



**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ
DOYUMLARI İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİT
EDİLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA:
GÜMÜŞHANE-BAYBURT İL ÖRNEĞİ**

Rıfat AYDIN

**Yüksek Lisans Tezi
İşletme Ana Bilim Dalı
Dr. Öğr. Üyesi Alırza AĞ
2022
(Her hakkı saklıdır.)**

T.C.
BAYBURT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMLARI İLE MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİT EDİLMESİNE
YÖNELİK BİR UYGULAMA: GÜMÜŞHANE-BAYBURT İL ÖRNEĞİ**

(The Relationship Between the Job Satisfaction of Accounting Professionals and the Levels of
Professional Burnt: Gümüşhane Bayburt- Provincial Example)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Rıfat AYDIN

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Alırıza AĞ

Bayburt
Ocak, 2022

KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Alırıza AĞ'ın danışmanlığında, 182102013 numaralı Rıfat AYDIN tarafından hazırlanan “**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMLARI İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİT EDİLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA GÜMÜŞHANE-BAYBURT İL ÖRNEĞİ**” adlı bu çalışma 14.01.2022 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından İşletme Anabilim Dalı, Lisansüstü Eğitim Programında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Ünal GÜLHAN

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Alırıza AĞ

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Muhammed İhsan ÇUBUKCU

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

İmza: Aslı ıslak imzalıdır.

Bu tezin Bayburt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddelerinde belirtilen şartları yerine getirdiğini onaylarım.

Aslı ıslak imzalıdır.

...../...../.....
Doç. Dr. Fatih GÜRBÜZ
Enstitü Müdürü

ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Uygulama Gümüşhane-Bayburt İl Örneği” başlıklı çalışmanın tarafımdan bilimsel etik ilkelere uyularak yazıldığını ve yararlandığım eserleri kaynakçada gösterdiğimi beyan ederim.

14 /01/2022

Aslı ıslak imzalıdır.

Rıfat AYDIN

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans öğrenimim ve tez çalışmam süresince tüm bilgilerini benimle paylaşmaktan kaçınmayan, ilgisini ve desteğini benden esirgemeyen ve her daim beni motive eden değerli tez danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Alırıza AĞ'a, bu süreçte benden desteğini esirgemeyen sevgili dostlarım Halil Hakdan ÖZ ve Muhammet Emin KESKİN'e, yine bugünlere gelmemde üzerimde çok büyük emekleri olan tüm öğretmenlerime, ilgi ve alakalarını bir an olsun eksik etmeyen aileme, hayatımın her anında, en büyük destekçim olan kıymetli yol arkadaşım Fatma SEZER'e, araştırma için desteğini esirgemeyen Gümüşhane ve Bayburt Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası mensuplarına, son olarak hayatıma dokunmuş tüm tebessümlere teşekkür ediyorum.



ÖZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMLARI İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN TESPİT EDİLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA: GÜMÜŞHANE-BAYBURT İL ÖRNEĞİ

Rıfat AYDIN

Ocak 2022, 79 sayfa

Günümüz iş dünyasında şiddetini iyiden iyiye hissettiren etkin rekabet ortamı, kurumları yeni arayışlara sürüklemekte, bu arayış “yönetim ve örgüt” yapılanmalarında da bazı değişikliklere öncülük etmektedir. Bu oluşum, örgütlerin yarınları için daha sağlıklı ve verimli adımlar atabilmesinin, personelin güdülenmesine ve “iş doyumunu” gibi kavramlara gereken önemin verilmesine işaret etmektedir. Nitekim yoğun iş yükü ve stres baskısından son derece rahatsız olan birey, yapmış olduğu işte artık başarılı olmadığını düşünmektedir. Bu durum birey üzerinde gerek fiziki gerekse ruhsal çöküşe zemin hazırlamaktadır. Bu aşamaları takriben bireyin maneviyatında, özgüveninde ve itibarında meydana gelen aşınmalar beraberinde ruhsal çöküntüleri ve bu çöküntüler de tükenmişlik kavramını karşımıza çıkarmaktadır.

Bu çalışma, Gümüşhane-Bayburt SMMO’na kayıtlı 34 muhasebe meslek mensubu üzerinde yapılmıştır. Katılımcılara sosyo-demografik özelliklerini içeren 11 soruluk bir anket formu, “Tükenmişlik Ölçeği” ve “İş Doyumu Ölçeği” kullanılarak veriler toplanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için sıklıklar (sayı, yüzde), sayısal değişkenler için ise tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma) verilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler için; Shapiro Wilk normallik testi, Pearson Korelasyon, Bağımsız Örneklem T Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile kontrol edilmiştir. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda farklılık çıkması durumunda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi, Basit Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır.

Yapılan anketlerin güvenilirlik analizi sonucunda ölçümlerde tüm ölçek ve alt boyutlarının güvenilir olduğu görülmüştür ($\alpha > 0,700$). Anket sonuçlarına göre çalışmamıza katılan kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanı arttıkça Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları azalmaktadır. Bunlara ek olarak işten doyum sağlama durumu, tükenmişlik durumunu (%34,7) etkilemekte ve iş doyumunu artıran kişilerde tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Tükenmişlik kavramını etkileyen birçok neden olduğu bilinmekte, buna ek olarak iş doyumunu kavramının tükenmişlik düzeyi üzerinde ciddi bir etkisinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe, muhasebe mesleği, iş doyumunu, tükenmişlik sendromu.

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

AN APPLICATION TO DETERMINE THE RELATIONSHIP BETWEEN THE JOB SATISFACTIONS AND THE LEVELS OF PROFESSIONAL BURNOUT OF ACCOUNTING PROFESSIONALS GÜMÜŞHANE-BAYBURT PROVINCIAL EXAMPLE

Rıfat AYDIN

January 2022, 79 pages

In today's world, the effective competitive environment, which makes its violence feel more and more, drags institutions to new searches, and this search leads to some changes in "management and organization" structures. This improvement and formation indicates that organizations can take healthier and more productive steps for their future, motivation of personnel and giving due importance to concepts such as "job satisfaction". As a matter of fact, the individual, who is extremely disturbed by the heavy workload and stress, thinks that he is no longer successful in the work he has done, besides this emotional gap. All this circulation prepares the ground for both physical and mental collapse on the individual. At these stages, the erosions that occur in the spirituality, self-confidence and reputation of the individual, along with the psychological depressions, and these depressions reveal the concept of burnout.

This study was conducted on 34 professional accountants registered in Gümüşhane-Bayburt SMMO. Data were collected by using an 11-question questionnaire containing the socio-demographic characteristics of the participants, the "Burnout Scale" and the "Job Satisfaction Scale". While evaluating the study data, frequencies (number, percentage) for categorical variables and descriptive statistics (mean, standard deviation) are given for numerical variables. For the data obtained from the study; Shapiro Wilk test of normality, Pearson Correlation, Independent Sample T Test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA) were used. Tukey test and Simple Linear Regression Analysis were performed to determine from which group the difference originated in case of difference as a result of One Way Analysis of Variance (ANOVA).

As a result of the reliability analysis of the questionnaires, it was seen that all scales and sub-dimensions were reliable in the measurements ($\alpha > 0.700$). According to the results of the survey, as the Job Satisfaction Scale scores of the people participating in our study increase, the scores of the Burnout Scale, Emotional Exhaustion, Depersonalization and Feeling of Decreased Personal Achievement decrease. In addition to these, job satisfaction affects burnout (34.7%) and burnout level decreases in people with increased job satisfaction. It is known that there are many reasons affecting the concept of burnout, in addition, it has been determined that the concept of job satisfaction has a serious effect on the level of burnout.

Keywords: Accounting, accounting profession, job satisfaction, burnout syndrome.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY TUTANAĞI.....	i
ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZ.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar DİZİNİ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii
KISALTMALAR ve SİMGELER DİZİNİ	xiii
GİRİŞ.....	1
Araştırmanın Konusu	1
Araştırmanın Önemi.....	1
Araştırmanın Amacı	2
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
Muhasebe ve Muhasebe Mesleği.....	3
Muhasebe Kavramı	3
Muhasebenin Tarihsel Gelişim Süreci	4
Muhasebenin dünyadaki tarihsel gelişim süreci.	5
Muhasebenin Türkiye’deki tarihsel gelişim süreci.	5
Meslek Kavramı ve Muhasebe Mesleği	6
Muhasebe Mesleğinin Özellikleri	7
Muhasebe Mesleğinin Konusu.....	9
Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Zorluklar	9
İKİNCİ BÖLÜM	11
Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu	11
Tükenmişlik ile İlgili Kuramlar	11
Duygusal tükenme.....	12
Duyarsızlaşma.	12
Kişisel başarıda azalma hissi.....	12
Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	13
Fiziksel belirtiler.	13
Psikolojik belirtiler.....	13
Davranışsal belirtiler.	14

Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	14
İdealistik coşku.....	14
Durgunluk.	15
Engellenme.....	15
Duygusuzlaşma (Apati).....	15
Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri	16
Bireysel nedenler.....	16
Örgütsel nedenler.	17
Tükenmişliğin Sendromunun Sonuçları.....	17
Tükenmişlik sendromunun bireysel sonuçları.	17
Tükenmişlik sendromunun örgütsel sonuçları.	18
Tükenmişlik sendromunun ailevi sonuçları.	18
Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele Yöntemleri	19
Bireysel mücadele yöntemleri.....	19
Örgütsel mücadele yöntemleri.	19
Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesi	20
İş Doyumu.....	20
İş doyum kavramı ve tanımlamalar.....	21
İş doyumunun önemi.....	24
İş doyumunun sonuçları.	25
İş doyumunu etkileyen faktörler.	26
Literatür Özeti	31
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	35
Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Uygulama Gümüşhane-Bayburt İl Örneği	35
Araştırmanın Amacı ve Önemi	35
Araştırmanın Anakütle ve Örnekleme	35
Araştırmanın metodolojisi.....	35
Verilerin toplama yöntemi.	35
Araştırmaya dahil edilme ölçütleri.....	36
Veri toplama araçlarının uygulanması.	37
Araştırmanın değişkenleri.	37
Verilerin değerlendirilmesi.	37

Etik boyut.	37
Araştırmanın Yöntemi ve Modeli	38
Araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler.	42
Güvenirlilik analizi.....	42
Frekans analizi.	43
Pearson korelasyon katsayısı.....	43
Basit doğrusal regresyon.	44
Tek yönlü varyans analizi	45
BULGULAR	45
Sonuç ve Öneri.....	67
KAYNAKÇA	71
EKLER	76
EK-1. ANKET FORMU	76
ÖZ GEÇMİŞ.....	79

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. <i>Güvenirlilik Analizi Sonuçları</i>	43
Tablo 2. <i>Katılımcıların Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılımları</i>	45
Tablo 3. <i>Katılımcıların Medeni Hali, Çocuk Sahibi Olma Durumu ve Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları</i>	46
Tablo 4. <i>Katılımcıların Meslekteki Görev Süresine Göre Dağılımları</i>	46
Tablo 5. <i>Katılımcıların Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları</i>	47
Tablo 6. <i>Katılımcıların Meslekten Elde Edilen Gelir Durumuna ve Çalıştığı Şehre Göre Dağılımları</i>	47
Tablo 7. “İş Doyumu Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği ile Alt Boyutlarına” İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	48
Tablo 8. “İş Doyumu Ölçeği” ile “Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları” Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi	48
Tablo 9. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	49
Tablo 10. “Tükenmişlik Ölçeği” Puanlarının “İş Doyumu Ölçeği” Puanlarına Etkisinin İncelenmesi.....	49
Tablo 11. <i>Demografik Özelliklere Göre Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Farklılıklarının İncelenmesi</i>	49
Tablo 12. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	51
Tablo 13. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	52
Tablo 14. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	53
Tablo 15. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	54
Tablo 16. <i>Hipotezlerin Kabul-Red Durumu</i>	55
Tablo 17. <i>İş Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Dağılımlar</i>	55
Tablo 18. “Şu an çalıştığım iş beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	56
Tablo 19. “Aldığım maaş beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	56
Tablo 20. “İşimi yaparken edindiğim kişisel gelişim beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	56
Tablo 21. “İş yerinde görüştüğüm ve çalıştığım insanlardan memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	57
Tablo 22. “İş yerinde gördüğüm saygı ve adil davranışlar beni memnun ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	57

Tablo 23. “İşimi yaparken zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğimi düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	57
Tablo 24. “İş yerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	58
Tablo 25. “Üstlerimden gördüğüm destek ve yönlendirmelerden memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	58
Tablo 26. “İşime gösterdiğim katkı karşılığında aldığım ücretten memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	58
Tablo 27. “İşimde bağımsız olarak düşünebilir ve hareket edebilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	58
Tablo 28. “Çalıştığım kurumun geleceğim açısından güvenli bir yer olduğunu düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	59
Tablo 29. “İşimde başka insanlara yardım etme şansı beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	59
Tablo 30. “İşimdeki zorluk derecesi beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	59
Tablo 31. “İşimde bana gösterilen amirlik seviyesinden memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	60
Tablo 32. Tükenmişlik Ölçeği Maddelerine İlişkin Dağılımlar.....	60
Tablo 33. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	61
Tablo 34. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	61
Tablo 35. “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	61
Tablo 36. “İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlarım” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	61
Tablo 37. “İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	62
Tablo 38. “Bütün gün insanlarla ilgilenmenin gerçekten çok yıpratıcı olduğunu düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	62
Tablo 39. “İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	62
Tablo 40. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	62

Tablo 41. “Yaptığım iş sayesinde, insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	63
Tablo 42. “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	63
Tablo 43. “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	63
Tablo 44. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	64
Tablo 45. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	64
Tablo 46. “İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	64
Tablo 47. “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	64
Tablo 48. “Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	65
Tablo 49. “İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	65
Tablo 50. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	65
Tablo 51. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	65
Tablo 52. “İşimde yolun sonuna geldiğimi, tükendiğimi hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	66
Tablo 53. “İşimde ki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı	66
Tablo 54. “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı ..	66

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Araştırmanın modeli.	38
------------------------------------	----



KISALTMALAR ve SİMGELER DİZİNİ

CPA	: Certified Public Accountant
İMKB	: İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
MÖ	: Milattan Önce
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
TDK	: Türk Dil Kurumu
VUK	: Vergi Usûl Kanunu
YMM	: Yeminli Mali Müşavir
YY	: Yüzyıl



GİRİŞ

Araştırmanın Konusu

18. yy. sonlarından itibaren dünyada etkisini iyiden iyiye artıran sanayi devrimi ile üretim hızlanarak yeni bir boyuta ulaşmış, bu yoğunluktan insan da nasibini almıştır. Hatta bu durum artık insanın makineyle yarışı olarak tanımlanabilir. Bu yeniliklerle beraber insan, artan üretim hızına ve makinelere ayak uydurma konusunda yetersiz kalmıştır. Çünkü insanoğlu duygusal ve biyolojik bir varlıktır bu haliyle makineden ayrılmaktadır. 1950’li yıllardan itibaren kendini gösterip 1970’li yıllarda artık tamamen kavramlaşan bu yeni temponun insan hayatını olumsuz yönde etkilediği gözlenmeye başlanmıştır. Önceleri bu olumsuzluklar stres başlığı ile açıklanmaya çalışılsa da sonraları bu durum “tükenmişlik” olarak anılmaya başlanmıştır.

Genel hatlarıyla tükenmişlik, kişinin duygusal olarak tükenmesi, sonrasında etrafına ve işine karşı duyarsızlaşması ve en nihayetinde kişisel olarak başarısızlık hissinin egemen olduğu bir süreç olarak açıklanabilir. Tükenmişlik; bireyin duygularında, ilk anda verdiği tahribin yanı sıra önlenememesi halinde giderek büyüüp içinden çıkılmaz bir enkaz bırakabilmektedir. Daha ziyadesiyle insanlarla sürekli etkileşim halinde olan meslek gruplarında görülse de günümüz dünyasının şartları gereği hemen her meslek grubunda görülmektedir.

Bugüne kadar konuyla alakalı birçok araştırma yapılmıştır. En net tabirle “*teşhisi çok, tedavisi az bir rahatsızlık olarak karşımıza çıkmaktadır.*” Tükenmişlik, psikoloji biliminde de çözülmesi en güç problemlerden biridir ve kavramlaştığı günden bugüne psikoloji ekolleri tarafınca da dikkatleri üzerinde toplama konusunda hayli başarı göstermiştir.

Mesleki açıdan tükenmişlik; önceleri tamamen bireyin kendi sorumluluğu olarak görülen bir olumsuzluk olarak, ötekileştirildiği göze çarpmaktadır. Çalışan bireylerde sıkça görülen mesleki tükenmişlik zamanla işletmeler açısından ciddi maliyetler doğurmuştur ve bundan vazgeçilerek, mesleki tükenmişlik, örgütsel olarak önüne geçilmesi gereken bir kimlik kazanmıştır.

Araştırmanın Önemi

Araştırılacak konu insan olunca, hayat boyu insanın etkilediği ve etkilendiği hemen her şey konunun muhatabı olabilmektedir. Buna karşın konu insan ruhu olunca ise konu iyice içinden çıkılmaz, müphem ve geniş bir hal almaktadır. Günümüz dünyası gereklerince insan

ekonomik ve sosyal özgürlüğünün devamını sürdürebilmek için sürekli çalışmaktadır. Bu bağlamda kişinin dünyayı algılayış biçimi doğrudan iş hayatı kanalıyla kurulmaktadır. Hal böyle olunca kişinin iş ve iş çevresinde yaşadığı olaylardan meydana gelen tüm olumsuzluklar kişinin hayatının tümüne intikal etmektedir

Her birey, ne seviyede olursa olsun, çalışma ve iş hayatı sonunda, çalıştığı örgüte, iş çevresine ve doğal olarak işine karşı bir dizi tecrübe kazanmaktadır. Bu çalışma süresince bireyin, başına gelenler, tanıklık edeceği sevinçler ve hüznler, ulaşmak isteyip temin edebildikleri ve ulaşamadıkları olacaktır. Tüm bu kümülatif duygu ve bilgi nihayetinde icra ettikleri işe veya kuruma karşı otomatik olarak bir tutum oluşacaktır. Ortaya çıkan bu genel yapıyı ifade etmek için “iş doyumu” kavramı kullanılmaktadır. İş doyumunu çok daha basit bir şekilde ifade etmeye çalışırsak, *çalışanın işine karşı göstermiş olduğu genel tutum* şeklinde bir tanım yapılabilir. Bireyler işlerine karşı olumlu veya olumsuz tutumlar sergileyebilir. Bu bağlamda iş doyumunu, “*bireyin işine yönelik deneyimleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir*” şeklinde tanımlamak daha doğru olacaktır

Üzerinde durulması gereken, ciddi bir kavram olduğu gerçeği 1940’lı yıllarda kavranmış olsada, iş doyumu kavramı ilk olarak 1920’li yıllarda incelenmeye başlanmıştır. Kişi, iş çevresinde kazandığı tecrübenin yanı sıra iş hayatı boyunca farklı birçok duyguyu da yaşayabilmektedir. Bu bağlamda çalışanların iş doyumuna erişmesi, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesinde etkin bir rol üstlenebilmektedir. Öyle ki bu doyuma erişmiş çalışan, iş çevresinde sürekli ılımlı bir tavır göstererek, pozitif davranışlar sergileyecektir. Bu durumun tam aksi olarak, iş doyumuna erişmemiş çalışanlar, iş hayatı boyunca negatif tutumlar içerisinde olacaktır.

Araştırmanın Amacı

Katı ve yoğun çalışma saatleri olan, farklı dönem ve farklı sebeplerce sürekli artabilen iş yükü, yoğun stresle içli dışlı çalışan, muhasebe meslek mensubu bireyler, ekonomik ve teknolojik her gelişme sonucu sürekli güncellenen yeni iş talepleriyle, emekçe sırtlanmak zorunda oldukları yükleri iyiden iyiye artmıştır. Buna bağlı olarak deneyimli ve kalifiye eleman ihtiyacı da sürekli artış göstermektedir. Tüm bunlardan hareketle muhasebe mesleği açısından, insanın önemi ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple yaşanacak olan tükenmişlik ve doyumsuzluk hislerinin muhasebe ve ilgili çevreler açısından azami düzeyde önem arz ettiğinden bahsedebiliriz.

Bu araştırma, muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla yürütülmüştür.

BİRİNCİ BÖLÜM

Muhasebe ve Muhasebe Mesleği

Bu bölümde, ilk olarak muhasebe kavramı ve muhasebe mesleği tanımlanarak, muhasebe meslek mensuplarında hangi genel ve özel şartlar arandığı ifade edilecek, son olarak meslek mensuplarının yaşadıkları zorluklar irdelenecektir.

Muhasebe Kavramı

Ülkemizde varlığını yıllardır sürdüren muhasebe mesleği ne yazık ki meslek hizmetleri üzerindeki uzun süreli talebi bir türlü yaratamamıştır. Bunun başlıca sebepleri arasında meslek mensuplarının kendi içlerinde örgütlenememesi ve bu tarz mesleki yapılaşma vazifelerini genellikle devletin sağlaması hususunda uzun yıllar yasal düzenlemelere önem vermeleri ve yasa koyucularının bu durumu sürekli ertelemeleri gelmektedir (Türker, 1995).

Muhasebenin ve muhasebe mesleğinin tanımına geçmeden önce muhasebeyle ilgili genel bir yanlış anlaşılmaya açıklık getirmekte fayda vardır. Muhasebe hakkında az çok fikir sahibi olan kimseler kayıt tutma işlemi (bookkeeping) ile muhasebe (accounting) işlemini birbiriyle karıştırırlar. Kayıt tutma, değer dalgalanmalarının işletme tarafından kaydedilmesidir. Tanımdan hareketle kayıt tutma işlemi muhasebenin sadece ufak ve basit bir bölümüdür. Sıradan bir kişi, bir iki hafta veya bir iki ay kadar kısa bir sürede kayıt tutma işlemini öğrenebilir oysa profesyonel bir muhasebeci olmak için yılları kapsayan bir öğrenim ve deneyim gereklidir (Yalkın Y.K.,2001).

Muhasebe kavramı günümüze gelinceye dek birçok tanımla açıklanmaya çalışılmıştır. Varlık ve kaynaklarda ortaya çıkan değişikliklerin, parayla izah ve ifade edilebilen tüm işlemlerini inceleme, yorumlama, raporlama, sınıflandırma, özetleme ve kaydetme süreçlerinden oluşan muhasebe, çok yönlü bir bilim dalıdır (Acar, & Tetik, 2015).

Hesap yapma, hesaplama, hesap görme gibi anlamlara gelen “Muhasebe” kelimesi Arapça kökenli olup, “hisab” yani sayma ve aritmetik anlamlarına gelen, kelimesinden türetilmiştir. Bir bilgi sistemini ifade eden muhasebe, işletmelerde bugün ve yarınlarda çıkarı bulunan taraflara, işletme lehine bilgi sağlayan bir sistem şekliyle tanımlanabilir (Şensoy, 2002).

Terimsel açıdan farklı bir yaklaşımla muhasebe; işletme içi ve işletme dışı birimler ile ilgili etkili kararlar alınabilmesi için, işletmelerde meydana gelen mali faaliyetlerle alakalı gerekli verilerin toplanması ve aktarılmasıdır. İşletmenin bugününün ve yarınının detaylı kaydının tutulması, ileriye dönük mali planların yapılmasıdır (Ataman, 2009).

Muhasebe hakkında küresel bir tanım yapmak gerekirse, muhasebe, işletmenin lisansı olarak tanımlanabilir. Rakam ve sayılar aracılığıyla bir ölçme disiplini olan muhasebe, borcu, alacağı, karı, zararı, yatırım ve maliyeti, bunların yanı sıra işletme açısından son derece önemli daha nice veriyi bilimsel esaslar gereğince ölçer, kayda geçirir ve sonrasında yararlanılmak üzere ilgililere sunar. Muhasebecilik ise gerek devlet gerek toplum gerekse de işletmeler nezdinde elzem bir rol üstlenen, köklü bir geçmişten günümüze üstlendiği fonksiyonlarla ticarete yön veren ve bu sayede sosyal hayatla da son derece ilintili bir meslektir (Karcıoğlu, & Yazarkan, 2011).

Muhasebe sistemi birçok gereksinimi karşılamak üzere faaliyet gösterir. Bu gereksinimlerden başlıca şöyle söz edilebilir (Oldham, 1989):

- (i) İşletmenin mali yapısı ve yarını hakkında veri sağlamak,
- (ii) Yatırım hedeflerinde temel karar noktası olmak,
- (iii) İşletmenin bilhassa vergi yükümlülüklerini hesaplamak,
- (iv) Gerek bölgesel, gerek ulusal, gerekse endüstriyel ortamlarda, işletmeyi başarıya taşıyacak göstergeler oluşturmak.

Muhasebenin Tarihsel Gelişim Süreci

Muhasebenin geçmişi, muhasebenin Dünya'daki tarihsel gelişimi ve Türkiye'deki tarihsel gelişimi olarak iki başlıkta incelenecektir. Konuyu ilgili başlıklara bölmeden önce muhasebenin geçmişten günümüze dünyadaki ayak izlerine aşağıdaki şekliyle değinilmiştir:

İnsanlığın akılda tutma gereksinimi ile başlayan muhasebe geçmişi, iktisadi hayatın ve insanlığın gelişimiyle beraber katlanarak büyümeye devam eder ve mübadelelerin başladığı tarihlerden günümüze kadar gelişimini sürdürür. Yapılan araştırmalarda, papirüsler üzerindeki hesap metinlerin Eski Mısır'da, kil tabletlerindeki kayıtların Babil'de, tapınaklardaki hesap metinlerinin Eski Yunan'da muhasebeye dair ipuçları verdiği gözlenmiştir. Bununla beraber ilk çağ sonlarında hesap tutmada Romalılar kendilerini epey geliştirmişlerdi. Orta Çağın sonlarına doğru İslam Dünyası'nda kendini gösteren iktisadi yenilikler ve matematik alanındaki gelişmelerle beraber, cari hesaplar, sayım cetvelleri gibi yenilikler Batıda da kullanıma sunulmuştur (Sevilengül, 1992).

Muhasebenin dünyadaki tarihsel gelişim süreci.

M.Ö.3400 yıllarında stokların takibi amacıyla Mısır'da yapılan kayıtlar tarihteki ilk envanter işlemi özelliği taşımaktadır. O yıllarda özellikle de gıda madde malzemelerinin takip edilip, alım satım gibi işlemlerin kayıtlanması muhasebe sistemine ilk adımların atılmasını sağlamıştır (Avder, 2017).

Diğer yandan 1363 yılında Fars dilinde Abdullah İbn Muhammed İbn Kiya Al Mazandarani tarafından kaleme alınan “Kitab-ı Siyagat / Risale-İ Felekiyye” isimli el yazısı eserde de günümüzde uyguladığımız temel muhasebe esasları göze çarpmaktadır (Özer, 2012).

İlk keşfedilmeye başlandığı yıllardan günümüze gelinceye dek birçok evreden geçip gelişimini sürdüren muhasebe kavramı, ilk zamanlarda sadece kayıt tutma aracı olarak görülüp, işlemleri pratikleştirmek için iyi bir çözüm yolu olmuştur. Gelişimini tamamlamasının ve şimdiki halini almasının ardından ise muhasebe, işletmeler için olmazsa olmaz bir birim haline almıştır. Nitekim ilgili verilerin kaydı, analizi ve raporlanması sayesinde işletmelerin dünlerine ve bugünlerine mercek tutup yarınlarına ışık olmuştur (Demir, 2019).

Muhasebenin Türkiye’deki tarihsel gelişim süreci.

Bu kısımda muhasebenin Türkiye’deki tarihi geçmişi üzerine incelemeler yapılacak, muhasebeye bugünkü şeklini veren farklı gelişmelerden söz edilecek ve muhasebenin dünden bugüne değişimine hep birlikte tanık olunacaktır.

Muhasebenin Türkiye’deki tarihsel gelişim süreci irdelendiğinde karşımıza ilk olarak Fransız Ticaret kanunundan çevirisi yapılan Kanunname-i Ticaret çıkmaktadır. Bu sayede 1850 yılında hesap tutma tekniği belirli bir düzene sokulmuştur. Bu tarihten 76 yıl sonra, 1926 yılında Alman Ticaret Kanunu’na dayanarak hazırlanan 856 sayılı Ticaret Kanunu, bu yılları takiben 1950 yılında gerçekleştirilen genel vergi ıslahatları ve 1956 senesinde yürürlüğe sokulan 6752 sayılı Ticaret Kanunu’yla beraber muhasebe alanında elzem yenilikler ve gelişmeler meydana gelmiştir. 1972 yılından itibaren kamu iktisadi teşebbüslerinde, Tekdüzen Muhasebe Sistemi uygulanmaya başlanmıştır. Bahsi geçen, Tekdüzen Muhasebe Sistemi standartlaştırılmış hesap planlaması süreci ve bununla alakalı olarak, büyük oranda Amerikan muhasebe teori ve uygulamalarına yatsansa da yer yer Fransız Genel Hesap Planı’nın etkilerini de üzerinde taşımıştır. Bankalar tarafından da 1986 senesinde uygulanmaya başlanan bu sistem, 26 Aralık 1992 yılında “Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği” ile iki yıl sonra, 1994 yılından itibaren tüm ülke sınırları içerisinde uygulanmak üzere yasalaştırılmıştır. Genel ölçüde kabul gören bu uygulamalar süreci muhasebenin ilkelerine uygun yapılanma evresine taşımıştır (Sevilengül, 2007).

Muhasebenin gelişmesi aşamasında karşımıza çıkan başka bir adımsa; 1942 yılının Ekim ayında Prof. Dr. Arkun İsmail Otur ve diğer 12 arkadaşı tarafından kurulan “Eksper Muhasipler ve İşletme Organizatörleri Derneği’nin kurulmasıdır. Bu kuruluş ülkemizde bulunan özel kesim işletmelerin denetlenmesini sağlayacak bir mesleğin kurulması amacını taşımıştır. Etkileri günümüze kadar süren, muhasebe kavramının sürekliliği ve yarını için atılan ilk ciddi adımlardan biri de şüphesiz bu girişim olmuştur (Aysan, 1996).

Muhasebenin gelişim göstermesine ön ayaklık eden başka bir etken ise dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sermaye piyasası olmuştur. Nitekim araştırmalar göstermiştir ki Türkiye’de sermaye piyasalarının gelişimi ve muhasebecilik mesleğinin gelişimi arasında doğru orantı vardır. Meslekle ilgili çalışmalar yıllar sürmüştür (1938-1989) ve nihayet 50 yıllık bir arayış kendisine 1989 yılında bir cevap bulmuştur. Şüphe yok ki bu cevabın arkasında sermaye piyasasının gelişmesinin azımsanamayacak bir rolü vardır. 1985 yılında, Sermaye Piyasası Kanununun kabul edilmesi, ardından 1986 yılında İMKB’nin açılması ülkemizde sermaye piyasası hareketlerini hızlandırmış, muhasebecilik mesleğinin ussallıktan öte yasal bir zemine kavuşmasını tetiklemiştir. Muhasebenin ülkemizde köklü bir geçmişe dayanmasının yanı sıra, 3568 Sayılı “Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununu” ile 13 Haziran 1989 yılından itibaren yasal bir yapıya kavuşmuştur (Yalkın Y. K., 1995).

Meslek Kavramı ve Muhasebe Mesleği

Türkçe sözlüklerde, meslek kelimesi karşımıza “tutulan yol”, “uğraş” veya “bir kimsenin geçimini sağlamak ve sürdürmek amacıyla yaptığı/yapageldiği sürekli iş” olarak çıkmaktadır. Aynı edim etrafında toplanan meslek mensupları, dayanışma, örgütlenme ve iş birliği için bir araya gelerek mesleki birlikler kurarlar. Oluşturulan bu mesleki birlikler sayesinde, mesleklerini toplum nazarında daha prestijli bir konuma taşıyabilmektedirler. Şöyle ki bu birlikler sayesinde içlerinden herhangi biri meslek ilkelerine aykırı bir tutum sergiler ise onu uyarabilir, cezalandırabilir ya da men edebilirler (Aydın, 2001:71-73; Akt: Kutlu, 2008:70-71).

2014 yılında, TDK tarafından kazandırılan anlama göre meslek, “sistematik bilgi ve yeteneklere dayalı, kuralları önceden belirlenmiş olan, asıl amacı insanlara yararlı olabilecek mal ve hizmetin üretilmesi ve sunulması şekliyle varlığını sürdüren, bu üretim ve hizmet sonucunda kişiye para kazandıran, belirli bir eğitim ve deneyimle kazanılan iş” anlamına gelmektedir. Doğal yaşamın bir etkinliği ve yansıması olarak meslek, toplumsal, kültürel ve iktisadi yapının bir sonucu olarak ortaya çıkar. Meslekler gelenek ve göreneklere bağlı olarak gelişmemiş toplumlarda babadan oğula, anadan kızıya geçer. Bunun yanı sıra az gelişmiş

toplumlarda usta-çırak ilişkisine bağlı olarak meslek özellikleri öğrenilir. Örgün bir eğitimle elde edilen ve nihayetinde bir diploma gerektiren meslekler, çağdaş toplumlarda profesyonel uğraşlar olarak tanımlanır. Herhangi bir uğraşın meslek niteliği kazanması için gerekli özellikler şunlardır (Aydın, 2012):

(i) Bir meslek dalı toplumun nihai bir ihtiyacını karşılar: Örneğin, eğitim, sağlık, güvenlik gibi önemli toplumsal ihtiyaçlar, her kitle için bu hizmetlerin sağlanmasını önemli hale getirecektir.

(ii) Kişinin sırf kendi ihtiyaçlarını gidermesini ifade edecek olan uğraş, tam olarak meslek anlamına gelmemekle birlikte, meslek; bunun yanı sıra başka ihtiyaçları ve başkalarının ihtiyaçlarını da gidermeye yönelik yapılan bir uğraştır: Küçük örneklerle açıklamak gerekirse bir doktor hastaların muayenesini sadece aldığı maaş için değil onları sağlığına kavuşturmak, topluma yararlı olabilmek için de yapar ya da öğretmen belli bir ücret karşılığı sadece ders vermez, öğrencilerini hayata hazırlamak için uğraşır ve onları topluma kazandırır.

(iii) Meslek belli bir edimle kazanılmış özel deneyim, bilgi ve becerilere dayanır: Bir uğraşın meslek niteliği kazanabilmesi için o uğraş üzerinde gerekli eğitim, beceri ve deneyimlerin kazanılması gerekmektedir. Bu sayede toplum nezdinde o uğraşı icra eden kişiye bir güven duyulmalı ve akıllarda “uzman” algısı oluşturmalıdır.

(iv) Diğer her şeyde olduğu gibi mesleklerde de araştırma ve deneyler yoluyla zamanla özgün tekniklere sahip olunabilir. Tıpkı insanlar gibi meslekler de araştırma ve geliştirmeler nihayetinde bilgi ve kültür konularında bir gelişime sahip olabilirler. Eğitim sayesinde nesilden nesile enjekte edilen bu birikim bir zaman sonra mesleğe has teknik ve detayların gelişmesine yahut süreç içerisinde yeni tekniklerin gelişmesine ön ayak olur.

(v) Tüm bunların yanı sıra meslekler kazanç elde etmek için icra edilen uğraşlardır: Yaşamlarını mesleklerinden kazandıkları yasal gelir ile idame eden meslek mensupları, mesleklerinden sürekli bir kazanç elde ederler.

(vi) Mesleklerde toplumca kabul gören bazı etik değer ve ilkeler vardır: Meslek niteliği kazanmış tüm uğraş alanlarının kendilerine has etik ve değer ilkeleri vardır. Bu etik gölgesi altında hareket etmek meslek mensuplarının vazifelerindendir.

Muhasebe Mesleğinin Özellikleri

Her mesleğin olduğu gibi muhasebecilik mesleğinin de elzem özellikleri bulunmaktadır. Mesleki olarak muhasebe; makro açıdan ülkelerin, mikro açıdan ise işletmelerin finansal ve mali yapılarını görmeleri, bu sayede daha sağlıklı karar alabilmeleri için son derece önemli bir

karar mekanizmasıdır. Karmaşık ve yorucu olmasının yanı sıra ahlaki ve etik esaslara dayalı, sır saklamayı gerektiren bir meslek dalıdır. Yetkin bir muhasebeci hukuk, iktisat, finans ve işletme gibi farklı alanlarda da bilgili ve tecrübeli olmayı gerektirir. Kişi ve kuruma son derece sorumluluk yükleyen meslek gruplarının başında gelmektedir.

Yeni iktisadi akımların meydana gelmesine neden olan Enformasyon ve İletişim Teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, globalleşen dünya, artan finansal işlemlere yetişememe gibi durumlarda muhasebede değişimlere yol açmıştır. Halihazırda bu durum önceleri elle yazılan defter ve tabloları tarihe gömmüş bunların yerine hazır programlar ve bilgisayarları gün yüzüne çıkarmıştır. Yaşanan bu gelişmeler muhasebeyi sadece basit bir kayıt tutma algısından uzaklaştırarak vergi hesaplamaya ve faaliyet yürütmeye yarayan işlemler dizini olarak tanımlamıştır. Bu sayede günden güne önemi artan ve tüm gerçek fonksiyonları yerine getiren bir meslek olmuştur (Kutlu, 2008).

Literatürde karşımıza çıkan başka bir kaynakta muhasebenin öneminden şöyle söz edilmektedir:

Tanımından hareket edecek olursak muhasebe; bütün özel sektör ve kamu kuruluşlarının finansal faaliyetlerinin takibini yapan ve bu sayede tüm aşama ve işlemleri kayıtlara alarak sonuçlanmasını sağlayan bir bilimdir. İstisnasız bu özellikleri sayesinde hem kamu ve özel girişimler açısından çokça önem arz etmektedir. Her kuruluşun sistematik veya basit bir muhasebe sistemi olmak zorundadır (Demir, 2019).

Günümüzde aynı iş alanlarında yahut farklı çalışma sahalarında varlıklarını sürdüren özel veya kamu kurum/kuruluşlarını incelediğimizde, muhasebe kavramı ve muhasebeci çalışanların izlerine her kurumda rastlandığı görülmektedir. Buradan hareketle işletmeler için muhasebe sisteminin ne kadar yaygın, dahası ne kadar önemli olduğunu anlayabiliriz.

Bu kısma kadar daha çok muhasebenin kişiler ve kurumlar açısından öneminden bahsedildiği görülmektedir. Esasen muhasebe sadece kişi ve kuruluşlar açısından değil aynı zamanda devletler ve üçüncü şahıslarca da elzemdir. Nitekim devletlerin en büyük gelir kaynaklarından biri de vergilerdir. Kişi ve kurumlar belirli bir dönemde sergiledikleri finansal faaliyetlerin sonucuna göre kar/zarar edebilirler. Devlet ise vergileri bu sonuca göre almaktadır. Tüm bu döngünün sağlanması ve devletlerin vergi geliri elde edebilmesinin sağlıklı bir rutin haline gelebilmesi için muhasebe sistemi son derece önemlidir.

Öte yandan doğru yatırımlar yapabilmek, yapılan yatırımın ve çalışmanın boşa gitmemesi açısından doğru kararlar alabilmek içinde muhasebe sistemi oldukça önemlidir. Üçüncü kişiler işletmelerin durumu hakkında muhasebe sistemi aracılığıyla gerekli bilgileri

alırlar ve buna göre hareket ederler. Örneğin hangi sektöre yatırım yapmaları gerektiğini, hangi alanda faaliyet gösteren sektörlerden uzak durmaları gerektiğini ve daha nice önemli kararları, muhasebe sisteminin sunduğu verilerin mukayese ve kıyasıyla elde ederler. Böylece kendileri için en doğru olana karar verebilirler. Öte yandan muhasebe sistemi olmayan bir işletmenin durumu hakkında ne üçüncü şahıslar ne devlet ne de işletmenin kendisi hiçbir çıkarımda bulunamaz. İşletmenin ileride başına ne geleceği hakkında kimse hiçbir fikir yürütemez. Yatırımcılar böylesi bir işletmeye yatırım yapmayı planları arasına dahil etmeyecektir. Devlet ise işletmenin gelir ve gider/kazanç ve kayıp durumunu bilmediği için alacak olduğu vergi miktarını doğru hesaplayamayacaktır (Demir, 2019).

Muhasebe Mesleğinin Konusu

Mesleklerin durumlarına göre, muhasebe mesleğinin konusu aşağıdaki gibi ikiye ayrılmaktadır. 3568 sayılı kanunda konu hakkında bilgilerin bulunmasıyla birlikte, 3 Ocak 1990 tarih ve 20391 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğü girmiş olan ve 21 Kasım 2007 tarih ve 26707 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanarak kimi maddelerinde değişikliklere gidilen “SM, SMMM VE YMM Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte” yer bulan ifadelerin çok daha detaylı olması sebebiyle aşağıdaki konuların izahında söz konusu yönetmeliklerden yararlanılmış ve 2007 senesinden değişiklikten geçmiş maddelerin, güncel ve geçerli halleri ele alınmıştır.

Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Zorluklar

Globalleşme akımları, küresel dünyanın getirdiği yeni ekonomi sistemleri, bilgi-iletişim teknolojilerindeki gelişmeler diğer meslekleri olduğu gibi muhasebe mesleğini de etkilemiş ve öneminin artmasına neden olmuştur. Muhasebe mesleğinin giderek önem kazanması, muhasebeci yetiştiren tüm örgüt ve yapıların, birim ve süreçlerini gelişmelere ayak uydurabilecek nitelikte yeniden gözden geçirmeleri gerektiğinin altını çizmektedir. Bu bağlamda ilgili eğitimin, kalifiye eleman yetiştirecek tarzda ıslah edilmesi, müfredata gereken ehemmiyetin verilmesi ve tüm güncel gelişmelerin müfredata dahil edilmesi gerekmektedir.

Ekonominin giderek gelişmesi, kurumların iş yüklerinin sürekli olarak artması, mevzuatta meydana gelen değişimler, ücrette yaşanan haksız rekabet, mükelleflerin beklentilerinin her geçen gün artması gibi sebeplerden ötürü muhasebe mesleğinin ifası, her gün daha yorucu ve stresli bir noktaya ulaşmaktadır. Meslek koşullarında iyileştirici düzenlemelerin olmaması meslek mensuplarını birçok sorunla karşı karşıya bırakmaktadır (Aydemir, 2015).

Muhasebe meslek mensuplarının karşılaştıkları zorluklar, literatürdeki ilgili araştırmalardan da yararlanarak aşağıdaki gibi tespit edilmiştir (Özulucan, Bengü, Özdemir, 2010).

- Sık sık değişen mevzuat,
- Altan nitelikli eleman yetişmeyişi,
- Personelin kullanılan programlara tam hakim olmayışı,
- Terfi ve yükselme olanaklarının çok ağır seyredişi,
- Mesleki sınavların çok zor oluşu,
- Muhasebe standartları hakkında yeterli bilgi birikiminin; toplum ve çalışan nezdinde eksikliği,
- Stajyerler konusunda yaşanan zorluklar,
- Prim ve vergi ödemeleri kaynaklı zorluklar,
- Mükelleflerin, meslek mensuplarına karşı sergilemiş olduğu güvensizlik,
- Mükelleflerin ödemeler konusunda sergilemiş olduğu esneklik,
- Mükelleflerin ilgili bilgi paylaşımları konusunda sergilemiş oldukları esneklik,
- Mükelleflerin muhasebe konusundaki bilgi eksikliklerinden kaynaklanan zorluklar,
- Mükelleflerin kanun dışı taleplerinden kaynaklanan zorluklar,
- Mükelleflerinin vergi, sigorta vb. ödemelerini zamanında gerçekleştirmemelerinden kaynaklanan zorluklar
- Mükelleflerin kayıtları konusunda sergilemiş oldukları esneklikler kaynaklı zorluklar.

İKİNCİ BÖLÜM

Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumu

İnsanoğlu var olduğu günden bugüne hayatını idame ettirmek için sürekli çalışmak zorunda kalmıştır. Bu süreklilik zamanla doğru orantılı olarak artan farklı hisler ve çevrelerce insanı kıskaç altına almıştır. Bu kıskaçtan en az zararlı çıkmaya çalışan ve tek gayesi hayatını idame etmek olan fertlerin başı bazı mefhumlarla fena halde derttedir. Özellikle son yıllarda etkisini iyice artıran rekabet ortamı, uzun ve katı çalışma saatleri, adaletsizlik, ücret sıkıntısı ve benzeri bir sürü nosyon her geçen gün kişinin zihnine ve duygularına zuhur etmekte ve yapılmaya çalışılan işi daha zor ve çileli hale getirmektedir. Tüm bu bileşenler kişinin yapmak zorunda olduğu işte motivasyon kaybetmesini beraberinde getirmekte, kişiye mutsuzluk ve başarısızlık vadetmektedir. Tükenmişlik sendromuyla alakalı literatür taraması ilerleyen başlıklarda yapılacak olup, genel hatlarıyla izahı yukarıdaki döngüyle ifade edilmeye çalışılmıştır (Deran, & Beller, 2015). Tükenmişlik kavramı 1970’li yıllar da ilk kez hizmet sektörünün aciliyet ve uzmanlık gerektiren departmanlarında çalışmakta olan bireylerin fiziksel ve zihinsel (ruhsal) boşluklarını, yılgınlıklarını ifade etmek, açıklamaya çalışmak için kullanılmıştır. Eğitim, sağlık, sosyal hizmetler ve acil servislerin ardından konusu ve muhatabı insan olan hemen her iş dalında çöküntü yaşayan kişiler çoğalınca kendisine daha geniş bir çevre bulan ve bu defa kendisinin izahı için üzerine biraz daha düşülen “tükenmişlik kavramı” çok geçmeden yeni tanımlar ve anlamlar kazanmıştır (Plana, Fabregat, & Gassió, 2003).

Tükenmişlik ile İlgili Kuramlar

Bu bölümde tükenmişlik sendromu konusunda öne çıkan iki önemli yaklaşımdan bahsedilecektir. Bunlardan ilki Freudenberg tarafından 1974 yılında ortaya atılan, özünde duygusal tükenmişliğin ele alındığı tükenmişlik yaklaşımıdır. Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında gerçekleştirilen üç boyuttan oluşan ikinci yaklaşımsa yine bu bölümde incelenecektir.

1974 yılında Freudenberg tarafından ilk kez bir makalede kullanılan “tükenmişlik kavramı” yine aynı isim tarafından “mesleki bir tehlike” olarak adlandırılmıştır. Daha net bir tanımla, Freudenberg tükenmişliği; *“Başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu”*

olarak nitelendirmiş ve hiçbir sebep farketmeksizin kişiyi yaptığı ve yapmaya çalıştığı işte etkisiz hale getirdiğinden bahsetmiştir (Freudenberger, 1974).

Literatürde karşımıza çıkan başka bir tanıma, Maslach'a göre tükenmişlik; *“İşi 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 yansıması ile oluşan bir sendrom”*dur (Maslach,& Jackson, 1981). Bu tanım tükenmişlik sendromunun anlam arayışına en net cevabı vermiş, en yaygın kabul gören tanım olmuştur. En belirgin hatlarıyla Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ayrılmış bir bütündür. Tükenmişlik, *“İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ”* şeklinde de açıklanmıştır (Ergin, 1992).

Duygusal tükenme.

Maslach'a göre tükenmişlik sendromunun ilk boyutunu duygusal tükenme oluşturmaktadır. Yoğun insan ilişkileri gerektiren çalışma koşullarının beraberinde getirdiği stres, duygusal tükenmenin ortaya çıkmasında en önemli faktörlerden biridir. Çalışanın enerjisi, duyguları ve sahip olduğu manevi kaynaklarında azalma görülmektedir. Duygusal tükenme çalışanın sırtlandığı iş dolayısıyla kendisine çok yüklenilmesi ve bu sebeple çalışanın duygularının tüketilmesi olarak da açıklanabilir (Dolunay, 2002).

Duyarsızlaşma.

Tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, kişinin önceki haline nazaran etrafıyla kurduğu ilişkilerde daha katı ve nezaketsiz oluşu şekliyle tanımlanabilir (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Birey/çalışan bu safhada diğer insanlara bir objeymiş gibi davranır ve daha fazla anlam yüklemeyi. Haliyle onlara karşı negatif ve kayıtsız davranır (Cengil, 2010).

Kişisel başarıda azalma hissi.

Tükenmişlik sendromunun üçüncü ve son boyutunu ifade eden düşük kişisel başarı hissi, özellikle de işçi/çalışanın iş sahasında ve iş esnasında kendini mutsuz/yetersiz hissetmesi olarak tanımlanabilir. Çalışanlar genelde kendilerini mutsuz ve başarısız hissederler (Maslach, & Jackson, 1981).

Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik adı verilen müphem süreç, sanıldığı üzere birkaç dramatik olayın gerçekleşmesiyle ortaya çıkmamakta, aksine çok uzun, sarsıcı, yıkıcı bir sürecin gizli ve sessiz adımlarla ilerlemesi neticesinde meydana gelmektedir (Gümüş, 2006).

Bu bağlamda hizmet veren çalışanın sağlığının da bu süreçten ziyadesiyle etkilendiği belirtilmektedir. Çalışanın sağlığının olumsuz yönde etkilenmesi verilen hizmetin kalitesini de ölçülebilir manada olumsuz yönde etkilemektedir (Oruç, 2007).

Tükenmişlik sendromunun belirtileri genel hatlarıyla üç ana başlıkta incelenmiştir. Bu belirtiler karşımıza sırasıyla;

- Fiziksel belirtiler
- Psikolojik belirtiler
- Davranışsal belirtiler şekliyle çıkmaktadır.

Fiziksel belirtiler.

Fiziksel belirtiler daha ziyadesiyle kişide var olan ve çözümünün kendi elinde olmadığı uzun süreli veya sürekli/kronik rahatsızlıklar şeklinde tanımlanabilir. Baş ağrıları, uzun süreli soğuk algınlıkları, çeşitli mide rahatsızlıkları, ani kilo kaybı, uyku düzensizliğine bağlı olarak gerçekleşen somatik davranışlar, bağırsak rahatsızlıkları, uyuşukluk ve halsizlik hali, kardiyovasküler rahatsızlıklar olarak açıklanabilir (Yüksel, 2017).

Psikolojik belirtiler.

Tükenmişlik hissi yaşayan çalışanların sadece fiziksel belirtiler göstermediğinden bahsetmiştik. Burada kişinin tükenmişlik karşısında sergileyeceği psikolojik belirtilerden bahsedilecektir.

Sık sık değişen ruh haline bağlı olarak gerçekleşen değersizlik hissi, sinirlilik hali, sabırsızlık ve öfke iş birliğiyle ortaya çıkan gerginlik, huzursuzluk, tutarsızlık, özgüvende meydana gelen azalma, güçsüzlük hissi ve beraberinde gelen başkalarına karşı beslenen düşmanlık, iş ve hayatla alakalı ümitsizlik, yaşama karşı ilgisizlik ve beraberinde gelişen olumsuz tutumlar, olumlu duygulardaki azalma, zihindeki belirsizlik ve karmaşaya bağlı olarak günyüzüne çıkarılan paranoya, çaresizlik, depresyona girme ve suçluluk hissi gibi kavramlar, tükenmişliğin psikolojik belirtilerini ifade etmektedir (Ardıç, & Polatlı, 2009).

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri, fiziki ve davranışsal belirtilere oranla çevre tarafından daha az gözlemlenebilmesi ve fark edilebilmesi dolayısıyla diğer iki başlıktan ayrılmaktadır.

Davranışsal belirtiler.

Tükenmişliğin içsel evrimini tamamlamasının ardından ortaya çıkan boyutudur. Artık birey yaşadığı tükenmişliği hayatına ve davranışlarına uyarlamaktadır. Bu evre bireyin davranışlarına bakılarak tahmin edilebilir. Bu aşamaya ulaşan tükenmişlik hissinin ciddi boyutlara varabileceği düşünülmektedir.

Davranışsal olarak tükenmişlik sendromu gösteren bireylerde geri çekilmeden ve sosyal izolasyondan bahsedilmektedir. Bu edimlere bağlı olarak dürtüsel davranışlar sergilenmektedir. Alkol, tütün ve kafein benzeri maddelerin tercihi ve kullanımı artmakta, yasadışı madde ve uyuşturuculara, illegal eğlence faaliyetlerine gösterilen eğilim artmaktadır. Olaylar ve tutumlar karşısında inkar gibi istifa gibi reaksiyonların sıkça kullanılması, ani öfke patlamaları, şiddet içeriklerine ve saldırganlığa yönelim artmaktadır. Hizmet alan şahıs ve müşterilere karşı ilgisiz, kayıtsız, robotik ve mekanik şekilde hizmet sunma bireyin çalışma esnasında göstermiş olduğu davranışsal belirtilerdendir. Bunlara ek olarak hizmet alanları etiketlemek, aşağılamak, hakaretvari ithamlarda bulunmak, insani olmayacak şekilde muamele etmek, özetle kötümser yaklaşmak sergilenen diğer davranışsal belirtilere örnek verilebilir (Korunka, 2010).

Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Brodsky ve Edelwich, sahada yaptıkları görüşme, gözlem ve deneyim sonucu tükenmişlik sendromunun belli evrelerden beslenen bir süreç sonucu ortaya çıktığını ifade etmiştir. Bu besleyici evreler; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma(apati) şeklinde sıralanabilir (Yılmaz, 2017). Bahsi geçen evrelerin tamamlanmasının ardından tükenmişlik sendromunun gözleneceği iddia edilmektedir.

Tükenmişliğin bahsi geçen evreleri, dört başlıkta aşağıdaki şekliyle incelenmiştir (Oruç, 2007).

İdealistik coşku.

Her ilkte olduğu gibi ilk işe başlama esnasında da kişi umut dolu ve enerjiktir. İş hayatıyla çokta bağdaşmayan ideallere sahiptir. Yeni başladığı iş, hayatındaki diğer her etmenden daha kritik bir yere sahiptir. Bu enerji, umut ve sorumluluğun tesiriyle karşılaşmak durumunda kaldığı yoğun iş uygulamaları, uykusuzluk ve aksiliklere karşı işine ciddi şekilde uyum göstermeye çalışmaktadır. Fakat gün geçtikçe bireyin takati tükenir ve bu sorunlarla baş

edemeyeceği için durgunlaşmaya başlar. İdealistik coşku dönemi çalışan üzerindeki etkisini genellikle işe başlandıktan sonraki bir sene içerisinde gösterir.

Durgunluk.

Genel hatlarıyla kişinin istek ve umutlarında azalma görüldüğü evredir. Birey coşku döneminde yaşadığı umudu iyiden iyiye yitirmiştir. İşe başladığı zamanki ilgi ve hevesi kalmamıştır. İş hayatı en öncelikli konumu olmaktan iyice uzaklaşmaktadır. Aile, sosyal hayat ve iş çevresi haricindeki hemen her aktivite işten daha cazip gelmektedir. İcra edilen meslek, içerik ve uygulama açısından çalışanın hiçbir beklentisini karşılamamaktadır. Bu duruma bağlı olarak motivasyonda ciddi manada bir düşüş yaşanır ve birey hayal kırıklığına uğrar.

Engellenme.

Başlangıçta birey, iş hayatına atılması ve sonrasında sırtlandığı vazifelerle hizmet talep edenlere karşı kaliteli bir hizmet arz etmeyi amaçlamaktadır. İlerleyen dönemlerde kişi, karşılaştığı zorluklar ve aksaklıklar sebebiyle süreci zihnindeki gibi yönetemediğinin farkına varır ve giderek yaptığı işle ilgili düşünmeye başlar. Engellenme dönemine giren kişi, artık sürekli bir sorgulama çabası içerisinde. Hayatta tuttuğu yerden, hayata kattığı anlama kadar her koşulu sorgular. Bu sorgulama ve arayış nezdinde yaptığı işi kendi sınırlarını tutan, kendisini engelleyen en önemli engel olarak tanımlar. Bu duygular eşliğinde yaptığı işe bir nihayet vermesi gerektiğini düşünür. Engellenmişlik durumunda kişinin üç tercih hakkı vardır. Bunlardan ilki, tüm olanlara rağmen bir savunma mekanizması gerçekleştirip işe ve olaylara alışıarak uyum sağlaması olarak tanımlanabilir. Bu yoğun süreçte mücadele için farklı stratejiler gerçekleştirir ve sonuca gitmeye çalışır. İkinci seçeneğe göre çalışan, daha uyumsuz ve katı savunmalar uygulamaya çalışır ama sonuç alamaz. Süreç tükenmişliğin daha belirginleşmesiyle devam eder. Son olarak çalışan, yaşadığı olumsuzluklardan ve sorumluluklardan kaçmaya çalışır. Bu süreçten kaçarak kendisini savunacağına inanır.

Engellenme dönemi, tükenmişlik sergileyen bireylerin duygularının en çalkantılı olduğu evredir. Fiziksel rahatsızlıklar ve şikayetler en çok bu evrede gözlemlenir. Davranışsal sorunların bu evrede belirginleşmesi açısından da son derece önemlidir.

Duygusuzlaşma (Apati).

Kişi işini sadece yapılması gerekli bir vazife olarak görmektedir ve işine daha fazla bir anlam yüklemeyiz. Çalışan, ekonomik ve sosyal bağımsızlığını devam ettirebilmek için, memnun olmadığı işine sürekli gidip gelir fakat mesleğe karşı beslediği umutsuzluk, ilgisizlik ve

kayıtsızlık işine geç gitme, özenmeme gibi durumları beraberinde getirmektedir. Bu dönemde sergilenen umutsuzluk, ilgisizlik ve uzaklaşma duyguları en yoğun halleriyle seyretmektedir.

Tükenmişliğin dönemler halinde incelenmesi gerekmektedir. Tükenmişlik yaşayan birey tüm evreleri yukarıdaki sıraya göre yaşamayabilir. Tükenmişliğin birden fazla evresi aynı şahıs üzerinde gözlenebilmektedir. Bu bağlamda tükenmişliğin her ferdi ve her boyutu ayrı ayrı önemle incelenmelidir (Oruç, 2007).

Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

Tükenmişlik sendromunun meydana gelmesine aracılık eden birçok faktör bulunmaktadır. Tükenmişliğe sebep olan unsurları sadece kişinin çalışma hayatıyla izah etmek olanaksızdır. Aynı şartlarda ve aynı işte çalışan kişilerin benzer tükenmişlikler göstermediği gözlenmiştir. Buradan hareketle tükenmişliğin daha çok mesleki bir yansıma olarak karşımıza çıkmasının kabul edilebilir olduğu ancak bunun yanı sıra farklı bireysel faktörlerce de desteklendiği belirtilmektedir. Tükenmişlik, kişinin gerek iş hayatını gerek sosyal hayatını ciddi boyutlarda etkileyen bir unsurdur (Özer,2010).

Konuyla alakalı yapılan araştırmalar ve bu açıklamalar doğrultusunda, tükenmişlik sendromunun belirtileri iki ana grupta incelenmiştir. Bu gruplar; bireysel nedenler ve örgütsel nedenler olarak ifade edilmektedir (Torun, 1995).

Bireysel nedenler.

Bireysel nedenler; kişinin içinde bulunduğu çevresel ortamdan ziyade kişinin kendi ortamını ifade etmektedir. Farklı bir yaklaşımla; kişinin bulunduğu ortamın, kişiyi etkilemesi yerine, kişinin ortama taşıdığı özelliklerinin ortamı etkilemesi olarak açıklanabilir. Bireysel nedenler; kişinin örgütsel nedenlerden etkilenme düzeyi üzerinde söz sahibidir. Bu etkiler olumlu ya da olumsuz olabilirler. Tükenmişliğin benzer koşullar altında herkesçe aynı hissedilmemesi ve tecrübe edilmemesi konusu bireysel nedenlerle izah edilmektedir. Demografik özellikler, kişisel yargı ve değerler, beklenti, ihtiyaç gibi kavramlar bireysel nedenlerin temelini oluşturmaktadır. Bu içsel ve ayırt edici özellikler sayesinde her insan dünya ve olaylar karşısında farklı tutumlar göstermektedir. Böylece benzer şartlar altında bazı çalışanların tükenmişlik belirtileri sergilemesine karşın bazılarının tükenmişlik belirtileri göstermemeleri açıklanabilir (Örmen, 1993).

Bireysel faktörler, tükenmişliğe ön ayaklık eden, tükenmişliği bazen arttıran bazen de azaltan etkilere sahiptir. Bu faktörler arasında yaş, eğitim durumu, cinsiyet, medeni durum, kişilik yapısı, empati düzeyi, işkoliklik ve duygusal kontrol gibi mekanizmalar öne çıkmaktadır.

Örgütsel nedenler.

Bireysel nedenler esas unsur olarak bireyi ve özelliklerini ele alırken, örgütsel nedenlerin esas konusu çalışılan işin niteliği ve çevresi olarak açıklanmaktadır. Fakat örgütsel nedenleri, sadece icra edilen işin niteliği ve çevresiyle ifade etmek yetersiz kalmaktadır. İş niteliği ve çevresine ek olarak birçok örgütsel neden bulunmaktadır. Bazı kaynaklarca; ailevi, toplumsal, örgütsel ve ekonomik faktörler bu ilave nedenlerden sayılmaktadır (Erdoğan, 2018).

Bazı kaynaklarca bahsedeceğimiz faktörler ve kavramlar farklı şekilde isimlendirilmiş olsada, Maslach ve Leither beraber yürüttükleri bir çalışmada, çalışanların iş uyumunu izah etmek için altı örgütsel faktörden bahsetmiştir. Bu çalışmadan hareketle örgütsel nedenler; iş yükü, kontrol, aidiyet, ödüller, adalet ve değerler şekliyle karşımıza çıkmaktadır (Yüksel, 2017).

Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar olarak iki ayrı grupta incelenmiştir. Yine bu kaynaklarca tükenmişliğin bireysel sonuçları; akıl/ruh sağlığında meydana gelen bozulmalar ve çeşitli fiziksel rahatsızlıklarla sonuçlanmaktadır. Buna karşın tükenmişliğin örgütsel sonuçları ise örgütlerde iş verimliliğini düşürmüş, iş etkinliği ve performansını zedelemiş buna bağlı olarak maliyetleri yükseltmiştir (Komala, & Ganesh, 2007).

Tükenmişlik kişinin iş koşullarını olduğu gibi sağlığını da olumsuz yönde etkilemektedir. Buna ek olarak tükenmişlik bir stres olayıdır ve meydana getirdiği aksaklıklar kişinin aile hayatını da önemli ölçüde etkileyecektir. Bu bağlamda tükenmişliğin sonuçları; bireysel sonuçlar, örgütsel sonuçlar ve ailevi sonuçlar olarak incelenebilir (Maslach, & Leiter, 2017).

Tükenmişlik sendromunun bireysel sonuçları.

Tükenmişliğin bireysel sonuçları üzerindeki etkileri iki yardımcı başlık altında incelenmiştir.

- Fiziksel belirtiler; ciddi kilo kayıpları, enerji kaybı, yorgunluk ve yılgınlık hissi, solunum güçlüğü, anksiyete, sıkça rastlanan baş ağrısı, kronik kalp rahatsızlıkları ve somatik rahatsızlıklar şeklinde tanımlanmıştır (Kaçmaz, 2005).
- Psikolojik ve duygusal belirtiler; bilişsel becerilerde zaman zaman yaşanan güçlükler, duygusal tükenmişlik ve boşluk hissine bağlı olarak meydana gelen

sinirlilik hali, hayal kırıklıkları, sabırsızlık, öz saygıyı yitirme, eleştirilere aşırı duyarlılık, karar verme safhalarında yaşanan güçlük, ümitsizlik ve dolayısıyla motivasyon kayıpları, tatminsizlik, aşırı şüphecilik, kendini soyutlama isteği, kaygı bozuklukları şeklinde tanımlanmıştır (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişlik sendromunun örgütsel sonuçları.

Bireyin yaşadığı her şey içinde bulunduğu ortam ve durum açısından da son derece önemlidir. Buna bağlı olarak bireysel anlamda meydana gelen tükenmişlik kişinin iş hayatı üzerinde de ehemmiyet arz etmektedir. Bu etkileşim genellikle olumsuz yönde seyretmektedir. İş ve işleyişle çatışma, iş performansı ve verimlilikte azalma, işte devamsızlık, işi değiştirme gayreti ve başka bir iş alanına yönelme, kurallara uymama, kişiler arası iletişimde sorunlar yaşama, dikkat dağınıklığına bağlı olarak işe odaklanamama, yapıcılıktan ziyade yıkıcı bir rol üstlenme ve tüm bunların beraberinde getirdiği üretim ve hizmet çarkında meydana gelen ekonomik kayıplar, tükenmişliğin örgütsel sonuçları şeklinde ifade edilmektedir (Balcıoğlu, vd., 2008).

Bugüne kadar yapılan araştırmalar incelendiğinde, iş doyumunda azalma(tatminsizlik), iş performansında azalma ve işi bırakma eğiliminde artma tükenmişliğin örgütsel etkileri açısından en önemli sonuçlardır.

Tükenmişlik sendromunun ailevi sonuçları.

Tükenmişlik bireyi dolayısıyla aileyi son derece yakından ilgilendiren bir olgudur. Bireyin hayatı sadece iş dünyasından ibaret değildir. Birey işi dışında hayatı anlamaya ve anlamlandırmaya çalışma gayreti gösterir ve bu konuda aile birey için son derece önemlidir. İş dolayısıyla olumsuzluk ve tükenmişlik sendromu yaşayan birey bunu ister istemez ilk olarak özel hayatına yani ailesine yansıtmaktadır.

Bu belirtileri göstermeye başlayan birey genellikle evde olduğu süreçte işten ve iş ortamından yakınacaktır. Böylece ailesiyle geçirdiği süreç giderek azalacak ve aile bireyleri arasında ilgi/alaka zamanla kendini bırakacaktır. Bunun sonucunda aile bireyleri arasında bir uzaklaşma meydana gelecektir ve aile içi huzursuzluk gibi olumsuzluklar doğacaktır. Bazı bireyler ise işte yaşadıkları olayları aileye yansıtmamaya çalışarak kendi içine atmaktadır. Buna bağlı olarak evde sürekli bir suskunluk hakim olmaktadır. Bu bağlamda aile bireylerinin güven algılarında farklı değişiklikler olabilmekte ve yine tükenmişliğe bağlı olarak aile huzurunu tehdit edici sonuçlar meydana gelmektedir (Dolgun, 2010).

Tükenmişlik Sendromu ile Mücadele Yöntemleri

Tükenmişliğin önüne geçilebilmesine ilişkin eski araştırmalar “önlem” kavramı etrafında toplansa da son yıllarda yapılan güncel araştırmalar daha çok proaktif bir yaklaşım sergileyerek “mücadele” kavramıyla karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda tükenmişlik sendromu ile mücadele bireysel ve örgütsel şeklinde iki ana başlık altında açıklanacaktır.

Bireysel mücadele yöntemleri.

Bireysel manada tükenmişlikle mücadele yöntemleri arasında kendini tanıma, işe olan bakış açısını değiştirme, ara vererek çalışma gibi yöntemler sayılabilir. Bunlara ek olarak kişi işe başlarken bir kariyer planlaması yapmalı ve kendine ulaşılabilirliği mümkün hedefler koymalıdır. Böylelikle bu durum kişinin tükenmişlik düzeyini azaltacaktır.

Kişisel nedenlere bağlı olarak meydana gelen tükenmişlik ile mücadele de bireysel mücadele yöntemlerinin seçilip uygulanması gerekmektedir. Bireysel mücadele kapsamına giren yöntemler şu şekilde sıralanabilir: Kendini tanıma, ulaşması mümkün hedefler belirleme, dinlenme ve gevşeme, işe ara verme, olayların olumlu yanlarını görme, doğru beslenme, düzenli egzersiz ve uyku, zamanın doğru yönetilmesi, gülme ve mizah olgusu (Sürvegil, 2006).

Örgütsel mücadele yöntemleri.

2001 yılında, Maslach ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmaya göre tükenmişlikle mücadele etmede, bireysel yöntemler tek başına yetersiz kalmakta buna karşın tükenmişlikle mücadelede asıl rolün örgütsel mücadele yöntemleri üzerine düştüğü belirtilmiştir (Maslach, vd, 2001).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar örgüt verimliliğini doğrudan etkilemekte, çalışanlardan gerekli verim ve hizmetin alınamamasına yol açmaktadır. Bu bağlamda örgütsel mücadele yöntemleri, tükenmişliğin önüne geçilmesi açısından son derece önemlidir. 2008 yılında Ardıç ve Polatlı şu şekliyle derlemiştir.

- İhtiyaç halinde yardımcı personel ve ilave donanıma başvurmak,
- Örgüt karar organına katılımı artırmak ve serbest karar verme imkanı sağlamak,
- İş gereğince yetki ve sorumlulukları eşit parçalara bölmek,
- Adil bir ödül mekanizması kurmak,
- Örgüte bağlılık düzeyini artırmak,
- Örgütsel değişime destek vermek,
- Örgüt bünyesinde danışmanlık hizmeti vermek,
- Örgüt içi eğitimler planlamak,

- Sürekli pozitif geri bildirim sağlamak,
- Kariyer seyri için uygun ortamlar hazırlamak,
- Örgüt içi sosyal destek amaçlı programlar başlatmak,
- Tatil ve sosyal etkinlikler üzerine eğilmek,
- Çalışma saatlerini kısaltmak,
- Üst yönetim tarafından destek sağlanması,
- Kişilere yeni vazife ve ünvanlar atamak,
- Kaliteli ve yeterli seviyede örgüt içi iletişim ağı kurmak,
- Dinlenme araları ve yemek molalarını iş sahası ve stresinden uzak, rahat bir ortamda vermek,
- Görev tanımlarını açık bir şekilde aktarmak,
- Çalışma saatleri içerisinde kişisel gelişim ve yeterli dinlenmeye vakit ayırmak.

Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesi

Hatırlanacağı üzere çalışmanın birinci bölümünde muhasebe mesleği, tarihsel süreç içerisinde ele alınmış, bu süreçte muhasebe meslek mensuplarının çalışma koşulları ve karşılaştıkları zorluklar irdelenmiştir. İkinci bölümde ise tükenmişlik sendromu ve iş doyumu kavramlarının, kişi ve dolayısıyla çalışan/örgüt üzerinde ki etkileri, tükenmişliğin nedenleri, tükenmişliğin sonuçları ve tükenmişlikle mücadele yöntemleri araştırmamızın konusunu oluşturmuştur.

Muhasebe mesleği, hizmet verme şekli, çalışma koşulları ve sürekli insanlarla iletişim kurma gereklilikleri sayesinde tükenmişliğe son derece elverişli bir meslek dalıdır. Sık sık değişen mevzuat, uzun ve katı çalışma saatleri, yaşanan ücret sıkıntıları, tatil imkanlarının kısıtlı olması, meslekte var olan haksız rekabet, toplumun mesleğe yaklaşımı vb. etkenler mesleği icra edenler üzerinde, tükenmişliğin yaşanması ve dolayısıyla mesleğe yansıtılması konusunda önemli ölçütlerdir.

İş Doyumu

Yürütülen çalışmanın değişkenlerinden biri olan “iş doyumu” kavramı incelenecektir. İş doyumu kavramının etimolojik tanımlamalar yardımıyla neler izah ve ifade etmeye çalıştığı irdelenecek, iş doyumu kavramıyla alakalı ortaya sürülen farklı görüşlere değinilecek ve iktibas edilecektir.

İlgili literatür taraması sonucu karşımıza birçok araştırma çıkmaktadır. Araştırmaların bir kısmı “iş doyumu” yerine “iş tatmini” ibaresini kullanırken bir kısmında ise her iki ibareye de rastlanmaktadır.

Günümüz dünyasında, “bireycilik” kavramının da yardımıyla insanın en temel amaçlarından birisini de konforlu ve rahat bir hayat yaşama arzusu oluşturmaktadır. Bu bağlamda kişi belirli bir yaştan itibaren çok uzun yıllarını bir iş ve işleyiş içinde geçirmektedir. İcra edilen iş, bireyi amaçlarına yakınlaştırıyorsa, kişi doyum elde etmekte, yapılan iş, kişiyi amaçlarından ve motivasyonundan uzaklaştırıyorsa doyumsuzluk kavramı baş göstermektedir. Bu fiziki ve psikolojik süreç nezaretinde “iş doyumu” günümüz rekabet ortamı ve şartları göz önünde bulundurulduğu taktirde özellikle de yüksek başarı ve verimlilik arayışı içerisinde olan örgütlerin göz ardı etmemesi gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

İş doyumu kavramı ve tanımlamalar.

İnsanın yaşam döngüsü içerisinde ki en önemli araçlarından birisi de çalışmak ve yine buna bağlı olarak bir işe sahip olmaktır(Acar, 2007). Öyle ki doğumdan ölüme bir seyir çizen insanoğlunun yolculuğunun yaklaşık “*üçte biri*” çalışarak, bir işle meşgul olarak geçmektedir (Özgen, vd., 2002). Kültürel ve sosyal bir varlık olan insan, iş hayatı sayesinde yeni çevreler ve edimler kazanmaktadır.

Tüm bu tanımlamara bağlı olarak iş yapmanın, emek ve çabanın sürekli kılınmasının sosyal ve iktisadi birçok işlevi bulunmaktadır. Aynı zamanda iş, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlara en uygun cevapları veren, bu minvalde kişiliğin gelişiminde olgunlaştırıcı rol üstlenen bir kavramdır. Öyle ki Freud, “*insan ile realite arasındaki en kuvvetli bağın iş olduğunu*” belirtmiş, Diderot, insanın kendisiyle barışık hale gelebilmesinin en ön koşulu olarak “işe” vurgu yapmıştır. Benzer bir yaklaşım sahibi olan Voltaire ise, insanın, dünyayı yalnızca bir iş yardımıyla daha yaşanabilir kılacağına inanmıştır. Mayo ve arkadaşları tarafından öne sürülen başka bir görüşe göre, insanlar toplu olarak sosyal bir bütün şeklinde görülmekte, öz kimliğin yalnızca bir işe tabi olunduktan sonra kazanıldığı belirtilmektedir (Sennett, 2002).

İlgili literatür tarandığında, meslek, istihdam, emek ya da çalışma kavramlarının, iş kavramıyla ortak anlamlarda kullanıldığı gözlenmiştir (Tınar, 1996). İş birçok açıdan tanımlanabilir. İş için sosyolojik, ekonomik ve psikolojik tanımlamalar mümkündür. Kişinin yaşamını idame edebilmek için katlandığı bedensel ve zihinsel çabaların tümü, iş kavramının ekonomik tanımını oluşturmaktadır (Sabuncuoğlu, 1997). Toplumsal manada ise işi, çalışma çevresince başka insanlarla ilişkiler kurabilmek şeklinde tanımlamak mümkündür. Psikolojik açıdan iş, ifa edene tatmin ve saygınlık kazandıran bir olgudur (Sabuncuoğlu, & Tokol, 2001).

Yine psikolojik açıdan iş, arzulanan gayeye en kısa sürede ve etkin bir biçimde ulaşabilmek için, iç ve dış tarafların yetkin bir şekilde örgütlenmesi olarak tanımlanabilir (Baysal, 1993).

Çok daha genel bir tanım yapacak olursak; iş, bireyin yaşamını idame ettirebilmek için giriştiği bedensel ve fikirsel faaliyetler bütünüdür. Kişinin yaşamı boyunca gerek şahsi gerekse toplumsal birçok ihtiyacının karşılanmasında etken rol oynayan iş, ifa edilen süreç boyunca bir zahmet olabilirken, çoğu zaman gururlandıran, sevinç ve mutluluğa atıf yapan bir kaynak olarak da düşünülebilir (Tınar, 1996).

Türk Dil Kurumu kanaatine ise; iş, hayatın idamesi için, kişinin farklı alanlarda efor sarfederek ortaya çıkardığı emek olarak tanımlanabilir. Bir başka deyişle kişi ve kurumlardan talep edilen hizmet yahut kişi veya kurumlara atfedilen görev olarak tanımlanmaktadır.

Doyum ise, iş nosyonuna nazaran çok daha kapsamlı bir yapı barındırmaktadır. Öyle ki bu mefhum sosyal olduğu kadar duygusal ve kişisel dinamiklere ev sahipliği yapmaktadır. Tamamıyla kişinin kendi içsel haz, verim ve tatmini olarak tanımlanabilmekte, bir başkası tarafından dışarıdan doğrudan gözlenememektedir (Örücü, vd., 2006).

Doyum mefhumu irdelendiğinde karşımıza farklı tanımlar da çıkmaktadır. Örneğin doyum, arzulanan bir durumun gerçekleşmesi hali olarak da tanımlanabilmektedir. Bir başka açıdan sınırsız olan insan ihtiyaçlarının giderilebildiği kadarının kişiye yaşattığı haz ve tatmin duygularının dışı vurumu neticesinde mutluluk hali olarak da tanımlanmaktadır (İşcan, & Timuroğlu, 2007).

İş ve doyum kavramları bir araya geldiğinde ise karşımıza “iş doyumu” nosyonu çıkmaktadır. Konunun devamı bu kavram ile ilgili olup, kavrama yönelik kapsamlı inceleme aşağıda sunulmuştur.

Üzerinde durulması gereken, ciddi bir kavram olduğu gerçeği 1940’lı yıllarda kavranmış olsada, iş doyumu kavramı ilk olarak 1920’li yıllarda incelenmeye başlanmıştır. Kişi, iş çevresinde kazandığı tecrübenin yanı sıra iş hayatı boyunca farklı birçok duyguyu da yaşayabilmektedir (Eğinli, 2009). Bu bağlamda çalışanların iş doyumuna erişmesi, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesinde etkin bir rol üstlenebilmektedir. Öyle ki bu doyuma erişmiş çalışan, iş çevresinde sürekli ılımlı bir tavır göstererek, pozitif davranışlar sergileyecektir. Bu durumun tam aksi olarak, iş doyumuna erişmemiş çalışanlar, iş hayatı boyunca negatif tutumlar içerisinde olacaktır (Barlı, 2005).

Günümüz dünyasında şiddetini gösteren etkin rekabet ortamı, kurumları yeni arayışlara sürüklemekte, bu arayış “yönetim ve örgüt” yapılanmalarında bazı değişikliklere öncülük etmektedir. Bu öncülük nezdinde, çalışanın daha aktif rol aldığı, “insan merkezli” yönetim

yaklaşımı karşımıza çıkmaktadır. Bu ıslah ve oluşum, örgütlerin yarınları için daha sağlıklı ve verimli adımlar atabilmesinin, personelin güdülenmesine ve “iş tatmini” gibi kavramlara gereken önemin verilmesine işaret etmektedir (Özdemir, 2006).

Çalışanın, icra ettiği işe karşı beslemiş olduğu pozitif tutumlar, “iş doyumu” olarak tanımlanmaktadır. Personelin, işe sevecek gitmesi, iş ve iş çevrelerinde olumlu tutumlar sergilemesi ve buna binaen mutlu hissetmesi “iş doyumu” ile ilgilidir. Kişinin iş doyumuna erişmesi nihayetinde meydana gelen bu ılımlı hava, örgütteki verimliliği eskiye nazaran ciddi şekilde artıracaktır (Karcıoğlu, & Akbaş, 2010).

Bireyin yaşamının çok büyük bir kısmına nezaret eden iş ve iş hayatı, kişinin toplum nezdinde nerede yer aldığından yani sosyal kimliğinden, çevresine ve ailesine karşı destek olabilmekten tutun da yaşamdan alınan tada kadar belirleyici olabilmektedir (Avcı, 2018).

Her birey, ne seviyede olursa olsun, çalışma ve iş hayatı sonunda, çalıştığı örgüte, iş çevresine ve doğal olarak işine karşı bir dizi tecrübe kazanmaktadır. Bu çalışma süresince bireyin, başına gelenler, tanıklık edeceği sevinçler ve hüznler, ulaşmak isteyip temin edebildikleri ve ulaşamadıkları olacaktır. Tüm bu kümülatif duygu ve bilgi nihayetinde icra ettikleri işe veya kuruma karşı otomatik olarak bir tutum oluşacaktır. Ortaya çıkan bu genel yapıyı ifade etmek için “iş doyumu” kavramı kullanılmaktadır. İş doyumunu çok daha basit bir şekilde ifade etmeye çalışırsak, *çalışanın işine karşı göstermiş olduğu genel tutum* şeklinde bir tanım yapılabilir. Bireyler işlerine karşı olumlu veya olumsuz tutumlar sergileyebilir. Bu bağlamda iş doyumunu, “*bireyin işine yönelik deneyimleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir*” şeklinde tanımlamak daha doğru olacaktır (Erdoğan, 1996).

İlgili kavrama yönelik bir başka tanım Locke tarafından yapılmıştır. Locke’ye göre iş doyumunu “*bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi*” şeklinde tanımlanabilir (Çetinkanat, 2000).

İş ve iş çevresinin kimyasıyla çalışan personelin beklentilerinin tutarlı olması durumunda iş doyumuna ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda çalışanın yüksek iş doyumuna sahip olması, iş çevresince beklentilerinin yüksek oranda karşılanmasıyla açıklanabilir. Bunun aksi olarak, beklentileri karşılanmayan ya da daha az karşılanan personelin iş doyumunu düşük seviyede seyretmektedir. İşçinin beklentilerinin karşılanması ve iş doyum düzeyi arasında doğrusal bir korelasyon vardır (Silah, 2000).

İş doyumunu ve meslekler arasında doğrudan bir etkileşim vardır. Alınan ücret ve çalışma koşulları göz önünde bulundurulduğu takdirde sosyal kimlik ve saygınlığı yüksek meslek mensuplarında bireyin kendisini geliştirme ve gerçekleştirme olanaklarının çok daha fazla

olduğu düşünülürse, bu bireylerin icra edilen işten daha fazla doyum almaları gözlenen bir sonuçtur (Tınaz, 2005).

Luthans (1992) ise, iş doyumunda üç elzem boyuttan bahsetmektedir (Luthans, 1992). Bu boyutlar şunlardır:

- İş doyumunu, işte karşılaşılan bir duruma karşı verilen duygusal bir yanıttır. Bu yüzden yalnızca ifade edilebilir ama görülemez. Bu bağlamda iş doyumunun net bir tanımı olgunlaşmamıştır (Baş, 2002).
- İş doyumunu, iş çevresinde ki arzuların ne seviyede karşılandığı veya iş konusundaki beklentilerin ne seviyede cevap bulabildiğinin belirlenmesi halidir.
- İş doyumunu, birbiri ile arasında yakın ilişkiler bulunduran çeşitli tutumlara ev sahipliği yapmaktadır. Bunlar, takım arkadaşları, işin icrası, maaş, terfi olanakları, yönetim tarzı vb.dir.

İş doyumunun önemi.

Örgütü başarıya götüren etmenlerin başında karlılık ve pazar payı gibi benzeri kavramlar yer almaktadır. Günümüz modern düşünce yaklaşımına göre ise, örgütü başarıya taşıyacak olan bir başka kavram da iş doyumudur. Bu nedenle iş doyumunu, başarıyı hedefleyen örgütlerin üzerinde önemle durması gereken bir konudur.

Günümüz dünyasında sürekli olarak değişen şart ve durumlar, buna bağlı olarak kendisini iyiden iyiye hissettiren rekabet ortamı, süratle ilerleyen teknoloji ve sanayileşme, insan hayatını olumlu ve olumsuz birçok açıdan etkilemiştir. Bu etkileşim sosyal ve özel hayatta olduğu kadar iş hayatında da şiddetini göstermektedir. Değişen bu düzen birçok yeni meslek grubuna gebeyken, birçok iş sınıfını da yok etmiş ya da yok etmenin eşiğine getirmiştir. Tüm bu kaosun ortasında, tek derdi hayatını idame edebilmek ve daha iyi şartlarda yaşamak olan insan, optimum bir meslek bulmak ve iyi bir gelir sağlamak için gayret göstermektedir. İş hayatındaki bu karmaşık ve rekabetçi yapı insanda derin izler bırakmaktadır. Kimi insan çalıştığı işten memnuniyet duyup, maddi manevi bir doyum sağlarken, kimi insan icra ettiği işten memnun olmamaktadır. Bahsi geçen hoşnutsuzluk iş doyumunu doğrudan etkilemektedir. Düşük iş doyumunu, hem örgüt hem de işçi açısından son derece önemlidir. Nitekim iş doyumunu düşük seyreden bir çalışan yine buna bağlı olarak düşük bir verimlilik sergileyecektir. Bu süreci örgüte ve işverene karşı bağların zayıflaması takip etmektedir. Zira iş doyumunu düşük olan çalışanın örgütsel bağlılığı azalacak ve kendisi için yeni bir iş arayışına girecektir. Bu durum, işe karşı sergilenen tutumun, işçinin beklentileri ve ihtiyaçlarıyla doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu nedenle örgüt her ne kadar iyi bir yapıya sahip olsa bile çalışanın dilek ve

ihtiyaçlarına karşı kayıtsız kalırsa, iş doyumu kavramı o kadar örselenir ve verimlilik düşer (Şahin, 2013).

Erdoğan (1996), insan ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadır. Maddi ve manevi ihtiyaçların karşılanması ise insana pozitif duygular olarak dönmektedir. Bu bağlamda çalışan üzerinde hakim olan pozitif hava, motivasyonun ve dolayısıyla üretkenliğin önünü açacaktır. Bu durum ise hem örgütün amaçlarına erişmesi noktasında ciddi bir adım hem de çalışanın yaşam memnuniyeti esasınca hatırı sayılır bir hamle olacaktır.

İş doyumu, üç noktada ehemmiyet arz etmektedir:

- Yaşam memnuniyeti ve iş doyumu çok yakından ilintili iki kavramdır.
- İş doyumu, zihinssel ve felsefik bir süreci ifade eder. Yaşam felsefesi üzerinde etki sahibidir.
- Bireyin, kişisel hedef ve istekleri doğrultusunda yapılan kariyer planlamasında, iş doyumu ciddi bir yer tutmaktadır (Ödemiş, 2008).

Modern yönetim sistemlerinin ihmale gelmeyen, önemli kavramlarından biri de iş doyumudur. İş doyumu olgusuna dikkat eden, konuya gereken önemi veren kurumlar, işçi bulma konusunda sıkıntı yaşamazken bunun tam aksi örgütlerde çalışan bulma başta olmak üzere birçok sıkıntı yaşanmaktadır. Çalıştığı iş ve çevresinden memnuniyet duyan, tatmin olan birey, bu sayede özel ve sosyal hayatında da çok daha mutlu ve pozitif bir insana dönüşmektedir. Bu ılıman hava, bireyi daha dinamik ve ümitvar kılmaktadır. Kişi, tüm bunlar nezdinde hayattan zevk almaktadır (Türk, 2007).

İş doyumu kavramı hem bireysel hem de örgütsel açıdan ehemmiyet arz etmektedir. Hayattan alınan zevk ve yaşam doyumu ile doğrudan ilişkili olması, iş doyumunun bireysel açıdan önemli olmasının nedenlerindendir. Kişinin beden ve ruh sağlığı bu durumdan doğrudan etkilenmektedir (Sevimli, & İşcan, 2005).

Yapılan araştırmalar neticesinde “*iş doyumu*” ve sağlık kavramları arasında bir ilişki olduğu saptanmaktadır. Buna bağlı olarak; stres ve çatışma hali, iş doyumsuzluğunun yansımalarındandır (Çetinkanat, 2000). İşe ve iş çevrelerine karşı sergilenen davranış bozuklukları, işe gitmeme ya da geç saatlerde gitme, istifa gibi karar ve tutumlar, iş doyumsuzluğuyla açıklanabilir (Çarıkçı, & Oksay, 2004).

İş doyumunun sonuçları.

İş doyumu kavramı, artan rekabet ortamı, çağdaş yönetim sistemleri, değişen ve gelişen yönetim kuramlarının da etkisiyle, günümüz işletmelerinin en öncelikli meraklarından biri

haline gelmiştir. Çalışan bireyin istek ve beklentilerinin ehemmiyet arz ettiği, kişisel taleplerine cevaplar bulabildiği, sağlıklı ve pozitif bir iş çevresi, kişiyi hem sahada hem de sosyal hayatta mutlu ve dinamik kılmaktadır. Bu bağlamda doyum sürecini, kişinin iş hayatında tecrübe ettikleri ve bu yaşanmışlık nezdinde işe karşı sergilemiş olduğu tutum olarak tanımlayabiliriz. Çalışan bireylerin iş dünyasında sürekli olarak karşı karşıya kaldıkları üzüntü, sevinç, kaygı, mutluluk gibi duygular, işe yönelik tutumları açısından da besleyici olmaktadır. Kişi, her alanda olduğu gibi iş hayatında da tecrübe ettiği durumlar karşısında olumlu ya da olumsuz tutumlar geliştirmektedir. Nihayetinde; çalışanın işe yönelik pozitif tutumlar sergilemesi, işinden hoşnut olması, bir başka deyişle; işinden doyum alması olarak ortaya çıkabiliyorken, iş çevresinde tecrübe ettiği olumsuz tutumlar, işle ilgili memnuniyetsizlik ya da iş doyumsuzluğu olarak baş gösterebilir. Tüm bunlar nezdinde, *“kişinin işi ve işyeri ile ilgili olumlu tutumlara sahip olması iş doyumunun gelişmesini, iş doyumunun gelişmesi de işte performansın ve verimliliğin artmasını sağlamaktadır.”* (Eğimli, 2009).

İcra edilen işe karşı ilginin azalması, iş ve iş çevrelerine karşı beslenen bıkkınlık, bezginlik, kaçma isteği gibi duyguların artması, çalışan bireylerde ki iş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarından (Tengilimoğlu, 2005).

İş doyumsuzluğu çalışanda genel olarak iki davranışa sebep olmaktadır. İlkin; çalışanın işten ayrılması durumu olarak tanımlamak mümkünken, işe devam edilmesi halinde ruh sağlığının bozulması, strese bağlı olarak türlü rahatsızlıkların artması ve işi/işleyişi yavaşlatma, işe karşı devamsızlık, işteki sorunların sebebi olma vb. gibi gerek kendine gerekse işyerine ve işverene ciddi zararlar vermesi olarak açıklayabiliriz. İş doyumsuzluğu üzerine yapılan araştırmaların geneli çalışanın; devamsızlık, işten ayrılma meyli ve performansı üzerinde olumsuz etkileri olduğunu saptamıştır (Tütüncü, & Olgun, 2000).

İş doyumsuzluğuna bağlı olarak, çalışanlarda ortaya çıkan ikinci davranış ise, karşılaşılan sorunların dile getirilmesi ve bu sorunlara çözüm bulma arayışına gidilmesidir. Çalışanlar kimi zaman çözüm noktasında yöneticilerinden de destek alabilirler. Çalışan ve yöneticilerin bu davranış şekli, ümitvar bir biçimde şartların iyileşmesi için bir ışık teşkil etmektedir.

İş doyumunu etkileyen faktörler.

İşten duyulan hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk durumunu tanımlayan iş doyum kavramının içerisinde iş ile ilgili koşullar karşısında geliştirilen pozitif ya da negatif tutumlar da yer almaktadır. Bu tutumlar, çalışanların bağlı oldukları örgütün etkisine göre değişiklikler gösterebilmekte ve aynı zamanda bireyin işini, iş arkadaşlarını ve iş ortamını sevmesi

durumundan, aldığı maaş, yükselme imkanı, övülmesi, çalışma şartları gibi birçok faktörden etkilenip iş doyumunu ya da iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarabilmektedir. (Başaran, 2008). Kısacası çalışan, örgütten elde ettiği ihtiyaçlarını değerlendirirken birçok durumdan etkilenebilmektedir.

İşyerinin çalışanlar için sunmuş olduğu örgütsel olanaklar iş doyumunu için belirleyici olmakla birlikte, bu olanaklar çoğunlukla işin gereklilikleri ve iş ortamı ile ilgili olduğundan çalışana iş doyumunun oluşturacağı garantisini de vermemektedir. Çünkü her bir çalışanın kişisel özellikleri birbirinden farklıdır. Bu farklılıklar ise kişilerin örgüte ilişkin koşullardan nasıl ya da ne derece etkilendiğini ve etkilendiği bu durum karşısında nasıl bir tutum geliştireceğini ortaya çıkarmaktadır (Lam, 1995). Bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim seviyesi, kıdemi, statüsü ve karakter yapısı işe ve iş koşullarına ilişkin değerlendirmelerini şekillendirmekte ve tutum geliştirilmesinde etkileyici olmaktadır. (Luthans, 1994). Bu nedenle iş doyumunu ya da doyumsuzluğuna neden olan faktörlerin incelenmesi gerekmekte ve ele alınabilecek faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır (Lam, 1995).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler.

Bireyin doğuştan itibaren sahip olduğu çeşitli özellikleri ve yaşam boyu elde ettiği deneyimleri iş doyumunun oluşmasında önemli bir etkiye sahiptir. Bireyin içinde bulunduğu mevcut durumu değerlendirmesinde bireysel faktörler yani yaş, cinsiyet, eğitim vb. faktörler doğrudan etkilemektedir.

Yaş: Kişinin yaşı ve yaşam dönemi, kişinin tutumunu, davranışını ve vermiş olduğu kararları üzerinde belirleyicidir. Bu nedenle yaşa bağlı olarak bireyin işine ilişkin düşünce, davranış ve tutumu değişiklik gösterebilmektedir (Eğinli, 2009).

İş doyumunu ile yaş arasındaki ilişki için yapılan araştırmalara bakacak olursak; Gibson ve Klein (1970) bu ilişkinin kişinin biliş düzeyi ve ihtiyaçları ile ilgili olduğunu söylemektedir. (Gibson, & Klein, 1970). Diğer bir ifade ile doyum düzeyindeki artışın sebebi, yaş alma ile birlikte bireyin deneyimlerinin de artmasına bağlıdır. Glenn ve ark.(1977) da bunu destekler nitelikte bir çalışma da bulunmuş olup, iş doyumunu yüksek olanların yaş olarak daha büyük çalışanlar olduğunu ortaya koymuştur. İş doyumunu daha az olan genç çalışanların eğitim düzeyi arttıkça işten beklentilerinin artması da buna neden olarak gösterilmektedir (Glenn, vd., 1977).

Mottaz (1987)' a göre de iş doyumunu düzeylerinin yaşın artması ile paralellik göstermektedir, nedeni ise yaş ilerledikçe yaşam ve işle ilgili beklentilerin çoğu gerçekleştirilmiş olmasıdır. Aynı zamanda araştırmaların sonucunda genç çalışanların içsel

motivasyona önem verdikleri ve yaşça büyük olan çalışanlara göre iş değiştirmeyi daha eğlenceli buldukları görülmüştür. Yaşı büyük olan çalışanlar ise genç çalışanlara nazaran dışsal motivasyona daha çok önem vermekte ve ücret artışı ve iş yerinden sağlanan olanakların varlığına bağlı olarak iş doyumunun arttığı ifade edilmektedir. Buna ek olarak emekliliği yaklaşan çalışanların iş doyumunun azaldığı ve kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağını bilmemesi durumunun bunu etkilediği ortaya çıkmıştır (Mottaz, 1987).

Luthans ve Thomas (1987), teknolojiideki değişiklikler, üretim ve performansa yönelik ölçümler, aşırı iş yükü yaşı daha büyük olan çalışanların iş doyumsuzluğu yaşamasına neden olan faktörler olduğunu ifade etmektedirler. Başka bir ifade ile yaşlı çalışanların alıştıkları düzenin değişmesinden ve teknolojik değişimlerden hoşlanmadıkları ve buna bağlı olarak iş doyumlarında azalma meydana geldiği ifade edilmektedir (Luthans, & Thomas, 1987).

Cinsiyet.

İş ortamının değerlendirilmesi ve işe karşı tutumların oluşumunda çalışanların cinsiyetleri de etkili olabilir ve farklılıklar göstermesine sebep olabilir. Bu sebeple iş doyumunu etkileyen önemli bir diğer faktörde cinsiyettir. Bu durumu ortaya koymak için yapılan araştırmalarda bu görüşün desteklendiği verilerin olmasının yanı sıra koşullar eşitlendiğinde cinsiyet ayrımı yapılmaksızın iş doyumunda farklılıkların olmadığı da gözlemlenmektedir (Eğinli, 2009).

Centres ve Bugental (1966), kadınların iş hayatında sosyal etkenlere daha fazla önem vermeleri nedeni ile erkeklere nazaran iş doyumlarının daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Benzer bulgular Clark (1993)'ın yapmış olduğu araştırmada da saptanmış olup kadınların iş doyumunun erkeklerden daha fazla olduğu ifade edilmektedir. Bunlara ek olarak, erkeklerin kadınlara nazaran iş hayatında çok daha rahat kendilerini ifade etmeleri ve daha fazla imkanlara sahip olmaları iş doyumunun artmasına sebep olmaktadır. (Okpara, 2006).

Toplumun yapısı sebebi ile kadın ve erkek farklı olarak yetiştirilmiş, rol ve sorumluluklar yüklenmiş ve tüm bunların etkisi ile farklı davranışlar beklenmiştir. Toplumda kadın olma olgusu artık işte kadın olmaya evrilmiş ve toplumun yüklemiş olduğu tüm bu farklılıklar ve sorumluluklar iş ortamına da yansımış olup kadının işte ki doyumunun azalmasına sebep olmuş olabilir. (Akbulut, 2015).

Eğitim düzeyi.

İşletmeleri olumlu etkileyen bir diğer faktör de çalışanların kendini geliştirmeleri durumudur bu da eğitimle mümkün olmakta ve bu kişisel gelişimler de dolayısı ile başarıyı getirmektedir. "Etkin eğitim, insanların tutum, davranış, beceri ve bilgilerini genişletir"

(Taşkın, 1993). Oshagbemi (2003)'nin üniversitede öğretim elemanları üzerinde yapmış olduğu araştırma bu durumu destekler niteliktedir. Araştırmada iş doyumu ve kişisel özellikler arasındaki ilişkiyi incelemiş ve hizmet süresi ile eğitim düzeyinin yüksek olması durumunun iş doyumunu arttırdığını ortaya koymuştur. (Oshagbemi, 2003). Eğitim durumu ile iş doyumu arasında negatif ilişkinin olduğunu gösteren çalışmalarda vardır. Bu durumu çalışan kişinin aldığı eğitim ile çalıştığı işin beklenti konusunda denk olmadığını beklentilerini karşılayamadığı, başarı hissi ve sorumluluk duyguları karşısında yetersiz kaldığını ve bu sebeple de iş doyumunun daha düşük olduğunu saptamıştır. (Schultz, 1990).

Tüm bunlara ek olarak performans ya da bireyin işteki pozisyonu da çalışanların iş doyumlarını etkileyen faktörler arasındadır. Performans ve iş doyumu arasındaki ilişki iki ayrı şekilde açıklanabilmektedir. İlk olarak iş yerlerinde ödüllendirilmeye layık olan yüksek iş performanslı çalışanların yüksek iş doyumuna ulaştığı söylenebilirken, iş doyumunu fazla olan çalışanın da iyi bir performans sergileyebileceği söylenebilir (Telman, & Ünsal, 2004). Kişinin işteki pozisyonuna bakacak olursak da Okpara'nın Nijeryalı petrol çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmaya göre, çalışma süresi olarak 10 yıl baz alınmış olup, çalışma süresi 10 yılın altındaki bireylerin çalışma süresi 10 yılın üstündeki bireylere nazaran iş doyumlarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Okpara, 2006).

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler.

Belirli sınırlar içerisinde ve belirli bir zaman kısıracında icra edilen bir vazife olarak adlandırılan iş kavramı, personelin mensup olduğu iş çevrelerine sağladığı katkı ya da değer nosyonları aracılığıyla da açıklanabilir. Bu bağlamda personelin iş doyumundan söz edilmesi halinde; iş ve iş çevresine yönelik birçok dinamikten söz edilebilir. Bu dinamikleri; yapılan işin kendisi, yapılan iş karşılığı alınan ücret, terfi olanakları, iş ortamı/fiziki çevre şeklinde sıralayabiliriz.

İşin kendisi.

Amaçları ve sınırları net bir şekilde belirtilen işler, çalışanlar için daha cazip görülmekte buna bağlı olarakta daha çok tercih edilmektedir. İşin şeffaf ve belirgin olması, çalışanın görev ve sorumluluklarını daha berrak bir şekilde algılayabilmesine olanak sağlar, dolayısıyla bu durum icra edilen iş için doyumu yükseltir (Cherrington, 1994 akt. Çarıkçı, 2000).

Yapılan işin çalışan için ortaya çıkaracağı doyum, icra edilen işin kalitesiyle ve iş görenler tarafından nasıl anlaşıldığıyla ilgilidir. Yapılacak olan işin, çalışan kişinin ilgi ve yetenekleriyle ilintili olması, diğer işlere nazaran daha farklı ve eğlenceli olması iş doyumunu etkilemektedir. Öte yandan işin değişik çalışma programları barındırması, esnek mesai

saatlerinin uygulanması, tek kişi sorumluluğunda icra edilmesi, yer yer yaratıcı fikirler gerektirmesi de iş doyumunu açık bir şekilde etkilemektedir (İşcan, & Sayın, 2010).

Luthans'a (1995) göre iş doyumuna konu olan en önemli etkenlerden biri işin bizzat kendisidir. Bu nedenle işin, iş görene sağlamış olduğu ücret ve mertebe ne kadar yüksek olursa olsun, iş ve işleyiş çalışanın kişiliğine uygun değilse, ümit ve hayallerine bir yakınlık kurdurmuyorsa bu durumda iş doyumunu sağlamaz. (Tiffin, & McCormick, 1965 akt. Öztürk, & Güzelsoydan, 2001).

Ücret.

Ücret, iş doyumunun oluşabilmesi için en gerekli ve en temel faktörlerden biridir. Çalışan tarafından ücrete yüklenen anlam ekonomik bir kazançtan çok daha öte olup, işine sağladığı katkılara karşılık sarf ettiği emeği, dolayısıyla önemli bir değeri ifade etmektedir. Tüm bunlar nezdinde ücret, iş doyumunu ile çok yakından ilintili bir değişkendir. Personelin bilhassa ücret konusundaki beklentilerinin karşılık görmemesi, eşit statüyü paylaşan çalışanlar arasında ücret farklılıkları olması, daha düşük ücret alan çalışanın iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir. Öte yandan, personelin sarf ettiği emeğe karşılık hak ettiği ücreti alması / alamamasına yönelik algısı ile doğru orantılıdır. Clark ve Oswald (1996) “iş doyumunu ve ücret” arasındaki ilişkiyi inceledikleri bir araştırmalarında; ücret azaldıkça çalışanın iş doyum düzeyinde bir azalma olduğunu açıklamaktadırlar (Groot, & Van Den Brink, 1999).

Terfi olanakları.

Örgütlerin, ilerleme olanaklarını tüm çalışanlar için adil bir şekilde yürütmesi ve çalışanlara yükselmeye yönelik fırsatların verilmesi “iş doyumunu kavramı” ile yakından ilişkilidir(Telman, & Ünsal, 2004). Kişiler yaptıkları işte tecrübe kazandıkça ustalaşacak, böylelikle yaptıkları iş kendilerine artık sıradan gelmeye başlayacaktır. Bu durum ise iş ortamında ki mevkilerini ve sorumluluklarını yetersiz bulmalarına yol açacaktır. Bu bağlamda daha çok sorumluluk ve daha yüksek bir mevki arzusu, çalışanın yaptığı işte yükselme dürtüsünü tetikleyecektir. Bu seviyede ilerleme veya yükselme imkanı tanınmayan çalışanın, işe karşı beslediği gayret ve şevk azalacaktır. Dolayısıyla; terfi olanakları, operasyon sahasında ciddi bir teşvik aracıdır (Eren, 2004).

Terfi, çalışanın bugün göstermiş olduğu ve yarın göstereceği başarıların bir timsalidir. Ayrıca terfi işgörene beraberinde statü ve ücret artışı da sağlayacaktır (Telman, & Ünsal, 2004). İş doyumunu, çalışanın işle alakalı beslediği umutlarla da yakından ilişkilidir. Bu bağlamda; çalışanlarına liyakat usulünce yükselme-terfi olanakları sağlayan organizasyonlarda iş doyumunu yüksektir. Tüm bunlar nezdinde terfi, çalışan üzerinde kamçılayıcı bir rol oynamaktadır. Yeni

işe başlamış bir işgören, çabası karşılığında şartlarının iyileşmeyeceği düşüncesine kapılır, ilerleme şansının olmadığı fikrine yenik düşerse, işe karşı göstermiş olduğu emek ve gayretinin ziyan olduğu düşüncesiyle işe karşı olumsuz tutumlar sergileyebilir. Bu durum; çalışanda şikayetlere yol açabilir ve doyumsuzluk baş gösterir (Eren, 2004).

İş ortamı/fiziki çevre.

Çalışanın işteki verimliliğini ve performansını doğrudan etkileyen en önemli örgütsel etmenlerden biri de iş ortamı ve işin fiziki çevresidir. Verimlilik ve performans, çalışan açısından iş doyumunu doğrudan desteklemektedir. Ayrıca iş doyumunu, çalışılan ortamın fiziki özellikleri (sıcak,soğuk,tehlikeli vb.) ile de doğrudan ilgilidir çünkü bu çevre çalışanın işini gönülden yapması ve işine motive olabilmesi açısından belirleyici bir rol üstlenmektedir. Çalışanın iş ortamındaki karşılaşılabileceği kötü/olumsuz koşullar iş doyum düzeylerini negatif yönde etkilemektedir. Nitekim aşırı tozlu, çok gürültülü, çok soğuk ya da çok sıcak bir iş ortamında çalışan kişilerin, sürekli olarak bedensel rahatsızlıklara maruz kalması iş doyumunun düşmesine sebep olacaktır (Eğinli, 2009).

Literatür Özeti

Literatür taraması yapıldığında, tükenmişlik ve iş doyum kavramlarının her geçen gün önem kazanması sonucu, bu konulara ilişkin farklı alanlarda birçok çalışma olduğu gözlenmiştir. Bu bölümde muhasebe meslek mensupları üzerinden yürütülmüş çalışmalar incelenecektir.

Uzay ve Güngör (2004); Kayseri ve Nevşehir illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını incelemiş ve bu doğrultuda; mükelleflerinden ve meslekleri icabı iletişim halinde oldukları örgüt çevrelerinden beklentilerini, anket yoluyla saptamaya çalışmışlardır. Yürütülen çalışma neticesinde; yoğun stres ve ciddi sorumluluklar altında icra etmeye çalıştıkları mesleğin, toplum nezdinde hak edilen değeri görmediği, mesleki kuruluşların ve toplumun muhasebe mesleğinin ve meslek mensuplarının sorunlarına yeterince eğilmediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu sebeple meslek mensuplarının, mükelleflerinden ve ilgili kuruluşlardan sorunlarının çözümüne yönelik beklentilerine özen gösterilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Öztürk vd. (2009); Ankara’da bulunan 462 meslek mensubunun demografik özellikleri ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla bir araştırma yürütmüşlerdir. Yürütülen çalışma neticesinde; Evli olan meslek mensuplarının, bekar olanlara oranla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında daha çok tükenmişlik sergilediğine ulaşılmıştır. Mesleki unvan ile tükenmişlik düzeyi arasında doğrusal yönlü, pozitif bir ilişkiye

rastlanmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutuna göre, erkek meslek mensuplarının, kadınlara nazaran daha çok tükenmişlik gösterdiği bulgular arasındadır. Bunlara ek olarak, çalışanın eğitim düzeyi arttıkça, sergilemiş olduğu tükenmişlik düzeyinin arttığı, çalışmanın öne çıkan detaylarındandır.

Güney ve Çınar (2012); Erzurum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını ortaya koymaya yönelik bir çalışma yürütmüşlerdir. Yürütülen çalışma neticesinde; çalışanların, Maliye ve Sosyal Güvenlik kurumlarının elektronik altyapılarının yetersiz olduğundan yakındıkları dikkat çekmiştir. Bu aksaklığa bağlı olarak çalışanlarda, işleyişin aksaması, icra edilen işin güçleşmesi gibi problemlerle ve yaptırımlarla karşılaşmıştır. Kullanıcılara gerekli eğitim sağlanmadan, gerekli sistem altyapıları oluşturulmadan sıkça ve sürekli değiştirilen mevzuat, değişen ve gelişen teknolojik koşullar, meslek mensubunun işleyişe ayak uydurabilmesinin iyice zorlaştığını gözler önüne sermiştir. Ek olarak çalışanların, muhasebe programlarını ve bilgisayarı etkin kullanabilme konusundaki eksiklikleri ve bu konuda kendilerini yeteri kadar eğitemiyor, geliştiremiyor oluşu gibi sorunlar saptanmıştır. Bu sorunların çözümü için uygun öneriler verilmiştir.

Dalğar ve Tekşen (2014); Türkiye'nin 27 farklı ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarını değerlendirme kapsamına almıştır. Muhasebecilerin tükenmişlik seviyeleri ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin, demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ek olarak mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışanlara anket uygulama yoluna gidilmiştir. Yürütülen çalışma neticesinde; mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasında doğru orantılı bir ilişki saptanmıştır. Meslek mensubunda rol çelişkisi arttıkça, kişisel başarı hissi azalmakta buna bağlı olarak tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Çocuk sahibi olma durumu, gün içerisindeki çalışma saatleri ve medeni durum ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Öz ve Çeviren (2017); Mersin odasına kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını araştırmıştır. Yürütülen çalışma neticesinde; muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından düşük, kişisel başarıda azalma hissi alt boyutundan ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Bu sonuçlara, iş çeşitliliğinin fazlalığı kaynaklı artan iş yükü, işlerin yetiştirilebilmesi için uzun saatler çalışılması gerekliliği ve bu durumlara bağlı olarak sürekli yaşanan stres sebep gösterilmektedir. İşleyiş icabı sürekli insanlarla iletişim halinde olmanın yarattığı güçlükler, verilen emek karşılığında alınan ücretin adil olmayışı tükenmişlik sebepleri arasında sayılmıştır. Buna ek olarak aile ve sosyal hayata

yeteri kadar vakit ayıramıyor olmak meslek mensuplarının tükenmişliklerini etkileyen önemli faktörler arasında sayılmıştır.

Doğan ve Özulucan (2004); Türkiye'nin farklı bölgelerinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlar üzerine bir araştırma geliştirmiş ve bu problemlerin çözümü için öneriler geliştirmişlerdir. Yürütülen çalışma neticesinde; meslek mensuplarının, mesleklerini icra ederken yasal mevzuatın çok sık değiştirilmesi, ücretlendirme ve kalifiye eleman temini ile ilgili sorun yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca mükelleflerin sağlıklı, doğru bilgiyi, doğru zamanda kendilerine ulaştırmamaları, iş piyasasında ve toplum nezdinde muhasebe mesleğine hak ettiği değerin verilmemesi hatta toplumda mesleğe karşı gelişmiş olan önyargılar nedeniyle güvensizlik yaşanması karşılaştıkları önemli sorunlar olarak tespit edilmiştir.

Deran ve Beller (2015); Giresun ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yürütülen çalışma neticesinde; il merkezinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin ve alt boyutları oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissinin, ilçelerde faaliyet gösteren meslek mensuplarına nazaran daha yüksek seviyede seyrettiği belirlenmiştir.

Biyan (2012); yapmış olduğu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmeyi amaçlamıştır. Yürütülen çalışma neticesinde; meslek mensuplarının gün içinde çok yoğun bir tempoyla çalıştığı, alttan eleman yetişmediği için kalifiye eleman bulma konusunda sıkıntı yaşadıkları, tatil yapamadıkları, meslekteki haksız rekabete bir çözüm bulunamadığı, mükellefler ile tahsilat konusunda sıkıntılar yaşadıkları ve mesleğin toplumun nezdinde saygı görmediği sonuçlarına ulaşmıştır.

Gökgöz ve Zeytin (2012); yapmış oldukları çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini ölçmeyi amaçlamışlardır. Yürütülen çalışma neticesinde; muhasebe meslek mensupları üzerindeki iş yükünün çok fazla olduğu, icra edilen işe karşın alınan ücretin karşılık olmadığı, mükelleflerin istenilen evrak ve bilgileri tam zamanlı kendilerine teslim etmediği, tahsilat konusunda ücret tahsil edememeleri gibi sorunlar tespit edilmiş, uygun görülen öneriler sunulmuştur.

Kalaycı ve Tekşen (2006); muhasebe meslek mensupları üzerinde aynı doğrultuda bir araştırma yapmış ve benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Yürütülen çalışma neticesinde; göze çarpan en çarpıcı detay toplumda “*mükellefler tarafından en iyi muhasebeci, en az vergi ödeten muhasebeci*” olarak tanımlanmak gibi mesleki değerleri ve itibarı zedeleyen bir görüşün

olduğudur. Literatürdeki Biyan (2012); Güçlü (2007); Gökgöz 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.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Uygulama Gümüşhane-Bayburt İl Örneği

Çalışmamızın bu bölümünde, Gümüşhane ve Bayburt illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ölçülmüş olup, bu iki kavramın meslek mensuplar açısından iş ve işleyişe yansımaları etraflıca analiz edilmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı ve önemi; Gümüşhane-Bayburt illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesi, elde edilen bulgular nezdinde meslek mensuplarının yaşadıkları problemlere uygun çözüm yollarının sunulabilmesi, bu sayede muhasebe mesleğinin yarınları açısından daha umutlu bir tablonun oluşturulabilmesidir. Ayrıca çalışmamız sonucunda elde edilen veriler sonradan yapılması düşünülen çalışmalara alt yapı sağlayacaktır.

Araştırmanın Anakütle ve Örneklemi

Araştırmanın yapılacağı yer Gümüşhane ve Bayburt illeri olup araştırmanın evrenini Gümüşhane ve Bayburt illerin bulunan 34 muhasebe meslek mensubu oluşturacaktır. Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiş olup, araştırmaya katılmayı kabul eden muhasebe meslek mensupları anakütleyi (evreni) oluşturacaktır N=34.

Araştırmanın metodolojisi.

Verilerin toplama yöntemi.

Araştırmada anakütlenin tamamına anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda katılımcıların demografik özelliklerini belirleyen on soru yer almıştır. İkinci kısımda iş doyumuna yönelik likert tipi on dört soru bulunmaktadır. İş doyumuna yönelik sorular için Koca ve Özçiftçi'nin (2015; 403) araştırmalarında kullanmış olduğu Hackman & Oldham tarafından ondört sorudan oluşan iş doyum ölçeği kullanılmıştır. İş doyum ölçeği likert tipinde olup, (1) Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde

derecelendirilerek sıralanmıştır. Anketin Üçüncü kısmında ise tükenmişlik düzeyini belirlemek için Maslach ve arkadaşları tarafından geliştirilen Türkçe'ye çevrili, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Çam (1992) tarafından (Cronbach Alpha duygusal tükenmişlik: 0,89, duyarsızlaşma: 0,71 ve kişisel başarıda azalma: 0,72) yapılmış olan 'Maslach Tükenmişlik Envanteri' kullanılmıştır (Gümüş, 2006: 77). Tükenmişlik ölçeği ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma hissi ve genel tükenmişlik düzeyi belirlenebilmektedir. Bu ölçek toplamda 22 maddeden oluşmakta ve kişisel başarıda azalma hissi alt ölçeğinde ters puanlama yapılmıştır. Ölçeğin puanlanmasında likert tipi beşli ölçek kullanılmış olup duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları için maddeler '1: Hiçbir zaman, 2: Çok nadir, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman' şeklinde puanlanmış olup kişisel başarıda azalma hissi alt ölçeği için ise ters olacak (5: Hiçbir zaman, 1: Her zaman) şekilde puanlanmıştır.

Duygusal tükenme: Tükenmişliğin bu alt boyutu, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 olmak üzere toplam 9 maddeden oluşmaktadır. Kişinin kendisini stres altında, işinden soğumuş, yılmış hissettiği ve tükenmişlik duyguları yaşadığı bir durumu ifade eder. Bu boyutun maddelerinden elde edilen toplam puan, 9'a bölünerek duygusal tükenme puanı elde edilir.

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin bu alt boyutu, 5, 10, 11, 15, 22 olmak üzere toplam 5 maddeden oluşmaktadır. Kişinin hizmet verdiği bireylere karşı duygusal olarak katılaşmasını, sanki insan değilermiş gibi muamele yapmasını ifade eder. Bu boyutun maddelerinden elde edilen toplam puan, 5'e bölünerek duyarsızlaşma puanı elde edilir.

Kişisel başarıda azalma hissi: Tükenmişliğin bu alt boyutu 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 olmak üzere 8 maddeden oluşmaktadır. İş gereği insanlara hizmet sunan bir bireyin yaptığı işe yönelik yeterlilik, güçlü olma, başarı, sorunlarla baş edebilme ile ilgili duygularını ifade eder. Bu boyutun maddelerinden elde edilen toplam puan, 8'e bölünerek kişisel başarıda azalma hissi puanı elde edilir.

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutlarından elde edilen toplam puanlar ölçekteki toplam soru sayısı olan 22'ye bölündüğünde genel tükenmişlik düzeyi belirlenmiş olur. Puanın yüksek olması tükenmişliğin de yüksek olduğunu gösterir (Gümüş, 2006; Maslach ve Jackson,1981).

Araştırmaya dahil edilme ölçütleri.

Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları çalışmaya dahil edilmiştir.

Veri toplama araçlarının uygulanması.

Araştırmada veriler araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu ile Ekim ayında (EK-1) kullanılarak toplanmıştır. Araştırmaya katılan kişilere araştırmanın amacı ve kapsamı hakkında kısa bilgi verilip kimliklerinin hiçbir şekilde açıklanmayacağı söylenerek sözlü onamları alınmıştır. Katılımcılara yüz yüze görüşme yapılmış, formlar araştırmacı tarafından doldurulmuştur. Bir kişi ile görüşme yaklaşık olarak 10-15 dakika sürmüştür.

Araştırmanın değişkenleri.

Bağımsız Değişken: Muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri (yaş, eğitim durumu, mesleği, aylık gelir vb.).

Bağımlı Değişken: İş doyumu puanı ve tükenmişlik düzeyi puanı.

Verilerin değerlendirilmesi.

Çalışma verileri 34 kişiye uygulanan anket formundan elde edilmiştir. Analizler IBM SPSS Statistics 26 paket programı üzerinden yapılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için sıklıklar (sayı, yüzde), sayısal değişkenler için ise tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma) verilmiştir.

Sayısal değişkenlerin normallik varsayımı Shapiro Wilk normallik testi ile incelenmiş (İş Doyumu Ölçeği için; $p=0.072$, Tükenmişlik Ölçeği için; $p=0.454$, Duygusal Tükenme Alt Ölçeği için; $p=0.462$, Duyarsızlaşma Alt Ölçeği için; $p=0.092$ ve Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Ölçeği için; $p=0.902$) ve normal dağıldığı görülmüştür. Bu nedenle çalışmada parametrik olan istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır.

İki bağımsız sayısal değişken arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon katsayısı ile yorumlanmıştır. İki bağımsız grup arasındaki farklılıklar Bağımsız Örneklem T Testi ile incelenmiştir. İki'den fazla bağımsız grup arasındaki farklılıklar ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile kontrol edilmiştir. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda farklılık çıkması durumunda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi kullanılmıştır. Bir sayısal bağımsız değişken üzerinde başka bir bağımlı sayısal değişkenin etkisini incelemek amacıyla Basit Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır. Analizlerde istatistiksel anlamlılık 0,05 güven düzeyinde yorumlanmıştır.

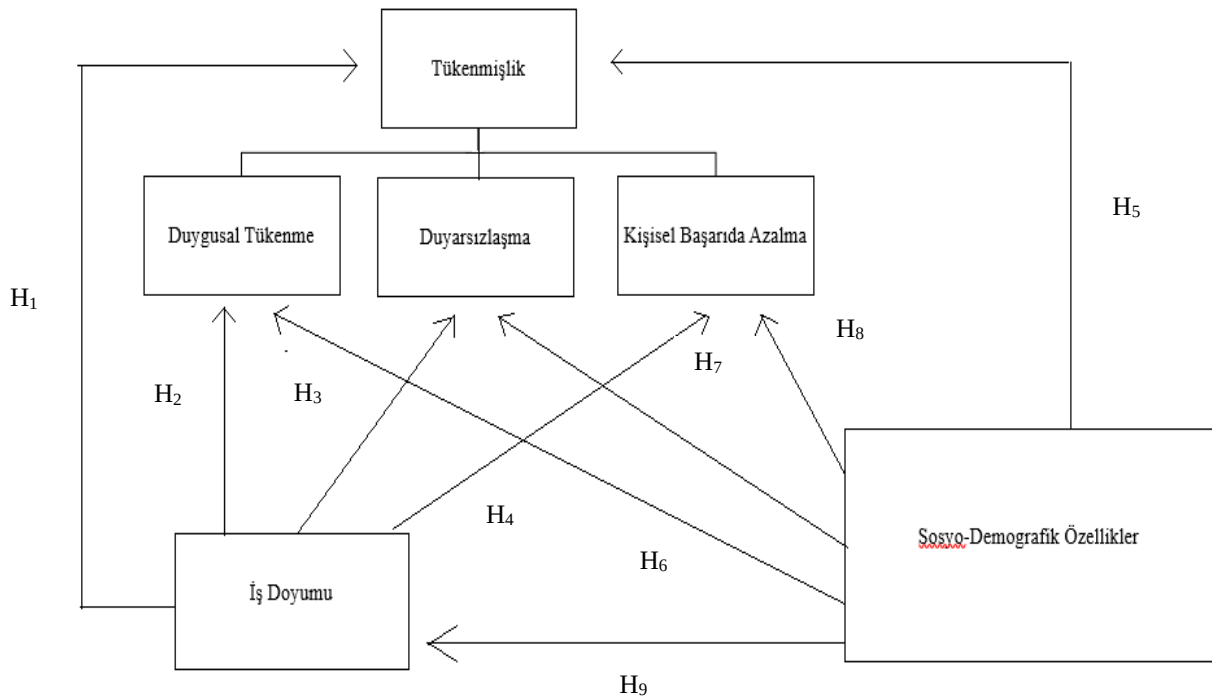
Etik boyut.

Araştırmaya başlamadan önce Bayburt Üniversitesi Etik Kurul'undan gerekli yazılı izinler alınmıştır. Gümüşhane-Bayburt Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı

muhasebe meslek mensuplarına, araştırmanın amacı ile ilgili bilgi verilmiş, gönüllü olanların araştırmaya dahil edilmeleri sağlanarak olurları alınmıştır.

Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmış olan bu çalışma tanımlayıcı nitelikte olup, aşağıda belirtilen hipotezler doğrultusunda araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın modeli.

Araştırmanın hipotezleri.

- H1: Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik ile İş Doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H2: Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Tükenme ile İş Doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H3: Muhasebe Meslek Mensuplarında Duyarsızlaşma ile İş Doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H4: Muhasebe Meslek Mensuplarında Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile İş Doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H5: Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik ile Sosyo-Demografik Özellikler Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- H5a: Tükenmişlik ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5b: Tükenmişlik ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5c: Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5d: Tükenmişlik ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5e: Tükenmişlik ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5f: Tükenmişlik ile Mesleğini Kendisinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5g: Tükenmişlik ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5h: Tükenmişlik ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5i: Tükenmişlik ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5j: Tükenmişlik ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5k: Tükenmişlik ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H6: Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Tükenme ile Sosyo-Demografik Özellikler Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- H6a: Duygusal Tükenme ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6b: Duygusal Tükenme ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6c: Duygusal Tükenme ile Çocuk Sahibi Olma Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6d: Duygusal Tükenme ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6e: Duygusal Tükenme ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H6f: Duygusal Tükenme ile Mesleğini Kendisinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6g: Duygusal Tükenme ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6h: Duygusal Tükenme ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6ı: Duygusal Tükenme ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6j: Duygusal Tükenme ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6k: Duygusal Tükenme ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H7: Muhasebe Meslek Mensuplarında Duyarsızlaşma ile Sosyo-Demografik Özellikler Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- H7a: Duyarsızlaşma ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7b: Duyarsızlaşma ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7c: Duyarsızlaşma ile Çocuk Sahibi Olma Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7d: Duyarsızlaşma ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7e: Duyarsızlaşma ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7f: Duyarsızlaşma ile Mesleğini Kendisinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7g: Duyarsızlaşma ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7h: Duyarsızlaşma ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7ı: Duyarsızlaşma ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7j: Duyarsızlaşma ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H7k: Duyarsızlaşma ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H8: Muhasebe Meslek Mensuplarında Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Sosyo-Demografik Özellikler Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- H8a: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8b: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8c: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çocuk Sahibi Olma Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8d: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8e: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8f: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Mesleğini Kendisinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8g: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8h: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8ı: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8j: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8k: Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H9: Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Doyumu ile Sosyo-Demografik Özellikler Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- H9a: İş Doyumu ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9b: İş Doyumu ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H9c: İş Doyumu ile Çocuk Sahibi Olma Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9d: İş Doyumu ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9e: İş Doyumu ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9f: İş Doyumu ile Mesleğini Kendisinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9g: İş Doyumu ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9h: İş Doyumu ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9ı: İş Doyumu ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9j: İş Doyumu ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9k: İş Doyumu ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler.

Araştırmada verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için sıklıklar (sayı, yüzde), sayısal değişkenler için ise tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma) verilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler için; Shapiro Wilk normallik testi, Pearson Korelasyon, Bağımsız Örneklem T Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile kontrol edilmiştir. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda farklılık çıkması durumunda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi, Basit Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır.

Yapılan anketlerin güvenilirlik analizi sonucunda ölçümlerde tüm ölçek ve alt boyutlarının güvenilir olduğu görülmüştür ($\alpha > 0,700$).

Güvenirlilik analizi.

Güvenirlilik analizi, araştırmacının kullanmış olduğu ölçüm araçlarının güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla kullanılmaktadır (Kalaycı, 2010). Başka bir tanıma göre güvenilirlik, ölçümün hatadan ne oranda arındırıldığını dolayısıyla ulaşılan sonucun ne derece güvenilir

olduğunu göstermektedir. Sosyal bilimlerde, kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerlerinin ölçümü 0 ile 1 arasında değer alabilen, Cronbach Alfa katsayısı ile yapılmaktadır. Bu katsayının; 0.80 ile 1 arasında bir değer alması ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu, 0.60 ile 0.80 arasında bir değer alması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu, 0.40 ile 0.60 arasında bir değer alması ölçeğin düşük güvenilirliğe sahip olduğunu, 0 ile 0.40 arasında bir değer alması ise ölçeğin güvenilir olmadığını ifade etmektedir (Küçük, 2014).

Çalışmada kullanılan ölçekler ve alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik sonuçları aşağıda verilmiş ve tüm ölçek ve alt boyutlarının güvenilir olduğu görülmüştür ($\alpha > 0,700$).

Güvenirlilikler

Tablo 1. *Güvenirlilik Analizi Sonuçları*

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
İş Doyumu Ölçeği	14	0,741
Tükenmişlik Ölçeği	22	0,857
Duygusal Tükenme	9	0,873
Duyarsızlaşma	5	0,714
Kişisel Başarıda Azalma Hissi	8	0,703

Frekans analizi.

Frekans analizi, yürütülen çalışmalarda çeşitli yollar yardımıyla toplanan bulguların, özellikleri hakkında bilgi toplamak gayesiyle, düzenlemeler yapılarak özet şeklinde servis edildiği analizlerdir. Uygulamalarda verilen çok sayıda gözleme ev sahipliği yaptığından, elde ki verilerin ayrıştırılması ve özetlenmesi, çalışmayla ilgili olay ya da problemlerin bütünü açısından yapılması gereken azami bir işlemdir. Araştırma nihayetinde elde edilen bulgular tablolar halinde sunulmaktadır. Verilerin gösterdiği dağılımlar, “*frekans dağılımı*” olarak adlandırılır (Balce & Demir, 2007).

Pearson korelasyon katsayısı.

İki ya da daha fazla, oranlı ve eşit aralıklı ölçeğe uygun şekilde ölçümlenmiş değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini belirlemek için Pearson korelasyon katsayısı kullanılır. Evrendeki x ve y değişkenlerinin korelasyon değeri ρ ile sembolize edilir ve bu sembol “ ρ ” şeklinde okunur. Örneklemdeki x ve y değişkenlerinin korelasyon değeri r simgesi ile gösterilir. Yapılan çalışmalar genellikle örneklem üzerinden gerçekleştirildiğinden bu ünite içinde Pearson korelasyon katsayısı sembolü olarak r kullanılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı r, -1 ile +1 arasında değişen değerler almaktadır. Pearson korelasyon katsayısı r’nin -1 ve +1 değerlerine eşit sonuçlar, mükemmel/tam ilişkinin varlığını gösterir. Pearson korelasyon

katsayısının eksi r değerleri değişkenler arasındaki ters yönlü ilişkiyi gösterirken (biri artarken diğerrinin azalması gibi), artı r değerleri değişkenler arasındaki aynı yönlü ilişkinin (biri artarken diğeri de artmaktadır gibi) var olduğunu gösterir. Eğer iki değişken arasında hiç ilişki yok ise bir başka ifade ile değişkenler bağımsız ise Pearson korelasyon katsayısı 0 (sıfır) değerini alır. Şekil 8.1 (c) değişkenler arasında ilişkinin olmadığını bir başka ifade ile değişkenler arasındaki korelasyonun sıfır değerine eşit olduğunu göstermektedir. Pearson korelasyon katsayısı r , -1 ve +1 değerlerine yaklaştıkça ilişkinin derecesinin arttığı ifade edilirken sıfır değerine yaklaştıkça ilişkinin derecesinin azaldığı/zayıfladığı ifade edilir. r değeri -0,50 ya da +0,50 etrafında bir değer ise değişkenler arasında orta düzeyli bir ilişkinin varlığı ifade edilir (Sönmez, H. 2012).

Basit doğrusal regresyon.

Önceki kısımlarda Pearson korelasyon katsayısı yardımıyla iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin derecesi tespit edilmiştir. İki değişken arasındaki ilişki bir modelle açıklanmak istenebilir. İstatistiksel anlamda iki değişken arasındaki ilişki denildiğinde, bu değişkenlerin değerlerinin karşılıklı değişimleri arasında bir neden sonuç ilişkisi veya bir bağıllık ilişkisi anlaşılır. Regresyon kelimesi, bir değişkenle bir başka değişken arasında ilişki kurma işini ve ilişkinin biçimini anlatır. Bağımsız değişken x 'in değerleri değişirken, buna bağlı olarak bağımlı değişken y 'nin değerleri de değişiyorsa bu iki değişken arasında ilişki olduğu söylenebilir. Değişkenler arasındaki bu ilişkinin matematiksel bir fonksiyonla ifade edilmesi, regresyon analizinin konusunu oluşturur. İki değişken arasındaki ilişkinin gösteriminde kullanılan fonksiyona veya eşitliğe regresyon denklemi adı verilir. Değişkenler arasındaki ilişki için gerekli fonksiyonun veya eşitliğin hesaplanması ve tahminlerin oluşturulması işlemi regresyon analizi olarak adlandırılır. Regresyon analizinde değişkenler arasındaki ilişki doğrusal olabileceği gibi eğrisel de olabilir. Eğer değişkenler arasındaki ilişki doğrusal ise doğrusal regresyon analizi, değilse doğrusal olmayan regresyon analizi adını alır. Regresyon denklemi, bir bağımlı ve bir bağımsız değişkenden meydana geliyorsa ve değişkenler arasındaki ilişki doğrusal ise yapılan regresyon analizi basit doğrusal regresyon analizi adını alır. Bu ünite de sadece değişkenler arasındaki doğrusal ilişki incelenecektir ve doğrusal modelin nasıl tahminleneceği konusu işlenecektir. Doğrusal regresyon denkleminin tahmini için bir çok teknik kullanılmaktadır. En yaygın kullanılan teknik olan en küçük kareler tekniği bu ünite içerisinde ele alınacaktır.

Hacimli örneklemden elde edilen veri setinde x ve y değişkenleriyle ilgili gözlem değerleri yer alır. x ve y değişkenleri arasında var olan kuramsal ilişki, izleyen doğrusal model yardımıyla araştırılabilir (Sönmez, H. 2012).

Tek yönlü varyans analizi.

İkiden çok bağımsız örnek ortalamasının karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (one-way ANalysis Of VAriance:One Way: ANOVA) ile yapılır. “Tekyönlü” terimi grupları birbirinden ayıran tek özellik olduğu, ya da grupların tek değişkenin değerleri ile ayrıldığı anlamına gelmektedir. K toplumdan n hacimli k tane rastgele örnek alındığında k toplum μ_1 , μ_2 , ... , μ_k ortalamalı ve σ^2 ortak varyanslı Normal dağılım göstermektedir. Parametreleri belirli Normal dağılım gösteren toplumların her birinden alınan k örnek (grup) verileri aracılığı ile olarak toplum parametrelerine dayalı olarak kurulan hipotezler tek yönlü varyans analizi ile test edilir (Özdamar K.,1999).

BULGULAR

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	31	91,2
Kadın	3	8,8
Yaş		
25-34 Yaş	8	23,5
35-44 Yaş	4	11,8
45-54 Yaş	17	50,0
65 Yaş ve Üstü	5	14,7

Tablo 2 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %91,2’si erkek iken %8,8’i kadındır. %23,5’i 25-34 yaş grubunda, %11,8’i 35-44 yaş grubunda, %50’si 45-54 yaş grubunda iken %14,7’si 65 ve üzeri yaş grubundadır.

Tablo 3. Katılımcıların Medeni Hali, Çocuk Sahibi Olma Durumu ve Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Medeni Durum		
Evli	26	76,5
Bekar	8	23,5
Çocuk Durumu		
Yok	9	26,5
Var	25	73,5
Çocuk Sayısı (n=25)		
1-2 Çocuk	11	44,0
2'den Fazla	14	56,0
Eğitim Düzeyi		
Lise	4	11,8
Ön Lisans	5	14,7
Lisans	24	70,6
Yüksek Lisans	1	2,9

Tablo 3 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %76,5'i evli iken %23,5'i bekardır. %26,5'inin çocuğu yok iken %73,5'inin çocuğu vardır. Çocuğu olanların %44'ü 1-2 çocuk sahibi iken %56'sı 2'den fazla çocuk sahibi vardır. %11,8'inin eğitim düzeyi lise iken %14,7'sinin ön lisans, %70,6'sının lisans ve %2,9'unun ise yüksek lisansır

Tablo 4. Katılımcıların Meslekteki Görev Süresine Göre Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Meslekteki Görev Süresi		
1-5 Yıl	6	17,6
6-10 Yıl	2	5,9
11-15 Yıl	3	8,8
16-20 Yıl	6	17,6
21-25 Yıl	6	17,6
26 Yıldan Fazla	11	32,4

Tablo 4 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %17,6'sının meslekteki görev süresi 1-5 yıl iken %5,9'unun 6-10 yıl, %8,8'inin 11-15 yıl, %17,6'sının 16-20 yıl, %17,6'sının 21-25 yıl ve %32,4'ünün ise 26 yıldan fazladır.

Tablo 5. Katılımcıların Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Mesleğini Kendinin Seçme Durumu		
Evet	29	85,3
Hayır	5	14,7
Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme		
Evet	16	47,1
Hayır	9	26,5
Kısmen	9	26,5

Tablo 5 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %85,3'ü mesleğini kendisi seçmiş iken %14,7'si mesleğini kendisi seçmemiştir. %47,1'i mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünmekte iken %26,5'i uygun olduğunu düşünmemekte ve %26,5'i ise kısmen uygun olduğunu düşünmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Meslekten Elde Edilen Gelir Durumuna ve Çalıştığı Şehre Göre Dağılımları

	Sayı	Yüzde
Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu		
Yeterli	16	47,1
Yetersiz	7	20,6
Kısmen Yeterli	11	32,4
Aylık Gelir		
1000-3000	7	20,6
3001-5000	7	20,6
5001-10000	16	47,1
10000 TL Üzeri	4	11,8
Çalışılan Şehir		
Gümüşhane	21	61,8
Bayburt	13	38,2

Tablo 6 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin %47,1'i meslekten elden ettiği geliri yeterli bulmakta iken %20,6'sı yeterli bulmamakta ve %32,4'ü ise kısmen yeterli bulmaktadır. %20,6'sının aylık geliri 1000-3000 TL grubunda iken %20,6'sının 3001-5000 TL, %47,1'inin 5001-10000 TL ve %11,8'inin ise 10000 TL üzeridir. %61,8'i Gümüşhane İlinde yaşamakta iken %38,2'si ise Bayburt İlinde yaşamaktadır.

Tablo 7. “İş Doyumu Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği ile Alt Boyutlarına” İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ort	SS	Min	Mak	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
İş Doyumu Ölçeği	3,73	0,50	2,43	4,79	14	0,741
Tükenmişlik Ölçeği	2,59	0,63	1,22	3,77	22	0,857
Duygusal Tükenme	3,27	0,93	1,67	5,00	9	0,873
Duyarsızlaşma	2,30	0,88	1,00	4,20	5	0,714
Kişisel Başarıda Azalma Hissi	2,19	0,58	1,00	3,63	8	0,703

Tablo 7 incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin “İş Doyumu Ölçeği” puanlarının ortalaması ve standart sapması $3,73 \pm 0,50$ iken “Tükenmişlik Ölçeği” puanlarının ise $2,59 \pm 0,63$ ’tür. Duygusal Tükenme alt boyutunun ortalaması ve standart sapması $3,27 \pm 0,93$ iken Duyarsızlaşma alt boyutunun $2,30 \pm 0,88$ ve Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutunun ise $2,19 \pm 0,58$ ’dir.

Tablo 8. “İş Doyumu Ölçeği” ile “Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları” Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları	İş Doyumu Ölçeği
Tükenmişlik Ölçeği	r p
Duygusal Tükenme	r p
Duyarsızlaşma	r p
Kişisel Başarıda Azalma Hissi	r p

r:Pearson Korelasyon Analizi *: $p < 0,05$ **: $p < 0,01$

Tablo 8 incelendiğinde uygulanan korelasyon analizleri sonucunda;

Çalışmaya katılan kişilerin “İş Doyumu Ölçeği” puanları ile “Tükenmişlik Ölçeği” puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ilişki bulunmaktadır ($r = -0,606$).

Çalışmaya katılan kişilerin “İş Doyumu Ölçeği” puanları ile; “Duygusal Tükenme” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ($r = -0,490$), “Duyarsızlaşma” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ($r = -0,537$) ve “Kişisel Başarıda Azalma Hissi” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ($r = -0,380$) ilişki bulunmaktadır. Buna göre hipotez 1, 2,3 ve 4 kabul edilmiştir.

Tablo 9. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

HİPOTEZLER		KABUL/RED DURUMLARI
H1	Tükenmişlik ile İş Doyumu arasında anlamlı ilişki vardır	Kabul
H2	Duygusal Tükenme ile İş Doyumu arasında anlamlı ilişki vardır	Kabul
H3	Duyarsızlaşma ile İş Doyumu arasında anlamlı ilişki vardır	Kabul
H4	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile İş Doyumu arasında anlamlı ilişki vardır	Kabul

Tablo 10. *“Tükenmişlik Ölçeği” Puanlarının “İş Doyumu Ölçeği” Puanlarına Etkisinin İncelenmesi*

Bağımsız Değişken	β	St. Hata	St. β	T	p	Model İstatistikleri		
						F;p	R ² ; Düz. R ²	Durbin Watson
Tükenmişlik Ölçeği	-0,476	0,111	-0,606	-4,306	0,000*	18,533; 0,000*	0,367; 0,347	1,779

Bağımlı Değişken: “İş Doyumu Ölçeği” β : regresyon Katsayısı *: $p < 0,05$ Düz. R²:Düzeltilmiş R²

Tablo 10 incelendiğinde “Tükenmişlik Ölçeği” puanlarının “İş Doyumu Ölçeği” puanlarına olan etkisini incelemek amacıyla kurulan basit doğrusal regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bir modeldir ($F=18,533$, $p < 0,001$). Kurulan modelde otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır ($DW=1,779$). “Tükenmişlik Ölçeği” puanları “İş Doyumu Ölçeği” puanlarındaki değişimin %34,7’sini açıklamaktadır ($Düz. R^2=0,347$). “Tükenmişlik Ölçeği” puanlarının “İş Doyumu” Ölçeği puanlarını negatif etkilemektedir ($p < 0,05$). Buna göre “Tükenmişlik Ölçeği” puanları 1 birim arttığında “İş Doyumu Ölçeği” puanları 0,476 azalmaktadır ($\beta=-0,476$).

Tablo 11. *Demografik Özelliklere Göre Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Farklılıklarının İncelenmesi*

	İş Doyumu Ölçeği	Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Azalma Hissi
	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS
Yaş					
24-44 Yaş	3,55±0,60	2,74±0,64	3,34±0,95	2,55±0,95	2,32±0,63
45 Yaş ve Üzeri	3,83±0,42	2,50±0,63	3,23±0,94	2,16±0,82	2,12±0,56
t		1,037	0,340	1,240	0,973
p	-1,570 0,126	0,308	0,736	0,224	0,338
Medeni Durum					
Evli	3,84±0,42	2,52±0,60	3,25±0,93	2,22±0,84	2,10±0,56
Bekar	3,38±0,59	2,80±0,73	3,33±1,00	2,58±0,99	2,48±0,58
t	2,416	-1,082	-0,223	-1,016	-1,672
p	0,022*	0,287	0,825	0,317	0,104
Çocuk Durumu					
Yok	3,44±0,58	2,76±0,69	3,23±0,98	2,51±0,95	2,53±0,55
Var	3,83±0,43	2,52±0,61	3,28±0,94	2,22±0,86	2,07±0,55
t	-2,119	0,946	-0,123	0,840	2,124
p	0,042*	0,351	0,903	0,407	0,041*

Tablo 11. (Devamı)

Çocuk Sayısı					
1-2 Çocuk	3,92±0,33	2,51±0,65	3,19±0,99	2,35±1,05	2,00±0,32
2'den Fazla	3,77±0,50	2,53±0,61	3,35±0,92	2,13±0,70	2,13±0,69
t	0,895	-0,087	-0,409	0,621	-0,553
p	0,380	0,932	0,686	0,540	0,586
Meslekteki Görev Süresi					
1) 1-15 Yıl	3,51±0,60	2,59±0,67	3,08±0,92	2,29±0,90	2,40±0,58
2) 16-25 Yıl	3,85±0,32	2,57±0,53	3,17±0,79	2,22±0,92	2,31±0,58
3) 26 Yıldan Fazla	3,83±0,51	2,61±0,75	3,57±1,09	2,40±0,88	1,85±0,48
F	1,732	0,011	0,843	0,120	3,187
p	0,194	0,989	0,440	0,887	0,055
Mesleğini Kendinin Seçme Durumu					
Evet	3,77±0,50	2,46±0,58	3,08±0,84	2,10±0,75	2,21±0,61
Hayır	3,50±0,45	3,31±0,43	4,38±0,65	3,44±0,70	2,10±0,45
t	1,129	-3,089	-3,276	-3,713	0,374
p	0,267	0,004*	0,003*	0,001*	0,711
Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme					
1) Evet	4,00±0,38	2,22±0,57	2,75±0,85	2,00±0,85	1,91±0,46
2) Hayır	3,46±0,53	3,17±0,42	4,31±0,52	2,96±0,88	2,24±0,56
3) Kısmen	3,53±0,45	2,65±0,46	3,15±0,44	2,18±0,61	2,64±0,55
F	5,485	10,081	15,068	4,248	5,807
p	0,009*	0,000*	0,000*	0,023*	0,007*
Fark	1-2,3	1-2	2-1,3	1-2	1-3
Eğitim Düzeyi					
Lise/Ön Lisans	3,54±0,58	2,76±0,57	3,72±0,86	2,69±0,87	1,88±0,51
Lisans/Y. Lisans	3,80±0,46	2,52±0,65	3,11±0,92	2,16±0,85	2,31±0,57
t	-1,363	0,959	1,730	1,589	-1,982
p	0,182	0,345	0,093	0,122	0,056
Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu					
1) Yeterli	3,98±0,38	2,29±0,58	2,94±0,83	1,84±0,73	2,09±0,51
2) Yetersiz	3,26±0,62	3,00±0,35	3,84±0,62	2,83±0,68	2,34±0,45
3) Kısmen Yeterli	3,67±0,33	2,76±0,66	3,38±1,09	2,64±0,89	2,25±0,75
F	7,382	4,493	2,649	5,496	0,528
p	0,002*	0,019*	0,087	0,009*	0,595
Fark	1-2	1-2		1-2,3	
Aylık Gelir					
1000-5000 TL	3,57±0,56	2,85±0,68	3,48±1,03	2,76±0,85	2,31±0,59
5001 TL ve Üzeri	3,85±0,43	2,40±0,54	3,12±0,85	1,98±0,76	2,11±0,58
t	-1,657	2,127	1,092	2,798	1,017
p	0,108	0,041*	0,283	0,009*	0,317
Çalışılan Şehir					
Gümüşhane	3,82±0,39	2,57±0,61	3,21±0,86	2,31±0,90	2,18±0,59
Bayburt	3,59±0,63	2,62±0,69	3,36±1,07	2,28±0,87	2,21±0,59
t	1,150	-0,210	-0,442	0,119	-0,158
p	0,265	0,835	0,662	0,906	0,875

t:Bağımsız Örneklem T Testi F:Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Fark: Tukey *:p<0,05

Tablo 11 incelendiğinde uygulanan istatistiksel analizler sonucunda;

Çalışmaya katılan kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları ile medeni durum, çocuk durumu, mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu, meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Buna göre evlilerin İş Doyumu Ölçeği puanları bekarlardan anlamlı derecede daha

fazladır. Çocuğu olan kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları çocuğu olmayan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları mesleğinin kişiliğine uygun olmadığını düşünen ve kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Meslekten elde edilen gelirin yeterli olduğunu belirten kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları meslekten elde ettiği gelirin yetersiz olduğunu belirten kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Buna göre hipotezlerden 9b, 9c, 9g ve 9ı istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara sahip olduğundan dolayı kabul edilmiştir ($p<0,05$). Ancak, İş Doyumu Ölçeği puanları ile yaş, çocuk sayısı, meslekteki görev süresi, mesleğini kendinin seçme durumu, eğitim düzeyi, aylık gelir ve çalışılan şehir değişkenleri arasındaki ilişkileri araştıran 9a, 9d, 9e, 9f, 9h, 9j ve 9k hipotezlerinin test sonuçları istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara sahip olmadığından ($p>0,05$) hipotezler reddedilmiştir.

Tablo 12. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

	HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMLARI
H9a	İş Doyumu ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9b	İş Doyumu ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H9c	İş Doyumu ile Çocuk Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H9d	İş Doyumu ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9e	İş Doyumu ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9f	İş Doyumu ile Mesleğini Kendinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9g	İş Doyumu ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H9h	İş Doyumu ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9ı	İş Doyumu ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H9j	İş Doyumu ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H9k	İş Doyumu ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red

Çalışmaya katılan kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları ile mesleğini kendinin seçme durumu, mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu, meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu, aylık gelir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünmeyen kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Meslekten elde edilen

gelirin yetersiz olduğunu belirten kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları meslekten elde ettiği gelirin yeterli olduğunu belirten kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Aylık geliri 1000-5000 TL grubunda olan kişilerin Tükenmişlik Ölçeği aylık geliri 5001 ve üzeri TL grubunda olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Buna göre hipotez 5f, 5g, 5i ve 5j kabul edilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları ile yaş, medeni durum, çocuk durumu, çocuk sayısı, meslekteki görev süresi, eğitim düzeyi ve çalışılan şehir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu durumda hipotez 5a, 5b, 5c, 5d, 5e, 5h ve 5k reddedilmiştir.

Tablo 13. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

	HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMLARI
H5 _a	Tükenmişlik ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _b	Tükenmişlik ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _c	Tükenmişlik ile Çocuk Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _d	Tükenmişlik ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _e	Tükenmişlik ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _f	Tükenmişlik ile Mesleğini Kendinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H5 _g	Tükenmişlik ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H5 _h	Tükenmişlik ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H5 _i	Tükenmişlik ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H5 _j	Tükenmişlik ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H5 _k	Tükenmişlik ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red

Çalışmaya katılan kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları ile mesleğini kendisinin seçme durumu, mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olmadığını düşünen kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen ve kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Buna göre hipotez 6f, 6g kabul edilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları ile yaş, medeni durum, çocuk durumu, çocuk sayısı, meslekteki görev süresi, eğitim düzeyi, meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu, aylık gelir ve çalışılan şehir

değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu durumda hipotez 6a, 6b, 6c, 6d, 6e, 6h, 6i, 6j ve 6k reddedilmiştir.

Tablo 14. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

	HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMLARI
H6a	Duygusal Tükenme ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6b	Duygusal Tükenme ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6c	Duygusal Tükenme ile Çocuk Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6d	Duygusal Tükenme ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6e	Duygusal Tükenme ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6f	Duygusal Tükenme ile Mesleğini Kendinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H6g	Duygusal Tükenme ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H6h	Duygusal Tükenme ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6i	Duygusal Tükenme ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6j	Duygusal Tükenme ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H6k	Duygusal Tükenme ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red

Çalışmaya katılan kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları ile mesleğini kendinin seçme durumu, mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu, meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu, aylık gelir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünmeyen kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Meslekten elde edilen gelirin yeterli olduğunu belirten kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları meslekten elde ettiği gelirin yetersiz ve kısmen yeterli olduğunu belirten kişilerden anlamlı derecede daha azdır. Aylık geliri 1000-5000 TL grubunda olan kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları aylık geliri 5001 ve üzeri TL grubunda olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Buna göre hipotez 7f, 7g, 7i ve 7j kabul edilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları ile yaş, medeni durum, çocuk durumu, çocuk sayısı, meslekteki görev süresi, eğitim düzeyi ve çalışılan şehir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu durumda hipotez 7a, 7b, 7c, 7d, 7e, 7h, ve 7k reddedilmiştir.

Tablo 15. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

	HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMLARI
H7a	Duyarsızlaşma ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7b	Duyarsızlaşma ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7c	Duyarsızlaşma ile Çocuk Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7d	Duyarsızlaşma ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7e	Duyarsızlaşma ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7f	Duyarsızlaşma ile Mesleğini Kendinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H7g	Duyarsızlaşma ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H7h	Duyarsızlaşma ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H7ı	Duyarsızlaşma ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H7j	Duyarsızlaşma ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H7k	Duyarsızlaşma ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red

Çalışmaya katılan kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları ile çocuk durumu, mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünme durumu değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre çocuğu olmayan kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları çocuğu olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Buna göre hipotez 8c ve 8g kabul edilmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları ile yaş, medeni durum, çocuk sayısı, meslekteki görev süresi, mesleğini kendinin seçme durumu, eğitim düzeyi, meslekten elde edilen gelirin yeterlilik durumu, aylık gelir ve çalışılan şehir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu durumda hipotez 8a, 8b, 8d, 8e, 8f, 8h, 8ı, 8j ve 8k reddedilmiştir.

Tablo 16. *Hipotezlerin Kabul-Red Durumu*

	HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMLARI
H8a	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8b	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Medeni Durum arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8c	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çocuk Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H8d	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çocuk Sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8e	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Meslekteki Görev Süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8f	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Mesleğini Kendinin Seçme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8g	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Mesleğinin Kişiliğine Uygun Olduğunu Düşünme Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Kabul
H8h	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Eğitim Düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8ı	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Meslekten Elde Edilen Gelirin Yeterlilik Durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8j	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Aylık Gelir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red
H8k	Kişisel Başarıda Azalma Hissi ile Çalışılan Şehir arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır	Red

Tablo 17. *İş Doyumu Ölçeği Maddelerine İlişkin Dağılımlar*

	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
İDÖÇ1	4	11,8	5	14,7	7	20,6	17	50,0	1	2,9
İDÖÇ2	7	20,6	4	11,8	7	20,6	15	44,1	1	2,9
İDÖÇ3	0	0,0	1	2,9	7	20,6	22	64,7	4	11,8
İDÖÇ4	2	5,9	1	2,9	4	11,8	19	55,9	8	23,5
İDÖÇ5	1	2,9	0	0,0	2	5,9	21	61,8	10	29,4
İDÖÇ6	5	14,7	1	2,9	6	17,6	19	55,9	3	8,8
İDÖÇ7	1	2,9	0	0,0	0	0,0	11	32,4	22	64,7
İDÖÇ8	3	8,8	0	0,0	9	26,5	15	44,1	7	20,6
İDÖÇ9	10	29,4	3	8,8	9	26,5	9	26,5	3	8,8
İDÖÇ10	0	0,0	0	0,0	1	2,9	13	38,2	20	58,8
İDÖÇ11	3	8,8	1	2,9	2	5,9	13	38,2	15	44,1
İDÖÇ12	1	2,9	0	0,0	5	14,7	17	50,0	11	32,4
İDÖÇ13	4	11,8	4	11,8	8	23,5	16	47,1	2	5,9
İDÖÇ14	3	8,8	2	5,9	2	5,9	17	50,0	10	29,4

Yukarıdaki tabloda, araştırmamızda kullanılan ölçeklerden ilki olan; iş doyumu ölçeğinin frekans ve yüzde dağılımları genel hatlarıyla verilmiştir. İlgili tablo, çalışmanın devamında detaylıca incelenmiştir. İş Doyumu Ölçeği Soru 1, “İDÖÇ1” şeklinde kısaltılmıştır. Ölçek 14 sorudan oluşmakta olup örnekte verilen kısaltma soruların tümüne uygulanmıştır.

Tablo 18. “*Şu an çalıştığım iş beni tatmin ediyor*” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	4	11,8	5	14,7	7	20,6	17	50	1	2,9

Tablo 18 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 4’ü kesinlikle katılmıyorum, 5’i katılmıyorum, 7’si kararsızım, 17’si katılıyorum, 1’i ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %50’sinden fazlası çalıştığı işin kendilerini tatmin ettiğini düşünürken, %25’inden fazlası çalıştığı işin kendilerini tatmin etmediğini düşünmektedir. Katılımcıların yaklaşık %20’si ise iş tatmini noktasında kararsız olduklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 19. “*Aldığım maaş beni tatmin ediyor*” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	4	11,8	5	14,7	7	20,6	17	50	1	2,9

Tablo 19 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 7’si kesinlikle katılmıyorum, 4’ü katılmıyorum, 7’si kararsızım, 15’i katılıyorum, 1’i ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %50’si aldığı maaşın kendilerini tatmin ettiğini düşünürken, %30’undan fazlası aldığı maaşın kendilerini tatmin etmediğini düşünmektedir. Katılımcıların %20’si ise alınan maaşın tatmini konusunda kararsız olduklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 20. “*İşimi yaparken edindiğim kişisel gelişim beni tatmin ediyor*” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	0	0,0	1	2,9	7	20,6	22	64,7	4	11,8

Tablo 20 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1’i katılmıyorum, 7’si kararsızım, 22’si katılıyorum, 4’ü ise kesinlikle katılıyorum cevaplarını verirken hiçbir katılımcı kesinlikle katılmıyorum seçeneğini işaretlememiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %75’inden fazlası mesleklerinin kişisel gelişimlerini desteklediğini düşünürken, yaklaşık olarak %21’i bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Kalan katılımcılar ise (%3) icra edilen işin kişisel gelişimlerine olumlu bir katkıda bulunduğunu düşünmemektedir.

Tablo 21. “İş yerinde görüştüğüm ve çalıştığım insanlardan memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	2	5,9	1	2,9	4	11,8	19	55,9	8	23,5

Tablo 21 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 2’si kesinlikle katılmıyorum, 1’i katılmıyorum, 4’ü kararsızım, 19’u katılıyorum, 8’i ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %80’i iş yerinde görüştüğü ve çalıştığı insanlardan memnunken, %8’i iş yerinde görüştüğü ve çalıştığı insanlardan memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların yaklaşık %12’si ise bu konuda kararsız olduklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 22. “İş yerinde gördüğüm saygı ve adil davranışlar beni memnun ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	1	2,9	0	0,0	2	5,9	21	61,8	10	29,4

Tablo 22 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1’i kesinlikle katılmıyorum, 2’si kararsızım, 21’i katılıyorum, 10’u ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %90’ından fazlası iş yerinde gördüğü saygıdan ve adil davranışlardan memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 23. “İşimi yaparken zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğimi düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	5	14,7	1	2,9	6	17,6	19	55,9	3	8,8

Tablo 23 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 5’i kesinlikle katılmıyorum, 1’i katılmıyorum, 6’sı kararsızım, 19’u katılıyorum, 3’ü ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %65’i işlerinde zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğine düşünürken, yaklaşık %18’i zaman harcamaya değer başarılar elde edemeyecekleri kanaatindedirler. %18’i ise bu konuda kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 24. “İş yerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	1	2,9	0	0,0	0	0,0	11	32,4	22	64,7

Tablo 24 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1’i kesinlikle katılmıyorum, 11’i katılıyorum, 22’si ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların neredeyse tamamı (%97) iş yerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ettiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 25. “Üstlerimden gördüğüm destek ve yönlendirmelerden memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	0	0,0	9	26,5	15	44,1	7	20,6

Tablo 25 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3’ü kesinlikle katılmıyorum, 9’u kararsızım, 15’i katılıyorum, 7’si ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık %65’i üstlerinden gördüğü destek ve yönlendirmelerden memnunken, %26,5’i bu konuda kararsız olduklarını bildirmiş ve yaklaşık olarak %9’u ise üstlerinden destek ve yönlendirme görmediklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 26. “İşime gösterdiğim katkı karşılığında aldığım ücretten memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	10	29,4	3	8,8	9	26,5	9	26,5	3	8,8

Tablo 26 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 10’u kesinlikle katılmıyorum, 3’ü katılmıyorum, 9’u kararsızım, 9’u katılıyorum, 3’ü ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %35’i aldığı ücretten memnunken, %26,5’i bu konuda kararsız olduklarını bildirmiş ve yaklaşık olarak %38’i ise aldığı ücretten memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 27. “İşimde bağımsız olarak düşünebilir ve hareket edebilirim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	0	0,0	0	0,0	1	2,9	13	38,2	20	58,8

Tablo 27 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1'i kararsızım, 13'ü katılıyorum, 20'si ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların neredeyse tamamı (%97) işlerinde bağımsız olarak hareket edebildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 28. “Çalıştığım kurumun geleceğim açısından güvenli bir yer olduğunu düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	1	2,9	2	5,9	13	38,2	15	44,1

Tablo 28 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3'ü kesinlikle katılmıyorum, 1'i katılmıyorum, 2'si kararsızım, 13'ü katılıyorum, 15'i ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %82'si kurumlarının gelecekleri açısından güvenli bir yer olduğunu düşünürken, yaklaşık olarak %6'sı bu konuda kararsız olduklarını bildirmiş ve %11,7'si bu fikre katılmamışlardır.

Tablo 29. “İşimde başka insanlara yardım etme şansı beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	1	2,9	0	0,0	5	14,7	17	50,0	11	32,4

Tablo 29 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1'i kesinlikle katılmıyorum, 5'i kararsızım, 17'si katılıyorum, 11'i ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %82,4'ü işinde başka insanlara yardım ederek tatmin olduklarını ifade ederken, yaklaşık olarak %15'i ise bu konuda kararsız olduklarını bildirmişlerdir.

Tablo 30. “İşimdeki zorluk derecesi beni tatmin ediyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	4	11,8	4	11,8	8	23,5	16	47,1	2	5,9

Tablo 30 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 4'ü kesinlikle katılmıyorum, 4'ü katılmıyorum, 8'i kararsızım, 16'sı katılıyorum, 2'si ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %53'ü işyerinde karşılaşılan zorluktan tatmin olduğunu düşünürken, yaklaşık olarak %24'ü karşılaşılan zorluktan tatmin olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda kararsız olanlar ise katılımcıların %23,5'ini oluşturmaktadır.

Tablo 31. “İşimde bana gösterilen amirlik seviyesinden memnunum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	2	5,9	2	5,9	17	50,0	10	29,4

Tablo 31 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3’ü kesinlikle katılmıyorum, 2’si katılmıyorum, 2’si kararsızım, 17’si katılıyorum, 10’u ise kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %79,4’ü işyerinde kendilerine gösterilen amirlik seviyesinden memnun olduklarını düşünürken, yaklaşık olarak %6’sı konu hakkında kararsız olduklarını belirtmiştir. Kendilerine gösterilen amirlik düzeyinden memnun olmayanların oranı ise yaklaşık olarak %15’dir.

Aşağıdaki tabloda, araştırmamızda kullanılan ölçeklerden ikincisi olan; tükenmişlik ölçeğinin frekans ve yüzde dağılımları genel hatlarıyla verilmiştir. İlgili tablo, çalışmanın devamında detaylıca incelenmiştir. Tükenmişlik Ölçeği Soru 1, “TÖÇ1” şeklinde kısaltılmıştır. Ölçek 22 sorudan oluşmakta olup örnekte verilen kısaltma soruların tümüne uygulanmıştır.

Tablo 32. Tükenmişlik Ölçeği Maddelerine İlişkin Dağılımlar

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
TÖÇ1	8	23,5	4	11,8	12	35,3	8	23,5	2	5,9
TÖÇ2	5	14,7	3	8,8	14	41,2	8	23,5	4	11,8
TÖÇ3	14	41,2	5	14,7	8	23,5	3	8,8	4	11,8
TÖÇ4	0	0,0	0	0,0	10	29,4	13	38,2	11	32,4
TÖÇ5	23	67,6	5	14,7	3	8,8	2	5,9	1	2,9
TÖÇ6	3	8,8	0	0,0	7	20,6	6	17,6	18	52,9
TÖÇ7	0	0,0	0	0,0	4	11,8	17	50,0	13	38,2
TÖÇ8	10	29,4	3	8,8	10	29,4	2	5,9	9	26,5
TÖÇ9	3	8,8	0	0,0	4	11,8	11	32,4	16	47,1
TÖÇ10	15	44,1	5	14,7	8	23,5	3	8,8	3	8,8
TÖÇ11	12	35,3	5	14,7	9	26,5	5	14,7	3	8,8
TÖÇ12	6	17,6	3	8,8	6	17,6	10	29,4	9	26,5
TÖÇ13	3	8,8	4	11,8	8	23,5	5	14,7	14	41,2
TÖÇ14	0	0,0	0	0,0	6	17,6	10	29,4	18	52,9
TÖÇ15	24	70,6	3	8,8	2	5,9	1	2,9	4	11,8
TÖÇ16	6	17,6	3	8,8	11	32,4	4	11,8	10	29,4
TÖÇ17	1	2,9	2	5,9	7	20,6	9	26,5	15	44,1
TÖÇ18	8	23,5	1	2,9	10	29,4	11	32,4	4	11,8
TÖÇ19	1	2,9	2	5,9	6	17,6	16	47,1	9	26,5
TÖÇ20	9	26,5	5	14,7	6	17,6	7	20,6	7	20,6
TÖÇ21	3	8,8	0	0,0	7	20,6	17	50,0	7	20,6
TÖÇ22	5	14,7	4	11,8	9	26,5	4	11,8	12	35,3

Tablo 33. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	8	23,5	4	11,8	12	35,3	8	23,5	2	5,9

Tablo 33 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 8’i Hiçbir Zaman, 4’ü Çok Nadir, 12’si Bazen, 8’i Çoğu Zaman, 2’si ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %25,5’i işlerinden soğuduğunu hissederken, %35,3’ü bu fikre katılmadıklarını ifade etmişlerdir. %35,3’lük kısmı ise bazen işinden soğuduğunu ifade etmiştir.

Tablo 34. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	5	14,7	3	8,8	14	41,2	8	23,5	4	11,8

Tablo 34 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 5’i Hiçbir Zaman, 3’ü Çok Nadir, 14’ü Bazen, 8’i Çoğu Zaman, 4’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %35,3’ü kendilerini iş dönüşü ruhen tükenmiş hissederken, %23,5’i iş dönüşü herhangi bir tükenmişlik belirtisi göstermediğini ifade etmiştir.

Tablo 35. “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	14	41,2	5	14,7	8	23,5	3	8,8	4	11,8

Tablo 35 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 14’ü Hiçbir Zaman, 5’i Çok Nadir, 8’i Bazen, 3’ü Çoğu Zaman, 4’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %20,6’sı işlerine bir gün daha tahammül edemeyeceklerini belirtirken, yaklaşık olarak %60’ı ise işlerine karşı böyle bir tutum içerisinde değillerdir.

Tablo 36. “İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlarım” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	0	0,0	0	0,0	10	29,4	13	38,2	11	32,4

Tablo 36 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 10’u Bazen, 13’ü Çoğu Zaman, 11’i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların

%70,6 sı iş çevresinde karşılaştıkları insanların neler hissettiğini kolayca anlayabildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 37. “İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	23	67,6	5	14,7	3	8,8	2	5,9	1	2,9

Tablo 37 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 23’ü Hiçbir Zaman, 5’i Çok Nadir, 3’ü Bazen, 2’si Çoğu Zaman, 1’i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %82,3’ü iş çevresinde karşılaştıkları insanlara kaba bir tutum içerisinde olmadıklarını ifade ederken, çok azı (%8,8) iş dolayında iletişim kurulan karşı taraflara insan dışı tavırlar sergilediklerini beyan etmişlerdir.

Tablo 38. “Bütün gün insanlarla ilgilenmenin gerçekten çok yıpratıcı olduğunu düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	0	0,0	7	20,6	6	17,6	18	52,9

Tablo 38 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3’ü Hiçbir Zaman, 7’si Bazen, 6’sı Çoğu Zaman, 18’i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%70,5) gün boyu insanlarla etkileşim halinde olmanın yıpratıcı olduğunu ifade ederken, yalnızca %8,8’i bu durumdan bir rahatsızlık duymadıklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 39. “İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	0	0,0	0	0,0	4	11,8	17	50,0	13	38,2

Tablo 39 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 4’ü Bazen, 17’si Çoğu Zaman, 13’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların neredeyse tamamı (%88,2) mükelleflerinin sorunlarına karşı uygun çözüm yolları bulabildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 40. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	10	29,4	3	8,8	10	29,4	2	5,9	9	26,5

Tablo 40 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 10'u Hiçbir Zaman, 3'ü Çok Nadir, 10'u Bazen, 2'si Çoğu Zaman, 9'u ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %32,4'ü yaptıkları işten yıldıklarını ifade ederken, %38,2'si işlerine karşı yorgunluk hissetmediklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 41. “Yaptığım iş sayesinde, insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	0	0,0	4	11,8	11	32,4	16	47,1

Tablo 41 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3'ü Hiçbir Zaman, 4'ü Bazen, 11'i Çoğu Zaman, 16'sı ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%79,5) yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamlarına olumlu katkılar sağladıklarını düşünürken, yalnızca %8,8'i insanların hayatlarına pozitif bir katkı sağladıklarını düşünmemektedir.

Tablo 42. “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	15	44,1	5	14,7	8	23,5	3	8,8	3	8,8

Tablo 42 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 15'i Hiçbir Zaman, 5'i Çok Nadir, 8'i Bazen, 3'ü Çoğu Zaman, 3'ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yarısından fazlası (%58,8) mesleğe başladığından beri insanlara karşı katı bir tutum sergilemediğini ifade etmiştir.

Tablo 43. “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	12	35,3	5	14,7	9	26,5	5	14,7	3	8,8

Tablo 43 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 12'si Hiçbir Zaman, 5'i Çok Nadir, 9'u Bazen, 5'i Çoğu Zaman, 3'i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yarısı işlerinin, mizaçları üzerinde katı bir etkiye mahal vermediğini ifade ederken, %23,5'i işlerinin mizaçları üzerinde katı etkileri olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 44. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	6	17,6	3	8,8	6	17,6	10	29,4	9	26,5

Tablo 44 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 6’sı Hiçbir Zaman, 3’ü Çok Nadir, 6’sı Bazen, 10’u Çoğu Zaman, 9’u ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %55,9’u ruhen kendilerini güçlü hissederken, %26,4’ü kendilerini ruhen güçsüz hissetmektedir.

Tablo 45. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	4	11,8	8	23,5	5	14,7	14	41,2

Tablo 45 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3’ü Hiçbir Zaman, 4’ü Çok Nadir, 8’i Bazen, 5’i Çoğu Zaman, 14’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %55,9’u işlerinin kendilerini kısıtladığını ifade etmiştir.

Tablo 46. “İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	0	0,0	0	0,0	6	17,6	10	29,4	18	52,9

Tablo 46 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 6’sı Bazen, 10’u Çoğu Zaman, 18’i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%82,3) işlerinde çok fazla çalıştıklarını ifade etmiştir.

Tablo 47. “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	24	70,6	3	8,8	2	5,9	1	2,9	4	11,8

Tablo 47 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 24’ü Hiçbir Zaman, 3’ü Çok Nadir, 2’si Bazen, 1’i Çoğu Zaman, 4’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %79,4’ü iş gereği karşılaştıkları insanları umursadıklarını ifade ederken, yalnızca %14,7’si karşılaşılan insanları umursamadıklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 48. “Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	6	17,6	3	8,8	11	32,4	4	11,8	10	29,4

Tablo 48 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 6’sı Hiçbir Zaman, 3’ü Çok Nadir, 11’i Bazen, 4’ü Çoğu Zaman, 10’u ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %41,2’si doğrudan doğruya insanlarla etkileşim halinde olmanın çok fazla strese sebep olduğunu ifade ederken %26,4’ü doğrudan insanlarla çalışmanın çok fazla strese sebep olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 49. “İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	1	2,9	2	5,9	7	20,6	9	26,5	15	44,1

Tablo 49 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1’i Hiçbir Zaman, 2’si Çok Nadir, 7’si Bazen, 9’u Çoğu Zaman, 15’i ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların yaklaşık olarak %71’i iş gereği karşılaştıkları insanlarla rahat bir atmosfer kurabildiklerini ifade ederken, yalnızca %8,8’i karşılaşılan insanlarla ılıman bir hava yakalayamadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 50. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	8	23,5	1	2,9	10	29,4	11	32,4	4	11,8

Tablo 50 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 8’i Hiçbir Zaman, 1’i Çok Nadir, 10’u Bazen, 11’i Çoğu Zaman, 4’ü ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %44,2’si insanlarla yakın bir çalışma sonrası kendilerini canlanmış hissederken, %26,4’ü bu fikre katılmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 51. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	1	2,9	2	5,9	6	17,6	16	47,1	9	26,5

Tablo 51 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 1’i Hiçbir Zaman, 2’si Çok Nadir, 6’sı Bazen, 16’sı Çoğu Zaman, 9’u ise Her Zaman seçeneklerini

işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%73,6) işlerinde kayda değer birçok başarı elde ettiğini belirtmiştir.

Tablo 52. “İşimde yolun sonuna geldiğimi, tükendiğimi hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	9	26,5	5	14,7	6	17,6	7	20,6	7	20,6

Tablo 52 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 9’u Hiçbir Zaman, 5’i Çok Nadir, 6’sı Bazen, 7’si Çoğu Zaman, 7’si ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %41,2’si işlerinde artık yolun sonuna geldiğini, tükendiğini hissederken, %41,2’si ise işlerinde daha çok yolları olduğunu beyan etmişlerdir.

Tablo 53. “İşimde ki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	3	8,8	0	0,0	7	20,6	17	50,0	7	20,6

Tablo 53 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 3’ü Hiçbir Zaman, 7’si Bazen, 17’si Çoğu Zaman, 7’si ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %70,6’sı işlerindeki duygusal sorunlara karşı serinkanlı davranırken yalnızca %8,8’i sorunlarına karşı duygusal yaklaşmaktadır.

Tablo 54. “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” Sorusuna Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Cevap Sayısı	5	14,7	4	11,8	9	26,5	4	11,8	12	35,3

Tablo 54 sonuçlarına göre anket sorusuna cevap veren 34 kişi içerisinde 5’i Hiçbir Zaman, 4’ü Çok Nadir, 9’u Bazen, 4’ü Çoğu Zaman, 12’si ise Her Zaman seçeneklerini işaretlemiştir. Buna göre katılımcıların %47,6’sı “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.” cevabını vermiştir.

Sonuç ve Öneri

Günümüz dünyasında birey, yaşamın hemen her alanında türlü zorlama ve dayatmalarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu baskı gerek iş hayatında gerekse sosyal hayat düzeninde kişiyi yer yer saf dışı bırakabilmektedir. Sürekli olarak bu stres ve baskı ile mücadele etmeye çalışan birey, belli dönemlerde zayıflık gösterecek ve buna bağlı olarak savunmasızlığı hayatının her alanına yansıyacaktır. Bu yansımalar kimi zaman sosyal ilişkilerde başarısızlık, kimi zaman iş hayatında uyumsuzluk kimi zaman ise genel olarak bir doyumsuzluk olarak kendisini gösterecektir. Hayat idamesinin bu denli zorlaştığı günümüzde, iş hayatı çoğu zaman sosyal hayatın önüne geçmektedir. Nitekim insan hayatının neredeyse üçte ikisinin çalışarak geçtiğini düşünecek olursak, iş ve iş hayatında karşılaşılan olumlu ya da olumsuz her bir durum, insan hayatının hemen her safhasını etkileyecektir. Öyle ki iş hayatında yaşanan doyumsuzluk ve tükenmişlik hisleri, önüne geçilmediği takdirde kişiyi hayatı boyunca mutsuz ve verimsiz kılacaktır. Muhasebe mesleği, sürekli insanlarla iletişim halinde olma durumu, sıkça değişen mevzuat, katı ve yoğun çalışma saatleri, toplum nezdinde beklenen itimat ve itibar eksikliği vb. birçok etmenden ötürü, tükenmişlik ve doyumsuzluk kavramları için oldukça elverişli bir meslektir. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı Gümüşhane ve Bayburt illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş doyum düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin tespit edilmesidir.

Bu çalışmada, Gümüşhane ve Bayburt illerinde faaliyet gösteren 34 meslek mensubu ele alınmıştır. İlgili kişilerin iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik anket uygulanmış, veriler toplanmıştır.

Ankete katılanların, sosyal – demografik özellikleri ve meslekleriyle ilgili düşüncelerini tespit etmek için sorulan sorulardan elde edilen temel bulguları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Ankete katılanların demografik özelliklerine göre, Gümüşhane ve Bayburt illerinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının büyük çoğunluğu erkek (%91,2), yarısından fazlası 45 yaş üstü(45-54 yaş %50 ve 65 yaş üstü %14,7), geneli lisans mezunu (%70,6), evli (%76,5) ve çocuk sahibidir (%73,5). Konuya ilişkin öne çıkan bulguları bu şekilde sıralamak mümkündür.

Ankete katılanların mesleklerine yönelik düşüncelerini saptayabilmek amacıyla sorulan sorulara verdikleri cevaplara göre:

- Gümüşhane ve Bayburt illerinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının büyük çoğunluğunun, meslekleri üzerinde ki seçimi kendilerinin yaptığı (%85,3),

meslekteki tecrübe ve görev süreleri göz önünde bulundurulduğunda, mesleği 26 yıldan fazla süredir ifa edenlerin (%32,4) çoğunluk olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Ayrıca bölgedeki meslek mensuplarının (%47,1)'i bu mesleğin kişiliklerine uygun olduğunu düşünürken, mesleğin kişiliğine uygun olmadığını düşünenlerin oranı (%26,5) ve kısmen cevabını verenlerin oranı (%26,5) birbirine denktir. Meslek mensuplarının yarısına yakını (%47,1), aylık “5001-10000 TL” ücret tahsil etmektedir. Bu oran (%47,1) meslekten elde edilen geliri “yeterli” bulan meslek mensubu oranına eşittir.

Araştırma kapsamında çalışmaya katılan kişilerin iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin ölçülebilmesi için uygulanan ölçeklerin ortalama ve standart sapmaları; “İş Doyumu Ölçeği” puanlarının ortalaması ve standart sapması $3,73 \pm 0,50$ iken “Tükenmiş Ölçeği” puanlarının ise $2,59 \pm 0,63$ ’tür. Duygusal Tükenme alt boyutunun ortalaması ve standart sapması $3,27 \pm 0,93$ iken Duyarsızlaşma alt boyutunun $2,30 \pm 0,88$ ve Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutunun ise $2,19 \pm 0,58$ ’dir.

Araştırma kapsamında kurulan hipotezler doğrultusunda iş doyum ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişki düzeyleri sorgulanmış ve ölçekler ve alt boyutlarının tamamında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin “İş Doyumu Ölçeği” puanları ile “Tükenmiş Ölçeği” puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ilişki bulunmaktadır ($r=-0,606$). Bu bulguya göre çalışmaya katılan kişilerin tamamında İş Doyumu Ölçeği puanı arttıkça Tükenmişlik Ölçeği puanı azalmaktadır. Bu bağlamda çalışmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının işten sağladıkları tatmin duygusu arttıkça, işlerine karşı sergilemiş oldukları tükenmişlik düzeyi azalmaktadır.

Çalışmaya katılan kişilerin “İş Doyumu Ölçeği” puanları ile; “Duygusal Tükenme” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ilişki bulunmaktadır ($r=-0,490$), “Duyarsızlaşma” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ($r=-0,537$) ve “Kişisel Başarıda Azalma Hissi” alt boyutu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde negatif yönlü ($r=-0,380$) ilişki bulunmaktadır. Bu bulgulara göre çalışmaya katılan kişilerin tamamında İş Doyumu Ölçeği puanı arttıkça Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları azalmaktadır. Bu bağlamda çalışmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının işten sağladıkları tatmin duygusu arttıkça, tükenmişlik sendromunun tüm alt boyutlarında azalma gözlenmiştir.

Araştırmanın bir diğer konusu ise katılımcıların tükenmişlik durumlarının iş doyum durumlarına olan etkisidir. İşten doyum sağlama durumu, tükenmişlik durumunu (%34,7)

etkilemekte ve iş doyumu artan kişilerde tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Tükenmişlik kavramını etkileyen birçok neden olduğu bilinmekte, buna ek olarak iş doyumu kavramının tükenmişlik düzeyi üzerinde ciddi bir etkisinin olduğunu yukarıdaki bulgular nezdinde ortaya konulmuştur.

Çalışmaya katılan kişilerin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumunu ve tükenmişlik durumunu ölçmek amacı ile kullanılan ölçeğin farklılıkları incelenmiş olup:

Evlilerin İş Doyumu Ölçeği puanları bekarlardan anlamlı derecede daha fazladır. Çocuğu olan kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları çocuğu olmayan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları mesleğinin kişiliğine uygun olmadığını düşünen ve kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Meslekten elde edilen gelirin yeterli olduğunu belirten kişilerin İş Doyumu Ölçeği puanları meslekten elde ettiği gelirin yetersiz olduğunu belirten kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünmeyen kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Meslekten elde edilen gelirin yetersiz olduğunu belirten kişilerin Tükenmişlik Ölçeği puanları meslekten elde ettiği gelirin yeterli olduğunu belirten kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Aylık geliri 1000-5000 TL grubunda olan kişilerin Tükenmişlik Ölçeği aylık geliri 5001 ve üzeri TL grubunda olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olmadığını düşünen kişilerin Duygusal Tükenme alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen ve kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Mesleğini kendi seçmeyen kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları mesleğini kendi seçen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünmeyen kişilerin Duyarsızlaşma alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Çocuğu olmayan kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları çocuğu olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Mesleğinin kişiliğine kısmen uygun olduğunu düşünen kişilerin Kişisel Başarıda Azalma Hissi alt boyutu puanları mesleğinin kişiliğine uygun olduğunu düşünen kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Araştırma sonuçlarına dayanarak anket yapılan bölgedeki faaliyet gösteren muhasebecilerin tükenmişlik düzeyini minimuma indirmeye ve iş doyumunu arttırmaya yönelik birtakım öneriler yapılabilir. Bunlar:

- ✓ Bilhassa gençlerin, meslek ve kariyer planlarında gelenekçi yaklaşılmayıp esas söz hakkının kişinin kendi istek, ilgi ve yeteneklerine bırakılması ve bu doğrultuda ebeveynlerin ilgili eğitim ya da yönlendirilmelere tabi tutulması,
- ✓ Sürekli artan enflasyon, alım gücünün düşmesi, gittikçe zorlaşan yaşam şartları ve buna bağlı olarak emeğin hakettiği değeri görmeyişi, işte sarf edilen çabaya karşılık alınan ücretin yetersiz oluşu, kişide tükenmişlik düzeyini tetiklediği için iş doyumunu düşmekte, kişi işe karşı olumsuz tutumlar geliştirmektedir. Tüm bunlar göz önüne alındığında adil bir ücret sisteminin oluşturulması, emeğin karşılığının tam anlamı ile verilmesi ve kişilerin yaşam standartlarının yükseltilmesi, örgütlerin öncelikli amacı haline getirilmeli,
- ✓ Bekar ve çocuksuz çalışanların iş doyum düzeylerinin, evli ve çocuk sahibi çalışanlara nazaran daha düşük seyrettiği saptanmıştır. Gümüşhane ve Bayburt illerinin kültürel/toplumsal değerleri ve yaşam normları bu doğrultuda önem arz etmektedir. Öyle ki genel hatlarıyla kırsal ve doğu kesiminde; işgücüne katılım erkek bireyler tarafından üstlenilmekte ve ebeveynlik rolü kadına sevk edilmektedir. Aile içi sorumluklar; babalık, temizlik, yemek vb. tamamen kadına devredilmektedir. Metropol ve batı yerleşimlerinde ise durum farklılık gösterebilmektedir. İşinin yanı sıra ebeveynlik rolü ve aile olabilmenin getirdiği sorumluluklar, çalışanda tükenmişliği tetikleyici unsurlardır. Bu bağlamda kurum ve işverenlerin bu durumu göz önünde bulundurarak mesai kavramlarını düzenlemeleri gerekmektedir. Daha net bir tabirle evliliği ve sorumluluklarını kullanarak iş yüklerini bekarlara yıkmaya çalışan personele taviz verilmemesi, bekar personellerin de özel ve sosyal hayatları olabileceğinin örgüt işleyişine yerleştirilmesi,
- ✓ Çalışanın işe karşı beslemiş olduğu doyum azaldıkça, tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Bu durum çalışan ve örgüt açısından telafisi mümkün olmayan tahribatlara yol açabilmektedir. Bu nedenle iş doyumsuzluğunun önüne geçebilmek için yöneticilere ve idari pozisyonda görevli kimselere birtakım sorumluluklar düşmektedir. Bunlardan en önemlisi çalışanın, doğrudan işin kendisine yönelik tutumuna müdahale edebilmektir. Dolayısıyla yöneticiler tarafından öncelikli olarak iş ve işleyişin şeffaf bir şekilde sınırlarının belirlenmesi amaçlanmalı, personelin iş tanımının net çizgilerle ifade edilmesi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Acar, D., & Tetik, N. (2015). *Genel muhasebe*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Acar, E. (2007, 21 Haziran). Uzmanlık alanında çalışmanın iş doyumuna etkisi [e-dergi]. <http://www.paradoks.org> adresinden edinilmiştir.
- Akbulut, B. (2015). *Orta öğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin örgütsel imaj algıları ile iş doyumunu arasındaki ilişki* (Doktora tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 394814)
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ataman, Ü. (2009). *Muhasebede dönem sonu işlemleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Avcı, S. (2018). *İş stresi ve mesleki doyum arasındaki ilişki: Sosyal çalışma görevlileri üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 505973)
- Avder, E. (2017, Ocak 18). Geçmişten Günümüze Muhasebe Mesleği. [Çevrimiçi forum yorumu] <http://www.muhasebetr.com/yazarlarimiz/erdogan/008/> adresinden edinilmiştir.
- Aydemir, O. (2015). Muhasebe meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlar ve beklentiler. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (67), 71-84.
- Aydın, İ. (2012). *Yönetisel, mesleki ve örgütsel etik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aysan, M. A. (1996). Türkiye'de muhasebe mesleğinin gelişimi. *Mali Çözüm Dergisi*, 37.
- Balce, A. O., & Demir, S. (2007). İstatistik Ders Notları. *Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü*, Denizli.
- Balcıoğlu, İ., Memetali, S., & Rozant, R. (2008). Tükenmişlik sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83(1), 99-104.
- Barlı, Ö. (2005). *Türk yöneticisinin yararlandığı motivasyonel araçlar*. Ankara: Atlas Yayın Dağıtım, 1. Baskı.
- Bas, T. (2002). Öğretim üyelerinin iş tatmin profillerinin belirlenmesi. *DEU IIBF Dergisi*, 17(2), 19-37.
- Başaran, İ.E. (2008). *Örgütsel davranış insanın üretim gücü*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık.
- Baysal, A. C. (1993). *Çalışma yaşamında insan*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Biyan, Ö. (2012). Muhasebe meslek mensuplarına yönelik bir çalışma: meslek mensuplarının demografik durumları, mesleki sorunları ve değerlendirilmesi. *Sosyoekonomi*, 17(17).
- Cengil, M. (2010). Din görevlileri ve Kur'an kursu öğreticilerinin tükenmişlik Düzeleri. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 10(3), 79-101.
- Clark, A. (1996). oswald A, Warr p. is job satisfaction u shaped in age. *J occup organ psychol*, 69, 57-81.
- Çarıkçı, İ. H. (2000). Çalışanların iş tatminlerini etkileyen kişisel özellikler-süpermarket çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 155-168.

- Çarıkçı, İ. H., & Oksay, A. (2004). Örgütsel yapı ve meslek farklılıklarının iş tatmini üzerindeki etkileri: Hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 157-172.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çınar, O., & Güney, S. (2012). Muhasebe meslek mensuplarının e-sorunlar hakkındaki görüşleri: erzurum örneği. *Ekev Akademi Dergisi*, 16(50), 259-272.
- Dalğar, H., & Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (62), 37-54.
- Demir, E. (2019). *Muhasebe meslek mensuplarının birey-örgüt uyum düzeylerinin tükenmişlik ve iş tatmini üzerine etkisi: Sakarya ili örneği* (Yüksek lisans tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 546741)
- Deran, A., & Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (45), 69-93.
- Doğan, Z. & Özulucan, A., 2004. Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirin Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri, TÜRMÖB Yayınları, 242.
- Dolgun, U. (2010). *Tükenmişlik sendromu*, (Editör: Özler, D. E.) *örgütsel davranışta güncel konular*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Dolunay, A. B. (2002). Keçiören ilçesi genel liseler ve teknik-ticaret-meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, (1), 51-62.
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.
- Erdoğan, P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: sağlık sektöründe bir uygulama* (Doktora tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No.492178)
- Eren E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta Basım: İstanbul.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemsirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gibson, J.L, Klein S.M. (1970) "Employee Attitudes As A Function Of Age
- Glenn, N. D., Taylor, P. A., & Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate, multisurvey study. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 189.
- Gökgöz, A. & Zeytin, M. (2012). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerinde karşılaştıkları sorunlar ve beklentileri: Bilecik ve Yalova illeri uygulaması. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 17(1).
- Groot, W., & van den Brink, H. M. (1999). Job satisfaction of older workers. *International Journal of Manpower*, 20(6), 344.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı mesleklerde çalışanların iş ve yaşam doyumlarının tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırılması* (Yayınlanmamış doktora tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum, Türkiye.
- İşcan, Ö. F., & Sayın, U. (2010). Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 68(1), 29-32.

- Kalaycı, Ş., & Tekşen, Ö. (2006). Muhasebecilik mesleğinde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri: Isparta il merkezi uygulaması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (31), 90-101.
- Kalaycı, Şeref (2010). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım: Ankara, 5. Baskı.
- Karcıoğlu, F., & Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Karcıoğlu, R., & Yazarken, H. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının faaliyetleri sırasında kamu kurumlarında karşılaştıkları sorunlara ilişkin ampirik bir araştırma. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, (34), 1-13.
- Komala, K., & Ganesh, L. S. (2007). Individual spirituality at work and its relationship with job satisfaction and burnout: An exploratory study among healthcare professionals. *The Business Review*, 7(1), 124-129.
- Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2010). Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. Boit.
- Kutlu, H. A. (2008). *Muhasebe meslek ahlakı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Küçük, Orhan (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: SAGE Matbaacılık.
- Lam, S. S. (1995). Quality management and job satisfaction: an empirical study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(4), 72-78.
- Luthans, F., & Thomas, L. T. (1989). The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study—a research note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior*, 7th edition. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred. (1992). *Organizational behavior*, 6th edition. New York: McGraw-Hill.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *Understanding burnout: New models*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and work satisfaction. *Work and Occupations*, 14(3), 387-409.
- Okpara, J. O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: A study of Nigerian managers in the oil industry. *The Journal of American Academy of Business*, 10(1), 50.
- Oldham, K. M. (1989). *Muhasebe sistemleri ve avrupa'daki uygulamaları*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Oruç, S. (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi: Adana ili örneği* (Yayınlanmamış yüksek lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana, Türkiye.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International journal of social economics*, 30(12), 1210-1226.
- Ödemiş, H. (2008). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatminleri ile evlilik uyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama* (Doktora tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 27143)
- Örücü, E., Sedat Y., & Yasin B. (2006). Kalite yönetim çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13 (1), 39-51.
- Öz, B. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59.
- Özdamar, K. (1999). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi-1: SPSS-MINITAB. Kaan Kitabevi.

- Özdemir, F. (2006). *Örgütsel iklimin iş tatmin düzeyine etkisi: tekstil sektöründe bir araştırma* (Doktora tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 205494)
- Özer, İ. Ç., (2010). *Duygusal zekâ ile liderlik tarzları arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 254220)
- Özer, M. (2012). *Belgesiz kayıt ortamında denetim*. Ankara: Gazi Üniversitesi S.B.E.
- Özgen, H., Öztürk, A., & Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Nobel Kitabevi.
- Öztürk, A. & Güzelsoydan, Y. S. (2001). Büyük mağazalarda çalışan personelin iş doyumuna üzerine Çukurova bölgesinde bir araştırma. *İktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, 15(1), 333-345.
- Öztürk, V., Koçyiğit S.Ç., Bal, E.Ç., (2009), Muhasebe meslek mensuplarının bazı demografik değişkenleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Ankara ili örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (44), 137-148.
- Özulucan, A., Bengü, H., & Özdemir, F. S. (2010). Muhasebe meslek mensuplarının güncel sorunları, uygulamada karşılaştıkları yetersizlikler ve meslek odalarından beklentilerinin unvanları ve mesleki deneyim süreleri yönüyle incelenmesi: Türkiye genelinde bir araştırma. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, (31), 41-64.
- Plana, A. B., Fabregat, A. A., & Gassió, J. B. (2003). Burnout syndrome and coping strategies: A structural relations model. *Psychology in Spain*, 7(1), 46-55.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tokol, T. (2001). *İşletme*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sabuncuoğlu, Z. (1997). *Personel yönetimi, politika ve yönetsel teknikler*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1990). *Psychology and industry today: An introduction to industrial and organizational psychology*. Macmillan Publishing Company.
- Sennett R. , (2002), Karakter aşınması, yeni kapitalizmde işin kişilik üzerindeki etkileri, Çev. Barış Yıldırım. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sevilengül, O. (1992). *Genel muhasebe*. Ankara: Savaş Yayınları.
- Sevilengül, O. (2007). *Genel muhasebe*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Sevimli, F., & Işcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumuna. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Silah, M. (2000). *Çalışma psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi
- Sönmez, H. (2012). İstatistik [Regresyon ve korelasyon çözümlemesi]. <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/IST203U/ebook/IST203U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf> adresinden edinilmiştir.
- Sürgevil, O. (2006). *Tükenmişlik sendromu içinde çağdaş yönetim araçlarından seçmeler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şahin, İ. (2013). Öğretmenlerin iş doyumuna düzeyleri. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(1), 142-167.
- Şensoy, N. (2002). *Nakit akış tabloları*. İstanbul: Yaylım Yayıncılık.
- Taşkın, E. (1993). *İşletme yönetiminde eğitim ve geliştirme*. İstanbul: Der Yayınları.
- Telman, N., Ünsal P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Kamu ve özel sektör örgütlerinde liderlik davranışı özelliklerinin belirlenmesine yönelik bir alan çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 1-16.
- Tınar, M, Y. (1996). *Çalışma psikolojisi*. İzmir: Necdet Bükey Yayıncılık.
- Tınaz, P.,(2005). *Çalışma yaşamından örnek olaylar*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Torun, A., (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme* (Doktora tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 42311)
- Türk, M, S. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.

- Türker, M. (1995). Muhasebe mesleğinin bugünkü konumu ve geleceği. *Mali Çözüm Dergisi*, Eylül–Ekim,(32), 16-22.
- Tütüncü, Ö., & Çiçek, O. (2000). İş doyumunun Ölçülmesi:İzmir il sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acenteleri üzerine bir inceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 124-128.
- Uzay, Ş. & Güngör, Ş., 2004. Muhasebecilerin sorunları ve beklentileri: Kayseri ve Nevşehir illeri uygulaması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (22), 94- 104.
- Yalkın, Y. K. (1995). *Genel muhasebe ilkeleri uygulaması*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Yalkın, Y. K. (2001). *Genel muhasebe ilkeleri uygulaması ve tek düzen muhasebe sistemi uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Yılmaz, D. (2017). *Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Tekirdağ'daki sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 466805)
- Yüksel, E. (2017). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromunun kişilik özellikleri ile ilişkisi: Tunceli örneği* (Yüksek lisans tezi). Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi'nden edinilmiştir. (Tez No. 459541)

EKLER

EK-1. ANKET FORMU

Değerli katılımcı...

Muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapılması planlanmaktadır. Bu amaçla sizlere bir anket formu uygulanacaktır.

Çalışmaya katılmanız halinde, vereceğiniz yanıtlar araştırmanın sonuçlarını etkileyecektir. Vereceğiniz cevaplar bu çalışma dışında hiçbir yerde kullanılmayacak ve gizli tutulacaktır. Bu çalışmaya katılmayı reddetme ve hiçbir neden göstermeksizin, istediğiniz zaman araştırmadan ayrılma hakkına sahipsiniz. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Araştırmacılar:

Dr. Öğr. Üyesi Alınza AĞ

Rıfat AYDIN

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz:

1. () Erkek 2. () Kadın

2. Yaşınız:

1. () 18-24 2. () 25-34 3. () 35-44 4. () 45-54 5. () 65 ve üstü

3. Medeni Durumunuz:

1. () Evli 2. () Bekâr

4. Çocuk sahibi olma durumunuz?

1. () Yok 2. () 1-2 3. () 2 den fazla

5. Mesleğinizdeki görev süreniz?

1. () 1 – 5 yıl 2. () 6 – 10 yıl 3. () 11 – 15 yıl
4. () 16 – 20 yıl 5. () 21 – 25 yıl 6. () 26 yıldan fazla

6. Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz?

1. () Evet 2. () Hayır

7. Mesleğinizin kişiliğinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?

1. () Evet 2. () Hayır 3. () Kısmen

8. Eğitim Durumunuz?

1. () Lise 2. () Ön Lisans 3. () Lisans
4. () Yüksek Lisans 5. () Doktora 6. () Diğer (Lütfen belirtiniz):.....

9. Mesleğinizden elde ettiğiniz gelirin yeterlilik durumu?

1. () Yeterli 2. () Yetersiz 3. () Kısmen Yeterli

10. Aylık Geliriniz (TL)?

1. () 1000-3000 2. () 3001-5000 3. () 5001-10.000 4. 10.000 TL nin üzeri

11. Çalıştığınız şehir?

1. () Gümüşane 2. () Bayburt

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla ilgilenmenin gerçekten çok yıpratıcı olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	1	2	3	4	5
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde, insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	1	2	3	4	5
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. İşimde yolun sonuna geldiğimi, tükendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimde ki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtmek için en yakın bulduğunuza (X)işareti koyunuz.

	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Şu an çalıştığım iş beni tatmin ediyor.					
2	Aldığım maaş beni tatmin ediyor.					
3	İşimi yaparken edindiğim kişisel gelişim beni tatmin ediyor.					
4	İşyerinde görüştüğüm ve çalıştığım insanlardan memnunum.					
5	İşyerinde gördüğüm saygı ve adil davranışlar beni memnun ediyor.					
6	İşimi yaparken zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğimi düşünüyorum.					
7	İşyerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ediyorum.					
8	Üstlerimden gördüğüm destek ve yönlendirmelerden memnunum.					
9	İşime gösterdiğim katkı karşılığında aldığım ücretten memnunum.					
10	İşimde bağımsız olarak düşünebilir ve hareket edebilirim.					
11	Çalıştığım kurumun geleceğim açısından güvenli bir yer olduğunu düşünüyorum.					
12	İşimde başka insanlara yardım etme şansı beni tatmin ediyor.					
13	İşimdeki zorluk derecesi beni tatmin ediyor.					
14	İşimde bana gösterilen amirlik seviyesinden memnunum.					

ÖZ GEÇMİŞ

Rıfat AYDIN, ... yılının haziranında’ta dünyaya geldi. İlköğrenimini İlköğretim Okulunda tamamladı. Ardından Lisesinde lise eğitimini tamamladı. yılında Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’ni kazandı. Üniversitesi’nden yılında mezun olduktan sonra bir sonraki yıl Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Tezli Yüksek Lisans eğitimine başladı. “*Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Tespit Edilmesine Yönelik Bir Uygulama: Gümüşhane-Bayburt İl Örneği*” adlı tez çalışması ile Yüksek Lisans eğitimini tamamladı.

