

ROL STRES KAYNAKLARININ MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİNE ETKİSİ: TRA1 ERZURUM ALT BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA*

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER**

Zeliha İL***

Araştırma Makalesi / *Research Article*

Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi
Haziran 2020, 22(2), 313-335

ÖZ

Yoğun çalışma koşulları ve çalışma ortamındaki stres kaynakları tükenmişlik kavramını günümüzün en önemli meslek hastalıklarından birisi olarak karşımıza çıkarmıştır. Rol stres kaynakları da tükenmişliği önemli ölçüde etkileyen faktörlerdendir. Bu çalışma, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisinin incelenmesini amaçlamaktadır. Çalışmada, muhasebe meslek mensupları üzerinde bir anket uygulaması yapılarak veri toplanmış ve analiz edilmiştir. Rol stres kaynakları faktörlerinin mesleki tükenmişlik faktörleri üzerindeki etkisini ifade etmek amacıyla çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Sonuç olarak, rol stres kaynaklarından rol çatışması ve rol belirsizliğinin mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Rol Stres Kaynakları, Muhasebe Meslek Mensupları

Jel Sınıflandırması: M40, M41, M49

THE EFFECT OF ROLE STRESSORS ON THE OCCUPATIONAL BURNOUT OF PROFESSIONAL ACCOUNTANTS: A RESEARCH IN THE TRA1 ERZURUM SUB-REGION


ABSTRACT


Intensive working conditions and stress sources in the working environment have brought the concept of burnout as one of the most important occupational diseases of today. Role stressors are also factors that significantly affect burnout. This study aims to investigate the effects of role stressors on occupational burnout. In the study, a questionnaire was applied on professional accountants and data was collected and analyzed. Multiple

* Makale gönderim tarihi: 11.11.2019; kabul tarihi: 30.03.2020

Bu araştırma Zeliha İL'in Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yapmış olduğu "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum ve Erzincan Uygulaması" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Bankacılık ve Finans Bölümü, mehmetguner@gmail.com,

 orcid.org/0000-0002-9523-1519

*** Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, zeliha_il_24@hotmail.com,  orcid.org/0000-0002-7100-9534

Atf (Citation): Güner, M. ve İl, Z. (2020). Rol stres kaynaklarının muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğine etkisi: TRA1 Erzurum alt bölgesinde bir araştırma. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22(2), 313-335. <https://doi.org/10.31460/mbdd.645148>

regression analyzes were conducted to express the effect of role stress sources factors on job burnout factors. As a result, it was observed that role conflict and role ambiguity from role stressors had an impact on job burnout.

Keywords: Job Burnout, Role Stressors, Professional Accountants

Jel Classification: M40, M41, M49

1. GİRİŞ

Son yıllarda gerek psikoloji, gerekse örgütsel davranış alanlarında sıklıkla araştırılan ve üzerinde çalışılan bir kavram olan tükenmişlik modern zamanların önemli problemlerinden biri olarak değerlendirilen, hem birey hem de örgüt açısından ciddi etkileri ve sonuçları olan bir olgudur. İlk olarak 1970’li yıllarda ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, sosyal bir sorun olduğu anlaşıldıktan sonra araştırmacıların ilgisini çekmiş ve akademik yazında yer bulmuştur (Aslan ve Etyemez 2015, 484; Büyükyılmaz ve Gürkan 2014, 133; Budak ve Sürgevil 2005, 95).

Tükenmişlik, literatüre ilk olarak 1974 yılında Freudenberger’in bir makalesiyle girmiştir. Freudenberger tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, enerji kaynaklarında tükenme veya isteklerin tatmin edilmemesi sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” olarak ifade etmektedir (Freudenberger 1974, 159; Yıldırım ve İçerli 2010, 124).

Günümüz çalışma hayatında sıklıkla yaşanan bir durum haline gelen tükenmişliğin meydana gelmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Tükenmişlik konusunda yapılan birçok çalışmada bu faktörlerin bazılarının bireylerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler, bazılarının ise, bireyin dışında gerçekleşen örgütsel faktörler olduğu belirtilmiştir (Dalıklılıç 2014, 76). Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, kişisel beklentiler, kişilik yapısı, özel hayatın getirdikleri, iş doyumu gibi etkenleri tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler olarak nitelendirilirken, rol stres kaynakları, ödül, aidiyet, adalet, değerler, eğitim durumu, kararlara katılamama, iş gerilimi, ekonomik ve toplumsal yapı gibi etkenler ise, tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler olarak nitelendirilmektedir (Erçen 2007, 3; Topaloğlu ve diğerleri 2007, 34; Otacioğlu 2008, 105; Güneş ve diğerleri 2009, 484). Bu çalışmada, tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen rol stres kaynaklarından; rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü faktörleri ele alınmıştır.

Muhasebe mesleği, vergi mükellefleri ile devlet arasındaki ilişkide önemli bir rol oynayan, mesleki faaliyetlerin yürütülmesi sırasında toplumun birçok bileşeni ile irtibat halinde olan, dolayısıyla karşı karşıya olunan birey ve kurum sayısının çok fazla olduğu; ayrıca çok çeşitli işlemlerin yapıldığı bir meslektir. Muhasebe meslek mensupları, mesleklerini icra ederken ücret, belge temini, haksız rekabet, mevzuat değişiklikleri, yetişmiş yardımcı eleman temini, mükelleflerin yasal olmayan teklifleri, bürokrasi, iş yükü fazlalığı gibi birçok sorun ile karşı karşıya kalmaktadır. Tüm bu sorunların ortaya

çıkardığı stres, birçok meslek grubunda olduğu gibi muhasebe mesleğini yürüten meslek mensuplarında da tükenmişlik sendromunun yaşanabileceğini ortaya çıkarmaktadır (Deran ve Beller 2015, 70; Öztürk ve Şimşek 2017, 857).

Bu çalışma, yoğun stres altında çalışan muhasebe meslek mensuplarının karşı karşıya oldukları rol stres kaynaklarından rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü faktörlerinin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Ekonomik ve teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği yeni iş talepleri muhasebe meslek mensuplarının iş yükünü arttırmakta ve bu nedenle mesleki yeterliliğe sahip, deneyimli elemana olan talep artmaktadır. Bu durum muhasebe mesleğinde insan kaynağının önemini ortaya koymakta ve tükenmişliğin yaşanması durumunda katlanılacak maliyetin boyutları bu çalışmanın önemini arttırmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tükenmişlik alanında yapılan birçok çalışmada çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Cristina Maslach kendi adıyla anılan bir tükenmişlik envanteri geliştirmiş ve bu alanda otorite olarak kabul edilmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, işi gereği diğer insanlarla sürekli ilişki içinde bulunan kişilerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme neticesinde yapılan işe ve etkileşim içinde bulunulan diğer insanlara olumsuz tutumların yansıtılmasıyla oluşan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve diğerleri 2001, 398).

Maslach tükenmişliği üç bileşenli ve psikolojik etkileri olan bir sendrom olarak ele almıştır (Maslach 2003, 189; Gürdoğan ve Atabey 2014, 19). Maslach'a göre, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üçe ayrılan tükenmişliğin boyutları, kavramsal olarak birbirlerinden farklı olsalar da birbirini etkileyen ve aşama aşama birbirini tetikleyen kavramlardır (Maslach ve diğerleri 1996, 192; Jackson ve diğerleri 1986, 630). **Duygusal tükenme**; tükenmişliğin temel boyutunu oluşturur ve tükenmişliğin merkezinde yer alır. Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu açığa çıkaran ve bireyin duygusal ve fizyolojik kaynaklarında azalma olarak ifade edilen bir kavramdır (Maslach ve diğerleri 2001, 402). **Duyarsızlaşma**; tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eder ve hizmet verilenlere karşı negatif, soğuk, ilgisiz tutumlar ile kişinin işine karşı tepkisiz olmasını ifade eder (Maslach ve diğerleri 2001, 403). **Kişisel başarısızlık hissi** ise, kişinin işinde kendisini başarısız hissetmesi ile ortaya çıkmakta ve kişisel başarı noksanlığı olarak ifade edilmektedir (Deran ve Beller 2015, 73).

Günümüz çalışma hayatında sıklıkla yaşanan bir durum haline gelen tükenmişliğin meydana gelmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Tükenmişlik konusunda yapılan birçok çalışmada bu faktörlerin bazılarının bireylerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler, bazılarının ise, bireyin dışında gerçekleşen örgütsel faktörler olduğu ifade edilmiştir. (Dalıklıç 2014, 76). Yaş, medeni durum,

çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, kişisel beklentiler, kişilik yapısı, özel hayatın getirdikleri, iş doyumu gibi etkenleri tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler olarak nitelendirilirken, rol stres kaynakları, ödül, aidiyet, adalet, değerler, eğitim durumu, kararlara katılamama, iş gerilimi, ekonomik ve toplumsal yapı gibi etkenler ise, tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler olarak nitelendirilmektedir (Erçen 2007, 3; Topaloğlu ve diğerleri 2007, 34; Otacıoğlu 2008, 105; Güneş ve diğerleri 2009, 484).

Sunulan hizmetin yapısında ve niceliğinde bozulmalara yol açan aynı zamanda kişinin sağlığını da olumsuz etkileyen tükenmişliğin birçok belirtisi vardır (Izgar 2003, 7). Bu belirtiler kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte fiziksel, psikolojik/ruhsal ve davranışsal olmak üzere üç grupta incelenebilir. Fiziksel tükenmişlik belirtileri; güçsüzlük ve bitkinlik, yorgunluk, enerji kaybı, bulantı, kramplar ve baş ağrıları gibi bedensel sorunları içerir. Psikolojik ve ruhsal belirtiler; kendini desteksiz ve yalnız hissetme, ümitsiz olma, kızgınlık, huzursuzluk ve mutsuzluk gibi olumsuz ve negatif duygularda artış, saygı, sevgi, nezaket, dostluk, gibi pozitif duygularda azalma gibi bulgular içerir. Davranışsal belirtiler ise, kişinin kendine, işine ve genel olarak hayata karşı olumsuz tutum ve davranışlarını kapsar (Topaloğlu ve diğerleri 2007, 34).

Hem bireyler hem de örgütler açıdan önemli etkileri olan, bireylerin önceden içsel olarak yaşadığı bazı belirti ve durumların ilerleyen süreçte aile ve iş yaşamına yansımalarıyla devam eden bir süreci (Arı ve Bal 2008, 141) ifade eden tükenmişlik, insancıl olmayan tavırlara ve düşük nitelikteki hizmete maruz kalmak suretiyle müşterileri etkilerken, düşük performans ve yüksek işgücü devir oranı gibi sorunlar ile birlikte örgütü ve sürekli çatışmalara maruz kalan, ilişkileri bozulan ve giderek birbirinden uzaklaşan aile fertlerini de etkilemektedir. Sonuç olarak, sadece onu yaşayan bireyi değil aynı zamanda etrafındakileri de etkilemektedir (Dalkılıç 2014, 138).

Genel olarak bireysel, örgütsel ve sistemden kaynaklanan etmenlerin bir araya gelmesiyle oluşan tükenmişliğin, bir sendrom olduğu ve sistem sorunu olarak ele alınması gerektiği öne sürülmektedir. Öncelikle yapılması gereken, tükenmişliğe sebep olan etmenlerin ortadan kaldırılmasıdır. Bu yapılamıyor ise tükenmişliğin bir an önce tanımlanması ve müdahale edilmesi gerekmektedir (Kaçmaz 2005, 31). Tükenmişliği önleyebilmek ve onunla başa çıkabilmek için, problemin varlığı ve önemi kabul edilmeli ve daha sonra tükenmişlik ile başa çıkabilmek için bireysel ve örgütsel olmak üzere çeşitli tekniklere başvurulmalıdır (Baysal 1995, 48).

Çalışma hayatında tükenmişliğe etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bireyin cinsiyeti, yaşı, aile yaşamı, kişisel özellikleri ve beklentileri gibi faktörler tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler olarak ifade edilirken; aşırı iş yükü, rol belirsizliği, kontrol gücü, aidiyet ve adalet gibi faktörler ise örgütsel faktörler olarak ifade edilmektedir (Öztürk ve diğerleri 2011, 85). Rol stres kaynakları olarak ifade edilen rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü faktörleri de tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörlerdendir. İşi yürüten bireyin sorumlu olduğu kişi ya da kurumların beklentilerinin farklı ve

çelişkili olması **rol çatışmasını** ortaya çıkarır. İşgörenlerin faaliyetlerini yürütürken kendilerinden beklenenleri tam olarak anlayamadıkları veya yapılması gereken faaliyet ile kendilerinden beklenenlerin birbirine zıt olması durumunda ise **rol belirsizliği** söz konusu olur (Doğan ve diğerleri 2016, 41). Rol çatışması ve belirsizliğinin yol açtığı önemli olumsuz sonuçlardan biri iş doyumsuzluğu, diğeri ise tükenmişliktir (Sabuncuoğlu, 2008: 36). Çalışanların iş yaşamındaki görevlerinden kaynaklanan yoğunluk olarak ifade edilen iş yükü kavramının önemli bir stres kaynağı olduğu düşünülmele birlikte, çalışan bireyin hızlı gelişimi için de bir fırsat olabilir. Çalışan bireylerde asıl stres nedeni olan **aşırı iş yükü** ise, bireyden sınırlı kaynak ve zamanda çok fazla işi yürütmesi istendiğinde ortaya çıkan durumdur ve mesleki tükenmişliğin önemli faktörlerinden birisi olarak gösterilmektedir (Uysal ve diğerleri 2015, 943).

Muhasebe meslek mensupları bir yanda müşterilerinin diğeri yanda devlet ve kamuoyunun beklentilerini karşılamak durumunda olan ve çok yoğun çalışan işgörenler arasında yer almaktadır. Müşterilerin beklentileri ile devlet ve kamuoyunun beklentilerinin zıt olduğu durumlar zaman zaman muhasebe meslek mensuplarının rol çatışması ve rol belirsizliği ile karşı karşıya kalmalarına sebep olabilir. Öte yandan, özellikle yılın belli dönemlerinde çok yoğun çalışma gerektiren, mevzuat değişiklikleri nedeniyle sürekli iyileştirme gerektiren bir meslek olması muhasebe meslek mensuplarının genellikle aşırı iş yükü ile karşı karşıya kalmalarını beraberinde getirmektedir. Muhasebe meslek mensupları yürüttükleri işin yapısı dolayısı ile yoğun rol stresi ile yüzleşmekte ve mesleki tükenmişlikle karşılaşmaktadır.

İlgili yazın incelendiğinde, tükenmişlikle ilgili yapılmış birçok uluslararası ve ulusal çalışma olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmaların birçoğunda muhasebe meslek mensubunun/çalışanının mesleki tükenmişlik yaşamasına etki eden demografik özellikler ile işle ilgili faaliyetlerin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları bu kısımda özetlenmiştir.

Ersoy ve Utku (2005), Antalya yöresindeki 5 yıldızlı oteller ve 1. Sınıf tatil köylerinin muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla yaptıkları araştırmada, çeşitli demografik özelliklerin tükenmişlikle ilişkisini incelemiş ve genel tükenmişlik puan ortalamalarının birbirinden istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Ay ve Avşaroğlu (2010), Türkiye'deki Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda, cinsiyete göre, muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyinin farklılık gösterdiğini, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında kayda değer bir farklılığın olmadığını saptamışlardır.

Zeytin ve Gökğöz (2011), muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörlerin ağırlık derecelerini belirlenmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda, iş yükünün fazla olması, tahsilatların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesi ile gece gündüz çalışma

zorunluluğu, meslektaşların daha ucuza defter tutması, çalışanın kendisine ve ailesine ayıracak zamanın olmaması ve gelirin yetersiz olmasının strese yol açan en önemli faktörler olduğunu saptanmışlardır.

Taysı (2012), Kırıkkale ilinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını tespit etmek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda çeşitli demografik özelliklere göre muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromunun yaşandığı, tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan kişisel başarı alt boyutunda ise tükenmişliğin tüm demografik özellikler için yüksek düzeyde gerçekleştiğini saptamışlardır.

Yanık ve Yanık (2016), yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir ve eğitim durumu gibi demografik özellikleri yanında mesleki deneyim ve unvan gibi birtakım özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerinin fark edip etmediğinin tespiti amaçlanmıştır. Sonuç olarak; cinsiyet ve medeni duruma göre tükenmişlik düzeyinde bir farklılık olmadığı; öte yandan yaş, eğitim ve gelir durumu, deneyim ve unvana göre ise tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılıklar ortaya çıktığı ifade edilmiştir.

Öztürk ve Şimşek (2017), muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını ve tükenmişlik düzeylerini ayrıca, karşılaştıkları sorunların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymaya çalışmışlardır. Yaptıkları araştırma neticesinde, çalışma yaptıkları Erzurum bölgesinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadıklarını, çeşitli demografik özelliklere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığını, birtakım sorunların tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerini artırırken kişisel başarı hissini azalttığını ortaya koymuşlardır.

Temelli ve Şendurur (2018), çalışmalarında hizmet sektörünün bir parçası olan muhasebe meslek mensuplarının sürekli olarak farklı kişilerle iletişim kurmaları nedeniyle karşı karşıya kaldıkları sorunların tükenmişlik sendromuna yol açtığını ifade etmişlerdir. Tükenmişliğin boyutlarının katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştıran yazarlar; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, unvan vb. özelliklere göre bazı boyutları itibarı ile tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığını, katılımcının bulunduğu il, çocuk sahibi olup olmama vb. özelliklere göre ise bir farklılaşma olmadığını; çalışma bölgesindeki meslek mensuplarının genel olarak tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuşlardır.

Yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde, farklı evren/örneklem, farklı analizler uygulanmış olmakla birlikte birçok çalışmada muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik yaşamalarına etki eden demografik özelliklerin tespit edilmeye çalışıldığı, bazı çalışmalarda demografik özelliklerle tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar tespit edildiği göze çarpmaktadır. Literatürde, muhasebe meslek mensuplarının karşı karşıya kaldıkları mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olan demografik değişkenler dışındaki faktörlerin incelendiği çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Söz konusu

çalışmaların büyük çoğunluğunda ise, stres kavramının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisinin incelendiği görülmüştür. Bu çalışmalardan bazıları bu kısımda özetlenmiştir.

Fogarty ve diğerleri (2000), rol stres kaynaklarının tükenmişlik, tükenmişliğin de iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma isteği üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, tükenmişliğe etki eden en önemli rol stres kaynağının rol belirsizliği olduğu, tükenmişliğin ise en çok işten ayrılma isteğini tetiklediği sonuçlarına ulaşmışlardır.

Yıldırım ve diğerleri (2004), stresin muhasebe meslek mensupları üzerindeki etkisini ve kişilik özelliklerinin hangi stres kaynağından daha fazla etkilendiğini belirlemek üzere yaptıkları araştırmada, strese etki eden faktörlerin sırasıyla; ekonomik sıkıntılar, ailevi sorunlar, zaman baskısı, ekonomik ve politik belirsizlik, yaşam biçimi, işyerinin fiziksel şartları, sosyal ve kültürel değişimler ve teknolojik gelişim olduğunu saptamışlardır.

Bekçi ve diğerleri (2007), muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları stresin kaynağını belirlemek ve stresin meslek mensuplarının performansını ne ölçüde etkilediğini saptamak amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda, stresin iş yaşamından ve iş yükünden kaynaklandığını ve stres arttıkça performansın düşeceğini tespit etmişlerdir.

Jones (2007) tarafından rol stres kaynaklarının tükenmişliğe etkisi, tükenmişliğin de sağlıklı hayat ve çalışma hayatı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan araştırma sonucunda, aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin en yüksek düzeyde olduğu, rol belirsizliğinin tükenmişliği tetiklediği, rol çatışmasının ise tükenmişliği etkilemediği saptanmıştır.

Boyar (2011), Türkiye'deki muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerini ve tükenmişliğe sebep olan rol stres kaynaklarının etkilerini belirlemek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyinin yüksek olmadığını tespit etmiştir. Tükenmişliğin boyutları açısından bakıldığında; rol çatışmasının duygusal tükenmişlik boyutunda negatif etkiye sahip olduğunu ve kişisel başarısızlık hissini en fazla etkileyen unsurun ise rol çatışması olduğunu belirlemiştir. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise aşırı iş yükünün etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Dalgar ve Tekşen (2014), muhasebe meslek mensupların mesleki tükenmişlik düzeylerini, mesleki tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını ve mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının rol çelişkisi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin yükseldiğini, kişisel başarılarının ise azaldığını saptamışlardır.

Fogarty ve diğerleri (2000), Jones (2007) ve Boyar (2011) çalışmaları rol stres kaynaklarının tükenmişlik üzerindeki etkisini ortaya koyan önemli çalışmalar olarak öne çıkmaktadır. Ulusal düzeyde

rol stres kaynaklarının tükenmişliğe etkisini araştıran çalışmaların son derece yetersiz oluşu, doğrudan konu ile ilgili yapılmış son çalışmanın Boyar (2011) tarafından yapılmış çalışma olması, özellikle son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmelerin iş yaşamında ciddi değişiklikleri beraberinde getirmesi ve çalışanların bir yanda işlerini kolaylaştırırken diğer yanda stres odaklarını değiştirebilecek nitelikte olması konunun yeni bir evrende/örnekleme yeniden ele alınması ve değerlendirilmesi düşüncesini ortaya çıkarmıştır.

3. ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu kısmında muhasebe meslek mensuplarına yönelik olarak yapılan araştırma ile ilgili bilgiler ve bulgular verilerek çalışmanın teorik kısmında ifade edilen kavramlar somut bir şekilde ortaya konulacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Kişinin duygusal olarak kendisini tükenmiş hissetmesi neticesinde işine ve çevresine karşı duyarsızlaşmasına yol açan ve nihayetinde kişisel başarısızlık hissi ile sonuçlanan bir olguyu ifade eden tükenmişlik, ilk olarak bireyin zarar görmesiyle başlayarak, kişiyi ruhsal açıdan yıpratmakta ve daha sonra sosyal çevresini etkilemektedir. Tükenmişlik ile karşı karşıya kalan bir kişi, çalıştığı örgütte verimlilik ve kalitenin düşmesine sebep olurken toplum içerisinde de birtakım sosyal problemlere yol açmaktadır.

Rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğe etki ettiğini ifade eden çalışmaların (Fogarty ve diğerleri 2000; Jones 2007; Boyar 2011) benzer sonuçları, rol stres kaynaklarını ifade eden rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün mesleki tükenmişlik üzerinde etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının faaliyetlerini yürütürken karşı karşıya kaldıkları rol stres kaynaklarından rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü faktörlerinin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.

Çalışmanın amacı, kavramsal çerçevede ifade edilen teorik altyapı ve literatürde incelenen hususlar çerçevesinde çalışmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri ile mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır.

H₂: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu etkilemektedir.

H₃: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunu etkilemektedir.

H₄: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkilemektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örneklem

Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılmasına yönelik olarak yapılan bu çalışma anket yöntemi ile veri toplanması ve analiz edilmesine yönelik bir saha çalışmasıdır. Elde edilen veriler SPSS for Windows 17.0 programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın bağımsız değişkenleri; rol stres kaynaklarının alt boyutları olan rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yüküdür. Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise mesleki tükenmişliğin alt boyutları olan, duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık hissi ve duyarsızlaşmadır.

Araştırmanın kapsamını 2017 yılı itibarı ile Erzurum ve Erzincan illerinde mesleğini unvanlı (SM, SMMM) olarak icra eden muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Bu nedenle bölgedeki diğer muhasebeciler (YMM, Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi, Sertifikasız Muhasebe Elemanı ve Stajyer) araştırmanın dışında tutulmuştur. Erzurum ve Erzincan illerinde muhasebe mesleğini icra eden muhasebe meslek mensupları bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı illerin SMMMO'larından alınan bilgilere göre, araştırmanın kapsamı dahilinde Erzurum SMMMO'ya kayıtlı 150, Erzincan SMMMO'ya kayıtlı 82 olmak üzere mesleği aktif olarak icra eden toplam 232 muhasebe meslek mensubunun olduğu tespit edilmiştir. Başlangıçta, basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak 160 meslek mensubu seçilmiş ve anket formları yüz yüze uygulanmaya çalışılmıştır. Ancak, geri dönüşlerin yetersiz olması neticesinde, evreni oluşturan 232 meslek mensubunun tamamına elektronik posta yoluyla ve yüz yüze ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu sayı esas alınarak, anakütleyi temsil etme üzere örnek büyüklüğü, % 95 güven seviyesinde % 5 hata payı ile 145, % 10 hata payı ile ise 69 olarak hesaplanmıştır (<https://www.openepi.com/SampleSize/SSPropor.htm>). Tüm çabalara rağmen 100 meslek mensubundan geri dönüş alınabilmiştir. Söz konusu geri dönüş, % 95 güven seviyesinde yaklaşık % 7'lik hata payına işaret etmektedir. Bu çerçevede, örneklemin % 95 güven seviyesinde ve yaklaşık % 7 hata payı ile evreni temsil ettiği söylenebilir.

3.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veri toplama aracı olarak birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından toplanan ve 4 kısımdan oluşan bir soru formu kullanılmıştır. Anketin 1. kısmında mesleki tükenmişliği ölçmek üzere Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen MTÖ (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenen ölçek kullanılmıştır. Anketin 2. kısmında rol stres kaynaklarını ölçmek üzere Rizzo, House

ve Lirtman tarafından geliştirilen RCRBÖ (Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5’li Likert ölçeğine göre düzenlenen ölçek kullanılmıştır. Anketin 3. kısmında aşırı iş yükünü ölçmek üzere Beehr ve Diğerleri tarafından geliştirilen AIYÖ (Aşırı İş Yükü Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5’li Likert ölçeğine göre düzenlenen ölçek kullanılmıştır. Anketin 4. kısmında ise demografik ve kişisel özellikleri belirlemek üzere düzenlenen ve 11 sorudan oluşan bir ölçek kullanılmıştır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler verilecek ayrıca, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri sınanarak faktör analizi sonuçları sunulacaktır.

3.4.1. Demografik Özellikler ile İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Erkek	93	93,0	Bekar	13	13,0
Kadın	7	7,0	Evli	87	87,0
Toplam	100	100	Toplam	100	100
Yaş	Frekans	Yüzde	Aylık Gelir	Frekans	Yüzde
40 yaş ve altı	43	43,0	2000 ve daha az	6	6,0
41-50 yaş arası	33	33,0	2001-3000	22	22,0
51 yaş ve üstü	24	24,0	3001-5000	37	37,0
Toplam	100	100	5001-10000	27	27,0
Eğitim Dur.	Frekans	Yüzde	10000’den fazla	8	8,0
Lise	2	2,0	Toplam	100	100
Önlisans	5	5,0	Şehir	Frekans	Yüzde
Lisans	77	77,0	Erzurum	57	57,0
Yüksek Lisans	16	16,0	Erzincan	43	43,0
Toplam	100	100	Toplam	100	100

Haftalık Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	Deneyim	Frekans	Yüzde
20 saatten daha az	3	3,0	10 yıl ve daha az	20	20,0
20-29 saat arası	5	5,0	11-20 yıl arası	47	47,0
30-39 saat arası	10	10,0	21-30 yıl arası	19	19,0
40-49 saat arası	34	34,0	31-40 yıl arası	9	9,0
50-59 saat arası	22	22,0	40 yıldan daha fazla	5	5,0
60 saat ve daha fazla	26	26,0	Toplam	100	100
Toplam	100	100			

Katılımcıların büyük çoğunluğunu (% 93) erkeklerin oluşturduğu, yaş gruplarında dengeli bir dağılımın gerçekleştiği ve evli olanların (% 87) daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların önemli bir kısmının lisans eğitimi aldıkları (% 77) ifade edilebilir. Aylık gelir dağılımına bakıldığında 2000 TL ile 10000 TL arasında farklı kümelenmeler gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan meslek mensuplarının 57 tanesi Erzurum (% 57)'da faaliyet yürütürken 43 tanesi Erzincan (% 43)'da çalışmaktadır. Önemli demografik bulgulardan birisi olan çalışma saatleri incelendiğinden meslek mensuplarının çok yoğun bir mesai harcadıkları göze çarpmaktadır. Son olarak, meslek mensuplarının deneyimlerine bakıldığında ise, daha çok 20 yıl ve altında bir birikime sahip oldukları ortaya konulmuştur.

3.4.2. Geçerlilik, Güvenilirlik ve Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Ölçeklerin geçerliliği için Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ve Rol Stres Kaynakları Ölçeğine ayrı ayrı faktör analizi yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's küresellik testi değerlerine bakılmış ve sonuçları Tablo 2'de ifade edilmiştir.

Örneklem sayısının yeterliliğini ortaya koyan KMO değeri 0,820'dir. Test sonucunda bulunan sig. (anlamlılık) değerinin 0,000 olması ile birlikte KMO testinin sonucu, ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,820
Bartlett’s Test of Sphericity	Approx. Chi - Square	732,525
	Df	0,171
	Sig.	0,000

Her bir soruya ilişkin faktör yük değerlerinin ve faktörler itibarı ile güvenilirlik (Cronbach’s Alpha) değerlerinin de sunulduğu Tablo 3’te görüldüğü üzere faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmıştır ve açıklanan toplam varyans 51,017’dir. Yani, ortaya çıkan faktörler, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin % 51,017’sini açıklamaktadır. Faktör analizi neticesinde, faktör yükleri 0,40’ın altında kaldığı için ya da aynı anda birden fazla faktöre yüklendiği için kişisel başarısızlık (KB) faktörünün 2. sorusu (KB2) ile duyarsızlaşma (D) faktörünün 1. sorusu (D1) analiz dışında bırakılmıştır.

Tablo 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi

Sorular	Faktörler			Güvenilirlik (Cronbach’s Alpha)
	Duygusal Tükenme (DT)	Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)	Duyarsızlaşma (D)	
DT1	0,877			0,880
DT5	0,849			
DT3	0,840			
DT2	0,703			
DT4	0,632			
DT8	0,566			
DT6	0,529			
DT7	0,501			
KB5		0,750		0,759
KB3		0,681		
KB8		0,631		
KB7		0,623		

KB6		0,611		
KB4		0,569		
KB1		0,568		
D5			0,788	
D2			0,688	0,655
D3			0,651	
D4			0,635	
Açıklanan Varyans	29,446	14,937	6,634	51,017

Rol stres kaynakları ölçeğinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's küresellik testi değerlerine bakılmış ve sonuçları Tablo 4'de ifade edilmiştir.

Tablo 4. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,646
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi - Square	269,986
	Df	0,55
	Sig.	0,000

KMO değerinin 0,646 ve sig. değerinin 0,000 olması ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Her bir soruya ilişkin faktör yük değerlerinin ve faktörler itibarı ile güvenilirlik (Cronbach's Alpha) değerlerinin sunulduğu Tablo 5'te görüldüğü üzere faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmıştır ve açıklanan toplam varyans ise 58,500'dir. Faktör analizi neticesinde, faktör yükleri 0,40'ın altında kaldığı için ya da aynı anda birden fazla faktöre yüklendiği için rol çatışması (RÇ) faktörünün 5. ve 6. soruları (RÇ5 ve RÇ6), rol belirsizliği (RB) faktörünün 1. ve 2. Soruları (RB1 ve RB2) ile aşırı iş yükü faktörünün (AİY) 1. sorusu (AİY1) analiz dışında bırakılmıştır.

Tablo 5. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizi

Sorular	Faktörler			Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)
	Rol Çatışması (RÇ)	Rol Belirsizliği (RB)	Aşırı İş Yükü (AİY)	
RÇ4	0,738			0,617
RÇ2	0,709			
RÇ3	0,670			
RÇ1	0,634			
RB3		0,766		0,750
RB5		0,758		
RB4		0,746		
RB6		0,746		
AİY3			0,844	0,721
AİY4			0,821	
AİY2			0,733	
Açıklanan Varyans	15,797	22,954	19,749	58,500

Ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach's Alpha değerine bakılmıştır. Bütün faktörlerin güvenilirliklerinin % 60'ın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu veriler ele alındığında, araştırmada kullanılan ölçeklerin bu örnekte geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

3.4.3. Değişkenler Arası İlişki (Korelasyon Analizi)

Mesleki tükenmişliği ifade eden değişkenler ile rol stres kaynaklarını ifade eden değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek ve bu ilişkinin ne düzeyde olduğunu tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 6'da ifade edilmiştir.

Tablo 6. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	DT	KB	D	RÇ	RB	AİY
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	1					
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK HİSSİ (KB)	0,134	1				
DUYARSIZLAŞMA (D)	0,583**	0,170	1			
ROL ÇATIŞMASI (RÇ)	0,206*	-0,189	0,302**	1		
ROL BELİRSİZLİĞİ (RB)	0,205*	0,502**	0,289**	0,067	1	
AŞIRI İŞ YÜKÜ (AİY)	0,169	0,043	0,146	0,095	-0,004	1

* 0,05 anlamlılık düzeyinde değişkenler arası ilişki

** 0,01 anlamlılık düzeyinde değişkenler arası ilişki

Analiz sonuçlarına bakıldığında mesleki tükenmişlik boyutlarının bazıları ile rol stres kaynaklarının bazıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak, 0,70-1,00 arasında olması yüksek; 0,30-0,70 arasında olması orta; 0,00-0,30 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişkinin varlığına işaret edebilir (Büyüköztürk 2010, 32). Mesleki tükenmişlik boyutları ile rol stres kaynakları arasındaki en yüksek düzeydeki ilişkinin % 99 güven aralığında $r=0,502$ ($p<0,01$) değer ile rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi boyutu arasındaki pozitif yönlü orta düzeyli ilişki olduğu görülmüştür. En zayıf ilişki ise % 95 güven aralığında $r=0,205$ ($p<0,05$) değer ile rol belirsizliği ile duygusal tükenme boyutu arasındaki pozitif yönlü ilişkidir. Ayrıca, rol çatışması ile duygusal tükenme arasında düşük düzeyde ($r=0,206$; $p<0,05$), duyarsızlaşma arasında ise orta düzeyde ($r=0,302$; $p<0,01$) pozitif bir ilişki olduğu; rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi arasında orta düzeyde ($r=0,502$; $p<0,01$), duyarsızlaşma arasında ise düşük düzeyde ($r=0,289$; $p<0,01$) pozitif ilişkiler olduğu da gözlemlenmiştir. Buna göre, rol çatışması arttıkça meslek mensuplarının duygusal tükenmeleri ile

duyarsızlaşma düzeylerinin arttığı; rol belirsizliği arttıkça meslek mensuplarının duygusal tükenme, kişisel başarısızlık hissi ve duyarsızlaşma düzeylerinin arttığı istatistiksel olarak ifade edilebilir. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre “**H₁**= Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri ile mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

3.4.4. Rol Stres Kaynaklarının Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının her birinin, mesleki tükenmişliği ifade eden ve faktör analizi sonucunda 3 boyut olarak belirlenen unsurlara olan etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır.

3.4.4.1. Rol Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 7’de sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R² değeri % 7,4, F değeri 3,645 ve p değeri 0,015 (<0,05) olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin bir bütün olarak % 95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan duygusal tükenme (DT) boyutunu % 7,4 oranında açıklamaktadır.

Tablo 7. Rol Stres Kaynakları-Duygusal Tükenme Boyutu Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken Duygusal Tükenme (DT)	Beta	p değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F değeri	p değeri
Sabit	1,414	0,002	0,074	0,102	3,645	0,015
Rol Çatışması (RÇ)	0,185	0,070				
Rol Belirsizliği (RB)	0,239	0,049				
Aşırı İş Yükü (AİY)	0,137	0,118				

Analiz sonucuna göre, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna etkisini ortaya koyan regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır:

$$DT = 1,414 + 0,185 RÇ + \mathbf{0,239 RB} + 0,137 AİY$$

Buna göre, rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin (RB) mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Rol stres kaynaklarından rol çatışması (RÇ) ile aşırı iş yükünün (AİY) ise mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bir bütün olarak model anlamlı olduğundan “**H₂**: Rol stres kaynaklarından

rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu etkilemektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

3.4.4.2. Rol Stres Kaynaklarının Kişisel Başarısızlık Hissi Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R² değeri % 28,4, F değeri 14,083 ve p değeri 0,000 (<0,05) olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin bir bütün olarak % 95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan kişisel başarısızlık hissi (KB) boyutunu düzeltilmiş R² değerine göre % 28,4 oranında açıklamaktadır.

Tablo 8. Rol Stres Kaynakları-Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Beta	p değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F değeri	p değeri
Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)						
Sabit	1,697	0,000	0,284	0,306	14,083	0,000
Rol Çatışması (RÇ)	-0,173	0,009				
Rol Belirsizliği (RB)	0,462	0,000				
Aşırı İş Yükü (AİY)	0,043	0,439				

Analiz sonucuna göre, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutuna etkisini ifade eden regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır:

$$KB = 1,697 - 0,173 RÇ + 0,462 RB + 0,043 AİY$$

Buna göre, rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin (RB) mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde, rol çatışmasının (RÇ) ise negatif yönde etkilediği görülmüştür. Bu durum; meslek mensuplarının rol çatışması yaşadığı durumlarda daha fazla kişisel başarıya odaklandıkları ve bu şekilde kişisel başarılarını artırdıkları şeklinde açıklanabilir. Dolayısı ile rol çatışması yaşama durumu ile kişisel başarısızlık arasında negatif bir etkileşim ortaya çıkmıştır. Rol stres kaynaklarından aşırı iş yükünün (AİY) ise kişisel başarısızlık hissi boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bir bütün olarak model anlamlı olduğundan “**H₃**: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunu etkilemektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

3.4.4.3. Rol Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları Tablo 9’da sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R² değeri % 15,2, F değeri 6,938 ve p değeri 0,000 (<0,05) olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin bir bütün olarak % 95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan duyarsızlaşma (D) boyutunu düzeltilmiş R² değerine göre % 15,2 oranında açıklamaktadır.

Tablo 9. Rol Stres Kaynakları-Duyarsızlaşma Boyutu Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken Duyarsızlaşma (D)	Beta	p değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F değeri	p değeri
Sabit	0,910	0,014	0,152	0,178	6,938	0,000
Rol Çatışması (RÇ)	0,242	0,004				
Rol Belirsizliği (RB)	0,285	0,004				
Aşırı İş Yükü (AİY)	0,092	0,196				

Analiz sonucuna göre, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna etkisini içeren regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır.

$$D = 0,910 + 0,242 RÇ + 0,285 RB + 0,092 AİY$$

Buna göre, rol stres kaynaklarından rol çatışması (RÇ) ve rol belirsizliğinin (RB) mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüş ve rol stres kaynaklarından aşırı iş yükünün duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bir bütün olarak model anlamlı olduğundan “**H₄**: Rol stres kaynaklarından rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü faktörleri mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkilemektedir.” hipotezi kabul edilmiştir.

4. SONUÇ

Toplum içinde yaşayan bütün insanlar, temel ihtiyaçlarını giderebilmek için çalışmak durumundadır. Çalışma ortamlarında karşılaşılan birtakım sorunlar ise insanları olumsuz yönde etkileyebilir. Olumsuzluklarla yüz yüze kalan insanlar, her ne kadar yaşamını idame ettirmek için çalışmaya devam etmek mecburiyetinde olsalar da bu çaresizlik iş yaşamında insanların mutsuz olmasına,

verimliliklerinin azalmasına yol açar. Tükenmişlik sendromu olarak ifade edilen bu durumla ilgili önemli çalışmalar yapmış olan Maslach, tükenmişliğin bazı alt boyutları olduğunu ve bunların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olduğunu ileri sürmüştür.

Muhasebe meslek mensuplarının işletmeler için ürettiği mali ve finansal bilgiler işletmelerin iç ve dış paydaşları tarafından önemli finansal kararlarda dayanak olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla, muhasebe meslek mensupları, finansal tabloların hazırlanması kapsamında önemli bir sorumluluk üstlenmişlerdir. Ancak, bu önemli sorumlulukla birlikte özellikle yoğun çalışma saatleri, mevzuatın getirdiği önemli yükler ve başlı başına muhasebe sürecinin karmaşık ve dikkat isteyen yapısı muhasebe meslek mensuplarının da zaman zaman iş yaşamında mutsuz olmasına, hatta tükenmişlik sendromu ile yüz yüze gelmesine neden olmaktadır. Çalışmada, iş yaşamında rol-stres kaynakları olarak ifade edilen unsurların muhasebe meslek mensuplarının yüz yüze kalabileceği tükenmişlik sendromunun boyutları üzerinde bir etkisi olup olmadığı araştırılmıştır.

Mesleki tükenmişliği ifade eden değişkenler ile rol stres kaynaklarını ifade eden değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek ve bu ilişkinin ne düzeyde olduğunu tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda mesleki tükenmişlik boyutlarının bazıları ile rol stres kaynaklarının bazıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Mesleki tükenmişlik boyutları ile rol stres kaynakları arasındaki en yüksek düzeydeki ilişkinin 0,502 değer ile rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi boyutu arasındaki ilişki olduğu görülmüştür. En zayıf ilişki ise 0,205 değer ile rol belirsizliği ile duygusal tükenme boyutu arasındaki ilişkidir.

Rol stres kaynakları boyutlarının mesleki tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonucunda, rol çatışması boyutunun duyarsızlaşma boyutunu 0,242 oranında; rol belirsizliği boyutunun duygusal tükenme boyutunu 0,239, kişisel başarısızlık hissi boyutunu 0,462, duyarsızlaşma boyutunu ise 0,285 oranında olumlu olarak etkilediği saptanmıştır. Literatürde yapılan diğer çalışmalarla kıyaslandığında da benzer sonuçlara ulaşıldığı ifade edilebilir. Regresyon sonuçları, rol-stres kaynaklarının kişilerin tükenmişliği üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Öte yandan, rol çatışması boyutunun kişisel başarısızlık hissi boyutunu -0,173 oranında olumsuz olarak etkilediği ortaya çıkmıştır. Yapılan birçok çalışmada rol çatışmasını da tükenmişliği tetiklediği yönünde sonuçlar göze çarpmaktadır. Çalışmada ortaya çıkan sonuç, rol çatışması yaşayan bireylerin bu çatışmadan ötürü çatışma yaşadığı kişiye karşı bir üstünlük sağlamak düşüncesi ile daha fazla işine odaklandığı ve kişisel başarısını artırdığı şeklinde yorumlanabilir. Rol stres kaynaklarının aşırı iş yükü boyutunun ise örneklem dahilinde tükenmişlik sendromu üzerinde bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının yoğun iş temposunun kendileri için artık alışılabilir bir durum olduğu ve bu durumun tükenmişlik için geçerli bir neden olmadığı ifade edilebilir.

Tükenmişlik sendromu günümüz çalışma hayatının en önemli sorunlarından birisidir. Ciddi sorumluluk gerektiren muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalmaları ve bunun sonucunda hatalı işlemler yapma olasılıkları beraberinde birçok karar alıcıyı da olumsuz yönde etkileyecektir. Dolayısıyla, tükenmişliği etkileyen faktörlerin tespit edilmesi muhasebe meslek mensuplarının özellikle bu faktörler konusunda dikkatli davranmaları ve hatta gerekiyorsa psikolojik destek almaları noktasında önem arz etmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Bu çalışmada, Araştırma ve Yayın Etiğine uyulmuştur, çıkar çatışması bulunmamaktadır ve finansal destek alınmamıştır.

AUTHORS' DECLARATION

This paper complies with Research and Publication Ethics, has no conflict of interest to declare, and has received no financial support.

KAYNAKÇA

- Aksu, A. 2010. Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Arı, G.S. ve E.Ç. Bal. 2008. “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Aslan, Z. ve S. Etyemez. 2015. “İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 7(3), 482-502.
- Ay, M. ve S. Avşaroğlu. 2010. “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1 - Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1), 1170-1189.
- Baysal, A. 1995. Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bekçi, İ., V. Ömürbek ve Ö. Tekşen. 2007. “Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 12(1), 145-161.

- Boyar, E. 2011. Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Budak, G. ve O. Sürgevil. 2005. “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, 20(2), 95-108.
- Büyükoztürk, Ş. 2010. Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, Pegem Akademi, Ankara.
- Büyükyılmaz, O. ve S. Gürkan. 2014. “Mesleki Tükenmişliğin Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Tutumları Üzerindeki Etkisi”, Mali Çözüm Dergisi, 124, 129-148.
- Dalğar, H. ve Ö. Tekşen. 2014. “Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 62, 37-53.
- Dalkılıç, O.S. 2014. Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Deran, A. ve B. Beller. 2015. “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, 45, 69-93.
- Doğan, A., R. Demir ve E. Türkmen. 2016. “Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 30(1), 37-67.
- Erçen, Y.A.E. 2007. “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri: Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3(34), 1-8.
- Ersoy, A. ve B.D. Utku. 2005. “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 27, 38-46.
- Fogarty, T. J., J. Singh, G.K. Rhoads and R.K. Moore. 2000. “Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model”, Behavioral Research in Accounting, 12, 31-67.
- Freudenberger, H.J. 1974. "Staff Burn-Out", Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.
- Göktepe, K. A. 2016. Tükenmişlik Sendromu. Nesil Yayınları, İstanbul.
- Güneş, İ., S. Bayraktaroğlu ve R. Kutanis. 2009. “Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(3), 481-497.

- Gürdoğan, A. ve Atabey, S. 2014. “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma”, *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 1(2), 18-32.
- Izgar, H. 2003. *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Jackson, S.E., R.L. Schwab ve R.S. Schuler. 1986. “Toward an Understanding Of The Burnout Phenomenon”, *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-639.
- Jones, A. 2007. *Antecedents and Consequences of Lifestyle Choice in Public Accounting*, Doctoral Dissertation, Virginia Commonwealth University, Virginia.
- Kaçmaz, N. 2005. “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Maslach, C. 2003. “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention”, *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., S.E. Jackson ve M.P. Leiter. 1996. *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., W.B. Schaufeli ve M.P. Leiter. 2001. “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Open Source Epidemiologic Statistics for Public Health.
<https://www.openepi.com/SampleSize/SSPropor.htm>. (Erişim Tarihi: 19.02.2020)
- Otacıoğlu, S.G. 2008. “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.
- Öztürk, M. ve A. Şimşek. 2017. “Erzurum’daki Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar ve Sorunların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi”, *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 8(29), 851-876.
- Öztürk, V., S.Ç. Koçyiğit ve E.Ç. Bal. 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.
- Sabuncuoğlu, E.T. 2008. “Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 35-49.
- Taysı, K. 2012. *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Temelli, F. ve U. Şendurur. 2018. “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22(1), 375-406.
- Topaloğlu, M., H. Koç ve E. Yavuz. 2007. “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 9(3), 31-52.
- Uysal, H.T., H. Akbulut ve S. Ertan. 2015. “Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma”, Journal of International Social Research, 8(38), 942-953.
- Yanık, A. ve G.D. Yanık. 2016. “Muhasebe Meslek Mensupları ve Tükenmişlik Sendromu: Bir Uygulama”, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(16), 88-104.
- Yıldırım, M.H., L. İçerli. 2010. “Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırılmalı Analizi”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1), 123-131.
- Yıldırım, O., F. Tektüfekçi ve Y.C. Çukacı. 2004. “Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2), 1-20.
- Yıldız, M. 2015. Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Zeytin, M. ve A. Gökgöz. 2011. “Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik İlleri Örneği”. Gümüşhane Üniversitesi SBE Elektronik Dergisi, 2(3), 99-118.