

DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK, İŞ STRESİ VE İŞE BAĞLILIĞIN İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

Esra BULGURCU GÜREL, Yrd. Doç. Dr.
burcu_bulgurcu@yahoo.com, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Özet: Son yıllarda iş yaşamında yaşanan değişimler, bireyler açısından iş ve aile yaşamını dengelemeyi oldukça zorlaştırmaktadır. Bu sebeple, bireylerin aile ve iş yaşamlarını etkileyen iş-aile çatışması kavramı, çok ilgi çekici bir araştırma konusu haline almıştır. Bu çalışmada, Denizli ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının, işe bağlılık, duygusal tükenmişlik ve iş stresinin iş-aile çatışması üzerindeki etkileri incelenmektedir. Bu amaçla, 176 muhasebe meslek mensubundan elde edilen veriler, hiyerarşik regresyon yöntemiyle analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş-aile Çatışması, İşe Bağlılık, Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi

IMPACT OF EMOTIONAL EXHAUSTION, WORK STRESS AND JOB COMMITMENT ON WORK-FAMILY CONFLICT: DENİZLİ SAMPLE

Abstract: In recent years, as a result of changing working life, balancing work and family has become a challenge for individuals. Therefore, work-family conflict which have been observed to affect individuals family and work life have, became a very interesting research area. This study examines the impact of job commitment, emotional exhaustion and work stress on work-family conflict on accountants in Turkey, Denizli. For this purpose the data were collected from 176 accountants and the data were evaluated by step-wise regression analysis.

Keywords: Work-Family Conflict, Job Commitment, Emotional Exhaustion, Work Stress

I. GİRİŞ

Çalışma yaşamındaki değişimler ve dönüşümler sonucu gittikçe daha çok çalışan iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Kadınların iş yaşamında giderek daha aktif bir rol oynamaları geleneksel aile yaşamında değişikliklere yol açmakta ve rol taleplerinin uyumsuzluğu iş-aile çatışmasına neden olmaktadır. İş-aile çatışması bireyin iş yaşamına ve özel hayatına etki eden iki boyutlu bir çatışmadır. Bireylerin aile yaşamında karşılaştıkları sıkıntılar, işteki performanslarını etkilerken, iş yaşamında karşılaştıkları sorunlar aile yaşantılarını olumsuz olarak etkilemekte ve bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlığının bozulmasına yol açmaktadır. Literatürde yapılan birçok araştırma iş-aile çatışmasının çeşitli olumsuz bireysel ve örgütsel sonuçlarından söz etmektedir. İş-aile çatışması bireyin üstlendiği çoklu roller sonrasında ortaya çıkmaktadır. Rol taleplerinin yarattığı baskı arasında sıkışıp kalan birey için iş-aile çatışması kaçınılmaz olmaktadır. İş-aile çatışması zamanının büyük bir kısmını işte geçirmek zorunda kalan günümüz çalışanlarının sıklıkla karşı karşıya kaldığı ve bireylerin yaşamdan aldığı hazda ve yaşam kalitesinde düşmeye yol açan önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yoğun baskılar altında çalışan günümüz çalışanları için iş-aile çatışmasına yol açan faktörlerin ortaya konulması ve çözümüne ilişkin öneriler geliştirilmesi oldukça önemlidir. Çalışmada öncelikle iş-aile çatışması, işe bağlılık, tükenmişlik ve iş stresi kavramlarına ilişkin teorik bir çerçeve oluşturulmaya çalışılmaktadır. Çalışmanın ampirik bölümünde ise, duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın, iş-aile çatışması üzerindeki etkisi hiyerarşik regresyon analiziyle test edilmektedir. Araştırma Denizli ilindeki 176 serbest muhasebeci ve mali müşavir üzerinde yapılmıştır.

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

II.1. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkmaktadır. İş ve aile yaşamının gereği olarak üstlenilen roller arasındaki uyumsuzluk arttıkça, iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556). Carlson ve Kacmar (2000) iş-aile çatışmasının belirleyicilerini rol çatışması, rol belirsizliği, zaman yetersizliği ve bağlılık olarak ifade etmektedir. Rol çatışması, iki ya da daha fazla rolü üstlenmenin birey üzerinde yarattığı baskı sonucu ortaya çıkan gerilim durumudur. Yani bireyin bir rolü üstlenirken aynı anda başka bir rolü de üstlenmesine bağlı olarak iki rol arasında kalmasıdır. Bu durum birey üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu baskının devam etmesi bireyin roller arası çatışma yaşamasına neden olmaktadır (Carlson ve Kacmar, 2000; Greenhaus vd., 1989:313). Parasuraman ve Simmers (2001) iş-aile çatışmasının, işten ve aileden kaynaklı rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle yaşandığını ifade etmektedir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556). İş ve aile yaşamındaki çatışmanın en önemli kaynaklarından biri bireyin aileden ve işten kaynaklanan sorumluluklarına eşit derecede ve yeterli zamanı ayıramamasıdır. Yapılan birçok çalışma işte geçirilen zaman ve aşırı iş yükünün, iş-aile çatışmasının önemli belirleyicileri olduğunu ortaya koymaktadır. Bruck, Allen ve Spector (2002) bireyin işte harcadığı zaman arttıkça, yaşadığı iş-aile çatışmasının düzeyinin de arttığını ifade etmektedir. Yapılan çalışmalar, çalışma saatlerinin düzensizliği, işte uzun saatler çalışma, zaman baskısı, işle ilgili görevlerin çeşitliliği ve çokluğu gibi işle ilgili taleplerin iş-aile çatışmasına yol açtığını göstermektedir. Yaşanan baskılar sonucu oluşan iş stresi, aileden kaynaklı stres, iş ve aileye bağlılık gibi çeşitli sayıdaki faktörün iş-aile çatışmasına yol açabileceği belirtilmektedir. Ancak bugün hala bu kavramların iş-aile çatışmasının nedeni mi yoksa sonucu mu olduğu sonucu mu olduğu kesin olarak bilinmemektedir.

(Chang, 2002:98).

Frone ve Cooper'a (1992) göre iş ve aile yaşamları arasındaki çatışma iki boyutludur. Çatışmanın birinci boyutunu iş-aile çatışması, ikinci boyutunu ise, aile-iş çatışması oluşturmaktadır. İş-aile çatışmasında işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle oluşan bir çatışma, aile-iş çatışmasında ise, aile yaşamından işe yansıyan sorunlar nedeniyle ortaya çıkan bir çatışma söz konusudur (Frone vd., 1992). Frone (1997), iş-aile çatışmasının aile yaşamından kaynaklanan doyumun belirleyicisi olduğunu, aile-iş çatışmasının ise iş doyumunun belirleyicisi olduğunu ve her ikisinin birlikte yaşam doyumunu belirlediğini ifade etmektedir (Frone, v.d.,1997:146).

Konuyla ilgili çalışmalarda, iş-aile çatışmasının, iş ve aile yaşamıyla ilgili olumsuz etkileri olduğu görülmektedir. Frone (1997) yaptığı çalışma sonrasında, iş stresi, aşırı iş yükü, fazla mesai ve iş tatminsizliğinin, iş-aile çatışmasının belirleyicileri olduğunu ifade etmektedir (Frone, v.d.,1997:146). Literatürdeki çalışmalar, iş-aile çatışmasının, işe bağlılığın azalması, tükenmişlik, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyeti gibi iş yaşamıyla ilgili birçok olumsuz sonucu olduğunu göstermektedir. İş-aile çatışmasının bireylerde yarattığı baskı, yaşam ve evlilikle ilgili tatminsizlik gibi sorunlara da yol açmaktadır (Razak v.d.,2011:2). Kossek ve Ozeki (1998) de iş-aile çatışması ile iş ve yaşam tatminini arasında negatif ilişki olduğunu belirtmektedir (Kossek ve Ozeki, 1998:145). İş-aile çatışması, bireylerin genel sağlık durumları ve refahlarını olumsuz olarak etkilemektedir. Çalışmalar, iş-aile çatışmasının birçok fiziksel ve ruhsal sağlık sorunuyla ilişkili olduğunu göstermektedir (Adams,v.d.,1996:412).

II.2. Tükenmişlik

İş-aile çatışmasıyla yakından ilişkili olan tükenmişlik kavramı, ilk olarak Herbert Freudenberger (1974) tarafından iş stresinin özel bir türünü tanımlamak amacıyla kullanılmıştır. Freudenberger bu terimi bir klinikte gönüllü olarak çalışan genç işçilerin ağır ağır ilerleyen duygusal boşalmasını, azalan motivasyon ve işe bağlılıklarını açıklamak için kullanmıştır. Yazar tükenmişliği, başarısızlık, enerji, güç kaybı ve karşılanamayan isteklerin bir sonucu olarak iş kaynaklarda tükenme olarak tanımlamaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 399; Cakınberk, 2011:6826). Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) ise tükenmişliği, "diğer insanların kolaylıkla gözlemleyebildikleri, fiziksel ve duygusal enerjinin azalmasıyla meydana gelen yorgunluk ve bitkinlik hali" olarak tanımlamaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:402).

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği "İşi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlamaktadır. Maslach ve Jackson'a göre (1981), tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları belirten üç ayrı boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duyusal tükenmişlik, oldukça karmaşık bir süreç olan tükenmişliğin en önemli ve en çok analiz edilen boyutudur (Lee ve Ashforth, 1993: 303). Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun kişiler arası ilişki boyutunu ifade etmektedir. Söz konusu boyut, işini yaparken sürekli olarak insanlarla iletişim halinde olan bireylerde yaygın olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan birey, müşteriler ve iş ilişkisi içinde bulunduğu diğer insanlarla arasına mesafe koymakta, onlara katı ve ilgisiz davranmaktadır (Wright, Bonett, 1997:492). Duygusal yönden yıpranmış ve tükenmiş bir bireyin işinin gereklerini yerine getirememekte ve kendini yetersiz hissetmektedir. Kişisel başarısında ve motivasyonunda düşme hissedilen birey işinde başarısız olmaktadır. Kişisel başarısızlık hissi yaşayan birey, işinde ilerleme kaydetmediğini, harcadığı çabanın boşuna olduğunu düşünmekte ve kendisini suçlu hissetmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:403). Sürekli olarak özveri gerektiren bir iş ortamı, duygusal tükenmişliğe ve duygusal katılaşmaya katkıda bulunarak, bireyin yeterlilik duygusunu erozyona uğratmaktadır (Anvari, Kalali, Gholipour,2011:115). Tükenmişlik, yüz yüze ve sürekli olarak insanlarla iletişim halinde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu çalışma ortamlarında çalışan, idealist ve çalışma şevki yüksek bireylerde daha çok görülmektedir. Yapılan araştırmalar tükenmişliğe, hizmet sektöründe daha çok rastlandığını göstermektedir (Khan, Zaheer, Malik, 2010:234; Cakınberk, 2011:6825).

Tükenmişlikle karşı karşıya kalan bireylerin çoğu genellikle başka fırsat arayışları içine girme ve işlerini bırakma eğilimine girmektedir (Anand, Arora, 2009:159). Yaşanan tükenmişlik, devamsızlıkların ve işe geç kalmaların artmasına yol açarken, aynı zamanda iş performansının ve kalitenin düşmesine de neden olmaktadır (Anvari, Kalali, Gholipour,2011:115).

Literatürde, iş- aile çatışması ve tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda iş- aile çatışması ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda, İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti, tükenmişlik ve stresle pozitif olarak, iş ve yaşam doyumuyla ise negatif olarak ilişkili olduğu görülmektedir (Wang, v.d., 2012:2). Ray ve Miller (1994) yaptıkları çalışmada, tükenmişliğin üç boyutu içinde, iş ve aile yaşamından kaynaklı stres üzerinde en güçlü etkinin duygusal tükenmişliğe ait olduğunu ortaya koymaktadır. Bole, Johnston ve Hair (1997), satış personeli üzerinde yaptıkları bir çalışmada, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliği arttırdığı sonucuna varmıştır. Demerouti, Baker ve Bulters da (2004), yaptıkları çalışmada iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğin belirleyicisi olduğu sonucuna varmıştır (Ahmad, 2008:175). Birçok meslek grubu üzerinde, konuyla ilgili yapılan araştırmalar, iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu destekler niteliktedir. Hemşireler, sağlık memurları,



öğretmenler, bankacılar ve daha birçok meslek grubu üzerinde yapılan çalışmalar, iş-aile çatışmasının artmasının duygusal tükenmişliği de arttırdığını göstermektedir. Literatürdeki bazı çalışmalar, iş-aile çatışmasının duygusal tükenmişliğin belirleyicisi olduğunu gösterirken, bazı çalışmalar duygusal tükenmişliğin, iş aile çatışmasının belirleyicisi olduğunu ortaya koymaktadır. Innstrand ve arkadaşları (2008), farklı meslek gruplarından bireyler üzerinde yaptıkları ve iki yıl süren çalışmalarının sonucunda iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişliğin birbirlerinin belirleyicisi olduğu sonucuna varmıştır (Oscharoff, 2011:10).

II.3. İş Stresi

Stres, yaygın olarak, sıkıntı, endişe ve sorun anlamlarında kullanılmaktaysa da bundan daha geniş bir anlam ifade etmektedir. Stres, bireyin çeşitli çevresel faktörlere karşı gösterdiği genel bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Onay, Kılıcı, 2011:364). Bireyler işlerini yaparken, rol çatışması, iş-aile çatışması, aşırı iş yükü, gelecek korkusu gibi çeşitli stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu stres faktörleri bireyin, motivasyon eksikliği, iş doyumsuzluğu, endişe, üzüntü ve depresyon gibi birçok sorun yaşamasına yol açmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:403-404). İş taleplerinin bireyin mevcut yetenek ve kaynaklarıyla karşılanamaması bireyin iş stresi yaşamasına yol açmaktadır. İş taleplerinin fazla olması ve bireyin işi üzerinde kontrol sahibi olamaması önemli bir stres kaynağı olarak belirtilmektedir (Esson,2004). İş-aile çatışmasıyla ilgili en önemli kavramlardan biri olan iş stresinin; yorgunluk, performans düşüklüğü, iş tatminsizliği, devamsızlık, iş kazaları, iş gücü devri, çatışma, işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçları bulunabilmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239; Cakınberk,2011:6826). Peleck'e (1997) göre, kişinin işinden veya ailesinden kaynaklanan stres, gerginlik, sıkıntı, endişe gibi olumsuz duygular yaşaması, diğer alandaki rollerinin gereklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bunun sonucunda bireyler iş-aile yaşam çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Konuya ilişkin yapılan araştırmalar bireylerin iş stresi düzeyinin iş-aile çatışması düzeyini etkilediğini göstermektedir (Esson, 2004). İş stresi, bireyin iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına ve iş-aile çatışması yaşamasına neden olmaktadır. Yapılan birçok çalışma, iş stresi ve iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu destekler niteliktedir (Efeoğlu, Özgen, 2007:241).

II.4. İşe Bağlılık

Saleh ve Haseh (1976) işine yüksek derecede bağlılık gösteren bireylerin işlerini hayatlarının merkezine koyduğunu belirtmektedir. İşine aşırı bağlılık gösteren birey, işteki başarısını gurur duyulacak bir şey olarak algılamakta ve işteki başarısını hayatının anlamı olarak tanımlamaktadır (Chang, 2002:98).

Yang, Chen, Choi ve Zou (2000), bireyin rollerinden birine aşırı bağlılık göstermesinin roller arası çatışmayı artırdığını ifade etmektedir. Bir role aşırı bağlılık, o role harcanan zamanın artmasına yol açmakta ve böylece diğer rolün gereklerini yerine getirmek birey açısından zorlaşmaktadır. Aynı zamanda bireyin bir role gösterdiği aşırı bağlılık, bireyin ilgisinin sürekli aynı rol üzerine yoğunlaşmasına yol açmakta ve bunun sonucunda birey diğer rolün gereklerini yerine getiremediği için bir çatışma yaşamaktadır (Razak v.d., 2011:3).

Bireyin işine olan ilgisi ve duygusal bağlılığı, aile yaşamının gereklerini yerine getirmesini zorlaştırmaktadır. Greenhaus (1989), işine bağlılık derecesi yüksek olan bireylerin sürekli işleriyle meşgul olduklarını, sürekli olarak kariyerlerinde ilerlemeyi düşündüklerini ve işlerine aile rollerinden daha fazla çaba ve enerji harcadıklarını belirtmektedir. Böylece birey daha yüksek iş stresi ve iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır (Razak v.d., 2011:3).

Literatürdeki çalışmalar işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bireyin, işine veya ailesine bağlılığının derecesi, işinde veya ailesinde yaşadığı sorunlar, işinden veya ailesinden kaynaklanan talepler çatışmaya neden olmaktadır. Bunun sonucunda da kişinin iş veya aile hayatında ve genel olarak hayattan aldığı tatminde önemli ölçüde azalmalar meydana gelebilmektedir (Jackson vd., 1985:575).

III. METODOLOJİ

III.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde değişen iş yaşamının gereği olarak ortaya çıkan talepler, birçok çalışan için iş ve aile yaşamını dengelemeyi zorlaştırmaktadır. Bu nedenle, daha çok çalışanın, iş- aile yaşam çatışmasıyla karşı karşıya kalması konuyu çekici hale getirmektedir. Çalışmanın amacı, iş-aile çatışmasını etkilediği düşünülen duygusal tükenmişlik, iş stresi, işe bağlılık ve iş-aile çatışması kavramları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu bağlamda duygusal tükenmişliğin, iş stresinin ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi test edilecektir.

III.2. Araştırmanın Hipotezleri

- H1: İş- aile çatışması ve duygusal tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.
- H2: İş-aile çatışması ve işe bağlılık arasında bir ilişki vardır.
- H3: İş-aile çatışması ve iş stresi arasında bir ilişki vardır.

III.3. Araştırma Evreni ve Örneklem (yöntem)

Araştırma Denizli ilinde çalışan serbest muhasebeci ve mali müşavirler üzerinde 2013 yılında yapılmıştır. Denizli ilinde faaliyet gösteren 1090 serbest muhasebeci ve mali müşavir bulunmaktadır. Verilerin elde edilmesi amacıyla anket formu uygulanmıştır. Anket formları, kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen, Denizli ilindeki muhasebe meslek mensuplarına dağıtılmıştır. Araştırma sonucunda 192 anket formu elde edilmiştir. Yanlış ya da eksik doldurma nedeniyle anket formlarının 16 tanesi iptal edilmiştir. Sonuç olarak kalan 176 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

III.4. Araştırmada kullanılan Ölçekler

İş-aile çatışmasını ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen ve 10 maddeden oluşan iş-aile yaşam çatışması ölçeğinin, alt ölçeklerinden biri olan ve 5 maddeden oluşan iş-aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. Duygusal tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla Maslach ve arkadaşları (1982) tarafından geliştirilen ve 22 maddeden oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" 'nin 3 alt ölçeğinden biri olan ve 9 maddeden oluşan duygusal tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. İş stresi kavramının ölçümü için House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve 7 maddeden oluşan iş stresi ölçeği kullanılmıştır. İşe bağlılığı ölçmek için ise Kanungo'nun (1992) 10 maddelik işe bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Anket soruları 5'li Likert tipi ölçek kullanılarak yöneltilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ardından bağımsız değişkenler olan, duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve iş stresinin, bağımlı değişken olan iş-aile çatışmasını hangi düzeyde etkilediğini ortaya koymak amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Verilerin analizi için SPSS (19) paket programı kullanılmıştır.

III.5. Araştırmanın Bulguları

III.5.1. Ankete Katılan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Demografik Özellikleri

Ankete 39 Kadın, 137 Erkek, toplam 176 meslek mensubu katılmıştır. Anketi cevaplayanların yaş dağılımı ise şöyledir: 25 ile 35 yaş arasında 33 kişi, 36 ile 45 yaş arasında 65 kişi, 46 ile 55 yaş arasında 52 kişi, 56 ve üzeri yaşlarda ise 19 kişi vardır. Anket formlarından 7 tanesinde ise yaş kısmı boş bırakılmıştır. Ankete katılanların eğitim durumuna bakıldığında, cevaplayıcıların, 5'inin ilk ve ortaokul, 19'unun lise ve dengi okul, 137'sinin lisans, 13'ünün ise lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu görülmektedir. Anketlerin 2'sinde ise eğitim seviyesi sorusu boş bırakılmıştır. Cevaplayıcıların %85'inin lisans ve lisansüstü eğitim seviyesinde olduğu ve eğitim seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Meslekteki deneyim süresini ölçmek için sorulan soruya verilen yanıtlar ise şöyledir: 6-10 yıl arası deneyime sahip 29 kişi, 11-15 yıl arası deneyime sahip 25 kişi, 16-20 yıl arası deneyime sahip 39 kişi, 21-25 yıl arası deneyime sahip 34 kişi, 26-30 yıl arası deneyime sahip 23 kişi, 30 yıl ve üzeri deneyime sahip 22 kişi ve belirtmeyen 4 kişi vardır. 16 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanlar örneklemin %67'sini oluşturmaktadır. Örneklem olarak alınan grubun meslekteki tecrübe süresinin yüksek olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların 27'si 1-5 yıl arası, 41'i 6-10 yıl arası, 13'ü 11-15 yıl arası, 25'i 16-20 yıl arası, 6'sı 21-25 yıl arası ve 21'i 26 yıldan fazla aynı işyerinde çalıştıklarını belirtmiştir. Cevaplayıcılardan 43'ü ise bu soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Tablo 1. Ankete katılan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		F	%
Cinsiyet	Kadın		
	Erkek	39	0,22
Yaş	25-35	137	0,78
	36-45	33	0,19
	46-55	65	0,37
	56+	52	0,30
	Belirtilmeyen	19	0,11
		7	0,04
		1	0,01
Eğitim	İlkokul	1	0,01
	Ortaokul	4	0,02
	Lise ve dengi	19	0,11
	Fakülte/ Yüksekokul	137	0,78
	Lisans Üstü	13	0,07
	Belirtilmeyen	2	0,01
		4	0,02
Bu meslekte çalışma süresi	6-10	29	0,16
	11-15	25	0,14
	16-20	39	0,22
	21-25	34	0,19
	26-30	23	0,13
	30+	22	0,13
	Belirtilmeyen	4	0,02
		4	0,02
Şu anki işyerinde çalışma süresi	1-5	27	0,15
	6-10	41	0,23
	11-15	13	0,07
	16-20	25	0,14
	21-25	6	0,03
	26+	21	0,12
	Belirtilmeyen	43	0,24
		43	0,24

III.5.2. Duygusal Tükenmişlik İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş-Aile Çatışması Arasındaki Hiyerarşik Regresyon Analizi

Bağımlı değişken olan iş-aile çatışması ile duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılık değişkenleri arasındaki ilişki hiyerarşik regresyon analizi yapılarak test edilmiştir.

Hiyerarşik regresyon analizinin ilk adımında duygusal tükenmişlik değişkeni modele alınmıştır. Bu değişken tek başına iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %36,6'sını açıklamaktadır. İkinci adımda işe bağlılık değişkeni modele eklenmiş ve çoklu belirlilik katsayısı olan R^2 'de %5'lik bir değişim olmuştur.

İkinci adımda işe bağlılık değişkeni modele dahil edilmiştir. İkinci adım sonunda duygusal tükenmişlik ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %41,6'sını açıkladığı görülmektedir.

Üçüncü ve son adımda iş stresi değişkeni modele eklenmiş ve R^2 'de %3,9'luk bir değişim olmuştur. Böylece üçüncü adım sonunda duygusal tükenmişlik, işe bağlılık ve iş stresi değişkenlerinin iş-aile çatışması üzerindeki değişimin %45,5'ini açıkladığı görülmüştür. Beta (β) değeri incelendiğinde ikinci adımda iş-aile çatışmasının açıklanmasında

duygusal tükenmişlik değişkeninin ($\beta=0,66$), işe bağlılık değişkeninden ($\beta= -0,326$) daha fazla etkiye sahip olduğu gözlenmiştir. Üçüncü adımda ise iş stresi değişkeninin modele eklenmesi ile iş-aile çatışması üzerindeki en kuvvetli

etkinin, duygusal tükenmişlik değişkeninde ($\beta=0,597$) olduğunu bunu sırasıyla işe bağlılık ($\beta= -0,31$) ve iş stresi değişkenlerinin ($\beta=0,23$) takip ettiği gözlenmiştir.

Duygusal tükenmişlikteki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasında % 59 oranında bir artışa neden olmaktadır. Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmektedir. İşe bağlılıktaki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasını %31 oranında azaltmaktadır. H_2 hipotezi kabul edilmektedir. İş stresindeki bir birimlik artış, iş-aile çatışmasını %23 oranında arttırmaktadır. H_3 hipotezi de kabul edilmektedir.

Tablo 2. Hiyerarşik regresyon analizi sonucu

Bağımlı Değişken: İş-aile çatışması	R ²	Katsayı (β)	F Değeri	Anlam Düzeyi
Bağımsız Değişkenler				
MODEL 1				
Duygusal Tükenmişlik		0,683	84,869	0,000
Adım 1 Sonrası R ²	0,366			
MODEL 2			12,408	0,001
Duygusal Tükenmişlik		0,66		
İşe Bağlılık		-0,326		
Adım 2 Sonrası R ²	0,416			
Δ R ² (R ² değişimi)	0,5			
MODEL 3			10,395	0,002
Duygusal Tükenmişlik		0,597		
İşe Bağlılık		-0,31		
İş Stresi		0,23		
Adım 3 Sonrası R ²	0,455			
Δ R ² (R ² değişimi)	0,39			

IV. SONUÇ

İş ve işgücünün değişen doğası nedeniyle, giderek daha çok çalışan iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Kadınların çalışma hayatında daha çok yer alması, kadının aile içindeki geleneksel rolünün değişmesine yol açmıştır. Böylece, iş ve aile yaşamı arasındaki denge bozulmuştur. Bu durum, bireyin iş ve aile rolleri arasında sıkışıp kalmasına yol açmaktadır. İş ve aile taleplerinin artması ve bunun birey üzerinde yarattığı baskı, roller arası çatışmaya yol açmaktadır. Bireyin üstlendiği her bir rol için yeterli zaman ayıramaması ve gerekli özveriyi gösterememesi bu çatışmayı daha da arttırmakta ve bireyin yaşamını olumsuz olarak etkilemektedir. Bu çalışmada, bireylerin iş ve özel yaşamlarını yakından etkileyen, duygusal tükenmişlik, işe bağlılık, iş stresi ve iş-aile çatışması kavramları arasındaki etkileşim ele alınmaktadır. Literatürde konuya ilişkin yapılan araştırmalar, iş-aile çatışmasının, iş stresi, işe bağlılık ve duygusal tükenmişlikle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda, duygusal tükenmişliğin ve iş stresinin iş-aile çatışmasını arttırdığı, işe bağlılığın ise iş-aile çatışmasını azalttığı sonucuna varılmıştır. Çalışmanın bulguları konuya ilişkin literatür tarafından desteklenir niteliktedir. Bireylerin yaşadığı duygusal tükenmişlik ve iş stresi rol taleplerinin yerine getirilmesini daha da zorlaştırarak bireyin yaşadığı çatışmayı arttırmış olabilir. İşe bağlılığın ise, bireyin işiyle ilgili olarak hissettiği olumlu duygular sonucu, işten aldığı hazzı arttırdığı ve yaşadığı çatışmayı azalttığı sanılmaktadır.



KAYNAKÇA

- Adams, G., King, L., King, D. "Relationship of Job and Family Involvement, Family Social Support and Work-Family Conflict With Job and Life Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, vol. 81, no 4, s.411-420, 1996.
- Ahmad, Aminah, "Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict on Job Performance", *The Journal of International Management Studies*, vol. 13, no 2, August, 2008.
- Anand, M.;Arora, D., "Burnout, Life Satisfaction and Quality of Life Among Executives of Multi National Companies, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, vol. 35, no.1, January 2009.
- Anvari, M.,Kalali, N., Gholipour, A., "How Does Personality Affect on Job Burnout?", *International Journal of TradeEconomicsand Finance*, vol. 2, no. 2, April 2011.
- Cakınberk, A. "Studying the Relationship Between Employees Occupational Burnout Levels and Satisfaction of Life: A Research in PrivateBanks", *AfricanJournal of Business Management*, vol. 5(16), August 2011.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M., "Work-family conflict in the organization: Do life role values make a difference?" *Journal of Management*, 26(5), s.1031-1054, 2000.
- Chang, Kyung-Moon, "The Influences of Work-Family Conflict and Sex- Role Identityon Married Female Teacher's Job Involvement", *Journal of Korean Home Economics Association English Edition*, vol. 3, no 1, 2002.
- Efeoglu, İ., Özgen, H., "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu, ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri:İlaç Sektöründe Bir Araştırma",*Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 16, sayı 2, s.237-254, 2007.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L., "Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface", *Journal of Applied Psychology*, 77, s.65-78, 1992.
- Frone, M. R., Yardley, J.K., & Markel, K.S., "Developing and testing an integrative model of the work-family interface" *Journal of Vocational Behavior*, 50, s.145-167, 1997.
- Wright, T.A.,Bonett, G.D., "The Contribution of Burnout to Work Performance", *Journal of OrganizationalBehavior*, 18, s.491-499, 1997.
- Jackson, S. E., Zedeck , S.,Summers, E., "Family Life Disruptions: Effects of Job Induced Structural and Emotional Interference", *Academy of Management Journal*, 28, s.574-586, 1985.
- Khan, M., Zaheer, A., Malik, M., "Developing and Testing a Model of Burnout At Work and Turnover Intentions Among Doctors in Pakistan", *International Journal of Business and Management*, vol. 5, no. 10, October 2010.
- Lee, R.T., Ashforth, B. E., "On theMeaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 75 (6), s.743-747, 1990.
- Maslach, C., Jackson, S., " The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behaviour*, vol 2, no. 2, s.99-113, August 1981.
- Maslach, C.,Schaufeli, W., Leiter, M., "Job Burnout", *Annu. Rev. Psychol.*, 52: s.397-422, 2001.
- Netenmeyer, R.G. T. Brashear-Alejandro, J.S. Boles, "A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context", *Academy of Marketing Science. Journal*, s.49-60 Kış 2004.
- Onay,M., Kılçı, S., " İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, cilt 3, Sayı 2, s.363-372, 2011.
- Oscharoff, Alisha, *Emotional Exhaustion, Work-Familt Conflict and Marital Satisfaction Among Professional Psychologists*, Master Theses, August 2011.
- Parasuraman, S., & Simmers, C. A., "Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study", *Journal of Organizational Behavior*, 22, s.551-568, 2001.
- Razak, A.A, Yunus, N.K., A.M., Nasurdin, "The Impact of Work Overload and Job Involvement on Work- Family Conflict Among Malasian Doctors, *Labuan e- journal of Muamalat and Society*, vol. 5, p. 1-11, 2011.
- Wang, Y., Liu, L., Wang, J., Wang, L. "Work-Family Conflict and Burnout Among Chinese Doctors, The Mediating Role of Psychological Capital", *J. Occup Health*, s.54, 2012.
- Wright, T.A.,Bonett, G.D., "TheContribution of Burnout toWork Performance", *Journal of Organizational Behavior*, 18, s.491-499, 1997.



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ