. Öğr. Gör., Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Türkiye, e-mail: abdalmis@thk.edu.tr

<sup>2</sup>Öğr. Gör., Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Türkiye, e-mail: mkocak@thk.edu.tr

## Özet

Bu çalışma, yeminli mali müşavirlerin iş stresi deneyimleme durumunun tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılmıştır. Literatür doğrultusunda hipotezler oluşturularak test edilmiştir. İş stresini ölçmek için Weiman Mesleki Stresi Ölçeği, tükenmişlik ve alt boyutlarını ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklerin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı sırasıyla 0,70 ve 0,789'dur. Çalışmada iş stresinin genel tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisiyle birlikte tükenmişliğin alt boyutları olan kişisel başarı eksikliği, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları üzerindeki etkisi de incelenmiştir. İş stresinin tükenmişlik ve alt boyutları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yürütülmüştür. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre iş stresinin hem genel tükenmişlik üzerinde hem de alt boyutları üzerinde pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bu doğrultuda yeminli mali müşavirlerin ürettikleri bilgilerin güvenilir, karşılaştırılabilir ve anlaşılır olması açısından iş stresinden ve iş stresinin tetiklediği tükenmişlikten kurtulmaları gerekmektedir. Araştırma sonucunda yeminli mali müşavirlere yönelik stres ve tükenmişlik üzerine bilgi verilebilecek mesleki eğitim ve hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi önerilmiştir. Ayrıca çalışmanın kısıtlı bir örneklem ile yürütülmüş olmasından dolayı gelecek çalışmaların daha büyük örneklem ve farklı demografik değişkenlerin de dahil edilerek yürütülmesi önerilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** İş stresi, tükenmişlik, yeminli mali müşavir.

Citation/Atf: DALMIŞ, A. B. & KOÇAK, M. (2022). Yeminli mali müşavirlerde iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Ankara örneği. *Journal of Awareness*. 7(3): 111-119, DOI: 10.26809/joa.7.3.03

Corresponding Author/ Sorumlu Yazar:  
Alper Bahadır Dalmış  
E-mail: abdalmis@thk.edu.tr



Bu çalışma, Creative Commons Atif 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.  
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## Abstract

This study was conducted to examine the effect of certified public accountants' experience of job stress on the sense of burnout. In line with the literature, hypotheses were formed and tested. Weiman Occupational Stress Scale was used to measure job stress and Maslach Burnout Scale was used to measure burnout and its sub-dimensions. The Cronbach's Alpha reliability coefficients of the scales are 0.70 and 0.789, respectively. In the study, the effect of work stress on the general burnout level, as well as the effect on the sub-dimensions of burnout, lack of personal achievement, depersonalization and emotional exhaustion, were also examined. Correlation and regression analyzes were conducted to measure the effect of job stress on burnout and its sub-dimensions. According to the findings obtained as a result of the analysis, it was determined that job stress had a statistically significant positive effect on both general burnout and its sub-dimensions ( $p < 0.05$ ). In this direction, certified public accountants need to get rid of job stress and burnout triggered by job stress in order to ensure that the information they produce is reliable, comparable and understandable. As a result of the research, it has been suggested to organize vocational training and in-service trainings for certified public accountants to provide information on stress and burnout. In addition, since the study was conducted with a limited sample, it is recommended that future studies be carried out by including larger sample and different demographic variables.

**Keywords:** Occupational stress, burnout, certified public accountant.

## 1. GİRİŞ

İş stresi dünya çapında hem çalışanlar hem de organizasyonlar açısından ciddi maddi kayıplara yol açabilen ve gün geçtikçe büyüyen bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İş kavramının değişen doğası çalışanlar üzerinde benzeri görülmemiş baskı unsurları oluşturmuştur. Bu değişim çalışanların ve örgütlerin sağlık ve iyi oluş açısından endişelerini artırmıştır. Örneğin 1990'lı yıllarda birçok büyük kuruluşun dramatik ölçeklerde küçülme, dış kaynağa yönelme ve küreselleşme ile karşılaştığını gözlemlemek mümkündür. Bu tür değişimler bazı çalışanlar için hareketlilik ve esnek çalışma düzenlemeleri gibi iyi gelişmelere yol açsa da birçok çalışan için istihdam güvenliği, artan iş talepleri ve güvensiz istihdam koşulları nedeniyle (örn: yarı zamanlı işler ve kısa vadeli sözleşmeli işler) örgütsel bağlılıktaki düşüş ciddi birer sorun olarak gündeme gelmiştir. Bu değişiklikler beraberinde hızlı teknolojik değişim, verimlilik, artan rekabet ve müşteri hizmetleri açısından çalışanlar üzerinde büyük baskıların oluşmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda çalışanların baskı hissetmesine neden olan ve yüksek seviyelerde iş stresine neden olan asıl faktörün yaşanan bu değişime dayandığını belirtmek mümkündür. İş stresinin nedenlerini ve sonuçlarını anlamak, bu konuya yönelik problemlerin giderilmesi için politikalar

ve uygulamaların geliştirilmesi önemlidir.

Dünya Sağlık Örgütü'nün tahminlerine göre ruh sağlığı bozuklukları 21. Yüzyılda diğer sağlık problemleri arasında yer almaya başlamıştır ve büyüyerek devam etmektedir (DSÖ, 2003). İş stresi, bireyin iş ortamında uyum sağlama yeteneğinin nesnel ihtiyaçları karşılayamayacak duruma gelmesiyle ortaya çıkan psikolojik ya da fiziksel baskıyı ifade etmektedir (Desouky ve Allam, 2017). Araştırmalarda belirtildiği üzere meslek gruplarında çalışanların sağlığını etkileyen en önemli faktörün iş stresi olduğu fikri yaygındır (Wang v.d., 2017). Bu nedenle bu konuya yönelik araştırmaların iş sağlığı gibi çeşitli akademik alanlarda oldukça yaygın şekilde araştırıldığını ifade etmek mümkündür. Bu tür araştırmalar sonucunda da kronik ve ileri düzeyde iş stresinin çalışanların psikolojik, fiziksel ve davranışsal işlevleri üzerinde ciddi ölçüde olumsuz etkiye neden olabileceği ifade edilmektedir (Bugajska v.d., 2011). İş stresinin ilk sinyalleri çalışanların tükenmişlik, depresyon ve kaygı gibi negatif duygular hissetmesiyle kendini göstermektedir. Bu tür negatif duyguların devam etmesi ise çalışanların fiziksel sağlıklarına zarar verme olasılığı taşımaktadır (Khamisa v.d., 2016). Bu çalışmada da iş stresinin tükenmişlik duygusu üzerinde etkisi araştırılarak literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

Tükenmişlik ya da mesleki tükenmişlik, iş stresinin uzun süre birikmesinden kaynaklanabilen bir ruhsal sorundur. Tükenmişlik, çalışanların yaptıkları iş süresince geliştirdikleri fiziksel ve zihinsel tükenmişlik durumunu ifade etmektedir. Duygusal tükenmişlik ise çalışanın kişiliğinde bir dağılma gerçekleşmesi ve kişisel başarı hissini zayıflaması şeklinde ifade edilmektedir (Salpigktidis v.d, 2016). Tükenmişliğin klinik belirtileri arasında depresyon, tepkisizlik, yaşama ve çalışmaya karşı direnç, iş ve aile yaşamına yönelik motivasyon düşüklüğü bulunmaktadır (Kaschka v.d.,2011). Mesleki tükenmişlik, iş yaşamında maruz kalınan kronik stresin tetiklediği, çalışanların sağlığını negatif yönde etkileyen (Salvagioni v.d., 2017) ve yüksek düzeyde hissedildiği takdirde çalışanların genel yaşam kalitesini düşürebilen bir sendrom olarak ifade edilebilmektedir (Casida v.d., 2018). Tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açan birçok faktör bulunmaktadır ve çalışma ortamı ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkinin varlığı birçok çalışmada doğrulanmıştır (Seidler v.d., 2014). Çevresel faktörlere ek olarak cinsiyet, yaş, hizmet süresi ve eğitim gibi kişisel faktörler de güncel araştırmalarda ele alınan konular arasındadır (McCormack v.d.,2018). Tükenmişlik yüksek tansiyon, kardiyovasküler hastalıklar, solunum hastalıkları, anksiyete ve depresyon gibi fiziksel ve zihinsel sorunların ortaya çıkması ile yakından ilişkilidir (Yi v.d., 2013).

Belirtildiği üzere tükenmişlik fiziksel ve zihinsel problemlere yol açabilen önemli bir sorundur. Bu sorunun nedenleri arasında ise iş stresi önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Öncelikle kavramsal çerçevede iş stresi ve tükenmişlik kavramları ele alınmakta, ardından kurulan hipotezlerin test edilmesine yönelik çalışmalar sunulmaktadır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Stres

Stres hissini geçmişi insanlık tarihi kadar uzanıyor olsa da bilimsel açıdan ele alındığı ilk tanım Cannon (1914) tarafından yapılmıştır. Cannon'a (1914) göre stress, istenmeyen çevresel etkilerle

bozulmuş iç dengeyi yeniden elde etmek için gereken fizyolojik bir uyaran olarak tanımlanmıştır. Stres vücudun herhangi bir dış etkene yönelik gösterdiği özel olmayan bir tepki olarak ifade edilmektedir. Stresin birçok tanımı yapılmış olup akademik açıdan en genel tanımlardan biri ise stresin bireysel farklılıklar ve psikolojik süreçlere yönelik uyumsal bir davranışın ardından organizmaya yansıyan sonuç şeklinde ifade edilmiştir (Özkan ve Özdevecioğlu, 2012). Yani psikolojik ve/veya fizyolojik baskıya neden olan bir çevresel olayın beden üzerindeki etkisi olarak ifade edilebilir. Stres birçok insanın günlük hayatında karşılaşılabildiği bir durumdur ve özellikle günümüz iş hayatında çalışanlar tarafından hissedilebilmektedir. Bu durum ise iş stresi bağlamında ele alınmaktadır.

#### 2.1.1. İş Stresi

Günümüz çalışma hayatında bireyler vakitlerinin büyük bir kısmını çalıştıkları örgütlerde geçirmektedirler. Çalışan bireylerin tecrübe ettikleri negatif çevresel olaylar sonucunda iş stresinin oluştuğunu gözlemlemek mümkündür. İş stresi, çalışanların ve yöneticilerin çalıştıkları mekanda karşılaştıkları negatif etkilerin sonucunda fiziksel, psikolojik ve davranışsal hallerini yansıtmaktadır. Bunun yanında iş stresi çalışanların fizyolojik ve psikolojik sağlıkları üzerinde olumsuz etkiler yaratmakta ve örgütsel verimliliğin düşmesine neden olabilmektedir. İş stresi günümüz dünyasının rekabetçi piyasasında hayatta kalmaya çalışan örgütler açısından ekonomik kayıplar yaşatabilecek önemli bir sorundur (Bayarçelik v.d., 2019).

İş stresi kavramını bir risk faktörü olarak kabul etmek bu sorunun temeline inmeyi ve çözümüne yönelik çabalar geliştirmeyi gerektirmektedir. İş stresi yalnızca tedavi ile aşılacak sıradan bir sorun değildir. Aksine koruma, önleme ve müdahale alternatiflerinin keşfedilmesi, çalışanların üzerinde stres oluşturabilecek faktörlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması gereken kapsamlı bir süreç ihtiyacı duyulmaktadır. Bu nedenle iş stresinin nedenlerini de ele almak faydalı olacaktır.

### 2.1.2. İş Stresi

Günümüz çalışma hayatında bireyler vakitlerinin büyük bir kısmını çalıştıkları örgütlerde geçirmektedirler. Çalışan bireylerin tecrübe ettikleri negatif çevresel olaylar sonucunda iş stresinin oluştuğunu gözlemlemek mümkündür. İş stresi, çalışanların ve yöneticilerin çalıştıkları mekanda karşılaştıkları negatif etkilerin sonucunda fiziksel, psikolojik ve davranışsal hallerini yansıtmaktadır. Bunun anında iş stresi çalışanların fizyolojik ve psikolojik sağlıkları üzerinde olumsuz etkiler yaratmakta ve örgütsel verimliliğin düşmesine neden olabilmektedir. İş stresi günümüz dünyasının rekabetçi piyasasında hayatta kalmaya çalışan örgütler açısından ekonomik kayıplar yaşatabilecek önemli bir sorundur (Bayarçelik v.d., 2019).

İş stresi kavramını bir risk faktörü olarak kabul etmek bu sorunun temelini inmeyi ve çözümüne yönelik çabalar geliştirmeyi gerektirmektedir. İş stresi yalnızca tedavi ile aşılabilecek sıradan bir sorun değildir. Aksine koruma, önleme ve müdahale alternatiflerinin keşfedilmesi, çalışanların üzerinde stres oluşturabilecek faktörlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması gereken kapsamlı bir süreç ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle iş stresinin nedenlerini de ele almak faydalı olacaktır.

### 2.1.3. İş Stresinin Nedenleri

İş stresini farklı mesleki gereklilikler ve çevresel faktörler tetikleyebilmektedir. Çalışanların hissettikleri baskı türleri değişebilirken bazı mesleklerde ise mesleğe özgü stres etkenleri bulunmaktadır. Literatürde ev ve kişisel yaşamdan kaynaklanan baskı türlerinin çalışan üzerinde iş yerinde de etkisi olması nedeniyle çalışanların aile içi çatışma gibi durumlarının kapsayıcı bir risk faktörü olduğu belirtilmektedir (Quick ve Henderson, 2016). Bu doğrultuda Hammer v.d. (2011), aileden işe yansıyan ve işten aileye yansıyan stres faktörlerini ele almıştır. Benzer şekilde Holmes ve Rahe (1967) finansal problemler ya da eşin ölümü gibi hayatı büyük ölçüde değiştiren olayların bireyler için sağlık risklerini ne şekilde etkilediğini anlamak için sistematik çalışmalar yürütmüştür. Axelrond ve Gavin (1980) hem mavi yakalı hem de beyaz

yakalı çalışanlarda stres faktörlerini incelemiş ve iş stresini anlamak amacıyla bir stres faktörü olarak ailenin etkisini araştırmıştır. Quick v.d. (1997) ise iş stresine yönelik araştırma literatürünün kapsamlı bir incelemesini yürütmüş ve işyerinde çalışanlar üzerinde iş stresi yaratabilecek faktörleri dört geniş gruba ayırmıştır. Bunlar göreve yönelik talepler (kariyer, iş yükü, güvensiz iş), rollere yönelik talepler (rol çatışması ve belirsizliği), fiziksel talepler (sıcaklık, aydınlatma, işyerinin tasarımı) ve kişilerarası talepler (sosyal yoğunluk, kişilerarası çatışmalar, liderlik tarzları ve grup baskıları) olarak sıralanabilir (Quick v.d., 1997).

İş stresine yol açan faktörleri incelerken temelde üç grup neden göze çarpmaktadır. Bu nedenlerin başında işin kendisinden kaynaklananlar, ev ve aileden kaynaklananlar ve kişinin içsel olarak yaşadığı dürtülerden kaynaklananlar olarak sıralamak mümkündür. Özellikle yüksek seviyede performans gerektiren ve kontrol düzeyinin düşük olduğu işyerlerinde çalışan bireylerin karar verme özgürlüğünün olmaması iş stresi açısından sorun teşkil etmektedir (Kuper v.d., 2003). Ayrıca iş güvencesinin olmaması, kişilerin eylemlerinin sonuçlarıyla ilgili problemler de uzun vadede fiziksel olarak yıpranma getiren bir stres etkeni olarak kabul edilebilir (Ganster ve Rosen, 2013). Son olarak stres etkeni olarak işyerinde çatışma yönetimi konusunda etkili politikaların uygulanmaması belirtilebilir (Hopkins ve Yonker, 2015). Elbette her çatışma kötü değildir, aksine bazı çatışmalar sorunları çözüme ulaştırabileceği gibi yapıcı ve işlevsel olabilmektedir. Stres ve iş stresi kavramlarına yönelik literatür tabanlı bilgi verilmesinin ardından bu kavramın ilişkisinin incelendiği tükenmişlik kavramına da kısaca değinmek faydalı olacaktır.

### 2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramının tanımı olarak günümüzde en çok kabul gören tanımlama Maslach ve Zimbardo (1982) tarafından yapılmıştır. Maslach ve Zimbardo'ya göre tükenmişlik üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak sıralanabilir. Bu bakış açısına göre tükenmişlik, işini yaparken diğer bireylerle yakın ilişki içinde

olan bireylerde yaygın olarak görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç kategoride ele alınmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982). Duygusal tükenme, bireysel stresin bir göstergesidir ve bireye yönelik duygusal ve fiziksel taleplerin artışı ifade etmektedir. Duyarsızlaşma ise müşterilere yönelik olumsuz davranışlar ve işe olan ilginin azalmasıyla birlikte tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmektedir. Ayrıca kişisel başarı eksikliğine yönelik duygu, bireyde olumsuz bir değerlendirme eğiliminin olduğunu göstermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Tükenmişliğin bireyin kişisel, ailevi ve örgütsel yaşamıyla ilişkili olması muhtemel bir durumdur. Tükenmişlik hisseden bireylerin yorgunluk, psikosomatik sorunlar, psikolojik sağlıkta bozulmalar ve aile üyelerinden uzaklaşma eğilimi gösterdikleri literatürde geniş bir şekilde ele alınmaktadır (Ardıç ve Polatçı 2008). Benzer şekilde tükenmişliğin performans düşüşüne, karakter değişimlerinin artmasına, devamsızlıklara ve üretkenlik üzerinde olumsuz etkilere neden olabileceği de belirtilmektedir (Kop ve Euwema 2001).

İş stresi ve tükenmişlik kavramlarının örgütsel performans üzerinde büyük ölçekli sorunlara yol açabileceği açıktır. Bu nedenle bu çalışmada iş stresi ve bu stresten kaynaklanabilecek tükenmişlik üzerinde bir araştırma yürütülmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın devam eden bölümünde iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini tartışan hipotezler ve bu hipotezlerin test edilmesine yönelik metodolojik uygulamalara yer verilmektedir.

### 3. MATERYAL VE METOD

Bu çalışmada iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmaktadır. Literatürde bahsedildiği üzere tükenmişliğin üç alt boyutu bulunmaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmada bir ana hipotez ve üç alt hipotez oluşturularak test edilmiştir. Bu hipotezler aşağıda sıralanmaktadır:

Hipotez 1: İş stresinin tükenmişlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi bulunmaktadır.

Hipotez 1a: İş stresinin duygusal tükenme üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi bulunmaktadır.

Hipotez 1b: İş stresinin kişisel başarı eksikliği üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi bulunmaktadır.

Hipotez 1c: İş stresinin duyarsızlaşma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi bulunmaktadır.

Çalışmanın evrenini Ankara'da ikamet eden yeminli mali müşavirler oluşturmaktadır. Örneklemini ise anket talebine olumlu dönüş yapan ve çalışmaya dahil edilme kriterlerine uyan 324 yeminli mali müşavir oluşturmaktadır.

#### 3.1. Veri Toplama Araçları

Veri toplama amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. Bunlardan ilki iş stresi düzeyini ölçmek için hazırlanmış olan Weiman Mesleki Stresi Ölçeği'dir. İkincisi ise Tükenmişlik düzeyini ölçmek için hazırlanmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'dir.

Weiman Mesleki Stres Ölçeği beşli likert tipte düzenlenmiş bir ölçektir ve 15 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,789'dur. Ölçekten elde edilen yüksek seviyeler, yüksek düzeyde iş stresinin göstergesidir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe diline Ergin (1992) tarafından uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, duygusal tükenme, kişisel başarı eksikliği ve duyarsızlaşma olmak üzere üç alt boyut içermektedir. Üç alt boyutu temsil eden 22 ifade bulunmaktadır. Ölçek beşli likert tipte oluşturulmuştur ve içerdiği ifadelerin sıklığını sorgulayan bir yapıdadır. Ölçeğin genel güvenilirliği 0,70 olarak hesaplanmıştır. Duygusal tükenme alt boyutunun güvenilirlik katsayısı 0,69, kişisel başarı eksikliği 0,72 ve duyarsızlaşma 0,70'tir.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Ankara Yeminli Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı 1493 Yeminli Mali Müşavir bulunmaktadır (TÜRMOB, 2022). Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 1493 kişiye e-mail yoluyla anketler yollanmıştır. 334 anket bireyler tarafından doldurulmuştur. Fakat bazı anketlerdeki verile-

rin değerlendirilemeyecek düzeyde eksik yanıtlanmış olması nedeniyle 324 anket çalışmanın örneklemini olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda örneklemin evreni temsil yeteneği %21,70 olarak belirlenmiştir.

### 3.3. Bulgular ve Yorumlar

Araştırmada ele alınan değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo.1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişken	Ort.	S.S.
İş Stresi	3,04	0,59
Duyarsızlaşma	3,59	1,03
Kişisel Başarı Eksikliği	3,48	1,16
Duygusal Tükenme	3,01	1,02
Genel Tükenmişlik	3,37	0,69

Çalışmada iş stresi düzeyi ve genel tükenmişlik düzeyinin ortalamasının üstünde (sırasıyla 3,04 ve 3,37) olduğu gözlenmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarında ise duyarsızlaşmanın ilk sırada (3,59), kişisel başarı eksikliğinin ikinci (3,48) ve duygusal tükenmenin üçüncü sırada (3,01) olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda iş stresi, tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği ve duygusal tükenme arasındaki ilişki Tablo.2'de gösterilmiştir.

Tablo.2'de gözlendiği üzere iş stresi ile tükenmişliğin bütün alt boyutları arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır. Bu durum yeminli mali müşavirlerde iş stresi düzeyinin artmasıyla birlikte tükenmişlik düzeyinin de arttığının göstergesidir.

Tablo.2 ve Tablo.3'te gözlenebileceği üzere iş stresinin tükenmişlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. İş stresinin tükenmişlik alt boyutlarından en az etkilediği alt boyut duygusal tü-

**Tablo 2.** Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5
<b>1. İş Stresi</b>	1,00				
<b>2. Duyarsızlaşma</b>	0,379**	1,00			
<b>3. Kişisel Başarı Eksikliği</b>	0,435**	0,401**	1,00		
<b>4. Duygusal Tükenme</b>	0,265**	0,129*	0,212**	1,00	
<b>5. Genel Tükenmişlik</b>	0,485**	0,711**	0,787**	0,623**	1,00

\*p <0,05, \*\* p<0,01

**Tablo 3.** Regresyon Analizi

İş Stresi	R <sup>2</sup>	F	t	β
Duyarsızlaşma	0,143**	15,864**	3,984**	0,379
Kişisel Başarı Eksikliği	0,254**	72,554**	8,457**	0,435
Duygusal Tükenme	0,070**	34,224**	5,883**	0,265
Genel Tükenmişlik	0,297**	91,065**	9,846**	0,485

kenme ( $\beta$ : 0,265) ve en çok etkilediği alt boyut ise kişisel başarı eksikliği ( $\beta$ : 0,504) olarak karşımıza çıkmaktadır. İş stresinin genel tükenmişlik düzeyi üzerinde ve tükenmişliğin bütün alt boyutları üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu tespit edilerek kurulan hipotez ve alt hipotezler doğrulanmıştır. Regresyon analizlerinin sonuçları incelendiğinde yeminli mali müşavirlerin deneyimledikleri iş stresinin tükenmişlik üzerinde anlamlı etkileri olduğu çıkarımını yapmak mümkün olmaktadır. Bu nedenle iş stresinin hem tükenmişlik hem de alt boyutları olan duygusal tükenme, kişisel başarı eksikliği ve duyarsızlaşmanın nedenlerinden biri olduğunu ifade etmek mümkündür.

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada yeminli mali müşavirlerindeki iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Hem ülkemizde hem de yabancı literatürde bu konuda yürütülmüş çeşitli akademik çalışmalar bulunsa da, yeminli mali müşavirlerin örneklem olarak seçildiği çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Bu nedenle bu çalışmada yeminli mali müşavirlik mesleğini yürüten bireylerdeki iş stresi ve tükenmişlik değişkenlerinin ele alınmasıyla literatüre katkı sağlamayı amaçlanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda iş stresinin tükenmişliği hem genel olarak hem de tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği ve duygusal tükenme alt boyutlarını istatistiksel olarak anlamlı şekilde ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Literatürdeki benzer çalışmalar ele alındığında bu çalışmanın sonucunun diğerleri ile uyumlu olduğunu belirtmek mümkündür. Örneğin, Bayarçelik v.d. (2019) banka çalışanları ile yürüttükleri çalışmada iş stresi düzeylerinin tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı etkilediği bulunmuştur. Benzer şekilde bankacılık sektöründe Baklacı (2013) tarafından yürütülen tez çalışmasında iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır. Onay ve Kılıcı (2011) tarafından yürütülen çalışmada mesleki stres kaynaklarının tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarını etkilediği saptanmıştır. Yine bir

tez çalışmasında Kaya (2010) sağlık sektöründe yürüttüğü çalışmada iş stresinin azalmasıyla birlikte tükenmişliğin de azaldığını belirtmiştir.

Çalışmamızın bulguları doğrultusunda iş stresi arttıkça tükenmişlik duygusunun arttığını ifade etmek mümkündür. Ayrıca iş stresinin tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğini de etkilediği gözlenmiştir. Literatürdeki çalışmalarla paralellik gösteren bu sonuçlar doğrultusunda, yeminli mali müşavirlerin iş stresiyle başa çıkma yöntemlerinin büyük önem taşıdığını ifade etmek mümkün olacaktır. İş stresi engellenebildiği ölçüde tükenmişlik ve alt boyutlarının azalacağı tahmin edilmektedir. Bu nedenlerden dolayı, iş stresi üzerinde ileri çalışmaların yürütülmesi önerilebilir. Ayrıca yeminli mali müşavirlere hem mesleki eğitimleri esnasında hem de mesleklerini sürdürürken iş stresiyle başa çıkma yöntemleri konusunda bilgilendirici içeriklerin sunulması önerilmektedir. Bu içerikler çeşitli eğitimler, seminerler gibi çalışmalarla bireylere aktarılarak mesleki performanslarının iş stresi tarafından engellenmesi riskini azaltmanın mümkün olacağı tahmin edilmektedir.

Çalışmamızın önemli kısıtlılıklarından biri örneklemdir. Tek bir ilde ve kısıtlı örneklem sayısı ile yürütülen bu çalışmanın sonuçlarını tüm Türkiye için genellemek mümkün olmayacaktır. Bu nedenle daha büyük örneklem ve daha farklı yöntemlerin kullanıldığı çalışmalarla iş stresi ve tükenmişlik değişkenleri incelenebilir.

#### KAYNAKÇA

- ARDIÇ, K., & POLATÇI, S. (2008). *Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GÖÜ Örneği)*. Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- AXELROD, W. L., & GAVİN, J. F. (1980). *Stress And Strain In Blue-Collar And White-Collar Management Staff*. Journal Of Vocational Behavior, 17(1), 41-49.
- BAKLACI, E. (2013). İş Stresi Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- BAYARÇELİK, E. B., DURMAZ, B. V., & GÜRLER, N. (2019). İş Stresi Ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İnsan Ve İnsan Dergisi*, 6(21), 493-523.
- BUDAK, G., & SÜRGEVİL, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylöl Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Faköltesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- BUGAJSKA, J., JEĐRYKA-GÓRAL, A., WİDERSZAL-BAZYL, M., ORŁOWSKA-BARANOWSKA, E., SAGAN, A., MAŁGORZATA MİCHALAK, J., & KONARSKA, M. (2011). Job Strain, Overtime, Life Style, And Cardiovascular Risk In Managers And Physical Workers. *International Journal Of Occupational Safety And Ergonomics*, 17(1), 25-32.
- CANNON, W. B. (1914). The Emergency Function Of The Adrenal Medulla In Pain And The Major Emotions. *American Journal Of Physiology-Legacy Content*, 33(2), 356-372.
- CASİDA, J. M., COMBS, P., SCHROEDER, S. E., & JOHNSON, C. (2019). Burnout And Quality Of Work Life Among Nurse Practitioners In Ventricular Assist Device Programs In The United States. *Progress In Transplantation*, 29(1), 67-72.
- DESOUKY, D., & ALLAM, H. (2017). Occupational Stress, Anxiety And Depression Among Egyptian Teachers. *Journal Of Epidemiology And Global Health*, 7(3), 191-198.
- DSÖ (2003). *The Mental Health Context: Mental Health Policy And Service Guidance Package*. Dünya Sağlık Örgütü.
- ERGİN, C. (1992). Doktor Ve Hemsirelerde Tukenmislik Ve Maslach Tukenmislik Olceginin Uyarlanmasi. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara, Türkiye.
- GANSTER, D. C., & ROSEN, C. C. (2013). Work Stress And Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal Of Management*, 39(5), 1085-1122.
- HAMMER, L. B., KOSSEK, E. E., ANGER, W. K., BODNER, T., & ZİMMERMAN, K. L. (2011). Clarifying Work-Family İntervention Processes: The Roles Of Work-Family Conflict And Family-Supportive Supervisor Behaviors. *Journal Of Applied Psychology*, 96(1), 134.
- HOLMES, T. H., & RAHE, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal Of Psychosomatic Research*.
- HOPKİNS, M. M., & YONKER, R. D. (2015). Managing Conflict With Emotional İntelligence: Abilities That Make A Difference. *Journal Of Management Development*.
- KASCHKA, W. P., KORCZAK, D., & BROİCH, K. (2011). *Burnout: A Fashionable Diagnosis*. *Deutsches Ärztblatt International*, 108(46), 781.
- KAYA, E. (2010). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- KHAMİSA, N., PELTZER, K., İLİC, D., & OLDENBURG, B. (2016). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction And General Health Of Nurses: A Follow-Up Study. *International Journal Of Nursing Practice*, 22(6), 538-545.
- KOP, N., & EUWEMA, M. C. (2001). Occupational Stress And The Use Of Force By Dutch Police Officers. *Criminal Justice And Behavior*, 28(5), 631-652.
- KUPER, H., & MARMOT, M. (2003). Job Strain, Job Demands, Decision Latitude, And Risk Of Coronary Heart Disease Within The Whitehall II Study. *Journal Of Epidemiology & Community Health*, 57(2), 147-153.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- MASLACH, C., & ZİMBARDO, P. G. (1982). *Burnout: The Cost Of Caring*. New Jersey: Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- MCCORMACK, H. M., MACINTYRE, T. E., O'SHEA, D., HERRİNG, M. P., & CAMPBELL, M. J. (2018). The Prevalence And Cause (S) Of Burnout Among Applied Psychologists: A Systematic Review. *Frontiers In Psychology*, 1897.
- ONAY, M., & KILCI, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşilar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2), 363-372.
- ÖZKAN, A., & ÖZDEVECİOğLU, M. (2013). The Effects Of Occupational Stress On Burnout And Life Satisfaction: A Study In Accountants. *Quality & Quantity*, 47(5), 2785-2798.
- QUİCK, J. C., & HENDERSON, D. F. (2016). Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 13(5), 459.
- QUİCK, J. C., WRİGHT, T. A., ADKİNS, J. A., NELSON, D. L., & QUİCK, J. D. (1997). *Preventive Stress Management In Organizations* (Vol. 1997, Pp. 89-110). Washington, DC: American Psychological Association.
- SALPİGKTİDİS, I. I., PALİOURAS, D., GOGAKOS, A. S., RALLİS, T., SCHİZAS, N. C., CHATZİNİKOLAOU, F., & BARBETAKİS, N. (2016). Burnout Syndrome And Job Satisfaction In Greek Residents: Exploring Differences



*Between Trainees Inside And Outside The Country. Annals Of Translational Medicine, 4(22).*

SALVAGIÒNÌ, D. A. J., MELANDA, F. N., MESAS, A. E., GONZÁLEZ, A. D., GABANÌ, F. L., & ANDRADE, S. M. D. (2017). *Physical, Psychological And Occupational Consequences Of Job Burnout: A Systematic Review Of Prospective Studies. Plos One, 12(10), E0185781.*

SEIDLER, A., THINSCHMIDT, M., DECKERT, S., THEN, F., HEGEWALD, J., NIEUWENHUIJSEN, K., & RIEDEL-HELLER, S. G. (2014). *The Role Of Psychosocial Working Conditions On Burnout And Its Core Component Emotional Exhaustion—A Systematic Review. Journal Of Occupational Medicine And Toxicology, 9(1), 1-13.*

WANG, X., ZHAO, Q., CHEN, W., YU, S., WANG, Z., & XIAO, Z. (2017). *Peripheral SLC6A4 Gene Expression In Obsessive-Compulsive Disorder In The Han Chinese Population. Shanghai Archives Of Psychiatry, 29(3), 146.*

YÌ, X., LÌ, X., MA, X., & LÌ, F. (2022). *The Relationship Between Occupational Stress And Job Burnout In Coal Miners: Interactions Between GCCR And SLC6A4 Gene Polymorphisms And The Environment. Journal Of Affective Disorders, 297, 76-82.*