

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİK
SENDROMUNUN İNCELENMESİ: ELAZIĞ VE TUNCELİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
SEMRA ÖZALP ULAĞ

Anabilim Dalı: İşletme

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi. Ömer Sezai ŞENEL

TUNCELİ- 2019

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİK
SENDROMUNUN İNCELENMESİ: ELAZIĞ VE TUNCELİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
SEMRA ÖZALP ULAĞ
(10611533)

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 19.07.2019
Tezin Savunulduğu Tarih : 10.06.2019

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi. Ömer Sezai ŞENEL

HAZİRAN- 2019

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİK
SENDROMUNUN İNCELENMESİ: ELAZIĞ VE TUNCELİ**

**Semra ÖZALP ULAĞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Bu tez .../.../2019 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından **oybirliği/oyçokluğu** ile kabul edilmiştir.

İmza:.....

Dr. Öğr. Üyesi
Sezai ŞENEL
(Munzur Üniversitesi)

DANIŞMAN

İmza:.....

Doç. Dr. Arzu KARACA
(Munzur Üniversitesi)

ÜYE

İmza:.....

Dr. Öğr. Üyesi Cem
AYDEN
(Fırat Üniversitesi)

ÜYE

Bu tez, Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

Dr. Öğr. Üyesi Zeynel ÇILGIN
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı “Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu”ndaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması pek çok kişinin desteği ve katkıları ile yazıldı. Eğitim hayatım boyunca emek veren bütün hocalarıma saygılarımı ve teşekkürlerimi iletiyorum. Özellikle desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi. Ömer Sezai ŞENEL'e teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Ayrıca Öğr. Gör. Yavuz ÖZTÜRK'e de şükranlarımı sunmak istiyorum.

Ayrıca, beni bu günlere getiren, maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen değerli aileme ve özellikle eşime gönülden teşekkür ederim.

Semra ÖZALP ULAĞ
TUNCELİ- 2019

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
ÖZET.....	V
ABSTRACT.....	VI
TABLolar LİSTESİ.....	VII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VIII

BİRİNCİ BÖLÜM

1. MUHASEBENİN GELİŞİMİ VE SOSYAL YÖNÜ	1
1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği.....	1
1.2. Muhasebe Mesleğinin Özellikleri.....	6
1.3. Türkiye’de Muhasebe Mesleğinin Gelişimi	6
1.4. Muhasebe ile İlgili Taraflar	7
1.5. Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadığı Sorunlar	9

İKİNCİ BÖLÜM

2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK	11
2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Gelişim Süreci.....	11
2.2. Tükenmişlik Belirtileri.....	13
2.3. Maslach’ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli	13
2.4. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion).....	14
2.5. Duyarsızlaşma (Depersonalization)	14
2.6. Düşük Başarı Hissi- Bireysel Başarıda Azalma (Personal Accomplishment).....	14
2.7. Tükenmişliğin Nedenleri ve Etki Eden Faktörler	15
2.8. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	21
2.9. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları	22
2.10. Tükenmişlikle Mücadele.....	22
2.11. Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik	24

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA	28
3.1. Araştırmanın Önemi ve Katkısı	28
3.2. Araştırma Sorusu ve Hipotezleri.....	28
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	29
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	29
3.5. Veri Toplama Araçları	29
3.6. Verilerin Değerlendirilmesi	30
3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri ...	30
4. BULGULAR	34
4.1. Sosyo-demografik Bulgular	34
4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri	35
4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Faaliyet Gösterdikleri İllere Göre Farklılıkları	36
4.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışanların Cinsiyetleri Açısından Farklılıkları	37
4.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları	37

4.6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları	38
4.7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumlarına Göre Farklılıkları	39
4.8. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Farklılıkları	40
4.9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Tekrar Meslek Seçiminde Muhasebe Sektörünü Seçim Sırasına Göre Farklılıkları	41
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	43
KAYNAKÇA.....	45
EK.1.	54
ÖZGEÇMİŞ	57



ÖZET

Günümüzün modernleşen ve yalnızlaşan, bireyseliçiliğın ön plana çıktığı toplumlarında ne yazık ki her yaşta ve meslek grubunda tükenmenin yaşandığını görölmektedir. Mesleki tükenmişlik, işi gereğı yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğeri insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görölen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğeri insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendromdur. Tükenmişlik bir işyeri ürünü olup, çok ciddi bireysel ve örgütsel zararları olan bir durumdur. Tükenme, özellikle insanlarla sürekli yüz yüze iletişim içinde olan, rol belirsizlikleri ve rol çatışmalarının yaşandığı, stresli mesleklerde daha yoğun şekilde gözlenmektedir.

Muhasebe mesleğı ile uğraşanlar uzun ve yorucu çalışma saatleri, tatil imkanının kısıtlı olması, ücret sıkıntısı, sık sık değışen mevzuat, haksız rekabet, toplumun mesleğı bakış açısı vs. gibi sebeplerden dolayı icra edilmesi zor meslekler arasındadır. Muhasebe mesleğinin kendisine özgü bu özellikleri çalışanlarda tükenme olasılığını artırmaktadır. Bu kuramsal çerçevede, bu araştırmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıkları ve tükenmişlik düzeylerinde sosyo-demografik özellikler açısından farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Elazığ ve Tunceli illerinde faaliyet gösteren 127 muhasebe meslek mensubundan Maslach Tükenmişlik Ölçeğı kullanılarak toplanan verilere istatistiki analizler uygulanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğı alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ve "Duyarsızlaşma" boyutlarının yüksek, "Kişisel Başarı Duygusunda Azalma" alt boyutunun ise düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kısaca, muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin olduğunu göstermektedir. Sosyo-demografik değışkenler açısından yapılan farklılık analizlerinde, katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu ve eğitim seviyeleri açılarından bir farklılığın olmadığı gözlenmiştir. Fakat ileri yaşta olan katılımcıların gençlere nazaran daha fazla tükenme yaşadıkları görölmüştür.

Anahtar Kelimler: Örgütsel Tükenme, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Düşük Kişisel Başarı, Muhasebe Mensupları

ABSTRACT

Analyzing Burnout Syndrome of Accountants : Cases in Elazığ and Tunceli

In today's modernizing and isolated societies where individualism has come to the forefront, it is seen unfortunately that there is depletion in all ages and occupational groups. Physical exhaustion, long-term fatigue, helplessness and hopelessness are seen in people who are exposed to intense emotional demands due to occupational burnout job and who are constantly working face to face with other people. Burnout is a workplace product and a situation with very serious individual and organizational harms.

Exhaustion observed more intensely in stressful occupations, where role uncertainties and role conflicts are experienced, especially in face to face communication with people. Those who deal with the accounting profession are among the most difficult jobs to perform due to long and tiring working hours, limited holiday opportunities, shortage of wages, frequently changing legislation, unfair competition, and society's point of view. These special features of the accounting profession increase the likelihood of exhaustion in employees. In this theoretical framework, this study examines whether Professional accountants have experienced burnout syndrome and whether there is a difference in their burnout levels in terms of socio-demographic characteristics. Statistical analyzes were performed on the data collected from the Maslach Burnout Inventory from 127 professional accountants in Elazığ and Tunceli provinces. From the sub-dimensions of the Maslach Burnout Inventory, it was concluded that the "Emotional Exhaustion" and "Desensitization" dimensions were high and the sub-dimension of the "Reduction in Sense of Personal Achievement" subscale was low. In short, it shows that there is burnout in accounting professionals. In the analysis of differences in socio-demographic variables, it was observed that there was no difference in terms of gender, marital status and education levels of the participants. However, it was observed that the older participants had more exhaustion than the younger ones.

Key Word: Organizational Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Lack of Personal Accomplishment, Accountants

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri.....	31
Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri.....	33
Tablo 3. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri.....	34
Tablo 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri.....	36
Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışanların Görev Yaptıkları Hastane Türlerine Göre Farklılıkları.....	36
Tablo 6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Farklılıkları.....	37
Tablo 7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları.....	38
Tablo 8. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları.....	39
Tablo 9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumlarına Göre Farklılıkları.....	39
Tablo 10. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Farklılıkları.....	40
Tablo 11. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Tekrar Meslek Seçiminde Muhasebe Sektörünü Seçim Sırasına Göre Farklılıkları.....	41

KISALTMALAR LİSTESİ

İMKB	:	İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
SMMMO	:	Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odaları
YMMO	:	Yeminli Mali Müşavirler Odaları
TÜRMÖB	:	Türkiye Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri



BİRİNCİ BÖLÜM

1. MUHASEBENİN GELİŞİMİ VE SOSYAL YÖNÜ

Bu bölümde muhasebe kavramı tanımlanacak daha sonra muhasebe tarihi ve muhasebe mesleği üzerinde durulacaktır. Akabinde meslek mensuplarının sahip olması gereken bilgi, beceri, değerler, tutumlar ve muhasebe meslek etiği konusu ayrıntılı olarak ele alınacaktır. Bu bölüm ile muhasebe mesleğini yakından tanıma imkanı bulunacaktır.

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği

Hesaplaşma, hesap görme anlamına gelen “Muhasebe” kelimesi dilimize Arapçadan geçmiş olup, sayma ve aritmetik anlamındaki “hisab” kelimesinden türetilmiştir. Bir bilgi sistemi olan muhasebe, işletmede hâlihazırda ve gelecekte çıkarı bulunan taraflara, işletme hakkında bilgi sağlayan bir sistemdir” diye tanımlanabilir (Şensoy, 2002).

Muhasebe salt kayıt sistemi veya vergi yasaları çerçevesinde bilgi hazırlayan bir sistem olarak düşünülmemelidir. Muhasebe işletmenin içinde bulunduğu çevredeki değişimlerden doğrudan etkilenen ve kendini sürekli güncelleyen bir bilgi sistemidir. Bu bütün içinde yalnızca muhasebe bilgisi yeterli olmayıp, iktisat, maliye, hukuk, işletmecilik gibi bilgilerle muhasebecilerin donanması gerekmektedir (Zaif ve Ayanoğlu, 2007:117).

Meslek, kelimesi Türkçe sözlüklerde, “tutulan yol”, “bir kimsenin geçimini sağlamak için yaptığı sürekli iş” veya “uğraş” olarak tanımlanmaktadır. Aynı mesleği icra eden kişiler, birlik ve dayanışma içinde bulunmak için bir araya gelerek mesleki birlikleri oluştururlar. Böylece, uğraşı alanları olan meslek dalında herhangi bir kişi, meslek ilkelerine aykırı davranışta bulunursa onu uyarma, cezalandırma veya aralarından çıkarma gibi yaptırımlarda bulunmak kaydıyla, mesleklerini toplum içerisinde daha saygın bir konuma getirme şansına sahip olurlar (Aydın, 2001:71-73; Akt: Kutlu, 2008:70- 71).

Diğer taraftan günümüzde muhasebecilik mesleğinde her mesleklerde olduğu gibi bir hizmet rekabeti söz konusudur. Bu rekabette öne çıkmak isteyen muhasebecilerin müşteri memnuniyeti adına, sundukları hizmetleri müşterilerinin beklentileri doğrultusunda çeşitlendirdikleri görülmektedir. İşletmecilik dünyasındaki bahsi geçen gelişmeler ve meslekteki bu rekabete bağlı olarak günümüzde, muhasebecilerin müşterilerine sundukları

hizmet yelpazesini oldukça genişlettikleri ve birbirinden farklı çok sayıda fonksiyonu gerçekleştirdikleri gözlemlenmektedir (Dalğar, 2012:86).

Kanuni düzenlemeler ile muhasebecilik mesleğine ait örgütler kurulmuştur. Bu örgütler, mesleki standartları, ilkeleri, usul ve esasları belirler, etik değerleri oluşturur ve bunların ihlali durumunda cezalandırılarak, meslekten men etmeye kadar giden uygulamalar yürütür.

Ülkemizde muhasebe mesleği çok uzun süre boyunca yasal bir zemine bağlanamamış ve bu alanda tam bir karmaşa yaşanmıştır (Kutlu, 2008:71). Muhasebe mesleği, sermaye piyasası ile birlikte gelişim göstermektedir. Türkiye’de sermaye piyasalarının gelişimi ile muhasebecilik mesleğinin gelişimi paralellik arz etmektedir. Meslekle ilgili kanun çalışmaları süreci 1938-1989 yılları arasında yaklaşık 50 yıllık bir faaliyetin 1989 yılında sonuçlandırılmasının arkasında, sermaye piyasasının gelişmesinin büyük payı vardır. Sermaye Piyasası Kanununun 1985 yılında kabul edilmesi, 1986’da İMKB’nin açılması Türkiye’de sermaye piyasası faaliyetlerini hızlandırmış, mesleğin yasal bir statüye kavuşmasını tetiklemiştir. Türkiye’de muhasebe mesleğinin geçmişi çok eskilere dayanmakla birlikte, 3568 Sayılı “Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununu” ile 13.6.1989’dan itibaren yasal bir yapıya kavuşmuştur. 5786 sayılı kanunla 10.7.2008 tarihinde yapılan değişiklikten önce üçlü bir yapı öngörülmekteydi. 3568 sayılı kanun başlığından da anlaşılacağı üzere, meslek mensupları üç gruba ayrılmaktaydı. (3568/1)

- Serbest muhasebeci
- Serbest muhasebeci mali müşavir
- Yeminli mali müşavir

Muhasebe meslek mensuplarını üç grupta toplayan 3568 sayılı Kanunun konu ile ilgili önemli maddeleri ve içeriği aşağıdaki gibidir.

Amaç

Madde1- Bu kanunun amacı, işletmelerde faaliyetlerin ve işlemlerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde işleyişini sağlamak, faaliyet sonuçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde denetlemeye, değerlendirmeye tabi tutarak gerçek durumu ilgililerin ve resmi mercilerin istifadesine tarafsız bir şekilde sunmak ve yüksek mesleki standartları gerçekleştirmek üzere, “Serbest Muhasebecilik”, “Serbest Muhasebecilik ve Mali Müşavirlik” ve “ Yeminli Mali Müşavirlik” meslekleri ve hizmetleri ile Serbest Muhasebecilik ve Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları, Serbest Muhasebeciler Mali Müşavirler ve Yeminli Mali

Müşavirler Odaları Birliğinin kurulmasına, teşkilat, faaliyet ve denetimlerine, organlarının seçimlerine dair esasları düzenlemektir.

Bu Kanun hükümlerine göre meslek icrasına hak kazananlara “Serbest Muhasebeci”, “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir”, “Yeminli Mali Müşavir” denir.

Mesleğin konusu

Madde2-1

A) Muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konusu: Gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

a) Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço, kar-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak.

b) Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.

c) Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Yukarıda sayılan işleri; bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci mali müşavir denir.

Meslek Mensubu Olma Genel Şartları

Meslek mensubu olabilmek için öncelikle bir takım genel niteliklere sahip olunması gerekir. Bunlar;

- T.C. vatandaşı olmak
- Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olmak
- Kamu haklarından mahrum bulunmamak
- Yüz kızartıcı suçlardan hüküm giymemiş olmak
- Ceza veya disiplin soruşturması nedeni ile memuriyetten çıkarılmış olmamak
- Mesleğin şeref ve haysiyetine uymayan durumları olmamak.

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Olmanın Özel Şartları

• Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında lisans seviyesinde mezun olmak

- En az üç yıl staj yapmış olmak
- Serbest muhasebeci malî müşavirlik sınavını kazanarak ruhsat almak

B) Yeminli mali müşavirlik mesleğinin konusu;

A fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yazılı işleri yapmanın yanında Kanunun 12. Maddesine göre çıkartılacak yönetmelik çerçevesinde tasdik işlerini yapmaktır. Yeminli mali müşavirler muhasebe ile ilgili defter tutamazlar, muhasebe bürosu açamazlar ve muhasebe bürolarına ortak olamazlar. Muhasebe mesleğinin en üst seviyesi olan Yeminli Mali Müşavirlik unvanının alınabilmesi için gerekli olan özel şartlar şunlardır:

Yeminli Malî Müşavir Olmanın Özel Şartları

- En az on yıl serbest muhasebeci mali müşavirlik yapmak
- Yeminli malî müşavirlik sınavını kazanarak ruhsat almak

Kanunun devam eden bölümlerinde, staj, yeminli mali müşavirlik ve odalarla ilgili düzenlemelerin yer aldığı maddeler bulunmaktadır.

Yeminli mali müşavirler gerçek ve tüzel kişilerin veya bunların teşebbüs ve işletmelerinin mali tablolarının ve beyannamelerinin mevzuat hükümleri, muhasebe prensipleri ile muhasebe standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına göre incelediğini tasdik ederler.

Kanuna göre meslek mensupları Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odaları (SMMMÖ), Yeminli Mali Müşavirler Odaları (YMMÖ) ve bu odaların üst kuruluşu olan Türkiye Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB) çatısı altında örgütlenmektedir. Bugün TÜRMOB Bünyesinde 8.622 kişi Serbest Muhasebeci, 98.522 kişi Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, 4.795 kişi Yeminli Mali Müşavir olmak üzere toplam 111.939 meslek mensubu faaliyet göstermektedir.

Kamu Gözetim Kurumu

Dünyada muhasebe ve denetim alanında yaşanan skandallar ülkeleri finansal tabloların hazırlanışı ve denetimi açısından daha sıkı tedbirler almaya sevk etmiştir. Bu gelişmelerin en somut örneği Avrupa Birliğinin 2006/43/EC sayılı direktifi olup, söz konusu direktif, üye ülkelerde denetim alanında kalite güvence ve kamu gözetim sisteminin oluşturulmasını öngörmektedir (Yükçü, 2014:25).

Türkiye’de belirli alanları düzenlemek ve denetlemekle görevlendirilen kurum ve kurullara kendi alanlarında yapılacak finansal tablo denetimini de düzenleme yetkisi

verilmiştir. İlgili kurum ve kurullara verilen bu yetki neticesinde ülkemizde yetkili bir kurum oluşturulması ihtiyacıyla Kamu Gözetim Kurumu kurulmuştur.

Bu çerçevede, 26/9/2011 tarih 660 sayılı Kamu Gözetimi, Muhasebe Ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur. Bu çerçevede, Kamu Gözetim Kurumunun kuruluş amacı;

- a) Uluslararası standartlarla uyumlu Türkiye Muhasebe Standartlarını ve Türkiye Denetim Standartlarını oluşturmak ve yayımlamak,
- b) Bağımsız denetimde uygulama birliğini, gerekli güveni ve kaliteyi sağlamak,
- c) Bağımsız denetçi ve bağımsız denetim kuruluşlarını yetkilendirmek ve bunların faaliyetlerini denetlemek,
- d) Bağımsız denetim alanında kamu gözetimi yapmaktır.

Kurum, kamu tüzel kişiliğini haiz idari özerkliğe sahip bir otorite olarak teşkil edilmiş olup görevini yaparken bağımsızdır.

Kurumun misyonu; finansal raporların uluslararası standartlarla uyumlu düzenlenmesini ve denetlenmesini sağlayacak standartları koymak ve etkin bir kamu gözetimi gerçekleştirmek şeklinde belirlenmiştir.

Bir meslek sahibi olabilmek tüm zamanlarda önemlidir. Çünkü zorlu bir süreci gerektirmektedir. Emek, zaman, finansal kaynak harcamayı zorunlu kılmaktadır. Bu alandaki tercihler, bireyin yaşam kalitesini ve toplumsal refahı biçimlendirmektedir. Bu sürece küreselleşmenin etkileri de dahil olmuştur. Küreselleşme pek çok alandaki etkisinden bir tanesini de işgücü piyasasında göstermektedir. Hızla değişen iş dünyası, talep ettiği işgücü özelliklerini de devamlı olarak güncellemektedir. Bu nedenle meslekler değişen şartlara uyum sağladıklarında varlıklarını sürdürebilmektedir. Aksi takdirde tarihteki yerlerini alacaktır (Selimoğlu ve diğ., 2017: 28).

Ulusal ve uluslararası boyutta ekonominin temelinde yer alan işletmelerin faaliyetlerinin doğru bir şekilde kaydedilmesi ve gerçeğe uygun, güvenilir bilgilerin elde edilebilmesi için nitelikli muhasebe meslek mensuplarına ihtiyaç vardır. Hem devlet hem de işletmeler açısından önem taşıyan muhasebe meslek mensuplarından beklenen; işletmede gerçekleştirilen ekonomik faaliyetler sonucunda elde edilen verilerin anlaşılır bir şekilde raporlar halinde ilgili bilgi kullanıcılarına sunulmasıdır. Sunumu gerçekleştirilecek bilgilerin de muhasebenin temel kavramlarından biri olan tarafsızlık ve belgelendirme kavramı gereğince düzenlenen belgelerden elde edilmesi gerekmektedir. Muhasebe meslek

mensupları, doğru ve güvenilir belgelerin kullanılması sonucunda elde edilen nitelikli verilerle finansal bilgi kullanıcılarına karşı sorumluluklarını da yerine getirmektedir.

1.2. Muhasebe Mesleğinin Özellikleri

Muhasebe mesleğinin bazı önemli özellikleri bulunmaktadır. Muhasebe mesleği, makro açıdan ülke mikro açıdan işletmelerin ekonomik ve finansal yapılarının sağlıklı bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesinde çok önemli bir görevlere sahiptir. Muhasebe mesleği hukuk, ekonomi, finans ve işletme gibi konularda bilgi sahibi olmayı gerektirir. Tecrübe gerektiren ve sorumluluğu çok fazla olan bir meslektir. Etik ve ahlaki temelleri olan, sır saklamayı gerektiren karmaşık ve yorucu bir meslektir.

Yeni ekonomi kavramının ortaya çıkmasına neden olan Enformasyon ve İletişim Teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşme akımı gibi faktörler, muhasebede de değişimlere neden olmuştur. Artık, elle yazılan defterler ve tabloların yerini bilgisayarlar ve hazır programlar almıştır. Bu gelişmelerle beraber muhasebe, vergi hesaplamaya yarayan işlemler dizini olarak görülmekten çıkmış ve gerçek fonksiyonlarını icra eden her zamanla önemi artan bir meslek olmuştur (Kutlu, 2008:77-78).

1.3. Türkiye’de Muhasebe Mesleğinin Gelişimi

Türkiye’de 3568 sayılı Kanuna kadar, tam anlamıyla yasal bir statüye kavuşturulamayan muhasebe mesleğinin geçmişini kısaca gözden geçirmek faydalı olacaktır (Kutlu, 2008:82-83).

Osmanlı devletinde uzun yıllar muhasebe uygulamaları ile bu kapsamda envanter çalışmalarının yapıldığı bilinmektedir. Bugünkü, Başbakanlık Osmanlı arşivinde çok sayıda örneğe rastlamak mümkündür. O dönemde envantere mevcudat ve borçlar denmektedir (Güvemli, 2007: 63; Akt: Kutlu, 2008:82).

Türkiye’de muhasebecilik mesleğinin gelişimi ve örgütlenmesi için gereken çabalar, özel teşebbüsün gelişimine paralel gerçekleştirilmemiştir. Özellikle 1950’li yıllardan itibaren muhasebe mesleğinin gelişmesinde öncü rolü Maliye Bakanlığı oynamıştır. O dönemlerde, Gelir Vergisi Kanunu, Kurumlar Vergisi Kanunu, Vergi Usul Kanunu ve Maliye Bakanlığının birçok Kararname ve Tebliğlerinde muhasebe uygulamalarıyla beraber mesleki konulara da yer verilmiştir. Muhasebe mesleği bu dönemlerde ve sonrasında da belirli bir süre verginin tespit edilmesine odaklı bir meslek olarak görülmüştür. Diğer bir

ifade ile muhasebeciler, mükelleflerin vergi borçlarını tespit eden bir evrak memuru olarak görülmüştür (Ertaş, 2002:137; Akt: Kutlu, 2008: 82).

Kazanç Vergisi Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Vergi Reform Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ve uygulanan liberal ekonomik politikalarla ve özel işletmelerin yaygınlaşmasıyla beraber muhasebe uygulamaları yaygınlaşmaya başlamış, muhasebeciler de yavaş yavaş çoğalarak örgütlenmeye başlamıştır. Bu örgütlenmeler seviyesinde, odalar, dernekler ülke genelinde ise Odalar Birliği, Kurullar şeklinde olabilmektedir. Dünya geneline yayılan uluslararası organizasyonlara da rastlanmaktadır.

Türkiye’de muhasebe mesleğinin yasal bir statüye kavuşturulması gecikmeli olarak 13.06.1989 tarih ve 20194 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 3568 sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu ile gerçekleştirilmiştir. Sonraki dönemde ise yeni mevzuat hükümleriyle birlikte, uygulama ve standartlardaki gelişim devam etmiş, gerek 3568 sayılı yasa gerekse mesleki organizasyonların düzenlemeleri “muhasebe mesleği”ne belirli formel bir yapı kazandırmıştır. Bu gelişmeler ışığında muhasebe hem bir bilim dalı olarak hem de bir meslek olarak her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır.

1.4. Muhasebe ile İlgili Taraflar

Muhasebe süreci sonucunda ortaya çıkan finansal tabloların amacı çeşitli kullanıcıların karar vermelerine yardımcı olacak sağlıklı, doğru ve güvenilir bilgileri ortaya koymaktır. Muhasebenin ürettiği bilgilere ilgi duyan tarafları şöyle sıralanabilir:

Yöneticiler

İşletmedeki her düzeydeki yönetici sağlıklı ve doğru kararlar verebilmek için muhasebe sisteminden elde edilen verilere ihtiyaç duymaktadır.

İşletmelerin tüm fonksiyonlarından sorumlu olan üst yöneticileri olabileceği gibi belirli fonksiyonlardan sorumlu olan fonksiyonel yöneticileri de söz konusu olabilir. Bu yöneticiler kendi alanlarındaki işlerin yürütülmesi için muhasebe bilgilerine ihtiyaç duyarlar. Örneğin, finansman yöneticisi bankadaki para tutarını, alacak ve borç tutarını, pazarlama yöneticisi satacağı malın maliyetini, insan kaynakları yöneticisi toplam kıdem tazminatı karşılıklarını bilmek isteyebilirler.

İşletme Sahip ve Ortakları

İşletme sahip ve ortakları kendileriyle ilgili birçok konularda muhasebe bilgilerine ihtiyaç duyarlar. Örneğin; sermaye artırma kararı, ortaklık payının artırma veya ortaklıktan

ayrılma gibi birçok konuda muhasebe bilgilerine ihtiyaç duyarlar. Şirketleşme söz konusu ise işletme sahibi ve ortaklar şirketin profesyonel yöneticinin başarısını değerlendirmek için de muhasebe veri ve bilgilerine ihtiyaç duyarlar.

Kredi Verenler

İşletmelere borç veren kredi kuruluşları öncelikle verdikleri kredinin zamanında geriye ödenip ödenemeyeceği konusunda emin olmak isterler. Bunu araştırmak amacıyla da kredi talebinde bulunan şirketlerin bu taleplerini değerlendirebilmek için en azından bilanço ve gelir tabloları üzerinde inceleme ve analiz yapmak isterler. Bu analizler sonucu kredi taleplerini olumlu veya olumsuz olarak değerlendirebilirler.

İşletmede Çalışanlar

Muhasebenin ürettiği bilgileri yakından izleyenlerin başında o iş yerinde çalışan elemanlar gelmektedir. İşçi veya memur statüsünde olanlar iş güvencesinin olabilmesi için bağlı çalıştığı işverenin verimli, güçlü finansal yapıya sahip ve karlı olmasını ister. Ücret ve diğer sosyal hakları talep ederken muhasebenin ürettiği verilere dayalı taleplerde bulunulur. Özellikle işçi sendikaları toplu pazarlık görüşmelerinde muhasebe verileri üzerinde pazarlık görüşmelerini sürdürürler.

Devlet

Devletin vergi idaresinin vergi toplama çalışmalarında kullandıkları en önemli kaynak muhasebe verileridir. Devletin vergi denetim elemanları da muhasebe verilerini dikkate alarak vergi denetimi yaparlar. Ayrıca, devlet ekonomik politikaların belirlenmesinde Devlet Planlama Teşkilatı ve Türkiye İstatistik Kurumu hazırladığı çalışmalardan yararlanır. Bu çalışmaların pek çoğu muhasebe veri ve bilgilerine dayalı olarak işletmelerden toplanır.

Kamu

Bir ülkenin ekonomik bütünlüğünde işletmelerin yeri çok önemlidir. İşletmeler ürettikleri mal ve hizmet ile toplumun refah düzeyinin artırılmasına katkıda bulunurlar. Bazı sektörlerde zaman zaman yaşanan krizler toplumun büyük bir bölümünü olumsuz etkiler. Toplumun bir kesimi ülke içerisinde faaliyet gösteren işletmeler ile ortak olabilecek veya ortaklıktan ayrılabilmek için devamlı olarak bilgi ve verilerine ihtiyaç gösterirler. Bu bilgileri aralıksız izlerler ve kendilerini bu verilere göre yön verirler.

1.5. Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadığı Sorunlar

Muhasebe çalışanları çok fazla sayıda kişi ve kurumla sürekli iletişim ve etkileşim içerisinde çalışmalarını yürütmektedir. Bu nedenle de iş hayatında farklı türden pek çok sorunla uğraşmaktadırlar. Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde muhasebe meslek mensuplarının bir takım genel sorunlarının ortak olduğunu görmek mümkündür. Çalışmanın bu kısmında, ülkemizdeki muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları sıkıntıları ortaya koymaya yönelik olarak yapılan araştırmalar gözden geçirilmiştir. Bu bağlamda, bazı çalışmaların sonuçları paylaşılabacaktır.

Doğan ve Özulucan (2004)'ın yaptığı araştırmada, Türkiye'nin farklı bölgelerinde faaliyette bulunan meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri geliştirmişlerdir. Bu araştırmada mesleklerini yürütürken yasal mevzuatın çok sık değiştirilmesi, ücretlendirme ve yetiştirilmiş eleman temini ile ilgili sorun yaşadıkları tespit edilmiştir. Mükelleflerin sağlıklı, doğru bilgiyi zamanında ulaştırmamaları, iş piyasasında muhasebe mesleğine hak ettiği değerin verilmemesi ve toplumda mesleğe karşı gelişmiş olan önyargılar nedeniyle güvensizlik yaşanması karşılaştıkları önemli sorunlar olarak tespit edilmiştir.

Benzer bir çalışma Kayseri ve Nevşehir illerindeki meslek mensupları ile Uzun ve Güngör (2004)'ce yürütülmüştür. Bu incelemede de meslektaşlar arasında yaşanan haksız rekabet, muhasebe meslek mensuplarının hukuki olarak korunmaması, yoğun iş yükü nedeniyle iş-sosyal hayat dengesinin olmaması, emeklerinin karşılığını alamamaları, sık sık değişen yasal mevzuatın muhasebe meslek mensupları tarafından takip edilememesi gibi sorunlar muhasebe meslek mensuplarının mesleki sorunları arasında yer almaktadır. Ülkemizde meydana gelen ekonomik krizler sebebiyle iş hacminin daralması, toplum tarafından muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerin vergi kaçırmasına yardım eden kişi olarak algılanması, muhasebe stajyerlerinin primlerinin yüksek olması, yapılan denetimlerin yoğunluğu gibi sorunlar karşılaşılan diğer sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kalaycı ve Tekşen (2006) de yaptıkları aynı doğrultudaki araştırmalarında benzer sonuçlara ulaşmışlar ve çarpıcı olarak toplumda “mükellefler tarafından en iyi muhasebeci en az vergi ödeten muhasebeci” olarak görülmesi gibi mesleki değerleri zedeleyen bir görüşün olduğunu dile getirmişlerdir. Literatürdeki Biyan (2012); Güçlü (2007); Gökgez ve Zeytin (2012); Tetik ve arkadaşları (2008); Özulucan, Bengü ve Özdemir (2010); Deran ve

Beller (2017) gibi çalışmalarda da bu sorunların benzerlerinin dile getirildiği gözlenmektedir.

Meslek yasasındaki değişimlerin yanı sıra işletme çevresindeki değişiklikler de muhasebe meslek mensuplarını etkilemektedir. Bunlardan biri de finansal raporlamanın çerçevesinin gelişim ve değişim sürecidir. Tekdüzen Muhasebe Sistemi'nden Finansal Raporlama Standartları Seti'ne yönelik son 10 yılda meslek mensuplarını etkileyen en önemli gelişme olarak nitelendirilebilir. Zira öteden beri Tekdüzen Muhasebe Sistemini öğrenmiş ve uygulamaya gelmiş olan meslek mensuplarının paradigmaları farklı yeni bir sistemi de beraberinde öğrenmeleri gerekmiştir. Fakat bu sürecin meslek mensupları için kolay tamamlanamadığı bilinmektedir (Özdemir, 2014:82).

Erzurum'da görev yapan muhasebe mensuplarının incelendiği bir araştırmada katılımcıların büyük çoğunluğu yoğun mesai yaptıkları ve sekiz saatten fazla çalıştıkları hatta çoğunluğunun hafta sonu da çalıştıklarını ortaya koymuştur. Bu çalışma temposu nedeniyle tatil yapamadıkları gözlenmiştir. Görüleceği üzere meslek mensupları yoğun ve stresli bir iş temposuna sahiptirler. Buna rağmen genel olarak meslek mensuplarının çalışma saatlerinin bu kadar fazla olmasına karşın tatmin edici gelire sahip olmadıkları ifade edilmiştir. Meslek mensupları mükellefleriyle tahsilat konusunda ciddi sorunlar yaşadıklarını ifade etmektedirler. Bu araştırmanın çarpıcı sonuçlarından biri de af yasalarının çıkarılmasından kaynaklanan birtakım sorunların olduğunun beyan edilmesidir.

İKİNCİ BÖLÜM

2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Gelişim Süreci

Tükenmişlik günümüzde kelime anlamıyla güçsüzlük, bitmişlik, benliğindeki gücünü yitirmiş olma, kişinin çaba göstermeme durumu olarak ifade edilebilmektedir. Tükenmişlik sendromu, sağlık çalışanlarında, bankacılık sektöründe ve öğretmenlik gibi aşırı fedakarlık gerektiren ve yüz yüze iletişimin yoğun olduğu mesleklerde sıklıkla görülmektedir. Fakat günümüzün modernleşen ve yalnızlaşan, bireyselleşen ön plana çıktığı toplumlarında ne yazık ki her yaşta ve meslek grubunda tükenmenin yaşandığını ve görülme oranının da arttığını söylemek mümkündür. İş dünyasında tükenme hem birey hem de örgütler açısından tehlikeli boyutlara ulaşmıştır ve ciddi sonuçlar yarattığından önlenmesi gerektiği kabul edilmektedir.

Tükenmişlik son yıllarda iş sağlığı alanında fazlaca incelenen bir konu haline gelmiştir (Bianchi ve diğ., 2017a, 2017b; Shanafelt ve diğ., 2017). Yapılan bir araştırma sonucunda, ankete katılan çalışanların % 27.8'inin ağır tükenmişlik yaşadığı, % 35.1'inin orta düzeyde olduğu % 35,6'sının tehlike altında oldukları ve sadece % 1,5'inin sağlıklı sayılabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum oldukça dikkat çekicidir çünkü eğer 2. ve 3. evrelerde tükenme yaşayan çalışanlar tedavi edilmezse, 4. aşamada tükenen çalışanların sayısı önemli ölçüde artıracaktır (Villavicencio-Ayub ve diğ., 2017: 52).

Bir başka sektörde yapılan araştırma sonuçları da benzerlik göstermektedir. Toplumsal olarak oldukça önemli hizmetler veren sağlık personelinde tükenmenin çok yoğun olarak yaşandığını gözlemlemek mümkündür. 1980'li yıllardan beri, tıp öğrencileri, stajyerler ve cerrahi asistanların % 69'u ve pratisyen doktorların %40'ı ile % 60'ı dahil olmak üzere incelenen her tıbbi uzmanlıkta tükenmişlik yaşandığı bildirilmiştir. Sorun günden güne büyümekte ve ABD'li hekimlere yapılan son ulusal anket sonuçlarına göre, 2011 ve 2014 yılları arasında tükenmişlikte % 8.9'luk bir artış olduğu gözlenmektedir (Lebares ve diğ., 2018:80). Eşzamanlı olarak, hekim tükenmişliği ile performans eksiklikleri arasındaki ilişki ve zihinsel ve bedensel hastalıkların gelişimini de artırmaktadır. Tükenmişlik, azalmış profesyonellik, artan tıbbi hatalar, daha kötü hasta sonuçları ve daha kötü hastane ekonomisi ile ilişkilendirilmektedir. Ek olarak, tükenmişlik doktorlar arasında artan sıkıntının uygun

bir ölçüsü olarak görünmektedir. Pratisyen hekimlerin genel popülasyonun aşırı alkol kullanımı ve intihar düşüncesi yaygın olduğu bilinse de tükenmişlik söz konusu olduğunda bu olasılıklar sırasıyla %25 ve %90 artmaktadır (Oreskovich ve diğ., 2012; Shanafelt ve diğ., 2011). Benzer şekilde, tükenmişlik olduğunda doktorlar arasında tipik olarak ortalama depresif belirtiler riski %170 artmaktadır (Malaquin ve diğ., 2017). Bu veriler durumun ne kadar ciddi sonuçlar yarattığının ve önlenmesi gereken büyük bir bireysel ve örgütsel sorun olduğunu gözler önüne sermektedir.

Tükenme kavramını bilimsel olarak ilk ele alan ve tanımlayan Freudenberger'e göre tükenmişlik, başarısızlık, yıpranma enerji ve güçte azalma, kişinin doğasından gelen potansiyelinin üzerinde beklentilerden kaynaklanan aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu olarak açıklanmıştır. Tükenmişlik konusundaki küresel kaygıya rağmen, tükenmişlik nedenselliği veya riskler ve esneklik faktörleri hakkında nispeten az şey bilinmektedir. Tükenmişlik, depresyon ve bunaltıcı stresin bir sonucunda var olduğu öne sürülmüş ancak yönelim belirsizdir (McManus ve diğ., 2002).

İleriki yıllarda pek çok bilim insanı kavram üzerinde durarak, sendromun nedenleri, ölçme yöntemleri ve önleme yolları gibi konularda araştırmalar yapmıştır. Bu konuda önde gelen araştırmacılardan biri olan Christina Maslach, tükenmenin insanlarla birlikte iş yapan ve yakın ilişki halinde uzun zaman çalışan kişilerde gözlemlenen duygusal dibe vurma ve inancını kaybetme sendromunu andırdığını belirtmektedir. Maslach tükenme kavramını açıklamak ve ölçmek için tıbbi klinik alanında çok sayıda araştırılmalar gerçekleştirmiştir.

Tükenmişlik kavramı, farklı disiplinlerden gelen bilim insanları tarafından tanımlanmaya çalışılmış olup bu tanımlardan bazılarını aşağıda yer vermek uygun olacaktır.

Maslach ve Jackson tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendromdur” (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Benzer bir şekilde, Shanafelt ve arkadaşları (2017:1828) tükenmişliğin “öncelikli olarak bireysel bir sorun değil, aşırı iş talepleri, yetersiz kaynak ve destek nedeniyle ortaya çıkan sistem düzeyinde bir sorun” olduğunu belirtmiştir.

Schaufeli ve Greenglass (2001:501) da tükenmişliği “duygusal emek isteyen işle ilgili durumlara uzun süre müdahil olma sonucunda fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” şeklinde tanımlamışlardır. Tükenmişlik bitkinlik, alaycılık ve işteki yetersizlik

duygularını ifade eder (Maslach, ve diğ., 2001; Schaufeli, ve diğ., 2002). Bitkinlik, işten kaynaklanan aşırı yüklenme ve gerilme duygularını ifade ederken, alaycılık ise işe karşı mesafeli bir tavır, işe olan ilginin azalması ve çalışanda yetersizlik hissi olarak tanımlanmıştır (González-Romá ve diğ., 2006; Salmela-Aro ve diğ., 2009; Schaufeli ve diğ., 2002).

2.2. Tükenmişlik Belirtileri

Bireysel ve sosyal bir problem olan tükenmişlik kavramı çoğu zaman iş stresi ve depresyon ile karıştırılmaktadır. Aralarında ciddi bir ilişki olmasına rağmen aslında aralarında farklılık olmakla birlikte, bu karışıklığın giderilmesi için kavramlar üzerinde durulması gerekmektedir.

Çeşitli derecelerde ele alınan tükenmişliğin her derece farklı davranışlarda gözlenebileceği bildirilmektedir. Buna göre tükenmişlik belirtileri; hafif, orta ve şiddetli olarak üç grupta incelenmekte ve ortaya çıkan davranışlar şu şekilde bildirilmektedir (Iwanicki, 1983: 28; Akt: Vızlı, 2005: 18).

- Birinci derecede tükenme gösterenler (hafif): Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunur.
- İkinci derecede tükenme gösterenler (orta): Bir öncekiyle aynı belirtiler en az haftada iki kez tekrarlanır.
- Üçüncü derecede tükenmişlik gösterenler (şiddetli): Fiziksel rahatsızlıklar ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler.

Tükenme sonucunda sağlıkla ilgili olarak Melamed ve arkadaşları (2006) tükenmişliğin kalp-damar ve diyabet gibi ciddi kronik hastalıklarla ilişkili olduğunu ileri sürmektedirler.

2.3. Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik sendromunu açıklamak için en bilenen ve kabul gören model Maslach tükenmişlik modelidir. Literatürde “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” (Maslach Burnout Inventory), “Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli”, “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” gibi değişik isimlerle anılan bu model, tükenmişliği tek boyutlu bir durum olarak değil, üç bileşenli (component) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması şeklinde gerçekleşen bir sendrom (syndrome) olduğunu iddia etmektedir.

Son zamanlarda, Maslach ve Leiter (2016), insanların yalnızca bir tükenmişlik boyutu yaşamalarının mesela sadece duygusal tükenme veya duyarsızlaşma yaşamalarının mümkün olduğunu savunmaktadırlar (Maslach ve Leiter, 2016). Fakat yapılan bazı çalışmalar, tükenmişliğin farklı boyutlarının farklı sonuçlarla ilişkili olabileceğini de belirtmektedir (Tsigas ve diğ., 2017: 4). Bu boyutların ayrı ayrı açıklamak Maslach'ın Modelini anlamayı kolaylaştıracaktır.

2.4. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Modelde sözü edilen üç boyuttan ilki olan “duygusal tükenme”, daha çok insanlarla yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu mesleklerde çalışan bireylerde gözlenmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcıdır. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme işte bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 1996:9). Duygusal olarak tükenen bireyin ümitsizlik, depresyon hali, alıngan veya saldırgan davranışlar gibi olumsuz davranışlar içinde olduğu ifade edilmektedir.

2.5. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Bu boyutta, başkalarına karşı tutumlarda ve yanıt vermede olumsuz bir değişim vardır. Bu genellikle, işe yönelik idealizmin kaybolması ve hızla artan uzaklaşma duygusu ile eşleştirilir (Baysal, 1995:32).

Birey hizmet verdiği kişilere karşı kaba ve empati kurmadan davranışlar sergiler. Saldırgan dil kullanma, iş yaşamını sürekli sert bir dille eleştirme, uzun dinlenme molaları verme, işe gitmek istememe, işe geç gitme, iş yerindeki diğer insanlarla uzun sohbetler etmeme, sık sık rapor alma, yeni bir meslek için eğitime başlama, duyarsızlaşma belirtilerindendir (Yıldız, 2009:17).

2.6. Düşük Başarı Hissi- Bireysel Başarıda Azalma (Personal Accomplishment)

Düşük başarı hissi; “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade etmektedir (Maslach ve diğ., 2001:403). Başkalarına ilişkin olumsuz düşünce ve davranışları nedeni ile kendisini suçlu hisseder, kimse tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı ve işinde başarılı olmadığı duygusuna kapılır. Tüm bunların sonucunda kendisine olan saygısını kaybedebilir ve depresyona girebilir (Yıldırım, 1996:10).

2.7. Tükenmişliğin Nedenleri ve Etki Eden Faktörler

İlk zamanlarda tükenmişliğin çalışanın bireysel özelliklerinden kaynaklandığı iddia edilirken zamanla başka değişkenlerin de etkili olduğu ortaya konmuştur. İşle ilgili talep ve kaynakların yanı sıra, kişisel talep ve kaynaklar da tükenmede rol oynamaktadır (Salmela-Aro, 2009). Tükenmişliği anlamanın en iyi şekli bireysel, kişilerarası ve örgütsel faktörleri ayrıntılı olarak ele almaktır. Bu nedenlerden birkaçı şunlardır:

Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireysel faktörler, tükenmişlik yaşayan bireylerin kendine has özellikleri olarak tanımlanmaktadır. Bireysel faktörler yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim gibi sosyo-demografik değişkenlerden; kişilik özelliklerinden ve işle ilgili davranış biçimlerinden oluşmaktadır.

Bu alandaki literatür incelendiğinde bazı araştırmalarda kişinin demografik özelliklerinin tükenmişliği yakından etkilediği iddia edilirken bazı çalışmalarda ise ilişkinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır.

Cinsiyet: Özellikle cinsiyet değişkeninin tükenmişliği etkilediği iddia edilmektedir. Maslach (1982)'e göre, tükenmişlik yaşamakta, kadın ve erkekler çok küçük farklılıklar dışında genel olarak benzer eğilimler göstermekle birlikte kadınlar daha çok duygusal tükenme yaşarken; erkekler daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Lebares ve arkadaşlarının (2018) yaptığı araştırmada da literatürü destekler sonuçlara ulaşılmış ve duygusal tükenmenin kadınlarda ve erkeklerde eşit derecede yaygın olduğu, ancak erkeklerde duyarsızlaşmanın önemli düzeyde daha yaygın olduğu görülmüştür. Bu farklılıklar, erkek ve kadınların toplumdaki farklı rollerinden kaynaklanabilir (Kocaman, 2018:19).

Yaş: Yine benzer şekilde gençlerde tükenmenin daha fazla gözlemlendiği belirtilmektedir (Brewer ve Shapard, 2004). Bunun sebebi olarak da genç bireylerin beklenti seviyelerinin yüksekliğinden dolayı yaşadıkları hayal kırıklıklarının da fazla olması ile açıklanmaktadır (Sılığ, 2003:24). Bazı çalışmalarda işe katılımın yaşla birlikte arttığı öne sürülürken, (Schaufeli ve diğ., 2006) genç çalışanlar genellikle tükenmişlik belirtileri göstermeye yaşlı çalışanlardan daha fazla eğilimli oldukları ifade edilmektedir (Antoniou ve diğ., 2006; Brewer ve Shapard, 2004; Maslach ve diğ., 2001). Buna karşılık, orta yetişkinlik, insanların diğer mesleklerden daha fazla işle ilgili talep ve talepkar rollerle aynı anda başa çıkmaları gereken bir yaşam aşamasıdır (Freund ve diğ., 2009). Kariyer aşamaları arasındaki

bu farklılıklar, çalışanların kişisel ve kariyer hedeflerindeki değişiklikleri, uyum ve farklı yaş ve kariyer aşamalarındaki kaynakları ve talepleri yansıtabilir (Demerouti ve diğ., 2012).

Medeni Durum: Medeni durumun da tükenme üzerinde etkili olduğu çalışmalarda ortaya konulmuştur. Ifeagwazi (2006) evli bireylerin tükenmişlik belirtilerinin evli olmayan bireylerden anlamlı derecede daha düşük düzeyde olduğunu ileri sürmektedir. Çocuğu olmayanlarda çocuğu olanlara göre daha fazla tükenmişlik görülmüştür. Evli olan bireylerde tükenmişlik düzeyinin düşük olması, eşlerden gelen sosyal ve psikolojik desteğin tükenmişliğin düzeyini düşürmesine bağlı olabilmektedir (Schrab ve Ivanicki, 1982; Akt: Kocaman, 2018: 18).

Eğitim Düzeyi: Çalışanın eğitim düzeyi arttıkça tükenme yaşama olasılığı da artmaktadır. Kişinin eğitimi arttıkça stres yaratan durum ve sorumluluklarla karşılaşılma olasılığını da artırdığı öngörülmüştür (Maslach ve diğ., 2001:397). Maslach’a göre bunun nedeni; yüksek eğitilmiş insanların iş hayatına karşı daha fazla beklenti geliştirmeleri, daha idealist olmalarıdır. “Bu idealist kişiler iş hayatlarında beklentilerinin gerçekleşmediğini gördüklerinde, tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir. Az eğitilmiş kişilerin ise amaçları ve reel kazanımları arasındaki fark fazlalaşmaktadır. Sonuçta bu kişiler, daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Sonuç olarak, bireyin eğitim seviyesi arttıkça tükenmişliğin de artışı söylenebilir” (Ergin, 1992:98).

Kişilik Özellikleri: Bireylerin kişilik özelliklerinin tükenme ile ilişkisi olup olmadığı pek çok araştırmacının dikkatini çekmiş ve araştırmalar bu iki değişken arasında bir ilişkinin olduğunu gözler önüne sermiştir. Mesela; dayanıklılık düzeyi düşük olan insanlarda daha fazla tükenmişlik görülmektedir.

Kontrol odağı gibi kişilik özelliklerinin hem esneklik hem de stres üzerinde etkili olduğuna yönelik araştırma sonuçları mevcuttur (örneğin, Donnelly ve diğ., 2003, Paino ve diğ., 2012, Britt ve Jex, 2015). Bir bireyin kontrol odağı, yaşamın oluşumuyla ilgili yaptıkları atıflarla ilgilidir. Yaşamlarındaki sonuçların kontrollerinin, kendi dışındaki güçlerin sonucu olduğuna inanıyorsa, dış kontrol odağına sahip oldukları söylenirken, iç kontrol odağına sahip bir birey sonuçlardan kendisinin sorumlu olduğuna inanır (Donnelly ve diğ.,2003). İç odaklı olan insanlar genellikle stresli durumları disfonksiyonel davranışlarda bulunmadan idare edebilirler çünkü sonuçları yapıcı bir şekilde kendileri etkileme gücüne sahip olduklarına inanırlar (Britt ve Jex, 2015). Dış kontrol odaklı kişiler iç kontrol odaklılara göre tükenme daha fazla gözlenmektedir. Tükenmişliğin, güçlü bir şekilde növrotizm ile ilişkili olduğu araştırmalarda ortaya konulmuştur (Bianchi, 2018:908).

Örgütsel Faktörler

Tükenmişliğin kişi ile iş arasında bir uyumsuzluk içerdiği varsayılmasına rağmen (Maslach ve diğ., 2001), araştırmacılar genellikle sendromun gelişimindeki genel eğilimsel faktörlerden ziyade işle ilgili faktörleri göz önünde bulundurmuşlardır (Bianchi, 2018:901). Tükenmişliğin kaynakları sadece çalışandan kaynaklanmamakta örgütsel durumlar da tükenmeye yol açmaktadır.

Bir çalışma ortamında tükenmişlik sendromunun belirtilerinin ortaya çıkmasına sebep olan örgütlerde görülen başlıca etmen ve uygulamalar şöyle sıralanabilir: Demokratik olmayan işleyişe sahip olma, eleştirilerin yapıcı olmaması, şeffaf ödüllendirme sisteminin olmaması ya da eşit davranılmaması, çalışanların işi ile ilgili belirsizlikler yaşaması, çalışanların iş güvencesine sahip olduğunu hissedememesi, çalışanın işi ile ilgili önünün kesilmesi, çalışanların huzurlu dinlenme olanaklarına sahip olmaması, bürokratik işlerin yoğun olması ve zaman kaybına sebep olması, yöneticilerin çalışanların gereksinimi ile ilgilenmemesi, aşırı iş yükü, monotonluk, sürekli ağır ve yavaş ilerleme gösteren bireylerle çalışma, uzun çalışma saatler vb.(Hurşitoğlu, 2017: 6). Aşağıda çalışanlarda tükenmeye yol açan bazı örgütsel nedenler ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

İşyerindeki İnsan İlişkileri: Torun (1995)'a göre; çalışma yaşamında insanlarla fazla iletişim kurma, fazla zaman geçirme, çok fazla kişiyle ilgilenmek durumunda kalma tükenmişlik düzeyini artırmaktadır. Özellikle insan ilişkilerinin fazla olduğu, daha fazla yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerde (doktorluk, öğretmenlik, yöneticilik, muhasebecilik gibi) tükenmişliğe daha fazla rastlandığı gözlenmektedir. İnsanlarla ilişkilerin fazlalığı azaldıkça insanlardaki gerilim de azalmakta, böylece tükenmişlik daha az yaşanmaktadır (Izgar, 2001).

İş Yükü ve Rol Çatışması: Tükenmişliğin bir başka kaynağı da aşırı iş yüküdür. Çalışanın kapasitesinin üzerinde kendisine verilen görev, sorumluluk ve iş yükü tükenmeyi hızlandırmaktadır. Aşırı iş yükü çalışanların tükenmelerine yol açarak zamanla performanslarını ve verimliliklerini azaltmaktadır. Bu alandaki araştırmalar rol çatışması ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır (Smith ve diğ., 2007; Smith ve Emerson, 2017).

İş Talepleri: İş talepleri fiziksel ve/veya psikolojik çaba gerektiren fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel talepleri içerir (Bakker ve Demerouti, 2007). Ancak hem iş hem de kişisel taleplerin yanı sıra iş ve kişisel kaynaklar çalışanların işteki genel refahına

katkı yaparken öte yandan aşırı iş talepleri tükenmeye yol açabilmektedir (Salmela-Aro, ve Upadyaya, 2018: 192).

İş talepleri kavramı, sürekli fiziksel ve psikolojik çaba gerektiren ve dolayısıyla belirli fiziksel ve psikolojik maliyetlerle ilişkili olan iş yönlerini ifade eder (Demerouti ve diğ., 2001). Tüm iş talepleri başlangıçta olumsuz değildir; ancak iş taleplerini karşılamak için gereken çaba ve eşzamanlı taleplerin yüksek olduğu durumda strese dönüşebilir (Bakker ve diğ., 2003). Tipik iş talepleri arasında iş yükü, ekipmanla ilgili sorunlar, uzun çalışma saatleri, zaman baskısı (Bakker ve diğ., 2003) ve kişilerarası çatışmalar (Ilies ve diğ., 2011), bulunmaktadır ve bunların çoğu çalışanların tükenmişlik semptomlarında bir artış yaratmaktadır. Örneğin, iş yükü ve duygusal talepler gibi farklı iş talepleri genellikle mesleki tükenmişliğe sebep olurken (Bakker ve Demerouti, 2008), esneklik, öz saygı, etkinlik ve iyimserlik gibi kişisel kaynaklar ise işe bağlılığı arttırmaktadır (Schaufeli ve Bakker, 2004). Ancak farklı kişisel taleplerden ziyade işle alakalı talepler kariyer boyunca tükenmişliğe sebep olabilmektedir.

Kontrol: Bireyin iş ortamında aşırı kontrol, eleştiri ve baskı varsa çalışanlar arasında yönetime güvensizlik, huzursuzluk, çatışma, dışlanma kaygısı gibi olumsuz durumlar oluşabilir. Aşırı örgütsel kontrol; bireylere bağımsızlıklarının tehdit altında olduğunu düşündürerek onların tükenmişlik yaşamalarına neden olabilir (Dinçerol, 2013: 44).

İşe ve Kararlara Katılım: İşe katılım, çoğu zaman işyerinde yüksek enerji, adanmışlık ve özveriyle kendini gösteren tatmin edici, olumlu bir iş odaklı zihin durumu olarak nitelendirilir (Schaufeli ve diğ., 2002). Çalışırken enerji ve zihinsel esneklik, zorluklar karşısında ısrarla çaba gösterme isteği genellikle yüksek enerjiyi karakterize eder. Birinin çalışmasındaki önem, heves, ilham ve gurur duygusu işteki özverisini nitelendirir. Mutlu birinin işine odaklanması ve tamamen konsantre olması, zaman çabuk geçsin diye işe kendini vermek olarak tanımlanır (Schaufeli ve diğ., 2002).

Çağdaş örgütlenmelerde çalışan katılımı, organizasyonun performansını, üretkenliği, personelin elde tutulmasını, finansal performansı ve hatta hisse sahibinin yatırımının geri dönüşünü iyileştirmek için önemli bir etken olduğu için çok önemlidir (Bates, 2004; Baumruk, 2004; Richman, 2006).

İş Stresi: Stres uyarılması, “stres uzun sürerse, arıza veya hastalık noktasına kadar yorucu veya hasara neden olabilecek psiko-fizyolojik (zihin-vücut) sistemlerin oldukça öngörülebilir bir uyarılmasıdır” şeklinde tanımlanmaktadır (Girdano ve Everly, 1986:5). İş stresine karşı bireysel duyarlılıktaki farklılıklar nedeniyle, bir kişide aşırı stres

uyandırmasına neden olan faktörlerin bir başkası üzerinde etkisi çok daha az olabilir veya hiç olmayabilir. Sonuç olarak, stresin uyarılmasının ortaya çıkması için, stres etkeni öncelikle bir birey tarafından tehdit olarak algılanmalıdır (Lazarus ve Folkman, 1984). Tükenmişlik, iş taleplerine ve/veya kişilerarası stresörlere sürekli maruz kalma sonucu ortaya çıkan olumsuz bir psikolojik yanıttır (Maslach, 1982, Cordes ve Dougherty, 1993, Almer ve Kaplan, 2002).

Hayvanlar ve insanlardaki onlarca yıllık çalışma stresin, “ters U şeklinde bir eğri” olarak tanımlanan stres ve performans arasındaki doz tepkisi ile birlikte iki taraflı keskin bir kılıç olduğunu göstermiştir (Mc Ewen ve diğ., 2015). Stres başlangıçta uyarıcı olmasına rağmen, talepler kaynaklardan daha üstün geldiğinde ve stresin aşırı hale geldiği bir dönüm noktası vardır. Yeterli başa çıkma becerilerinin yokluğunda, aşırı stres, bilişsel bozukluk, akıl hastalığı ve fizyolojik bozulma ile ilişkilendirilmiştir (Linden ve diğ., 2005; Mc Ewen ve Sapolsky, 1995; Lebares ve diğ., 2018).

Lebares ve arkadaşlarının (2018) araştırmasında, yüksek stresin varlığı hem yüksek duygusal tükenme varlığı hem de yüksek duyarsızlaşma varlığı ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, yüksek duygusal tükenme, yüksek duyarsızlaşma ve yüksek stresin varlığı, her biri orta şiddetli depresif belirtiler, intihar düşüncesi ve yüksek kaygının artan riski ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Fogarty ve diğerleri (2000), tükenmişliğin iş stresleri (örneğin, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı yükleme) ile iş tatmini, ciro baskısı ve performans arasında bir aracı olarak hizmet ettiğini ampirik olarak göstererek önceki rol stres araştırmalarını genişletmiştir. Almer ve Kaplan (2002) esnek çalışma düzenlemelerinin, rol stres modeli üzerindeki etkisini değerlendirmiş ve esnek çalışma programlarına sahip denetçilerin daha yüksek iş tatmini yaşadığını ve düşük rol çatışması, duygusal tükenme, duyarsızlaşma yaşadıklarını ifade etmişlerdir. İş yükünün yarattığı stresin de tükenmişlik eğilimlerini etkilediği bilinmektedir.

İnsanlar baş edemedikleri stres ile uzun süre savaşırsa bu durum onları tükenme aşamasına getirebilmektedir. Strese karşı bilişsel farkındalık bu noktada oldukça önemlidir. Her ne kadar bilişsel farkındalık, tutumsal veya doğuştan gelse de aynı zamanda öğretilabilir bir kavramdır. Bu nedenle, stresle mücadelede farkındalık eğitiminin, yüksek stresli fakat yüksek performans sergilemesi beklenen mesleklerde verilmesi gerekir ve araştırmalar farkındalık artıka umut verici bir stres-direnç müdahalesi olabileceğini göstermektedir (Lebares ve diğ., 2018).

Örgütsel Ödüller: Yapılan araştırmalar örgütteki ödül ve ceza sisteminin tükenmişliğe yol açabileceğini göstermektedir. Çalışma hayatındaki, finansal, kurumsal ya da sosyal ödüllendirmenin yetersizliği bireylerin sosyal güvenlik açısından olumsuz duygulara kapılmasına yol açmaktadır (Maslach ve Leitter, 2005:81; Akt: Dinçerol, 2013: 44-45).

Örgütsel Bağlılık (Aidiyet): Örgütsel bağlılığı düşük olan çalışanlar kendilerini soyutlanmış, yalnız hissederek örgütten ve meslektaşlarından uzaklaşabilirler. Bu durum çalışanın tükenmesine yol açabilmektedir.

Bu alandaki literatürdeki bazı çalışmalarda örgütsel bağlılık ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması arasında negatif bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşılmış, örgütsel bağlılığın daha çok duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi azalması ile ilişkili olduğu görülmüştür (Leiter ve Maslach, 1988:306). Pek çok araştırmacı tarafından işe bağlılığın tükenme ile ters korelasyona sahip olduğu belirtilmektedir (Gonzalez-Roma ve diğ., 2006; Villavicencio-Ayub ve diğ, 2017:52).

Örgütsel Adalet: Çalışanların, elde ettikleri kazanımları (ücret, prim, terfi gibi) örgüte sağladıklarını düşündükleri katkıya eşdeğer bulmamaları duygusal kırılma noktasının başlangıcı olmaktadır. Bu kırılmayı çalışanların maddi beklentilerinin karşılanmaması kadar, çalışma koşullarına ilişkin olarak alınan kararlarda izlenen strateji ve uygulanan politikaların adil olarak algılanmaması da derinleştirmektedir. Örgütsel adalet algısına ilişkin negatif eğilimlerin derecesine bağlı olarak yaşanan stres, kızgınlık, kırgınlık, öfke gibi tepkiler çalışanların tükenmişlik eğilimlerini etkilemektedir (Yeniçeri ve diğ., 2009:89).

Örgütsel Değerler: Örgütsel değerler, iş alanındaki hedef ve beklentilerin bilişsel ve duyuşsal gücünü ifade eder. Değerler çalışanlar açısından maddi unsurların dışında, örgüte faydalı olmak amaçlı motivasyonu güçlendirirken, örgüt idealleri için çalışmayı da beraberinde getirir. Çalışan örgüt misyon ve vizyonunu benimseyerek üst düzey performans gösterebilir (Maslach ve Leitter, 2005:82; Akt: Dinçerol, 2013:44-45).

İş-Yaşam Dengesi: Günümüzde yoğun çalışma temposu, çalışanlar arasında rekabetin artması, kadınların daha fazla iş hayatında yer bulmalarıyla birlikte iş- yaşam dengesinin kurulmasının zorlaştığını görmek mümkündür. Örneğin, küçük çocuklu erken ve orta yaştaki çalışanlar çoğu zaman hem çocukların bakımı hem de iş talepleriyle aynı anda baş etmek zorunda kalmaktadır; bu, özellikle çocuklar küçükken, iş-aile çatışmasını daha da arttırabilmektedir (Demerouti ve diğ., 2012). Bununla birlikte, yaşlı ebeveynlerin bakımı gibi bakıcılık talepleri de geç yetişkinlik döneminde sıklıkla artmaktadır (Salmela-Aro,

2009). Örgütteki iş-yaşam dengesi politikaları tükenmişliği etkileyen örgütsel bir faktör olmaktadır.

Duygusal Emek: Duygusal emek kavramı bireylerarası karşılıklı ilişkide, çalışanın örgüt tarafından istenen duyguları sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Pugliesi (1999) duygusal emeğin “bireyin kendi duygularını yönetmesi” ve “karşısındakinin duygularını yönetmesi” olarak iki şekilde ortaya çıktığını savunduğu çalışmasında, her iki şeklin de çalışanların algıladıkları stresi arttırdığını, iş tatminini azaltırken bireyin psikolojik sıkıntısını arttırdığını tespit etmiştir. Erickson ve Ritter (2001), özellikle öfke gibi güçlü ve negatif duyguları bastırmak zorunda olmanın, bireyde tükenmişlik duygusunu artırdığını belirtmektedir (Akt: Yürür ve Ünlü, 2011:87).

2.8. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu ile ilişkili belirtiler genellikle daha önce psikiyatrik öyküsü olmayan bireylerde ve yeni bir işe başlayanlarda daha sık görülmektedir. Tükenmişlik sendromunun başlangıç belirtileri; duygusal stres ve iş ile ilgili hayal kırıklığıdır. Tükenmiş bireyler; iş ortamına adapte olmakta zorlanırlar, iş arkadaşlarına ve muhatap oldukları kişilere karşı olumsuz bir görüntü sergilerler (Hurşitoğlu, 2017:13).

Tükenmişlik sendromuna sahip bireyler aynı zamanda hayal kırıklığına uğramış, sinirli, korkak ve kaygılı bir görünüm sergileyebilir. Bu bireyler mutluluk, sevinç ve memnuniyet duygusunda eksiklik hisseder. Tükenmişlik sendromu aynı zamanda uykusuzluk, kas gerginliği, baş ağrısı ve gastrointestinal yakınmalar şeklinde fiziki semptomlar şeklinde gözükabilir (Moss ve diğ., 2015: 109).

Tükenmişlik yaşayan bireylerde; çabuk sinirlenme, unutkanlık, öfke kontrol problemi, alınganlık, yalnız kalma isteği, iş saatlerine uyumsuzluk, aile içi problemler ve boşanma gibi olumsuz davranışlar görülebilmektedir. Tükenmişlik sendromuna girmiş bireylerde birtakım hastalıklar görülmektedir. Bu hastalıklar, kişinin kendini sürekli yorgun hissetmesi, iştahsızlık, mide hastalıkları, cilt hastalıkları, migren ve kas hastalıkları gibi hastalıklar olmaktadır. Bu fiziksel hastalıkların yanı sıra kişide, depresyon, çaresizlik ve zayıflık gibi psikolojik sorunlar da görülmektedir. Ayrıca, bireylerde alkol, sigara gibi zararlı alışkanlıkların kullanımı arttırmaktadır (Maslach ve diğ. 2001). Örneğin, bazı çalışmalar, çalışan tükenmişliği ile depresyon arasındaki pozitif ilişkilerin daha esnek çalışanlar arasında zayıf olduğunu göstermektedir (Spini ve diğ., 2017).

2.9. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Tükenmişlik sendromu bulaşıcı bir durumdur. Çalışanlar birbirlerinden etkilenererek tükenme sürecine girebilmektedirler. İşyerinde çalışanların büyük bir kısmı tükenme yaşıyorsa o örgütte performansın, iş tatminin düştüğünü görmek kaçınılmazdır.

Örgütler, tükenme ile ilişkili olarak önemli maliyet ve olumsuzluklarla karşılaşmaktadırlar. Bu olumsuzluklar, problem çözme yeniliklerinde azalma, düşük kişisel iş performansı, örgütsel bağlılıktaki düşüş, yaptığı işten haz almama ve sağlık sorunları olarak görülebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:108).

Tükenmişlik ile birlikte örgüt yapısında da aşağıdaki sonuçlar meydana gelmektedir (Aydoğan 2008:62). Tükenmişliğin örgütsel sonuçları;

- Örgüte katılımların düşmesi
- Psikolojik bozukluklar
- Bireyin yaptığı işten zevk alamaması
- Ergonomik sorunların artması
- Örgüt içindeki performansın azalması
- İş güvenliğinin azalması
- İş kazalarında artışlar meydana gelmesi
- Verimliliğin azalması
- Motivasyon düşüklüğü
- Bireyin kendisine olan güveninin azalması

Tükenmişlik çalışanlarda devamsızlık ve işten ayrılma niyetini artırmaktadır. İşine devam eden kişilerde ise tükenmişlik, verimliliğin, etkinliğin azalmasına yol açmaktadır. Ayrıca tükenen çalışanın sunduğu hizmetin kalitesi de düşmekte ve müşterilerle sorunların artmasına neden olabilmektedir. Çalışanın iş tatmini ve mesleki motivasyonu düşerken örgütsel bağlılığı da azalmaktadır. Çeşitli ampirik çalışmalar duygusal tükenmenin çalışanlarda işyerindeki sapkın davranışları tetiklediğini göstermektedir (Malik ve diğ., 2019:34).

2.10. Tükenmişlikle Mücadele

Tükenmişlik çalışanı, örgütünü hatta toplumu etkilediği için hem kişisel hem de örgüt ve toplum olarak önlem alınması, engellenmeye çalışılması, destek ve yardım sağlanması gereken bir durumdur.

Olumlu duygulara sahip çalışanların bir diğer olumlu özelliği ise, zorlukların veya çatışmaların üstesinden gelmenin pozitif psikolojik kapasitesi olarak kabul edilen esnekliktir (Luthans, 2002). Esnek bir birey, sevgi, saygı ve sosyal yaşam ihtiyacını en iyi şekilde karşılayan sosyal olarak yetkin bir kişi olarak davranır; sırayla, gücü daha iyi idare eder, hedeflere ulaşır, daha iyi kararlar verir ve mutlu, üretken ve sağlıklı bir yaşamı kolaylıkla sağlayabilir (Salgado, 2005; Akt: Villavicencio-Ayub ve diğ., 2014:47). Hiç kuşkusuz, esneklik, küreselleşme, ekonomik değişimler ve artan rekabet gücü gibi koşullar işyerindeki stresi artırarak çalışanın sağlığını etkilemektedir bunlarla baş etmede esnek olmak etkili olacaktır.

Uygun insan kaynakları çalışanların yeteneklerini ve bağlılıklarını güçlendirebilir. Güçlendirme, çalışanların karar verme, problem çözme ve işle ilgili durumları çözmek için verilen özerkliği yetkilendirme sürecidir (Kirkman ve Rosen, 1999). Güçlendirme, çalışanların adapte olma potansiyelini ve motivasyonunu arttırmakta ve cevap verebilmelerini engelleyen bürokratik engelleri daha etkin bir şekilde ele almaktadır. Güçlendirme, çalışanların görev ve uygulama alanlarının kurumun hedefleriyle tutarlı olmasını sağlamaya yardımcı olur. Bir kurumda çalışanların güçlendirilmesi hem çalışanı hem de müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkileyecektir. Genel olarak, örgütler çalışanları güçlendirebilecek stratejileri reddetmektedir. Bununla birlikte, muhasebe mensuplarının bilgi, yetkinlik ve becerilerini geliştirmek için eğitime, seminerlere ve atölye çalışmalarına katılma fırsatı sunmak onları desteklemek gerekir. Kaynakların artırılması, destek verilmesi ve bilgi gibi üç önemli gösterge yardımıyla çalışanların güçlendirmek mümkündür. Başka bir deyişle çalışanları güçlendirmenin ve onların katılımının sağlanmasının tükenmişliği önlemede hayati bir rolü olabilir. Yapılan araştırmalar bu varsayımı destekler nitelikte sonuçlara ulaşmışlardır (Nursalam ve diğ., 2018:392).

İşyerindeki stresi yönetmek için birtakım eğitimler düzenlenebilir. Stres korunma ve müdahale çalışmalarının, tıpkı kalite iyileştirme girişimlerinde olduğu gibi farkındalığın artarak ülke çapında her alanda yaygınlaştırılması gerektiğini söylemek çok iddialı olmayacaktır. Ruh sağlığını geliştirmek için proaktif tekniklerin kullanılmasının sağlıklı bir çalışma ortamını teşvik eden kurumsal değişiklikler ile eşzamanlı olarak yapılması uygun olacaktır. Bu bir kültürel değişim gerektirir ve bireylerin doğal güçlerini kullandığında, gerçek yaşam konularını ele almak için pratik beceriler öğretir ayrıca başarılı olmanın zorunlu olduğu çok katmanlı kurumsal değişimle desteklenir (Labarese ve diğ., 2018).

Örgütsel tükenmenin yaygınlığını azaltmak için, organizasyonların, hasta çalışanlarının semptomlarını azaltmakla uğraşmak yerine, öncelikle iş davranışlarına odaklanmalı ve olumlu davranışları teşvik ederek örgütü daha çalışılabilir hale getirmelidir. Mesleki gelişim, işi tanınma ve takdir edilme, yaşam kalitesinin artırılması, olumlu bir çalışma ortamı oluşturulması, iş güvenliği, iş-yaşam dengesinin kurulması ve çekici bir ödül-teşvik sisteminin olması tükenmeyi en aza seviyelere götürecektir.

Genel olarak, sağlıklı çalışanlar, işten evlerine olumlu duygu ve deneyimler yaşatmayı ve bunun tersini yapmalarını, zamanlarını ve kaynaklarını daha iyi yönetmelerini ve bu çalışanları diğer iş arkadaşlarına yaymalarını sağlamada yüksek düzeylerde bir etkileşim geliştirmeye daha yatkındır ve sonuçta tüm örgüt ve tüm çalışanlar bu olumlu davranışlardan yararlanacaktır (Salanova ve diğ., 2003).

2.11. Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik

Literatürde iş stresinin, muhasebe çalışma ortamındaki etkilerini değerlendiren kapsamlı pek çok araştırma mevcuttur (örneğin; Choo,1986, Choo,1995, Fogarty ve diğ., 2002, Smith ve diğ., 2007; Akt: Smith ve Emerson, 2017:4). Benzer şekilde yerli ve yabancı literatürde muhasebe mensuplarında tükenmişlik konusunda da pek çok çalışma yapıldığı görülmektedir (örneğin; Almer ve Kaplan, 2002; Biyan, 2012; Deran ve Beller, 2017; Donnelly ve diğ., 2003; Doğan ve Özulucan, 2004; Fogarty ve diğ, 2000; Gökgöz ve Zeytin, 2012; Güçlü, 2007; Smith ve Emerson, 2017; Sweeney ve Summers, 2002).

Muhasebe mensupları genellikle mesleki tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olabilecek kronik stres gibi davranışsal ve fizyolojik değişimlere neden olan olumsuz çalışma koşullarına maruz kalmaktadırlar. İş ortamında, örgütsel tükenme çalışanın fiziksel ve zihinsel sağlığını bozar, sık sık yorgunluk hisseder ve iş baskısı ve engellerle baş edemediklerini bildirirler (Gil-Monte, 2005). Sadece tükenme değil, aynı zamanda psikolojik stres, iş bağımlılığı ve psikolojik iş tacizi, çalışanın gelişmesini engelleyen organizasyon ortamını potansiyel olarak kirletebilecek risk faktörleri olarak düşünülebilir. Son yıllarda, örgütler, sanayileşmenin, teknolojideki ilerlemenin ve küreselleşmenin bir etkisi olarak büyük değişimler ve dönüşümlerle başa çıkmak zorunda kalmışlardır. Verimli ve rekabetçi olmanın gerekliliği, çalışanların iyiliği için her zaman değil, çalışma politikaları üzerinde önemli ölçüde yeniden yapılanma getirmiştir. Muhasebe mensuplarının uzun çalışma saatleri, esnek olmayan çalışma takvimleri, uzun yolculuklar, kısa tatil süresi, düşük maaşlar ve performansı artırmak için artan baskı ile hastalığa eğilimli bir ortamda kalmasına

yol açmaktadır. Bu şartlar altında çalışan tüm çalışanlar gibi muhasebe mensupları da tükenmeden nasiplerini almışlardır.

Hizmet sektöründeki ön büro çalışanları, müşteriler ve organizasyon arasındaki temas noktası olarak hareket eder ve sık sık şirketler için hizmet farklılaşması yaratarak rekabet avantajı kaynağı olarak görülürler (Tsaur ve Tang, 2013). Bu nedenle müşteriyle etkileşime geçen çalışanın olumlu davranış ve duygularla hizmet vermesi önem arz etmektedir. Ön büro çalışanlarının sadece entelektüel ve fiziksel emeği değil aynı zaman da duygusal emeği de gerçekleştirmesi gerekiyor. Bu bağlamda ön büro çalışanlarının duygularını sürekli düzenlemeleri ve müşterilerle etkileşime girmeleri ve bu nedenle diğer çalışanlardan daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaları beklenmektedir (Kim ve diğ., 2012).

Bir muhasebe mensubu, görevlerini yerine getirirken, bir ekip ona rehberlik, destek ve yapıcı bilgiler sağlayarak yardımcı olur. Özellikle muhasebeciler, raporların tesliminde ve periyodik ekip toplantılarında olduğu gibi etkin iletişim ve koordinasyon yoluyla diğer ekip üyelerinden sürekli ve eksiksiz bilgi almalıdırlar. Görevlerini yerine getirirken kişisel başarı hissine sahip olmayan muhasebe mensuplarında tükenmişlik sendromunun erken bir göstergesi olabilir. Muhasebe personelleri veya ekipleri tarafından takdir edilmemeleri, görevleri ve başarılı olmaları için motivasyon eksikliği gibi durumlar olumsuz hissetmeleri ile sonuçlanabilir. Sonuç olarak, çalışanların zamanla tükenmiş hissetmeleri ile iş kaliteleri düşecektir. Bu nedenle, çalışan motivasyonunu ve işlerine ve örgüte olan bağlılıklarını arttırmak ayrıca iş kalitesini geliştirmek için bir ödül sistemi uygulanmalıdır. Muhasebe mensupları ve diğer örgüt personeli arasındaki olumlu ilişkiler rahat bir çalışma ortamı sağlamak da çalışanların motivasyonunu arttıracaktır. İletişim, denetim, işbirliği, kariyer gelişimi, ödüller, teşvikler, ileriye yönelik iş olanakları ve iş güvenliği ile işyeri içeriğini en üst düzeye çıkararak iş tatminini artırırken tükenmeyi de engelleyebilir.

Muhasebe mensupları arasında en stresli görevi yerine getiren grup denetçilerdir. Denetim kalitesi, bir denetçinin müşterinin finansal raporlarında ortaya çıkabilecek önemli yanlışlıkları keşfetme, raporlama ve ortadan kaldırma olasılığı olarak düşünülebilir. Denetçiler zaman/bütçesi baskısı, ücret baskısı, denetim prosedürlerine harcanan sürenin yetersiz rapor edilmesi gibi sürekli stresli bir ortamda görevlerini yapmaya çalışmaktadırlar (Herda ve Martin, 2016). Sweeney ve Summers (2002:224) yaptığı bir çalışmada, yoğun dönemlerdeki aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemişler ve “yoğun dönemlerde çalışılan ilave saatler sonucunda muhasebe elemanlarının iş

tükenmesinin endişe verici derecede yüksek seviyelere yükselmesine” neden olduğunu tespit etmişlerdir.

Muhasebecilik mesleği oldukça stresli bir meslektir ve zorlu çalışma ortamının iş performansı üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu bilinmektedir (Fogarty ve diğ., 2000, Persellin ve diğ., 2015). Denetçiler, yapmaları gereken iş miktarından (yani, aşırı rol yüklemesi) ve bunları tamamlamak için ayrılan sınırlı süreden stresle karşı karşıyadırlar Persellin ve arkadaşları (2015), iş yükünün denetim kalitesini ne kadar etkilediğini, küçük, orta ve büyük firmaların bir karışımından 776 mevcut ve önceki kademedeki denetçilerle yapılan bir anketle araştırmışlardır. Elde ettiği sonuçlar, “denetçilerin, denetleme kalitesinin bozulmaya başladığına inandıkları eşiğin üzerinde haftada beş saatin üzerinde çalıştığını ve yoğun sezonun zirvesinde genellikle bu eşiğin yirmi saatinin üzerinde olduğunu” göstermiştir (Persellin ve diğ., 2015). Özellikle, ankete katılan denetçiler yoğun sezon boyunca, çoğu firmada haftada ortalama 55 ile 80 saatin üzerinde çalıştıklarını bildirmişlerdir. Ankete katılanlar ayrıca, denetim kalitesinin, haftada 60 saat veya daha fazla olan iş yüklerinde (profesyonel şüphecilikte düşüş, denetçi kararında bozulma ve denetim prosedürlerinden ödün verme) bozulmaya başladığına inandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, denetçiler genellikle denetçilerin, yatırımcıların ve müşterilerin, örneğin rol çatışmasının getirdiği çelişkili taleplerin karşılanmasından kaynaklanan baskılara maruz kalmaktadırlar (DeZoort ve Lord, 1997).

Nazlıoğlu (2009:100) araştırmasında, muhasebe mesleğinde yaşanan başlıca sorunların, eğitim, haksız rekabet, etik, ücret ve tahsilat konusunda yaşanan sorunlar olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik boyutları arasında çift yönlü bir nedensellik ilişkisi varken, kişisel başarı boyutunun diğer tükenmişlik boyutları ile bir nedensellik ilişkisinin olmadığını ifade etmektedir. Bu konuda yapılan bir başka araştırmada Kotan (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Van ilinde faaliyet gösteren 71 muhasebe meslek mensubu üzerine yaptığı çalışma sonucunda meslek mensuplarının tükenmişliğin üç boyutlarının normal düzeyde olduğu gözlenmiştir.

Benzer bir çalışmayı İl (2018:111) yapmış ve rol setres kaynaklarının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisini muhasebe meslek mensupları üzerinde araştırmıştır. Bu çalışma sonucunda da rol çatışmasının duygusal tükenmeyi etkilemezken, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilediği, kişisel başarısızlığı ise beklenenin aksine azalttığı sonucuna ulaşmıştır. Zeytin ve Gökgez (2011)’ün bu konudaki çalışmalarının sonucunda elde ettikleri “mevzuatın sık değişmesi, mevzuatta karmaşıklık, meslek dışı konularla ilgilenmek, görevin

başı sonu belli olmaması ve tahsilât sorunları” gibi tükenmişliğe yol açan faktörler rol belirsizliği ile ilgili olduğu ve İl’in (2018) ifade ettiği sonuçlar ile de benzer olduğu görülmüştür. Bu konuda yapılan tüm Türkiye genelinde 505 muhasebe mensubuyla yürütülen geniş kapsamlı bir araştırmada, muhasebecilerin tükenmişlik derecelerinin yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Boyar, 2011:161). Muhasebeciler iş ortamındaki en önemli stres kaynağının aşırı iş yükü olduğunu ifade etmişlerdir. Bu iş yükü, aynı işin rutin yapılmasının yanında, farklı nitelikteki yapılması gereken işlerden de kaynaklandığı belirtilmiştir. Aşırı iş yükünün, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmaya yol açtığı ortaya konulmuştur.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Önemi ve Katkısı

Günümüzde iş hayatındaki en büyük sorunlardan biri çalışanların tükenmişlik düzeylerinin çok yüksek hale gelmesi ve çalışanların birbirini etkileyerek tükenmenin bulaşıcı bir hastalık gibi örgütte ilerlemesidir. Muhasebe mesleğini icra edenler, işleri gereği, işletme sahibi ve ortaklarla, meslektaşlarıyla, müşterileri ile ve devlet kurumlarının mensuplarıyla devamlı karşı karşıya gelmektedirler. Muhasebe mesleği hem iletişim içinde olunan insan sayısı hem de yapılan işin karmaşık, zorunlu ve zaman kısıtı içinde yapılması gerektiği için yoğun stres altında icra edilen bir meslektir. Muhasebe mesleği ile uğraşanlar uzun ve yorucu çalışma saatleri, tatil imkanının kısıtlı olması, ücret sıkıntısı, sık sık değişen mevzuat, haksız rekabet, toplumun mesleğe bakış açısı vs. gibi sebeplerden dolayı icra edilmesi zor meslekler arasındadır. Muhasebe mesleğinin kendisine özgü bu özellikleri çalışanlarda tükenme olasılığını artırmaktadır. Bu nedenle, bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenme düzeylerinin ortaya konulması ve tükenmişlik düzeylerinde sosyo-demografik özellikler açısından farklılık olup olmadığı ampirik olarak incelenmiştir.

3.2. Araştırma Sorusu ve Hipotezleri

Bu araştırma muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenme söz konusu mudur? Ve eğer tükenme varsa bu hangi sosyo- demografik grupta gözleniyor? sorularına cevap aramaktadır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki araştırma hipotezleri geliştirilmiş ve yapılan istatistikî analizler ile araştırma sorularına cevap aranmıştır.

Araştırmanın ana hipotezi: “**H₁**: Muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik vardır.” şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmanın alt hipotezleri şunlardır:

H₂: Meslek mensuplarının faaliyet gösterdikleri illere göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H₃: Meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H₄: Meslek mensuplarının göre yaş gruplarına mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H5: Meslek mensuplarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H6: Meslek mensuplarının öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H7: Meslek mensuplarının hizmet sürelerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

H8: Meslek mensuplarının tekrar meslek seçiminde muhasebe sektörünü seçim sırasına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Elazığ ve Tunceli illerinde faaliyet gösteren Muhasebe Meslek Mensupları oluşturmaktadır. TURMOB istatistiklerine göre Elazığ'da toplam 250 meslek mensubu görev yapmaktadır. Bunlardan 120 tanesine ulaşılmış yüzyüze anket tekniği ile 118 kişiden veri toplanmıştır. Tunceli de görev yapanların sayısına ise Tunceli SMMO olmadığı için ulaşılamamış fakat iş piyasasında hala aktif olarak çalışan 9 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Böylelikle araştırma 127 meslek mensubu ile gerçekleştirilmiştir.

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle örnekleminden kaynaklanan sınırlılıklar vardır. Araştırma, sadece Elazığ ve Tunceli illerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarına uygulanmıştır. Ulaşılan sonuçlar belirli bir grup için geçerli olup farklı ana evrende yapılacak çalışmalarda daha farklı sonuçlara ulaşabilmek mümkündür. Farklı zaman ve koşullarda farklı sonuçlara ulaşılabilmesi olasıdır, bu anlamda sonuçları genellemek mümkün değildir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde katılımcı bilgi formu ve ikinci bölümde ise Maslach Tükenmişlik Anketi yer almaktadır (EK.1.)

Katılımcı bilgi formu; yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, mesleği seçme nedeni, mesleği bırakma ya da tekrar seçip seçmeyecekleri sorularını içermektedir.

3.6. Verilerin Değerlendirilmesi

Katılımcılardan toplanan verilerin (SPSS) 24.0 programı ile istatistiki analizleri yapılmıştır. Verilerin analizinde;

- Muhasebe meslek mensuplarının tanıtıcı özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları,
- Tükenmişlik anketi güvenirlik çalışması kapsamında, tüm alt ölçeklerin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı,
- Tükenmişlik anketi geçerlilik çalışması kapsamında, tüm alt ölçekler için faktör analizi yapılmıştır.
- Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin, ankete katılanların demografik özellikleri açısından farklılıklarını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey ve LSD testleri uygulanmıştır.

3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Geçerlilik ve Güvenirlik

Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenirliği, anketin araştırmak istediğimiz davranış özelliğini ne derece doğru ölçtüğünü göstermektedir. Yapılan araştırma kapsamında değerlendirilen anket formunda yer alan soruların güvenirliğinin ölçülmesinde Alfa Değeri (Cronbach Alpha) ve madde toplam korelasyonları değerleri kullanılmıştır. Kullanılan anket maddelerinin güvenirliklerinin değerlendirilmesinde alfa katsayısının bazı araştırmacılara göre (Büyüköztürk, 2004:165) 0,70'den büyük bazı araştırmacılara göre (Kalaycı, 2006:403) ise sosyal bilimlerde 0,60 ve üstü değer alması güvenilir derecesi yüksek ölçekleri ifade etmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyini belirleyici özelliklere sahip 22 maddeden oluşan, beşli likert tipi (0'dan 4'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir ölçektir. Her madde için beş seçenekten (hiçbir zaman- çok nadir- bazen- çoğu zaman- her zaman) birinin seçilerek yanıtlanması gerekmektedir. 'Hiçbir zaman' seçeneği '0', 'her zaman' seçeneği ise '4' puan verilerek değerlendirilir. Her alt boyut için, duygusal tükenme (1,2,3,6,8,13,14,16,20), duyarsızlaşma (5,10,11,15,22), kişisel başarı (4,7,9,12,17,18,19,21) maddelerinin puanlarının toplanması ile bulunmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek değerler duygusal tükenme boyutu için 0-36, duyarsızlaşma boyutunda 0-20, kişisel başarı boyutu içinse 0-32'dir. Ölçeğin alt boyutları

ayrı ayrı değerlendirilmekte olup ölçek toplam puanı yoktur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanın düşük olması tükenmenin yüksekliğini yansıtır (Ergin, 1993).

22 ifadeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı değerlerine bakılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.886 olarak hesaplanmıştır dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Tablo 1).

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkarıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkarıldığında)	Düzeltilmiş madde-toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkarıldığında)
SORU1	65,92	109,544	,520	,871
SORU2	65,61	109,345	,492	,867
SORU3	66,05	106,064	,591	,881
SORU4	65,39	117,131	,562	,875
SORU5	67,37	113,420	,427	,782
SORU6	65,97	109,206	,488	,798
SORU7	65,41	118,370	,513	,862
SORU8	66,01	107,257	,603	,881
SORU9	65,10	118,410	,421	,883
SORU10	66,72	108,760	,503	,877
SORU11	66,54	105,209	,598	,870
SORU12	65,58	120,518	,522	,876
SORU13	65,87	107,217	,571	,873
SORU14	65,43	111,752	,414	,882
SORU15	67,45	113,814	,437	,880
SORU16	66,13	109,246	,480	,878
SORU17	65,59	118,362	,421	,881
SORU18	66,09	122,115	,492	,874
SORU19	65,86	120,987	,518	,876
SORU20	66,66	107,739	,465	,878
SORU21	65,59	119,169	,453	,879
SORU22	66,50	110,837	,431	,880
N= 127	(α) = 0,886	Değişken Sayısı = 22		

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için alfa değerinin yanında ölçeğin toplam puan korelasyon değerlerine bakılır (Şencan, 2005:257; Büyüköztürk, 2004:165). Bu değer 0,30’dan büyük olması gerekir. Tablo 4’e bakıldığında 0,41’den küçük değer olmadığı

görülür. Dolayısıyla madde-toplam puan korelasyon değerlerine göre de soru listesinin güvenilirirdir.

Ölçeklerin geçerliliklerini test etmek amacıyla faktör analizi yapılarak ölçeklerin yapısal geçerliliği değerlendirilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliklerini belirleyebilmek için faktör analizi yapılmıştır. Cevaplayıcılardan edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlemede KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) ve Barlett testleri uygulanmaktadır. KMO oranının 0,5'in üzerinde olması, Barlett testinin ise anlamlı çıkması gerekmektedir (Kalaycı,2006:321-322). Bununla birlikte, faktör analizi sonucunda bulunan maddelere ilişkin faktör yüklerinin 0.40 ve üstünde olması tercih edilmektedir (Büyüköztürk, 2004).

Faktör analizi sonucunda “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri **0,847** bulunmuştur. KMO değerinin 0,50'nin üstünde olması ölçeğin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin Barlett sig. değeri ($p = 0,000 < 0,01$; $\chi^2=1256,075$) anlamlı çıkmıştır.

Faktör analizinin sonucunda 22 ifadeden oluşan “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin faktör yükleri Tablo 2’de görülmektedir. Söz konusu 22 değişken toplam varyansın % 52,672’sini açıklamaktadır.

Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesi	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Duygusunda Azalma
SORU 1	,875		
SORU 2	,628		
SORU 3	,687		
SORU 6	,733		
SORU 8	,678		
SORU 13	,567		
SORU 16	,706		
SORU 20	,577		
SORU 5		,801	
SORU 10		,726	
SORU 11		,689	
SORU 15		,887	
SORU 21		,670	
SORU 22		,524	
SORU 4			,589
SORU 7			,576
SORU 9			,712
SORU 12			,627
SORU 14			,578
SORU 17			,649
SORU 18			,743
SORU 19			,618
Toplam Varyans 52,672 KMO: ,847 App. Chi-Square : 1256,075 Sig.: 0.00 N: 127			

4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmanın yapıldığı illerde faaliyet gösteren meslek mensuplarının tanıtıcı özellikleri, tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özellikler açısından farklılıkları incelenmiştir

4.1. Sosyo-demografik Bulgular

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri aşağıdaki Tablo 3 de görülebilir.

Tablo 3. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri

Özellikler	N	%
Göreviniz		
YMM	2	1,5
SMMM	125	98,5
Faaliyet Gösterdiğiniz İl		
Tunceli	9	7,0
Elazığ	118	93,0
Yaşınız		
25-35 Yaş arası	28	22
36-45 Yaş Arası	67	52,7
46-55 Yaş Arası	24	18,9
56 Yaş ve Üstü	8	6,4
Cinsiyet		
Erkek	118	93,0
Kadın	9	7,0
Medeni Durum		
Evli	86	67,70
Bekar	36	28,37
Boşanmış	5	3,93
Eşiniz Çalışıyor mu?		
Evet	18	20,9
Hayır	68	79,1
Öğrenim Durumu		
Lise	3	2,3
Ön Lisans	8	6,4
Lisans	105	82,7
Yüksek Lisans	11	8,6
Hizmet Süresi		
Bir Yıldan Az	13	10,2
1-5 Yıl	32	25,2
6-10 Yıl	25	19,6
11-15 Yıl	47	37,0
16-20 Yıl	6	4,7
21 Yıl ve Üstü	4	3,3

Tekrar Bu Mesleği Tercih Eder miydiniz		
İlk Sırada	36	28,3
İkinci Sırada	68	53,5
Üçüncü Sırada	7	5,5
Asla Seçmezdim	16	12,7
Aylık Gelir		
1000-2000 TL	-	
2001-3000 TL	8	6,4
3001-4000 TL	11	8,6
4001-5000 TL	61	48,0
5000 TL ve Üstü	47	37,0
Ek İş Yapma Gereği Hissediyor musunuz		
Evet	41	32,3
Hayır	86	67,7

Araştırmaya katılanlar unvanları açısından incelendiğinde 125 kişinin (%98,5) Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve 2 kişinin de (%1,5) Yeminli Mali Müşavir olduğu, cinsiyetleri açısından incelendiğinde 118 kişinin (%93,0) erkek ve 9 kişinin de (%7,0) kadın olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların çoğunlu evlidir. Bunun yanında evli olanlardan 68 kişinin ise eşinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Meslek mensupları yaşları açısından incelendiğinde, 28 kişinin 25 ve 35 yaş arasında olduğu, 67 kişinin 36 ve 45 yaş arasında, 24 kişinin 46 ve 55 yaş arasında olduğu ve 8 kişinin de 56 yaş ve üstünde olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde, büyük kısmının (105 kişi) lisans düzeyinde eğitim aldıkları görülmektedir. Hizmet süreleri açısından ise (13 kişni mesleğe yeni girdikleri ve 4 kişinin ise 21 yıl ve daha fazla çalıştığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanlardan tekrar meslek seçseydiniz serbest muhasebeci mali müşavir veya yeminli mali müşavirlik mesleğini kaçınıcı sırada seçerdiniz sorusuna 16 kişi bu mesleği tekrar asla seçmeyeceğini, 36 kişi ise yine ilk sırada bu mesleği seçeceğini ifade etmiştir. Araştırmaya katılanlardan 41 kişi ek iş yapma gereği hissettiklerini ifade etmiştir.

4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri

Maslach Tükenmişlik Anketi değerlendirilirken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan alınan yüksek puanlar, kişisel başarı duygusunda azalmada ise alınan düşük puanlar tükenmişliğin göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Araştırmaya katılanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği içinde yer alan ifadelere katılma düzeyleri incelendiğinde,

Tablo 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Toplam katılım düzeyi	Standart sapma	Ortalama Katılım Düzeyi	Standart sapma
Duygusal Tükenme	32,25	6,51	4,03	0,81
Duyarsızlaşma	28,76	4,48	4,79	0,75
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	13,82	3,92	1,72	0,49

Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" boyutunda katılım en yüksek düzeyde çıkmıştır. "Duygusal Tükenme" (Toplam:32,25) ve "Duyarsızlaşma" boyutuna (Toplam:28,76) katılım düzeyinin yüksek, "Kişisel Başarı Duygusunda Azalma" alt boyutuna ise (Toplam:13,82) katılımın düşük olması muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda araştırmanın ana hipotezi "**H₁**: muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik vardır." kabul edilmiştir.

4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Faaliyet Gösterdikleri İllere Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının, meslek mensuplarının faaliyet gösterdikleri illere göre farklılıkları araştırıldığında (Tablo 5);

Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışanların Görev Yaptıkları Hastane Türlerine Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Faaliyet Gösterilen İl	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Duygusal Tükenme	Tunceli (9)	29,34	5,24	-3,876	,000**
	Elazığ (118)	32,47	6,18		
Duyarsızlaşma	Tunceli (9)	26,11	4,32	-2,486	,032*
	Elazığ (118)	28,96	5,21		
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Tunceli (9)	12,76	2,28	-1,117	,094
	Elazığ (118)	13,90	3,81		

*IndependetSamples T-Test, *<0,05, **<0,01*

Maslach tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu (t:-3,876 ; p:0,000<0,01) ile duyarsızlaşma alt boyutunda (t:2,486; p:0,032<0,05) meslek mensuplarının faaliyet gösterdikleri illere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit

edilmiştir. Buna göre hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma alt boyutlarında ortaya çıkan farklılık Elazığ ilinde faaliyet gösteren meslek mensupları yönünde anlamlıdır. Elazığ'da faaliyet gösteren meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik dereceleri Tunceli'de faaliyet gösteren meslek mensuplarına göre daha fazladır. Kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu doğrultuda **H₂**: meslek mensuplarının faaliyet gösterdikleri illere göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi red edilmiştir.

4.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışanların Cinsiyetleri

Açısından Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının cinsiyetleri açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 6);

Tablo 6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	t	P
Duygusal Tükenme	Kadın(9)	31,98	5,89	-1,009	,287
	Erkek(118)	32,27	6,11		
Duyarsızlaşma	Kadın(9)	28,13	4,25	-,549	,361
	Erkek(118)	28,80	4,12		
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Kadın(9)	13,15	2,84	-0,689	,867
	Erkek(118)	13,87	2,73		

*Independet Samples T-Test, *<0,05, **<0,01*

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında meslek mensuplarının cinsiyetleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu doğrultuda **H₃**: Meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi red edilmiştir.

4.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Yaş

Gruplarına Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının yaş grupları açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 7)

Tablo 7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Yaş Grupları	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark
Duygusal Tükenme	25-35 (28)	30,29	5,67	4,072	,018*	3-1 3-2
	36-45 (67)	31,15	6,28			
	46-55 (24)	35,46	5,55			
	56 ve Üstü (8)	33,18	3,42			
Duyarsızlaşma	25-35 (28)	28,01	5,16	1,217	,384	
	36-45 (67)	28,94	4,71			
	46-55 (24)	29,13	5,27			
	56 ve Üstü (8)	28,76	4,62			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	25-35 (28)	15,07	4,29	5,185	,001**	1-2 1-3
	36-45 (67)	13,46	4,42			
	46-55 (24)	12,53	4,41			
	56 ve Üstü (8)	16,30	7,09			

One Way ANOVA, * $<0,05$, ** $<0,01$

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutu (F:4,072;p:0,018 $<0,05$) ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda (F:5,185;p:0,001) meslek mensuplarının yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Duygusal tükenme alt boyutunda 46-55 yaş arası meslek mensupları ile 25-35 yaş arası meslek mensupları ve 36-45 yaş arası meslek mensupları arasında farklılık anlamlı bulunurken, kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise farklılık 25-35 yaş arası meslek mensupları ile 36-45 yaş arası ve 46-55 yaş arası meslek mensupları arasında anlamlı bulunmuştur. Buna göre meslek mensupların yaşları arttıkça duygusal tükenme boyutuna katılım değerlerindeki artıştan ve kişisel başarı duygusundaki azalma alt boyutuna katılma değerlerindeki azalıştan dolayı meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin arttığı söylenebilir. Bu doğrultuda **H4**: Meslek mensuplarının göre yaş gruplarına mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi kabul edilmiştir.

4.6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının medeni durumları açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 8)

Tablo 8. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	Ortalama	Standart Sapma	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	Evli (86)	33,71	6,14	1,971	,141	
	Bekar (36)	29,06	4,92			
	Boşanmış (5)	30,10	5,11			
Duyarsızlaşma	Evli (86)	28,83	4,41	,049	,971	
	Bekar (36)	28,59	4,34			
	Boşanmış (5)	28,78	4,38			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Evli (86)	14,01	2,29	2,548	,089	
	Bekar (36)	13,35	2,68			
	Boşanmış (5)	13,92	2,87			

One Way ANOVA, * $<0,05$, ** $<0,01$

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında, meslek mensuplarının medeni durumları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu doğrultuda **H₅**: Meslek mensuplarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi red edilmiştir.

4.7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumlarına Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının öğrenim durumlarına açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 9)

Tablo 9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Öğrenim Durumlarına Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Öğrenim Durumu	Ortalama	Standart Sapma	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	Lise (3)	31,70	1,72	0,716	,817	
	Ön Lisans (8)	31,18	2,32			
	Lisans (105)	32,40	5,67			
	Y. Lisans (11)	31,73	2,64			
Duyarsızlaşma	Lise (3)	29,13	1,79	1,019	,684	
	Ön Lisans (8)	29,06	2,02			
	Lisans (105)	28,71	4,91			
	Y. Lisans (11)	29,91	2,84			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Lise (3)	14,01	1,27	,833	,724	
	Ön Lisans (8)	13,96	2,13			
	Lisans (105)	13,79	4,16			
	Y. Lisans (11)	13,95	2,24			

One Way ANOVA, * $<0,05$, ** $<0,01$

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarında, meslek mensuplarının eğitim durumları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu doğrultuda **H₆**: Meslek mensuplarının öğrenim durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi red edilmiştir.

4.8. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının hizmet süreleri açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 10)

Tablo 10. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Hizmet Süresi	Ortalama	Standart Sapma	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	1 yıldan az (13)	31,07	3,14	2,654	,019*	2-4 2-5
	1-5 Yıl (32)	29,31	4,18			
	6-11 Yıl (25)	32,45	4,95			
	11-15 Yıl (47)	34,10	5,27			
	16-20 Yıl (6)	34,75	2,87			
	21 yıl ve üstü (4)	33,10	2,40			
Duyarsızlaşma	1 yıldan az (13)	28,16	4,71	1,147	,361	
	1-5 Yıl (32)	28,64	5,24			
	6-11 Yıl (25)	28,30	4,61			
	11-15 Yıl (47)	29,17	4,81			
	16-20 Yıl (6)	28,91	3,75			
	21 yıl ve üstü (4)	29,45	4,86			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1 yıldan az (13)	15,71	3,45	3,117	,007**	1-4 1-5 1-6 2-4 2-5 2-6
	1-5 Yıl (32)	15,67	3,37			
	6-11 Yıl (25)	14,36	3,31			
	11-15 Yıl (47)	12,11	3,30			
	16-20 Yıl (6)	11,97	2,76			
	21 yıl ve üstü (4)	12,37	2,89			

One Way ANOVA, * $<0,05$, ** $<0,01$

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme ($F:2,654;p:0,019<0,05$) ve kişisel başarı duygusunda azalma ($F:3,117;p:0,007<0,01$) alt boyutlarında, meslek mensuplarının hizmet süreleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Duygusal tükenme alt boyutunda farklılık 1-5 yıl arası çalışanlar ile 11-15 yıl arası çalışanlar ve 16-20 yıl arası çalışanlar arasında anlamlı bulunmuştur. Kişisel

başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise farklılık 1 yıldan az çalışanlar ve 1-5 yıl arası çalışanlar ile 11 yıl ve üstü çalışanlar arasında anlamlı bulunmuştur. Buna göre meslek mensuplarının hizmet süreleri arttıkça duygusal tükenme boyutlarında artış, kişisel başarı duygularında ise bir azalma meydana gelmektedir. Bu da meslek mensuplarında hizmet sürelerinin artışı ile tükenmişlik düzeylerinin de arttığını göstermektedir. Bu doğrultuda **H7:** Meslek mensuplarının hizmet sürelerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi kabul edilmiştir.

4.9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Tekrar Meslek Seçiminde Muhasebe Sektörünü Seçim Sırasına Göre Farklılıkları

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının meslek mensuplarının tekrar meslek seçiminde muhasebe sektörünü seçim sırası açısından farklılıkları incelendiğinde (Tablo 11)

Tablo 11. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Meslek Mensuplarının Tekrar Meslek Seçiminde Muhasebe Sektörünü Seçim Sırasına Göre Farklılıkları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Muhasebe Sektörünü Seçme Sırası	Ortalama	Standart Sapma	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	İlk Sırada (36)	30,97	3,11	9,765	,000**	4-1
	İkinci Sırada (68)	31,86	3,23			4-2
	Üç ve Yukarısı (7)	32,26	3,83			4-3
	Asla Tercih Etmezdim (16)	36,78	4,60			
Duyarsızlaşma	İlk Sırada (36)	28,46	3,15	1,378	,329	
	İkinci Sırada (68)	28,73	3,53			
	Üç ve Yukarısı (7)	28,96	3,20			
	Asla Tercih Etmezdim (16)	29,15	3,84			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	İlk Sırada (36)	13,28	3,52	1,941	,143	
	İkinci Sırada (68)	13,91	2,81			
	Üç ve Yukarısı (7)	12,84	3,04			
	Asla Tercih Etmezdim (16)	13,07	3,89			

Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutunda meslek mensuplarının tekrar meslek seçmeleri durumunda muhasebe sektörünü seçme sırası açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu farklılık muhasebe sektörünü tekrar asla tercih etmezdim diyen meslek mensupları ile muhasebe sektörünü tekrar seçmeyi düşünen meslek mensupları arasında anlamlı bulunmuştur. Buna göre muhasebe sektörünü tekrar asla tercih etmezdim diyen çalışanlarda duygusal tükenme

boyutu diğ er çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bu doğrultuda **H₈**: Meslek mensuplarının tekrar meslek seçiminde muhasebe sektörünü seçim sırasına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Hipotezi kabul edilmiştir.



5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Maslach'a göre, tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt dallarına ayrılmış bir bütündür. Tükenmişlik, "İş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi" şeklinde tanımlanmıştır.

Tükenmişlik sendromu hem yerli hem de yabancı literatürde, pek çok araştırmacının üzerinde durduğu ilgi alanlarından biridir. Tükenmişliğin nedenleri, belirtileri, önleme ve çözüm yöntemleri konusunda yüzlerce çalışmanın olduğu bilinmektedir. Farklı meslek gruplarıyla yapılan çalışmalar mesleki tükenmenin neredeyse her çalışanı etkilediğini gözler önüne sermektedir. Bu çalışmada da muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu durumunu yaşayıp yaşamadıkları ve tükenmişlik düzeylerinin araştırılarak ne durumda oldukları incelenmiş ve böylece literatüre katkıda bulunulmaya çalışılmıştır. Özellikle araştırma evreni olarak yerli yazında Tunceli ve Elazığ illerini kapsayan bir çalışmaya rastlanılmamış olup bu çalışmayla lokal bilgi üretilmeye çalışılmıştır.

Araştırma, Tunceli ve Elazığ illerinde faaliyet gösteren 127 muhasebe meslek mensubu ile yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar genel olarak şöyle özetlenebilir:

Araştırmaya katılan meslek mensuplarından 9'u Tunceli'de faaliyet gösterirken, 118'i Elazığ'da faaliyet göstermektedir. Bunlardan 2 meslek mensubu YMM olarak faaliyette bulunurken, 15 meslek mensubu SMMM olarak faaliyette bulunmaktadır. Dikkati çeken bulgulardan birisi araştırmaya meslek mensuplarının 118'inin erkek, 9'unun kadın olması ve 107 meslek mensubun (%81,8) tekrar meslek seçiminde muhasebe sektörünü ilk veya ikinci sırada tekrar seçeceğinin ifade etmeleridir. Bunun yanında 41 meslek mensubu (%32,3) ek bir iş yapma gereği hissetmektedir.

Araştırma kapsamında kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarının, meslek mensuplarının demografik özellikleri açısından farklılıkları incelenmiştir. Öncelikle meslek mensuplarının faaliyette bulundukları illere göre farklılıklarına bakıldığında, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlık alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. İki alt boyutta da Elazığ'da faaliyette bulunan meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Meslek mensuplarının cinsiyetleri açısından farklılıklar incelendiğinde, tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Meslek mensuplarının yaş gruplarına göre farklılıklara bakıldığında, 46-55 yaş arasında olan meslek mensuplarında duygusal tükenme boyutunun daha yüksek olduğu, kişisel başarı duygusunda azalma boyutunun da meslek mensuplarının yaş aralığı arttıkça kişisel başarı duygusunda azalma boyutunun da azaldığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının cinsiyetleri, medeni durumları ve öğrenim durumları açısından, tükenmişlik alt boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Meslek mensuplarının hizmet süreleri açısından farklılıklar incelendiğinde, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre meslek mensupların hizmet süreleri arttıkça duygusal tükenme düzeyleri artarken, kişisel başarı duygularında azalma meydana gelmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, yapılan öneriler ise:

Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyeti, tükenmişlik derecesi üzerinde önemli bir etkisi bulunmadığından mesleği tercih edecekler ve işverenler açısından cinsiyetçi yaklaşımların olmaması önemlidir.

Bulgular, orta yaşın üstündeki çalışanlarda tükenme düzeyinin arttığını gösterdiği için, bu kişilerin hayatın normal seyri içerisinde fazlasıyla gözlemlenene orta yaş bunalımı ile tükenmenin birleşmesinden dolayı daha ciddi bir durum alabilir. Bireyin kendisi ve yöneticileri bu durumu iyi gözlemleyerek bireysel ve örgütsel yardımlar alınmasını desteklemelidir. Bu kişilerin iş ve yaşam tatminlerini artırıcı birtakım uygulamalar ile tükenme azaltılacaktır.

Bu araştırmada ulaşılan sonuçlar Elazığ ve Tunceli illerinden elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, sonuçların genelleştirilmesi mümkün değildir. Sonuçların genelleştirilebilmesi için anketin değişik illerde, bölgelerde veya Türkiye genelinde de yapılması uygun olacaktır. Gelecekte yapılacak çalışmalar, bu öneri doğrultusunda gerçekleşirse, literatürde hem önemli bir açık giderilmiş olacak hem de her geçen gün önemi gittikçe artan tükenmişlik sendromu kavramı değişik boyutlarda analiz edilmiş olacaktır. Meslek odalarının, üyelerinin tükenmişlik düzeylerinin durumu hakkında fikir sahibi olmaları aslında oldukça önemlidir. Bu nedenle meslek birlik ve örgütlerinin bu konuyla ilgili geniş kapsamlı araştırmalar yapması önerilebilir. Bu sayede meslek mensuplarının genelini etkileyen, tükenmelerine yol açan nedenler ortaya konularak, buna yönelik teknik, eğitimsel ve sosyal önlemler alınabilir.

KAYNAKÇA

- Almer, E., ve Kaplan, S.,** 2002. The Effects of Flexible Work Arrangements on stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting, *Behavioral Research in Accounting*, 14, 1-34.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., ve Vlachakis, A. N.,** 2006. Gender and age Differences in Occupational Stress and Professional Burnout Between Primary and High-School Teachers in Greece, *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 682–690. <https://doi.org/10.1108/02683940610690213>.
- Aydoğın, O.,** 2008. İş Stresinin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Kamu Sektöründe Bir Uygulama, Kara Harp Okulu, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E.,** 2007. The Job Demands-Resources Model. The State of The Art, *Journal of Managerial Psychology*, 33, 309-328.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E.,** 2008. Towards a Model of Work Engagement, *Career Development International*, 13(3), 209–223. <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E. ve Schaufeli, W. B.,** 2003. Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency, *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1).
- Bakker, A., Demerouti, E. ve Schaufeli, W.,** 2003. Dual Processes at Work in a Call Centre: An Application of the Job Demands–Resources Model, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417. <https://doi.org/10.1080/13594320344000165>.
- Bates, S.,** 2004. Getting Engaged, *HR Magazine*, 49(2), 44-51.
- Baumruk, R.** (2004). The Missing Link: The Role of Employee Engagement in Business Success, *Workspan*, 47, 48-52.
- Baysal, A.,** 1995. Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Bianchi, R.,** 2018. Burnout is More Strongly Linked to Neuroticism than to Work-Contextualized Factors, *Psychiatry Research*, 270, 901-905.
- Bianchi, R., Schonfeld, I.S. ve Laurent, E.,** 2017. Burnout or Depression: Both Individual and Social Issue, *The Lancet*, 390 (10091), 230. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)31606-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)31606-9).

- Bianchi, R., Schonfeld, I.S. ve Laurent, E.,** 2017. Burnout: Moving Beyond The Status Quo, International Journal of Stress Management, Advance Online Publication <https://doi.org/10.1037/str0000088>.
- Biyan, Ö.,** 2012. Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Çalışma: Meslek Mensuplarının Demografik Durumları, Mesleki Sorunları ve Değerlendirilmesi, Sosyo Ekonomi Dergisi, 1, 105-134.
- Boyar, E.,** 2011. Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya.
- Brewer, E. W. ve Shapard, L.,** 2004. Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience, Human Resource Development Review, 3(2), 102-123.
- Büyüköztürk, Ş.,** 2004. Veri Analizi El Kitabı, 4. Baskı., Veri Analizi El Kitabı, Ankara.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W.,** 1993. A Review and an Integration of Research on Job Burnout, Academy of Management Review, 18(4), 621–656.
- Dalğar, H.,** 2012. İşletmelerin Muhasebeye Bakışı ve Muhasebecilerden Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, 37, 85-102.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B.,** 2001. The Job Demands-Resources Model of Burnout, Journal of Applied Psychology, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>.
- Demerouti, E., Peeters, M. C. ve Van der Heijden, B. I.,** 2012. Work-Family Interface from a Life and Career Stage Perspective: The Role of Demands and Resources, International Journal of Psychology, 47(4), 241-258. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.699055>.
- Deran A. ve Beller B.,** 2017. Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunlar ve Bağlı Bulundukları Meslek Odasından Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, Muhasebe ve Denetime Bakış, 2017, 50, 37-56.
- DeZoort, F. T. ve Lord, A. T.,** 1997. A Review and Synthesis of Pressure Effects Research in Accounting, Journal of Accounting Literature, 16,28-86.
- Dinçerol, C.,** 2013. Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Doğan, Z. ve Özulucan, A.,** 2004. Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirin Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri, TÜRMOB Yayınları, 242.

- Donnelly, D.P., Quirin, J. ve O'Bryan, D.,** 2003. Auditor Acceptance of Dysfunctional Audit Behavior: An Explanatory Model Using Auditors' Personal Characteristics, *Behavioral Research in Accounting*, 15,87-110.
- Eisenberger R., Armeli S., Rexwinkel B., Lynch P.D. ve Rhoades L.,** 2001. Reciprocation of Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Ergin, C.,** 1992. Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.
- Ergin, C.,** 1993. Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K. ve Moore, R. K.,** 2000. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model, *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31–67.
- Freund, A., Nikitin, J. ve Ritter, J.,** 2009. Psychological Consequences of Longevity. *Human Development*, 52,1-37. <https://doi.org/10.1159/000189213>.
- Girdano, D. ve Everly, G. S.,** 1986. Controlling Stress and Tension(2nd ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Lloret, S.,** 2006. Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165-174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>.
- Gökgöz, A. ve Zeytin, M.,** 2012. Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 17(1), 477-493.
- Güçlü, A.D.,** 2007. Türkiye’de Muhasebe Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Yolları, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi SBE, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- Hakanen J.J., Schaufeli W.B. ve Ahola K.,** 2008. The Job Demands-Resources Model: a Three-Year Cross-Lagged Study of Burnout, Depression, Commitment, and Work Engagement. *Work Stress*, 22, 224-241.
- Herda, D.N. ve Martin, K.A.,** 2016. The Effects of Auditor Experience and Professional Commitment on Acceptance of Underreporting Time: A Moderated Mediation Analysis, *Current Issues in Auditing*, 10(2), A14–A27.
- Hurşitoğlu, O.,** 2017. Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler Ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri İle İlişkisi, Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fak., Tıpta Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş.

- Ifeagwazi, F.C.M.,** 2006. The Influence of Marital Status on Self-Report of Symptoms of Psychological Burnout Among Nurses. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 52(4), 359-373.
- Ilies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A. ve Keeney, J.,** 2011. A Within-Individual Study of Interpersonal Conflict as a Work Stressor: Dispositional and Situational Moderators, *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 44-64. <https://doi.org/10.1002/job.677>.
- Izgar, H.,** 2001. Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İl, Z.,** 2018. Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum ve Erzincan Uygulaması, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzincan.
- Kalaycı, Ş.** 2006. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 2. Baskı., Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti, Ankara.
- Kalaycı, Ş. ve Tekşen, Ö.** 2006. Muhasebecilik Mesleğinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Isparta İl Merkezi Uygulaması, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz 2006, (31), 90-101.
- Kim, T., Jung-Eun Yoo, J., Lee, G. ve Kim, J.,** 2012. Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- Kirkman, B. L. ve Rosen, B.,** 1999. Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment, *Academy of Management journal*, 42(1), 58-74.
- Kocaman, A.,** 2018. Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Sınıf Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişki, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- Kotan, L.,** 2016. Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Van İli Örneği, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Kutlu, H.A.,** 2008. Muhasebe Meslek Ahlakı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Lazarus, R. ve Folkman, S.,** 1984. Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Lebares, C. C., Guvva, E. V., Ascher, N. L., O'Sullivan, P. S., Harris, H. W. ve Epel, E. S.,** 2018. Burnout and Stress Among US Surgery Residents: Psychological Distress and Resilience, *Journal of the American College of Surgeons*, 226(1), 80-90.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C.,** 1988. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.

- Lepine, J., Podsakoff, N. ve Lepine, M.,** 2005. A Meta-Analytic Test of The Challenge Stressor-Hindrance Stressor Framework: An Explanation For Inconsistent Relationships Among Stressors And Performance, *Academy of Management Journal*, 48, 764-775.
- Linden, D. V. D., Keijsers, G. P., Eling, P. ve Schaijk, R. V.,** 2005. Work Stress and Attentional Difficulties: An Initial Study on Burnout And Cognitive Failures, *Work & Stress*, 19(1), 23-36.
- Luthans, F.,** 2002. The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706. doi:10.1002/job.165
- Luthans, F.,** 2002. The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Malaquin, S., Mahjoub, Y., Musi, A., Zogheib, E., Salomon, A., Guilbart, M. Ve Dupont, H.,** 2017. Burnout Syndrome in Critical Care Team Members: A Monocentric Cross Sectional Survey, *Anaesthesia Critical Care & Pain Medicine*, 36(4), 223-228.
- Malik, M. S., Sattar, S., Younas, S., Numl, M. C. ve Nawaz, M. K.,** 2019. The Workplace Deviance Perspective of Employee Responses to Workplace Bullying: The Moderating Effect of Toxic Leadership and Mediating Effect of Emotional Exhaustion, *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8, 1, 33-50.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P.,** 2016. Understanding the Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry, *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Maslach, C.,** 1982. Understanding burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In W. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives* (pp. 29–40). Beverly Hills, CA: Sage Publishers.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E.,** 1981. The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P.,** 2005. Stress And Burnout: The Critical Research, in Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook of Stress Medicine And Health*, CRC Press. Lancaster, 72-155.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P.,** 2001. Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422, <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
- Maslach, C., ve Leiter, M.P.,** 1997. *The Truth About Burnout*. Jossey-Bass Publications. San Francisco.
- Mc Ewen, B. S., Bowles, N. P., Gray, J. D., Hill, M. N., Hunter, R. G., Karatsoreos, I. N. ve Nascia, C.,** 2015. Mechanisms of Stress in The Brain, *Nature Neuroscience*, 18(10), 1353.

- McEwen, B. S. ve Sapolsky, R. M.,** 1995. Stress and Cognitive Function. *Current Opinion in Neurobiology*, 5(2), 205-216.
- McManus, I. C., Winder, B. C. ve Gordon, D.,** 2002. The Causal Links Between Stress and Burnout in a Longitudinal Study of UK Doctors. *The Lancet*, 359(9323), 2089-2090.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. ve Shapira, I.,** 2006. Burnout and Risk of Cardiovascular Disease: Evidence, Possible Causal Paths, and Promising Research Directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327-353.
- Moss, M., Vicki, S.G., Gozal, D., Kleinpell, R. ve Curtis, N.S.,** 2015. A Critical Care Societies Collaborative Statement: Burnout Syndrome in Critical Care Health-Care Professionals, *American Thoracic Society Documents*, 194(1), 106-113.
- Nazlıoğlu, E. H.,** 2009. Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Norman, S., Luthans, B. ve Luthans, K.,** 2005. The Proposed Contagion Effect of Hopeful Leaders on the Resiliency of Employees and Organizations, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12,55-64.
- Nursalam, N., Fibriansari, R. D., Yuwono, S. R., Hadi, M., Efendi, F. ve Bushy, A.,** 2018. Development of an Empowerment Model for Burnout Syndrome and Quality of Nursing Work Life in Indonesia, *International Journal of Nursing Sciences*, 5, 390-395.
- Oreskovich, M. R., Kaups, K. L., Balch, C. M., Hanks, J. B., Satele, D., Sloan, J., ... ve Shanafelt, T. D.,** 2012. Prevalence of Alcohol Use Disorders Among American Surgeons. *Archives of Surgery*, 147(2), 168-174.
- Özdemir, F.S.,** 2014. Finansal Raporlama Standartlarını Öğrenme Sürecinde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Durumları: Samsun’da Ampirik Bir Araştırma, *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, 41, 81-108.
- Özulucan, A., Bengü, H. ve Özdemir, F.S.,** 2010. Muhasebe Meslek Mensuplarının Güncel Sorunları, Uygulamada Karşılaştıkları Yetersizlikler ve Meslek Odalarından Beklentilerinin Unvanları ve Mesleki Deneyim Süreleri Yönüyle İncelenmesi: Türkiye Geneline Bir Araştırma, *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, (31), 41-64.
- Paino, H., Smith, M. ve Ismail, Z.,** 2012. Auditor Acceptance of Dysfunctional Behavior: An Explanatory Model Using Individual Factors, *Journal of Applied Accounting*
- Persellin, J., Schmidt, J. ve Wilkins, M.S.,** 2015. Auditor Perceptions of Audit Workloads, Audit Quality, and the Auditing Profession, Available online at <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2534492>. Research, 10, 127-158. Research, 13,37-55.

- Richman, A.**, 2006. Everyone Wants An Engaged Workforce How Can You Create it?. Workspan, 49, 36-39. doi:10.1002/9781444395150.ch12
- Salanova, M, Llorens, S., Cifre, E., Martinez I. ve Schaufeli, W.B.**, 2003. Perceived Collective Ecacy, Subjective Well-being and Task Performance Among Electronic Work Groups: An Experimental Study, Small Groups Research 34, 43–73.
- Salmela-Aro, K.**, 2009, Personal Goals and Well-Being During Critical Life Transitions: The four C's- Channelling, Choice, Co-Agency and Compensation, Advances in Life Course Research, 14(1-2), 63-73. <https://doi.org/10.1016/j.alcr.2009.03.003>.
- Salmela-Aro, K. ve Upadyaya, K.**, 2018. Role of Demands-Resources in Work Engagement and Burnout in Different Career Stages. Journal of Vocational Behavior, 108, 190-200.
- Salmela-Aro, K., Kiuru, N., Leskinen, E. ve Nurmi, J.E.**, 2009. School Burnout Inventory (SBI). European Journal of Psychological Assessment, 25(1), 48–57. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.25.1.48>.
- Schaufeli, W.B. ve Bakker, A.B.**, 2004. Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study, Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>.
- Schaufeli, W.B. ve Greenglass, E.R.**, 2001. Introduction to Special Issue on Burnout and Health, Psychology & Health, 16(5), 501-510.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. ve Salanova, M.**, 2006. The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. Educational and Psychological Measurement, 66(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá,V. ve Bakker, A.B.**, 2002. The Measurement of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>.
- Selimoğlu, S.K., Temizel, F. ve Özdemir, A.**, 2017. Hukuk Fakültesi Mezunlarının Muhasebe Mesleğine Yönelik Farkındalıklarının Ölçülmesi: Eskişehir İline Yönelik Bir Araştırma, Muhasebe ve Denetime Bakış, 50, 21-36.
- Shanafelt, T., Goh, J. ve Sinsky, C.**, 2017. The Business Case for Investing in Physician Well-Being, JAMA Internal Medicine, 177(12),1826–1832. <http://dx.doi.org/10.1001/jamainternmed.2017.4340>.
- Shanafelt, T.D., Balch, C.M., Dyrbye, L., Bechamps, G., Russell, T., Satele, D., ... ve Oreskovich, M.R.**, 2011. Special Report: Suicidal İdeation Among American Surgeons, Archives of Surgery, 146(1), 54-62.

- Sılığ, A.,** 2003. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Smith, K.J. ve Emerson, D. J.,** 2017. An Analysis of the Relation Between Resilience and Reduced Audit Quality Within the Role Stress Paradigm, *Advances in Accounting*, 37, 1-14.
- Smith, K.J., Davy, J.A. ve Everly, G.S.,** 2006. The Assessment of the Construct Distinctiveness of Stress Arousal and Burnout, *Psychological Reports*, 99, 396-406.
- Smith, K.J., Davy, J.A. ve Everly, G.S.,** 2007. An Assessment of the Contribution of Stress Arousal to the Beyond the Role Stress Model, *Advances in Accounting Behavioral*
- Spini, D., Bernardi, L. ve Oris, M.,** 2017. Toward a Life Course Framework for Studying Vulnerability. *Research in Human Development*, 14, 5-25.
- Sweeney, J. ve Summers, S.,** 2002. The effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout, *Behavioral Research in Accounting*, 14, 223-245.
- Şensoy, N.,** 2002. Nakit Akış Tabloları, Yayılım Yayıncılık, İstanbul.
- Tetik, N., Kınay, F. ve Ciğer, A.,** 2008. Antalya İlindeki Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Durum Analizi ve Beklentilerini Saptamaya Dönük Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan 2008, (38): 70-79.
- Trépanier, S.G., Fernet, C. ve Austin, S.,** 2013. Workplace Bullying and Psychological Health at Work: The Mediating Role of Satisfaction of Needs for Autonomy, Competence and Relatedness. *Work & Stress*, 27(2), 123-140.
- Tsaur, S.H., ve Tang, W.H.,** 2013. The Burden of Esthetic Labor on Front-Line Employees in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 19-27.
- Tsiga, E., Panagopoulou, E. ve Montgomery, A.,** 2017. Examining the Link Between Burnout and Medical Error: A Checklist Approach, *Burnout Research*, 6, 1-8.
- Uzay, Ş. ve Güngör, Ş.,** 2004. Muhasebecilerin Sorunları ve Beklentileri: Kayseri ve Nevşehir İlleri Uygulaması, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (22), 94- 104.
- Vızlı, C.,** 2005. Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Villavicencio-Ayub, E., Jurado-Cárdenas, S. ve Valencia-Cruz, A.,** 2014. Work Engagement and Occupational Burnout: Its Relation to Organizational Socialization and Psychological Resilience, *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 6(2), 45-55.

- Yalkın, Y. K.,** 2001. Genel Muhasebe İlkeleri – Uygulaması Tekdüzen Muhasebe Sistemi, Turhan Kitabevi, 12. Baskı, Ankara.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z.,** 2009. Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, KMU İİBF Dergisi, 11(16), 83-99.
- Yıldırım, F.,** 1996. Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yıldız, H.,** 2009. Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yükçü, S.,** 2014. Genel Muhasebe, Altın Nokta Yayıncılık, İzmir.
- Yürür, S., ve Ünlü, A. G. O.,** 2011. Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, İŞGÜÇ The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 13(2), 81-104.
- Zeytin, M. ve Gökgöz, A.,** 2011. Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik Örneği, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi (3), 99-118.

EK.1.

Değerli katılımcı,

Bu anket, “*Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*” başlıklı bilimsel bir araştırma ile ilgilidir. Çalışma sonuçlarının, insan kaynağının daha mutlu ve daha verimli çalışacağı bir iş ortamı sağlama noktasında katkı sağlayacağı düşünüldüğünden büyük önem taşımaktadır. Araştırmada elde edilen bilgiler hiçbir şahıs ve kuruma verilmeyecek sadece bilimsel amaçla kullanılacaktır.

Anketten elde edilecek sonuçların doğruluğu çalışmanın kalitesi açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle anket sorularını cevaplandırırken **sadece mevcut durumun dikkate alınması, arzulanan veya istenen durumların dikkatten uzak tutulması** gerekmektedir. Ayıracağınız zaman ve değerli katkılarınızdan ötürü teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Dr. Öğr. Üyesi Ömer Sezai ŞENEL

Semra ÖZALP ULAĞ

Munzur Üniversitesi

İİBF İşletme Bölümü

1.BÖLÜM:

Bu bölümde kişisel bilgiler istenmektedir. Size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1. GÖREVİNİZ

- a.YMM ()
b. SMMM()

2. YAŞINIZ

- a. 25 – 35 () b. 36 – 45 () c. 46 – 55 () d. 56 ve yukarısı ()

3. CİNSİYETİNİZ

- a. Erkek () b. Kadın ()

4. MEDENİ DURUMUNUZ

- a. Evli () b. Bekar () c. Boşanmış ()

5.EŞİNİZ ÇALIŞYOR MU?

- a. Evet () b. Hayır ()

6. ÖĞRENİM DURUMUNUZ

- a. Lise b.Ön Lisans () c. Lisans () d. Lisansüstü ()

7. MESLEKTEKİ HİZMET SÜRENİZ

- a. 1yıldan Az () b. 1- 5 yıl arası c. 6 – 10 yıl arası () d. 11 – 15 yıl arası () e.
16 – 20 yıl arası () e. 21 yıl ve daha fazla ()

8. TEKRAR MESLEK SEÇMENİZ GEREKSEYDİ YMM/SMMM MESLEĞİNİ KAÇINCI SIRADA TERCİH EDERDİNİZ?

- a. İlk sırada () b. 2. sırada () c. 3 ve yukarısı () d. Asla seçmezdim ()

9. AYLIK GELİRİNİZ

- a. 1000 - 2000 TL () b. 2001 - 3000 TL () c. 3001 - 4000 TL ()
d. 4001 -5000TL () e. 5001TL ve üzeri ()

10. EK BİR İŞ YAPMA GEREKSİNİMİ HİSSEDİYOR MUSUNUZ?

- a. Evet () b. Hayır ()

2. BÖLÜM: Bu bölümde yaptığınız işe dair kişisel ve duygusal görüşlerinizi kutucuklara (x) koyarak işaretleyiniz.

	<i>Hiçbir Zaman</i>	<i>Çok Nadir</i>	<i>Bazen</i>	<i>Çoğu Zaman</i>	<i>Her Zaman</i>
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9.Yaptığım iş sayesinde insanların iş hayatına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12.Çok şeyler yapabilecek gücüyem.					
13.İşimin beni kısıtladığımı biliyorum.					
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19.Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

1990 yılında Tunceli’de doğdum. İlk orta ve liseyi aynı şehirde bitirdikten sonra, Munzur Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü’nden 2014 yılında mezun oldum. Aynı yıl Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Genel İşletme tezli yüksek programına başladım.

Şu an Tunceli ilinde özel bir firmada muhasebe sorumlusu olarak çalışmaktayım.

