

Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolü: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma

The Mediating Role of Presenteeism in the Effect of Mental Workload on Emotional Exhaustion and Depersonalisation: A Study of Professional Accountants

ÖZ

Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, işyerinde ve örgütsel psikolojide kötü ruh sağlığının önemli bir göstergesidir. Bu makalede, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya yol açan öncüllerden zihinsel iş yükü ve presenteeisme odaklanılmaktadır. Araştırmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya etki edeceği ve bu etkide presenteeism'in aracılık rolü üstleneceği varsayılmıştır. Bu araştırmanın amacı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünün, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda Kayseri Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı 318 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 24 ve IBM AMOS 24 programları ile analiz edilmiştir. Araştırmanın sunucunda muhasebe meslek mensuplarının maruz kaldığı zihinsel iş yükünün nispeten yüksek olduğu ve zihinsel iş yükünün presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca presenteeism'in, hem zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiye hem de zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür.

Jel Kodları: M54, D23, L29

Anahtar Kelimeler: Zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme, duyarsızlaşma

ABSTRACT

Emotional exhaustion and depersonalisation are sub-dimensions of burnout and important indicators of poor mental health in workplace and organisational psychology. This article focuses on mental workload and presenteeism as antecedents of emotional exhaustion and depersonalisation. The hypothesis is that mental workload affects emotional exhaustion and depersonalisation, and presenteeism plays a mediating role in this effect. The aim of this study is to investigate the impact of mental workload on presenteeism, emotional exhaustion, and depersonalisation among accounting professionals. A questionnaire was administered to 318 accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants for this purpose. The data collected were analysed using SPSS 24 and IBM AMOS 24 software. The study found that accounting professionals experience a relatively high mental workload, which leads to increased presenteeism, emotional exhaustion, and depersonalisation. Presenteeism was also found to mediate the relationship between mental workload and both emotional exhaustion and depersonalisation.

Jel Codes: M54, D23, L29

Key Words: Mental workload, presenteeism, emotional exhaustion, depersonalisation

Giriş

Günümüzde küreselleşme ile birlikte iş dünyası daha değişken ve rekabetçi hale gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, organizasyon yapılarındaki hızlı değişimler, değişen müşteri tutumları vb. durumlar örgütlerin kendilerini yenilemelerini gerektirmektedir. Ancak örgütler, sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde etmek için sadece müşteri memnuniyetine odaklanmamalı, aynı zamanda çalışanlarının sağlıklı bir ortamda çalışmasını da sağlamalıdır. Bununla birlikte her bir çalışana fiziksel ya da zihinsel olarak kaldırabileceği kadar iş yükü verilmelidir. Çalışanın kapasitesinin üstündeki iş yükü, fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyecektir. Literatürde zihinsel iş yükünün, çalışanların ruh sağlığı (örneğin, stres, kaygı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ve presenteeism davranışı (örneğin işe hasta gelme) üzerindeki etkisi çok az incelenmiştir (Baeriswyl ve ark., 2017). Bu araştırmada da muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü, presenteeism davranışı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sendromu arasındaki ilişki incelenmektedir.

Presenteeism, ilk tanımlandığı andan itibaren bilim insanları bu kavramı olumsuz bir örgütsel davranış terimi olarak görmüştür (Demerouti ve ark., 2009). Ancak Ma ve ark., (2018) presenteeism'in hasta iken işe gitmek olarak tanımlanmasını eleştirmektedir. Bu araştırmacılar, literatürde bu aşırı genelleştirilmiş tanımla presenteeism'in altında yatan nedenlerin göz ardı edildiğini ve uygulamada presenteeism davranışının teşvik edilmesi mi yoksa caydırılması mı gerektiği sorusunun ele alınmadığını ileri sürmüşlerdir.

Göknur ERSARI TAŞKESEN¹

Filiz ÖZSAHİN KOÇ¹

Korhan KARACAOĞLU¹



¹ Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Nevşehir, Türkiye



Geliş Tarihi/Received 08.03.2024
Kabul Tarihi/Accepted 01.04.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

E-mail: gersari@nevsehir.edu.tr

Cite this article: Ersari Taşkesen, G., Özşahin Koç, F. & Karacaoğlu K., (2024). Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolü: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 147-155.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Ma ve ark., (2018)'na göre farklı nedenler farklı davranışsal sonuçlara yol açabilir. Örneğin İşyerinde yaşanan fiziksel ve zihinsel yorgunluk zamanla presenteeism ve tükenmişlik gibi uzun vadeli olumsuz sonuçlara neden olabilir. Araştırmalar muhasebe meslek mensupları gibi zaman baskısı altında çalışan (Çelik, 2016) ve teknolojiye maruz kalan çalışanların strese, duygusal tükenmeye ve psikolojik sıkıntıya daha yatkın olduklarını göstermiştir. İşyerinde yeni teknolojinin uygulamaya geçmesi, bir iş yükü olarak algılanıp çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir, hatta tükenmişliğe ve presenteeisme yol açabilir (Knani, 2013). Zihinsel iş yükü açısından bakıldığında bu kavramın, presenteeism ve tükenmişliğin sadece bir öncülü olmadığı aynı zamanda süreci hızlandıran bir etkiye de sahip olduğu düşünülmektedir (Wang ve ark., 2018).

Muhasebecilik mesleği icra edilirken ağırlıklı olarak bilgisayar tabanlı programlar kullanılmakta ve dolayısıyla teknolojiden yararlanılmaktadır (Savsar, 2023). Bununla birlikte muhasebe meslek mensupları günlük faaliyetlerini sürdürürken mükellefler, Vergi Dairesi memurları, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) memurları ve İş Sağlığı ve Güvenliği Kurumu memurları gibi çeşitli sayıda insanla iletişim halindedir. Bu bağlamda insanlarla yoğun iletişim kuran meslek gruplarında görülen tükenmişlik olgusu, muhasebe meslek mensuplarının da yaşadıkları bir sendrom olarak ortaya çıkmakta ve meslek mensuplarının iş performansını olumsuz bir biçimde etkilemektedir (Öztürk ve ark., 2011). Diğer meslek gruplarıyla kıyaslandığında muhasebe meslek mensuplarının daha fazla duygusal yorgunluk yaşadığı gözlenmektedir (Savsar, 2023). Çünkü muhasebe mesleğini sürdürürken karşılaşılan insan sayısının çokluğu, yapılan işin yoğunluğu, işin gerekliliği olarak sürekli bir biçimde güncel mevzuatın takip edilmesi ve ayrıca mükellef gibi gerçek kişilere ve banka, Vergi Dairesi ile SGK gibi özel ve devlet kurum-kuruluşlarına raporlama yapma ve açıklamalarda bulunma durumları da muhasebe meslek mensuplarında stres ve bunun sonucunda da tükenmişlik olgusu yaratmaktadır (Deran & Beller, 2015).

Bu makalede zaman baskısı, karmaşık iş görevi ve yeni teknolojiye uyum sağlamak zorunda kalması nedeniyle zihinsel iş yüküne maruz kalan muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı tükenmişliğe odaklanılmıştır. İşyerinde artan iş yükü, çalışanı zihinsel ve fiziksel olarak yormaktadır. Bu durumun zamanla çalışanda presenteeisme, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya sebep olacağı öngörülmektedir. Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism aracılık rolünün olup olmadığı incelenmektedir.

Yukarıda vurgulanan kavramsal ilişkiler ve konunun öneme binaen duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya sebep olan zihinsel iş yükü ve presenteeism gibi davranışsal kavramlardan oluşan teorik bir model geliştirmiştir. Bahse konu araştırma modelinden hareketle bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde zihinsel iş yükünün etkisi ve bu etkide presenteeism aracılık rolünün belirlenmesidir. Çalışma; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, zihinsel iş yükü ve presenteeismden oluşan kavramsal açıklamaların yer aldığı bir bölüm ile ampirik araştırma bulgularının yer aldığı diğer bölüm ve sonuç ile tartışma kısımlarından oluşmaktadır.

Kavramsal Çerçeve

Bu başlık altında zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kavramları ele alınmıştır.

Zihinsel İş Yükü

Örgütsel davranış literatüründe iş yükü birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Araştırmalarda iş yükünün kaynağı,

mekanizması ve ölçümü farklı şekillerde açıklanmıştır. İş yükü, çalışanın iş görevlerini yerine getirirken yaşadığı fiziksel ve zihinsel zorluklardır (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). Literatürde iş yükü niceliksel ve niteliksel iş yükü (Tetric ve ark., 2000) veya zihinsel ve fiziksel iş yükü (Young ve ark., 2015) olarak sınıflandırılmaktadır. Bu çalışmada zihinsel iş yükü kavramı ele alınmıştır.

Zihinsel iş yükü, insan beyninin aynı anda işleyebileceği yeni bilgi miktarının bir sınırı olduğunu savunan bilişsel yük teorisine dayanmaktadır (Sweller, 2020). Bu teoriye göre, eğer bir insan aşırı fazla veya çok az iş yüküne sahipse yeni şeyler öğrenmesi ve görevleri yerine getirmesi olumsuz yönde etkilenir (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). İşyerindeki talepler çalışanın kapasitesini aşmaya başlarsa, vasıflı çalışanlar ya stratejilerini bu durumu idare edecek şekilde ayarlar ya da performanslarında düşüş olur. Zihinsel iş yükü; işin gereklilikleri ile çalışanın algısı, yetenekleri ve duyguları arasındaki uyum veya etkileşim olarak tanımlanabilir (Akca & Küçüköğlü, 2020). Bu bağlamda zaman baskısı, işin doğası gereği karmaşık olması, görev talebi ve çalışan kapasitesi arasındaki dengesizlik vb. durumlar zihinsel iş yüküne sebep olmaktadır (Young ve ark., 2015). Başka bir deyişle zihinsel iş yükü; hesaplama, araştırma yapma, karar verme, yoğun iletişim içinde olma, sürekli hatırlama zorunluluğu gibi zihinsel faaliyetlerin yapıldığı iş yükünü kapsamaktadır (Karadağ & Cankul, 2015). Bu durum özellikle yılsonunda ve yılbaşında yaşadıkları zaman baskısı ve işlerinin doğası gereği karmaşıklığı sebebiyle muhasebe meslek mensuplarının da önemli bir zihinsel iş yükü altında kalma olasılığını güçlendirmektedir.

Presenteeism

Presenteeism, 1990'ların sonunda literatüre giren güncel sayılabilecek bir kavramdır (Knani, 2013). Presenteeism, kişinin hasta olmasına rağmen işe gelmesi durumudur. Bir başka ifadeyle presenteeism, kişinin kendini iyi hissetmese bile işte bulunması olarak tanımlanabilir (Omar ve ark., 2016). Presenteeism, çalışanın hastalığından dolayı kendisini iş yapacak halde hissetmemesi ve bu durumuna rağmen işe gelmesi ve uzun saatler işyerinde bulunması durumudur (Karagöz & Bektaş, 2020). Presenteeism birçok meslekte görülür. Ancak özellikle eğitim, sağlık, yönetim ve mali işler (muhasebe) gibi bazı meslek gruplarında görevin önemi, yüksek sorumlulukların var olması, işin sürekliliği ve zaman baskısı, çalışanların işte hem öznel hem de nesnel olarak yeri doldurulamaz hissetmeleri ve sosyal beklentileri ihmal etmekten korkmaları gibi sebeplerden dolayı presenteeism olgusu daha yüksektir (Omar ve ark., 2016).

Ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar incelendiğinde presenteeism olgusunun örgütsel sessizlik, örgütsel bağlılık, örgütsel destek, örgütsel adalet, sinizm, özdeşleşme, stres, iş tatmini, tükenmişlik gibi birçok kavramla ilişkilendirilerek araştırıldığı görülmektedir (Çelik, 2018; Knani, 2013; Omar ve ark., 2016; Ma ve ark., 2018; Alar Erkal & Naktiyok, 2021). Bu çalışmada da zihinsel iş yükünün tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerine etkisi ve bu etkide presenteeism aracılık rolü araştırılmıştır. Burada muhasebe meslek mensuplarının işlerinin özellikle belirli tarihlerde yoğunluk kazanması onların hasta bile olsalar işlerin yetişmesi için işyerine gelmelerini zorunlu kılabilmektedir.

Tükenmişlik

Tükenmişlik, genellikle kişinin işyerinde yaşadığı sorunlar sonucunda ortaya çıkan ve uzun süreli strese sebep olan olumsuz bir duygusal tepkiyi ifade eder (Demerouti ve ark., 2009). İş tükenmişliği genel olarak yorgunluk, duygusal kaygı, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığı içeren psikolojik bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Abareshi, 2022). Tükenmişlik örgütler için oldukça önemli bir konudur. Çalışanın yaşadığı tükenmişlik hissi verimlilik, performans ve etkinliği azaltmaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar devamsızlık ve işten

ayrılma gibi olumsuz davranışlar sergileyebilirler (Ferreira & Martinez, 2012). Araştırmalar tükenmişliğin öz saygının azalması, madde bağımlılığı, performansın azalması, kaygı, depresyon ve sağlık sorunlarının artmasına neden olabileceğini göstermiştir (Baeriswyl ve ark., 2017).

Maslach & Jackson (1986) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç boyuta ayırmıştır. Duygusal tükenme, enerjinin azalmasını; duyarsızlaşma, etrafındakileri umursamama ve kişisel aktivitenin azalmasını ifade etmektedir. Son olarak kişisel başarısızlık ise yeterlilik duygusunu, iş tatminini ve pozitifliği azaltan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Abareshi, 2022). Bu çalışmada tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları incelenmiştir. Öyle ki muhasebe meslek mensuplarının işleri esnasında farklı; mükellef, kişi, kurum ve kuruluşlarla etkileşim içinde bulunmaları onların bir süre sonra duygusal tükenme ve de son tahlilde muhatap oldukları kişilere karşı duyarsız kalmaya kadar varan bir tükenmişlik olgusu ile karşı karşıya kalabilme ihtimalini kuvvetlendirmektedir.

Değişkenler Arası İlişkiler ve Araştırma Hipotezleri

Zihinsel İş Yükü ve Tükenmişlik İlişkisi

Tükenmişlik, muhasebe meslek gruplarının yoğun yaşadığı bir duygu durumudur. İşlerin belirli bir zamanda yapılması zorunluluğundan kaynaklanan zaman baskısı, işveren ya da mükellef talepleri gibi sebeplerden dolayı stres altında kalan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşamalarında iş yükleri etkili olmaktadır (Çelik, 2016). Aşırı düzeydeki zihinsel iş yükü, özellikle sunulan bilgi miktarı çalışanın kapasitesini aşarsa, hatalara veya bilgi işlemede gecikmelere neden olabilir (DiDomenico & Nussbaum, 2011).

İşyerinde performansı, üretkenliği, verimliliği ve refahı olumsuz yönde etkilediği için mesleki risk faktörü olarak dikkat çeken zihinsel iş yükü, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya da sebep olabilir (Tetrick ve ark., 2000). Literatür incelendiğinde iş yükünün duygusal tükenmenin güçlü bir yordayıcısı olduğu önceki araştırmalarda gösterilmiştir (Alarcon, 2011; Sonnentag ve ark., 2010; Van Ruyseveldt ve ark., 2011). Akca & Küçüköğlü (2020) Türkiye’de akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda, zihinsel iş yükünün tükenmişliği artırdığını ve performansı azalttığını söylemiştir. Baeriswyl ve ark., (2017) iş yükünün tükenmişliğe sebep olduğunu belirtmiştir. Zanabazar & Jigjiddorj (2022) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda, zihinsel iş yükünün tükenmişliği artırırken örgütsel bağlılığı azalttığını tespit etmiştir. Çelik’in (2016) muhasebe meslek grupları üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda, iş yükünün tükenmişliği artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Abareshi (2022) yaptığı araştırmanın sonucunda, tükenmişlik ile zihinsel iş yükü arasında anlamlı bir istatistiksel ilişki olduğunu ve genel iş yükü ile tükenmişliğin alt boyutlarından, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında da anlamlı bir istatistiksel ilişki olduğunu göstermiştir.

Yukarıda belirtilen ampirik bulgulara dayanarak, zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı etkilemesi beklenmektedir. Buradan hareketle “H₁: Zihinsel iş yükü, duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir ve H₂: Zihinsel iş yükü, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.” biçimindeki hipotezler geliştirilmiştir.

Zihinsel İş Yükü ve Presenteeism İlişkisi

İş yükü, kişi veya kişiler tarafından belirli bir süre içerisinde yapılması gereken iş miktarının tamamı olarak tanımlanır (Jalali ve ark., 2023). Literatür incelendiğinde iş yükü, fiziksel ve zihinsel iş yükü olarak karşımıza çıkmaktadır (DiDomenico & Nussbaum, 2011). Zihinsel iş yükü, çalışanın görevini yapmak için katlandığı zihinsel çabayı veya zihinsel zorlanmayı ifade eder (Erdoğan, 2020). Muhasebecilerin iş yükü, yalnızca fiziksel görevlerle sınırlı değildir; aynı zamanda bilişsel veya zihinsel görevleri de iş yükünün oluşmasında etkili rol

oynamaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarının çalışma saatlerinin uzatılması ve yoğunlaştırılması presenteeisme neden olabilir. İş yükünün presenteeismen en önemli belirleyicilerinden biri olduğu kanıtlanmıştır (Baeriswyl ve ark., 2017). Örnek olarak Claes (2011), dört Avrupa ülkesinde yaptığı çalışmada, iş yükünün presenteeisme sebep olabileceğini göstermiştir. Çelik (2018) çalışmasında presenteeisme neden olan problemlerin başında ağır iş yükü, iş doyum eksikliği ve ekonomik sorunların geldiğini belirtmiş ve araştırmanın sonucunda presenteeism ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Carvalho ve ark., (2021) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda iş yükü (fiziksel-zihinsel iş yükü) ile presenteeism arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Wang ve ark., (2018) Çin’deki hizmet kuruluşlarındaki 277 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda iş yükü arttıkça presenteeism de arttığını göstermişlerdir. Literatürdeki bu ilişkilerden yola çıkılarak “H₃: Zihinsel iş yükü presenteeismi pozitif yönde etkiler.” şeklindeki hipotez geliştirilmiştir.

Presenteeism ve Tükenmişlik İlişkisi

Araştırmalara göre başkalarıyla sürekli temas içinde olmak, yönetim işi yapmak ve bilgisayarla uğraşp sürekli hesap işleri yapmak zamanla çalışanda tükenmişliğe sebep olmaktadır (Ferreira & Martinez, 2012). Örneğin bilgisayarla çalışan ve hesap işleri ile uğraşan muhasebe meslek gruplarının da zamanla tükenmişlik sendromu yaşanması beklenmektedir. Bireysel bir sıkıntı gibi görünen tükenmişlik hem işgöreni hem de işvereni etkileyen toplumsal bir sorundur (Karagöz & Bektaş, 2020). İşyerinde yaşanan kronikleşmiş stres durumunu ifade eden tükenmişlik sendromu (Öztürk & Öztürk, 2023) bu çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla ele alınmıştır. Duygusal tükenme, duygusal ve fiziksel olarak aşırı gerginlik hissini ifade eder (Ferreira & Martinez, 2012). Duyarsızlaşma, çalışanın işe ve müşterilere karşı ilgisiz, duyarsız ve soğuk davranışlar göstermesidir (Açıkel & Esen, 2023). İşyerinde tükenmişliğe sebep olacak önemli etkenlerden biri de presenteeismdir. Presenteeism, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları nedeniyle işte verimli bir şekilde var olamamasını ve üretkenliğinin azalmasını ifade eder (Kim ve ark., 2023).

Literatür incelendiğinde presenteeismen zamanla çalışanda tükenmişliğe sebep olacağını gösteren birçok araştırmaya rastlanmıştır. Örneğin Demerouti ve ark., (2009) yaptığı araştırmanın sonucunda, iş taleplerinin presenteeisme neden olduğunu ve presenteeismen de duyarsızlaşmaya neden olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada presenteeism arttıkça tükenmişliğin arttığı ifade edilmiştir (Demerouti ve ark., 2009). Panari & Simbula (2016) tarafından yapılan Kuzey İtalya’da 264 ortaokul öğretmeni üzerinde yapılan çalışmada presenteeism ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü orta derecede bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Alar Erkal & Naktiyok (2021) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda presenteeism ile tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Ferreira & Martinez (2012) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda presenteeismen arttıkça tükenmişliğin de arttığını göstermiştir. Benzer şekilde Karagöz & Bektaş (2020) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda, presenteeism ile tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Literatürdeki bu ilişkilere dayanarak bu araştırma için “H₄: Presenteeism duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkiler ve H₅: Presenteeism duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkiler.” şeklindeki hipotezler kurulmuştur.

İş Yükünün, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma ile İlişkisinde Presenteeism Aracı Rolü

Presenteeism, çalışanın hastalanmasına rağmen işe gelmesi ancak işyerinde etkin ve verimli çalışmaması durumudur. Başka bir ifadeyle

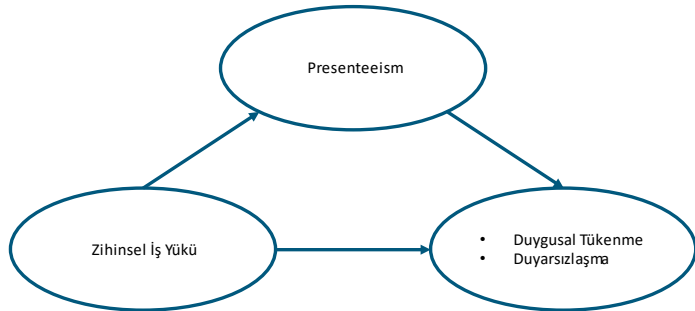
presenteeism, işte görünürde var olmayı ifade etmektedir. İşyerinde presenteeism davranışının nedeni sadece sağlık sorunları değildir, aynı zamanda iş ortamı ve bireysel özellikler de buna neden olabilir (Hasan ve ark., 2024). Presenteeism nedenleri arasında, fiziksel ve zihinsel iş yükü, kaynak eksikliği, stres, zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, iş güvencesinin olmaması, çalışanın özel hayatındaki problemler gibi etkenlerde sayılabilir (Mumlu Karanfil & Doğan, 2023). Bununla birlikte presenteeism yaşanması sonucunda verimlilik kaybı, işe devamsızlığın artması, performans düşüklüğü, sinizm ve tükenmişlik sendromu gibi işyerinde istenmeyen olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Pei ve ark., 2020). Bu çalışmada da zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ilişki olduğu ve bu ilişkide de presenteeism aracı rol üstlendiği varsayımı üzerine odaklanılmıştır.

Literatür incelendiğinde zihinsel iş yükünün tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (Alarcon, 2011; Sonnentag ve ark., 2010; Van Ruyseveldt ve ark., 2011). Bununla birlikte zihinsel iş yükünün presenteeism üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır (Carvalho ve ark., 2021; Wang ve ark., 2018; Claes, 2011). Ayrıca presenteeism de tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (Demerouti ve ark., 2009; Panari & Simbula, 2016; Karagöz & Bektaş, 2020). Bu bağlamda zihinsel iş yükünün tükenmişlik (alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) üzerindeki etkisinde presenteeism aracı etkisi olabilir. Yani zihinsel iş yükü, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya doğrudan etki ederken; burada presenteeism vasıtasıyla duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortaya çıkabileceği ileri sürülebilir. Başka bir ifadeyle zihinsel iş yükü duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı hem doğrudan hem de presenteeism aracılığıyla dolaylı yoldan etkileyebilir. Bu varsayımlardan yola çıkılarak "H₆: Presenteeism, zihinsel iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık eder ve H₇: Presenteeism, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye aracılık eder." biçimindeki hipotezler geliştirilmiştir.

Metodoloji

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde etkisi olduğu ve bu etkiye presenteeism aracılık yaptığı varsayılmıştır. Bu varsayımdan yola çıkılarak zihinsel iş yükünün bağımsız değişken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın bağımlı değişken ve presenteeism ise aracı değişken olduğu basit aracılık modeli aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evreni Kayseri Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na (SMMM) kayıtlı muhasebe meslek mensuplarından oluşmaktadır. Bu kapsamda Kayseri SMMM'dan edinilen bilgilere göre Kayseri'de faaliyette bulunan odaya kayıtlı 1960 meslek mensubu olduğu tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının bürolarına gidilerek yüz

yüze görüşme yapılmış ve hazırlanan anket formlarının 371 tanesinin doldurulması sağlanmıştır. Ancak geri dönen anketlerin 53 tanesi eksik doldurulduğu için 318 anket analizlerde kullanılmıştır. Meslek mensuplarının birçoğu iş yoğunluklarından dolayı zamanları olmadığını belirterek anketi doldurmayı reddetmiştir.

Veri Toplama Araçları ve Ölçekler

Bu araştırma Muhasebe Meslek Mensuplarına yapılmış ve oluşturulan anketle kolayca örneklem yöntemi kullanılmıştır. Anketler dağıtımdan önce yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörlüğü, Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulunun 19.12.2023 tarihli ve 2300091863 sayılı kararıyla alınmıştır.

Araştırma ölçeği toplamda dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm demografik değişkenlere (cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, medeni durum, mesleki unvan, çalışma süresi, çalışma şekli, mükellef sayısı, çalışan sayısı gibi) ait 9 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm Presenteeism (İşte Var Olamama) olgusuna yönelik 6 sorudan oluşmaktadır. Presenteeism olgusunu ölçmek için Koopman ve ark., (2002)'nin geliştirmiş olduğu "Standford Presenteeism Ölçeği (SPS 6)"den yararlanılmıştır. Söz konusu ölçek maddelerinin araştırma verileri ile desteklenip desteklenmediğini ortaya koymak için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda üç maddenin faktör yüklerinin düşük ve uyum iyiliğinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığı görülmüştür. Bu sebeple üç madde analiz dışı bırakılmış geriye kalan altı madde ile arzu edilen uyum iyiliği istatistiklerine ulaşılabilmektedir. Söz konusu istatistikler ($X^2 = [40, N=318] = 21.232$; $X^2/sd = 3.718$; CFI= 1.00; RMSEA= .594; SRMR= .001) şeklindedir.

Anketin üçüncü bölümü meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik olarak tasarlanmıştır. Bu bölümde Maslach & Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden faydalanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği, "Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı" olmak üzere üç boyut ve 22 maddeden oluşmaktadır. Ancak bu çalışmada tükenmişliği ölçmek için iki boyut "Duygusal Tükenme (9 madde) ve Duyarsızlaşma (5 madde)" kullanılmış olup "Kişisel Başarı (8 madde)" boyutu kullanılmamıştır. İlgili literatüre bakıldığında da tükenmişliğin belirli bir boyutunu araştırmalarında değişken olarak kullanan çeşitli çalışmalara rastlanmaktadır (Weisberg & Sagie; 1999; Lambert ve ark., 2015; Jeong & Han 2015; West ve ark., 2012). Muhasebe meslek mensuplarında oluşan tükenmişlik olgusunun arka planında kişilerin kendini performanslarına ilişkin düşük kişisel başarı algısına sahip olma olasılığının zayıflığı da bu boyutun ihmal edilmesinin nedenlerindedir. Gerek duygusal tükenme gerekse duyarsızlaşma ile ilgili ölçeklere uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçek maddelerinin veri ile doğrulandığı sonucuna ulaşılmıştır. Her iki boyut içinde arzu edilen uyum iyiliği istatistiklerine ulaşıldığı görülmüştür. Duygusal tükenmeye ilişkin uyum iyiliği istatistikleri ($X^2 = [30, N=318] = 111.582$; $X^2/sd = 4.649$; CFI= .964; RMSEA= .107; SRMR= .0361) gibidir. Duyarsızlaşma ile ilgili uyum iyiliği istatistikleri de ($X^2 = [16, N=318] = 22.313$; $X^2/sd = 5.578$; CFI= .977; RMSEA= .120; SRMR= .0347) şeklindedir.

Anketin dördüncü bölümünde meslek mensuplarının zihinsel iş yükünü belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu bağlamda zihinsel iş yükünü ölçmek için ABD Hava Kuvvetleri Medikal Araştırma Laboratuvarı tarafından geliştirilen "The Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)" (Potter & Bressler, 1989) ölçeği kullanılmıştır. SWAT ölçeği toplam 9 ifadeden oluşmaktadır. Zihinsel iş yükü ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda bazı maddelerin faktör yüklerinin düşük olduğu ve ölçeğin uyum iyiliğinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığı görülmüştür. Bu sebeplerle faktör yükü düşük olan ve uyum iyiliğini bozan altı madde ölçekten çıkarılmıştır. Böylece zihinsel iş yükü ölçek maddelerinden üç tanesi ile

istenilen sonuca ulaşılmıştır. Ölçeğe ilişkin uyum iyiliği sonuçları ($X^2= [40, N=318] = 16.232$; $X^2/sd= 4.022$; CFI= .961; RMSEA= .389; SRMR= .002) şeklindedir.

Bulgular

Araştırmada ilk önce demografik değişkenlere ilişkin bulgular incelenmiştir. Demografik değişkenler incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun %90.88'i SMMM'lerden oluştuğu tespit edilmiştir. Cinsiyet açısından bakıldığında katılımcıların %86.16'sının erkeklerden oluştuğu görülmüştür. Medeni durumlarına bakıldığında katılımcıların %85.22'si evli ve %14.78'i bekârlardan oluşmaktadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun %76.42'sinin lisans mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Bununla birlikte çalışma süresine bakıldığında katılımcıların %42.15'inin 16 yıldan fazladır bu işi yaptığı anlaşılmıştır. Mükellef sayıları incelendiğinde %37.11'inin 50-99 arasında ve %34.59'unun 0-49 arasında mükellefi olduğu anlaşılmıştır. Çalışan sayısına baktığımızda %65.77'sin 1-3 arasında çalışan olduğu tespit edilmiştir. Son olarak yaşları incelendiğinde katılımcıların %41.19'unun 31-40 yaş arasında, %27.36'sının 41-50 yaş arasında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	α	CR	AVE	ASV	MSV	\sqrt{AVE}
Presenteeism	.82	.71	.60	.16	.29	.77
Duyusal Tükenme	.94	.94	.69	.31	.47	.83
Duyarsızlaşma	.87	.87	.57	.23	.47	.75
Zihinsel İş Yükü	.67	.65	.52	.10	.17	.72

Presenteeism, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve zihinsel iş yükü ölçeklerine ait güvenilirlik değerleri için yaygın kabul gören cronbach alpha katsayısının yanında son dönemlerde CR değerlerine de bakılmaktadır. Alpha değerinin .70 olması istenmektedir. Ancak literatürde söz konusu değer .60 $\leq\alpha$.70 arasında olması da uygun görülmekte ya da orta derecede güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Özdamar, 2002; George & Mallery, 2003). Kavramlara dair ölçeklerin alpha değerleri zihinsel iş yükü değişkeni dışında söz konusu değerler üzerindedir. Zihinsel iş yükü değeri ise .67 değeri ile kabul edilebilir veya orta güvenilirlikte bir değerdir. Ölçeklerin birleşim ve ayrışım geçerliliği için AVE, MSV ve ASV değerlerine bakılmıştır. Bu bağlamda birleşim geçerliliği açısından AVE>.50; CR>.70 ve CR>AVE şartının sağlanması, ayrışım geçerliliği bakımından MSV<AVE, ASV<AVE ve $\sqrt{AVE} >$ faktörler arası korelasyon şartının sağlanması gerektiği ileri sürülmektedir (Gürbüz, 2019; Hair ve ark., 2014). Değişkenlere veya ölçeklere ait CR, AVE, MSV ve ASV değerleri Tablo 1'de korelasyon değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 1'deki değişkenlere ait gerek alpha gerekse CR değerlerinin biri haricinde .70 kesme değerinin üzerinde olduğunu görülmektedir. Fornell & Larcker (1981), AVE değerinin .50'den küçük ancak CR'nin .60'dan büyük olması durumunda yapının birleşim geçerliliğinin hâlâ yeterli olduğunu belirtmiştir. Değişkenlere ilişkin AVE değerlerinin CR değerlerinden düşük ve AVE'nin .50'nin üstünde olması birleşim geçerliliğinin bulunduğu işaretlerdir. Söz konusu AVE değerlerinin gerek MSV ve gerekse ASV değerlerinden yüksek çıkması ayrışım geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. Öte yandan değişkenlerin \sqrt{AVE} sonuçların değişkenler arası korelasyonlardan yüksek olması ayrışım geçerliliğinin bir başka göstergesidir.

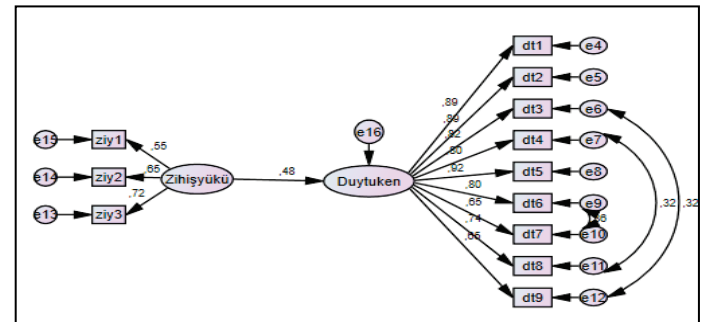
Tablo 2: Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	SS	1	2	3
Duyusal Tükenme	2.90	1,076	1		
Duyarsızlaşma	2.50	1,029	.685**	1	
Zihinsel İş Yükü	3.67	.988	.414**	.295**	1
Presenteeism	2.87	1,087	.538**	.376**	.246**

Not: N=318 * p <.05, ** p <.01.

Tablo 2'deki ortalama değerlerine bakıldığında muhasebe meslek gruplarının (3.67) ortalamaları üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum beklenildiği gibi muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü yaşadıklarını göstermektedir. Tablo 2'deki diğer değişkenlere bakıldığında duygusal tükenmenin (2.90), duyarsızlaşmanın (2.50) ve presenteeism (2.42) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu değerler muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve presenteeism düzeylerinin ortalamasının altında olduğunu göstermektedir.

Ayrıca Tablo 2'de zihinsel iş yükü, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve presenteeism arasındaki korelasyon ilişkilerine de yer verilmiştir. Buna göre zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ($r= .414, p<.01$) arasında orta şiddetli pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır. Zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma ($r= .295, p<.01$) arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır. Zihinsel iş yükü ile presenteeism ($r= .416, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır. Finansal memnuniyet ile görel finansal yoksunluk ($r= .246, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlıdır. Presenteeism ile duygusal tükenme ($r= .538, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır. Benzer şekilde presenteeism ile duyarsızlaşma ($r= .346, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır.



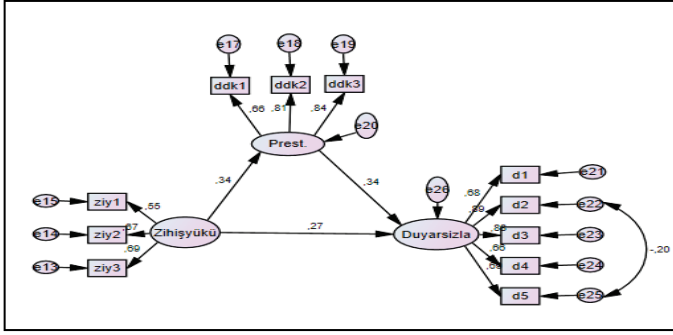
Şekil 2: Zihinsel İş Yükünün Duyusal Tükenme Üzerindeki Etkisine İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Araştırma için geliştirilen hipotezler uygun istatistiksel yazılımlar kullanılarak test edilmiştir. Veriler normal dağılım sergilediğinden Maximum Likelihood yöntemi ile kovaryans matrisleri oluşturulmuştur. Öncelikle presenteeism, duygusal tükenme ve zihinsel iş yükü değişkenlerinden oluşan ölçüm modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2= [84, N=318] = 238.850$; $X^2/sd= 2.843$; CFI= .951; RMSEA= .076; SRMR=.0530).

Ölçme modelinin doğrulanmış ve akabinde araştırmanın hipotezleri yapısal model üzerinde test edilmiştir. İlk olarak H1 (Zihinsel İş Yükü→Duyusal Tükenme) hipotezini test etmek için Şekil 2'de yer alan yapısal model analiz edilmiştir. Şekil 2'deki YEM sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duygusal tükenmeyi yordadığı ($\beta= .48; p<.01$) anlaşılmıştır. Bu sonuca bakıldığında H₁ hipotezinin desteklendiği anlaşılmıştır. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2=[50, N=318] = 210.232$; $X^2/sd= 4.205$; CFI= .941; RMSEA= .10; SRMR= .0623).

Araştırmanın diğer hipotezlerinin desteklenip desteklenmediğini test etmek amacıyla ise presenteeism aracı değişken olarak eklendiği Şekil 3'de yer alan ayrı bir yapısal model kurulmuştur. Aracı değişkenin modele dâhil edildiği analiz sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeismi yordadığı ($\beta= .34; p<.01$) görülmüştür. Bu sonuçlara göre H₃ desteklenmiştir. Benzer şekilde aracı değişken olan presenteeism, duygusal tükenme üzerindeki ($\beta= .50; p<.01$) etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Buna göre H₄ hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte aracı değişken olan presenteeism modele dahil

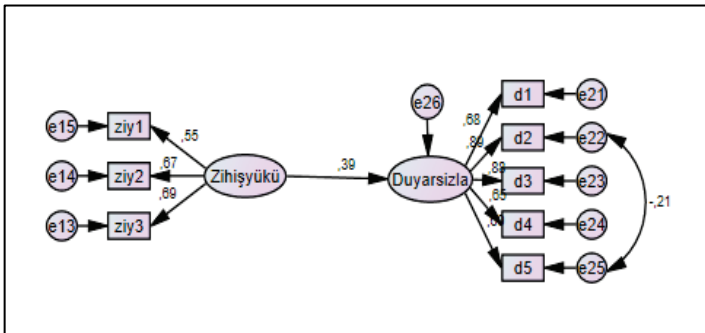
edilmesi ile zihinsel iş yükünden duygusal tükenmeye giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür ($\beta = .32$; $p < .01$). Böylece H_6 hipotezi de desteklenmiştir.



Şekil 3: Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolüne İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Zihinsel iş yükü, presenteeism ile birlikte duygusal tükenme üzerindeki değişimin (varyansın) %50'ini açıklamıştır. Analizler neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeksleri, literatürde kabul edilebilir sınırlar içindedir. Bu durum modelin veri ile uyumlu olduğunu göstermektedir ($X^2 [84, N=318] = 238.850$; $p < .01$; $X^2/sd = 2.843$; $CFI = .951$; $RMSEA = .076$; $SRMR = .0530$). Zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık rolü olup olmadığını ortaya koymak amacıyla bootstrap yöntemi ile yol analizine başvurulmuştur. İlgili literatürde çağdaş yaklaşım olarak ifade edilen Bootstrap yönteminin, geleneksel yöntem olan Baron & Kenny'nin (1986) nedensel adımlar yaklaşımından ve Sobel Testinden daha güçlü ve güvenilir sonuçlar verdiği ileri sürülmektedir (Gürbüz, 2019; Hayes, 2018). Bootstrap tekniğinde 5000 yeniden örneklem seçeneğinden yararlanılmıştır. Bootstrap tekniğinin kullanıldığı aracılık modellerinin test edilmesinde hipotezlerin desteklenebilmesi için %95 güven aralığında yapılan analizlerde elde edilen değerlerin güven aralığının alt ve üst sınırları arasında sıfır değeri yer almamalıdır (Gürbüz, 2019). Bootstrap sonuçlarına dayanak ise zihinsel iş yükünün presenteeism aracılığıyla duygusal tükenme üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu söylenebilir ($\beta = .168$, %95 [.095, .245]). Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, 0(sıfır) değerini içermemektedir. Bu sonuçlar, zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Bu durumda H_6 hipotezi desteklenmektedir.

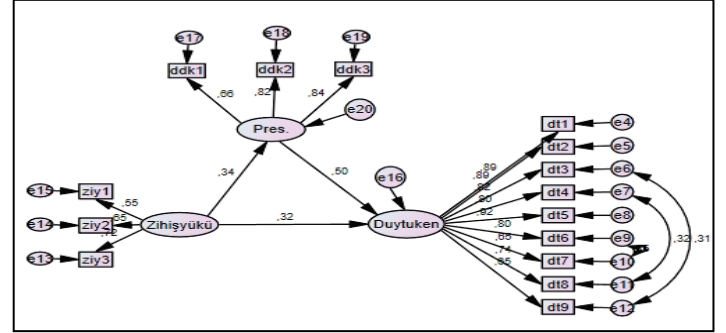
Bir sonraki aşamada zihinsel iş yükü, duyarsızlaşma ve presenteeism değişkenlerinden oluşan ölçme modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2 = [40, N=318] = 71.800$; $X^2/sd = 1.795$; $CFI = .977$; $RMSEA = .050$; $SRMR = .0436$).



Şekil 4: Zihinsel İş Yükünün Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Ölçme modelinin doğrulanmasının ardından araştırma hipotezlerini

test etmek için yapısal model üzerinde analizler yapılmaya devam edilmiştir. İlk olarak H_2 (Zihinsel İş Yükü \rightarrow Duyarsızlaşma) hipotezini test etmek amacıyla Şekil 4'de yer alan modelin analizi yapılmıştır. Şekil 4'deki YEM sonuçlarından zihinsel iş yükünün duyarsızlaşmayı yordadığı ($\beta = .39$; $p < .01$) anlaşılmıştır. Bu durumda H_2 hipotezi desteklenmiştir.



Şekil 5: Zihinsel İş Yükünün Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolüne İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Araştırmanın geri kalan hipotezlerini test etmek amacıyla ise presenteeism'in aracı değişken olduğu Şekil 5'de yer alan ayrı bir yapısal model kurulmuştur. Aracı değişken olan presenteeism'in duyarsızlaşma üzerindeki ($\beta = .34$; $p < .01$) etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Buna göre H_5 hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükü değişkeninden duyarsızlaşmaya giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür ($\beta = .27$; $p < .01$). Böylece H_7 hipotezi de desteklenmiştir.

Zihinsel iş yükü, presenteeism ile birlikte duyarsızlaşma üzerindeki değişimin (varyansın) %40'ını açıklamıştır. Analizler neticesinde elde edilen uyum iyiliği indekslerinin literatürde kabul edilebilir sınırlar içinde olması, modelin veri ile uyumlu olduğunu kanıtlamıştır ($X^2 = [40, N=318] = 71.800$; $X^2/sd = 1.795$; $CFI = .977$; $RMSEA = .050$; $SRMR = .0436$).

Bootstrap tekniği ile yapılan yol analizi sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeism aracılığıyla duyarsızlaşma üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu saptanmıştır ($\beta = .119$, %95 [.058, .203]). Zira Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, 0(sıfır) değerini kapsamamaktadır. Bu sonuçlara göre, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda H_7 hipotezi desteklenmektedir.

Tartışma

Küreselleşmenin etkisi ile birlikte sürekli olarak bilgi ve teknolojinin gelişmesi, insan ihtiyaçlarının değişmesi, örgütlerin çevresel değişimlere uyum sağlamak zorunda kalması çalışanlar üzerinde ciddi bir zihinsel iş yükü oluşturmaktadır ve bu durumda beraberinde tükenmişliği getirmektedir. Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sorunu ile karşı karşıya kalabilecekleri değerlendirilmektedir. Mevcut çalışmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya etki edeceği ve bu etkide presenteeism'in aracı rol üstleneceğini gösteren bir model geliştirilmiştir. Araştırmada modele dayalı olarak değişkenlerle ilgili çeşitli hipotezler geliştirilmiştir. Bu hipotezler Kayseri SMMMO'ya kayıtlı muhasebe meslek mensuplarına yapılan anket sonucunda elde edilen verilerle test edilmiştir.

Bu makalenin amacı, Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünün, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı nasıl etkilediğini ortaya koyarak mevcut

literatürü güçlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracı etkisi test edilmiştir.

Araştırmanın bulgularına genel olarak bakıldığında, Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yüküne maruz kaldıkları söylenebilir. Zira zaman baskısı ve karmaşık iş görevi nedeniyle muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü yaşayacakları beklenmekteydi. Bununla birlikte araştırmaya katılanların, presenteeisme ve tükenmişliğe maruz kaldıkları da söylenebilir. Bu bağlamda zihinsel iş yükünün presenteeisme duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya sebep olacağını varsaydığımız bu araştırmada, belirlediğimiz hipotezlerin tamamının desteklenmiş olması da dikkat çekicidir.

Yapılan analizlerin sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Aracı değişkenin modele dahil edildiği analiz sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeismi yordadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre zihinsel iş yükünün presenteeismi pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in duygusal tükenme üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükünden duygusal tükenmeye giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür. Buna göre zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğunu iddia eden araştırma hipotezi desteklenmiştir. YEM sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duyarsızlaşmayı yordadığı tespit edilmiştir. Bu durumda zihinsel iş yükünün, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkileyeceğini varsayan hipotez desteklenmiştir. Aracı değişken olan presenteeism'in duyarsızlaşma üzerindeki etkisine bakıldığında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükü değişkeninden duyarsızlaşmaya giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür. Bu sonuçlar, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmanın bulguları, muhasebe meslek mensupları ile ilgili olan veya olmayan örneklere dayanan önceki bulgularla tutarlıdır. Alarcon (2011), Sonnentag vd., (2010) ve Van Ruyseveldt ve ark., (2011) yaptıkları araştırmaların sonucunda zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Carvalho ve ark., (2021), Wang ve ark., (2018) ve Claes (2011) zihinsel iş yükünün presenteeismi pozitif yönde etkilediğini destekler nitelikte çalışmalar yapmışlardır. Ayrıca Demerouti ve ark., (2009), Panari ve Simbula (2016) ile Karagöz ve Bektaş (2020) presenteeism'in duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı etkileyeceğini ortaya koymuşlardır.

Yapılan bu çalışma literatüre çeşitli katkılar sağlamaktadır. İlk olarak, çalışmanın sonuçları Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünü ve beraberinde getirdiği psikolojik sıkıntıları dile getirerek literatüre katkıda bulunmuştur. İkincisi, kullanılan gelişmiş istatistiksel yöntemlerle, daha önce literatürde modellenmeyen zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerini bir araya getirerek karmaşık ilişkilerin modellenmesine olanak sağlamıştır.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak zihinsel iş yükü, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artıran olumsuz bir etkidir. Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yüklerinin yüksek olduğu ve bu durumda çalışanların presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sendromlarını artırdığı anlaşılmıştır. Bu durum

onların zihinsel iş yüklerinin fazla olduğunu ve psikolojik sıkıntılar yaşadığını göstermektedir. Bu problemin acil bir şekilde çözülmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda yapılması gereken ilk şey muhasebe meslek mensuplarının çalışma koşullarının düzeltilmesidir. Ancak kişinin yaşadığı tükenmişlik görevlerdeki veya çalışma koşullarındaki yeterli iyileşme ile hemen düzeltilebilecek bir durum değildir (Demerouti ve ark., 2009). Bu sebeple, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin yanı sıra tükenmişlik yaşayan çalışanların psikoloji konusunda uzman kişilerden destek alması sağlanmalıdır.

Tükenmişlik; duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı da içeren çok yönlü bir sendromdur (Knani, 2013). Bu çalışmada anket soruları hazırlanırken kişisel başarıyı içeren boyut araştırmacıların kararıyla ölçüğe dahil edilmemiştir. Bu durum çalışmanın sınırlılıkları arasında sayılabilir. Bununla birlikte araştırmaya sadece Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensupları dahil edilmiştir. Araştırmamızın diğer bir sınırı verilerin tek bir ilden toplanmış olmasıdır. Gelecekte bu tarz çalışma yapmak isteyen araştırmacılara önerimiz farklı il veya illeri çalışmalarına dahil etmeleridir. Ayrıca bu araştırma diğer bir kısıtı katılımcıların anlık duygularını içeren kesitsel yöntemle verilerin toplanmış olmasıdır. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının farklı zamanlardaki duygu ve düşünceleri göz ardı edilmiştir. Gelecekte benzer bir araştırma yapmak isteyenlere boylamsal olarak konuyu incelemeleri önerilebilir. Nitel metodoloji gibi farklı metodolojik yaklaşımlarla konu incelenebilir ve bu böylece ilgili yazının zenginlik ve derinlik kazanması sağlanabilir.

Araştırma ve yayın etiği beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörlüğü, Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulunun 19.12.2023 tarihli ve 2300091863 sayılı kararıyla alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar katkıları: Bu araştırma üç yazar tarafından hazırlanmıştır. Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkıda bulunmuştur.

Çıkar çatışması: Bu araştırmada yazarlar veya üçüncü taraflar açısından çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek beyanı: Bu çalışma için herhangi bir destek alınmamıştır.

Statement of research and publication ethics: This study was prepared in accordance with the rules of scientific research and publication ethics. The Ethics Committee approval of the research was obtained with the decision of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University Rectorate, Scientific Research and Publication Ethics Committee dated 19.12.2023 and numbered 2300091863.

Peer Review: External independent.

Author contributions: This research was prepared by three authors. The authors contributed equally to the study.

Conflict of interest: There are no conflicts of interest for the authors or third parties in this research.

Declaration of support: No support was received for this study.

Kaynaklar

- Abareshi, F., Salimi, F., Farnia, F., Fallahi, M., & Rastaghi, S. (2022). The impact of mental workload, work-related and socio-demographic factors on job burnout among emergency medical staff. *Work*, 72(4), 1269-1277. [\[CrossRef\]](#)
- Açıkel, A., & Esen Ş., (2023). Covid-19 pandemisinin iş yükü algısı ve tükenmişlik üzerindeki rolü: Bartın Üniversitesi akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 271-297. [\[CrossRef\]](#)
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands,

- resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior*, 79(2), 549-562. [\[CrossRef\]](#)
- Alar Erkal, E. & Naktiyok, A. (2021). İşte var olamama bağlamında örgütsel sinizmin tükenmişlik üzerine etkisi: Atatürk Üniversitesi Helitama Örneği. *Journal of Life Economics*, 8 (4), 443-454. [\[CrossRef\]](#)
- Akca, M., & Küçükoğlu, M. T. (2020). Relationships between mental workload, burnout, and job performance: A research among academicians. In *Evaluating mental workload for improved workplace performance*, 49-68. IGI Global. [\[CrossRef\]](#)
- Baeriswyl, S., Krause, A., Elfering, A., & Berset, M. (2017). How workload and coworker support relate to emotional exhaustion: The mediating role of sickness presenteeism. *International Journal of Stress Management*, 24(S1), 52-73. [\[CrossRef\]](#)
- Carvalho, D. P. D., Rocha, L. P., Brum, A. N., Brum, R. G., Bordignon, S. S., Barlem, E. L. D., & Tomaschewski-Barlem, J. G. (2021). Relationship between workloads and presenteeism among nursing workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74(6), 1-7. [\[CrossRef\]](#)
- Claes, R. (2011). Employee correlates of sickness presence: A study across four European countries. *Work & Stress*, 25, 224-242. [\[CrossRef\]](#)
- Çelik, H. (2018). Presenteeism'in iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine etkisi. Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik yaşam doyumu ve iş yükü ilişkisi: Denizli'de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152. [\[CrossRef\]](#)
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50-68. [\[CrossRef\]](#)
- Deran, A., & Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (45), 69-93. [\[CrossRef\]](#)
- DiDomenico, A., & Nussbaum, M. A. (2011). Effects of different physical workload parameters on mental workload and performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41(3), 255-260. [\[CrossRef\]](#)
- Eroğlu, A. (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227. [\[CrossRef\]](#)
- Ferreira, A. I., & Martinez, L. F. (2012). Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390. [\[CrossRef\]](#)
- Fornell, C. D., & Lacker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50. [\[CrossRef\]](#)
- Hasan, S. A., Naseem, A., Mahmood, M., Sajjad, Z., & Mirza, M. Z. (2024). Impact of supervisor phubbing on workplace incivility and workplace presenteeism: mediation and moderation effect of self-esteem and power distance. *Journal of Management Development*, 43(1), 68-86. [\[CrossRef\]](#)
- Jalali, M., Esmaili, R., Habibi, E., Alizadeh, M., & Karimi, A. (2023). Mental workload profile and its relationship with presenteeism, absenteeism and job performance among surgeons: The mediating role of occupational fatigue. *Heliyon*, 9(9), 1-10. [\[CrossRef\]](#)
- Jeong, K. Y., & Han, O. S. (2015). A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. *Journal of dental Hygiene Science*, 15(3), 280-286. [\[CrossRef\]](#)
- Karadağ, M., & Cankul, İ. H. (2015). Hekimlerde zihinsel iş yükü değerlendirmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 35, 361-370. [\[CrossRef\]](#)
- Karagöz, Ş., & Bektaş, M. (2020). Presenteeism'in tükenmişliğe etkisi: Bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(4), 385-401. [\[CrossRef\]](#)
- Kim, Y. S., Shin, D. J., & Kim, B. K. (2023). Effect of COVID-19-Induced Changes on Job Insecurity, Presenteeism, and Turnover Intention in the Workplace—An Investigation of Generalized Anxiety Disorder among Hotel Employees Using the GAD-7 Scale. *Sustainability*, 15(6), 5377. [\[CrossRef\]](#)
- Knani, M. (2013). Exploratory study of the impacts of new technology implementation on burnout and presenteeism. *International Journal of Business and Management*, 8(22), 92-97. [\[CrossRef\]](#)
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., ve Hackleman, P. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 44, 14-20. [\[CrossRef\]](#)
- Lambert, E. G., Barton-Bellessa, S. M., & Hogan, N. L. (2015). The consequences of emotional burnout among correctional staff. *Sage Open*, 5(2), 1-15. [\[CrossRef\]](#)
- Ma, J., Meltzer, D. P., Yang, L. Q., & Liu, C. (2018). Motivation and presenteeism: The whys and whats. *Presenteeism at work*, 97-122. [\[CrossRef\]](#)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. [\[CrossRef\]](#)
- Mumlu Karanfil, S., & Doğan, A. (2023). İş Güvencesizliğinin Presenteeism (İşyerinde Görünürde Var Olma) Davranışına Etkisinde İş yaşam dengelinin aracı rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (58), 379-401. [\[CrossRef\]](#)
- Omar, M. K., Rusdi, S. D., Husein, N., & TKM, T. B. (2016). Presenteeism and its effect towards academic burnout and life satisfaction: A study in a public university of Malaysia. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 2(2), 85-90. [\[CrossRef\]](#)
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S. & Çına Bal, E. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1) 2011, 84-98. [\[CrossRef\]](#)
- George, D. & Mallery P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. [\[CrossRef\]](#)
- Özdamar K. (2002). Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi. [\[CrossRef\]](#)
- Gürbüz, S. (2019). AMOS ile Yapısal Eşitlik Modellemesi. Ankara: Seçkin Yayınevi. [\[CrossRef\]](#)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares, Structural Equation Modeling (PLS-SEM). [\[CrossRef\]](#)
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis second edition: A regression-based approach. New York: The Guilford Press. [\[CrossRef\]](#)
- Panari, C., & Simbula, S. (2016). Presenteeism "on the desk".

- International Journal of Workplace Health Management*, 9(1), 84–95. [\[CrossRef\]](#).
- Pei, P., Lin, G., Li, G., Zhu, Y., & Xi, X. (2020). The association between doctors' presenteeism and job burnout: a cross-sectional survey study in China. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-7. [\[CrossRef\]](#)
- Potter, S. S., & Bressler, J. R. (1989). Subjective workload assessment technique (swat): a user's guide. *Wright-Patterson Air Force Base: Armstrong Aerospace Medical Research Laboratory*.
- Savsar, C. (2023). Muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik düzeyinin saptanmasına yönelik bir araştırma: Çorum ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 2371-2385. [\[CrossRef\]](#)
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. [\[CrossRef\]](#)
- Sweller, J. (2020). Cognitive load theory and educational technology. *Educational Technology Research and Development*, 68(1), 1-16. [\[CrossRef\]](#)
- Tetrick, L. E., Slack, K. J., Da Silva, N., & Sinclair, R. R. (2000). A comparison of the stress-strain process for business owners and nonowners: Differences in job demands, emotional exhaustion, satisfaction, and social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 464. [\[CrossRef\]](#)
- Van Ruysseveldt, J., Verboon, P., & Smulders, P. (2011). Job resources and emotional exhaustion: The mediating role of learning opportunities. *Work & Stress*, 25(3), 205-223. [\[CrossRef\]](#)
- Wang, Y., Chen, C. C., Lu, L., Eisenberger, R., & Fosh, P. (2018). Effects of leader-member exchange and workload on presenteeism. *Journal of Managerial Psychology*, 33(7/8), 511-523. [\[CrossRef\]](#)
- Weisberg J.& Sagie A. (1999). Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit, *The Journal of Psychology*, 133(3), 333-339. [\[CrossRef\]](#)
- West, C. P., Dyrbye, L. N., Satele, D. V., Sloan, J. A., & Shanafelt, T. D. (2012). Concurrent validity of single-item measures of emotional exhaustion and depersonalization in burnout assessment. *Journal of General Internal Medicine*, 27, 1445-1452. [\[CrossRef\]](#)
- Young, M. S., Brookhuis, K. A., Wickens, C. D., & Hancock, P. A. (2015). State of science: mental workload in ergonomics. *Ergonomics*, 58(1), 1-17. [\[CrossRef\]](#)
- Zanabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2022). Relationships between mental workload, job burnout, and organizational commitment. In *SHS Web of Conferences*, 132, 1-11. EDP Sciences. [\[CrossRef\]](#)

Extended Abstract

Objective: The aim of this article is to investigate the correlation between mental workload, emotional exhaustion, and depersonalisation among accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants. Additionally, it aims to determine whether presenteeism plays a mediating role in this relationship.

Research Questions: What is the relationship between mental workload and emotional exhaustion and depersonalisation? Does presenteeism mediate this relationship?

Literature Review: Mental workload is determined by the cognitive load theory, which posits that the human brain can only process a limited amount of new information at once (Sweller, 2020). The theory suggests that excessive or insufficient workload can have negative effects on learning and task performance (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). Mental workload is the interaction between job requirements and an employee's perception, abilities, and emotions (Akca & Küçüköğlü, 2020). Experiencing high mental workload can lead to burnout and presenteeism.

This study discusses burnout syndrome (Öztürk & Öztürk, 2023), which is a chronic stress state experienced in the workplace and is characterized by emotional exhaustion and depersonalisation. Emotional exhaustion is the sensation of emotional and physical overstrain (Ferreira & Martinez, 2012). Depersonalisation is characterised by an employee's indifferent, insensitive, and cold behaviour towards work and customers (Açikel & Esen, 2023). Presenteeism, which refers to the inability of employees to be productive at work due to physical and mental health problems, is one of the significant factors that can cause burnout in the workplace (Kim et al., 2023).

Methodology: The study population comprises accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants. According to information obtained from the Chamber, there are 1960 registered professional members operating in Kayseri. The professionals were interviewed face-to-face in their offices and asked to complete a prepared questionnaire. The analyses were conducted using SPSS 24 and IBM AMOS 24 programmes on 318 questionnaires.

Result and Conclusion: The research revealed that accounting professionals experience a high mental workload, which leads to an increase in emotional exhaustion and depersonalisation syndromes. Presenteeism was found to mediate both the relationship between mental workload and emotional exhaustion, and the relationship between mental workload and depersonalisation.