

Aşırı İş Yükünün, İş-Aile Çatışmasının Aracılığında ve İş Becerikliliğin Düzenleyiciliğinde Görev Performansına Etkisi¹

Mustafa SAVCI (<https://orcid.org/0000-0002-0794-9804>), Recep Tayyip Erdoğan University, Türkiye;
mustafa.savci@erdogan.edu.tr

Ali ACARAY (<https://orcid.org/0000-0002-1002-9937>), Recep Tayyip Erdoğan University, Türkiye;
ali.acaray@erdogan.edu.tr

The Effect of Work Overload on Task Performance Mediated by Work-Family Conflict and Moderated by Job Crafting²

Abstract

The study aims to investigate the effect of work overload on task performance mediated by work-family conflict and moderated by job crafting. The research was conducted using a quantitative research design, analysing the data collected through a face-to-face survey. The questionnaires were completed by accounting professionals registered with the Chamber of Accountants in all districts of Rize Province. Data were collected from 109 professional members. The collected data were analysed using SPSS and Smart PLS 4 statistical programs. As a result of the analysis, it was determined that work overload negatively affected task performance. Contrary to expectations, the work-family conflict did not mediate this effect. Job crafting was found to play a moderating role in this effect. The moderator role of job crafting is a novel and unique contribution to the literature.

Keywords : Work Overload, Work-Family Conflict, Job Crafting, Task Performance.

JEL Classification Codes : M10, M12.

Öz

Araştırmanın amacı, aşırı iş yükünün, iş-aile çatışmasının aracılığında ve iş becerikliliğin düzenleyiciliğinde görev performansına etkisini araştırmaktır. Araştırma nicel araştırma tasarımında, yüz yüze anket tekniği aracılığıyla toplanan verilerin analizi ile gerçekleştirilmiştir. Anketler, Rize ili tüm ilçelerindeki, muhasebeciler odasına kayıtlı muhasebe meslek mensuplarına doldurulmuştur. 109 meslek mensubundan veriler alınmıştır. Toplanan veriler, SPSS ve SmartPLS 4 istatistik programları aracılığıyla analiz yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; aşırı iş yükünün görev performansını negatif olarak etkilediği tespit edilmiştir. İş-aile çatışmasının, beklentinin aksine bu etkileme üzerinde aracılık rolü tespit edilememiştir. İş becerikliliğinin ise bu etkide, düzenleyicilik rolünde bulunduğu ortaya konulmuştur. İş becerikliliğinin düzenleyicilik rolü ilgili yazın açısından yeni ve özgündür.

Anahtar Sözcükler : Aşırı İş Yükü, İş-Aile Çatışması, İş Becerikliliği, Görev Performansı.

¹ Bu çalışmanın bir kısmı “Aşırı İş Yükünün Görev Performansına Etkisinde İş Becerikliliğinin Düzenleyicilik Rolünün İncelenmesi: Rize İlindeki Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma” başlığıyla 9-11 Mayıs 2024 tarihinde Kocaeli’nde düzenlenen 23. Uluslararası İşletmecilik Kongresi’nde bildiri olarak sunulmuştur.

² A part of this study was presented at the 23rd International Business Congress held in Kocaeli on May 9-11, 2024, “Examining the Moderating Role of Job Crafting in the Effect of Work Overload on Task Performance: A Study on Accounting Professionals in Rize Province”.

1. Giriş

Bir ölçme ve raporlama bilgi sistemi olan muhasebe, tüm ekonomik faaliyetlerin temelinde yer almaktadır (Okolie & Amos, 2014: 129). Bu bakımdan muhasebe meslek mensuplarının ekonomide icra ettikleri roller hem hizmet sunulan işletmeler, firma ortakları, yatırımcılar gibi çeşitli tarafların finansal kararlarının şekillenmesinde hem de kamu sektörü ile mükellef ilişkisinin belirlenen kurallar çerçevesinde sürdürülebilirliğinin sağlanmasında büyük bir öneme sahiptir (Yanık vd., 2023: 220; Yürekli & Gönen, 2015: 303). Bu doğrultuda muhasebe mensuplarının sundukları hizmetin kalitesi, taraflarla yürütülecek olan ilişkilerin devamlılığı açısından gerekli bir konudur. Ancak söz konusu hizmetin sunulmasında muhasebe mensuplarının çeşitli sorunlarla karşılaştığı, bunlardan birinin de aşırı iş yükü olduğu; meslek mensuplarının iş yüklerinin fazla olduğuna ilişkin bir soruya %69,2 oranında “kesinlikle” (Kalaycı & Tekşen, 2006: 92-96), başka bir çalışmada da %42,1 oranında “her zaman” ve “çoğu zaman” seviyesinde katıldıklarına yönelik (Öztürk vd., 2011: 91) algılamaları da bu durumun tespitini desteklemektedir. Ayrıca aşırı iş yükünün, neredeyse bütün sektörlerde görülen önemli bir problem olduğu da ifade edilmektedir (Altaf & Awan, 2011: 93).

Meslek mensuplarının zaman baskısı altında işlerini eksiksiz olarak yerine getirmek zorunda olmaları önemli bir sorumluluğu yüklenmelerine yol açarken, sıradan sayılabilecek beyanname ve bildirgelerin hazırlanması/sisteme girilmesi gibi muhasebe iş ve işlemlerin gelişen elektronik uygulamalar aracılığıyla kolayca yapılabilmesine rağmen (Atabay, 2016: 730) paydaş beklentilerindeki yükselmeler; toplumsal, teknolojik, ekonomik, finansal alanlarda gerçekleşen değişim ve gelişmeler (Yanık vd., 2023: 222) iş yüklerinin artmasına neden olmuştur. Bununla birlikte mesleğin zihinsel bir aktiviteyi ve sürekli biçimde dikkatli olmayı gerektirmesi, hata kabul etmemesi nedeniyle yorucu ve yıpratıcı da olması (Yıldırım vd., 2004: 11) icracıları üzerinde iş yüklerinin artması sonucunu beraberinde getirebilmektedir.

Aşırı iş yükü, meslek mensubunun işteki sorumluluğunun normalden yüksek ve yoğun olduğuna dair algılamasıdır (Keser, 2006: 105). Aşırı iş yükü algısı, meslek mensubunun belirli bir zamanda görevini tamamlaması için kendisinden beklenen iş taleplerinin iş kaynaklarını ve kapasitesini aşması halinde ortaya çıkmaktadır (Baker et al., 2007: 275). İş taleplerinin iş kaynaklarından yüksek olması, başka bir deyişle, aşırı iş yükü algılamasının varlığı halinde, ortaya çıkacak olumsuz stres ve artan kaygı çalışan performansını zayıflatabilmektedir (Korkmazer, 2021: 2770-2773).

Aşırı iş yükünün performansa (bu çalışmada performansın bir boyutu olan görev performansı incelenmektedir) beklenen olumsuz etkisi, meslek mensuplarının yaşayabilecekleri iş-aile çatışması üzerinden ortaya çıkabilir. Meslek mensuplarının taraflara olan yükümlülüklerini eksiksiz olarak yapabilmeleri, zaman temelli olarak sisteme girmeleri gereken çeşitli beyanname ve bildirgelerin olması, mevzuatta sıklıkla yapılan düzenlemelerin iş süreçlerini uzatması gibi iş ve işlemlerin çokluğu, onları daha fazla çalışmaya itebilmektedir. Bu durum, meslek mensuplarının ailelerine ayıracakları zamanı

azaltmalarına, iş stresini ailelerine taşımalarına, iş-aile çatışması yaşamalarına neden olabilecektir (Tayfur & Arslan, 2012: 154). Yapılan çeşitli çalışmalarda, aşırı iş yükünün iş-aile çatışmasını artırdığına ilişkin sonuçlar mevcuttur (Ganewatta & Hiroshima, 2023; Dodanwala & Santoso, 2022; Yalçın, 2022; Korkmazer & Aksoy 2020; Turgut, 2011). İş ile aile arasında beklenen rollerin sergilenememesi, rol dağılımındaki dengesizlik hali çalışanın işteki performansını aşağıya çekebilmektedir. İlgili yazında, iş-aile çatışması ile performans arasında negatif ilişki olduğuna dair çalışma sonuçları vardır (Zainal et al., 2020; Karatepe & Kılıç, 2007). Dolayısıyla aşırı iş yükü, iş-aile çatışmasına yol açarak görev performanslarını düşürebilecektir. Ganewatta ve Hiroshima (2023) yaptıkları çalışmada, aşırı iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide, Yalçın (2022) yaptığı çalışmada, aşırı iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkide, Turgut (2011) yaptığı çalışmada, iş yükü ile çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkide ve Korkmazer ve Aksoy (2020) yaptığı çalışmada, aşırı iş yükü ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracılık rolü üstlendiğini tespit etmişlerdir. Bahsedilen çalışmalarda, iş yükünün yol açtığı olumsuz sonuç iş-aile çatışmasının yaşanması ile ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla iş-aile çatışmasının aracılık görevinde bulunduğu görülmüştür. Bu çalışmada da aşırı iş yükünün görev performansını olumsuz etkilemesinin iş-aile çatışması aracılığında gerçekleşebileceği düşünülmektedir.

Aşırı iş yükünün ortaya çıkarabileceği stres, kaygı, yorgunluk, sıkıntı gibi olumsuz sayılabilecek duygu temelli sonuçlar (Çiftçi, 2022: 16; Korkmazer, 2021: 2770; Turgut, 2011: 160) çalışanlar tarafından doğru bir şekilde yönetilememeleri halinde, başta çalışanın kendisi ve örgütü aleyhine çeşitli sonuçlar doğurabilmektedir. Çalışanlar bu duygu temelli sonuçların iş çıktılarına olumsuz etkilerini, sahip oldukları ya da örgütleri tarafından sağlanan çeşitli iş kaynakları ile yönlendirebilmektedir. Örneğin, Zainal ve diğerlerinin (2020) çalışmasında, iş-aile çatışması ile iş performansı arasında ilişkiyi sosyal desteğin düzenlediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla aşırı iş yükü ve iş-aile çatışması gibi çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlara yol açan örgütsel davranış değişkenlerinin zararlı etkileri azaltılabilir. Bu çalışma kapsamında, iş becerikliliğinin (job crafting) söz konusu ilişkide (aşırı iş yükü ile görev performansı) düzenleyici bir rol üstlenebileceği beklenmektedir.

İş becerikliliği, çalışanların motivasyon seviyelerini artırmada işlerini fiziksel, bilişsel ve ilişkisel unsurları açısından değiştirmesi, genişletmesi ve kendi kişisel özellikleriyle uyumlu hale getirmesi şeklinde tanımlanabilir (Kerse, 2017: 284). İş becerikliliği sayesinde meslek mensupları, işin içeriğinde yapacakları yeniden yapılandırmalarla icra ettikleri işin algılamasını değiştirebilecek (Berg et al., 2010: 165), böylece olumsuz etkilerini hafifletebilecektir. Hakanen, Seppälä ve Peeters (2017) yaptıkları çalışmada, iş becerikliliğinin aşırı iş yükü ile sinizm arasındaki pozitif ilişkiyi tamponladığını (azalttığını) ortaya koymuşlardır. Benzer bir ilişkide iyi oluş halinin düzenleyicilik rolünün incelendiği çalışmada (Moreira et al., 2023), yüksek iyi oluş halinin iş-aile çatışması ile görev performansı arasındaki olumsuz ilişkiyi ılımlaştırdığı, başka bir ifadeyle yüksek seviyeli iş-aile çatışması halinde görev performansı sürdürülmüş ya da çok az artmıştır. İyi oluş hali, çalışmanın zararlı etkisini önleyerek performansın sürdürülmesine kolaylık sağlamıştır. Dolayısıyla aşırı iş yükünün hangi değişkenlerin varlığında çalışanlar üzerindeki olumsuz etkisinin yönetilebileceğinin araştırılması önem arz etmektedir. Yazın

taraması yapılabildiği kadarıyla, iş becerikliliğinin söz konusu ilişkiyi nasıl yönlendirdiğine dair yapılan çalışmalar az sayıdadır (Delice, 2019). Delice'nin (2019) iş becerikliliğin düzenleyici olarak ele aldığı çalışmasında, aşırı iş yükü ile görev performansı arasında bir ilişki saptanamamıştır. Yapılan bu çalışmada ise, aşırı iş yükünün görev performansı üzerindeki olumsuz etkinin iş becerikliliğin farklı seviyelerinde farklılaşabileceği öngörülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, aşırı iş yükünün, iş-aile çatışmasının aracılık ve iş becerikliliğin düzenleyicilik rolünün varlığında görev performansına etkisinin incelenmesidir. Çalışma kapsamında, aşırı iş yükü algılamasının muhasebe meslek mensuplarında iş-aile çatışması yaşanmasına yol açarak görev performanslarının düşmesine yol açabileceği ve örgütsel davranış yazınında nispeten yeni bir çalışan özelliği olarak kavramsallaştırılan iş becerikliliğinin ise aşırı iş yükü algılamasının görev performansına olumsuz etkisinde bir tampon görevi üstlenebileceği düşünülmektedir. Araştırmanın verileri, muhasebe meslek mensuplarından elde edilmiştir. Örneklem olarak seçilmesinin nedeni ise, muhasebe meslek mensuplarının aşırı iş yükünü yoğun tecrübe eden meslek gruplarından biri olarak ekonomik sistem içerisindeki rollerinin önemli olmasıdır. Bununla birlikte muhasebe meslek mensuplarının iş becerikliliği konusunda, işlerini yaparken işin fiziksel, bilişsel ve ilişkisel unsurlarında yapılandırmalar yapabilmelerinin yüksek olmasıdır. Başka bir deyişle, kendi bürolarında çalışan muhasebe meslek mensuplarının işlerini yaparken örgütsel hiyerarşik sınırlamalar içerisinde bir emre tabi olmayıp, bizzat işleri kendilerinin yapmaları, işlerin içeriğinde kendilerine uygun şekilde biçimlendirmeler yapabilmeleri, esnek çalışma saatleri uygulayabilmeleri gibi gerekçelerden ötürü iş becerikliliği konusunda rahat davranabilecekleri ifade edilebilir.

2. Hipotezlerin Geliştirilmesi

2.1. Aşırı İş Yükünün Görev Performansına Etkisi

Aşırı iş yükü, çalışma saatlerinin uzun olması, fazla çalışılması yönündeki baskıların artması, sınırlı sürede ve sunulan iş kaynakları ile işin başarılmaması yönündeki gerçekçi olmayan işveren beklentilerinin oluşturduğu koşulların varlığı olarak nitelendirilmektedir (Altaf & Awan, 2011: 93). Aşırı iş yükü, çalışanın, verilen zaman süresinde yapmak zorunda olduğu iş yükünün/miktarının fazla olduğuna ilişkin algılamasıdır (Greenberg et al., 1995: 12). Karasek'in (1979) geliştirdiği İş Yükü-Kontrolü Teorisi'ne göre, çalışanın fazla iş yükü ile az kontrol sorumluluğu arasında kalması halinde stresi artabilecektir (Demiral vd., 2007: 12). Dolayısıyla ortaya çıkan stresin ve artan kaygının çalışan performansı üzerinde olumsuz etkiye bulunabileceği ifade edilmektedir (Korkmazer, 2021: 2770-2773).

Yazında, aşırı iş yükü, nitel ve nicel iş yükü olarak incelenmektedir. Nitel iş yükü, çalışanın gerekli bilgiye, donanıma ve tecrübeye sahip olmadığı için verilen işin zorluğuna dair algısı; nicel iş yükü ise, çalışanın gerekli yeteneğe sahip olması halinde bile sınırlı bir zaman diliminde kendisinden daha fazla iş miktarının istenmesi halidir (Çiftçi, 2022: 18; Anam et al., 2020: 15). Bu çalışmada kullanılan ölçekte ise her iki iş yükünü içeren ifadeler

söz konusudur. Çalışmada kullanılan aşırı iş yükü ölçeğinde, *yetersizlik duygusu* ve *aşırı çalışma* boyutları ortaya çıkmış olup, yetersizlik duygusu boyutunun nitel, aşırı çalışma boyutunun ise nicel iş yüküne karşılık geldiği söylenebilir.

Yazında performans ise, görev ve bağlamsal performans olarak çoklu boyutta ortaya çıkmakta olup (Borman & Motowidlo, 1997: 99-100), bu çalışmada *görev performansı* ele alınmaktadır. Görev performansı, resmi iş tanımlarında belirlenen faaliyetlerin yerine getirilmesine yönelik performans olup, işin mesleki ve ustalık yönüne vurgu yapmaktadır (Bağcı, 2014: 61). Bir muhasebe meslek mensubu için, muhasebe bilgisine sahip olma, bildirelerin hazırlanması ve sisteme girilmesi, katma değer vergisinin, geçici verginin beyan edilmesi, bilanço ve gelir tablosu gibi finansal tabloların hazırlanması, dijitalleşmeyle birlikte E-uygulamalar görev performansının içeriğine örnek olarak verilebilir. Dolayısıyla işin yapısal özelliklerinden ve yasa ile yönetmeliklerin ve hızlıca değişmesinden kaynaklanan iş miktarının fazlalığı ile bu işlerin yetiştirilmesi için gereken zaman arasındaki dengesizlik hali meslek mensuplarının hayal kırıklığı ve kızgınlık duygularını da artırabilmektedir (Greenberg et al., 1995: 12). Bozdoğan ve Aslan (2020) ile Çiftçi'nin (2022) çalışmalarında, aşırı iş yükünün strese neden olduğu tespit edilmiştir. Zhang, Xu, Li ve Xu'nun (2022) çalışmasında, aşırı rol yüklemesinin görev performansını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Korkmazer (2021) ile Anam ve diğerlerinin (2020) çalışmalarında, iş yükü fazlalığı ile çalışan performansı arasındaki ilişkinin negatif olduğu ortaya konulmuştur. Bununla birlikte Töngür (2016: 551-552) çalışmasında, söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin karmaşık olduğunu, iş yükü fazlalığının performans üzerindeki olumsuz etkisinin birçok deneysel çalışmada ortaya konulduğunu ve iş yükünün çalışanlarda baskı, engelleyici stres (hindrance) neticesinde iş performansını olumsuz etkilediğini, aynı zamanda iş yükünün mücadele edici (challenge) strese yol açarak performansı artırabileceğini de söylemiştir. Nitekim yaptığı (2016) çalışmada, iş yükü ile performans arasındaki ilişkinin pozitif olduğunu ortaya koymuştur. Delice'nin (2019) çalışmasında ise aşırı iş yükü-görev performansı arasında ilişki tespit edilememiştir. Bu bakımdan, yazındaki gerekçelere dayanarak ilişkinin yönü belirtilmeden aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1: Aşırı iş yükü algılaması görev performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1a: Aşırı iş yükü algılamasının yetersizlik duygusu boyutu görev performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H1b: Aşırı iş yükü algılamasının aşırı çalışma boyutu görev performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

2.2. Aşırı İş Yükünün, İş-Aile Çatışmasının Aracılığında Görev Performansına Etkisi

İş ve aile etkileşimi, modern toplumun işleyişinden etkilenen karmaşık bir süreç olarak, hem iş (zihinsel iş yükü artması, çalışma saatlerinin fazlalığı, iş güvencesizliği) hem de aile (bakım zorunluluğu olan kişiler varlığı) rollerinden kaynaklanan beklentilerin etkileşimiyle şekillenmektedir (Moreira et al., 2023: 2). Dolayısıyla ortaya çıkan iş ve aile rollerindeki etkileşimin yönetilememesi hali, iş-aile çatışması, çalışma yaşamının zorluğunu

artıran önemli bir örgütsel davranış konusu olarak yazında sıklıkla incelenmektedir (Turgut, 2011: 159). Greenhaus ve Bettel (1985: 77) iş-aile çatışmasını, iş ve aile yaşamındaki rol gereklerinin bazı yönlerden uyumsuzluk içerisinde olduğu, rollerin birbiriyle çatışması olarak tanımlamıştır. İş-aile çatışması, bir tarafa ilişkin yükümlülük ve talebin diğer tarafa ilişkin sorumluluğu engellemesi şeklinde çift yönlü biçimde ortaya çıkmaktadır (Ganewatta & Hiroshima, 2023: 112). İşin talepleri aile yaşamını, ailenin talepleri de iş yaşamını etkilemektedir (Koçak vd., 2019: 4). Nart ve Batur (2013: 73) uzun, düzensiz ve fazla mesainin, düşük ücretlerin, yönetimin olumsuz tutumlarının, terfi isteğinin, aile beklentileri gibi pek çok bireysel ve örgütsel faktörün iş-aile çatışması ortaya çıkardığını ifade etmiştir.

Greenhaus ve Bettel'e (1985: 77) göre iş-aile çatışması; zaman temelli, davranış temelli ve gerilim temelli çatışma biçiminde ortaya çıkmaktadır. Zaman temelli çatışmada, çalışanın görevine ayırdığı zamanın diğer rolünün sorumluluğunu yerine getirmesine engel olma halidir (örn., meslek mensubunun, bürosunda daha fazla mesaiye kalarak ailesine ayırması gereken zamanı azaltmasıdır). Davranış temelli çatışma, bir rolün davranışı ile diğer rolün davranışının uyumsuzluğu durumunda ortaya çıkar (örn., meslek mensubunun daha fazla kazanmak için sergilediği sert yaklaşımları ile ailenin beklediği yumuşak yaklaşımların çatışmasıdır). Gerilim temelli çatışma ise, bir rolün gereklerini yerine getirirken yaşanan yorgun ve sinirli olma, gerilim gibi duygu durumlarının diğer rolün ifa edilmesini zorlaştırmasıdır (örn., meslek mensubunun aşırı iş yükünden kaynaklı aşırı fiziksel yorgunluk, duygusal çöküş hallerinin aile üyeleri ile konuşmasına, onlara neşeli görünmesine engel olmasıdır) (Koçak vd., 2019: 4; Tayfur & Arslan, 2012: 151; Turgut, 2011: 158).

Çalışanların daha fazla görev yüklenmeleri, mesai saatlerinin uzunluğu ve zorlu olması, mesai içerisindeki dinlenmelerin azalması, iş miktarı ve verilen süre arasındaki dengesizliğin artması halinde ortaya çıkan (Koçak vd., 2019: 6) aşırı iş yükü algılaması, çalışanda başta sıkıntı, gerginlik, stres duygu durumlarına yol açarak, çalışanın söz konusu sıkıntıları aile tarafına da yansıtmasına ve rol çatışması yaşamasına yol açacaktır. Stresini ailesine yansıtacak meslek mensubunun görev performansının düşebileceği beklenebilir. Diğer taraftan ailesine karşı çeşitli sorumluluklara sahip bir çalışanın, aynı zamanda işyerindeki sorumlulukları yerine getirmeye çalışması da sorumlulukların yerinde getirilmesinde dengesizlik hali ortaya çıkarabilecektir (Turgut, 2011: 157). Bu durum da çalışanın performansını olumsuz etkileyebilecektir. Aşırı iş yükünün görev performansına etkisi doğrudan olabileceği gibi, iş-aile çatışmasının varlığında da ortaya çıkabilir. Yapılan çalışmalarda, iş-aile çatışmasının iş stresini (Nart & Batur, 2013), aşırı iş yükünün iş-aile çatışmasını, aşırı iş yükü algılamasının iş-aile çatışması aracılığıyla da duygusal tükenmeyi ve işe karşı duyarsızlaşmayı artırdığı (Tayfur & Arslan, 2012) tespit edilmiştir. Dodanwala ve Santoso (2022) bina inşaat projelerinde çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada, aşırı iş yükü ile iş stresi arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracılık rolüne sahip olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmada, zaman ve gerginlik temelli iş-aile çatışmasının aracılık rolü ortaya çıkmıştır. Korkmazer ve Aksoy (2020) sağlık sektörü örnekleminde yaptığı çalışmada, iş yükü fazlalığı ile çalışanın yaşam kalitesi algılaması ilişkisinin negatif olduğunu, bu ilişkide iş-aile çatışmasının tam aracılık rolünde bulunduğunu bulgulamıştır. Çalışmada, iş-aile

çatışmasının yaşam kalitesine etkisi güçlü şekilde oluşmuştur. Turgut (2011) hizmet sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, iş yükünün tutkunluğun dinçlik ile adanmışlık boyutlarını olumsuz etkilediğini, bu etkinin zaman ve duygu temelli iş-aile çatışması üzerinden gerçekleştiğini ortaya koymuştur. Çalışmada, tutkunluğun önündeki engellerden iş-aile çatışmasının azaltılması, iş-aile çatışmasının azaltılması için ise iş yükünün uygun bir düzeyde tutulması gerektiği ifade edilmiştir. Ganewatta ve Hiroshima (2023: 112) da artan iş taleplerinin iş ile aile arasında denge kurmada zorluklar çıkardığını, bu durumun işten ayrılma niyetine yol açabileceğini ileri sürmüştür. Makine operatörü olarak çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine pozitif etkisinin bir kısmının iş-aile çatışmasının aracılığında ortaya çıktığını tespit etmiştir. Yapılan çalışmaların sonuçlarından ve açıklanan gerekçelerden hareketle aşağıdaki aracılık hipotezi oluşturulmuştur:

H2: Aşırı iş yükü algılamasının görev performansına etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.

H2a: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.

H2a1: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde işten aileye çatışmanın aracılık rolü vardır.

H2a2: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde aileden işe çatışmanın aracılık rolü vardır.

H2b: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde iş-aile çatışmasının aracılık rolü vardır.

H2b1: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde işten aileye çatışmanın aracılık rolü vardır.

H2b2: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde aileden işe çatışmanın aracılık rolü vardır.

2.3. Aşırı İş Yükünün, İş Becerikliliğinin Düzenleyiciliğinde Görev Performansına Etkisi

Yaşanan hızlı teknolojik, ekonomik gelişmeler nedeniyle işin tasarımında sürekli biçimde ortaya çıkan değişiklik yapma ihtiyacı, çalışanları iş becerikliliğe sürüklemekte ve işin içeriğinin kişisel ihtiyaç ve özelliklerle uyumlu hale gelmesi de işin verdiği anlamı ve tatmini artırmaktadır (JunçaSilva et al., 2022: 2). Yazında, Wrzesniewski ve Dutton'un (2001) çalışması ile yerini alan iş becerikliliği kavramı, çalışanların yaptıkları işin içeriğini, uygulamalarını, başka bir ifadeyle fiziksel, bilişsel ve ilişkisel unsurlarında birtakım değişiklikler yaparak kişisel özellikleriyle (ilgi, değer, ihtiyaç, yetenek gibi) uyumlaştırması şeklinde ifade edilmektedir (Kerse, 2017: 284-285; Wrzesniewski & Dutton, 2001: 179). Başka bir tanımlamada ise iş becerikliliği, çalışanların yaptıkları işlerin fiziksel, bilişsel ve sosyal taraflarında değişiklikler yapma konusunda aktif rol almasıdır (Slemp & Vella-Brodrick, 2013: 126). İş becerikliliği, işlerinin tasarımında çalışanların kendi tercihleriyle

yaptıkları informal değişikliklerle ilgilidir (Hur et al., 2021: 3153; Tims et al., 2016: 45). Bu özelliği taşıyan çalışanlar, işi etkin biçimde yönetmede, işin özelliklerini kendisine uyarlamada (Seyrek, 2023: 160), görevlerinin kapsamında ve arkadaşları ile etkileşimlerinde aktif değişiklikler yapma konusunda beceriklidir (İnce & Bozkurt, 2019: 72). Dolayısıyla çalışan, çeşitli değişimler yapabilmesi nedeniyle işin kontrolünün kendisinde olduğunu hissedecektir (Kerse, 2017: 285). Bu kontrol, Karasek'in (1979) İş Yükü-Kontrolü Teorisindeki iş kontrolüne benzetilmektedir. Çalışan becerilerini kullanabilmekte, karar alma süreçlerine katılmakta ve kontrol hissi artmaktadır. Kontrolün yüksek olması halinde çalışanın motivasyonu yükselmekte, ustalık hissi gelişmekte ve artan iş yükünün stres oluşturmaya söz konusu olmamaktadır (Demiral vd., 2007: 12). Dolayısıyla kontrol hissine sahip olma, aşırı iş yükünün olumsuz sonuçlarını engelleyebilecek/azaltabilecektir.

İş becerikliliğinin boyutlarına ilişkin çeşitli sınıflandırmalar olmakla birlikte, bu çalışmada Slep ve Vella-Brodrick'in (2013) sınıflandırması ele alınmıştır. Sınıflamaya göre çalışanların işlerindeki becerikliliği görev, ilişkisel ve bilişsel olarak üç boyutta ortaya çıkmaktadır. *Görev becerikliliği*, resmi işin niceliksel özelliklerinde içerik ekleme ya da azaltma, beceri ve ilgiye uyan görev ekleme, ayrılan süre ve katlanılan çabada değişiklikler yapma becerikliliğini ifade etmektedir (örn., meslek mensuplarının e-dönüşüm uygulamalarındaki becerileri, zaman yönetimini kolaylaştırabilir). *Bilişsel beceriklilik*, çalışanın işini kişisel olarak daha anlamlı hale getirmek için bilişsel düzeyde işini yeniden değerlendirme ve algılama biçimini ve işini nasıl gördüğünü değiştirme becerikliliği anlamına gelmektedir (örn., meslek mensubunun, sunulan hizmetin taraflara sağlayacakları yararın yüksek olacağı düşüncesine sahip olması işin anlamlılığını artırabilir). *İlişkisel beceriklilik ise*, işlerin icra edilmesinde çalışanların diğerleriyle etkileşim kurma biçimlerinde (yeni ilişki kurmada proaktiflik, ilişkiyi sonlandırma ya da kaliteli şekilde devam ettirme, kimlerle etkileşimde bulunacağı konusunda takdir hakkını kullanması) değişiklikler yapma becerikliliğidir (örn., meslek mensubu işlerinde daha etkin olmak için mükellefleriyle kuracakları etkileşimlerin sayısında ve süresinde değişiklikler yapabilir) (Junça-Silva et al., 2022: 3; Slep & Vella-Brodrick, 2013: 126-127). Söz konusu boyutlar aynı zamanda birbiri ile ilişkili olabilmekte, birbirlerini güçlendirebilmekte ve tetikleyebilmektedir (Berg et al., 2010: 165).

İş becerikliliği konusu, Bakker ve Demerouti'nin (2007) İş Talepleri-İş Kaynakları Modeli'ne de dayandırılmaktadır. İş becerikliliği, modeldeki işin fiziksel, örgütsel veya sosyal açıdan beklediği talepler (aşırı iş yükü, zaman kısıtı) ile iş kaynakları (sosyal destek, özerklik, geri bildirim) arasında denge hali oluşturmak amacıyla değişimleri gerçekleştirmektir. İş becerikliliği özelliği, iş talepleri ile iş kaynaklarını çalışanın kendi ilgi ve ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirerek yaptığı değişikliklerdir (Yeşiltaş, 2021: 207-208; Kerse, 2017: 285). Dolayısıyla iş becerikliliği, çalışanın işindeki kaynakları artırmakta ve aşırı iş talebinin (daha fazla çalışma, zaman ayırma) ortaya çıkardığı stresi asgaride tutmada ya da yenmede önemli bir kaynak olmaktadır (Kerse, 2017: 285). Ayrıca iş becerikliliği gösteren çalışanların işin çerçevesini kendi yetenek, farkındalık ve ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlayarak daha çalışılabilir çalışma koşulları oluşturabilmeleri (Yeşiltaş, 2021: 209) nedeniyle aşırı iş yükünün ortaya çıkardığı aşırı iş taleplerini yönetebilirler. Dolayısıyla

beklenen iş talepleri, çalışanın üstesinden gelebileceği çerçeveye dönüştürülebilir. İş becerikliliğine sahip çalışanların, aşırı iş yükünün ortaya çıkarabileceği olumsuz duygu, tutum ve davranışlarının kendisine olabilecek etkilerini yönetmedeki maharetleri nedeniyle, iş becerikliliği düzenleyicilik rolü üstlenebilir.

Yazın taraması yapılabildiği kadarıyla, aşırı iş yükü-görev performansı ilişkisinde iş becerikliliğin düzenleyicilik rolünün incelendiği sınırlı sayıda çalışma söz konusudur. Delice'nin (2019) yaptığı çalışmada da aşırı iş yükü-görev performansı ilişkisinde iş becerikliliğinin düzenleyicilik rolü ortaya çıkmamıştır. İnce ve Bozkurt (2019), Anam ve diğerleri (2020) ile Hur ve diğerlerinin (2021) çalışmasında, iş becerikliliği ile iş performansı arasındaki ilişkinin pozitif olduğu tespit edilmiştir. Junça-Silva ve diğerlerinin (2022) çalışmasında, iş becerikliliğinin görev ve bilişsel boyutları ile iş performansı ilişkisi pozitif olarak ortaya çıkmıştır. Dongwon (2017) yaptığı çalışmada, iş becerikliliğinin performansın hem görev hem de bağlamsal boyutları üzerinde pozitif etkide bulunduğunu ortaya koymuştur. Çalışmaların sonuçları ve yapılan gerekçelerin istikametiyle aşağıdaki düzenleyicilik hipotezi öne sürülmüştür:

H3: Aşırı iş yükü algılamasının görev performansına etkisinde iş becerikliliği düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3a: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde iş becerikliliği düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3a1: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde görev becerikliliği düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3a2: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde bilişsel beceriklilik düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3a3: Aşırı iş yükü algılaması yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisinde ilişkisel beceriklilik düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3b: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde iş becerikliliği düzenleyicilik rolüne sahiptir.

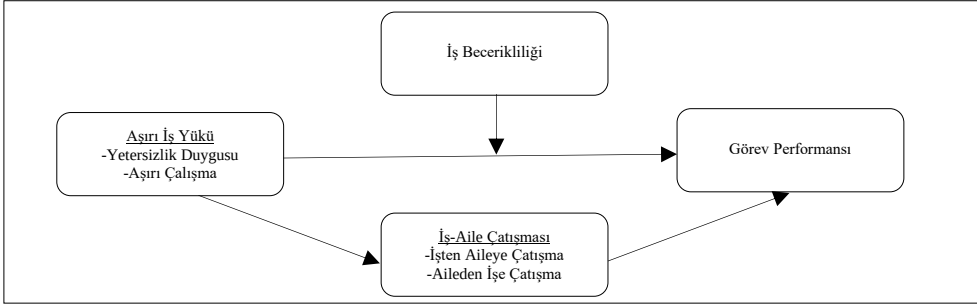
H3b1: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde görev becerikliliği düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3b2: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde bilişsel beceriklilik düzenleyicilik rolüne sahiptir.

H3b3: Aşırı iş yükü algılaması aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinde ilişkisel beceriklilik düzenleyicilik rolüne sahiptir.

Değişkenler arasındaki öngörülen ilişkileri gösteren araştırmanın modeli Şekil 1'de görülmektedir.

Şekil: 1
Araştırmanın Modeli



3. Yöntem

3.1. Veri Toplama Süreci ve Demografik Bilgiler

Çalışmanın verileri, Rize ili serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) odasına kayıtlı tüm ilçelerindeki meslek mensuplarından yüz yüze anket tekniği uygulanarak toplanmıştır. Odaya kayıtlı tüm meslek mensupları anket sorularını cevaplamıştır. Evrenin küçük olması nedeniyle meslek mensuplarının tamamına ulaşılmıştır. Örneklem tekniği kullanılmamıştır. Toplanan anketlerde herhangi bir veri kaybı söz konusu olmamıştır. Yüz yüze anket yönteminin kullanılması, anket sorularının eksiksiz olarak toplanmasını kolaylaştırmıştır.

Toplanan anket sayısı, 109 olmuştur. Anket verilerinin, unvan dağılımına bakıldığında serbest muhasebeci (SM) 6, serbest muhasebeci mali müşavir (SMMM) 100 ve yeminli mali müşavir (YMM) 3 olmuştur. Meslek mensuplarının %79,80'i (87 kişi) erkek ve yaş ortalaması, 49,83'tür (ss:12,33). Ortalama 98,80 mükellefe hizmet vermektedirler. Meslekteki deneyim süresi ortalaması, 24,31'dir (ss:13,64). %89,90'ı (98 kişi) evli, %67,90'ı (74 kişi) üniversite mezunu ve %73,40'ının (80 kişi) eşi çalışmaktadır. Çocuk sayısı ortalaması ise 2,07'dir.

3.2. Çalışmada Kullanılan Ölçekler, Veri Analiz Yöntemleri ve Ölçek İzinleri

Anket formunda, meslek mensuplarına demografik bilgilerini öğrenmeye yönelik kişisel ve mesleğine ilişkin bilgileri içeren dokuz adet soru sorulmuştur.

Meslek mensuplarının aşırı iş yükü algılamalarının ölçümünde Peterson, Smith, Akande ve Ayestaran'ın (1995) geliştirmiş oldukları, Derya'nın (2008) Türkçe'ye uyarladığı 11 adet sorudan oluşan “Aşırı İş Yükü Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Ölçek tek boyutludur. Ölçek ifadelerine örnek olarak, “İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor” verilebilir. Ölçekte yer alan bir madde ters kodlanmıştır (İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum). Ölçeğin uyarlamasının yapıldığı çalışmada, Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,86 olarak hesaplanmıştır.

Meslek mensuplarının iş-aile çatışması seviyelerinin ölçümünde Netemeyer, Boles ve McMurrian'ın (1996) geliştirmiş oldukları, Apaydın'ın (2004) Türkçe'ye uyarladığı ve Çıngı ve Şantaş'ın (2023) çalışmalarında kullandıkları işten aileye çatışma ve aileden işe çatışma olarak 2 boyut ve 10 adet sorudan oluşan "İş-Aile Çatışması Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Ölçek ifadelerine örnek olarak, "İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum" verilebilir. Çıngı ve Şantaş'ın (2023) çalışmasında, ölçeğin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,87 olarak hesaplanmıştır.

Meslek mensuplarının iş becerikliliğine ilişkin algılamalarının ölçümünde Slempe ve Vella-Brodrick'in (2013) geliştirmiş olduğu, Kerse'nin (2017) Türkçe'ye uyarladığı çalışmasındaki görev, ilişkisel ve bilişsel beceriklilik olarak 3 boyut ve 19 adet sorudan oluşan "İş Becerikliliği Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Ölçek ifadelerine örnek olarak, "Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim" verilebilir. Kerse'nin (2017) çalışmasında, ölçeğin bütünü için Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,91 olarak hesaplanmıştır.

Meslek mensuplarının görev performansı algılamalarının ölçümünde ise Goodman ve Svyantek'in (1999) geliştirmiş olduğu, Bağcı'nın (2014) çalışmasında kullandığı 9 adet sorudan oluşan "Görev Performansı Ölçeği"nden yararlanılmıştır. Ölçek ifadelerine örnek olarak, "İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm" verilebilir. Polatçı ve Sobacı'nın (2021) çalışmasında ölçeğin geçerliliği yapılmıştır. Polatçı ve Sobacı'nın (2021) çalışmasında ölçeğin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,92 hesaplanırken, Bağcı'nın (2014) çalışmasında, 0,88 olarak hesaplanmıştır.

Ölçeklerin tamamında, 5'li likert tipi derecelendirmeden faydalanılmıştır (1: Tamamen Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum). Verilerin analizi SPSS istatistik programında, Process makro uzantısı kullanılarak, regresyon ve korelasyon analizleri kullanılarak yapılmıştır.

Bu araştırmada kullanılan ölçekler için Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'ndan 20/03/2024 tarih ve 2024/095 toplantı karar sayısı ile izin alınmıştır.

4. Bulgular

4.1. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Sonuçları

Doğrulamalı faktör analizi (DFA) yapılarak ölçeklerin geçerlilikleri, Cronbach Alpha katsayıları, hesaplanan ortalama varyans (AVE) ve bileşik güvenirlik (CR) hesaplanarak ölçeklerin güvenirlikleri test edilmiştir. Faktör analizi için eldeki verilerin yeterli olup olmadığının kararı, KMO değerlerinin asgari değer olan 0,50'ye göre verilmektedir (Field, 2000). Hesaplanan KMO değerleri asgari değerin üzerindedir. Bununla birlikte değişkenlerin faktör yükleri, 0,50 olan asgari değeri karşılamıştır. Hesaplanan AVE ($\geq 0,50$) ve CR ($\geq 0,70$) değerleri de asgari değerlerin üzerinde gerçekleşmiştir. Cronbach Alpha

katsayının 0,60 ile 0,80 arasında olmasının “oldukça güvenilir” ve 0,80 ile 1,00 arasında olmasının ise “yüksek güvenilir” şeklinde olduğu ifade edilerek (Yıldız ve Uzunsakal, 2018:20), değişkenlerin hesaplanan güvenilirlik değerleri bu kriteri de sağlamıştır. Ayrışma geçerliliğinde ise değişkenlerin AVE değerinin karekökünün değişken çiftleri arasındaki korelasyonlardan yüksek olması gerekmektedir (Fornell & Lacker, 1981: 45-46; Hair et al., 2010: 686-688). Tablo 1’de parantezde yer alan değerler de ayrışma geçerliliğine dair değerlerdir. Aşırı iş yükü ölçeği için hesaplanan 0,884 KMO değeri (Bartlett sınama testi, yaklaşık ki-kare değeri: 580,563; serbestlik derecesi: 55; anlamlılık düzeyi: 0,000), iş-aile çatışması ölçeği için hesaplanan 0,894 KMO değeri (Bartlett sınama testi, yaklaşık ki-kare değeri: 898,572; serbestlik derecesi: 45; anlamlılık düzeyi: 0,000), iş becerikliliği ölçeği için hesaplanan 0,737 KMO değeri (Bartlett sınama testi, yaklaşık ki-kare değeri: 294,760; serbestlik derecesi: 45; anlamlılık düzeyi: 0,000) ve görev performansı ölçeği için hesaplanan 0,848 KMO değeri (Bartlett sınama testi, yaklaşık ki-kare değeri: 507,267; serbestlik derecesi: 28; anlamlılık düzeyi: 0,000) eşik değeri geçmesi nedeniyle ölçeklerin faktör analizi yapılmıştır.

Aşırı iş yükü ölçeği, ilgili yazında yapılan bazı çalışmalarda (Çiftçi, 2022; Tayfur & Arslan, 2012; Derya, 2008) tek boyutlu, bazı çalışmalarda (Bozdoğan & Aslan, 2020; Bir vd., 2021) iki alt boyutlu olarak ele alınmıştır. Bu çalışmada, iki boyutlu olarak yetersizlik duygusu ve aşırı çalışma şeklinde kullanılmıştır. On bir ifadenin üçü yetersizlik duygusu, sekizi ise aşırı çalışma boyutu ile ilgilidir. Aşırı iş yükü ölçeğinin DFA neticesinde yetersizlik duygusu alt boyutunun faktör yükleri 0,693 ile 0,835 arasında, AVE değeri 0,574 ve CR değeri 0,674 (hesaplanan CR değeri eşik değer olan 0,70’e yakın olması nedeniyle kabul edilmiştir) olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,637’dir. Boyutun üç ifadesi toplam varyansın % 18,85’ini açıklamıştır. Aşırı çalışma boyutunun faktör yükleri 0,669 ile 0,857 arasında, AVE değeri 0,620 ve CR değeri 0,910 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,897’dir. Boyutun sekiz ifadesi toplam varyansın % 41,24’ünü açıklamıştır.

İş-aile çatışması ölçeğinin DFA neticesinde işten aileye çatışma alt boyutunun faktör yükleri 0,915 ile 0,930 arasında, AVE değeri 0,853 ve CR değeri 0,944 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,943’tür. Boyutun beş ifadesi toplam varyansın %45,18’ini açıklamıştır. Aileden işe çatışma alt boyutunun faktör yükleri 0,790 ile 0,871 arasında, AVE değeri 0,715 ve CR değeri 0,917 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,901’dir. Boyutun beş ifadesi toplam varyansın %34,82’sini açıklamıştır.

İş becerikliliği ölçeğinin DFA neticesinde görev becerikliliği alt boyutunun faktör yükleri 0,641 ile 0,799 arasında, AVE değeri 0,501 ve CR değeri 0,706 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,675’tir. Boyutun üç ifadesi toplam varyansın %17,32’sini açıklamıştır. Bilişsel beceriklilik boyutunun faktör yükleri 0,769 ile 0,843 arasında, AVE değeri 0,636 ve CR değeri 0,834 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,811’dir. Boyutun üç ifadesi toplam varyansın %21,63’ünü açıklamıştır. İlişkisel beceriklilik boyutunun faktör yükleri 0,684 ile 0,749 arasında, AVE

değeri 0,530 ve CR değeri 0,779 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,778'dir. Boyutun dört ifadesi toplam varyansın %23,04'ünü açıklamıştır. Görev performansı ölçeğinin DFA neticesinde faktör yükleri 0,680 ile 0,842 arasında, AVE değeri 0,592 ve CR değeri 0,904 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha güvenilirlik değeri ise 0,898'dir. Ölçeğin sekiz ifadesi toplam varyansın %59,25'ini açıklamıştır.

Basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değerleri hesaplanarak verilerin normal bir dağılıma sahip olup olmadıkları tespit edilmiştir. İlgili yazında söz konusu değerlerin, -1.5 ile +1.5 olmasının gerekliliği söylenmesine rağmen, -2,00 ile +2,00 arasında olması halinde de normal dağılım için kabul edilebileceği belirtilmektedir (Yazıcı ve Akyol, 2021:95). Bu çalışmada, değişkenlerin basıklık değerleri en az -1,067, en çok 1,598; çarpıklık değerleri en az -0,984, en çok 0,720 olup, verileri normal dağılım gösterdikleri söylenebilir. Yapılan analizlerin tümü değerlendirildiğinde, ölçekler geçerlilik ve güvenilirlik kriterlerini yerine getirmiştir.

4.2. Hipotez Testleri

Korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında (Tablo 1); mükellef sayısı ile aşırı iş yükünün boyutlarından hem yetersizlik duygusunun ($r=0,234$, $p<0,05$) hem de aşırı çalışmanın ($r=0,293$, $p<0,01$) pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Yetersizlik duygusunun görev performansı ile ($r=-0,267$, $p<0,01$) negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Yetersizlik duygusunun hem işten aileye çatışma ($r=0,474$, $p<0,01$) hem de aileden işe çatışmayla ($r=0,423$, $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Yetersizlik duygusu ile iş becerikliliğinin ilişkisel beceriklilik boyutu ($r=-0,310$, $p<0,01$) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Aşırı iş yükünün boyutlarından aşırı çalışma ile hem işten aileye çatışma ($r=0,741$, $p<0,01$) hem de aileden işe çatışma ($r=0,357$, $p<0,01$) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. İş becerikliliğinin boyutlarından görev becerikliliği ($r=0,214$, $p<0,05$), bilişsel beceriklilik ($r=0,463$, $p<0,01$) ve ilişkisel beceriklilik ($r=0,703$, $p<0,01$) ile görev performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Çalışmada, meslek mensuplarının demografik özellikleri ile değişkenler arasındaki ilişkiler analizlere katılmamıştır.

Tablo: 1
Korelasyon, Ortalama, Standart Sapma ve Ayrışma Geçerliliği Değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1) Mükellef Sayısı	-						-		
(2) Yetersizlik Duygusu	0,234*	(0,757)							
(3) Aşırı Çalışma	0,293**	0,545**	(0,787)						
(4) İşten Aileye Çatışma	0,154	0,474**	0,741**	(0,924)					
(5) Aileden İşe Çatışma	-0,041	0,423**	0,357**	0,545**	(0,845)				
(6) Görev Becerikliliği	0,055	-0,098	-0,046	0,050	0,151	(0,736)			
(7) Bilişsel Becerikliliği	-0,003	-0,125	-0,070	-0,099	0,073	0,201*	(0,797)		
(8) İlişkisel Becerikliliği	0,070	-0,310**	-0,070	-0,012	-0,076	0,351**	0,379**	(0,728)	
(9) Görev Performansı	0,088	-0,267**	-0,071	-0,027	-0,047	0,214*	0,463**	0,703**	(0,769)
Ort.	98,79	2,48	3,49	3,32	2,46	3,43	4,07	4,11	4,22
Ss.	62,53	0,92	0,89	1,13	0,94	0,79	0,72	0,54	0,56

$N=109$, * $p < 0,050$, ** $p < 0,010$.

Hipotez testlerine geçmeden önce, bağımlı değişken dışındaki tüm değişkenlerin arasında çoklu bağlantı (multicollinearity) probleminin var olup olmadığının kontrolüne

gerek vardır. Bu konuda, hesaplanan VIF (varyans büyütme faktörü) değerlerinin 10'dan küçük olması istenmektedir. Ayrıca veriler arasında otokorelasyonun var olup olmadığının kontrolü gerekmekte, bu konuda Durbin-Watson değerlerinin hesaplanması ve bulunan değer 1,50-2,50 arasında olması gerekmektedir (Uslu ve Aktaş, 2017). Dolayısıyla Tablo 2 ve Tablo 4'teki değerlerden VIF ve Durbin-Watson değerlerinin beklenen referans aralıklarında olduğu görülmektedir.

Aşırı iş yükünün görev performansına etkisinin incelendiği Tablo 2'deki modelin, istatistiki açıdan anlamlılığı görülmüş ($R^2=0,079$; $F=4,546$; $p=0,013$); sadece yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisi negatif biçiminde ortaya çıkmıştır ($\beta=-0,198$; $t=-2,917$; $p=0,004$). Dolayısıyla alt hipotezlerden H1a desteklenirken, H1b desteklenmemiş ($\beta=0,066$; $t=0,950$; $p=0,950$) olup; H1 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Tablo: 2
Aşırı İş Yükünün Görev Performansına Etkisi

Model	β	t	p	% 95 Güven Aralıkları		VIF
				Alt Sınır	Üst Sınır	
Yetersizlik Duygusu	-0,198	-2,917	0,004	-0,332	-0,063	1,423
Aşırı Çalışma	0,066	0,950	0,344	-0,072	0,205	1,423
Modelin F İstatistiği (p-değeri) 4,546			(0,013)			
R-Kare			0,079			
Düzeltilmiş R-Kare			0,062			
Bağımlı Değişken: Görev Performansı						

Durbin-Watson=2,005.

Aşırı iş yükünün (yetersizlik duygusu), iş-aile çatışmasının aracılığında görev performansına etkisi Hayes'in (2012, 2013) oluşturduğu SPSS Process makrosu kullanılarak test edilmiştir. Aracılık rolünde Baron ve Kenny (1986) süreci takip edilmiştir. Buna göre, a) bağımsız değişkenin (yetersizlik duygusu) aracı değişkene (işten aileye çatışması ile aileden işe çatışma) etkisinde, b) aracı değişkenin (işten aileye çatışması ile aileden işe çatışma) bağımlı değişkene (görev performansına) etkisinde ve c) bağımsız değişkenin (yetersizlik duygusu) bağımlı değişkene (görev performansına) etkisinde anlamlılığa gerek vardır. Hem bağımsız hem de aracının beraber bağımlı değişkene etkisi incelendiğinde ise ya bağımsızın etkisinde bir düşüş ya da etkisinde bir sıfırlanma olması halinde, aracılık rolünün ortaya çıktığı ifade edilebilecektir.

Tablo 3'teki Process makrosu ile yapılan aracılık analizinde, aşırı iş yükünün boyutlarından yetersizlik duygusunun görev performansını ($\beta=-0,163$; $p<0,05$) negatif ve istatistiki olarak anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır (c yolu). Bununla birlikte, yetersizlik duygusunun işten aileye çatışmayı ($\beta=0,579$; $p<0,05$) pozitif ve istatistiki olarak anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür (a yolu). Ancak aracı değişken işten aileye çatışmanın bağımlı değişken görev performansına ($\beta=0,064$; $p>0,05$) anlamlı bir etkisi istatistiki olarak ortaya çıkmamıştır (b yolu). Ayrıca yetersizlik duygusunun görev performansına işten aileye çatışma üzerinden etkisi ($X \rightarrow Y$ dolaylı etki) bootstrap güven aralığının alt ve üst sınırlarının (-0,022-(0,105)) sıfırın (0) aynı yönünde olması ile karar verildiği için (bu çalışmada sıfır değerini içermektedir), istatistiki açıdan işten aileye

çatışmanın aracılık etkisi ortaya çıkmamıştır. Dolayısıyla aracılık test işlemlerine dair süreç tam olarak ortaya çıkmamış, H2a1 alt hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo: 3
Aşırı İş Yükünün (Yetersizlik Duygusu) Görev Performansına Etkisinde İş-Aile Çatışmanın Aracılık Rolü

a yolu (X→M1)		b yolu (M1→Y)		c yolu (X→Y Toplam Etki*)		c' yolu (X→Y Doğrudan Etki)		(X→Y Dolaylı Etki)	
β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	BootLLCI-BootULCI
0,579	(0,373-0,786) p=0,000	0,064	(-0,041-0,168) p=0,228	-0,163	(-0,275-(-0,050)) p=0,005	-0,200	(-0,327-(-0,072)) p=0,002	0,037	(-0,022-0,105)
a yolu (X→M2)		b yolu (M2→Y)		c yolu (X→Y Toplam Etki*)		c' yolu (X→Y Doğrudan Etki)		(X→Y Dolaylı Etki)	
β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	(LLCI-ULCI)	β	BootLLCI-BootULCI
0,430	(0,254-0,607) p=0,000	0,048	(-0,075-0,1170) p=0,441	-0,163	(-0,275-(-0,050)) p=0,005	-0,183	(-0,308-(-0,059)) p=0,004	0,021	(-0,040-0,077)

Bağımsız Değişken: Yetersizlik Duygusu (X), Bağımlı Değişken: Görev Performansı (Y), Aracı Değişken: İşten Aileye Çatışma (M1), Aileden İşe Çatışma (M2). *Toplam etkiye (c yolu) ait değerler, Process Model 4 kullanılarak hesaplanmıştır.

Aileden işe çatışmanın aracılık rolüne ilişkin ortaya çıkan sonuçların Tablo 3'te görüleceği gibi, yine c yolu anlamlıdır. Ayrıca, yetersizlik duygusunun aileden işe çatışmayı ($\beta=0,430$; $p<0,05$) pozitif ve istatistiki olarak anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür (a yolu). Ancak, aracı değişken aileden işe çatışmanın bağımlı değişken görev performansına ($\beta=0,048$; $p>0,05$) anlamlı bir etkisi istatistiki olarak ortaya çıkmamıştır (b yolu). Yetersizlik duygusunun görev performansına aileden işe çatışma üzerinden etkisi ($X \rightarrow Y$ dolaylı etki) bootstrap güven aralığının alt ve üst sınırları ((-0,040-0,077)) sıfır değerini içermesi nedeniyle istatistiki açıdan aileden işe çatışmanın aracılık etkisi ortaya çıkmamıştır. Dolayısıyla aracılık test işlemlerine dair süreç bu kısımda da tam olarak ortaya çıkmamış, H2a2 alt hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 2'de, aşırı iş yükünün aşırı çalışma boyutunun görev performansına etkisinin ($\beta=0,066$; $t=0,950$; $p=0,950$) istatistiki olarak anlamlı çıkmaması ve başka bir deyişle, Baron ve Kenny'nin (1986) de aracılık test koşullarını sağlamaması nedeniyle, bu etkide ne işten aileye çatışmanın ne de aileden işe çatışmanın aracılık rolüne bakılmamıştır. Dolayısıyla H2b1 ve H2b2 alt hipotezleri de desteklenmediği için iş-aile çatışmasının aracılık rolünün olabileceğine dair öne sürülen H2 temel hipotezi desteklenmemiştir. İş-aile çatışmasının aracılık rolüne dair istatistiki olarak bir sonuca ulaşılamamıştır.

Aşırı iş yükünün, iş becerikliliğinin düzenleyicilik rolünde görev performansına etkisi, SPSS Process makrosu kullanılarak ile test edilmiştir.

Tablo 4'teki, iş becerikliliğinin düzenleyicilik rolünün incelendiği regresyon modeli-1 ($R^2=0,109$; $F=4,301$; $p=0,00$), modeli-2 ($R^2=0,299$; $F=14,939$; $p=0,000$) ve modeli-3 ($R^2=0,500$; $F=35,057$; $p=0,000$) istatistiki olarak anlamlıdır. Ancak sadece model-2'de, bilişsel becerikliliğin ($\beta=0,218$; $p<0,05$), yetersizlik duygusunun görev performansına etkisinde düzenleyicilik etkisinin istatistiki olarak anlamlı olduğu ortaya çıkmış ($\beta=0,105$;

$p<0,05$); H3a2 alt hipotezi desteklenmiştir. Diğer alt hipotezlere ilişkin destek ise, yapılan analizlerde istatistiki olarak ortaya çıkmamıştır (H3a1, H3a3, H3b1, H3b2, H3b3). Dolayısıyla H3 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

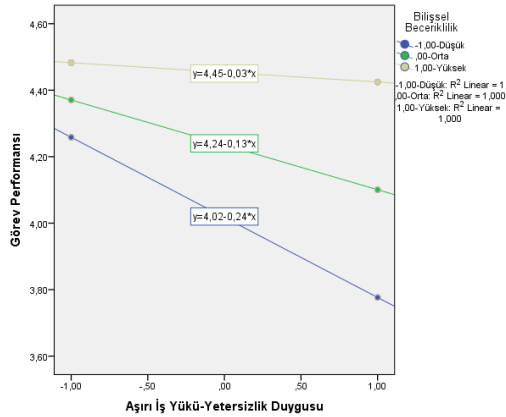
Tablo: 4
Aşırı İş Yükünün (Yetersizlik Duygusu) Görev Performansına Etkisinde İş Becerikliliğin Düzenleyicilik Rolü

Bağımlı Değişken: Görev Performansı			
Değişkenler	Model-1	Model-2	Model-3
Regresyon Sabiti	4,220**	4,236**	4,231**
Bağımsız Değişken			
Yetersizlik Duygusu	-0,139**	-0,135**	-0,029
Düzenleyici Değişkenler			
Görev Becerikliliği	0,108*		
Bilişsel Beceriklilik		0,218**	
İlişkisel Beceriklilik			0,379**
Etkileşim Değişkenleri			
Yetersizlik Duygusu x Görev Becerikliliği	-0,026		
Yetersizlik Duygusu x Bilişsel Beceriklilik		0,106*	
Yetersizlik Duygusu x İlişkisel Beceriklilik			0,029
F	4,301	14,939	35,057
R	0,330	0,546	0,707
R-Kare	0,109	0,299	0,500
p	0,006	0,000	0,364
Etkileşim Sonucunda R-Kare			
R-Karedeki Değişim	0,003	0,041*	0,003
F	0,317	6,122	0,828
p	0,575	0,015	0,364

* $p<0,050$, ** $p<0,010$, Hesaplamalarda standartlaştırılmamış beta katsayıları kullanılmıştır. Durbin-Watson=1,902.

Bilişsel becerikliliğin düzenleyicilik etkisi, bilişsel beceriklilik seviyesi düşük ($\beta=-0,240$; $p<0,050$) ve orta ($\beta=-0,135$; $p<0,050$) olanlarda daha güçlüdür. Söz konusu etki, bilişsel beceriklilik seviyesinin yüksek olduğu çalışanlarda, anlamlılığını istatistiki olarak kaybetmektedir ($\beta=-0,110$; $0,299$; $p>0,050$).

Şekil: 2
Bilişsel Becerikliliğin Düzenleyicilik Rolü



Şekil 2’de bilişsel becerikliliğin düzenleyicilik etkisine bakıldığında, yetersizlik duygusunun görev performansına etkisinin gücü bilişsel becerikliliğin en düşük seviyesinde en güçlü iken, orta düzeye çıkıldığında kısmen zayıfladığı görülmektedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Aşırı iş yükü, tüm sektörlerin önemli bir sorunu olarak görülmektedir. Bu sorun hem çalışanlar (örn., iş-aile çatışmasında, tükenmişlikte, stres ve kaygıda, işten ayrılma niyetinde, sinizm tutumunda artışlar ile çalışmaya tutkunluk ve performansta azalışlar) hem de örgütler (çalışanların yaşadıkları bu sorunlar yüzünden performanslarında ve dolayısıyla verimliliklerinde azalış) açısından çeşitli olumsuz sonuçları doğurabilmektedir. Dolayısıyla aşırı yükünün olumsuz sonuçlara hangi faktörlerin varlığında neden olduğunun ve hangi faktörlerin varlığında olumsuz sonuçların tamponlanabileceği/azaltılabileceğinin araştırılması önem kazanmaktadır. Bu çalışmada, aşırı iş yükünün yoğun olarak tecrübe edildiği meslek gruplarından muhasebe meslek mensupları ele alınmış ve öncelikle sorunun varlığı, sonrasında sonuçlara etkisi, sonuçlara nasıl yol açabileceği ve etkisinin nasıl azaltılabileceği ele alınmıştır. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek amacıyla ileri sürülen hipotezlerin test edilmesinde kullanılacak veriler Rize ilindeki SMMM’lerden toplanmıştır. Toplanan verilere çeşitli analizler uygulanarak, aşırı iş yükünün, iş-aile çatışmasının aracılığında ve iş becerikliliğinin düzenleyiciliğinde görev performansına etkisi incelenmiştir.

Meslek mensuplarının aşırı iş yükü ölçeğindeki ifadelerle katılım derecelerine bakıldığında, yetersizlik duygusu boyutu algılamasının orta derecede, aşırı çalışma boyutu algılamasının ise kısmen daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Meslek mensupların aşırı çalışma içerisinde oldukları rahatlıkla söylenebilir (Tablo 1). Meslek mensuplarının, iş-aile çatışması ölçeğindeki ifadelerle katılım derecelerine bakıldığında ise, daha çok işten aileye çatışma algılaması (daha az aileden işe çatılma) içerisinde oldukları, başka bir ifadeyle işinden kaynaklı pek çok sorunu ailesine yansıttığı belirtilebilir. Bununla birlikte, iş becerikliliği, muhasebe meslek mensupları açısından önemli bir özellik olarak ortaya çıkmıştır. Meslek mensuplarının iş becerikliliği ölçeğindeki ifadelerle katılım derecelerine bakıldığında, her üç beceriklilik boyutlarında ortalamanın üzerinde, özellikle bilişsel ve ilişkisel boyutlarında algılamalarının yüksek olduğu ifade edilebilir.

Yapılan analizler neticesinde, aşırı iş yükünün sadece yetersizlik duygusu boyutunun görev performansına etkisi istatistiki açıdan anlamlı çıkmış, etkisi negatif şekilde tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının işine dair yetersizlik duygusu hissetmeleri, başka bir ifadeyle işin taleplerinin (beceri seviyesi, iş yükü miktarı, sorumluluk düzeyi gibi) yapabileceklerinden daha fazla olduğuna ilişkin görevin altından kalkamayacakları algısı görev performanslarında azalmayı beraberinde getirmiştir. Bu sonuç yazındaki, Korkmazer’in (2021) iş yükü fazlalığı ile çalışan performansı arasında negatif bir ilişki olduğuna dair çalışmasındaki sonuç ile uyumludur. Korkmazer de çalışmasında, aşırı iş yükü ile ortaya çıkabilecek kaygı halinin performans üzerinde etkili olabileceğini ifade etmiştir. Zhang ve diğerlerinin (2022) aşırı rol yüklemesinin görev performansını azalttığına, Anam

ve diğerlerinin (2022) iş yükü fazlalığı ile çalışan performansı arasındaki ilişkinin negatif olduğuna ilişkin çalışma sonuçları ile de uyumluluk söz konusudur. Yazında bu çalışma sonuçlarından farklı olarak iş yükü ile performans arasında pozitif ilişkinin olduğuna dair çalışma sonuçları mevcuttur (Töngür, 2016). Ancak, hipotez ileri sürülürken gerekçelerle birlikte etkinin negatif olabileceği ifade edilmişti. Dolayısıyla ilgili hipotez desteklenmiştir. İlgili yazındaki aşırı iş yükünün performansa hem olumlu hem olumsuz etkileri düşünüldüğünde, ulaşılan sonuç önemlidir. Aşırı iş yükü performansı azaltan bir faktör olarak ortaya çıkarak, benzer sonuçlara nicelik olarak destek sağlamıştır. Ayrıca yazına teorik katkısı yanında pratik açısından katkısı söz konusudur. İnsan kaynakları yöneticilerinin, çalışanların üstesinden gelebilecekleri ve özelliklerine uygun iş yüklerini belirlemeleri gerekmektedir. Bununla birlikte iş yükü miktarının performans artışı sağlayabilecek seviyede olmasına özen göstermeleri, çalışanların iyi oluş seviyelerini artırarak örgüt açısından yararlı sonuçları beraberinde getirecektir.

İlgili yazında, aşırı iş yükünün iş-aile çatışmasının aracılığında tükenmeye, yaşam kalitesi algılamasına etkileri olduğuna dair çalışma sonuçları mevcuttur (Korkmazer & Aksoy, 2020; Tayfur & Arslan, 2012). İş yükünün, iş-aile çatışmasının aracılığında çalışmaya tutkunluk üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Turgut, 2019). Artan iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki pozitif ilişkide, iş-aile çatışmasının aracılığı ortaya çıkmıştır (Ganewatta & Hiroshima, 2023). Ayrıca, aşırı iş yükünün ortaya çıkardığı aşırı çalışma saatleri, aşırı sorumluluk ve özel hayattan fedakârlık gereği gibi artan iş talepleri olumsuz stresi ve kaygıyı artırabilmekte, bu durum meslek mensubunun ailesine zaman ayıramamasına ya da daha az ayırmasına, ailesinin beklediği rol gereklerini yerine getirememesine yol açabilmektedir. Dolayısıyla aile ve rol gereklerinin uyumsuzluğu, çatışması meslek mensuplarının görev performansı algılamalarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu çalışmada, iş-aile çatışmasının aracılık rolüne ilişkin beklentinin aksine bir sonuç ortaya çıkmıştır. Şöyle ki, aracılık test işlemlerinde takip edilen Baron ve Kenny'nin (1986) prosedürü bütünüyle ortaya çıkmamıştır. Yetersizlik duygusunun işten aileye çatışmaya etkisi (bağımsız ile aracı değişken ilişkisi) ile yetersizlik duygusunun görev performansına negatif etkisinin (bağımsız ile bağımlı değişken ilişkisi) anlamlı olmasına rağmen, işten aileye çatışma ile görev performansı ilişkisinin (aracı ile bağımsız değişken ilişkisi) negatif yönlü görünmesi (Tablo 1) ancak istatistiki olarak anlamlı olmaması nedeniyle aracılık rolüne ilişkin beklenti karşılanmamıştır. Bu sonuç, iş-aile çatışmasının aracılığının olmadığı şeklinde yorumlanmamalıdır. Başka örneklem ve ölççeklerin kullanılması halinde aracılık rolü ortaya çıkabilir.

Çalışmadaki düzenleyicilik etkisine bakıldığında ise bilişsel becerikliliğin, aşırı iş yükünün yetersizlik duygusu boyutu ile görev performansı arasındaki ilişkide önemli bir düzenleyicilik rolü oynadığı görülmüştür. Düşük bilişsel beceriklilik seviyesine sahip meslek mensuplarında, yetersizlik duygusunun görev performansına negatif etkisinin daha güçlü olduğu, bilişsel beceriklilik seviyesi orta düzeylere doğru çıktıkça bu etkinin zayıfladığı tespit edilmiştir. Bu bakımdan iş becerikliliğin hem ilgili yazın hem de insan kaynakları yöneticileri açısından önemli sonuçları ortaya çıkmıştır. Ayrıca ulaşılan bu sonucun daha büyük örneklemelerde ve farklı değişkenlerin ilişkisinde tekrar edilmesi, iş

becerikliliğin düzenleyicilik rolünün açıklanabilmesini kolaylaştıracaktır. Bu bakımdan elde edilen sonuç, yeni çalışmalara başlangıç olarak değerlendirilebilir. Bireysel bir özellik olarak iş becerikliliğin, aşırı iş yükünün görev performansına olumsuz etkisinin azaltılmasında önemli engelleyici olabileceğinin ortaya konulmuş olması yeni ve özgün bir sonuçtur. Çünkü yazın taraması yapılabildiği kadarıyla, iş becerikliliğinin söz konusu değişkenler arasında düzenleyicilik rolüne dair sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Delice'nin (2019) çalışmasında, düzenleyicilik rolüne ilişkin istatistiki olarak bir sonuca ulaşılamamıştır. Dolayısıyla düzenleyicilik rolü, başka çalışmalarda olumsuz etkilerin azaltılmasında ya da olumlu etkilerin artırılmasında kullanılabilir.

Ulaşılan sonuç uygulama açısından önemlidir. İş becerikliliği konusunun nasıl uygulanacağı farklı sektörlerle ve iş kollarına göre değişecektir. Hizmet, teknoloji, üretim, sağlık, eğitim gibi sektörlerde iş becerikliliğinin uygulanması farklılık gösterecektir. İnsan kaynakları yöneticilerinin kendi örgütlerinin spesifik özelliklerini dikkate almaları yanında, örgüt çalışanlarının beceriklilik seviyelerini artırmak için, ilk olarak, yönetimin iş becerikliliği uygulamalarının yararları ve uygulanması gerektiği düşüncesinde olması elzemdir. Hizmet sektöründe çalışanların inisiyatif kullanmaları, onları eğitim ve gelişim programlarına göndererek bilişsel ve teknik bilgi ve becerilerle donatılmaları sağlanmalıdır. Çalışanlara farklı roller verilerek, esneklik ve çok yönlülük kazandırılabilir. Ayrıca gösterilen performanslarının sonuçlarına ilişkin yöneticilerin geribildirimleri, ödüllendirme ve teşvik programları, yeni becerilerin öğrenilmesi ve mevcutların iyileştirilmesinde yöneticilerin mentörlükleri ve koçlukları çalışanların iş beceriklilik özelliklerini güçlendirecektir. Yöneticilerin çalışanlarla güçlü iş birlikleri ve yakın iletişim içerisinde olmaları, örgütün sürekli bir öğrenme kültürüne sahip olması çalışanların bu konudaki algılarını güçlendirecektir.

Yapılan çalışmanın tek bir meslek grubunda ve sadece Rize ilinde gerçekleştirilmiş olması önemli bir sınırlandırmadır. Meslek mensupları, anket sorularında kendi kendilerini değerlendirmiş olup, sosyal beğenirlik etkisine bağlı ölçüm sorunları olabilmektedir. Çalışmada sadece anket tekniği kullanılmış ve cevaplar tek bir zaman kesitinde toplanmıştır. Ulaşılan sonuçların genellenmemesi ve sadece çalışmanın yapıldığı il özelinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Çalışmanın ulaşılan sonuçları bu kısıtlar içinde değerlendirilmeli ve yorumlanmalıdır. Gelecekte çalışma yapacaklara, bu çalışma tasarımını başka örneklemlemler özelinde tekrar yapabilecekleri; aşırı iş yükünün, iş becerikliliğinin düzenleyiciliğinde performansın diğer türlerine (bağlamsal, örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışan sesliliği gibi) etkilerini inceleyebilecekleri ve boylamsal bir çalışmada ise, çalışanlara çeşitli eğitim ve geliştirme programları uygulanarak farklı zaman dilimlerinde becerikliliğin gelişim seviyesi ve bu seviyelerde aşırı iş yükünün olumsuz etkilerinin seyrini araştırabilecekleri önerilebilir.

Kaynaklar

Altaf, A. & M.A. Awan (2011), "Moderating Affect of Workplace Spirituality on The Relationship of Job Overload and Job Satisfaction", *J Bus Ethics*, 104, 93-99.

- Anam, A.K. et al. (2020), “Workplace Spirituality and Job Crafting: Efforts to Eliminate the Impact of Work Overload”, *Journal of Management and Entrepreneurship Research*, 1(1), 13-23.
- Apaydın, M.D. (2004), “Çift Kariyerli Ailelerde İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Düzeyleri ile İlişkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atabay, İ. (2016), “Muhasebe Meslek Mensuplarında İşkoliklik Düzeyinin Tespitine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(12), 729-742.
- Bağcı, Z. (2014), “Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 24, 58-72.
- Baker, A.B. et al. (2007), “Job Resources Boost Work Engagement, Particularly When Job Demands Are High”, *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274-278.
- Bakker, A.B. & E. Demerouti (2007), “The Job Demands-Resources Model: State of The Art”, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Baron, R.M. & D.A. Kenny (1986), “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Berg, J.M. et al. (2010), “Perceiving and Responding to Challenges in Job Crafting at Different Ranks: When Proactivity Requires Adaptivity”, *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 158-186.
- Bir, Y. vd. (2021), “Mali Müşavirlerin Aşırı İş Yükü Algısı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, 8. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 5-6 Kasım, Muğla, 526-536.
- Borman, W.C. & S.J. Motowidlo (1997), “Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research”, *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Bozdoğan, S.C. & H. Aslan (2020), *Aşırı İş Yükünün, Tükenmişlik, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*, Ankara: İksad Publishing.
- Çıngı, F. & G. Şantaş (2023), “112 Çalışanlarında İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik ve İş Yükü Fazlalığı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 26(2), 393-424.
- Çiftçi, D.Ö. (2022), “Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü”, *Journal of Yasar University*, 17(65), 15-38.
- Delice, P.U. (2019), “The Function of Job Crafting in The Interaction of Workload and Performance Outcomes in High Job Insecurity Settings”, *Master's Thesis*, İstanbul: İstanbul Bilgi University.
- Demiral, Y. vd. (2007), “İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi’nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi”, *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1), 11-18.
- Derya, S. (2008), “Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples”, *Master's Thesis*, İstanbul: Koç Üniversitesi.
- Dodanwala, T.C. et al. (2022), “The Mediating Role of Work-Family Conflict on Role Overload and Job Stress Linkage”, *Built Environment Project and Asset Management*, 12(6), 924-939.
- Dongwon, C. (2017), “Personal, Relational, and Performance Implications of Job Crafting”, *Doctoral Dissertation*, Singapore: National University of Singapore.

- Field, A.P. (2000), *Discovering Statistics Using SPSS for Windows*, London: Sage Publications.
- Fornell, C. & D.F. Larcker (1981), "Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Ganewatta, G.K.H. & N.L.D.H. Hiroshima (2023), "Impact of Work Overload as A Job Stressor on Employees' Intention to Leave: The Mediating Effect of Work-Family Conflict in A Sri Lankan Apparel Sector Organisation", *Journal of Business, Economics and Finance (JBEF)*, 12(3), 110-117.
- Goodman, S.A. & D.J. Svyantek (1999), "Person-Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter", *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254-275.
- Greenberg, E.S. et al. (1995), "Work Teams and Organizational Commitment: Exploring the Influence of the Team Experience on Employee Attitudes", *Workplace Change Project Working Paper WP-012*.
- Greenhaus, J.H. & N.J. Beutell (1985), "Sources of Conflict Between Work and Family Roles", *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Hair Jr, J.F. et al. (2010), *Multivariate Data Analysis* (7th ed.), New Jersey: Pearson New International Edition.
- Hakanen, J.J. et al. (2017), "High Job Demands, Still Engaged and Not Burned Out? The Role of Job Crafting", *Int.J. Behav. Med.*, 24, 619-627.
- Hayes, A.F. (2012), *PROCESS: A Versatile Computational Tool for Observed Variable Mediation, Moderation, and Conditional Process Modeling*, University of Kansas, KS.
- Hayes, A.F. (2013), *Introduction to Mediation, Moderation, And Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, Guilford Press.
- Hur, W.M. et al. (2021), "The Role of Job Crafting and Perceived Organizational Support in The Link Between Employees' CSR Perceptions and Job Performance: A Moderated Mediation Model", *Curr Psychol*, 40, 3151-3165.
- İnce, M. & O.B. Özbozkurt (2019), "İşe Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkide İş Zanaatkarlığının Aracılık Rolü: Zanaatkarlar Üzerine Bir Araştırma", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(38), 69-84.
- Junça-Silva, A. et al. (2022), "Job Crafting, Meaningful Work and Performance: A Moderated Mediation Approach of Presenteeism", *SN Bus Econ*, 2, 31.
- Kalaycı, Ş. & Ö. Tekşen (2006), "Muhasebecilik Mesleğinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Isparta İl Merkezi Uygulaması", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 31, 90-101.
- Karasek Jr, R.A. (1979), "Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications for Job Redesign", *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karatepe, O.M. & H. Kilic (2007), "Relationships of Supervisor Support and Conflicts in the Work-Family Interface with The Selected Job Outcomes of Frontline Employees", *Tourism Management*, 28, 238-252.
- Kerse, G. (2017), "İş Becerikliliği (Job Crafting) Ölçeğini Türkçe'ye Uyarlama ve Duygusal Tükenme ile İlişisini Belirleme", *Journal of Business Research*, 9(4), 283-304.
- Keser, A. (2006), "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.

- Koçak, D. vd. (2019), "Çalışanlar Aşırı İş Yükleri Nedeniyle Aileleri ile Çatışma Yaşarlar Mı? Havacılık Sektöründe Bir İnceleme", *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 374-389.
- Korkmazer, F. & A. Aksoy (2020), "İşyükü Fazlalığının Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *BMIJ*, 8(2), 1628-1657.
- Korkmazer, F. (2021), "İş Yükü Fazlalığı Algısının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(36), 2767-2793.
- Moreira, A. et al. (2023), "Conflict (Work-Family and Family-Work) And Task Performance: The Role of Well-Being in This Relationship", *Administrative Sciences*, 13(94), 1-21.
- Nart, S. & O. Batur (2014), "The Relation Between Work-Family Conflict, Job Stress, Organizational Commitment and Job Performance: A Study On Turkish Primary Teachers", *European Journal of Research on Education*, 2(2), 72-81.
- Netemeyer, R.G. et al. (1996), "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales", *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Okolie, O.R. & A. Amos (2014), "The Challenges of Accounting Education: The Nigerian Experience", *Accounting and Finance Research*, 3(2), 129-137.
- Öztürk, V. vd. (2011), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Peterson, M.F. et al. (1995), "Role Conflict, Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study", *Academy of Management Journal*, 38, 429-452.
- Polatçı, S. & F. Sobacı (2021), Covid-19 Küresel Salgınında İş Performansı İçin Aranan Kaynak Olarak İşin Anlamı: Doktorlar Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 185-207.
- Seyrek, E. (2023), "İş Becerikliliği", içinde: M. Avcı & E. Kara (ed.), *Birey, Örgüt ve Toplum* (157-170), Eğitim Yayınevi.
- Slemp, G.R. & D.A. Vella-Brodrick (2013), "The Job Crafting Questionnaire: A New Scale to Measure the Extent to Which Employees Engage in Job Crafting", *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126-146.
- Tayfur, Ö. & M. Arslan (2012), "Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 147-172.
- Tims, M. et al. (2016), "Job Crafting and Its Relationships with Person-Job Fit and Meaningfulness: A Three-Wave Study", *Journal of Vocational Behavior*, 92, 44-53.
- Töngür, A. (2016), "İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi", *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(13), 547-565.
- Turgut, T. (2011), "Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3), 155-179.

- Uslu, S. & H. Aktaş (2017), "İşten Ayrılma Niyeti ile Örgütsel Sessizlik Etkileşiminde İş Güvencesi Memnuniyeti ve İş Güvencesi Endeksinin Aracı Rolü: Özel Bir Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 12(1), 141-160.
- Uzunsakal, E. & D. Yıldız (2018), "Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama", *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Wrzesniewski, A. & J.E. Dutton (2001), "Crafting A Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work", *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.
- Yalçın, R.C. (2022), "Covid-19 Salgını Sürecinde İş Yükü Fazlalığı Algısı ve Tükenmişlik İlişkisinde İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 820-834.
- Yanık, A. vd. (2023), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Verirken Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri", *Sakarya İktisat Dergisi*, 12(2), 220-240.
- Yazıcı, A.Ş. & B. Akyol (2021), "The Validity and Reliability Study of the Scale of Occupational Professionalism of School Principals", *E-International Journal of Educational Research*, 12(4), 89-105.
- Yeşiltaş, M.D. (2021), "İş Becerikliliğinin İş-Aile Yaşam Çatışması ile İlişkisinde Rol Belirsizliğinin Rolü", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(1), 205-218.
- Yıldırım, O. vd. (2004), "Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(2), 1-20.
- Yürekli, E. & S. Gönen (2015), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Nitelikli Meslek Mensubu Yetiştirilmesine Yönelik Önlisans Programından Beklentileri", *KAÜ İİBF Dergisi*, 6(10), 301-316.
- Zainal, N. et al. (2020), "Work-Family Conflict and Job Performance: Moderating Effect of Social Support among Employees in Malaysian Service Sector", *International Journal of Business and Society*, 21(1), 79-95.
- Zhang, N. et al. (2022), "Effects of Role Overload, Work Engagement and Perceived Organisational Support on Nurses' Job Performance During The COVID-19 Pandemic", *Journal of Nursing Management*, 30(4), 901-912.

Savcı, M. & A. Acaray (2025), “Aşırı İş Yükünün, İş-Aile Çatışmasının Aracılığında ve İş Becerikliliğin Düzenleyiciliğinde Görev Performansına Etkisi”, *Sosyoekonomi*, 33(64), 447-469.